



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
EMPRESA "MUEBLERÍA Y EBANISTERÍA HERRERA" DEL CANTÓN LA
TRONCAL DEL AÑO 2014.

AUTOR:

ANGEL EDUARDO HERRERA RAMÍREZ.

TUTOR:

MAGISTER OSCAR OSWALDO VÁSQUEZ CORONEL.

TRABAJO FINAL PRESENTADO COMO REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA

LA TRONCAL-ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Angel Eduardo Herrera Ramírez

DECLARO QUE:

El trabajo de grado denominado **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “MUEBLERÍA Y EBANISTERÍA HERRERA” DEL CANTÓN LA TRONCAL DEL AÑO 2014 ”** ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

La Troncal, noviembre del 2015.

Angel Eduardo Herrera Ramírez.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

Magister Oscar Oswaldo Vásquez Maldonado.

CERTIFICA

Que el trabajo titulado denominado **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “MUEBLERÍA Y EBANISTERÍA HERRERA” DEL CANTÓN LA TRONCAL DEL AÑO 2014”** realizado por **Angel Eduardo Herrera Ramírez**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido a que es un trabajo realizado con el carácter investigativo con servicio práctico de una empresa privada en la cual fue realizada, procedo aprobar el trabajo final.

El mencionado trabajo consta de UN documento empastado y UN disco compacto el cual contiene los archivos en formato (pdf). Autorizan al Sr. Angel Eduardo Herrera Ramírez que lo entregue a la Secretaria de la Unidad Académica.

La Troncal, noviembre del 2015.

Magister Oscar Oswaldo Vásquez Coronel.

TUTOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Angel Eduardo Herrera Ramírez.

AUTORIZO:

Autorizo a la Universidad Católica de Cuenca, extensión San Pablo de La Troncal la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA “MUEBLERÍA Y EBANISTERÍA HERRERA” DEL CANTÓN LA TRONCAL DEL AÑO 2014”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

La Troncal, noviembre del 2015.

Angel Eduardo Herrera Ramírez



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EL TUTOR:

Confiere este Trabajo

La calificación de: _____

60

(La calificación debe ser en números sobre sesenta)

Magister Oscar Oswaldo Vásquez Coronel.

DEDICATORIA

Este trabajo de graduación le dedico a primera instancia a Dios, quien me ha guiado con su amor espiritual cada minuto de mi vida y me ha permitido culminar una etapa más de mi vida GRACIAS DIOS!

A mis padres, quienes con sus bendiciones me han apoyado incondicionalmente para culminar mis estudios GRACIAS PAPITOS!

A mi hermana Diana Herrera, quienes con sus consejos me han guiado por el buen camino de la vida y he aprendido mucho de ella y siempre ha estado a mi lado en los momentos alegres y difíciles que he tenido que afrontar.

A mi hermano Alexander que con sus travesuras diarias en casa y ocurrencias han alegrado mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a la empresa “Mueblería Herrera”, quienes me han proporcionado información y me han facilitaron sus instalaciones para el desarrollo de mi proyecto final de graduación.

A mi Tutor del proyecto al Magister Oscar Vásquez, quien con su experiencia me ha podido guiar en el desarrollo de mi proyecto.

Al Director de carrera al Magister Marco Andrade, que me ayudo en el proceso y realización de mi proyecto.

A la Universidad Católica de Cuenca Sede San Pablo de la Troncal, quienes gracias a los conocimientos que me han impartido los Docentes, he podido laborar mi trabajo de graduación.

CONTENIDOS

CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1.	Planteamiento del problema.....	3
1.2.	Importancia y Justificación.....	4
1.3.	Objetivos.....	5
1.3.1.	Objetivo General.....	5
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	5
1.4.	Descripción de la Institución o empresa.....	5
1.5.	Naturaleza y Características.....	6
1.6.	Ubicación.....	7

Todos estos puntos poner en el manual de calidad

1.7.	Objetivos.....	19
1.8.	Política.....	20
1.9.	Misión.....	20
1.10.	Visión.....	20
1.11.	Organigrama.....	21

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO - LEGAL

2.1.1.	Implementación de la normalISO: 9001:2008.....	8
2.1.2.	Definiciones de la normalISO 9001:2008.....	8
2.1.3.	Características de la normalISO 9001:2008.....	9
2.1.4.	Importancia de la normalISO 9001:2008.....	10
2.1.5.	Clasificación de normalISO 9001:2008.....	11
2.1.6.	Objetivo de la NormalISO 9001:2008.....	11
2.1.7.	Interpretación deNormalISO 9001:2008.....	11
2.1.8.	Requisitos de la NormalISO 9001:2008.....	12

CAPITULO III

3. APLICACIÓN PRACTICA DE LA INVESTIGACIÓN

Implementación del sistema de gestión de la calidad bajo enfoque Norma ISO 9001:2008

a) El manual de calidad.....	17
b) Política de calidad.....	19
c) Organigrama de la empresa.....	21
d) Mapa de procesos.....	22
e) Requisitos generales.....	33
f) Procedimiento de la organización.....	37

LISTADOS DE TABLAS, GRÁFICOS, Y ANEXOS

PROCEDIMIENTO NORMATIVO.

PD-SGC-01 Procedimiento de control de documentos.....	36
PD-SGC-02 Procedimiento control de registros.....	40
PL-SGC-01 Planificación del sistema de gestión de la calidad.....	46
RG-SGC-01 Descripción y perfil del cargo.....	47
PL-SGC-02 Designación del representante de la dirección.....	48
PL-SGC-03 Revisión gerencial.....	50
PL-SGC-04 Plan de calidad.....	56
RG-SGC-02 Revisión gerencial.....	57
RG-SGC-03 Pre-proyecto.....	58
RG-SGC-04 Encuesta de retroalimentación.....	59
PL-SGC-05 Planificación diseño y desarrollo.....	60
RG-SGC-05 Revisión del diseño y desarrollo.....	62
RG-SGC-06 Evaluación de proveedores.....	65
RG-SGC-07 Solicitud de material e insumos.....	66
RG-SGC-08 Solicitud de material e insumos.....	67
RG-SGC-09 Orden de producción.....	68

RG-SGC-10 Orden de producción.....	70
RG-SGC-11 Orden de producción.....	71
RG-SGC-12 Medición análisis y mejora.....	73
PL-SGC-06 Plan de auditoria interna.....	75
PL-SGC-07 Programa de auditoria interna.....	76
PD-SGC-03 Procedimiento para auditorías internas.....	77
RG-SGC-13 Informe de auditoría interna.....	83
PL-SGC-08 Reunión apertura de auditoria interna.....	84
PL-SGC-09 Reporte de auditoria interna.....	84
RG-SGC-14 Acción correctiva y preventiva.....	86
PD-SGC-04 Procedimiento para control de producto no conforme.....	88
RG-SGC-15 Matriz para control de PNC.....	90
RG-SGC-16 Registro de producto no conforme.....	91
PD-SGC-05 Procedimiento para la elaboración del ACPM.....	93
RG-SGC-17 Registro de acciones correctivas, preventivas y mejora.....	95
RG-SGC-17 Plan operativo de implementación.....	96

ANEXOS

Procedimientos documentados obligatorios:

PD-SGC-01 Control de documentos.....	97
PD-SGC-02 Control de registros de la calidad.....	106
PD-SGC-03 Control de producto no conforme.....	112
PD-SGC-04 Acciones correctivas.....	116
PD-SGC-05 Auditorías Internas.....	121
PD-SGC-06 Acciones preventivas.....	130

RESUMEN

La empresa Mueblería “Herrera” para mejora de su productividad tiene contemplado el proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad. La empresa Mueblería y Ebanistería Herrera está dedicada principalmente a la fabricación de muebles para el hogar, y los requisitos a considerar para mejorar la eficiencia de sus procesos, están soportadas en la norma ISO 9001:2008.

Capítulo I.- Corresponde al análisis situacional de la empresa. Aquí se hace una descripción general de la misma, se identifica los procesos y planteamiento del problema en general.

Capitulo II.- Se trata de una introducción del sistema de gestión de la calidad. Aquí se revela el marco teórico Legal de la empresa, su importancia, características y objetivo.

Capitulo III .- Se realizará una aplicación práctica de la investigación, del desarrollo de la implementación del sistema de gestión de calidad en el negocio, de manera estructural, y así cumplir sus diversos objetivos de manera específica que tiene la empresa, se examinará en los diversos documentos, que son controlados por el personal de contabilidad por quienes revisan y archivan y de ser caso lo actualizan, se detallara el manual de calidad, la política de calidad, el organigrama de la empresa, requisitos generales, mapa de procesos, procedimiento de la organización.

El manual de calidad considerará: objetivo, objetivos específicos, alcance, mapa de procesos, organigrama así como los requisitos que establece la norma ISO 9001:2008 para un sistema de gestión de calidad. También incluirá 6 los procedimientos documentados que son obligatorios para la norma mencionada y que a continuación se mencionan: Control de documentos, control de registros, control de acciones preventivas y correctivas, control de producto no conforme y control de auditorías internas.

ABSTRACT

The company Mueblería "Herrera" for improved productivity has seen the implementation project of quality management system. Joinery company Mueblería Herrera and is dedicated to the manufacture of furniture for the home, and the requirements to be considered to improve the efficiency of its processes, are supported in the ISO 9001: 2008

Chapter I is for the situational analysis of the company. Here an overview of the same is done, processes and general approach to the problem is identified.

Chapter II is an introduction of the quality management system. Here the legal framework of the company reveals its importance, characteristics and objective.

Chapter III .- a practical application of the research, the development of the implementation of quality management system in business, structurally, it will perform and fulfill their various objectives specifically that the company, will be discussed at the various documents, which are controlled by the accounting staff by those who reviewed and archived and, if case is updated, the quality manual be detailed, quality policy, the organization chart, general requirements, process map, process the organization.

The quality manual considers: objective, specific objectives, scope, process map, chart and the requirements of the ISO 9001: 2008 for quality management system. Will also include six documented procedures are required for the above standard and listed below: Document control, records control, monitoring of preventive and corrective actions, non-conforming product control and control of internal audits.

CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema

La Empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” no tiene implementado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008, Se propone la especificar los requisitos para aplicar a una organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación de los objetivos, es aumentar la satisfacción del cliente.

La Empresa” Mueblería y ebanistería Herrera” busca la eficacia de los siguientes procesos de producción de muebles. Por lo que propone la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a los requisitos que exige la norma 9001:2008.

Para producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas para poder diseñar un producto de satisfacción total y dar una respuesta inmediata a las solicitudes a los clientes de acuerdo a sus necesidades que son estructuradas por medio de sus herramientas que van a implementar está empresa en un buen desarrollo que sea útil y satisfactorio para obtener un producto de calidad que sea el más económico y siempre satisfactorio para el consumidor.

Esto en razón se basa en la revisión específica, que es la norma con la cual se certifica; para ello partiremos de obtener un diagnóstico de cómo se llevó a cabo el proceso de implementación en todas sus etapas.

La empresa “MUEBLERÍA Y EBANISTERÍA HERRERA” no tiene implementado un sistema de gestión de procesos, no existen muchas máquinas para poder producir los diferentes insumos de clase de muebles que son elaborados para el precio local de ventas.

Es la totalidad de las características de una entidad que le otorgan su aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.

La empresa “MUEBLERÍA Y EBANISTERÍA HERRERA” por medio de sus causas y de los procesos estratégicos, no están enmarcados en ninguna tecnología; para poder proporcionar productos y servicios que demandan a sus clientes, es necesario que el trabajo fluya entre los diferentes departamentos, teniendo en cuenta requisitos aplicables a cada actividad a relativos a ventas, producción, control de calidad, recursos humanos, etc. aumentando el nivel de calidad como un medio para la satisfacción de sus clientes así como mejorar la imagen de ellos.

1.2 Importancia y justificación

Esta norma internacional de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, promueve la adaptación de enfoque basados en diversos procesos, implementa y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Además la organización debe asegurarse que los procesos sean aptos, para alcanzar los objetivos planificados mediante actividades de seguimiento, medición o estimación tomando las acciones correctivas y de mejoras necesarias que garanticen la conformidad de los productos con sus especificaciones, se elaboró los registros de calidad que nos van a reflejar el grado de cumplimiento del sistema de calidad y de todas las actividades realizadas determinando las inconformidades o quejas del cliente.

La necesidad de conciliar el logro en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, ha propiciado que las organizaciones adopten nuevos modelos de sistemas de gestión, que permitan abordar las exigencias de mejora de la calidad.

Para que una empresa pueda proporcionar productos y servicios que demandan sus clientes, es necesario que el trabajo fluya entre los diferentes departamentos,

teniendo en cuenta requisitos aplicables a cada actividad relativos a ventas, producción.

La calidad ha sido objeto de reflexión y ha estado presente en todas las manifestaciones de la obra del hombre. A lo largo del tiempo ha perdurado un extenso patrimonio humano gracias a la preocupación por la calidad inherente en la búsqueda de la perfección por parte del hombre.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivos generales

Implementar el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para el proceso de producción de la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” con el objeto de planificar, la operación y mantener un control de sus procesos.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la estructura de calidad a la que se deben de regir según ISO 9001:2008.
- Elaborar formatos para el seguimiento de la gestión de calidad y la mejora continua de la empresa.
- Desarrollar requisitos dentro del sistema de gestión de la calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Implementar un nuevo control el desarrollo de los usos materiales que han sido elaborados en la empresa.

1.4. Descripción de la institución o empresa

El Sr Angel Martín Herrera Martínez es un emprendedor del cantón la Troncal, nació el 24 de septiembre del 1970; su arte se llama Ebanistería que consiste en la elaboración de muebles para el hogar.Sus estudios primarios comenzaron a los 7 años de edad, a los 12 años de edad debido a la situación económica ingresó a

trabajar como oficial de carpintería, demostrando su inteligencia y eficiencia, pues cumplía con sus horas diarias de trabajo durante la mañana y tarde, luego, por la noche ingresaba a estudiar. A los 15 años ya era un gran maestro en ebanistería, su formación profesional fue solo en la carpintería.

Cursó los 3 primeros años estudio secundario en el colegio 31 de octubre y, posteriormente en el instituto tecnológico Dr. Enrique Noboa Arízaga el 4to año, en la especialidad de contabilidad mientras trabajaba y estudiaba.

Inicio en la ebanistería y experiencias

El apoyo de sus padres fue el elemento central para decidir ser un profesional en la rama de la carpintería que era lo que realmente le gusta.

A los 18 años realizo el servicio militar, el cual nos cuenta que fue una gran experiencia de vida. A los 21 años de edad contrajo matrimonio con Nieves Ángela Ramírez Morán, con quien procreó 3 hijos, Angel, Diana y Alexander.

A los 27 años de edad emigró a los EE.UU. donde pudo llegar a desarrollar sus habilidades, pues durante los 5 años que se mantuvo en aquel país trabajo en lo que siempre la había gustado, la ebanistería.

1.5 Naturaleza y características

Actualidad

La empresa “Mueblería y ebanistería Herrera”, el Sr. Angel Martin Herrera Martínez, tiene 32 años de experiencia en su trabajo desde haber iniciado como oficial. Y desde hace 10 años, el 23 de marzo del 2004, luego de regresar del exterior se instaló definitivamente en la ciudadela Corina del Parral, en el mismo lugar donde funciona su taller, y nos cuenta que al iniciar su negocio debido a la experiencia que ya poseía no llego a considerar un riesgo aquella inversión.

El siempre sigue adelante a pesar del estrés y la presión que ataña su trabajo, pues es un hombre positivo que le gusta enfrentar los problemas.

Es una microempresa dedicada a la comercialización de muebles para el hogar, creada en el año del 12 de agosto del 1994 por la familia Herrera Ramírez, ubicada en la ciudadela Corina del Parral La Puntilla.

Al principio solo se exhibían cuatro diferentes productos como salas, roperos, y camas siendo solamente 15 artículos para su distribución se contaban con una camioneta que realizaba entregas en la misma ciudad.

Para su distribución hoy se cuenta con un vehículo que realizan entregas por medio de obras realizadas en el taller de fabricación realizada semanalmente.

En la actualidad Mueblería y Ebanistería Herrera se comercializa y distribuye productos diferentes tales como:

- Bases de madera individual y matrimonial.
- Cajoneras de madera.
- Comedores con cubierta de cristal.
- Esquineros de metal con entrepaños de cristal.
- Gabinetes.

1.6. Ubicación

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”, el Sr. Angel Martin Herrera Martínez tiene 32 años de experiencia, en su trabajo desde haber iniciado como oficial. Y desde hace 10 años, el 23 de marzo del 2004, luego de regresar del exterior se instaló definitivamente en la Ciudadela Corina del Parral, en el mismo lugar donde funciona su taller, y nos cuenta que al iniciar su negocio debido a la experiencia que tuvo para ejercer en su vida profesional.

En la actualidad, tiene su taller funcionando en su fabricación de muebles para el hogar, en la ciudadela Corina del Parral, cerca de 2 cuadras de la cancha de futbol sector La Puntilla.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1.1 Implementación de las normas ISO:9001:2008

Una organización debe tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. Procesos: Se deben determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. Recursos: Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. Estructura Organizacional: Definir y establecer una estructura de las responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. Documentos: Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización

2.1.2 Definiciones

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la

organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

En otras palabras, un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Si bien el concepto de sistema de gestión de la calidad nace en la industria de manufactura, estos pueden ser aplicados en cualquier sector tales como los de Servicios y gubernamentales. En particular, Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993) diseñaron el " modelo de la deficiencias" en la gestión de la calidad en las empresas de servicios.

2.1.3Características

En la cual especifica los requisitos que son necesarios para los diferentes procesos, para ser elaborados en sus mayores características que han sido utilizados mediante sus hechos necesarios mediante por este punto de empresa para que obtenga buena satisfacción de los clientes.

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

2. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

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

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

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

6. Realización del producto: Se produce o brinda como servicio (la norma incluye servicio cuando denomina "producto"), desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

7. Medición, análisis y mejora: Se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

8. Gestión de los recursos: La norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

9. Responsabilidades de la dirección: Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad.

10 Sistema de gestión: Contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

2.1.4 Importancia de la implementación de las normas ISO 9001:2008

- Marca una ventaja competitiva en el mercado.

- Genera mayor rentabilidad del negocio.
- Aumenta el grado de satisfacción del cliente.
- Mayor estabilidad en el desempeño de las labores.

2.1.5 Clasificación de la implementación de normas ISO 9001:2008

Los pasos para implementar la ISO son:

- Que todo el personal sepa que son normas ISO 9001:2008
- Diagnóstico y planificación.
- Desarrollo
- Capacitación e información
- Verificación
- Certificación

2.1.6 Objetivo de implementación de normas ISO 9001:2008

El principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

2.1.7 Interpretación de normas ISO 9001:2008

El desarrollo de la implementación está basado en un sistema de gestión del proceso productivo. El sistema que administra y mejora la calidad del producto y/o servicio de una empresa se llama ISO 9001:2008. Las iniciales ISO proviene de las palabras en inglés International Organization for Standardization.

2.1.8 Requisitos de la normas ISO 9001:2008

La organización deberá establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Acción

Se tratan aquí los temas principales de gestión del proceso y se solicita a las organizaciones de:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- Determinar la secuencia y las interacciones de tales procesos.
- Determinar los criterios y los métodos de funcionamiento y el control de tales procesos

CAPITULO III

1

INDICE

1.- Revisión actualización y control de manual de calidad.....	18
2.- ANTECEDENTES.....	18
3.-POLÍTICA.....	19
3.1-alcance.....	19
3.2.- objetivo.....	19
3.3.- objetivo específico.....	20
3.4.- Misión.....	20
3.5.- Visión.....	20
3.6.- Organigrama.....	21
3.7.- Mapa de procesos.....	22
4.- SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
4.1 Requisitos Generales.....	33
4.2 Requisitos de la documentación.....	33
4.2.1 Alcance.....	36
4.2.3 Control de los documentos.....	36
4.2.4 Control de los registros.....	40
5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1 Compromiso de la dirección.....	42
5.2 Enfoque al cliente.....	43
5.3 Política de la calidad.....	43
5.4 Planificación.....	43
5.4.1 Objetivo de la calidad.....	43
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.....	45
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	46
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	46

5.5.2 Representante de la dirección.....	48
5.5.3 Comunicación interna.....	49
5.6 Revisión por la dirección.....	49
5.6.1 Generalidades.....	49
5.6.2 información de entrada para la revisión.....	49

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 Provisión de recursos.....	52
6.2 Recursos humanos.....	52
6.3 infraestructura.....	53
6.4 Ambiente de trabajo.....	53

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto.....	55
7.2 Procesos relacionados con el cliente.....	56
7.3 Diseño y desarrollo.....	59
7.4 Compras.....	64
7.5 Producción y prestación de servicio.....	66
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.....	66
7.5.2 Validación de la prestación del servicio.....	68
7.5.3 Identificación y trazabilidad.....	69
7.5.4 Propiedad del cliente.....	70
7.5.5 Preservación del producto.....	71
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.....	71

8.- MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades.....	72
8.2 Seguimiento y medición.....	74
8.2.1 Satisfacción del cliente.....	74
8.2.2 Auditoria interna.....	74
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	87
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.....	87
8.3 Control del producto no conforme.....	87

8.4 Análisis de datos.....	92
8.5 Mejora.....	92
8.5.1 Mejora continua.....	92
8.5.2 Acción correctiva preventiva.....	93

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS OBLIGATORIOS:

PD-SGC-01 Procedimiento de control de documentos.....	36
PD-SGC-02 Procedimiento control de registros.....	40
PL-SGC-01 Planificación del sistema de gestión de la calidad.....	46
RG-SGC-01 Descripción y perfil del cargo.....	47
PL-SGC-02 Designación del representante de la dirección.....	48
PL-SGC-03 Revisión gerencial.....	50
PL-SGC-04 Plan de calidad.....	56
RG-SGC-02 Revisión gerencial.....	57
RG-SGC-03 Pre-proyecto.....	58
RG-SGC-04 Encuesta de retroalimentación.....	59
PL-SGC-05 Planificación diseño y desarrollo.....	60
RG-SGC-05 Revisión del diseño y desarrollo.....	62
RG-SGC-06 Evaluación de proveedores.....	65
RG-SGC-07 Solicitud de material e insumos.....	66
RG-SGC-08 Solicitud de material e insumos.....	67
RG-SGC-09 Orden de producción.....	68
RG-SGC-10 Orden de producción.....	70
RG-SGC-11 Orden de producción.....	71
RG-SGC-12 Medición análisis y mejora.....	73
PL-SGC-06 Plan de auditoría interna.....	75
PL-SGC-07 Programa de auditoría interna.....	76
PD-SGC-03 Procedimiento para auditorías internas.....	77
RG-SGC-13 Informe de auditoría interna.....	83
PL-SGC-08 Reunión apertura de auditoría interna.....	84
PL-SGC-09 Reporte de auditoría interna.....	84
RG-SGC-14 Acción correctiva y preventiva.....	86

PD-SGC-04 Procedimiento para control de producto no conforme.....	88
RG-SGC-15 Matriz para control de PNC.....	90
RG-SGC-16 Registro de producto no conforme.....	91
PD-SGC-05 Procedimiento para la elaboración del ACPM.....	93
RG-SGC-17 Registro de acciones correctivas, preventivas y mejora.....	95
RG-SGC-17 Plan operativo de implementación.....	96

Anexos

Contenido:

- Objetivo
- Alcance
- Definiciones
- Responsabilidad y autoridad
- Identificación
- Referencias
- Procedimiento
- Revisión y aprobación

Procedimientos documentados obligatorios:

PD-SGC-01 Control de documentos.....	97
PD-SGC-02 Control de registros de la calidad.....	106
PD-SGC-03 Control de producto no conforme.....	112
PD-SGC-04 Acciones correctivas.....	116
PD-SGC-05 Auditorías Internas.....	121
PD-SGC-06 Acciones preventivas.....	130



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	
Manual de Calidad	Código: MC-001
Aprobado por: Ing. Osacar Vasquez	Hoja: 18 de 93
	Fecha: 20/10/2020

MANUAL DE CALIDAD


Emisión y aprobación Del manual de calidad

“MUEBLERIA Y EBANISTERIA HERRERA”

- COPIA CONTROLADA**
- COPIA NO CONTROLADA**

Fecha de Emisión: 1 de noviembre del 2014

Fecha de vigencia: 2 Noviembre del 2015

TABLA DE REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	
0	01/11/2014	Revisión inicial	
ELABORADO Y REVISADO: Ing Oscar Vasquez		APROBADO: DIRECCIÓN DE LA EMPRESA	
FECHA:	01/11/2014	FECHA:	01/11/2014
FIRMA	 Ing. Oscar Vasquez	FIRMA	 Oscar Herrera

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
-------------------	------------------	------------------

Revisión, actualización y control de manual de calidad

El comité de calidad emite el manual de calidad y lo presenta a la dirección de la empresa.

La dirección, si no hay modificaciones lo aprueba.

Luego el comité de calidad lo distribuye a todas las áreas de la empresa.

La revisión y actualización del manual es responsabilidad del comité de calidad, quien evaluará la evolución del sistema de gestión de la calidad y realizará las adaptaciones necesarias del presente.

El control de este manual es responsabilidad de la dirección de la empresa.

La identificación del estado y control de la distribución de este manual de la calidad se realizara en base al procedimiento de control de la documentación.

ANTECEDENTES:

Esta norma internacional de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 promueve la adaptación de enfoque basados en diversos procesos, implementa y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Además la organización debe asegurarse que los procesos sean aptos para alcanzar los objetivos planificados mediante actividades de seguimiento, medición o estimación tomando las acciones correctivas y de mejoras necesaria que garanticen la conformidad de los productos con sus especificaciones, se elaboró los registros de calidad que nos van a reflejar el grado de cumplimiento del sistema de calidad y de todas las actividades realizadas determinando las inconformidades o quejas del cliente.

Se desarrollará los procedimientos de sistema de gestión de calidad según la norma 9001:2008

La necesidad de conciliar el logro en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, ha propiciado que las organizaciones adopten nuevos modelos de sistemas de gestión, que permitan abordar las exigencias de mejora de la calidad. Para que una

empresa pueda proporcionar productos y servicios que demandan sus clientes, es necesario que el trabajo fluya entre los diferentes departamentos, teniendo en cuenta requisitos aplicables a cada actividad relativos a ventas, producción.

