



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS,
ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE
AUTOMATIZACION**

TEMA:

**“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008
PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS DE CONFECCION DE
BIVIDIS EN LA EMPRESA M&B TEXTILES”**

Trabajo de Graduación. Modalidad: TEMÍ, presentado previo la obtención del título de
Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización.

AUTOR: MARIO RODRIGO LOPEZ CEVALLOS

TUTOR: ING CESAR ROSERO

Ambato – Ecuador

Noviembre – 2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos de confección de bividis en la empresa M&B Textiles”, del señor Mario Rodrigo López Cevallos, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación de conformidad con el Art. 16 del Capítulo IV, del Reglamento de Graduación para Obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre del 2011

EL TUTOR

.....
Ing. César Rosero

AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado: Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos de confección de bividis en la empresa M&B Textiles. Es absolutamente original, auténtico y personal, en tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, Noviembre del 2011

EL AUTOR

.....
Mario Rodrigo López Cevallos

C.C: 180344012-0

APROBACIÓN DE LA COMISIÓN CALIFICADORA

La Comisión Calificadora del presente trabajo conformada por los señores Ing. Oswaldo Paredes Presidente y los señores Miembros Ing. Edison Jordán e Ing. Edwin Morales, revisó y aprobó el Informe Final del trabajo de graduación titulado Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos de confección de bividis en la empresa M&B Textiles, presentado por el señor Mario Rodrigo López Cevallos de acuerdo al Art. 17 del Reglamento de Graduación para Obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Oswaldo Paredes
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Edison Jordán
DOCENTE CALIFICADOR

Ing. Edwin Morales
DOCENTE CALIFICADOR

DEDICATORIA:

A mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mis padres, Mario y Blanca quienes me enseñaron desde pequeño a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!

A mi esposa, Elizabeth, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante.

A mis adorados hijos Camila y Benjamín quienes fueron la base más importante para poder llegar a este punto, son mi vida queridos hijos

A mis queridos hermanos, Sandra, Juan, mi cuñada Anita ¡Gracias! Sin ustedes no hubiese podido hacer realidad este sueño.

A los que nunca dudaron que lograría este triunfo: quienes siempre me motivaron a seguir adelante y a quienes les prometí que terminaría mis estudios. Promesa cumplida.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco la confianza y el apoyo de mis padres y hermanos, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil jornada.

A mi esposa e hijos quienes contribuyeron con todo su amor, comprensión para lograr este sueño tan anhelado

A todos los maestros de la FISEI que me apoyaron, y brindaron todo su apoyo con sus conocimientos.

A mi profesor tutor Ing. Cesar Rosero quien me brindo todo su apoyo para la realización de la presente tesis

A toda mi familia que me brindó ese apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida estudiantil

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

INDICE

CONTENIDO	PAGN.
Caratula	i
Aprobación del tutor	ii
Autoria.....	iii
Aprobación de la comisión calificadora	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos	vii
Índice de cuadros	xiii
Índice de figuras.....	xiv
Índice de gráficos	xvi
Índice de anexos	xvii
Resumen Ejecutivo.....	xix
Introducción	xx
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
Tema.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Contextualización.....	1
Árbol de Problemas.....	5
Análisis Crítico.....	6
Prognosis	7
Formulación del Problema	8
Preguntas directrices.....	8
Delimitación del Problema	8

Delimitación de Contenido	8
Delimitación Espacial	8
Delimitación del problema	9
Unidades de Observación.....	9
Justificación	9
Objetivos	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO	12
Antecedentes Investigativos.....	12
Fundamentación Filosófica.....	13
Categorías Fundamentales.....	14
Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	15
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente	16
Fundamentación Teórica.....	17
CALIDAD	17
Características de la calidad	18
Factores relacionados con la calidad	18
Parámetros de la calidad.....	20
Catorce puntos de Deming.....	19
Los diez puntos de Crosby.....	19
Según la American Society for Quality (ASQ), existen 7 Herramientas de la Calidad:.....	22
Calidad Total.....	23
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	28
Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad:.....	29
Norma ISO 9001.....	31
Estructura de la Norma ISO 9001:2008.....	34
1. Guías y descripciones generales.	35
2. Normativas de referencia.....	36
3. Términos y definiciones.....	36

Proveedor. Organización. Cliente.	36
4.Sistema de gestión	37
5. Responsabilidades de la Dirección	38
6. Gestión de los recursos	39
7. Realización del producto	39
8. Medición, análisis y mejora	39
Certificación.....	40
Quien Certifica	40
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.....	41
Características de la documentación de procesos.....	42
Metodología de análisis de procesos.....	43
Diagrama de Flujo	43
ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	44
Estandarización de procesos	45
Estandarización de procesos en la confección de bividis de la empresa M&B textiles	46
Proceso de confección de bividis en la empresa M&B Textiles.....	47
Hipótesis.....	48
Señalamiento de Variables.....	48
Variable Independiente.....	48
Variable Dependiente	48
CAPÍTULO III.....	49
METODOLOGÍA	49
Enfoque de la Investigación.....	49
Modalidad básica de la investigación	49
Investigación de Campo	49
Investigación Documental o Bibliográfica	50
Tipos de Investigación.....	50
Población y muestra.....	51
Población	51
Muestra	51
Técnicas e instrumentos de investigación.....	52