POLITICA DE CALIDAD

La política de la empresa mueblería y Ebanistería “Herrera”; se sustenta en la satisfacción y requerimientos de nuestros clientes, sabemos que son lo más importante, por eso nos dirigimos a cumplirlos, implementando y manteniendo un sistema de calidad eficaz , la calidad del servicio que se ofrece a nuestros clientes se maneja como un elemento en cada actividad, de manera natural, el deseo de cada trabajador de hacer el trabajo bien, mediante la aplicación de ideas, que es un producto constante para tener un mejoramiento de nuestro proceso de trabajo.

ALCANCE

La Empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” alcanza la implementación del sistema de gestión de la calidad al proceso de producción, cuyas actividades son vinculadas a la planificación, organización y realización del producto.

El alcance de la implementación de la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” corresponde a los procesos de:

- Proceso de carpintería.
- Proceso de lijado.
- Proceso de acabado.

OBJETIVO

Planificar, Implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para la producción de la empresa mueblería y ebanistería, con el objeto de planificar, la operación y control de sus procesos, que permitan fabricar muebles acorde a los requerimientos de nuestros clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el estado de la documentación actual de la empresa que se ha desarrollado en el sistema de gestión de calidad.
- Desarrollar requisitos dentro del sistema de gestión de calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Implementar un nuevo control el desarrollo de los usos materiales que han sido elaborados en la empresa.

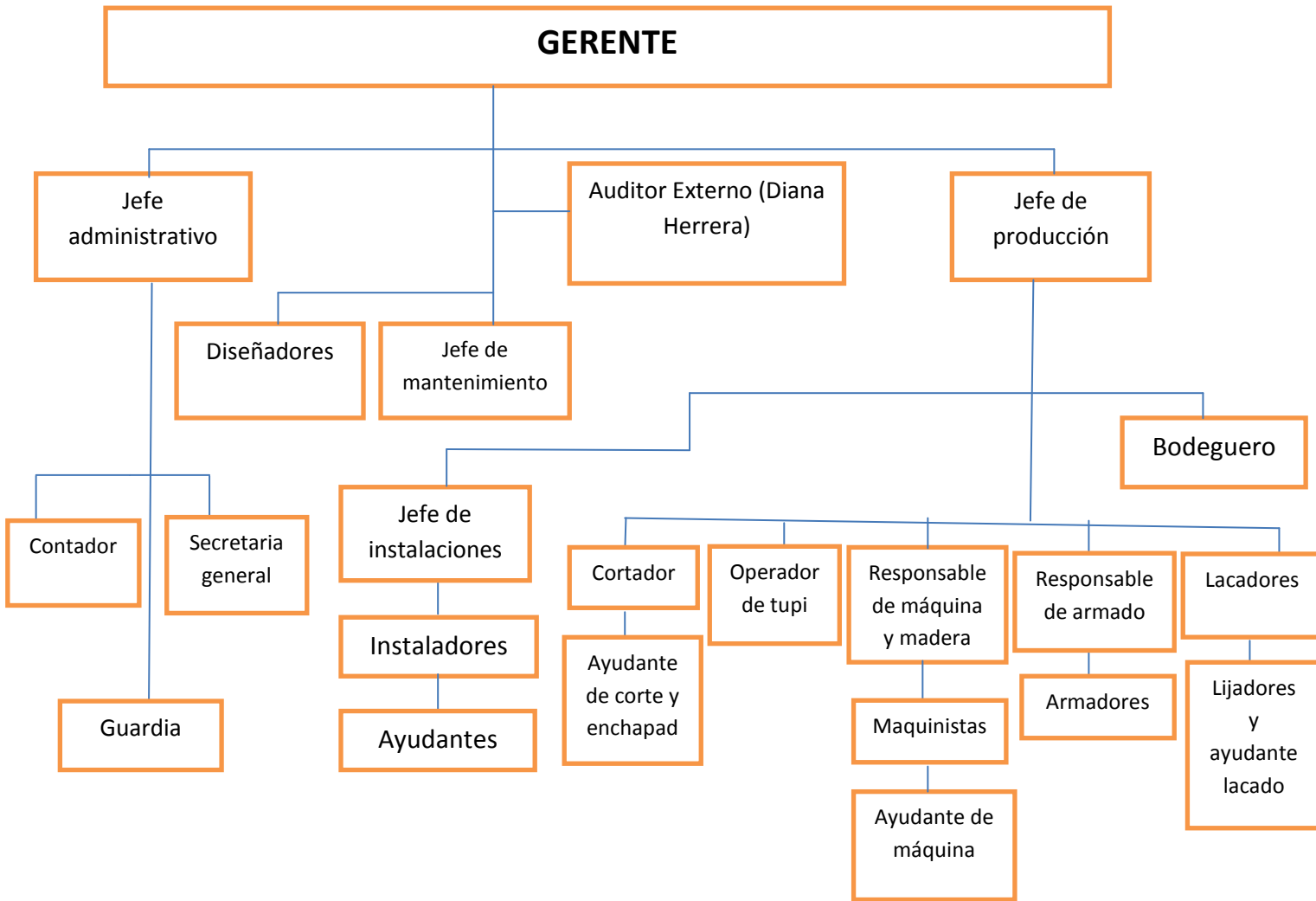
MISIÓN

La empresa Mueblería y Ebanistería “Herrera es una empresa productora de muebles para el hogar con calidad bajos requerimientos a los clientes, obteniendo productos, cómodo creativo. Nos fortalecemos cada día al satisfacer sus necesidades de nuestros clientes, manteniendo la esencia del diseño, la innovación de nuestros productos y los mejoramientos de las técnicas de producción, enfocado en alto sentido de pertenencia y bienestar de nuestros empleados, proveedores y clientes, logrando así el desarrollo económico al crecimientos de nuestros fundadores y socios de una manera definitiva.

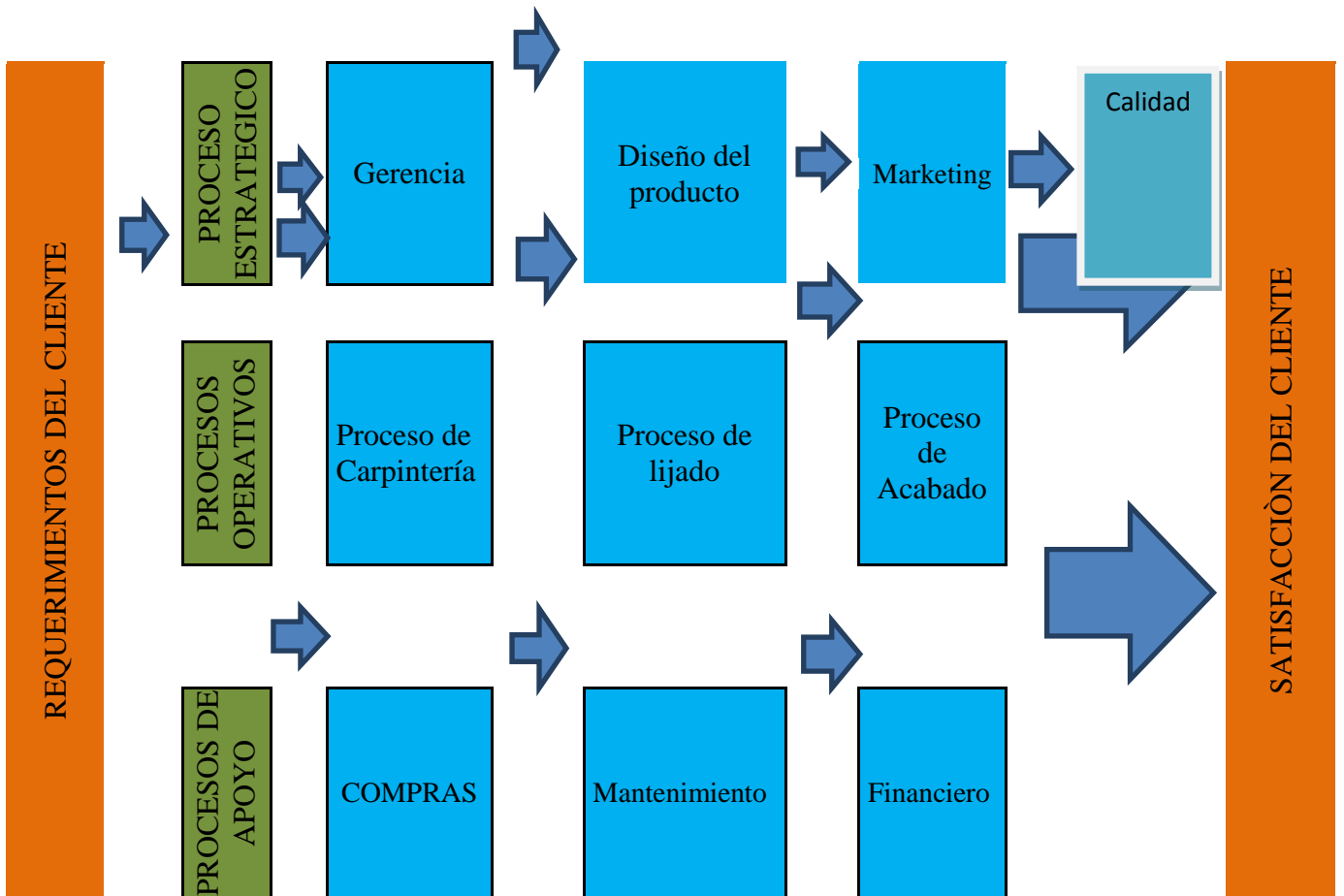
VISIÓN

La empresa mueblería y Ebanistería “Herrera es una empresa de muebles que se proyecta en el año 2020 con fortaleza, sentido y significado como la empresa creadora de nuevos diseños y muebles de fino acabado y calidad para nuestros clientes y aplicando su mercado a nivel de la provincia del Cañar.

ORGANIGRAMA



MAPA DE PROCESOS

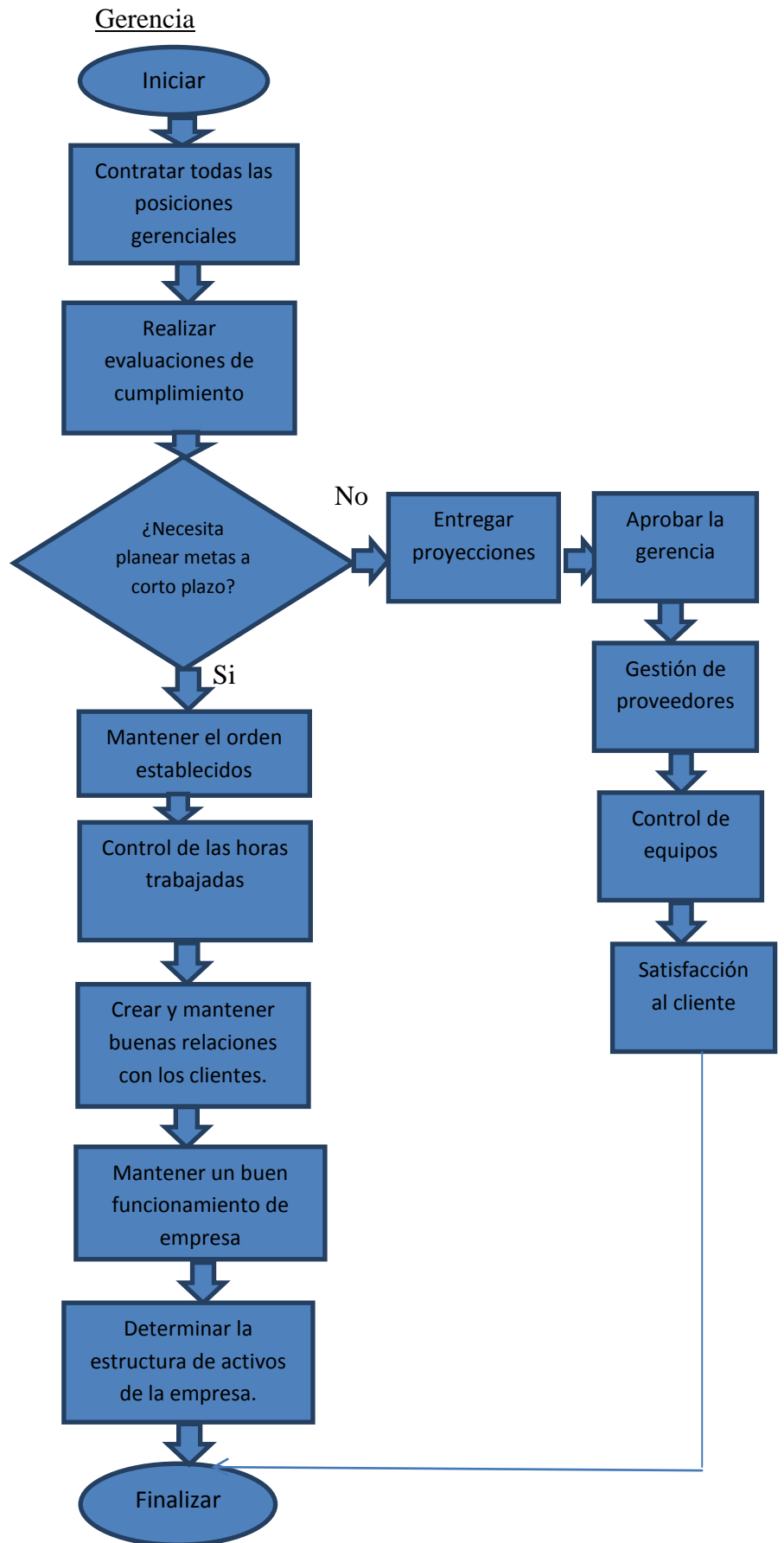


Elaborado:

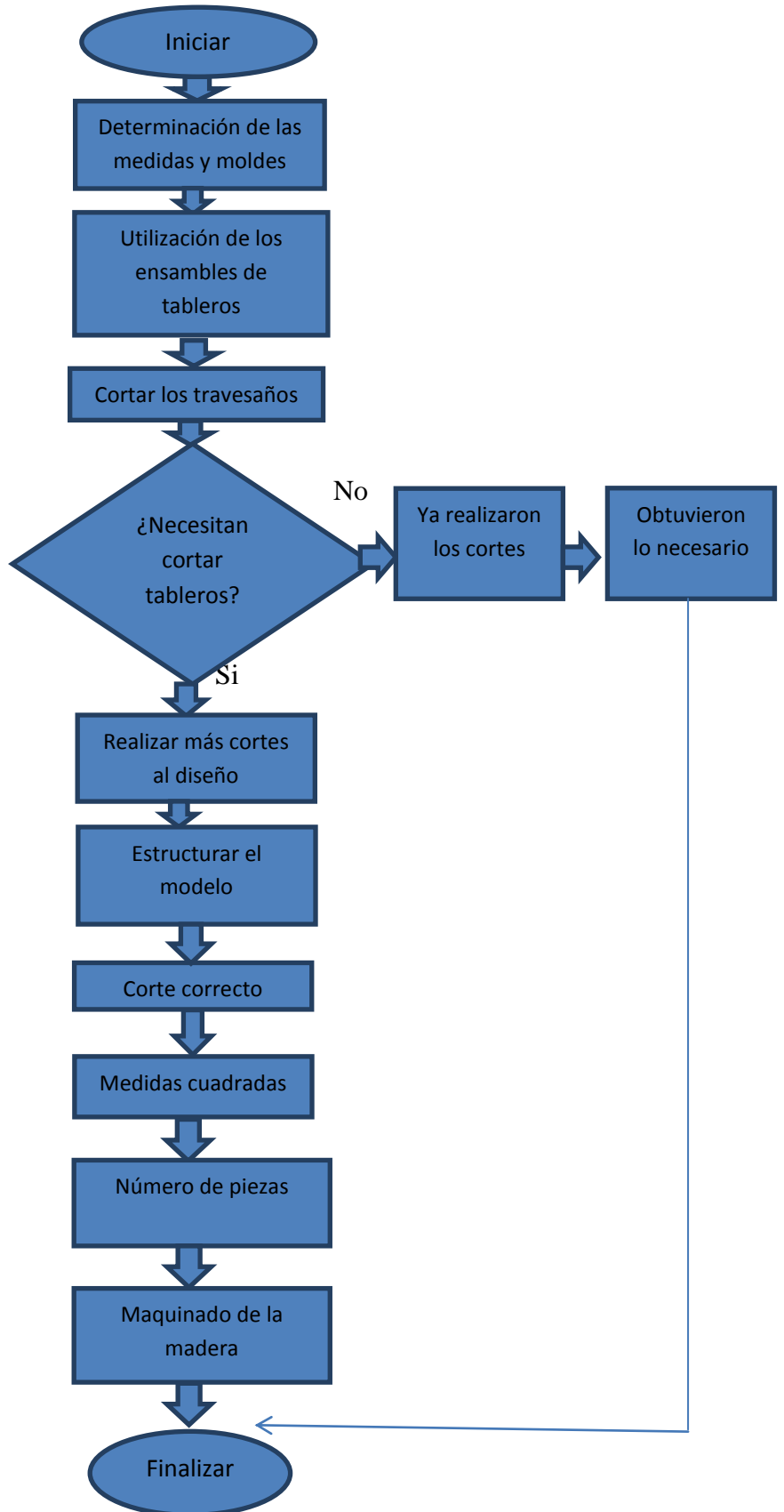
Revisado:

Aprobado:

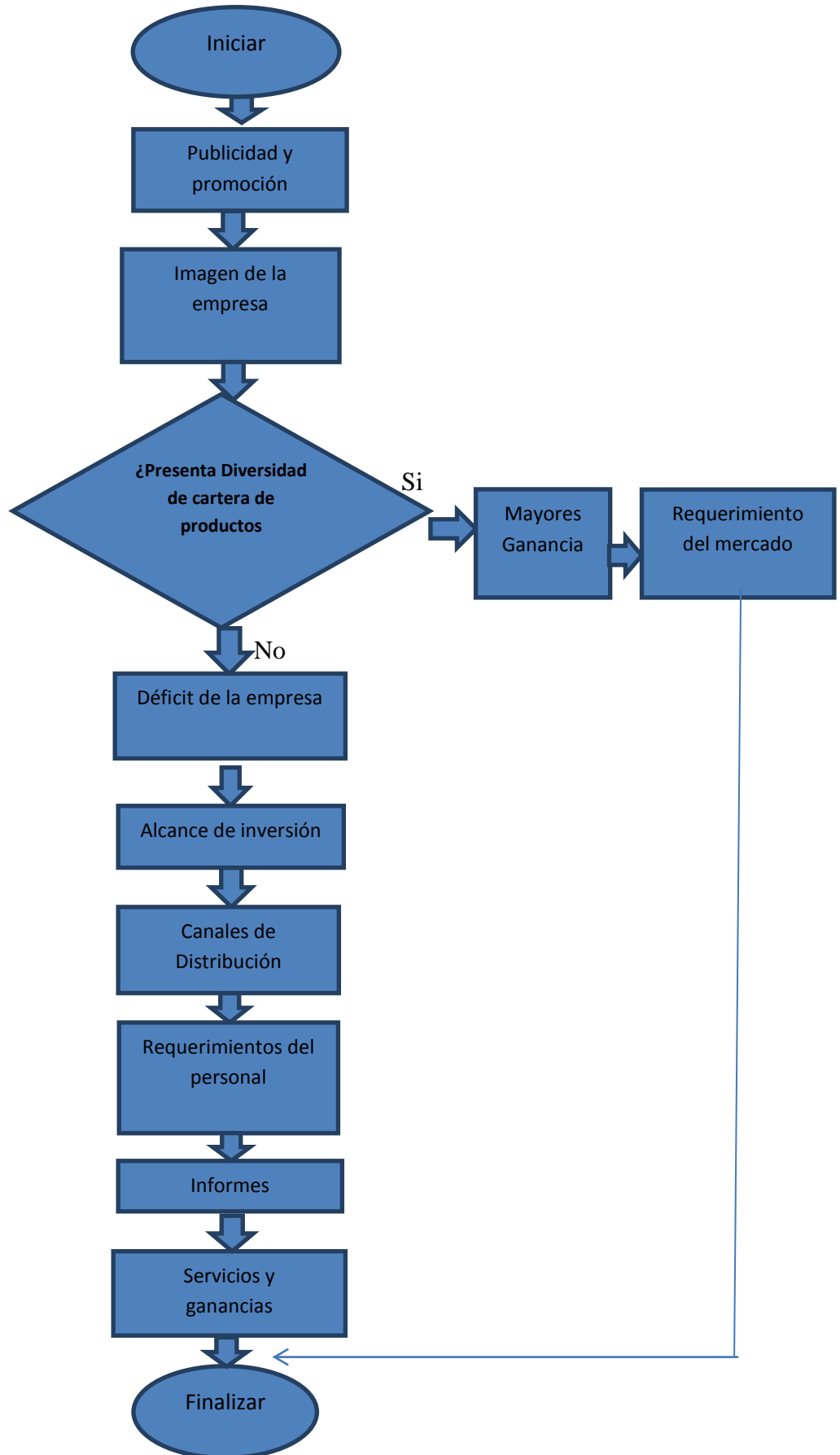
PROCESO ESTRATEGICO:



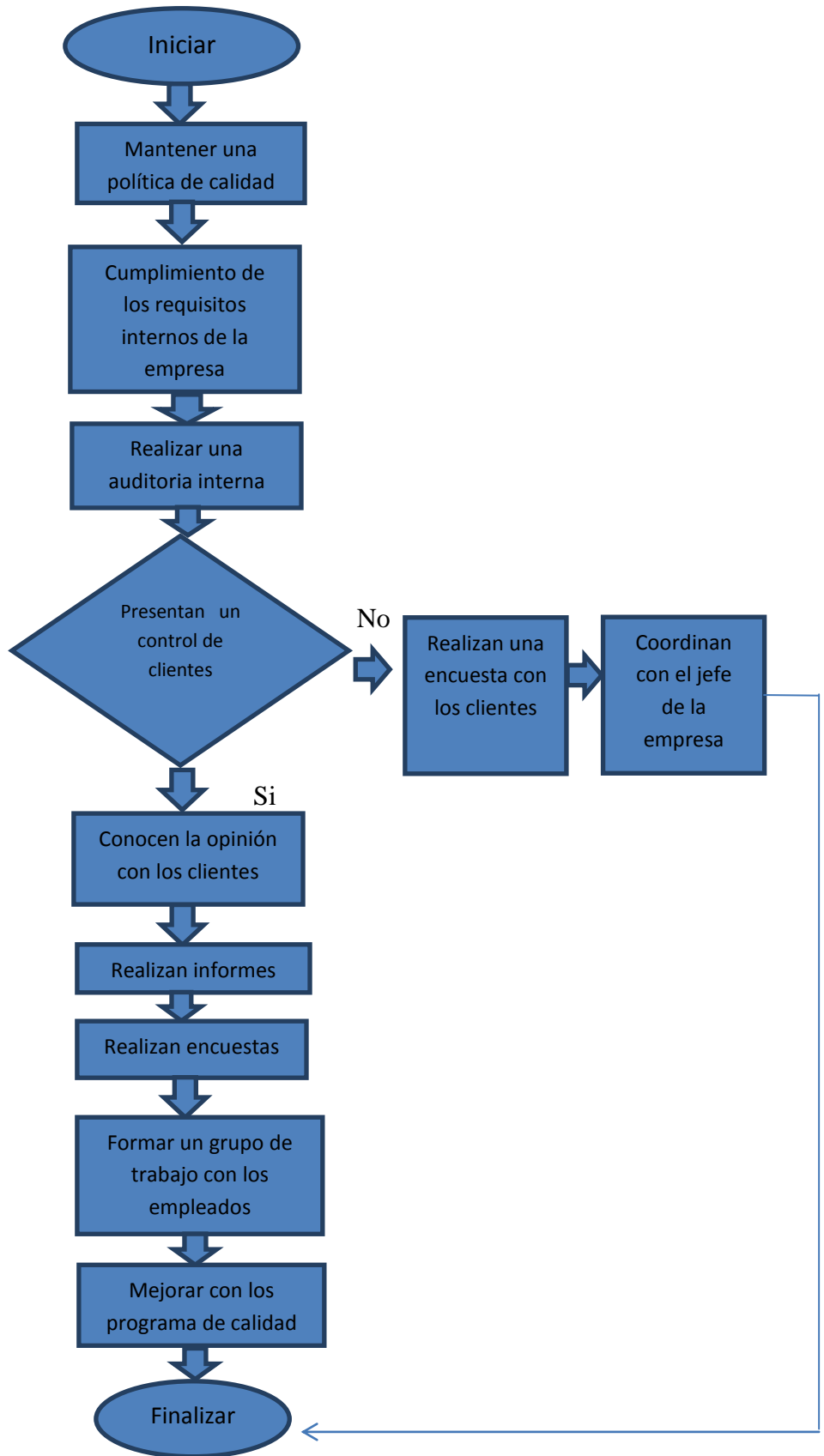
Diseño del producto



Marketing

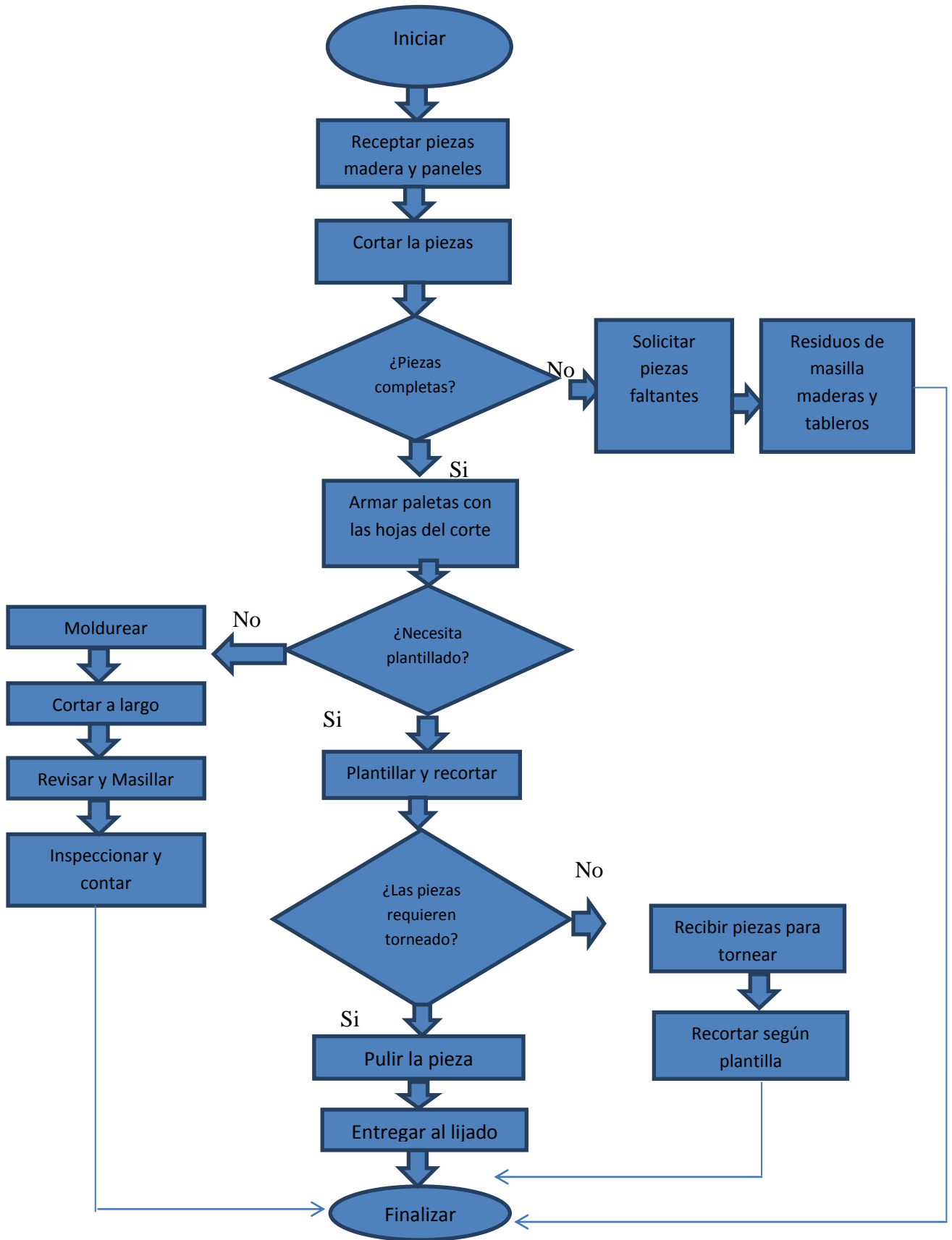


Calidad

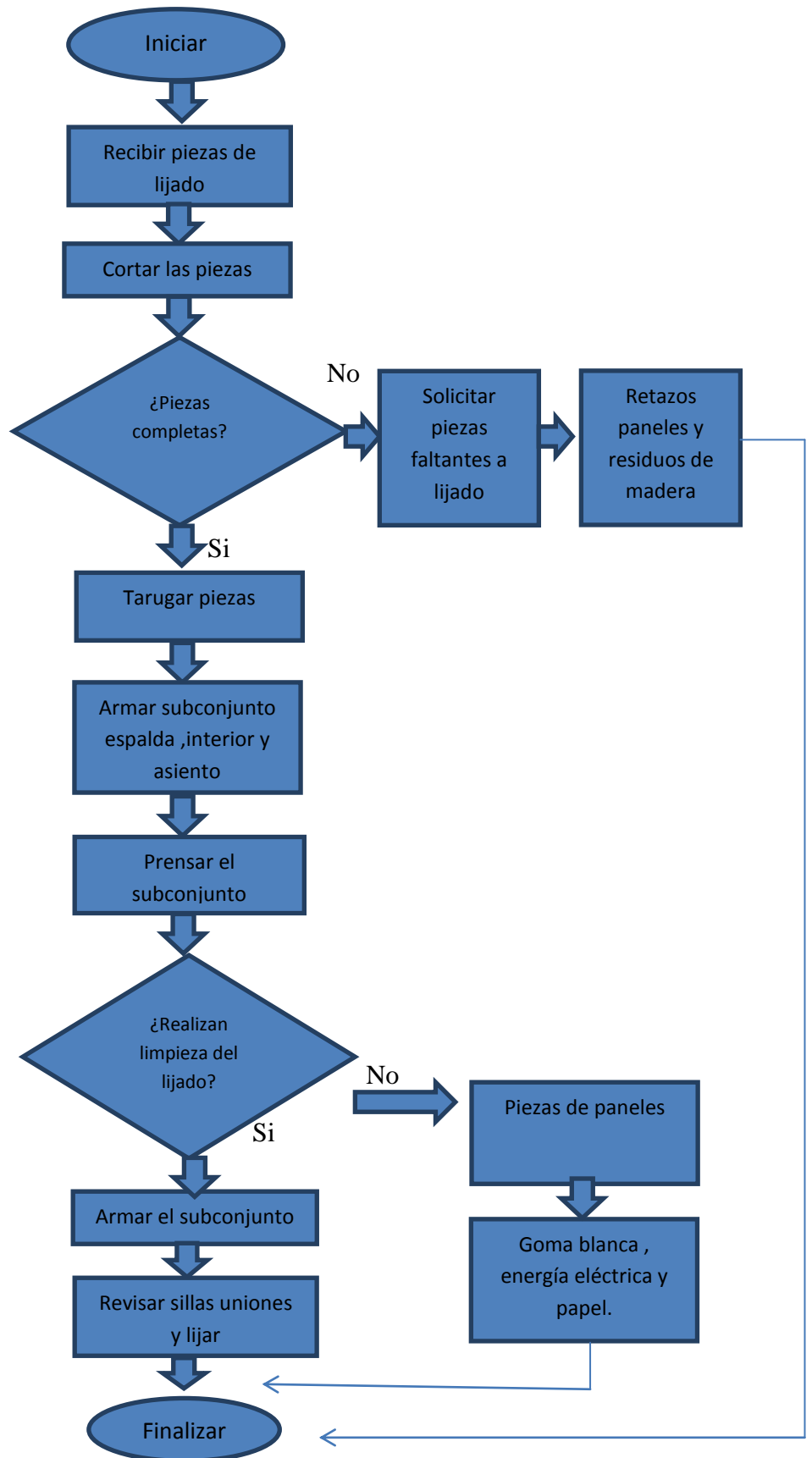


PROCESOS OPERATIVOS:

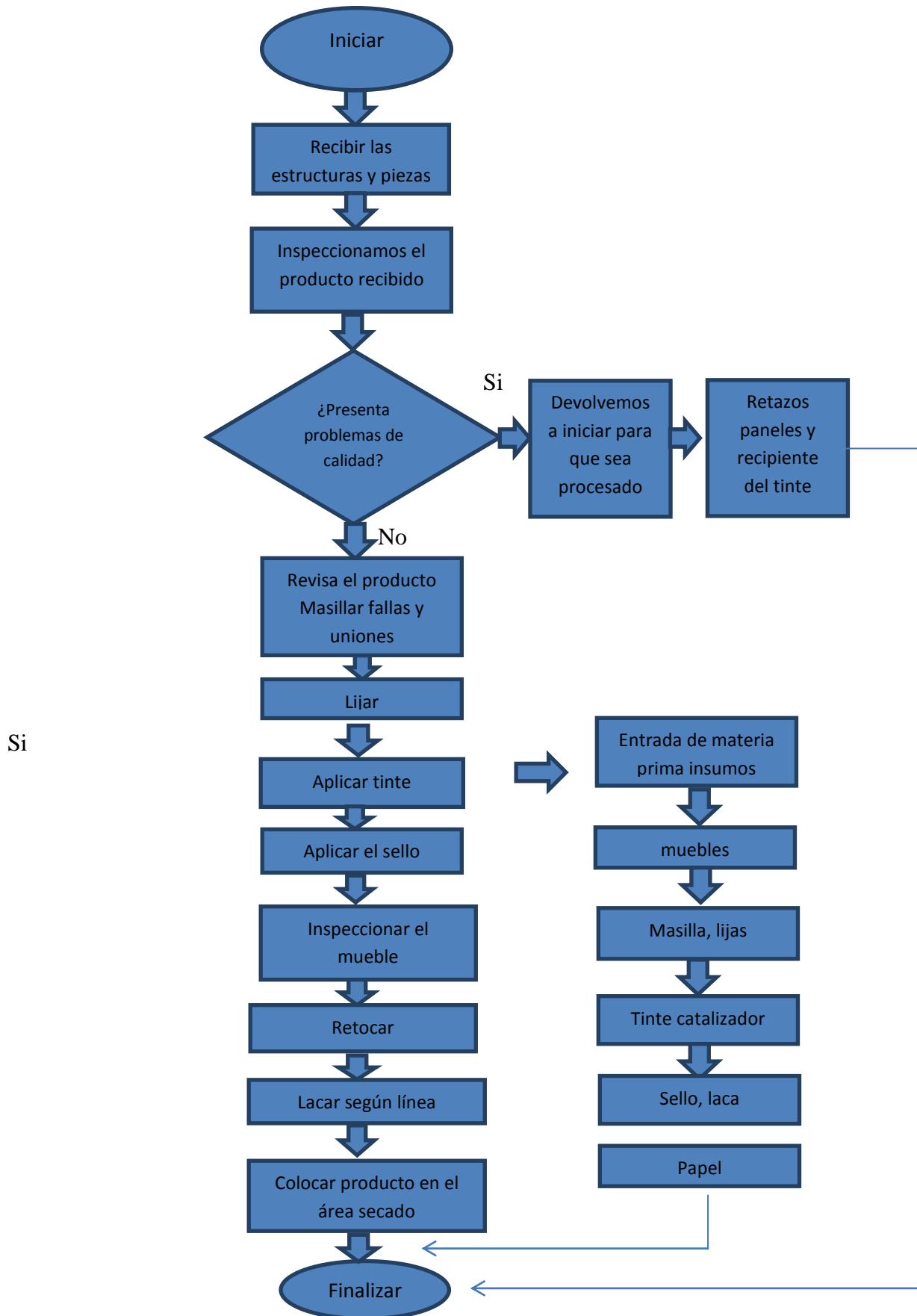
PRODUCCION – Carpintería



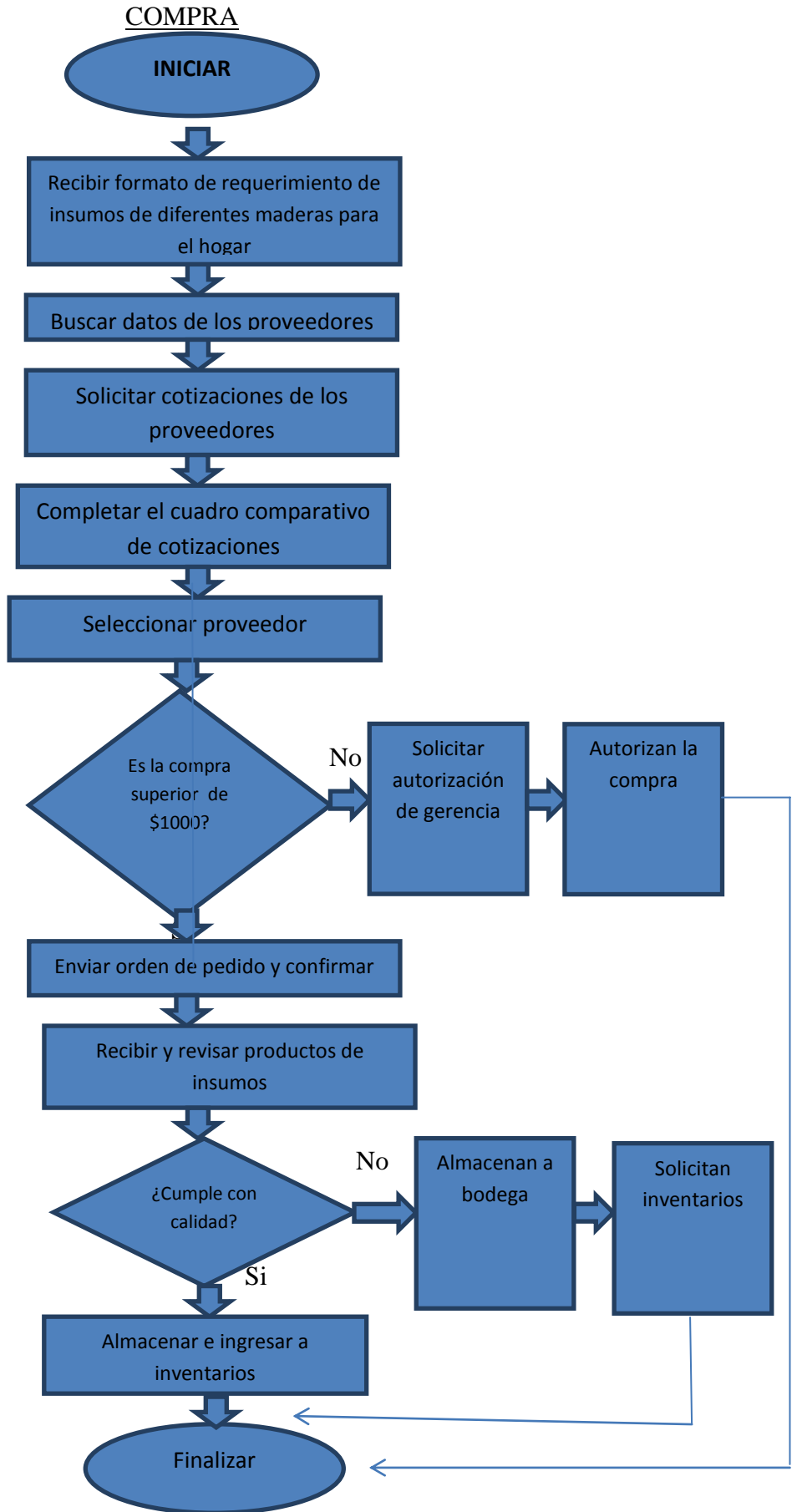
PRODUCCIÓN – Lijado



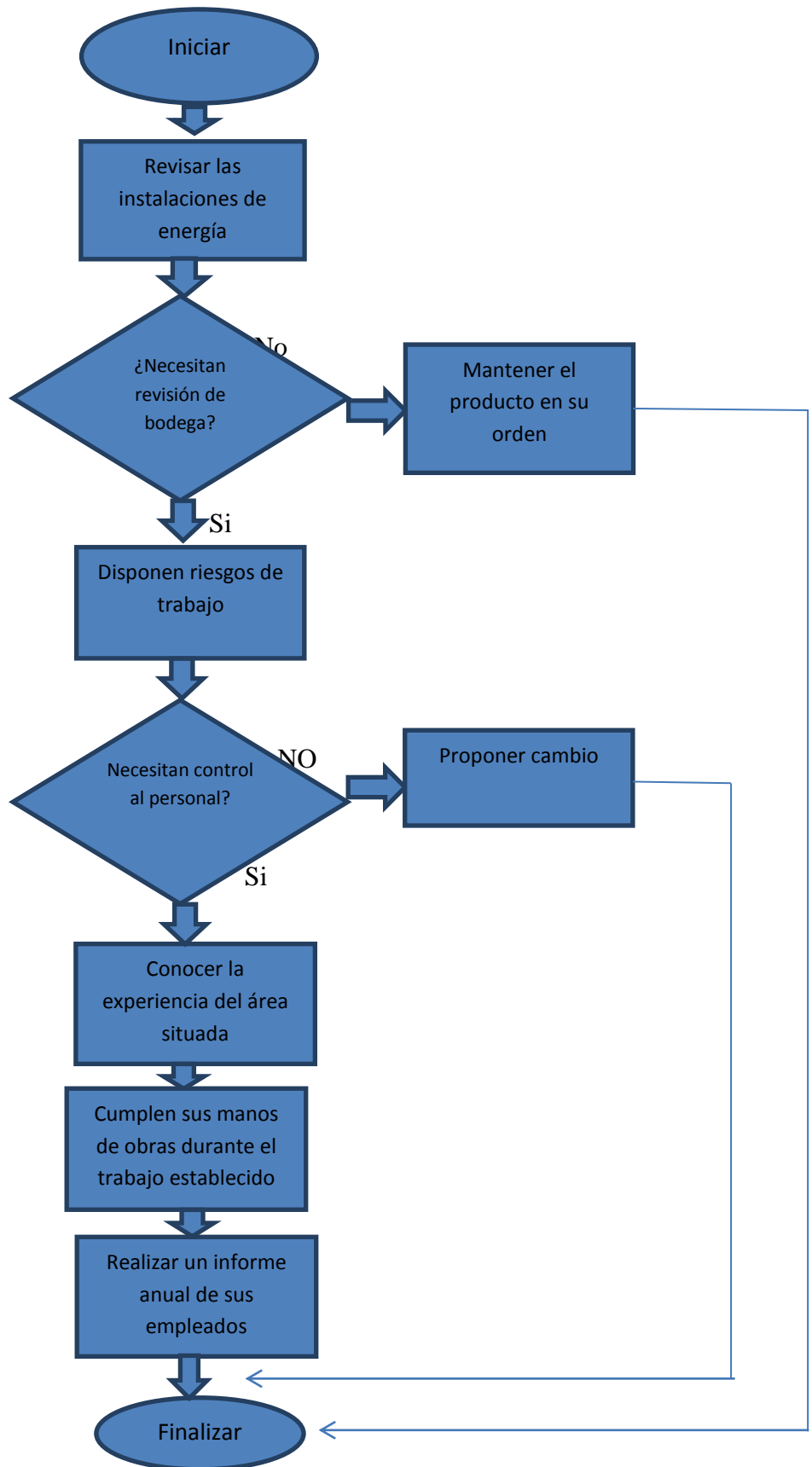
PROCESO DE ACABADO



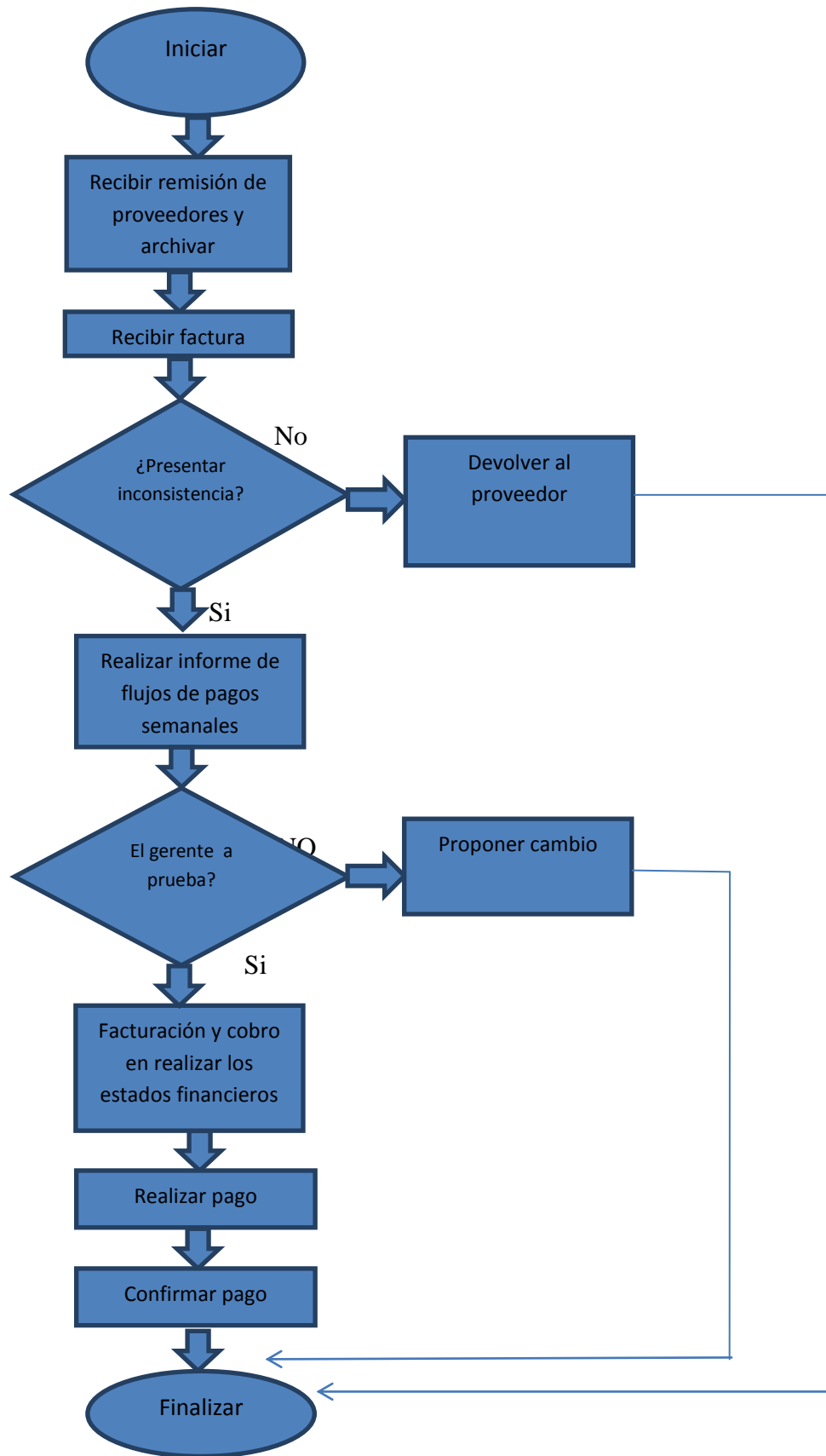
PROCESO DE APOYO:



MANTENIMIENTO



FINANCIERO



4.1 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Requisitos generales:

La empresa Mueblería Herrera tiene establecido, documentado, implementado y mantiene un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma Internacional.

La organización ha:

- a) Determinado los procesos estratégicos, operativos y de apoyo necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Aplicación de la norma

La empresa Mueblería y Ebanistería “Herrera” para cumplir con este elemento de la norma tiene elaborado, diseñado, documentado un sistema de gestión de calidad, cuyo objetivo es mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma Internacional.

Para el cumplimiento de este requisito de la norma ISO 9001:2008, se ha establecido un diagrama de procesos, el mismo que identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión aplicando en toda la organización, además se puede evidenciar la secuencia e interacción.

También se puede evidenciar la interacción de los procesos a través de la caracterización, la salida de un proceso es la entrada de otro proceso. Los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces se lo hace a través de indicadores de gestión, los mismo están midiendo la eficacia de cada uno de los procesos del sistema de gestión de la empresa Mueblería y Ebanistería “Herrera”

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La empresa Mueblería y Ebanistería Herrera “tiene establecido la documentación del sistema de gestión de calidad en incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.

- b) Un manual de calidad
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional, y
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz, planificación, operación y control de sus procesos.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE MUEBLERÍA Y EBANISTERÍA “HERRERA”

Indicador	Proceso	Responsable	Formula del Calculo	Porcentaje	Frecuencia	inicial	Final
Materia prima defectuosa	Calidad	Jefe de produccion	Materia prima rechazada (kg)/ materia prima total (kg)	%	Mensual	3	1
Reclamos de clientes	Calidad	Jefe de produccion	Numero de reclamos/numero de diseños entregado	%	Mensual	6	4
Desperdicio	Calidad	Jefe de produccion	Materia prima desperdicio (kg) /Total materia prima (kg)	%	Mensual	5	3
Compras	Compras	Jefe de compras	Materias adquiridas/ materia solicitada	%	Mensual	90	100

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Angel Herrera / Ing. Oscar Vásquez.

La empresa Mueblería y Ebanistería “Herrera” asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos, con los documentos necesarios que utiliza cada uno de los procesos y que están en la caracterización de los procesos del sistema de gestión de calidad. De los resultados obtenidos de los indicadores se pueden implementar las acciones necesarias para alcanzar las actividades planificadas en la planeación estratégica y la mejora continua de los procesos del sistema de gestión de la empresa Mueblería y Ebanistería “Herrera”

PRESUPUESTO DE LA MUEBLERIA Y EBANISTERIA HERRERA

FECHA	PROVEEDOR	Nº DE FACTURA	AUTORIZACION	R.U.C.	FECHA DE CADUCIDA D	SUB 12%	SUB 0%	IVA	TOTAL	
COMPRA PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014										
JULIO	7	KINOR S.A.	85485	1115091270	0991035230001	19/06/2015	29,02	-	3,48	32,50
AGOS	14	IMPORTAD	351577	1114785567	0190088669001	02/05/2015	14,06		1,69	15,75
SEPT	12	DR. VICTOR	3456	1114887038	0300716586001	16/05/2015		15	-	15,00
SEPT	4	CABRERA F	3048	1115188722	0301056305001	07/07/2015	184,06	-	22,09	206,15
SEPT	25	CABRERA F	3190	1115188722	0301056305001	07/07/2015	195,31	-	23,44	218,75
OCTU	14	ESTACION	17329	1115430428	0391016046001	20/08/2015	8,93	-	1,07	10,00
OCTU	10	DISALVID	7202	1115611375	0391014353001	22/09/2015	30,35	-	3,64	33,99
OCTU	11	CUADRADO	55894	1114513462	0917883944001	14/03/2015	11,61	-	1,39	13,00
OCTU	23	IGLESIAS A	7585	1115609559	1202763429001	22/09/2015	27,80	-	3,34	31,14
OCTU	4	IGLESIAS A	7516	1115609559	1202763429001	22/09/2015	23,53	-	2,82	26,35
OCTU	24	IGLESIAS A	7591	1115609559	1202763429001	22/09/2015	16,13	-	1,94	18,07
OCTU	29	IGLESIAS A	7606	1115609559	1202763429001	22/09/2015	30,91	-	3,71	34,62
OCTU	17	IGLESIAS A	7560	1115609559	1202763429001	22/09/2015	15,45	-	1,85	17,30
OCTU	30	IGLESIAS A	7613	1115609559	1202763429001	22/09/2015	86,57	-	10,39	96,96
OCTU	12	IGLESIAS A	7541	1115609559	1202763429001	22/09/2015	110,57	-	13,27	123,84
OCTU	20	IGLESIAS A	7570	1115609559	1202763429001	22/09/2015	25,90	-	3,11	29,01
OCTU	11	IGLESIAS A	7538	1115609559	1202763429001	22/09/2015	42,77	-	5,13	47,90
NOVI	18	MONCAYO	562	1115328444	1205851155001	01/08/2015	857,15	-	102,86	960,01
NOVI	7	INMOBILIA	93336	1115819925	0991073914001	29/06/2015	78,57	-	9,43	88,00
NOVI	11	INMOBILIA	107794	1115819925	0991073914001	29/10/2015	28,57	-	3,43	32,00
NOVI	14	CALLE URC	10244	1114752106	0301556395001	25/04/2015	28,97	-	3,48	32,45
DICIE	11	CABRERA F	3803	1115188722	0301056305001	07/07/2015	92,95	-	11,15	104,10
DICIE	5	CABRERA F	3761	1115188722	0301056305001	07/07/2015	35,22	-	4,23	39,45
DICIE	23	CABRERA F	3896	1115188722	0301056305001	07/07/2015	113,48	-	13,62	127,10
							2.058,86	15,00	247,06	2.320,92
RESUMEN PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014										
DETALLE						001	001	00000805	IVA	TOTAL
VENTAS 0%						0				4275
TOTAL-COMPRAS-1ER.SEM. 2013						0,00	\$ 3.443,75	\$ 15,00	\$ 413,25	\$ 3.872,00

"MUEBLERIA Y EBANISTERIA HERRERA"

GASTOS DE VENTA	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5	año 6	año 7
SUELDOS	4.336,15	4.476,71	4.621,83	4.771,66	4.926,34	5.086,03	5.250,90
SERVICIOS BÁSICOS	1.362,79	1.406,97	1.452,58	1.499,66	1.548,28	1.598,47	1.650,28
PUBLICIDAD	743,34	767,44	792,31	818,00	844,52	871,89	900,16
COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	991,12	1.023,25	1.056,42	1.090,66	1.126,02	1.162,52	1.200,21
MANTENIMIENTO	619,45	639,53	660,26	681,67	703,76	726,58	750,13
GASTOS DE VENTA A PAGAR	8.052,85	8.313,90	8.583,40	8.861,65	9.148,91	9.445,49	9.751,68
DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	4.802,50	4.802,50	4.802,50	6.802,50	2.962,50	2.962,50	2.962,50
TOTAL GASTOS DE VENTA	12.855,35	13.116,40	13.385,90	15.664,15	12.111,41	12.407,99	12.714,18

Alcance del sistema de gestión de calidad

El ámbito de aplicación de sistema de gestión de la calidad, se enfoca a los procesos de diseño, fabricación, y comercialización de muebles; el mismo que se encuentran definidos en las siguientes áreas:

Administración financiera, corte de madera, ensamblaje de piezas, lacado y secado del mueble, ventas y marketing ámbitos de acción que determina la generación del mueble y su entrega respectiva, constituye el resultado del compromiso establecido con el cliente. Por los tanto el producto que se desarrolla en la empresa Mueblería y Ebanistería "Herrera" se enmarca dentro de las exigencias estipuladas en el contrato del compromiso firmado entre la empresa y el cliente.