Operacionalización de las variables	53
Recolección de información.	55
Procesamientos y análisis.....	56
Procesamiento:.....	56
Análisis e interpretación de resultados:.....	57
CAPITULO IV.....	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	58
Situación actual de la empresa “M&B TEXTILES”	58
Organización de la empresa	58
Tendido y corte	59
Proceso de confección	60
Análisis e interpretación de resultados de la entrevista realizada al gerente de la empresa “M&B Textiles”	64
Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la fabrica M&B Textiles	66
CAPITULO V.....	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79
CAPITULO VI.....	80
PROPUESTA.....	80
Datos Informativos.....	80
Antecedentes de la propuesta.....	81
Justificación	81
Objetivos	83
Objetivo General.....	83
Objetivos Específicos.....	83
Análisis de factibilidad.....	84
Política.....	84
Sociocultural	84
Tecnológica.....	84
Económico Financiero	85

Fundamentación Científico-Técnica.....	85
Sistema de gestión de la calidad.....	86
Implementación.....	87
Modelo operativo	88
Compromiso Gerencial.....	88
Capacitacion Gerencial.....	89
Diagnóstico de la Organización.....	89
Conformación del Comité de Calidad y Equipo de Proyecto.....	90
Redactar la Política y los Objetivos de Calidad	90
Política de calidad para la empresa M&B Textiles en el área de confección.	91
Objetivos de calidad para la empresa M&B Textiles en el área de confección.	91
Realizar el Mapa de Procesos	93
Planificación y desarrollo de la Documentación.....	94
Manual de Gestión de la Calidad	95
Manual de Gestión de la Calidad	120
Procedimiento para el control de documentos.....	130
Procedimiento para el control de registros.....	138
Procedimiento para realizar las auditorias internas	147
Procedimiento para producto no conforme.....	154
Procedimiento para realizar las acciones preventivas.....	161
Procedimiento pararealizar acciones correctivas	168
Manual de procedimientos de confección	169
Procedimiento del proceso de almacenamiento.....	175
Procedimiento del proceso de Tendido y Corte	183
Procedimiento del proceso de confección	189
Procedimiento del proceso de Empacado.....	194
Implantacion del sistema de gestion de calidad.....	194
Realizacion de las Auditorias Amigables	195
Realizacion de la pre Auditoria de certificación	196
Realizacion de la Auditoria de certificación.....	196
Administracion de la propuesta.....	199

Plan de monitoreo y evaluacion de la propuesta	200
BiBliografia.....	201
Linkografia	202
Anexos.....	203

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 División de la población.....	51
Cuadro 2 Operacionalización de la variable independiente.....	53
Cuadro 3 Operacionalización de la variable dependiente.....	54
Cuadro 4 Recolección de información	55
Cuadro 5 Capacitación.....	67
Cuadro 6 Capacitación al personal.....	68
Cuadro 7 Misión, Visión, y políticas	69
Cuadro 8 Instructivo.....	70
Cuadro 9 Utilizar maquinaria.....	71
Cuadro 10 Procesos encomendados.....	72
Cuadro 11 Manual de confección	73
Cuadro 12 Registros	74
Cuadro 13 Metas Objetivos	75
Cuadro 14 Sistema de gestión de calidad.....	76
Cuadro 15 Norma ISO 9001	77
Cuadro 16 Mapa de Procesos.....	92
Cuadro 17 Mapa de procesos collarete	93
Cuadro 18 Plan de Acción.....	198

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama causa efecto.....	24
Figura 2 Planilla de Inspección.....	24
Figura 3 Graficas de control para ambos tipos de datos.....	25
Figura 4 Histograma	26
Figura 5 Grafica de pareto	26
Figura 6 Diagrama de dispersión.....	27
Figura 7 Grafico de Estratificación	28
Figura 8 Figuras utilizadas en el diagrama de flujo	44
Figura 9 Organigrama administrativo de M&B Textiles	59
Figura 10 Almacenamiento tendido y corte	60
Figura 11 Cosido primer hombro	60
Figura 12 Cosido de collarete	61
Figura 13 Cortado de collarete	61
Figura 14 Pegado collarete segundo hombro.....	62
Figura 15 Cosido lados bividi	62
Figura 16 Área de empacado	63
Figura 17 Almacenamiento de bividi terminado.....	63
Figura 18 Capacitación	67
Figura 19 Capacitación al personal	68
Figura 20 Misión, Visión; Políticas.....	69
Figura 21 Instructivo.....	70
Figura 22 Utilizar maquinaria.....	71
Figura 23 Procesos encomendados.....	72
Figura 24 Manual de confección	73
Figura 25 Registros	74
Figura 26 Metas Objetivos.....	75
Figura 27 Sistema de Gestión de calidad.....	76
Figura 28 Norma ISO 9001.....	77