Está ubicada en Ciudad de la Troncal, en la Ciudadela Corina del Parral- La Puntilla.

Código: PD-SGC-01 **Versión formato:** 01 **Vigencia documento:** 03/08/2015

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

1. Objetivo

Establecer el mecanismo para generar, aprobar, distribuir y controlar los documentos asociados a los requisitos del sistema de gestión de calidad de la empresa Mueblería y

Ebanistería Herrera; según el modelo normativo ISO 9001. Además, establece la metodología para asegurar que los registros estén debidamente identificados, almacenados. Protegidos, accesibles, legibles; así como el tiempo de retención y su disposición.

2. Alcance

El procedimiento se aplica a todos los documentos y registros que son parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, según el requisito 4.2 de ISO 9001:2008.

Código: PD-SGC-01 **Versión formato:** 01 **Vigencia documento:** 03/08/2015

3.- Términos y definiciones

Concepto	Definición
SGC	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
RP	RESPONSABLE DEL PROCESO
DC (Documento controlado)	Documento que tenga un sello original, que diga "COPIA CONTROLADA" únicos documentos que serán sometidos a cambio y que son los que a
DNC	Documento que tiene el sello original que diga "COPIA NO CONTROLADA" y documento que no tenga sello original de copia controlada. En este documento no se hará control.
DI (Documentos internos):	Son aquellos documentos que son utilizados dentro del sistema de calidad y que son elaborados, revisados y aprobados por la EMPRESA para efectuar actividades normales del trabajo.
Documentos externos:	Son aquellos documentos que son utilizados dentro del sistema de calidad y que no son ni elaborados, no revisados, ni aprobados por la EMPRESA, pero sirven para efectuar actividades que tienen relación directa con el sistema de calidad.
Datos:	Información, valores numéricos que se incluyen en los formatos para convertirse en registro.
Formato:	Documento en el que se define los espacios necesarios para la recopilación de datos por ejemplo: pesos, fechas, dimensiones, firmas.

Concepto	Definición
Listados:	Documentos que sirven de apoyo al sistema de calidad.
Lista maestra de documento	Es un documento en el que se detalla todos los documentos del sistema de calidad de la empresa, y hace referencia a su revisión vigente y distribución.
Manual de Calidad:	Documento en donde se enuncia la política de calidad y se describe el Sistema de la Calidad.
Manual de Procesos	Documento en el cual se describe los procesos realizados en todas las áreas de la empresa.
Registro	Documento que contiene datos y que es la evidencia objetiva del cumplimiento de las actividades que tiene que desarrollarse. Pueden estar cualquier tipo de soporte, papel o eléctrico. Es decir un registro es un formato con datos.
Tabla:	Conjunto de datos que proporciona información referente al sistema de calidad.

4. Funciones y responsabilidades

La responsabilidad de elaborar y revisar este procedimiento es del representante de la dirección.

La responsabilidad de cumplir este procedimiento es todo el personal que forma parte del sistema de calidad de la empresa.

Código: PD-SGC-01 **Versión formato:** 01 **Vigencia documento:** 03/08/2015

6.- Descripción de las actividades del proceso

Etapa	Descripción	Evidencia
1	Elaboración de procedimiento: el responsable del proceso (RP) elabora su procedimiento y modificaciones según el procedimiento de control de documento de la empresa Muebleria y Ebanisteria Herrera" de PD-SGC-01, además, propone los documentos, formato, estructura, especificaciones, matrices, ect, que sean necesario para el cumplimiento de sus objetivos y actualizaciones. Luego envia al responsable del SGC para gestionar la aprobación y su distribución de dichas modificaciones. El responsable del SGC asigna el código al documento de acuerdo al proceso especificado para ello PD-SGC-01	Procedimiento de control de documentos PROC-CD
2	Control de documentos y registros: Cada responsable de proceso (RP) es el encargado de controlar sus documentos y registros necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el método utilizado esta declarado en el manual procedimiento apartado de control de registro según PROC-CDR. EL RPSGC es quien controla los documentos internos del SGC externos.	PROC-CDR
3	Almacenamiento de los registros: Los registros deberán almacenarse de acuerdo a lo establecido en cada procedimiento por el responsable. El registros debe almacenarse en el lugar y por el tiempo de retención que corresponda. El responsable de almacenar el registro debe protegerlo según su medio de soporte y lugar de almacenamiento, para garantizar que este sea recuperable para uso o análisis. Cumplido por el periodo de almacenamiento el responsable debe disponer el registro según la acción definida.	PROC-CDR

7. Referencia

Ref.1: Norma ISO 9001

8 Anexos

Instructivos para realizar procedimiento del SGC

Formato de procedimiento

Matriz control de documentos

Código: PD-SGC-01 **Versión formato:** 01 **Vigencia documento:** 03/08/2015

9. Aprobación y control de cambios

Fecha de modificaciones	Responsable	Fecha de aprobación modificaciones	Responsable	Fecha de la implementación de la documentación	Responsable
01/03/2015	Responsable del proceso	06/03/2015	Gerente de la empresa	06/03/2015	Dueño de la empresa
Firma de los responsables	<i>Maria Granda</i>		<i>Liana Herrera</i>		<i>Nieves Ramirez</i>
Versión	Fecha	principales puntos modificados	Resumen de modificaciones		
0	02/03/2015	Version inicial	Estandarización		
1	25/04/2015	Registro de modificaciones	El registro de modificaciones, se incorpora por las modificaciones para table de identificación de los cambios en los documentos en responsable se elimina el nombre y se eja estandarizado, en función de cargo		
2	16/05/2015	Revisión y actualización completa del Manual de Calidad	Modificación del objetivo		
			Modificación del alcance		
			Modificación de los objetivos y política		
			Complementación de los terminos y definiciones		
3	25/06/2015	Capitulo 2	actualización de la descripción del proceso, medicion, analisis y mejora		
			Objetivos de la calidad		
			Estructura del organigrama		
			mapa de procesos		
			Manual de calidad		
Manual de procedimiento					

Código: PD-SGC-02 **Versión formato:** 01 **Vigencia documento:** 03/08/2015

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

1. Objetivo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” define los registros de calidad que conforma el sistema de calidad y la forma de tratarlo.

2. Alcance

Este punto es de aplicación a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad que generan algún tipo de registro.

3. Definiciones

3.1 Acceder: Personal que tiene acceso directo al registro.

3.2 Codificación: Identificación alfanumérica que se da al formato. Los formatos se codifican según lo especificado en el procedimiento.

3.3 Custodio: Persona encargada de recolectar, archivar, conservar y dar el destino final a los registro de calidad.

3.4 Destino final: Que se hará con los registros una vez que han completado el tiempo de conservación.

3.5 forma de archivar: Orden y medio (magnético, escrito) en el cual se guarden los registros.

3.6 Identificar: Como se diferencia los registros del mismo tipo entre sí. Generalmente la identificación esta predeterminada por alguno de los datos a registrar en el formato tales como: fecha, número, producto, etc. El responsable de los registros de calidad define que datos individualizan al registro.

3.7 lugar de archivo: Lugar específico en donde se almacena el registro.

3.8 Pasivo: Estado al que pasan los archivos cuando se requiera reservar información por un tiempo no determinado. Generalmente estos archivos pasan a este estado cuando han cumplido con su tiempo de vigencia, no tienen validez legal, o están desactualizados, pero son de valía para obtener información histórica o para consulta.

3.9 Recolectar: Periodo de tiempo después el cual el registro es recogido para su archivo.

3.10 Registro: Documento que provee evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

3.11 Responsable: El responsable de los registro de calidad generalmente es quien elabora el procedimiento en el que se declaran estos registro, cuando existe responsabilidad compartida en la elaboración de procedimientos la responsabilidad sobre los registros también se dividen según corresponda.

3.12 Tiempo de Conservación: Tiempo que se va a mantener almacenado el registro.

4. Responsabilidad y autoridad

4.1 El responsable de elaborar y revisar este procedimiento es el director de sistema de gestión de calidad.

4.2 Es responsable de aprobar este procedimiento el presidente ejecutivo.

4.3 La autoridad para hacer cumplir lo estipulado en este procedimiento es del director del sistema de gestión de calidad.

4.4 Para modificar el presente procedimiento, remítase a lo expuesto en el documento “Procedimiento para la elaboración y control de documentos y datos”

5. Identificación

El presente procedimiento se identifica en el código PD-SGC-02 y su nombre es procedimiento para el control de registro de calidad.

6. Referencia

6.1. Norma ISO: 9001:2008

7. Procedimiento

- En cada área se define un responsable y un custodio de los registros de calidad pudiendo ser una sola persona responsable y custodia a la vez.
- El responsable y/o el custodio de los registros de calidad definen como se identifica, codifican, el acceso, el tiempo de conservación, como se recoge, archiva y guarda los archivos de calidad que corresponde a su área o departamento.
- Todos los registros deben estar legibles. En caso se requiera guardar un registro un papel de registro fax, se deberán sacar fotocopias, para evitar que el fax con el tiempo se vuelva ilegible. Contractualmente no está definido que los registros de calidad estén a disposición del cliente.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera ha proporcionado la evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

-Estableciendo la política de calidad.

-Asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad.

-Asegurando la disponibilidad de los recursos.

La gerencia La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera, para evidenciar el compromiso con el sistema de gestión de la calidad y con el cliente, ha establecido un indicador de comunicación en la planeación estratégica.

Proceso	Responsable	Formula de calculo	Unidad	Frecuencia
Gestion de SGC	Gerente administrativo financiero	Porcentaje de satisfacion de clientes internos	%	Mensual

La política de la calidad, esta aplicada en el elemento 5.3; los objetivos de la calidad están detallados en el elemento 5.4.1, las revisiones por la dirección se encuentra en el punto 5.6 y la disponibilidad de recursos están desarrollados en el elemento 6 de esta norma.

5.2 Enfoque al cliente

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera, tiene que asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. (Véanse 7.2.1 y 8.2.1)

5.3 Política de la Calidad

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera, tiene implementado en el manual de calidad.


5.4 Planificación

5.4.1 objetivos de la calidad

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera debe planificar, implementar, mantenido y mejorando un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para la producción, con el objeto de planificar, la operación y control de sus procesos.

Aplicación de la norma

Para el cumplimiento de este elemento de la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” se han desarrollados 3 objetivos, que tienen como base la política de calidad y criterios aportados por los directivos de la organización.

	Manual de Calidad de la unidad de Administración de la Empresa Mueblería y Ebanistería "Herrera"				Fecha: 2-Enero-2015
	MC-SGC				Revisión: 0
					Página: 45
N°Cambio	Sección	Hoja	Cambio	Autorización	Fecha

1. CERTIFICAR BAJO LA NORMA ISO 900:2008

Implementar el sistema de gestión de la empresa “Mueblería y ebanistería Herrera”, mejorando continuamente los procesos establecido de conformidad con lo estipulado en la norma ISO 9001:2008.

Indicador: Actividades ejecutadas/Actividades programadas (AE/AP*100)

Responsable: Personal de la empresa

Valor actual:

Mata: 100%

MEDICIÓN DEL INDICADOR

Actividad	Programado	Ejecutado	Indicador (%) AE/AP*100
Implementación, Control y Seguimiento al SGC	15	5	33%

2. brindar una óptima calidad en el servicio a los clientes de la empresa, entregando a tiempo los muebles según lo establecido en el contrato de compromiso.

Mantener la objetividad y el profesionalismo del diseño, la fabricación y comercialización de los muebles para hogar u oficina que la empresa ofrece precautelando que los requisitos del cliente se encuentre con las características del producto.

Indicador: Producto entregado a tiempo/Producto entregado (PET/PE*100)

Responsable: Personal de la empresa

Valor Actual:

Meta: 100%

MEDICION DEL INDICADOR

Actividad	Producto entregado a tiempo	Producto entregado	Indicador (%) PET/PE*100
Fabricacion y entrega de muebles	8	3	38%

3. Cumplir los objetivos establecidos en la planeación estratégica de la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”

Cumplimiento con los objetivos y actividades establecidos en la planeación estratégica de la empresa incrementando sus niveles de eficiencia de los responsables de los procesos de la organización.

Indicador: Actividades ejecutadas/Actividades programadas (AE/AP*100)

Responsable: Personal de la empresa

Valor actual:


Meta: 100%

MEDICIÓN DEL INDICADOR

Programado	Ejecutado	Indicador (%) AE/AP*100
8	3	38%
AUTORES:	Aprobado por:	Ing. Alexander Herrera

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste”.

		Planificación del sistema de gestión de la calidad		Revision:0
		PL-SGC-01		Pagina:1 de 1
Proceso	Objetivo	Indicador	Responsable	
Administración por la dirección	Las Actividades que se desarrollan en la empresa	Costos	Gerente Administrativo Financiero	
		Rentabilidad	Gerente Administrativo Financiero	
Marketing	Pocosionar a la empresa en el mercado objetivo	Canales de distribución	Jefe de compras	
		Incremento de ventas	Gerente Administrativo Financiero	
		Promoción de productos	Jefe de compras	
		Nivel de estudio de mercado	Jefe de compras	
Atención al cliente	Satisfacer al cliente con diseños personalizados	Aumentar satisfacción del cliente	Jefe de compras	
		Tiempo de respuesta	Jefe de compras	
Gestión de SGC	Cumplir con los requisitos	Comunicación	Gerente Administrativo Financiero	
	Certificar bajo la norma ISO	Certificación	Gerente Administrativo Financiero	
	Brindar una óptima calidad en el servicio a los clientes	Tiempo de entrega	Gerente Administrativo Financiero	
Revisión por la dirección	Revisar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Capacitación	Gerente Administrativo Financiero	
		Evaluación de la eficacia de la capacitación recibida	Gerente Administrativo Financiero	
Diseño	Diseñar productos en base los requerimientos del cliente	Productos desarrollados	Jefe de compras	
Planificación y desarrollo	Garantizar el abastecimiento de materias primas	Cumplimiento de planificación	Jefe de compras	
Elaboración	Producir muebles cumpliendo los requerimientos del cliente	Índice de eficacia	Jefe de producción	
		Utilización de tecnología	Jefe de producción	
		Disponibilidad de tecnología	Jefe de producción	
Despacho	Entregar a satisfacción del cliente interno o externo el producto final	Entrega de productos	Responsable de entrega y despacho	
Compras	negociación de materias	Compras	Jefe de compras	
REALIZADO	AUTORES	APROBADO		

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

Responsabilidad y autoridad

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera asegura alta dirección de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Aplicación de la Norma


Para el cumplimiento de este elemento de la norma, se establece un formato de responsabilidades y autoridades de los cargos establecidos en la organización. Como ejemplo se adjunta el perfil de cargo de jefe de producción.

DESCRIPCION Y PERFIL DEL CARGO			
RG-SGC-01			
CARGO: Jefe de produccion	DEPARTAMENTO: Producccion-Calidad	CARGO AL QUE SE REPORTA: Gerente General	CARGO (S) A LOS QUE SE SUPERVISA: Operarios
MISION DEL CARGO			
Garantizar la elaboracion del mueble con el estricto cumplimiento de especificaciones de calidad			
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD			"HABILIDADES" Min3 Máx 5
. Brindar apoyos a los operarios de máquina			Destresa Matemática <u> X </u>
.Velar por el cumplimiento procedimiento de elaboracion de muebles			Pensamiento Crítico <u> X </u>
.Controlar el desarrollo o cambios de productos			Planificación <u> X </u>
.Elaborar y hacer seguimiento a los coronograma de produccion			Trabajo en equipo <u> X </u>
Establecer las pautas y efectuar seguimiento a la capacitacion del persona			Instrucción <u> X </u>
.Efectuar seguimientos a los trabajos realizados por contratista			Aprendizaje Activo <u> X </u>
.Realizar cualquier otra actividad a fin a cargo que sea asignado por el Director de Manufactura			Generacion de ideas <u> X </u>
			Construccion <u> X </u>
			Manejo de
AUTORIDAD			Recursos Humanos <u> -X </u>
.Todas las decisiones relacionadas a la elaboracion de muebles			Productos <u> X </u>
DATOS GENERALES DEL EMPLEADO			INSTRUCCIONES
SEXO	EDAD	ESFUERZO REQUERIDO	Bachiller
Femienino	Minima años	Fisico	Tecnico/tecnologo
Masculino <input checked="" type="checkbox"/>		28 Visual	Universitario <input checked="" type="checkbox"/>
No limitado	Maxima años	Mental	Post Grado
		45 otros	
IDIOMA	HABLAR	LEER	
ESPAÑOL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
INGLES		<input checked="" type="checkbox"/>	
ITALIANO			
FORMACION COMPLEMENTARIA			
Herramientas de calidad		control de proyectos	
Finanzas basicas			

5.5.2 Representante de la dirección

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera asigna un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

Aplicación de la norma.

	Designación del Representante de la Dirección	Fecha: 20-7-2015
		Revisión: 0
	PL-SGC-02	Página 48

La Troncal, 6 de julio del 2015

Señor

Angel Herrera

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito comunicarle que esta dirección ha decidido nombrarle a usted como representante de la dirección para la implementación, mantenimiento y seguimiento del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

Sus responsabilidades y autoridades por esta función son:

- a) Asegurarse que se establecen, implanta y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión calidad.
- B) Informar a la dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles.

Les reiteró el compromiso de esta dirección para apoyar los esfuerzos necesarios tanto en la implantación como la operación normal del SGC ISO 9001:2008

Sus responsabilidades y autoridades por esta función son:

- a) Asegurarse que se establecen, implanta y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- B) Informar a la dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles.

Les reiteró el compromiso de esta dirección para apoyar los esfuerzos necesarios tanto en la implantación como la operación normal del SGC ISO 9001:2008.

Atentamente.

Angel Herrera.

Propietario de la empresa.

5.5.3 Comunicación interna

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” asegura los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúan considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Aplicación de la norma

Para el cumplimiento de este elemento de la norma en la empresa Mueblería y Ebanistería “Herrera” tiene 2 procesos de comunicación que son eficaces, el primero es para los empleados que disponen de correo electrónico, es decir vía mail; para el personal de fábrica (operativo), se lo hace por escrito, mediante publicaciones en determinadas ubicaciones de la fábrica.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” tiene revisado el sistema gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficiencia continuas.

La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” tiene la información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditoria.
- b) La retroalimentación del cliente.
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas.

PUNTOS TRATADOS						
1. Revisión de la política de Calidad						
N°	ACCIONES	N° ACPM	RESP	PLAZO DE EJECUCION	FECHA DE CIERRE	ESTADO
1.1						
2. Resultado de las auditorías Internas y Externas						
N°	ACCIONES	N° ACPM	RESP	PLAZO DE EJECUCION	FECHA DE CIERRE	ESTADO
2.1						
3. Retroalimentación del Cliente y Reclamos						
4. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto						
N°	ACCIONES	N° ACPM	RESP	PLAZO DE EJECUCION	FECHA DE CIERRE	ESTADO
4.1						
5. Estado de acciones correctivas y preventivas						
N°	ACCIONES	N° ACPM	RESP	PLAZO DE EJECUCION	FECHA DE CIERRE	ESTADO
5.1						

6. Acciones de seguimiento d revisiones por la direccion previas						
N°	ACCIONES	N° ACPM	RESP	PLAZO DE EJECUCION	FECHA DE CIERRE	ESTADO
6.1						
7. Cambios al SGC de la empresa						
N°	ACCIONES	N° ACPM	RESP	PLAZO DE EJECUCION	FECHA DE CIERRE	ESTADO
7.1						
8. Recomendaciones de mejora						
N°	ACCIONES	N° ACPM	RESP	PLAZO DE EJECUCION	FECHA DE CIERRE	ESTADO
8.1						
Conclusiones y Recomendaciones						
Pendientes						
Proxima reunion						
Elaborado	AUTORES		Aprobado por			

5.6.3 Resultados de la revisión

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” da un los siguientes resultados de la revisión e incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema del sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

Aplicación de la norma

Para la aplicación de este elemento de la norma, en el formato revisión gerencial RG-SGC-11 se incluye los puntos

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” determinó en proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el requerimiento de sus requisitos.

Aplicación de la norma

Para la aplicación de este elemento de la norma, tanto punto a como b, se siguiere tomar en cuenta:

Del presupuesto general, la creación de un rubro que cobra todos los desembolsos necesarios para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad.

6.2 Recursos humanos

Generalidades

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”. “El personal que realice los trabajos que afecten a la conformidad con los requintos del productos debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma está complementado en el formato de responsabilidad y autoridad de cargo desarrollo en el punto 5.5.1

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

La empresa “Mueblería y ebanistería Herrera” ha:

- a) Determinado la competencia necesaria para la persona que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto.
- b) cuando sea aplicable, proporcionar información o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia o importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades experiencias

Aplicación de la norma

En este elemento de la norma está contemplado en el formato de responsabilidad y autoridad de cargo desarrollando en el punto 5.5.1 cubriendo los puntos a, b, d, e. el ítem c en esta etapa propuesta de Sistema de gestión de la calidad no es aplicable debido a que aún no está o implementado el sistema.

6.3. Infraestructura

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera, ha determinado en:

- Proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.
- La infraestructura incluye, cuando sea aplicable.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma es fácil de evidenciar, al realizar una visita a las instalaciones tanto de la fábrica, pertenecientes de la organización; donde se observa una infraestructura y herramientas adecuadas para cumplir con los requisitos del cliente.

6.4 Ambiente de trabajo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” “La organización tiene determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del producto.

Ambiente del área de trabajo “Mueblería y Ebanistería Herrera”

Si consideramos que buena parte de nuestra vida transcurre en nuestro lugar de trabajo, es evidente que todo aquello que nos rodea debe aportarnos una influencia positiva en nuestra motivación, satisfacción y desarrollo de nuestras tareas. La creación de un ambiente de trabajo apropiado debe incluir los siguientes aspectos:

Ventilación e higiene colectiva y limpieza general

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”, para que un trabajador se sienta cómodo en su estación debe disponer de espacio suficiente para moverse y para que no sea obligado a adoptar posturas forzadas.



-Higiene y otros detalles

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”, es fundamental mantener buenas condiciones en toda oficina, a fin de evitar un espacio de propagación de infecciones.

Es importante, entonces que en el momento que se plantea el proyecto, uno debe ver la calidad del aire, que los niveles de iluminación sean adecuados para el espacio de trabajo, que los materiales que se usen no promuevan ningún tipo de enfermedad y que el cumplimiento sea ergonómico.



Ventilación e iluminación

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”, entre los requisitos para una buena iluminación, se puede citar los siguientes:

La iluminación inadecuada puede causar fatigaocular, cansancio, falta de atención, entre otras, que provocan poco rendimiento.

En el lugar de trabajo están especialmente indicados los tonos blancos, por suelos y techos de ese color, pueden convertirse en superficies deslumbrantes cuando la iluminación que reciben es demasiado intensa.



Aplicación de la norma

Para el cumplimiento de este elemento; a pesar que se considera que la organización cubre los aspectos básicos, se sugerimos un estudio con una empresa que certifique las condiciones de trabajo del personal en la elaboración del producto.

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” planifica y desarrollado los procesos necesarios para la realización el producto. La planificación de la realización debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización ha determinado, cuando sea apropiado, lo siguiente.

Aplicación de la norma

El cumplimiento de este elemento de la Norma está desarrollado en el plan de calidad descrito a continuación.