Figura 29 Pasos para implantar un SGC bajo las normas ISO 9001-2008 y sus responsabilidades	87
Figura 30 Organigrama funcional de la empresa	109

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Árbol de problemas.....	5
Grafico 2 Categorías fundamentales.....	14
Grafico 3 Constelación de ideas de la variable independiente	15
Grafico 4 Constelación de ideas de la variable dependiente	16
Grafico 5 Estandarización de procesos	45
Grafico 6 Estandarización de procesos en la confección de bividis en la empresa M&B Textiles	46

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevista	204
Anexo 2 Encuesta	205
Anexo 3 Mapa de Procesos.....	207
Anexo 4 Layout	208
Anexo 5 Formato encabezado y pie de pagina	209
Anexo 6 Codificación de procedimiento o instructivo	210
Anexo 7 Políticas de redacción para el procedimiento o instructivo	212
Anexo 8 Memorando Entrega-Recepción	213
Anexo 9 Documentos con copias controladas	214
Anexo 10 Capacitación y/o Entrenamiento	215
Anexo 11 Distribución de procedimientos o documentos	216
Anexo 12 Listado maestro documentos internos	217
Anexo 13 Formato control de documentos	218
Anexo 14 Acta retiro y disposición final de documentos	219
Anexo 15 Malla de control de documentos	220
Anexo 16 Codificación de registros	223
Anexo 17 Tabla control de registro que forman parte del SGC	225
Anexo 18 Malla del proceso del control de registros.....	226
Anexo 19 Programa semestral de auditoría interna	227
Anexo 20 Comunicado de auditoría interna.....	228
Anexo 21 Plan de auditoria.....	229
Anexo 22 Lista de verificación	230
Anexo 23 Agenda de auditoria.....	231
Anexo 24 Preliminar de auditoría interna	232
Anexo 25 Definitivo de auditoría interna	233
Anexo 26 Seguimiento acciones preventivas	234
Anexo 27 Malla de proceso de auditoría interna.....	235
Anexo 28 Registro acciones preventivas y correctivas.....	236
Anexo 29 Malla de acciones preventivas y correctivas	237

Anexo 30 Recepción Anexo no-conforme	238
Anexo 31 Comunicado producto no conforme.....	239
Anexo 32 Eficacia medidas correctivas	240
Anexo 33 Nota de ingreso	241
Anexo 34 Malla proceso recepción de no-conformidades.....	242
Anexo 35 Orden de producción	243
Anexo 36 Etiqueta de trabajo.....	244

RESUMEN EJECUTIVO

El contenido de la investigación comprende los aspectos más relevantes sobre un sistema de gestión de calidad, las normas internacionales ISO 9001-2008 y su repercusión en la mejora de los procesos de confección de bividis, el mismo que está estructurado por seis capítulos.

El primer capítulo contiene el Planteamiento del Problema que enfoca la necesidad de establecer una verdadera investigación científica sobre la aplicación de técnicas activas en el proceso de confección de bividis.

El capítulo II se refiere al Marco Teórico, el cual constan los antecedentes investigativos en donde se puso investigaciones previas similares al propuesto con sus respectivas conclusiones,

Los capítulos III y IV comprenden la metodología y el análisis de resultados; para lograr los objetivos propuestos, se realizó la investigación de campo, con el fin de recolectar la informaron a través de la entrevista realizada al gerente de la empresa y las encuestas a los trabajadores de la empresa M&B Textiles”.

El capítulo V contiene las conclusiones más relevantes, las mismas que al ser aceptadas y llevadas a la práctica por la Empresa, se convertirán en orientaciones eficientes que guiarán el mayor involucramiento de sus trabajadores que ayudara a un crecimiento de la empresa.

El capítulo VI contiene la propuesta, que consiste en brindar los pasos necesarios para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para el aérea de confección de bividis de la empresa M&B Textiles, como toda la documentación que la Norma ISO 9001-2008 establece que se elabore.

INTRODUCCIÓN

La Empresa M&B Textiles se dedica a la confección de bividis, la planta se encuentra ubicada en el domicilio del propietario, en las calles Camino del rey entre Queseras del medio y Bárbula, la edificación cuenta con 4 pisos pero solo uno se dedica para la producción, cuenta con 25 operadores los cuales trabajan un turno de 8 horas diarios.

La materia prima que utiliza en la confección de bividis son: Tela acanalada, etiquetas, fundas plásticas, hilo polyester etc., los que hacen posible el cumplimiento de metas y procedimientos para nuestros clientes.

La elaboración del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad pretende dar información a todo el personal que trabaja en la planta, y reducir el nivel de producto defectuoso, previo cumplimiento de las normas ISO 9001-2008 que serán ejecutadas por parte de la dirección administrativa, cuya información ha sido facilitada por la empresa. En el cuál se describen los procedimientos de trabajo en cada uno de los procesos de confección de bividis e indicadores de calidad documentación que servirá de apoyo para identificar y analizar las mejoras en dicha área de la empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008 PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS DE CONFECCION DE BIVIDIS EN LA EMPRESA M&B TEXTILES”

Planteamiento del Problema

Contextualización

Algunos países se están integrando a la [economía](#) mundial con mayor rapidez que otros, puesto que han logrado incorporar sistemas de trabajo muy eficaces para la fabricación de productos, que son muy competitivos en calidad y costos, puesto que relativamente son bajos comparados con otros productos similares, La experiencia acumulada por dichos países que han registrado un crecimiento del producto más acelerado revela la importancia de implantar un sistemas de gestión de calidad.

La participación del conjunto de países en desarrollo en el comercio mundial aumentó del 19% en 1971 al 29% en 1999. Por ejemplo, las economías asiáticas recientemente industrializadas han logrado resultados satisfactorios, en tanto que

África en su conjunto ha tenido un **desempeño** mediocre ya que no ha encontrado la vía adecuado para el desarrollo de su industria.

El desarrollo y comercialización de productos no puede seguir siendo considerados en forma local, pues la competencia externa ataca con calidad y costos de nivel internacional, apareciendo entonces la empresa de clase mundial, capaz de competir en cualquier mercado con lo mejor de sus productos.

En vista de esta globalización y del conocimiento de que un Sistema de Gestión de la Calidad en funcionamiento crea la base para la toma de decisiones basadas en el conocimiento, un optimo entendimiento entre las partes interesadas y sobre todo lograr un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de los costos por fallas (costos ocultos) y las pérdidas por roces; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en: El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

El desarrollo económico y social experimentado por nuestro país en la última década, así como la creciente y dinámica globalización de los mercados mundiales, que permite el libre intercambio comercial y cultural entre países disímiles, obliga a que cada miembro de este mercado mundial sea cada vez más eficaz y eficiente a objeto de competir al más alto nivel de productividad y calidad, el creciente intercambio comercial y cultural, como asimismo la reinsertión del Ecuador en la comunidad internacional ha generado una serie de impactos internos en las diferentes actividades productivas del país, que en consecuencia, el punto central de análisis es el nivel de calidad y productividad que puede ofrecer Ecuador, en la producción y venta de los bienes y servicios transados internamente como de sus exportaciones.

Por lo que pocas empresas textiles en el Ecuador se han desarrollado o incorporado sistemas de calidad adecuados a las exigencias internacionales, para que el producto final cuente con la máxima calidad y a un precio accesible, sin embargo la mayoría de empresas en nuestro medio no cuenta con las herramientas suficientes para lograr una mejor competitividad, generando productos de baja calidad y desperdicios innecesarios que terminan incrementando su costo de producción, por lo que la implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad ha dejado de ser un elemento poco relevante en las empresas para convertirse en un elemento de mucha importancia estratégica para el mejor desarrollo de las mismas.

No obstante, cada vez es mayor la producción de confecciones textiles, tanto las de prendas de vestir como de manufacturas para el hogar. En Tungurahua, el sector textil genera varias plazas de empleo directo llegando a ser el segundo sector manufacturero que más mano de obra emplea, después del sector de alimentos, bebidas, la provincia vienen experimentado permanentes cambios estructurales, como la incorporación de sistemas de manufactura ya que por el alto grado de demanda de calidad las empresas apuestan a sistemas que efectivicen la producción tanto en el mercado interno como el externo, este cambio radical que desarrollan las empresas líderes del mercado, enmarca o globaliza a toda aquella empresa que tenga el espíritu de sobrevivir y competir en dicho mercado. El talento humano sub utilizado también juega un papel muy importante en el desarrollo de la calidad ya que son los agentes primordiales para tener altos estándares de efectividad a la hora de manufacturar los productos.

M&B Textiles es una pequeña empresa que funciona empíricamente en todos sus procesos de confección de bividis, ya que sus propietarios no se han visto en la necesidad de incorporar a los procesos, herramientas y/o métodos de estandarización, tomando en cuenta que su nicho de mercado no exigía la implementación de dichas herramientas.

Actualmente la empresa se encuentra en grandes dificultades por no aplicar dichos métodos de estandarización en los procesos, provocando que el producto no se ajuste a los estándares que el mercado requiere, lo cual causa un sinnúmero de pérdidas económicas a la empresa.

Entonces el problema radica en la falta de documentación en los procesos que realiza la empresa, así como las no conformidades que se presentan en la planta de producción, lo que ha generado un incremento en los indicadores de tiempos improductivos, reproceso y desperdicio, considerando los últimos tres años.

Estos problemas generan a su vez insatisfacción del cliente, incomodidad en los puestos de trabajo, y bajo nivel de desarrollo empresarial, por la pérdida de recursos, lo que incrementa los costos y reduce la rentabilidad del negocio, así como la competitividad en el mercado.