Plan de la Calidad					Fecha: 2-Enero-2015		
PL-SGC-04					Revisión: 1		
PL-SGC-04					Pagina: 56		
Proceso	Responsable	Documento	Entradas	Resultados Salidas	Proceso Proveedor	Proceso Cliente	Indicadores
Aministracion de la Dirección	Gerente General	Manual de Calidad; Planificacion ; Plan de gestion de calidad	Políticas, Directorio, Leyes y normas, presupuesto anual	Indicadores de cumplimiento; Ejecucion y cumplimiento; Informe de resultado	Directorio de la empresa, Entidades de control; Atencion al cliente	Todos los procesos, entidades de control	Rentabilidad; Costos
Revisión por la dirección	Gerente General	Plan de Gestion de calidad; presupuesto anual; Cronograma de operaciones	Cronogram a de operación; Resultado de Auditoria	Acta de Revisión Gerencial	Planificaci on y desarrollo; Sistema de Gestion de Calidad	Aministracio	Capacitacion , evaluación de la eficacia
Atencion al cliente	Jefe de compras		Solicitud de materiales e insumos	Material adquirido	Todos los procesos	Todos los procesos	Aumentar satisfaccion del cliente
Diseño	Jefe de compras		Requisitos del cliente	Pre-proyecto	Atencion al cliente	Planificaci on y desarrollo; Sistema de Gestion de Calidad	Productos desarrollados
Planificacion y desarrollo	Jefe de compras		Diseño del cliente	Orden del produccion	Diseño	Elaboracion	Cumplimient o de planificacion
Elaboracion	Jefe de producción	Especificaciones de elaboracion	Orden de produccion	Producto terminado	Planificaci on y desarrollo	Entrega y despacho	Indice de eficiencia, utilizacion de tecnologia

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto


La organización debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega las posteriores a la misma,

- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesario para el uso específico o para el uso imprevisto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma se encuentra desarrollado en el documento “Requisitos del cliente” ejecutado en el proceso de atención al cliente, el mismo se detalla en la siguiente tabla:

	Revision Gerencial				Fecha: 20-7-2015
					Revision: 0
	RG-SGC-02				Pagina 57
TIPO MUEBLE	CARACTERITICAS GENERALES	ACABADOS EXTRAS	TIEMPO DE ENTREGA	OBSERVACIONES	
Anaqueles	Madera	si	2 Semanas depediend o el mueble que se fabrique	Todo mueble es fabricado de acuerdo al gusto del cliente.	
Aparadores	Lacas	si			
Muebles de sala	Máquinas	si			
Closet	otros materiales	si			
Juego de comedor		si			
Elaborado por:	AUTORES		Aprobado por		



7.2.2Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” revisa los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto a cliente (por ejemplo, envió de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambio en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto,
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente y,
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma se encuentra desarrollado en el documento “Proyecto” ejecutado en el proceso de atención al cliente en el mismo se detalla la siguiente tabla.

	Pre-proyecto		Fecha: 20-7-2015
			Revision: 0
	RG-SGC-03		Pagina 58
Ciente	XXX		
Fecha revision	XXX		
Número	XXX		
Fecha entrega	XXX		
Valor aproximado	XXX		
Planos explicativos			
		0.50	
180.	216	180	
316.	213.	123.	
		. 50cm	
		Puerta correrisa	
			Abrir puertitas

Nota: Todo el mueble es un termilaminado en negro mate.

Nota: Una vez aprobado el proyecto por parte del cliente y la empresa se transforma diseño del cliente.


7.2.3 Comunicación con el cliente

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” determina e implementa las disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes; relativas a

- a) La información sobre el producto
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Aplicación de la norma

Para cumplir con este elemento de la norma se define una encuesta post-entrega del producto, en la cual el cliente final emite su criterio acerca del producto y servicio, lo cual se transforma en una retroalimentación para la organización. El formato de encuesta se encuentra a continuación.

	Encuesta de retroalimentación			Fecha: 20-7-2015
	RG-SGC-04			Revision: 0
				Página: 59
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA "MUEBLERIA Y EBANISTERIA HERRERA"				
Calificación de la gestión de la empresa				
1.- Como calificaria la atencion dada en el area de producción?				
Muy Bueno _____	Bueno _____	Neutro _____	Malo _____	Muy malo _____
2.- Cual es el nivel de satisfacción del mueble entregado?				
Muy Bueno _____	Bueno _____	Neutro _____	Malo _____	Muy malo _____
3. Como evalua el tiempo de entrega del mueble requerido?				
Muy Bueno _____	Bueno _____	Neutro _____	Malo _____	Muy malo _____
4.- Los acabado muebles cumple con sus requerimientos?				
Muy Bueno _____	Bueno _____	Neutro _____	Malo _____	Muy malo _____
5.- Como evalua la presentacion del mueble a la entrega?				
Muy Bueno _____	Bueno _____	Neutro _____	Malo _____	Muy malo _____
Elaborado	AUTORES	Aprobado por		

7. Diseño y desarrollo



7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” planifica y controla el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo.
- b) La revisión, verificación y validación, apropiada para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño con el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

	Planificación Diseño y Desarrollo			Fecha: 20-7-2015
				Revision: 0
	PL SGC-05			Página 60
ETAPAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	VERIFICACIÓN	VALIDACIÓN	RESPONSABLE	
REQUISITOS Y EVALUACION DE NECESIDADES	ES FACTIBLE LA ELABORACION	CONFIRMAR CON LOS REQUISITOS CON EL PRODUCTO A ADQUIRIR	JEFE DE COMPRAS	
ANALISIS DE COSTOS	ACABADOS EXTRAS DEL MUEBLE	CONFIRMAR COSTO PARA LA GENERACIÓN DE ACABADOS	JEFE DE COMPRAS - DE PRODUCCIÓN Y GERENTE GENERAL	
PRE-PROYECTO	MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA EL MUEBLE Y MATERIALES	RESUMEN-PRE-PROYECTO	JEFE DE COMPRAS	
Elaborado por:	AUTORES	Aprobado por		

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” ha determinado los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registro (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuadas. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios”

Aplicación de la norma

En la organización este elemento de la norma se cumple en el punto 7.2.1. Debido a que cada requisito del cliente es un elemento de entrada para el proceso de “Diseño” en visto que son muebles personalizados y diferentes para cada cliente, respecto a los requisitos legales y reglamentarios, se los pueden evidenciar en el contrato firmado por el cliente.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” da el resultado del diseño y desarrollo, deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación de servicio,
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Aplicación de la norma

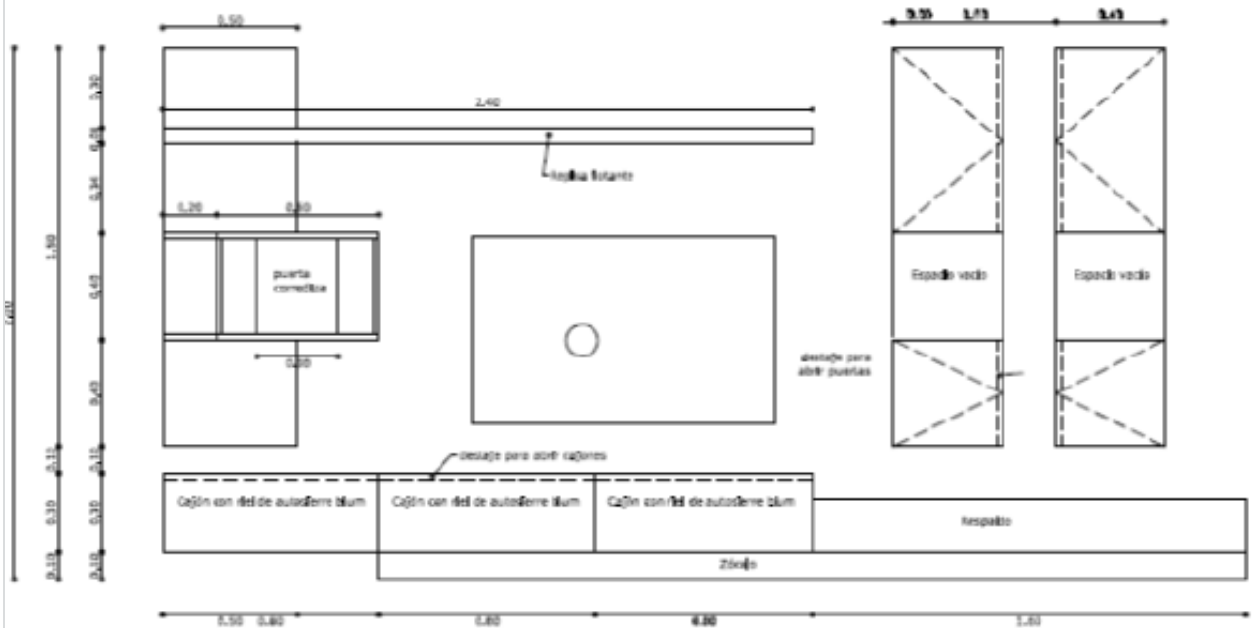
Con el registro detallado a continuación, se da cumplimiento a todos los ítems de este elemento.



Revisión del diseño y desarrollo	Fecha: 20-7-2015
	Revision: 0
RG-SGC-05	Página 62

Ciente	XXX	Fecha revisión	XXX	Número	XXX
Fecha de entrega	XXX	Valor aprox.	XXX		

Planos explicativos



Nota:

Todo mueble es terminado por negro mate

Materiales necesarios	Procedimientos relacionados	Recursos a utilizarse

Observaciones de utilización

Elaborado	AUTORES	Aprobado por el cliente	Comité de diseño
------------------	----------------	--------------------------------	-------------------------

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” revisar las revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo lo planificado (Véase 7.3.1) para:

- a) Evaluar la capacidad de resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos,

b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la (s) etapa (s) de diseño y desarrollo que se están revisando.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma se realiza en el registro RG- SGC-05 detallado en el elemento 7.3.3 ya que se revisa, verifica y valida. Funciona de esta manera ya que son muebles personalizados.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” ha realizado la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumple los requisitos de los elemento de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma se lo realiza en el registro RG-SGC-05 detallado en el elemento 7.3.3 ya que se revisa, verifica y valida. Funciona de esta manera ya que son muebles personalizados.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” ha realizado la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (Véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación de producto. Deben mantenerse registros de los resultados de validación y de cualquier acción que sea necesaria.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma se lo realiza en el registro RG- SGC-05 detallado en el elemento 7.3.3 ya que se revisa, verifica, y valida. Funciona de esta manera ya que son muebles personalizados.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” realiza los cambios del diseño y desarrollo deben verificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse, y validarse, según se apropiado y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir a evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registro de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

Aplicación de la norma

Al igual que lo elementos anteriores, el control de cambios se lo desarrolla en conjunto con el cliente en el registro RG-SGC-05.

7.4 Compras

Proceso de compras


La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” asegura de que el producto adquirido cumple los requisitos de compras especificados. El tipo y el grado de control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” debe evaluar y seleccionar los proveedores e función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización, deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.

Los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria de que se derive de la misma.

Aplicación de la norma

El cumplimiento de este elemento de la norma se encuentra en la tabla de evaluación de proveedores la misma que se encuentra detallada a continuación:

	Evaluacion de proveedores	Fecha: 20-7-2015
		Revision: 0
	RG-SGC-06	Pagina: 65

proveedor	Producto	Dirección	Teléfono	Fecha Eva o Rev	Calidad y ambiente				Precio			Servicio			TOTAL
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	

Nota: Los proveedores par ser calificados deben alcanzar un minimo de 55 puntos

CALIDAD Y AMBIENTE				Precio			
P1: Resultados de control de calidad			0 5 10 15	P5: Estabilidad del precio durante 1 año			0 5 10
P2: Observaciones realizada por los usuarios			0 5 10 15	P6: Facilidad de crédito			0 5 10
P3: Historial que el producto tenga dentro de la empresa			0 5 10 15	P7: Precios competitivos			0 5 10
P4: Certificado ISO o INEM u otros. (si los tienen)			0 5	SERVICIO			
				P8: Tiempos de entrega acordados			0 5 10
				P9: Servicio Post ventas			0 5 10
				P10: Impacto en el producto			0 5 10

Elaborado	AUTORES	Aprobado por	
-----------	---------	--------------	--

7.4.2 Información de compras


La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” tiene la información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- Los requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos y equipos,
- Los requisitos para la calificación del personal, y
- Los requisitos del sistema de gestión de calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificadas antes de comunicárselos al proveedor.

Aplicación de la norma

Para el cumplimiento de este elemento de la norma, se ha generado el formato que se detalla a continuación, el cual abarca los literales a, b, y c.

	Solicitud de materiales e insumos				Fecha: 20-7-2015	
	RG-SGC-07				Revision: 0	
					Página: 66	
Fecha	18 de Agosto del 2015					
Solicitante						
Item	Descripción				Cantidad	
2	1 aparador				2	
1	1 ropero				3	
	1 closet					
Observaciones						
Aprobado	Jefe de empresa-Compras					
Elaborado por	AUTORES			Aprobado por:		

7.5 Producción y prestación del servicio



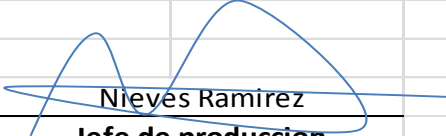
7.5 Control de la producción y de la prestación del servicio



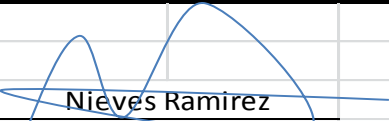
La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” ha planificado y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto;
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y de la medición, y
- e) La implementación de las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.
- f) Formato de orden de producción.

Aplicación de la norma

Los ítems de este elemento de la norma son cubiertos a través del formato “Orden de producción” el ítem f se lo desarrolla en el formato “Informe del producto terminado” Los formatos se encuentran a continuación:

	Orden de producción				Fecha: 20-7-2015
					Revision: 0
	RG-SGC-08				Pagina: 67
Fecha	23 de junio 2015		Fecha Solicitud	23 de junio 2015	
Proyecto N°	#1		Fecha de entrega	23 de octubre del 2015	
Nombre proyecto	Angel Herrera				
Cantidad	Unidad	Materiales	Colores	Descripción	Observaciones
1	1	1	café, natural	Mueble	Muebles diseñados para el hogar
 Angel Herrera			 Nieves Ramirez		
Jefe de compras			Jefe de produccion		
Elaborado	AUTORES		Aprobado por:		

	Orden de producción		Fecha: 20-7-2015
			Revision: 0
	RG SGC-09		Página: 68
Fecha	23 de junio 2015	Numero proyecto	#1
Nombre proyecto	Angel Herrera		
fecha inicial	23 de junio del 2015	Fecha final	30 de Octubre 2015
Materiales utilizados			
Descripción		Cantidad	Color
Muebles para el hogar		1	Natural y pardo
			huebles que son diseñados para el hogar
		SI	NO
APROBADO		X	
OBSERVACIONES			
 Angel Herrera		 Nieves Ramirez	
Jefe de compras		Jefe de producción	
Elaborado por	AUTORES		Aprobado por

7.5.2 Validación de los procesos de producción de la prestación del servicio

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” debe validar todo el proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto este siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe mostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) La aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,

- d) Los requisitos de los registros, y
- e) La revalidación.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma no es aplicable en la organización, debido a que los procesos de realización, existe mecanismo y controles de monitoreo y medición; que aseguran que el producto o servicio resultante; cumpla sus propios requisitos y los de los clientes, antes de la actividad de entrega.


7.5.3 Identificación y trazabilidad

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, identifica el producto por medio adecuados, a través de toda la organización del producto. La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto mantener registros (Véase 4.2.4)

NOTA: En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma, en el caso de la empresa, contempla únicamente los procesos con relación directa al cliente, se puede revisar qué tipo de trazabilidad y como se identifican a los mismos en el registro detallado a continuación:

	Orden de producción			Fecha: 20-7-2015
				Revision: 0
	RG-SGC-10			Página 70
PROCESO	ACTIVIDAD	TIPO DE PRODUCTO	MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN	MÉTODO DE TRAZABILIDAD
Gestion atención al cliente	Recibir requerimiento del cliente	Lista de requerimientos de cliente	Por nombre del cliente	Carpeta electronica año 2010
	Comercializar diseño elaborado			
Gestión de Diseño	Obtener requerimientos del cliente (Obtener Medidas)	Diseño del mueble elaborado	Por nombre del cliente	Carpeta electronica año 2010
	Dibujar proyecto en Software			
	Determinar listado de materiales y cantidades			
	Realizar resumen del proyecto			
Gestion de planificacion y desarrollo	Analizar insumos y materiales utilizados	Orden de producción	Por número y fecha	Archivo digital Jefe de Producción
	Reservar materia prima			
	Planificar producción			
Gestión de elaboración	Revisar insumos y materiales	Producto terminado y epacado	Etiquetación del producto por código	Códigos asignados
	Producir el mueble especificado			
	Trasladar a bodega los productos terminados			
	Etiquetar producto final			
Solo procesos de ejecución cuyo producto tiene relación con el cliente.				
elaborado Por	AUTORES	Aprobado por		

7.5.4 Propiedad del cliente


La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, cuidalos bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.

NOTA: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

Aplicación de la norma

La empresa Mueblería y ebanistería Herrera como propiedad del cliente los denominados “Diseños del cliente”, ya que conlleva las ideas y criterios propios de cada usuario

final para la elaboración de su mueble. Esta identificación se las lleva a través de la siguiente tabla:

		Orden de producción			Fecha: 20-7-2015
		RG-SGC-11			Revision: 0
					Página: 71
TIPO DE PROPIEDAD		METODO DE IDENTIFICACIÓN	METODO DE VERIFICACIÓN	METODO DE PRTECCION Y SALVAGUARDIA	PERDIDA O DETERIORO
CONTRATO FIRMADO CON EL CLIENTE	Requirimientos del cliente	Por nombre del cliente y fecha de la firma	Contenido del documento	Archivo fisico en carpeta de Jefe y compras	
	Diseño aprobado del mueble	Por nombre del cliente y fecha de la firma	Contenido del documento	Archivo fisico en carpeta de Jefe y compras	
COTIZACIÓN DE COMPRA MATERIALES	Requirimientos cotizados	Por nombre del proveedor	Contenido del documento	Archivo fisico en carpeta de Jefe y	
	Cotización proveedor	Por nombre del proveedor	Contenido del documento	Archivo fisico en carpeta de Jefe y compras	
Elaborado por		AUTORES			Aprobado por

7.5.5 Preservación del producto

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también las partes constitutivas de un producto.

Aplicación de la norma

El cuidado del producto para la entrega final es una actividad del proceso de elaboración, el producto terminado es embalado para preservar y proteger de cualquier incidente del mismo.

7.6 Control de equipos de seguimiento y de medición

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, determina el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesario para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) Calibrarse o verificarse. O ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no exista tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.
- b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) Estar identificado para poder determinar su estado de calibración
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) Protegerse contra los daños y deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento. Además la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.

8 Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades.

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad,
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

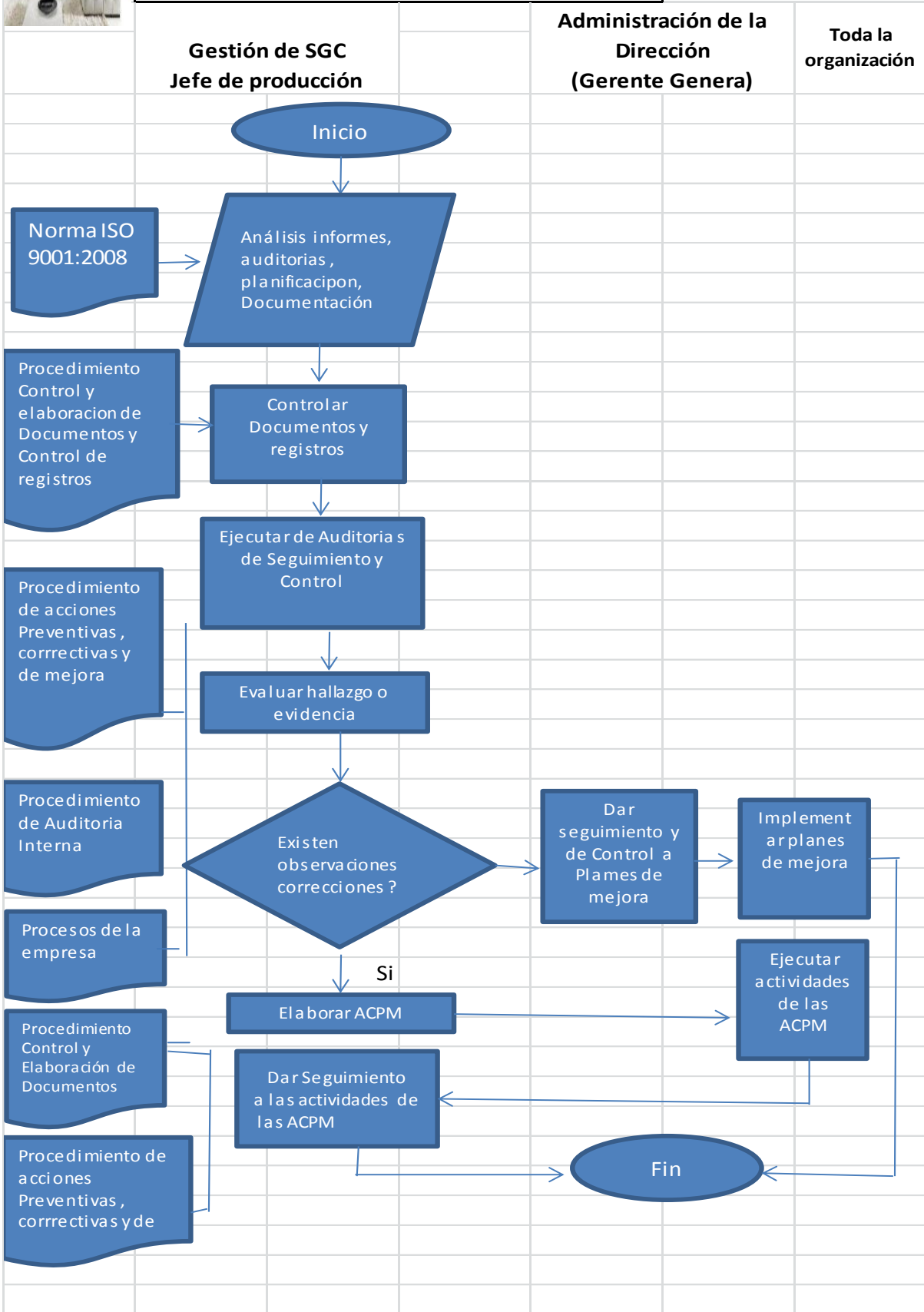
Aplicación de la norma

Para el cumplimiento de este elemento de la norma, se ha diseñado el proceso de sistema de gestión de calidad (SGC), el mismo que demuestra el cumplimiento los ítems a, b, c, este proceso es de apoyo al sistema de gestión de calidad de la empresa Mueblería y Ebanistería Herrera.



PROCESO DE ANALISIS Y MEJORA
RG-SGC-12

Objetivo principal	Revision: .01
Cumplir los requisitos del Sistema de Gestion de calidad	20/07/2015



8.2 Seguimiento y medición

Satisfacción del cliente

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con el respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Aplicación de la norma

Para el cumplimiento de este elemento de la norma, la empresa analizara la información obtenida en la encuesta de retroalimentación detallada en el punto 7.2.3, esta información le servirá para realizar mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

8.2.2 Auditoria interna

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, lleva a cabo auditorías internas planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad.

a) Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la organización, y


b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos de las áreas a auditar, así como los resultados de auditoría previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia en la metodología. La selección de auditores y la realización de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.


Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los responsables y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse los registros de las auditorías y de sus resultados.

La dirección responsable del área que este siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

		Programa de Auditoria Interna				Fecha: 20-7-2015	
	PL-SGC-07				Revision: 0		
					Página: 76		
Alcance de auditoria							
Para demostrar la eficacia del SGC, se auditará todos los procesos que comprende el SGC, y las Normas legales							
PROCESO	ELEMENTO ISO					Fecha	Auditores
	4	5	6	7	8		
GESTIÓN ADMINISTRACIÓN POR LA DIRECCIÓN	4.1- 4.2.2	5.1-5.2- 5.4.1- 5.4.2	6.1- 6.2.1- 6.2.2-6.3- 6.4		8.2.3		
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE		5.2		7.2.1-7.2.2- 7.2.3 -7.3	8.2.1- 8.2.3		
GESTIÓN DE DISEÑO		5.2	6.4	7.2.1-7.2.2- 7.2.3-7.3	8.2.3		
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO			6.4	7.1-7.2.1- 7.2.2-7.2.3- 7.3	8.1-8.2.1- 8.2.3- 8.2.4- 8.5.1		
GESTIÓN DE ELABORACIÓN				7.5.1-7.5.3- 7.5.4-7.5.5	8.2.2- 8.2.3- 8.2.4- 8.3.-8.4		
GESTIÓN DE CALIDAD				7.1-7.2.1- 7.2.2-7.2.3- 7.5.3-7.5.5.	8.2.1.8. 2.3- 8.2.4- 8.3		
GESTIÓN DE COMPRAS				7.4.1-7.4.2- 7.4.3			
GESTIÓN DE MARKETING				7.2.1-7.2.2- 7.2.3	8.2.1		
GESTIÓN DE SGC	4.1-4.2.2- 4.2.3-4.2.4			7.2.1-7.2.2- 7.2.3	8.2.2- 8.5.1- 8.5.1- 8.5.3		
Revisado por:	AUTORES		Aprobado por:				

El procedimiento requerido por este elemento de la norma para auditorías internas se detalla a continuación:

	Procedimiento para auditorias internas				Fecha: 20-7-2015	
					Revision: 0	
	PD-SGC-03				Pagina: 77	
N° Cambio	Sección	Hoja	Cambio		Autorizado	Fecha

1. Objetivo

Definir un procedimiento para establecer, planificar y ejecutar auditorías internas en la empresa, como mecanismo de evaluación a la eficacia del sistema de gestión de calidad y la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

2.- Alcance

Aplica a todos los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad.

3.- Definiciones

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

3.2 Criterio de auditoria: Conjunto de política, procedimientos y requisitos.

3.3 Evidencia de la auditoria: Registros, declaraciones de hechos o de cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

3.4 Hallazgo de la auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

3.5 Conclusiones de auditoria: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras a considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgo de la auditoria.