En la gestión actual, la correcta gestión de la calidad total son puntos críticos para conseguir la competitividad y el futuro de la empresa, ya que en el complejo entorno empresarial actual, la empresa debe tener correctamente gestionados estos aspectos teniendo un plan de calidad total y una adecuada gestión medioambiental, así como un sistema de aseguramiento de la calidad según las normas ISO 9000-2008. En la actualidad cambio constante y la necesidad de las empresas en un mundo gran competitivo han llegado a la industria a buscar una herramienta que provea a sus productos y en la calidad basadas en normas y estándares internacionales.

Árbol de Problemas

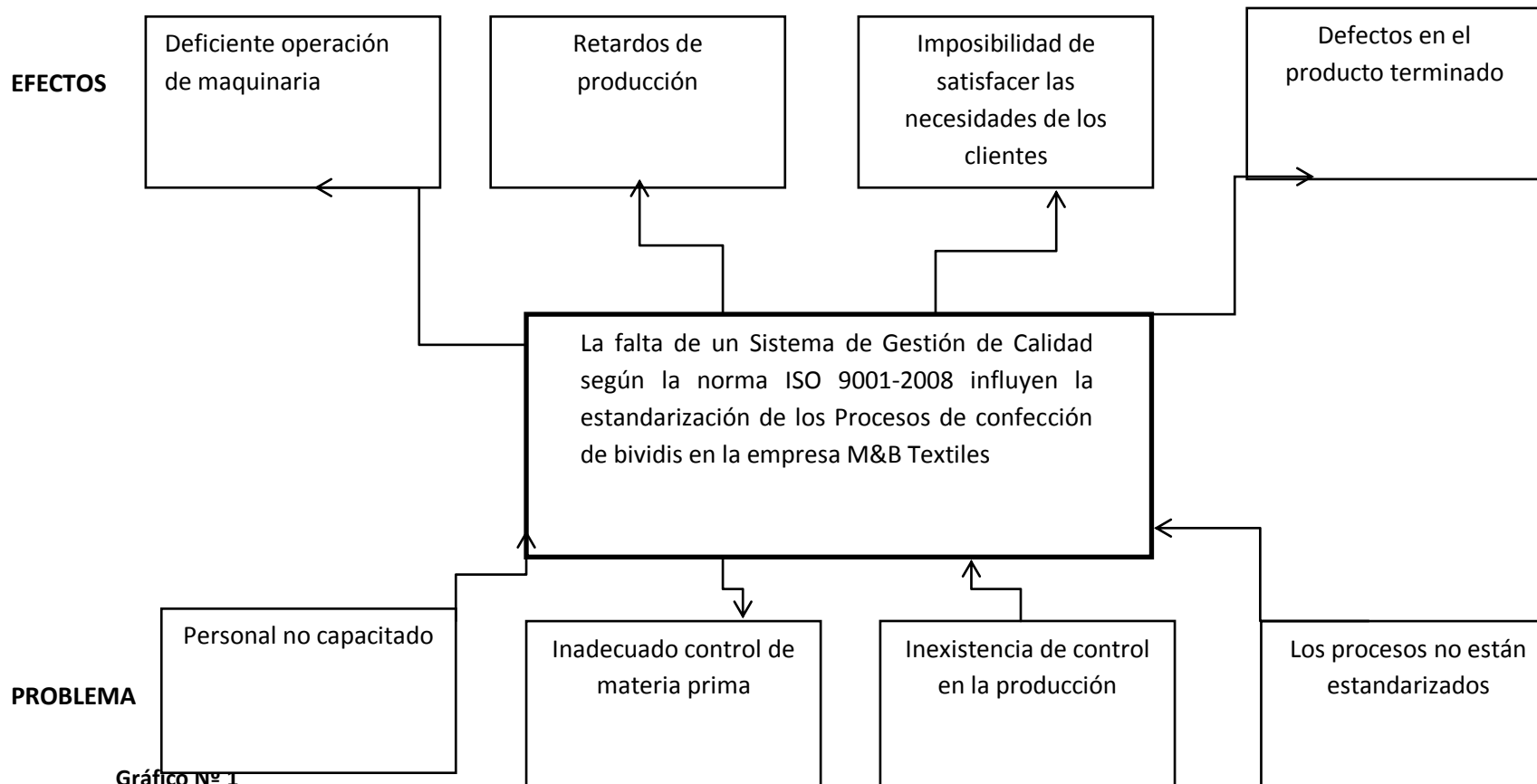


Gráfico Nº 1

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Mario López

Análisis Crítico

En observación a la fábrica M&B Textiles se determino que el personal de la empresa al no contar con una capacitación adecuada para realizar las funciones asignadas, tanto en la operación de la maquinaria como en la fabricación de la prenda se denota que se producen averías a las maquinas como también fallas en los diferentes procesos realizados como cortes defectuosos, cosidos de mala calidad y empaques poco provistos de presencia en el mercado, por lo cual el producto final termina con costos altos por los gastos generados por arreglos o cambios de piezas en las máquinas y las pérdidas de materia prima en el proceso, lo cual genera insatisfacción del cliente tanto visual y económica, produciendo emigración del cliente en potencia.

El inexistente control de materia prima, tanto en la recepción como en el almacenamiento de los insumos, ha generado diferentes perjuicios a la empresa ya que por no contar con un registro que permita saber la existencia o no existencia de los recursos materiales, las compras posteriores efectuadas, se han realizado sin un control adecuado, por lo que se ha detectado que en bodega existe excesivas unidades de un insumo y en otros casos la inexistencia de materia prima, esto ha generado retardos en producción por no contar con los insumos necesarios, además los costos iniciales son altos por materia prima en mal estado y/o compras apresuradas que generan costos administrativos altos, también podemos mencionar que por la necesidad de entregar la producción a tiempo se utilizan insumos no adecuados para la fabricación de bividis, tomando en cuenta que el stock de materiales con el que cuenta la empresa no es el suficiente para cumplir con la demanda de producción requerida en ciertas temporadas.

Puesto que la producción de M&B textiles se desarrolla empíricamente, se denota que no existe un control de producción que les permita saber cuántos bividis están en proceso y qué cantidad de producto terminado se encuentra almacenado, no pudiendo tener la información en el momento oportuno para satisfacer las necesidades de sus principales clientes, y que por tal incapacidad la empresa ha

perdido prestigio entre sus consumidores. Una medida desesperada es querer suplir dichas necesidades con otros productos y que a la larga ha llevado a que sus clientes resuelvan cambiarse de proveedor.

La empresa M&B Textiles no ha logrado mantener la calidad del producto, reflejándose esto en temporadas altas y bajas de ventas, por motivos de incapacidad para mantener un producto estándar, puesto que los productos ofertados han variado en calidad de un lote de producción a otro, estas prendas difieren entre sí ya sea por los portes o por la mala calidad de confección, y han producido el desprestigio de la empresa y por ende la pérdida de mercados en varios sectores del país, además que por la falta de acciones por la administración se han visto relegados a un segundo plano en dichos mercados.

Prognosis

De continuar con los problemas mencionados anteriormente la empresa M&B Textiles se verá envuelta en un catastrófico desprestigio, puesto que sus cliente no tendrán la total confianza para realizar la adquisición del producto, además los costos de producción del bividi aumentarán significativamente por los desperdicios en el corte , los re-procesos, ya sea por los malos cosidos o cosidos defectuosos, que aumentan los costos del producto y que por esta circunstancia disminuirán las ventas totales de la empresa provocando pérdidas económicas por la poca o nula venta del bividis y que a corto o mediano plazo la demanda decrecerá significativamente, por la no aceptación del producto, la cual generara inestabilidad laboral ya que no será necesario contar con toda la mano de obra que laboraba en la empresa, y en última instancia la liquidación de la empresa ya que no podrá cumplir con los objetivos planteados.

De esto se desprende la necesidad de mejorar la calidad del producto y la estandarización de los Procesos de confección de bividis es la vía más adecuada

para que la empresa pueda recuperar su prestigio y encaminarse en la ruta de un crecimiento sostenido en base a la confianza de sus clientes.

Formulación del Problema

¿La falta de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001-2008 influye en la estandarización de los Procesos de confección de bividis en la empresa M&B Textiles?

Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son los procedimientos básicos para establecer un Sistema de Gestión de Calidad?
- ¿Qué procesos se realizan en el área de confección de bividis?
- ¿En qué influye el diseño e implantación de un Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la confección de bividis en la empresa M&B Textiles?

Delimitación del Problema

Delimitación de Contenido

Campo: Sistema de gestión de calidad

Área: Norma ISO 9001-2008

Aspecto: Empresa textil

Delimitación Espacial

La investigación se desarrolla en las instalaciones de la empresa M&B Textiles.

Delimitación del Problema

El desarrollo del sistema de gestión de calidad se lo realiza en las instalaciones de la fabrica Textiles M&B, la cual está dividida en dos plantas, la primera de tejido y tinturación, y la segunda de confección de bividis. La población con la que se trabaja estará integrada por 25 personas, que se va a denominar el universo de trabajo.

El tiempo de duración aproximado es de 6 meses a partir de la aprobación del proyecto.

Unidades de Observación

- Gerente de la empresa de Textiles M&B
- Empleados administrativos
- Clientes

Justificación

Las empresas que han implementado sistemas de gestión de calidad, tienen más herramientas para competir en los diferentes mercados, por tal motivo M&B Textiles debe aplicar un sistema de gestión de calidad que se enfoquen en dar credibilidad a la empresa para lograr un posicionamiento en los mercados y no depender de empresas que por sus condiciones de trabajo reprimen solo a mercados que no son muy apetecidos por las empresas líderes.