3.7 Auditado: Organización que es auditada.

3.9 Equipo auditor: Uno o más auditores que lleva a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

3.10 Experto técnico: Persona que aporta conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.

3.11 Programa de auditoria: Conjunto de una o más auditoria planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

3.12 Plan de auditoria: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

3.13 Alcance de la auditoria: Extensión y límites de una auditoria.

3.14 Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

4. Responsabilidad

El representante de la dirección es el responsable ejecutar este procedimiento. A continuación se presenta un listado de responsabilidades.

DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA ELABORACION Y CAMBIOS	RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN
Programa de auditorias Internas	Representante de la Dirección	Jefe de Producción
Carta formal de identificación	Auditor Líder	Jefe de Producción
Plan de auditoria interna	Auditor Líder	Jefe de Producción
Agente de reunión de Apertura	Auditor Líder	Jefe de Producción
Agenda de reunion de cierre	Auditor Líder	Jefe de Producción
Informe de auditoria interna	Auditor Líder	Jefe de Producción
Solicitud de ACPM	Representante de la Dirección	Jefe de Producción
Informe Final	Representante de la Dirección	Jefe de Producción

Nota: Todos los documentos indicados en la tabla deben tener su código de identificación.

5. Procedimiento

5.1 Programa de auditoria internas

5.1.1 El representante de la dirección o el auditor líder debe elaborar y actualizar el programa de auditoria internas cada semestre considerando que todos los procesos identificados en el diagrama de procesos deben ser auditados por los menos 1 vez al año. Este programa es aprobado por el gerente general.

5.1.2 La frecuencia del programa de auditorías internas puede ser modificada de acuerdo a:

- Estado e importancia del proceso auditado.
- Reporte de no conformidades externas o internas.

- Quejas de clientes.
- Resultado de auditorías internas o externas previas.
- Solicitud de un cliente o empleado de la organización.
- Cambios significativos en la administración, organización y/o tecnología.

5.13 Un empleado que requiere una auditoria a un proceso solicita al representante de la dirección.

5.14 Su ejecución, que analiza y prueba la petición. Si es necesario, esta auditoria puede integrarse al Programa de Auditorías Internas para su realización.

5.2 Actividades iniciales de la auditoria

5.2.1 El representante de la dirección, en conjunto con el gerente generar, designar al auditor líder quien será responsable de llevar a cabo la auditoria.

5.2.2 El gerente general establece los objetivos (define qué es lo que se va a lograr), alcance (describe la atención y los límites) y criterio (referente frente lo cual se determina la conformidad, es decir, la norma ISO 9001:2008 de la auditoria.

5.2.3 El representante de la dirección, un conjunto con el gerente general, seleccionan al equipo auditor. El personal para ser considerado como auditor de calidad debe cumplir los siguientes requisitos.

- Aprobar un curso de auditores.
- Ser independientes del proceso al ser auditado para asegurar la imparcialidad y objetividad de la auditoria.

5.3 Revisión de la documentación

El equipo auditor revisa la documentación del sistema de gestión de calidad para determinar la conformidad del sistema con el criterio de la auditoria (NORMA ISO 9001:2008).

La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes.

5.4 Preparación de la actividad de auditoria

Carta de notificación de la auditoria en la carta se describe:

- Los objetivos de la auditoria.
- El criterio de la auditoria (NORMA ISO 9001:2008) y los documentos de referencia.

- El alcance de la auditoria, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van a utilizarse.
- Las fechas y lugares en donde se va auditar las actividades de la auditoria.
- La hora y la duración estimada de las actividades de la auditoria, incluyendo las reuniones con la dirección y con el equipo auditor.
- Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor.

5.4.1 El auditor líder asigna a cada miembro del equipo de responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas.

5.4.2 El equipo auditor revisa la información pertinente a las tareas asignadas y preparar la lista de verificación que sean necesarios como referencia y registros del desarrollo de la auditoria.

5.5 Ejecución de la auditoria

Realizar reunión de apertura, la cual es dirigida por el auditor líder con la asistencia del gerente general, el representante de la dirección y los responsables de los procesos.

Esta asistencia será establecida de acuerdo al lugar donde se va a realizar la auditoria. El propósito de esta reunión es:

- Confirmar el plan de auditoria de interna.
- Proporcionar un breve resumen de cómo se llevaran a cabo las actividades de auditorías.
- Confirmar los canales de comunicación.
- Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.
- Se mantiene el registro de asistencia de los participantes.

Los miembros del equipo deben ocultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el programa de la auditoria y reasignar la tarea entre los miembros del equipo de auditor, cuando sea necesario.

El equipo auditor debe recopilar mediante un muestreo apropiado la información pertinente para los objetivos, el alcance y el criterio de la misma, incluyendo información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Únicamente la información verificable es evidencia de la auditoria y por lo tanto debe ser registrada en la lista de verificación.

El equipo auditor evalúa las evidencias con el criterio de la auditoria para generar los respectivos hallazgos. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar tanto conformidad y no conformidad con el criterio de la auditoria. Cuando los objetivos de la auditoria lo

especifiquen, los hallazgos de la auditoria pueden identificar una oportunidad para la mejora.

Una vez incluida la auditoria, el equipo auditor se reúne con el propósito de:

- Revisar hallazgos de auditoria y cualquier otra información apropiada, recopilada durante la auditoria frente a los objetivos de la misma.
- Acordar las conclusiones de la auditoria, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoria.
- Preparar recomendaciones , si estuviere especificado con los objetivos de la auditoria
- Comentar el seguimiento de la auditoria, si estuviera incluido con el plan de la misma.

Realizar la reunión de cierre, la cual es dirigida por el auditor líder con la asistencia de las mismas personas que estuviera en la reunión de apertura. El propósito de esta reunión es presentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoria de tal manera que sean comprensivos y reconocidos por el auditado.

5.6 Informe de la auditoria

a. El auditor líder prepara el informe de auditoría Interna que debe incluir, o hacer referencia, a:

- Los objetivos de la auditoria.
- El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados o el intervalo de tiempo cubierto.
- La identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor
- El hallazgo de la auditoria que indiquen no conformidad con el criterio de la norma.
- Las oportunidades de mejora, si fuera necesario.
- Las conclusiones de la auditoria.

El informe de la auditoria interna debe emitirse en un máximo de cinco días. Este informe es revisado y aprobado por el gerente general.

El informe de auditoría interna es entregado al gerente general, al representante de la dirección y a los responsables de los procesos auditados.

5.7 Realización de las actividades de seguimiento de la auditoria.

Los hallazgos no conforme y las conclusiones indicados en el informe de auditoría interna indican la necesidad de las acciones correctivas, preventivas o de mejora, según sea

aplicable el procedimiento de las acciones correctivas, preventivas PD-SGC-04, tales acciones son decididas y emprendidas por el responsable del proceso.

El equipo auditor verifica la implantación de las acciones correctivas. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior.

6. Informe

El gerente general elabora un Informe Final para cada ciclo de auditoría que incluye:

a. Solicitudes de las acciones correctivas, preventivas o de mejoras generadas en el ciclo de auditoría, indicando el proceso en donde fueron evidenciado.

b. El número de solicitudes verificadas.

c. Los procesos con mayores deficiencias en el ciclo.

Este informe debe ser analizado en las revisiones gerenciales.

Para mantener el registro de auditorías y sus resultados, se dispone los siguientes documentos.



Informe de Auditoria Interna		Fecha: 20-7-2015			
RG-SGC-13		Revision: 0			
		Pagina 83			
Norma:	ISO 9001:2008 y Leyes Aplicables y Vigentes				
Objetivo	Determinar si el sistema de gestion de la calidad de la empresa es conforme con los requerimientos con la Norma Internacional ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la organización				
	Evaluar si el sistema es adecuado. Se encuentra implementado y se mantiene de manera eficaz				
Alcance	Los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad				
Fecha Auditoria					
Fecha Reporte					
Audidores internos					
ACPM's	N°	REQUISITO	CATEGORIA	HALLAZGO	ESTADO
				REVISION GENERAL	
				ADMINISTRACIÓN POR LA DIRECCIÓN	
				GESTIÓN DE ATENCION AL CLIENTE	
				GESTIÓN DE DISEÑO	
				GESTIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	
				GESTIÓN DE ELABORACION	
				GESTIÓN DE ENTREGA Y DESPACHO	
				GESTIÓN DE COMPRA CALIDAD	
				GESTIÓN DE SGC	
				GESTIÓN DE MARKETING	
Revisado por:	AUTORES		Aprobado por:		



Reunión Apertura de Auditoría Interna

PL-SGC-08

Fecha: 20-7-2015

Revision: 0

Página: 84

Agenda reunión de apertura auditoría interna

Fecha

Tiempo

Presentaciones

Auditor líder a auditor 1

Responsable del auditado a los asistentes de la actividad auditada.

Circular lista de asistencia.

Objetivos y alcance de auditoría

Se auditará los procesos de administración por la dirección, gestión de elaboración, gestión de planificación y desarrollo en la mañana y en la tarde se auditará los procesos de gestión de marketing, gestión del sistema de gestión de calidad, gestión de entrega y despacho y revisión gerencial.

Arreglos

Caracterizaciones de los procesos.

Medición de indicadores de cada proceso.

Revisión gerencial.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Reporte de Auditoría Interna

PL-SGC-09

Fecha: 20-7-2015

Revision: 0

Página: 84

Reporte de auditoría

A: Representante de la gerencia

De: Auditor Líder

ASUNTO: Auditoría de procesos

Los resultados de la auditoria de sistema de gestión de calidad son los siguientes:

REPORTE DE LA AUDITORIA # 1

Objetivo de la auditoria

- Determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la organización.
- Determinar la conformidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.

Alcance de la auditoria

Los procesos definidos en el alcance del sistema de gestión de calidad (SGC)

Documentos de referencia

Norma NTE-INEN-ISO 9001:2008.

Manual de calidad, procedimiento del sistema, procedimientos operativos.


HALLAZGOS:

CONCLUSIONES:

El sistema de gestión de la calidad fue encontrado en cumplimiento parcial, con deficiencias menores detectadas en los procesos de elaboración, control de calidad, revisión gerencial y administración por la dirección.

El representante de gerencia se compromete a la entrega de los planes de acciones correctivas correspondientes a más tardar para.

Atentamente
Auditor líder

	Accion correctiva, Preventiva o de	Fecha: 20-7-2015
	RG-SGC-14	Revision: 0
		Pagina 86

IDENTIFICACIÓN					
No conformidad	<input type="checkbox"/>	Observación-OB	<input type="checkbox"/>		
Accion correctiva	<input type="checkbox"/>	Acción preventiva	<input type="checkbox"/>	Acción de mejora	<input type="checkbox"/>
Problema Existente	<input type="checkbox"/>	Problema Potencial	<input type="checkbox"/>	Oportunidad de mejora	<input type="checkbox"/>

ORIGEN					
Auditoría	<input type="checkbox"/>	Requisito ISO	<input type="checkbox"/>		
Desempeño del Proceso	<input type="checkbox"/>	Quando Aplique			
Reclamo del cliente	<input type="checkbox"/>				
Producto no Conforme	<input type="checkbox"/>				
Revisión Gerencial	<input type="checkbox"/>				
Encuentras a Clientes	<input type="checkbox"/>				
HALLAZGO					
RESPONSABILIDAD				Fecha	

CORRECCION INMEDIATA					
RESPONSABILIDAD				Fecha	
Implementación	Responsable del proceso			dd/mm/aaa	

ANÁLISIS DE CAUSAS O JUSTIFICACIÓN PARA LA ACCIÓN DE MEJORA, Porque?

SOLUCIÓN PROPUESTA					
PLAN ACCIÓN					
ACCIÓN	RESPONSABLE	IMPLANTACION	CUMPLIMIENTO		

CIERRE DE LA ACM
 Las acciones tomadas evitaron que vuelva ocurrir el problema?
 Previnieron la ocurrencia del problema o se produjo la mejora esperada?
 La EFICACIA de estas acciones se verificará el:

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN					
Satisfactorio	<input type="checkbox"/>				
No satisfactorio	<input type="checkbox"/>				

OBSERVACIONES, Cuando aplique					
"Observación al cierre de la ACPM					
RESPONSABILIDAD				FECHA	
Cierre					

8.2.3 Seguimiento medición de los procesos

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcance los resultados planificados, deben llevarse a cabo las correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

Aplicación de la norma

El cumplimiento de este elemento de la norma, se obtiene con el seguimiento de los indicadores de cada proceso, las cuales tienen su forma y frecuencia de medición en el desarrollando en el capítulo III. Dentro del manual de calidad se detalla el resumen de los indicadores se detalla en el elemento de sus declaraciones anuales.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumple con los requisitos del mismo.

Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Se debe determinar la evidencia de la conformidad de los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar las personas que autorizan la liberación del producto al cliente. La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, al menos que sean aprobado de otra manera por una autoridad pertinente, y cuando corresponda por el cliente.

Aplicación de la norma

Este elemento de la norma, está cubierto con el documento informe de producto terminado detallado 7.5.2

8.3 Control del producto no conforme

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, asegura de que el producto no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades de autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.


Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conforme mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concepción por una autoridad pertinente, cuando sea aplicable por el cliente.
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, se deben mantener registros (Véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Aplicación de la norma

El procedimiento a continuación cubre lo solicitado por este elemento de esta norma:

	Procedimiento para control de producto no conforme				Fecha: 20-7-2015	
					Revision: 0	
	PD-SGC-04				Pagina: 88	
N° cambio	Seccion	Hoja	Cambio	Autorizado	Fecha	

1. Objetivo

Definir las actividades y responsables para el control del producto no conforme en todos los procesos que mantienen en la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” a fin de asegurar que productos o informes no conformes se identifican correctamente y se prevenga su uso o entrega no intencional.

1. Alcance

Aplica a los procesos de atención al cliente, diseño, planificación y desarrollo, elaboración y entrega y despacho.

3. Definiciones

ACPM: Acción Correctiva, Preventiva y Mejora

4. Responsabilidad

La responsabilidad de asegurar que este procedimiento sea implantado y aplicado efectivamente recae en el gerente general de la empresa de muebles y el Jefe de producción.

5. Desarrollo

5.1 Identificación de producto no conforme

La identificación del producto no conforme está claramente establecida en la siguiente matriz:



Matrz para control de PNC


Fecha: 20-7-2015

Revision: 0

RG-SGC-15

Página 90

PROCESO	ACTIVIDAD	CAUSA	IDENTIFICACIÓN	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE ACCIÓN A TOMAR	REGISTRO
Atención al cliente	Recibir requerimientos del cliente	Requirimiento no conforme	Documentos de requerimientos del cliente	analizar necesidades del cliente	A.H	RG-SGC-06
	Contrato de compromiso	Contrato mal elaborado	Contrato Elaborado	Validad necesidades y requerimientos	A.H	RG-SGC-06
DISEÑO	Evaluar necesidades	Mal evaluado	Documentos de requerimientos del cliente	Analizar Evaluación	A.H	RG-SGC-06
	Solicitar cotizaciones	No satisfactorio	Cotizaciones	Pedir otras cotizaciones	A.H	RG-SGC-06
	Analizar costos	Mal analizado	Documentos de requerimientos del cliente	analizar Costos	A.H	RG-SGC-06
	Obtener medidas principales	Medidas mal tomada	Documentos de requerimientos del cliente	Tomar medidas	A.H	RG-SGC-06
	Dibujar proyecto	Dibujo no conforme	Documentos de requerimientos del cliente	Dibujar proyecto	A.H	RG-SGC-06
	Determinar listado de materiales	Listado no conforme	Documentos de requerimientos del cliente	Determinar materiales	A.H	RG-SGC-06
	Revision del Diseño	Diseño no conforme	Pre-Diseño	Diseñar proyecto	A.H	RG-SGC-06
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Analizar insumos y materiales necesarios	Análisis no conforme	Pre-Diseño	Analizar Materiales a usarse	A.H	RG-SGC-06
	Reservar materia prima	Materia prima no reservada	Diseño del cliente	Solicitar materia prima	A.H	RG-SGC-06
	Planificar producción	Planificación no conforme	Orden de producción	Planificar producción	A.H	RG-SGC-06
ENTREGA Y DESPACHO	Etiquetar producto final	Etiquetado no conforme	Orden de producción	Etiquetar producto	A.H	RG-SGC-06
	Verificar destino	Destino no conforme	Datos del contrato	Validad Dirección	A.H	RG-SGC-06
	Entregar producto	Mueble incorrecto	Orden de entrega	entregar mueble correcto	A.H	RG-SGC-06
Elaborado por		AUTORES		Aprobado por		

		Registro de producto no conforme			Fecha: 20-7-2015		
					Revision: 0		
		RG-SGC-16			Pagina: 91		
N°	PROCESO	PRODUCTO	COMUNICADO CON	ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE	FECHA	LIBERACIÓN PNC

En caso de liberación de PNC en la última columna se debe llenar si las reglas del responsable de liberación.

5.2 Consideraciones generales del tratamiento del producto no conforme.

Todos los empleados de la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” tienen la responsabilidad de identificar cualquier tipo de producto no conforme, comunicar al jefe inmediato y preocuparse hasta que el mismo este correctamente identificado dentro del área correspondiente, y comunicado a las personas respectivas incluyendo al cliente.

5.3 Políticas generales de tratamiento y análisis de producto no conforme.

El Gerente General analiza conjuntamente con el Jefe de Producción y Responsables de los Procesos, si un producto no conforme es susceptible de abrir una acción Correctiva o Preventiva, de acuerdo al procedimiento de elaboración de ACPM a fin de prevenir su reincidencia.

5.4 Reclamos

En el caso que se presente un reclamo, este se registra y analiza para determinar si es procedente, en cuyo caso se toman las acciones correspondiente como esta descrito en el numeral 5.3 de este procedimiento.

5.5 Referencias

Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

5.6 Registros

Elaborado por	AUTORES	Aprobado por:		
---------------	---------	---------------	--	--

8.4 Análisis de Datos

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, tiene que determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad. Estos deben incluir los datos generados de los resultados del seguimiento y medición y de cualquiera de otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente
- b) La conformidad con los requisitos del producto (Véase 8.2.4)
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (Véase 8.2.3 y 8.2.4)
- d) Los proveedores (Véase 7.4)

Aplicación de la norma

Se recomienda para cubrir este elemento de la norma se analicen los resultados obtenidos tanto de los procesos como el sistema de gestión de la calidad así como los del cliente; a través de una metodología, aplicando un control estadístico de los procesos de la cadena de valor. En este elemento no se presenta propuesta de desarrollo en vista que los resultados son obtenidos después de la implementación del sistema, lo cual no está en el alcance del presente estudio.

8.5 MEJORA

Mejora continua

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, ha mejorado continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de la auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección”.

Aplicación de la norma

La mejora continua, en este elemento de la norma, se verá reflejada con el incremento de los indicadores positivos y disminución de los negativos. Al igual que el elemento anterior, esto se puede ejecutar una vez que se haya implementado en el sistema de gestión de la calidad.

Acción correctiva


La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera“, toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (Incluyendo las quejas de los clientes.
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (Véase 4.2.4) y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Aplicación de la norma

El siguiente procedimiento cubre los ítems establecidos por este elemento de la norma, el mismo que se encuentra a continuación:

	Procedimiento para la elaboración de ACPM				Fecha: 20-7-2015	
					Revision: 0	
	PD-SGC-05				Pagina: 93	
N° cambio	Seccion	Hoja	Cambio		Autorizado	Fecha

1. Objetivo

Definir un procedimiento para la elaboración de ACPM de la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”

2. Alcance

Aplica para la apertura, seguimiento y cierre de las acciones correctivas, preventivas o de mejora del sistema de gestión de calidad.

3. Definiciones

3.1 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3.2 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

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

3.4 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

4. Responsabilidad

4.1 La apertura y cierre de una ACPM está bajo la responsabilidad de cualquier integrante de la empresa que identifique la necesidad de realizar una acción de corrección, prevención o de mejora en cualquier de los procesos.

4.2 El responsable del proceso al cual se le ha generado la ACPM, será el responsable del análisis de causa, justificación y realización de la propuesta para corrección o solución del hallazgo

5. Descripción

Cada acción ACPM deberá ser debidamente registrada y contener lo siguiente:

5.14 LA ACPM se lo obtiene del formato de ACPM y debe estar debidamente llenado.

5.15Solicitud: Se debe establecer la fecha de solicitud, el tipo de acción, al proceso que pertenece la no conformidad, acción preventiva y la persona que detectó, la fuente del problema, describir brevemente el problema, responsable de la aprobación del ACPM, y fecha de aprobación.

6.16 Aprobación: Después de realizar la solicitud, el representante de la dirección aprueba si la misma es válida o no.

5.17 Análisis de Causa: el responsable designado en los pasos de solicitud y aprobación, debe realizar el análisis de causa y la solución de la No conformidad, acción preventiva o de mejora e ingresar dicho análisis y solución propuesta al plan de acción que se despliega automáticamente en el icono de análisis.

5.18 Corrección inmediata: aplica para toda no conformidad encontrada, se debe especificar la corrección inmediata en la opción análisis en el penúltimo espacio.

5.19 Aprobación de la Solución: El coordinador general o el representante de la dirección, aprobará la solución planteada en la etapa anterior, en caso de no ser aprobada esto regresará al estado de análisis para que sea revisada nuevamente, en caso de ser aprobada pasa al estado de implementación.

5.20 Implementación: Los responsables de la implementación definidos en el plan de acción aprobado, deben poner un visto en las actividades de su responsabilidad cuando las mismas le hayan cumplido, esto hace accediendo a la opción “Implementación”.

5.21 Verificación: En esta opción, el responsable de la “verificación” de la dirección o el coordinador general, certifica que las acciones tomadas eliminaron el problema detectado.

En el caso que se verifique la eliminación del problema, la ACPM se cierra satisfactoriamente. Caso contrario, la ACPM se automáticamente se abre una nueva, con código asociado a la original. Esta nueva ACPM se mantiene la información inicial y se genera en el estado de análisis.

 Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora				Fecha: 20-7-2015 Revision: 0			
RG-SGC-17				Página: 95			
N°	ELEMENTO ISO	PROCESO O DOCUMENTO	DETALLE DE LA ACPM	RESPONSABLE	FECHA DE CORTE	EVALUACIÓN	ESTADO
Elaborado por:				AUTORES		Aprobado por:	

Plan Operativo de Implementación

PLAN OPERATIVO DE IMPLEMENTACIÓN			
RG-SGC-18			
Ítem	Actividad	Responsable	Plazo
1	Analizar la propuesta presentada	Directorio de la empresa	15 días
2	Capacitar al personal de la empresa sobre el Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Producción	30 días
3	Concientizar al personal de la empresa sobre el sistema de gestión de calidad	Jefe de Producción	30 días
4	Incorporar procesos y formatos registrados	Jefes de área	90 días
5	Auditar el sistema de Seguimiento	Jefe de SGC	15 días
6	Analizar resultados obtenidos	Jefe de SGC	15 días
7	Realizar correctivos sobre los hallazgos de la auditoria	Jefes de área	90 días
8	Desarrollar auditoria para certificación del sistema	Jefe de SGC	15 días
Fuente: Investigación Realizada			

4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Resultado de la empresa y del sistema de gestión de calidad basados en procesos alineado a la norma ISO 9001:2008 para la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” los autores culminan este estudio con ciertas observaciones y recomendaciones para la mejora de la empresa, desarrollando el potencial, que tiene, siendo más eficiente si explota sus fortalezas en el sector maderero que ha incursionado.

Anexos

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

4.2.3 Control de documentos


4.2.4 Control de registros de la calidad

8.2.2 Auditorías Internas

8.3 Control de producto no conforme


8.5.2 Acciones correctivas

8.5.3 Acciones preventivas

 MUEBLERIA "HERRERA"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
	Código: PD-SGC-01	Versión: 1
		Hoja: 97 de 103

ÍNDICE

1.- OBJETIVO	97
2.- ALCANCE	98
3.- DEFINICIONES	99
4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	99
5.- IDENTIFICACIÓN	99
6.- REFERENCIAS	99
7.- PROCEDIMIENTO	99
7.1 DEFINICIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	100
7.2 DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	100
7.2.1 OBJETO	101
7.2.2 ALCANCE	101
7.2.3 DEFINICIONES	101
7.2.4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	101
7.2.5 IDENTIFICACIÓN	102
7.2.6 REFERENCIAS	102
7.2.7 PROCEDIMIENTO (ACTIVIDADES A DESARROLLAR)	103

 MUEBLERIA "HERRERA"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
	Código: PD-SGC-01	Versión: 11
		Hoja: 105 de 110

1 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

1. Objetivo

1.1 Establecer los mecanismos para la elaboración, revisión y aprobación y modificación de los documentos internos del sistema de calidad.

1.2 Establecer los mecanismos para controlar la distribución e identificación de los documentos del sistema de calidad, tanto de origen interno como externo.

1.3 Asegurar el uso de documentos vigentes en todas las áreas requeridas.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplica a la elaboración, distribución, modificación y control de los documentos internos y datos que son parte del sistema de calidad así como la identificación y distribución de la documentación externa del sistema de gestión de la calidad.

3. Definiciones

3.1 Copia no controlada: copia íntegra de un documento de calidad vigente solicitada con fines informativos.

3.2 Documento controlado: Documento que tenga un sello original, que diga “Copia controlada” únicos documentos que serán sometidos a cambio y que son los que a empresa se obliga a actualizar la versión cada vez que haya una modificación.

3.3 Documento no controlado: Documento que tiene el sello original que diga “Copia no controlada” y documento que no tenga sello original de copia controlada. En este documento no se hará control.

3.4 Documentos internos: Son aquellos documentos que son utilizados dentro del sistema de calidad y que son elaborados, revisados y aprobados por la EMPRESA para efectuar actividades normales del trabajo.

3.5 Documentos externos: Son aquellos documentos que son utilizados dentro del sistema de calidad y que no son ni elaborados, no revisados, ni aprobados por la EMPRESA, pero sirven para efectuar actividades que tienen relación directa con el sistema de calidad.

3.6 Datos: Información, valores numéricos que se incluyen en los formatos para convertirse en registro.

3.7 Especificaciones: Documento donde se define los requisitos establecidos.

3.8 Ficha: Documento que contiene información referente a un producto o material.

3.9 Formato: Documento en el que se define los espacios necesarios para la recopilación de datos por ejemplo: pesos, fechas, dimensiones, firmas.

3.10 Instructivo: Documento en el que se describe como hacer una actividad específica.

3.11 Listados: Documentos que sirven de apoyo al sistema de calidad.

3.12 Lista maestra de documento: Es un documento en el que se detalla todos los documentos del sistema de calidad de la empresa, y hace referencia a su revisión vigente y distribución.

3.13 Manual de Calidad: Documento en donde se enuncia la política de calidad y se describe el Sistema de la Calidad.

3.14 Manual de Procesos: Documento en el cual se describe los procesos realizados en todas las áreas de la empresa.

3.15 Registro: Documento que contiene datos y que es la evidencia objetiva del cumplimiento de las actividades que tiene que desarrollarse. Pueden estar cualquier tipo de soporte, papel o eléctrico. Es decir un registro es un formato con datos.

4.- Responsabilidad y autoridad

4.1 La responsabilidad de elaborar y revisar este procedimiento es del representante de la dirección.

4.2 La responsabilidad de aprobar este procedimiento debe ser presidente o dueño de la empresa

4.3 La responsabilidad de cumplir este procedimiento es todo el personal que forma parte del sistema de calidad de la empresa.

4.4 La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Representante de la Dirección.

5. Referencias

6.1 Norma ISO: 9001:2008

6. Procedimiento

7.1 Definición e identificación de los documentos

La documentación se define e identifica de acuerdo a los siguientes niveles:

a) Nivel 1: En este nivel se ubican los manuales como:

- Manual de la calidad: MC

-Manual de Procedimientos: MP

b) Nivel 2: en este nivel se ubican los siguientes documentos:

- Procedimientos: P
- Instructivos: I

c) Nivel 3: En este nivel se ubican documentos como:

- Especificaciones: ES
- Listado: LI
- Formato: FO
- Tabla: TA
- Plan de calidad: PC
- Guías

7.2 Diseño y Elaboración de los Documentos:

Los Manuales, procedimientos e instructivos inician con una caratula que comprende: el encabezado, el contenido y las firmas de responsabilidad, la segunda página y siguientes llevan un encabezado y en las misma se desarrollan el contenido del documento.

La numeración de los documentos puede ser continua o por secciones numerando desde 1 de la primera página correspondiente a cada sección, por ejemplo:

Cuando la numeración es por secciones la carátula hace referencia al número total de páginas.

Dependiendo de la naturaleza del documento, su contenido debe tener los siguientes conceptos:

7.2.1 Objetivo

Se define o propósito por el cual se realiza el documento

7.2.2 Alcance

Se define que abarca el documento ejemplo: materiales, actividades, productos, áreas, personas.

Se limita el uso y aplicación de documentos.

7.2.3 Definiciones

Termino que requiera explicación para evitar una mala interpretación o que causen dudas dentro de un documento.

7.2.4 Responsabilidad y Autoridad

Se define el cargo de quien es el responsable de elaborar, revisar y aprobar así como también la autoridad para hacer cumplir y modificar el documento.

7.2.5 Identificación

Se identificara los documentosa través de su nombre y código PD-SGC-01

7.2.6 Referencias

Indica los documentos de consulta que han sido utilizados para elaborar el documento.

7.2.7 Procedimiento (Actividades a desarrollar)

Definir en forma secuencial todas las actividades que se realizan para cumplir con el objeto propuesto y sobre la base del alcance definido.

Se debe hacer referencia a como se debe cumplirá cada “mandatario de la cláusula ISO 9000 aplicable al documento.

El procedimiento debe hacer referencia a los instructivos que apoyan las actividades específicas del mismo.

El procedimiento debe hacer referencia a los formatos, tablas, planos (si los hubiera).

Los mismos forman parte de los Anexos. Se puede o no utilizar flujogramas.

7.3 Contenido de los documentos

7.3.1 Manual de Calidad.

Este documento debe seguir los siguientes lineamientos:

Máximo contendrá 50 hojas

Se indica que hace la empresa con respecto al cumplimiento de la Norma ISO 9000 aplicable a los requisitos solicitados por el cliente.

- Caratula
- Índice del manual
- Anexos

7.4 Revisión y aprobación

Una vez elaborado el borrador del procedimiento u otro documento, se revisa por los usuarios para cualquier observación o recomendación no incluida en el procedimiento u otro documento.

Luego el representante de la dirección debe asegurarse que el procedimiento u otro documento cumplan con los requisitos de la Norma ISO-9001.

Si en la revisión o aprobación existen modificaciones o inclusiones al documento este es corregido por el responsable de la elaboración del mismo, luego de lo cual se inicia nuevamente el proceso de revisión.

Luego de la aprobación del documento es entregado al representante de la dirección para iniciar el proceso de distribución.

7.4.1.3 Procedimientos, instructivos, Especificaciones, Listados, Formatos, Tablas, Fichas Técnicas.

- Si son generados en producción: Jefe de producción o Supervisor de Producción.
- Si son generados en ventas: Vendedores, Asistente de atención al cliente.
- Si se generan en otras áreas o departamentos: Los jefes de cada área o departamento.

7.5 Distribución de documentos

Los documentos son distribuidos de la siguiente manera:

Original: Representante de la dirección.

Copias: Según lista maestra

7.6 Lista maestra de documentos de calidad

La lista maestra de documentos es elaborada por el representante de la dirección y se actualiza con cada revisión de un documento, la misma está disponible para todos los usuarios de procedimientos a través del sistema. La lista Maestra de documentos, en la columna de distribución se indica las personas a quienes se debe entregar el documento.

7.7. Archivo de documento de calidad.

El Representante de la dirección guarda el original del documento vigente distribuido, así como el registro de entrega-recepción de los documentos de calidad.

7.8 Modificaciones

Cualquier función que utiliza los documentos internos del Sistema de Calidad, puede solicitar un cambio en el documento, llenado el formato “Solicitud de modificación” colocando expresamente los puntos a modificar, incluir o eliminar, luego de ser firmada por el jefe o por el gerente departamento se entrega al Representante de la Dirección.

Cuando el documento se encuentra impreso en la hoja de la caratula y en la hoja en donde se realiza la modificación se incrementa el número de la revisión del documento.

7.9 Distribución de documentos modificados

Una vez aprobado el documento modificado se procede a distribuir el documento de acuerdo a la lista maestra.

Las copias controladas no vigentes son desechadas y los originales.

7.10 Documentos externos.

La forma de garantizar la utilización de documentos externos vigentes es que la entidad emisora del documento o a su representante, confirme que los documentos utilizados en la empresa todavía siguen siendo vigentes.

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

ORIGEN DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	FECHA	N° VERSIÓN
MANUAL DE CALIDAD	Manual de calidad	PLAN-MC	03-ene-15	1.1
	OBJETIVOS	OB-MC	15/01/2015	1.2
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	OE-MC	30/01/2015	1.3
	ALCANCE	A-MC	05/02/2015	1.4
	DEFINICIONES	D-MC	18/02/2015	1.5
	MAPA DE PROCESOS	MP-MC	03/03/2015	1.6
	ORGANIGRAMA	O-MC	14/03/2015	1.7
PROCESO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO PARA EL PERSONAL NUEVO DE LA EMPRESA	PP-MC	17/03/2015	2.1. 2.2
	PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE TRABAJO	PT-MC	26/03/2015	2.3
	PROCESO DE DECLARACIONES	PD-MC	03/04/2015	2.4
DESCRIPCION DEL CAMBIO	Creación como el formato de la Lista Maestra de Documentos cambio de Código MC-SGC	CF-MC	08/03/2015	2.5 2.6 2.7 2.8
	Incorporar el color negro para especificar los documentos que no han sufrido ninguna modificación simplificar los colores azules, verdes, para especificar, maximo 10 días color naranja	DC-MC	12/03/2015	2.9 2.10
	Rediseño del sistema de gestión de la calidad de la empresa	D-MC	22/03/2015	2.11

4.2 PLAN DE IMPLANTACION DE (ACTIVIDADES Y CALENDARIO)

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Nov
Diagnóstico de la empresa	X										
Capacitacion Norma Iso 9001:2008		X									
Sistema de Gestion de Calidad											
Manual de Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manual de Procesos				X							
Planificación											
diagrama de Fabricación de la empresa	X										
Procedimiento y elaboracion y control de documentos			X								
Lista Maestra			X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procedimiento de Control de Registro			X								
Responsabilidad de la Dirección											
Difusión política de calidad	X	X	X								
Objetivos de Calidad	X	X	X								
Procedimiento para revisión				X							



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO	Código: PD-SGC-02
	Versión: 11
	Hoja: 106 de 107

ÍNDICE

1.- OBJETIVO	106
2.- ALCANCE	106
3.- DEFINICIONES	106
4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	107
5.- IDENTIFICACIÓN	107
6.- REFERENCIAS	107
7.- PROCEDIMIENTO	107

2 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

1. Objetivo

Definir los registros de calidad que conforma el sistema de calidad y la forma de tratarlo.

2. Alcance

Este punto es de aplicación a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad que generan algún tipo de registro.

3. Definiciones

3.1 Acceder: Personal que tiene acceso directo al registro.

3.2 Codificación: Identificación alfanumérica que se da al formato. Los formatos se codifican según lo especificado en el procedimiento.

3.3 Custodio: Persona encargada de recolectar, archivar, conservar y dar el destino final a los registro de calidad.

3.4 Destino final: Que se hará con los registros una vez que han completado el tiempo de conservación.

3.5 forma de archivar: Orden y medio (magnético, escrito) en el cual se guarden los registros.

3.6 Identificar: Como se diferencia los registros del mismo tipo entre sí. Generalmente la identificación esta predeterminada por alguno de los datos a registrar en el formato tales como: fecha, número, producto, etc. El responsable de los registros de calidad define que datos individualizan al registro.

3.7 lugar de archivo: Lugar específico en donde se almacena el registro.

3.8 Pasivo: Estado al que pasan los archivos cuando se requiera reservar información por un tiempo no determinado. Generalmente estos archivos pasan a este estado cuando han cumplido con su tiempo de vigencia, no tienen validez legal, o están desactualizados, pero son de valía para obtener información histórica o para consulta.

3.9 Recolectar: periodo de tiempo después el cual el registro es recogido para su archivo.

3.10 Registro: documento que provee evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

4. Responsabilidades y autoridad

4.1 El responsable de elaborar y revisar este procedimiento el director de sistema de gestión de calidad.

4.2 Es responsable de aprobar este procedimiento el presidente ejecutivo.

4.3 La autoridad para hacer cumplir lo estipulado en este procedimiento es del director del sistema de gestión de calidad.

4.4 Para modificar el presente procedimiento, remítase a lo expuesto en el documento “Procedimiento para la elaboración y control de documentos y datos”

5. Identificación

El presente procedimiento se identifica en el código PD-SGC-02 y su nombre es procedimiento para el control de registro de calidad.

6. Referencia

6.1. Norma ISO: 9001:2008

7. PROCEDIMIENTO

En cada área se define un responsable y un custodio de los registro de calidad pudiendo ser una sola persona responsable y custodia a la vez.

El responsable y/o el custodio de los registro de calidad definen como se identifica, codifican, el acceso, el tiempo de conservación, como se recoge, archiva y guarda los archivos de calidad que corresponde a su área o departamento.

Una vez revisadas las secciones correspondientes a cada procedimiento el representante de la dirección revisa que consten todos los registros de calidad en el listado y firma caratula del mismo como constancia. El listado es aprobado por la dirección.

El listado de registro es distribuido por secciones a los responsables de cada área.

Una vez cumplido el tiempo de conservación de los registro de calidad el custodio procede a realizar un barrido de los mismo tratándolo de acuerdo al destino final establecido.

El destino final de los archivos pueden ser, desechar, eliminar o pasivo. En estado pasivo los archivos permanecerán por un lapso de 5 años luego de lo cual se pedirá por escrito al responsable de los mismo que se defina su destino pudiendo ser este ampliar el tiempo de conservación como pasivo por un tiempo definido; en caso de no fijarse ese tiempo se mantendrá este estado por el lapso de 5 año más.

Todos los registros deben estar legibles. En caso se requiera guardar un registro un papel de registro fax, se deberán sacar fotocopias, para evitar que el fax con el tiempo se vuelva ilegible. Contractualmente no está definido que los registro de calidad está a disposición del cliente.

Todas las personas que tenga acceso a los registro, deberán poder recuperar fácilmente y el custodio se responsabiliza de guardarlos en sitios ventilados y bajos condiciones tales que no se destruya los registro.

PLAN MAESTRO DE PRODUCCIÓN

Las fechas de entregas indicadas determinan la obra completamente instalada

2015

	MAR	ABR	MAY	JUN	AGOS
	03-mar	04-abr	02-may	04-jun	04-ago
	13-mar	12-abr	18-may	15-jun	17-ago
LA PUNTILLA	INSTALACION DE PUERTAS	INSTALACION CLOSET	INSTALACION DE ANAQUELES	INSTALACION DE PISO MADERA	ARREGLO DE UNA OFICINA
TRIUNFO					
CONCHANCAY					
VOLUNTADA DE DIOS					
CUENCA					
AZOGUES					
PANCHO NEGRO					
PARROQUIA					
OBRAS DE REPARACIÓN Y RELAQUEADO					
LA ENVIDIA	REPARACIÓN DE UN JUEGO DE COMEDOR	REPARACIÓN DE UN PASAMANO	REPARACIÓN DE UN JUEGO DE SALA	REPARACIÓN DE UN MODULAR	REPARACIÓN DE UNA OFICINA
SAN CARLOS					
KM 72					
GUAYAQUIL					
VOLUNTADA DE DIOS					
CUENCA					
AZOGUES					
PANCHO NEGRO					
PARROQUIA					
SOLO PEDIDO					
SAN CARLOS	MODULARES	APARADORES	BAR	PASAMANOS	JUEGO DE MUEBLES
KM 72					
GUAYAQUIL					
VOLUNTADA DE DIOS					
CUENCA					
AZOGUES					
PANCHO NEGRO					
PARROQUIA					
NARANJAL					

Elaboración del Mueble tapizado en la Empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”



Proceso de lijado de la empresa “Mueblería y ebanistería Herrera”





Muebles que conforman el jugo de escritorio

MUEBLES COMPONENTES	DIMENSIONES		
	Largo	Ancho	Largo
Escritorio secretaria			
Escritorio ejecutivo	1,63m	0,70m	0,76m
Ropero	1,21m	0,58m	0,75m
Archivero	1,58m	0,30m	0,76m
Librero con entrepaños	0,50m	0,45m	0,68m
librero con repisas exteriores	0,70m	0,36m	1,82m
librero con vitrina	0,78m	0,50m	1,86m
cesto de basura	0,2m	0,45m	0,36m



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTRO

		FORMATO DE CONTROL DE REGISTRO			Fecha aprobación:
					15-feb-15
		PD-SGC-02			N° Página: 120
Codigo	Responsable	Actividad	Lugar de Archivo	Tiempo de conservación	
1	Responsable del proceso	Se aseguran que los registros sean propiamente archivados y que su recuperación sea facil.	documentos de la empresa	2 Años	
2	Responsable del proceso	Define los registros necesarios para el año actual de la empresa 2015-2016	Lista maestra de registros	1 Años	
3	Jefe del area	Registra los documentos que se encuentra en una carpeta de la oficina	Lista maestra de registros	1 Año	
4	Jefe del area	Envia formulario de retenciones, modificación y eliminación de registros	Formulario de creación, documentacion de registros	2 años	
5	Responsable del proceso	Llenar la información requerida en el formulario y enviar al coordinador generar de la empresa Ing Silvia Granda	Formulario de creación, documentacion de registros	1 año	
6	Responsable del proceso	Identificar todos los registros generados que fueron diseñados por la empresa	Responsable del registro	2 años	
7	Coodinador del área	Almacenar los registros generados por las dferentes actividades desarrolladas en los procesos de la organización	Responsable del registro Ing Nieves Ramirez	1 año	
Elaborado por:		Aprobado por		Revisado por: Ing Oscar vaquez	
Nombre: Julia Granda		Nombre: Ing. Alexander Herrera			
Cargo: Presidenta del area		Cargo: Auditor General			

 <p>MUEBLERIA "HERRERA"</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: PD-SGC-03
		Versión: 11
		Hoja: 112 de 114

ÍNDICE

1.- OBJETIVO	112
2.- ALCANCE	112
3.- DEFINICIONES	112
4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	113
5.- IDENTIFICACIÓN	113
6.- REFERENCIAS	113
7.- PROCEDIMIENTO	114

3.3 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

1. Objetivo

Definir las actividades necesarias para evitar que los productos que no cumple con los requisitos especificados sean utilizados indebidamente.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica para:

- Materias primas directa e indirecta critica.
- Materiales en proceso y producto terminado.
- No conforme en área financiera.

3. Definiciones

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

3.2 Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para para convertirlo en aceptable para su utilización.

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

3.4 Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

3.5 Producto no conforme: Es todo producto que luego de haber realizado las pruebas de inspección ensayo no cumple con los criterios de aceptación.

3.6 Producto con no conformidad menor: Es aquel producto que está afectado levemente, y su tratamiento es conocido. Generalmente se presenta en las secciones iniciales en la fábrica del producto.

3.7 Producto con no conformidad mayor: Es aquel producto que está afectado gravemente y su tratamiento no es sencillo. Generalmente se generan procesos finales en la fabricación del producto.

3.8 Reproceso: Acción comprendida respecto a un producto no conforme, para que cumpla requisitos especificados.

3.9 Reclasificación: Variación de una clase del producto no conforme de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

3.10 Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

4. Responsabilidad y autoridad

4.1 Es responsabilidad del Director del sistema de gestión de calidad de elaborar este procedimiento:

4.2 Es responsabilidad de los responsables del área revisar este procedimiento.

4.3 Es responsabilidad del Presidente Ejecutivo es aprobar el presente procedimiento.

4.4 Es responsabilidad de los responsables de áreas de hacer cumplir este procedimiento.

4.5 La responsabilidad de cumplir este procedimiento es de todas las personas involucradas.

5 Identificación

El presente procedimiento se identifica con el código: P.01-8-3 y su nombre es procedimiento para el “Control del Producto no conforme”

6. Referencia

1. Norma ISO: 9001:2008

7. Procedimiento

7.1 identificación:

Los productos no conforme retenidos se identifican por cualquier medio (tiza, marcador, pintura etc.) de color naranja o con la inscripción de no conforme.

Esa identificación se coloca en el producto, lote no conforme, equipo en el que se encuentra el producto o en las áreas en las que el producto es separado.

Los productos rechazados se identifican con una tarjeta impresa la palabra rechazado de color rojo y se agregarán cuando sea posible hasta que se defina su destino final.

7.2 Tratamiento

7.2 Materias primas y suministros

Cualquier instancia puede reportar la no conformidad, se entrega al responsable de compras para evaluar la no conformidad y definir el tratamiento y se dará al producto de acuerdo al grado de no conformidad inmediatamente se comunica al personal de Bodega para que identifique y retenga el producto.

Una vez definido el tratamiento se analiza la posibilidad de realizarlo y el responsable de compras da la autorización para ejecutar el mismo.

El bodeguero o la persona responsable monitorean el tratamiento, verifica la conformidad del producto y reporta los resultados del tratamiento. Se registra la firma de responsabilidad.

Si el producto es rechazado el responsable de compras devuelve al proveedor el producto y lo registra.

7.2.2 Productos en el proceso productivo Durante el proceso productivo los productos no conformes pueden ser de 2 tipos de acuerdo a la gravedad.

Productos no conformes menores

Cada responsable de forma individual o por sección de trabajo reporta el producto no conforme según caso. En este registro se indica la causa del no conforme, su tratamiento inmediato a realizar y el tiempo que dura el mismo.

Los operarios son los responsables del trabajo y está autorizado para realizar el tratamiento directamente, únicamente cuando se requiera se consulta a su jefe inmediato o por Jefe de producción para su aceptación o rechazo.

El operario responsable realizara el seguimiento del cumplimiento del tratamiento y luego de su verificación de conformidad.

Productos No conformes mayores

Cualquier instancia puede reportar un producto no conforme. La no conformidad es comunicada al jefe inmediato y a los involucrados.

Los operarios son los responsables directos de la identificación del producto no conforme

El supervisor o jefe de producción son las personas responsables de tomar la decisión de aceptación o rechazo de un producto no conforme observando siempre las especificaciones y dispondrá de su tratamiento o liberación hacia el próximo proceso.

7.3 Reprocesos y reparaciones en el proceso de producción

El jefe de producción es responsable de hacer cumplir el tratamiento designado para este tipo de productos:

7.3.1 Reprocesos de bodega

Los procesos que están en la bodega o en consignación en los almacenes, se devuelven a la fábrica y se ubican en la sección que requieran para procesarle. Estos productos se identifican en el orden de producción y se lleva un control.

7.3.2 Reparaciones por garantía o cuando el cliente paga

En este tipo de trabajos son relacionados con el cliente, ingresan a la empresa y se ubican en la sección que requieren para reprocesarle. Estos productos se identifican en la orden de producción.

Una vez incluido el reproceso o reparación el supervisor entrega al jefe de producción los tiempos que fueron empleados para dicha actividad para que los alimente al sistema de esta forma generar el informe de reprocesos el cual es contabilizado cada mes.

7.4 Concesiones y permiso de desviación.

- La concesión (autorización después de la realización del producto) está limitada a la entrega de un producto que tenga características no conformes, dentro de límites definidos y sea en tiempo o cantidad.
- El permiso de desviación (autorización antes de la realización del producto) se da generalmente por una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para uso específico.


El Jefe de área autoriza la concesión:

- Se comunica al responsable de área para que reinserte el producto en el proceso.

- Los responsables de calidad realizan el seguimiento para realizar las verificaciones correspondientes y evaluar los resultados de la concesión, se registra para su aprobación o rechazo.

7.5 Detección de productos no conformes después de la entrega.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega se maneja bajo el punto 7.4 y por el instructivo de reclamos de clientes. En caso de reincidencia puede ser entrada a una acción correctiva.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	Código: PD-SGC-04
		Versión: 11
		Hoja: 116 de 118

ÍNDICE

1.- OBJETIVO	116
2.- ALCANCE	116
3.- DEFINICIONES	116
4.- IDENTIFICACION	117
5.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	117
6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIAS	118
7.- PROCEDIMIENTO	118

3.4 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

1. Objetivo

Establecer un sistema para eliminar causas de no conformidades existentes y prevenir que vuelva a ocurrir.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a no conformidades de producto, proceso, sistema de gestión de la calidad y por quejas de clientes.

3. Definiciones

3.1 No conformidades: Es el no cumplimiento de un requisito especificado.

3.2 Acción correctiva: Una acción tomada para eliminarla causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

3.3 Eficacia: Extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

3.4 Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.5 No conformidad de producto: El no cumplimiento a un requisito especificado para un producto (que es resultado de algún proceso)

3.6 No conformidad de proceso. El no cumplimiento a un requisito especificado para un proceso (Actividades relacionadas que interactúan para la transformación de entradas y salidas)

3.7 No conformidad de sistema: El no cumplimiento a un requisito especificado que afecte al sistema de gestión de calidad (conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir o controlar la organización en lo referente a la calidad)

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

4. Identificación

En este procedimiento se denomina “Procedimiento para Acciones Correctivas” y su código es: P.01-8.5.2

5. Responsabilidad y autoridad

5.1 La responsabilidad de elaborar y de revisar este procedimiento es del director del sistema de gestión de la calidad.

5.2 La responsabilidad de aprobar este procedimiento es el presidente ejecutivo.

5.3 La responsabilidad de cumplir con las actividades asignadas es de todo el personal involucrado en este procedimiento.

5.4 La responsabilidad de hacer cumplir lo estipulado en este procedimiento es director del sistema.

5.5 la autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del presidente ejecutivo.

6. Documentos de referencia:

6.1. Norma ISO: 9001:2008

7. Procedimiento

7.1 Acciones correctivas:

Las fuentes de información para consideración de las acciones correctivas son:

- Las quejas del cliente.
- Los informes de no conformidad.
- Los informes de auditoría interna.
- Los resultados de la revisión por la dirección.
- Los resultados de los análisis de datos.
- Los resultados de las mediciones de satisfacción.
- Los registros pertinentes del sistema de gestión de calidad.
- Las mediciones de procesos.
- Las no conformidades para acciones correctivas pueden clasificarse en 4 clases: producto, sistema, proceso, sistema o por queja del cliente siendo las metodologías a seguir respectivamente las siguientes:

7.1.1 De Producto y proceso:

- Las no conformidades de productos y las de proceso que se registran de manera respectiva o que por su grado de gravedad requiere una acción correctiva se registró en el formato 1 para dar inicio a la acción correctiva.
- La investigación de las causas pueden realizarse a través de herramientas estadísticas (diagrama, causa-efecto, diagrama de Pareto, etc.) pruebas u otros estudios, cuando se requiera, ya sea porque existe dificultad para establecer las causas que originaron el problema o cuando las causas definidas no solucionaron el problema.

- Cuando existe estudios anteriores del problema se puede usar esos documentos como base en l investigación de causas.
- Determinada la causa o causas de la no conformidad se procede a definir la acción correctiva a tomar, el responsable de su implantación y el plazo para que dichas acciones se implementen.
- Estas acciones correctivas son revisadas y aprobadas por la Dirección.
Estos datos y la firma de elaboración y el responsable del cumplimiento se registran en el Anexo 1.

7.12 Del Sistema:

- Con el análisis de causas, El representante de la Dirección o su representante con el responsable del área auditada definen la acción correctiva y conjuntamente fijan plazos para implantar la acción.

4.8 ANEXOS 1

ACCIONES CORRECTIVAS

Origen de no Conformidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PRODUCTO	#Acción:	
			PROCESO	Area:	
			SISTEMA	Fecha:	
			QUEJA CLIENTE		
Auditoria	Control				
N°					
Descripcion no conformidad			(Espacio exclusivo para auditorias)		
			Referencia:		
			Cláusula		
			documento:		
			Procedimiento:		
			Tipo de Conformidad		
			Mayor		Menor
Nombre Emisor		Firma			
Análisis de Causa					
Nombre:			Firma:		
Acción Correctiva propuesta			Fecha inicial acción		
Responsable del cumplimiento			Firma:		
			Fecha limite cumplimiento		
Aprobado					
Verificación de Implantación					
				Satisfactorio	SI
Nombre				Firma	NO
Eficacia Acción					
Nombre		Firma		Fecha	



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNAS

Código: PD-SGC-05

Versión:11

Hoja: 121 de 122

ÍNDICE

1.- OBJETIVO	121
2.- ALCANCE	121
3.- DEFINICIONES	121
4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	122
5.- PROCEDIMIENTO	122

1. Objetivo

Definir un procedimiento para establecer, planificar y ejecutar auditorías internas en la empresa, como mecanismo de evaluación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008

2.- Alcance

Aplica a todos los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad.