M&B Textiles, es una empresa reconocida en el medio nacional, y es de importancia que sus procesos sean eficientes, para lo cual debe mejorar continuamente sus recursos en los aspectos organizacionales, técnicos, tecnológicos y operativos, implementando metodologías con enfoque hacia la

calidad, que contengan la capacitación de sus colaboradores y la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo, etc.

En Textiles M&B no existe procesos de calidad documentados, su trabajo es empírico, sin ningún manual o apoyo escrito de los procesos, por lo que es sumamente necesario la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008.

El presente proyecto tendrá un alto impacto en la empresa, ya que se pasarán de condiciones o procedimientos empíricos en administración a una toma decisiones más técnicas y en base a datos obtenidos de los procesos.

Los beneficios se concentraran en el prestigio de la empresa la confianza de sus clientes los cuales verán en los productos de la empresa de Textiles M&B, con una mejor calidad, y precios razonables.

Al tener los procesos estandarizados la empresa lograra disminuir errores, además se pueden determinar los estándares de tiempo para planear, calcular costos, programar y evaluar la productividad, factor importante y determinante para el desarrollo de cualquier empresa que pretende la mejora continua. La empresa lograra adentrarse en los principales mercados nacionales puesto que su producto de calidad impactara a sus clientes, ya que estará provisto de todas las características necesarias para competir con las demás prendas existentes en el mercado, es decir un precio competitivo, con la mejor calidad del mercado sin que esto repercuta en los precios.

La elaboración de este proyecto es totalmente factible puesto que los conocimientos necesarios para lograr elaborar el estudio, se han adquirido en el transcurso de la carrera de Ing. Industrial, se cuenta con el total apoyo del dueño de la empresa así como también con el profesor tutor y los docentes de la Facultad.

Objetivos

Objetivo General

- Implementar un Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos en las área de confección de bividis en la empresa M&B Textiles.

Objetivos Específicos

- Identificar la documentación básica para establecer un SGC en base a las normas ISO 9001-2008
- Determinar los procesos de confección de bividis
- Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para estandarizar procesos en el área de confección de bividis en la empresa M&B Textiles

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos

La presente investigación toma en consideración trabajos similares referentes a Sistemas de Gestión realizados en la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, como es el caso del autor: Alfonso Jordán (2006) y su trabajo de investigación “Elaboración de un Manual de Procedimientos en el Área de Producción para la empresa Curtiduría Tungurahua S. A de la ciudad de Ambato”, quien desde su perspectiva tiene las siguientes conclusiones:

- La documentación de los procesos y la implementación de manuales asegura ventajas en grandes magnitudes.
- Permite alcanzar una producción deseada y se optimiza al máximo recursos económicos, materiales así como humanos.
- Con la delegación de funciones a los responsables de los procesos, se ordena y se conoce detalladamente las tareas a realizar, además de estandarizar el proceso.

Fundamentación Filosófica

Este estudio sobre el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001-2008 en la estandarización de los Procesos de confección de bividis en la empresa M&B Textiles se enmarca dentro del paradigma crítico-propositivo pues está orientado a la realización de un diagnóstico, en este trabajo prima el manejo de la información mediante estadística gráfica, la verificación de las hipótesis gracias a pruebas estadísticas y la formulación de una propuesta de solución al problema detectado.