3.- Definiciones

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

3.2 Criterio de auditoria: Conjunto de política, procedimientos y requisitos.

3.3 Evidencia de la auditoria: Registros, declaraciones de hechos o de cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

3.4 Hallazgo de la auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

3.5 Conclusiones de auditoria: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras a considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgo de la auditoria.

3.6 Auditado: Organización que es auditada

3.7 Equipo auditor: Uno o más auditores que lleva a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

3.8 Experto técnico: Persona que aporta conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.

3.9 Programa de auditoria: Conjunto de una o más auditoria planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

3.10 Plan de auditoria: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

3.11 Alcance de la auditoria: Extensión y límites de una auditoria

3.12 Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

4. Responsabilidad

El representante de la Dirección es el responsable ejecutar este procedimiento. A continuación se presenta un listado de responsabilidades.

DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA ELABORACION Y CAMBIOS	RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN
Programa de auditorias Internas	Representante de la Dirección	Jefe de Producción
Carta formal de identificación	Auditor Líder	Jefe de Producción
Plan de auditoria interna	Auditor Líder	Jefe de Producción
Agente de reunión de Apertura	Auditor Líder	Jefe de Producción
Agenda de reunion de cierre	Auditor Líder	Jefe de Producción
Informe de auditoria interna	Auditor Líder	Jefe de Producción
Solicitud de ACPM	Representante de la Dirección	Jefe de Producción
Informe Final	Representante de la Dirección	Jefe de Producción

Nota: Todos los documentos indicados en la tabla deben tener su código de identificación.

5. Procedimiento

5.1 PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNAS

5.1.1 El representante de la dirección o el auditor líder debe elaborar y actualizar el programa de auditoria internas cada semestre considerando que todos los procesos

identificados en el diagrama de procesos deben ser auditados por los menos 1 vez al año. Este programa es aprobado por el gerente general.

5.1.2 La frecuencia del programa de auditorías internas puede ser modificada de acuerdo a:

- Estado e importancia del proceso auditado.
- Reporte de no conformidades externas o internas.
- Quejas de clientes.
- Resultado de auditorías internas o externas previas.
- Solicitud de un cliente o empleado de la organización
- Cambios significativos en la administración, organización y/o tecnología.

5.13 Un empleado que requiere una auditoria a un proceso solicita al representante de la dirección

Su ejecución, que analiza y prueba la petición. Si es necesario, esta auditoria puede integrarse al Programa de Auditorías Internas para su realización.

5.2 Actividades iniciales de la auditoria

5.2.1 El representante de la dirección, en conjunto con el gerente general, designar al auditor líder quien será responsable de llevar a cabo la auditoria.

5.2.2 El Gerente general establece los objetivos (define qué es lo que se va a lograr), alcance (describe la atención y los límites) y criterio (referente frente lo cual se determina la conformidad, es decir, la norma ISO 9001:2008 de la auditoria.

5.2.3 El representante de la dirección, un conjunto con el gerente general, seleccionan al equipo auditor. El personal para ser considerando como auditor de calidad debe cumplir los siguientes requisitos.

- Aprobar un curso de auditores.
- Ser independientes del proceso al ser auditado para asegurar la imparcialidad y objetividad de la auditoria.

5.3 Revisión de la documentación

El equipo auditor revisa la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para determinar la conformidad del sistema con el criterio de la auditoria (NORMA ISO 9001:2008)

La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes.

5.4 Preparación de la actividad de auditoria

Carta de notificación de la auditoria en la carta se describe:

- Los objetivos de la auditoria
- El criterio de la auditoria (NORMA ISO 9001:2008) y los documentos de referencia.
- El alcance de la auditoria, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van a utilizarse.
- Las fechas y lugares en donde se va auditar las actividades de la auditoria.
- La hora y la duración estimada de las actividades de la auditoria, incluyendo las reuniones con la dirección y con el equipo auditor.
- Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor.
- El auditor líder realiza el Plan de Auditorías Internas PL-SGC-06 que se anexa en la carta de notificación.

5.4.1 El auditor líder asigna a cada miembro del equipo de responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas.

5.4.2 El equipo auditor revisa la información pertinente a las tareas asignadas y preparar la lista de verificación que sean necesarios como referencia y registros del desarrollo de la auditoria.

5.5 Ejecución de la auditoria

Realizar reunión de apertura, la cual es dirigida por el auditor líder con la asistencia del gerente general, el representante de la dirección y los responsables de los procesos.

Esta asistencia será establecida de acuerdo al lugar donde se va a realizar la auditoria.

El propósito de esta reunión es:

- Confirmar el plan de auditoria de interna
- Proporcionar un breve resumen de cómo se llevaran a cabo las actividades de auditorías.
- Confirmar los canales de comunicación
- Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas
- Se mantiene el Registro de Asistencia de los participantes.

Los miembros del equipo Auditor deben ocultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el programa de la auditoria y reasignar la tarea entre los miembros del equipo de auditor, cuando sea necesario.

El equipo auditor evalúa las evidencias con el criterio de la auditoria para generar los respectivos hallazgos. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar tanto conformidad y no conformidad con el criterio de la auditoria. Cuando los objetivos de la auditoria lo especifiquen, los hallazgos de la auditoria pueden identificar una oportunidad para la mejora.

Una vez incluida la auditoria, el equipo auditor se reúne con el propósito de:

- Revisar hallazgos de auditoria y cualquier otra información apropiada, recopilada durante la auditoria frente a los objetivos de la misma.
- Acordar las conclusiones de la auditoria, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoria.
- Preparar recomendaciones , si estuviere especificado con los objetivos de la auditoria
- Comentar el seguimiento de la auditoria, si estuviera incluido con el plan de la misma.

5.6 Informe de la auditoria

a. El auditor líder prepara el informe de auditoría interna que debe incluir, o hacer referencia, a:

- Los objetivos de la auditoria.
- El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados o el intervalo de tiempo cubierto.
- La identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor
- Las fechas y lugares en donde se realizaron las actividades de auditoria.
- El criterio de la auditoria
- El hallazgo de la auditoria que indiquen no conformidad con el criterio de la norma.
- Las oportunidades de mejora, si fuera necesario.
- Las conclusiones de la auditoria.

El informe de la auditoria interna debe emitirse en un máximo de cinco días. este informe es revisado y aprobado por el gerente general.

El informe de auditoría interna es entregado al gerente general, al representante de la dirección y a los responsables de los procesos auditados.

5.7 Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría.

Los hallazgos no conforme y las conclusiones indicados en el informe de auditoría interna indican la necesidad de las acciones correctivas, preventivas o de mejora, según sea aplicable el procedimiento de las acciones correctivas, preventivas PD-SGC-04, tales acciones son decididas y emprendidas por el responsable del proceso.

Las acciones correctivas, preventivas o de mejora son registradas de las solicitudes de las acciones correctivas, preventivas o de mejora.

6. Informe

El gerente general elabora un informe final para cada ciclo de auditoría que incluye:

- a. Solicitudes de las acciones correctivas, preventivas o de mejoras generadas en el ciclo de auditoría, indicando el proceso en donde fueron evidenciado.
- b. El número de solicitudes verificadas
- c. Los procesos con mayores deficiencias en el ciclo.

Este informe debe ser analizado en las revisiones gerenciales.

Para mantener el registro de auditorías y sus resultados, se dispone los siguientes documentos.



Informe de Auditoria Interna	Fecha: 20-7-2015
RG-SGC-05	Revision: 0
	Pagina 1 de 1

Norma:	ISO 9001:2008 y Leyes Aplicables y Vigentes				
Objetivo	Determinar si el sistema de gestion de la calidad de la empresa es conforme con los requerimientos con la Norma Internacional ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la organización				
	Evaluar si el sistema es adecuado. Se encuentra implementado y se mantiene de manera eficaz				
Alcance	Los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad				
Fecha Auditoria					
Fecha Reporte					
Audidores internos					
ACPM's	N°	REQUISITO	CATEGORIA	HALLAZGO	ESTADO
				REVISION GENERAL	
				ADMINISTRACIÓN POR LA DIRECCIÓN	
				GESTIÓN DE ATENCION AL CLIENTE	
				GESTIÓN DE DISEÑO	
				GESTIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	
				GESTIÓN DE ELABORACION	
				GESTIÓN DE ENTREGA Y DESPACHO	
				GESTIÓN DE COMPRA CALIDAD	
				GESTIÓN DE SGC	
				GESTIÓN DE MARKETING	

Revisado por:	AUTORES	Aprobado por:	
---------------	---------	---------------	--



Reunión Apertura de Auditoria Interna	Fecha: 20-7-2015
	Revision: 0
	Pagina 1 de 1

Agenda reunión de apertura auditoria interna

Fecha
Tiempo

Presentaciones

Auditor Líder a auditor 1

Responsable del auditado a los asistentes de la actividad auditada.

Circular lista de asistencia.

Objetivos y alcance de auditoria

Se auditará los procesos de administración por la dirección, gestión de elaboración, gestión de planificación y desarrollo en la mañana y en la tarde se auditará los procesos de gestión de marketing, gestión del sistema de gestión de calidad, gestión de entrega y despacho y revisión gerencial.

Arreglos

Caracterizaciones de los procesos

Medición de indicadores de cada proceso

Revisión gerencial.



Reporte de Auditoria Interna	Fecha: 20-7-2015
	Revision: 0
	Pagina 1 de 1

REPORTE DE AUDITORIA

A: Representante de la gerencia

De: Auditor Líder

ASUNTO: Auditoria de procesos

Los resultados de la Auditoria de sistema de gestión de calidad son los siguientes:

REPORTE DE LA AUDITORIA

Objetivo de la auditoria

- Determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la organización.
- Determinar la conformidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.

Alcance de la auditoria

Los procesos definidos en el alcance del sistema de gestión de calidad (SGC)

Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008

Manual de calidad, procedimiento del sistema, Procedimientos Operativos.

Conclusiones:

El sistema de gestión de calidad fue encontrado en cumplimiento parcial, con no conformidades menores detectadas en los procesos de elaboración, control de calidad, revisión gerencial y administración por la dirección.

El representante de gerencia se compromete a la entrega de los planes de acciones correctivas correspondientes a más tardar para el 3 Enero del 2016

Atentamente

Auditor

Angel Herrera

0302660089001



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Código: PD-SGC-06

Versión:11

Hoja: 130 de 131

ÍNDICE

1.- OBJETIVO	130
2.- ALCANCE	130
3.- DEFINICIONES	130
4.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	130
5.- PROCEDIMIENTO	131

1. Objetivo

Definir un procedimiento para la elaboración de ACPM de la empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera”

2. Alcance

Aplica para la apertura, seguimiento y cierre de las acciones correctivas, preventivas o de mejora del sistema de gestión de calidad.

3. Definiciones

3.1 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3,2 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

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

3.4 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

4. Responsabilidad

4.1 La apertura y cierre de una ACPM está bajo la responsabilidad de cualquier integrante de la empresa que identifique la necesidad de realizar una acción de corrección, prevención o de mejora en cualquier de los procesos.

4.2 El responsable del proceso al cual se le ha generado la ACPM, será el responsable del análisis de causa, justificación y realización de la propuesta para corrección o solución del hallazgo

.

5. Descripción

Cada acción ACPM deberá ser debidamente registrada y contener lo siguiente:

5.14 LA ACPM se lo obtiene del formato de ACPM y debe estar debidamente llenado.

5.15 Solicitud: Se debe establecer la fecha de solicitud, el tipo de acción, al proceso que pertenece la no conformidad, acción preventiva y la persona que detectó, la fuente del problema, describir brevemente el problema, responsable de la aprobación del ACPM, y fecha de aprobación.

6.16 Aprobación: Después de realizar la solicitud, el representante de la dirección aprueba si la misma es válida o no.

5.17 Análisis de Causa: el responsable designado en los pasos de solicitud y aprobación, debe realizar el análisis de causa y la solución de la No conformidad, acción preventiva o de mejora e ingresar dicho análisis y solución propuesta al plan de acción que se despliega automáticamente en el icono de análisis.

5.18 Corrección inmediata: aplica para toda no conformidad encontrada, se debe especificar la corrección inmediata en la opción análisis en el penúltimo espacio.


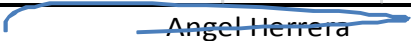

5.19 Aprobación de la Solución: El coordinador general o el representante de la dirección, aprobará la solución planteada en la etapa anterior, en caso de no ser aprobada esto regresará al estado de análisis para que sea revisada nuevamente, en caso de ser aprobada pasa al estado de implementación.

5.20 Implementación: Los responsables de la implementación definidos en el plan de acción aprobado, deben poner un visto en las actividades de su responsabilidad cuando las mismas le hayan cumplido, esto hace accediendo a la opción "Implementación".

5.21 Verificación: En esta opción, el responsable de la "verificación" de la dirección o el coordinador general, certifica que las acciones tomadas eliminaron el problema detectado.

En el caso que se verifique la eliminación del problema, la ACPM se cierra satisfactoriamente. Caso contrario, la ACPM se automáticamente se abre una nueva, con código asociado a la original

4.8 ANEXOS 1

ACCIONES CORRECTIVAS				
Origen de no Conformidad	PD-SGC-01	PRODUCTO	#Acción:	#1
	PD-SGC-02	PROCESO	Area:	producción
		SISTEMA	Fecha:	25/09/2016
		QUEJA CLIENTE		
Auditoria	Control			
N°	#1			
Descripcion no conformidad	La empresa "Muebleria y Ebanisteria Herrera" da como resultado como no conformidad a la identificación de los registros y tambien en la identificación de los equipos, asi como: maquinaria, que se utiliza, y tambien la identificación de los documentos del sistema de gestion de la calidad		(Espacio exclusivo para auditorias)	
			Referencia:	1
			Claúsula	#1
			documento:	001-001
			Procedimiento:	PD-SGC-01 PD-SGC-02
			Tipo de Conformidad	Mayor
			Mayor	Menor
Nombre Emisor	Angel Herrera	Firma		
Análisis de Causa	Existe un rango alto			
Nombre:	Angel Herrera	Firma:		
Acción Correctiva propuesta:	Fecha inicial acción			
Responsable del cumplimiento	Angel Herrera	Firma:		
	2 años	Fecha limite cumplimiento		
Aprobado Ing Oscar Vasquez	29/09/2018			
Verificación de Implantación	Se verifican de manera satisfactoria, por medio de las identificaciones de los registros, identificación de los diferentes equipos que son utilizados en la empresa y la identificación de los documentos.			
Nombre	Angel Herrera	Firma	Satisfactorio	SI
Eficacia Acción				NO
Nombre		Firma		Fecha

ANEXOS 2

ACCIONES PREVENTIVAS									
Origen de no Conformidad					PRODUCTO	#Acción:			
					PROCESO	Area:			
					SISTEMA	Fecha:			
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		QUEJA CLIENTE				
Auditoria		Control							
N°									
Descripcion no conformidad potencial:									
Nombre Emisor					Firma				
Análisis de Causa									
Nombre:					Firma:				
Acción Preventiva propuesta					Fecha inicial acción				
Responsable del cumplimiento					Firma:				
					Fecha limite cumplimiento				
Aprobado									
Verificación de Implantación									
Nombre			Firma				Satisfacto		SI NO
Eficacia Acción									
Nombre			Firma				Fecha		

ANEXOS 5

ANÁLISIS DE PRECIOS				
FECHA:			REALIZADO POR:	
MATERIAL:				
N°	PROVEEDORES	PRECIO	FORMA DE PAGO	SELECCIÓN
		APROBADO:		
MATERIAL:				
N°	PROVEEDORES	PRECIO	FORMA DE PAGO	SELECCIÓN
		APROBADO:		
MATERIAL:				
N°	PROVEEDORES	PRECIO	FORMA DE PAGO	SELECCIÓN
		APROBADO:		
MATERIAL:				
N°	PROVEEDORES	PRECIO	FORMA DE PAGO	SELECCIÓN
		APROBADO:		

ANEXO 6

	BOCETO DEL MUEBLE		REVISIÓN:
	NOMBRE DEL MUEBLE:	CODIGO:	FECHA:
			PAGINA:
<p>ESPECIFICACIONES:</p>			
DIMENSIONES		OBSERVACIONES:	ELABORADO
LARGO TOTAL			
ANCHO TOTAL			
ALTURA TOTAL			APROBADO
			FECHA:

ANEXO 7

	FECHA:				N°			
NOMBRE:								
TIPO DE MUEBLE:								
CODIGO:								
TIPO DE COMPLEMENTOS								
LINEA:								
REFERENCIAS:	REVISTAS O CATALOGO	<input type="checkbox"/>	FOTOS	<input type="checkbox"/>	PROPUESTAS	<input type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS DISEÑO								
SOLICITADO POR:				RECIBIDO POR:				
DESARROLLO DEL BOCETO								
DIFICULTADES:								
CAMBIOS:								
OBSERVACIONES:								
APROBADO POR:		SI	<input type="checkbox"/>	REVISADO/VERIFICADO POR:			APROBADO POR FECHA	
		NO	<input type="checkbox"/>					
DESARROLLO DEL PROTOTIPO								
DIFICULTADES								
PRUEBA EN PRODUCCIÓN								
Nombre				fecha:				

ANEXO 10

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS				
SOLICITUD DE CAPACITACIÓN				
FECHA:				N° _____
SOLICITADO POR:				
AREA/DEPARTAMENTO				
TEMA DE CAPACITACIÓN				
INSTRUCTOR				
#PERSONAL PARTICIPANT				
	PARTICIPANTES:			
SOLICITADO POR:			APROBADO POR:	

ANEXO 12

INSTRUCTOR:						
"Su empresa ha decidido iniciar un proceso de mejora continua, enfocando alcanzar la excelencia en los procesos y el servicio al cliente interno						
Por favor llene esta encuesta con la más absoluta libertad y sinceridad.						
1. Este curso ha llenado las expectativas que usted tenía por qué?						
2.- Que opina usted sobre el instructor a cuanto a su nivel de conocimientos, metodologías, etc.						
3.- Que se entendió sobre el curso impartido y como aplicaría?						
4.- Que otra capacitación considera que debe proporcionar la empresa para alcanzar el objetiv propuesto						
Detalle del tema o aspecto				Dirigido a:		
6.- Detalle otra sugerencias que usted considere conveniente						

ANEXO 13

DEPARTAMENTO:			MODIFICACIÓN DE CARGOS	<input type="checkbox"/>
DENOMINACIÓN DEL CARGO:				
REPORTARÁ A:				
PERSONAL A CARGO:				
	RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
	FUNCIONES DEL CARGO			
	COMPETENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADEMICO:				
CONOCIMIENTOS:				
EXPERIENCIA:				
APTITUDES				
ELABORADO POR:		CONOCIDO:		APROBADO:
		JEFE DEL AREA		

ANEXO 14

PLAN MAESTRO DE PRODUCCIÓN						
Las fechas de entregas indicadas determinan la obra completamente instalada						
2015						
	MAR	ABR	MAY	JUN	AGOS	
	03-mar	04-abr	02-may	04-jun	04-ago	
	13-mar	12-abr	18-may	15-jun	17-ago	
LA PUNTILLA	INSTALACION DE PUERTAS	INSTALACION CLOSET	INSTALACION DE ANAQUELES	INSTALACION DE UN PISO MADERA	ARREGLO DE UNA OFICINA	
TRIUNFO						
CONCHANCAY						
VOLUNTADA DE DIOS						
CUENCA						
AZOGUES						
PANCHO NEGRO						
PARROQUIA						
OBRAS DE REPARACIÓN Y RELAQUEADO						
LA ENVIDIA	REPARACIÓN DE UN JUEGO DE COMEDOR	REPARACIÓN DE UN PASAMANO	REPARACIÓN DE UN JUEGO DE SALA	REPARACIÓN DE UN MODULAR	REPARACIÓN DE UNA OFICINA	
SAN CARLOS						
KM 72						
GUAYAQUIL						
VOLUNTADA DE DIOS						
CUENCA						
AZOGUES						
PANCHO NEGRO						
PARROQUIA						
SOLO PEDIDO						
SAN CARLOS	MODULARES	APARADORES	BAR	PASAMANOS	JUEGO DE MUEBLES	
KM 72						
GUAYAQUIL						
VOLUNTADA DE DIOS						
CUENCA						
AZOGUES						
PANCHO NEGRO						
PARROQUIA						
NARANJAL						

ANEXO 15

LISTA DE CHEQUEO							
PREPARACION DE LA MADERA							
FECHA:	ENERO						
ARRUMADO DE LA MADERA							
Variable	Especificación	Frecuencia	Cumple	no cumple			Observaciones
FUNCIONAMIENTO DEL CALDERO							
Variable	Especificación	Frecuencia	Datos			Observaciones	
SECADO DE MADERA							
Variable	Especificación	Frecuencia			Observaciones		
ELABORADO					REVISADO		

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La empresa “Mueblería y Ebanistería Herrera” como se puede observar en el estudio realizado no hay un sistema de gestión implantado, el objetivo de este trabajo fue dar una pauta para una futura implementación, dando conceptos generales de calidad, elaborando procedimientos, analizando el FODA que se muestra a continuación y elaborando el plan de implementación propiamente dicho se concluye lo siguiente.

Foda

Fortalezas.

Ambiente de trabajo agradable.

Cumplimiento de fecha de entrega.

Servicio y asistencia personalizada.

Calidad del producto.

Experiencia del personal y mano de obra calificada.

Motivación del personal.

Maquinaria actualizada, de buena calidad y de buenos precios.

Debilidades

Falta de documentación de procesos.

Falta de medición del a satisfacción del cliente

Capacitación a los nuevos empleados, esta solo se realiza al momento de la contratación, no se le dan capacitaciones actualizadas por lo que no hay un plan de capacitación anual, y aunque existe la descripción de responsabilidades y perfiles de puesto, el personal lo desconoce totalmente.

No tiene una planificación de compra

Oportunidades

-Costos son competitivos.

-Reconocidos en acabados de madera de alta calidad por la tecnología y conocimiento del negocio.

-Mobiliario puertas no se compara con ninguna empresa.

-Empresa reconocida con los principales del cantón.

Amenazas

-Empresa de maderas que son la competencia, ya tiene implantado el sistema de gestión de la calidad.

-Empresa maderera que son la competencia tiene sucursales en otros cantones.

-Empresa maderera que son la competencia tienen buena publicidad y locales de venta pública

-No hay posicionamiento de Marca

-No cuenta con certificados internacionales que avalen a su calidad y servicio.

-Implantar un sistema de gestión de calidad orientando a los procesos, proporciona una ventaja competitiva y ayuda a tener un bajo control los procesos, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, logrando así una empresa rentable y productiva.

-La principal ventaja de los sistemas de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2008, es que sirve para la implantación del sistema de gestión de calidad propuesto, La empresa estará en capacidad de mejorar continuamente su posición en el mercado, sus indicadores financieros y productivos mediante una identificación continua de falencias o aspectos por mejorar lo cual va a permitir un mejor aprovechamiento de los recursos y la obtención de más u mayores beneficios.

-El desarrollo del proceso de nuevos proyecto, de ser llevado a cabo, puede ser una fuente importante de ingresos para la empresa.

4.6 Recomendaciones

Tomar la decisión de diseñar e implementar un sistema de gestión de Calidad, estableciendo los objetivos y políticas necesarias e informando al personal de tal decisión para que este participe activamente en el diseño e implementación.

-Describir los procesos de trabajo incluyendo toda actividad o tarea que pueda afectar la calidad del servicio o producto, detallando los procesos principales o secundarios así como su interrelación.

-Prever que en esta actividad de análisis de los procesos y diseño del procedimiento participe todo el personal acorde con los conocimientos y responsabilidades individuales.

-Dirigir y hacer funcionar una satisfacción satisfactoriamente requiere gestionar de una manera sistemática y visible. El éxito puede derivarse de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente las prestaciones por medio de identificar las necesidades de todas las partes interesadas.

BIBLIOGRAFIA:

Trabajos citados

FAMILIA ISO. (s.f.). Familia ISO. *Serie de norma ISO*. <http://www.normas-ISO.com/la-familia-ISO>.

ISO 9001:2008. (15 de NOVIEMBRE de 2008). ISO 9001:2008. *SISTEMA GESTION DE CALIDAD-REQUISITOS*. GINEBRA, SUIZA, INGLSA FRANCESA:
<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>.

Consultores, G. (9 de Junio de 2011). Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2008.
http://www.getconsultores.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=60.

Da Vinci, L. (9 de noviembre de 2010). Implementacion de gestion calidad. *El Proyecto Europeo 'Small City Commerce*. Europa, Grecia, España:
<http://www.smallcitycommerce.eu/>.

ortiz, w. (18 de octubre de 2013). calidad. Riobamba, Ecuador.

System, Q. M. (15 de Abril de 2013). *Implantacion de las normas ISO 9001-2008*. CUBA: <http://www.simbolocalidad.com/blog/ISO-9001-exportacion-implantacion-norma-ISO-9001-2008>.

TESIS, Sarango simbaña, t., & Carpio, M. (2010). SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. *Plan de implementacion de gestion de calidad, Bajo ISO 9001*. Cuenca, Cañar, Ecuador:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2631/13/UPS-CT002219.pdf>.

Norma ISO 9001:2008

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2631/13/UPS-CT002219.pdf>

Procedimientos documentados

https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&es_sm=93&q=www.uv.mx.gesti%C3%B3n.proyectos.documentos.berince+pdf&spell=1&sa=X&ved=0CBkQvwUoAGoVChMIIm5ORrNyXxwIVRF0eCh1hjQAL&biw=1366&bih=667

<http://www.scsonora.gob.mx/dges/uploads/procerges/iso/procedimientosparaprocedimientos.pdf>

https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

<http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>

<http://www.ekosnegocios.com/Revista/pdf/4/temas/50069.pdf>