Categorías Fundamentales

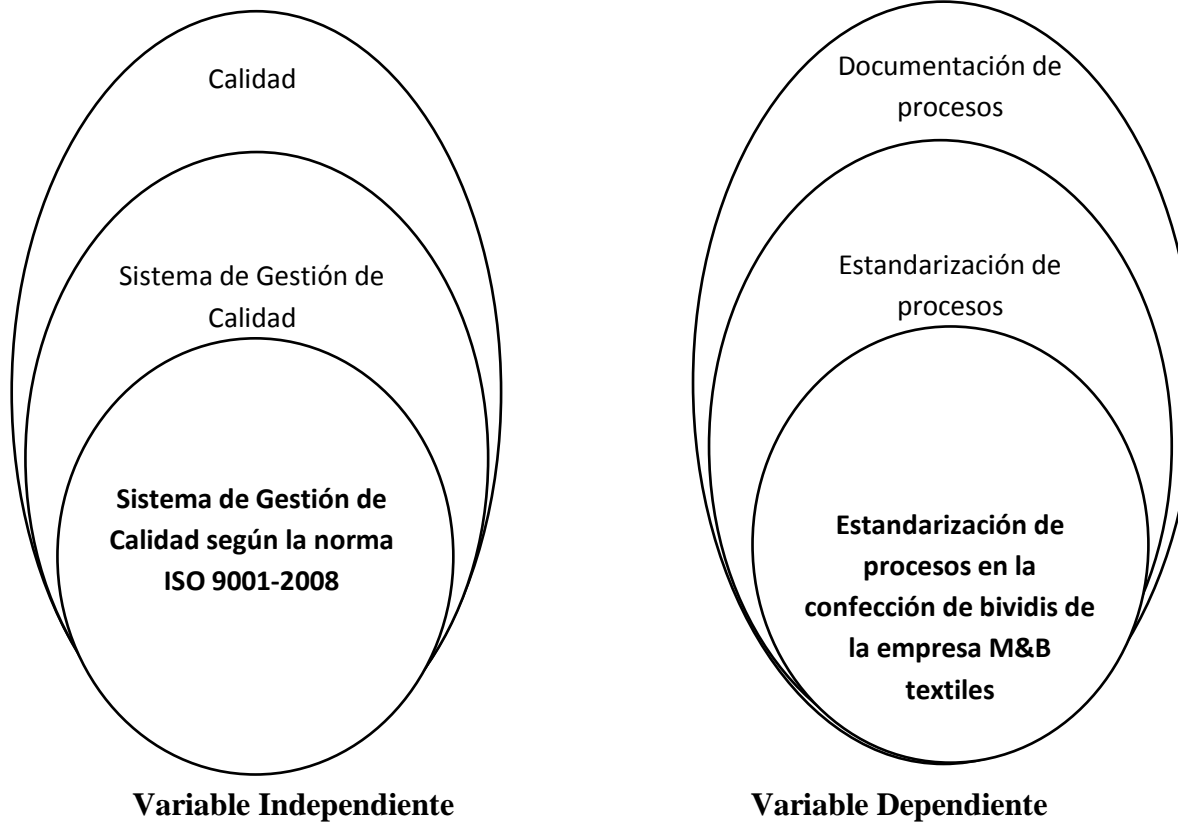


Gráfico N° 2

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Mario López

Constelación de Ideas de la Variable Independiente

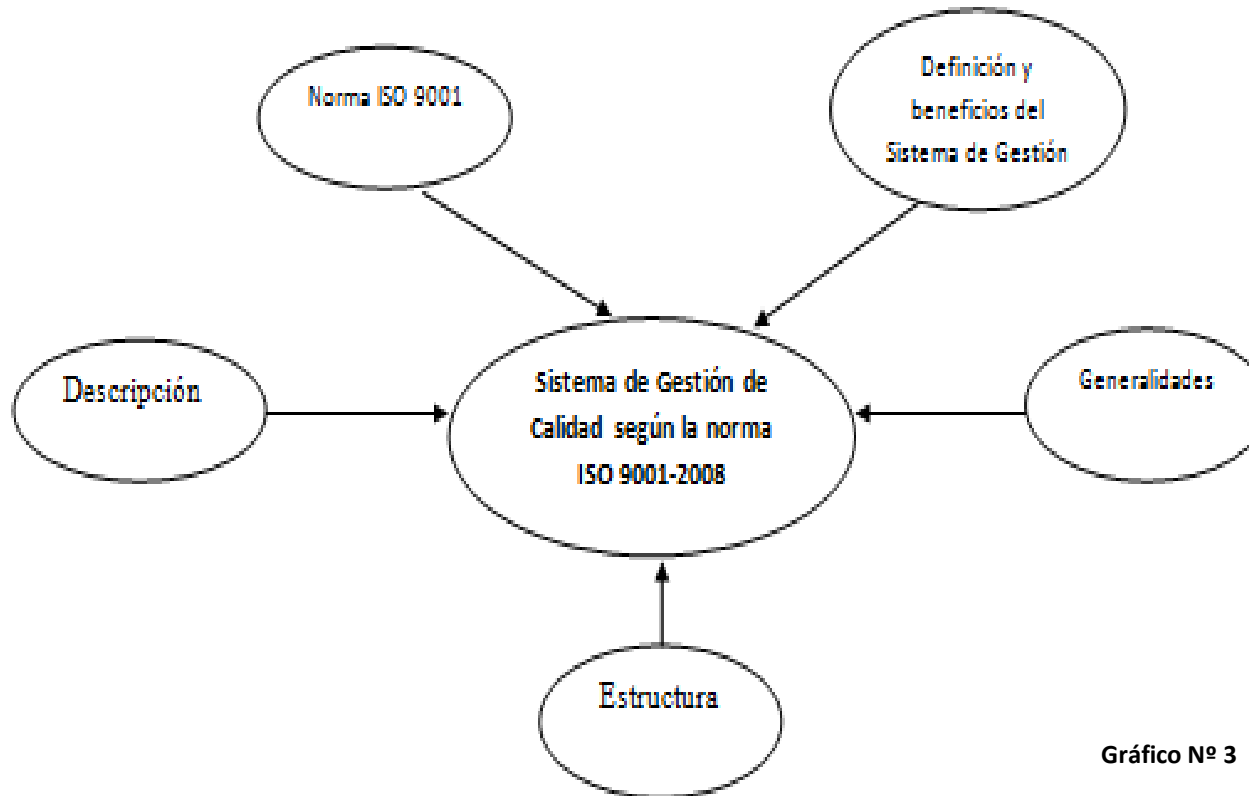


Gráfico Nº 3

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Mario López

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

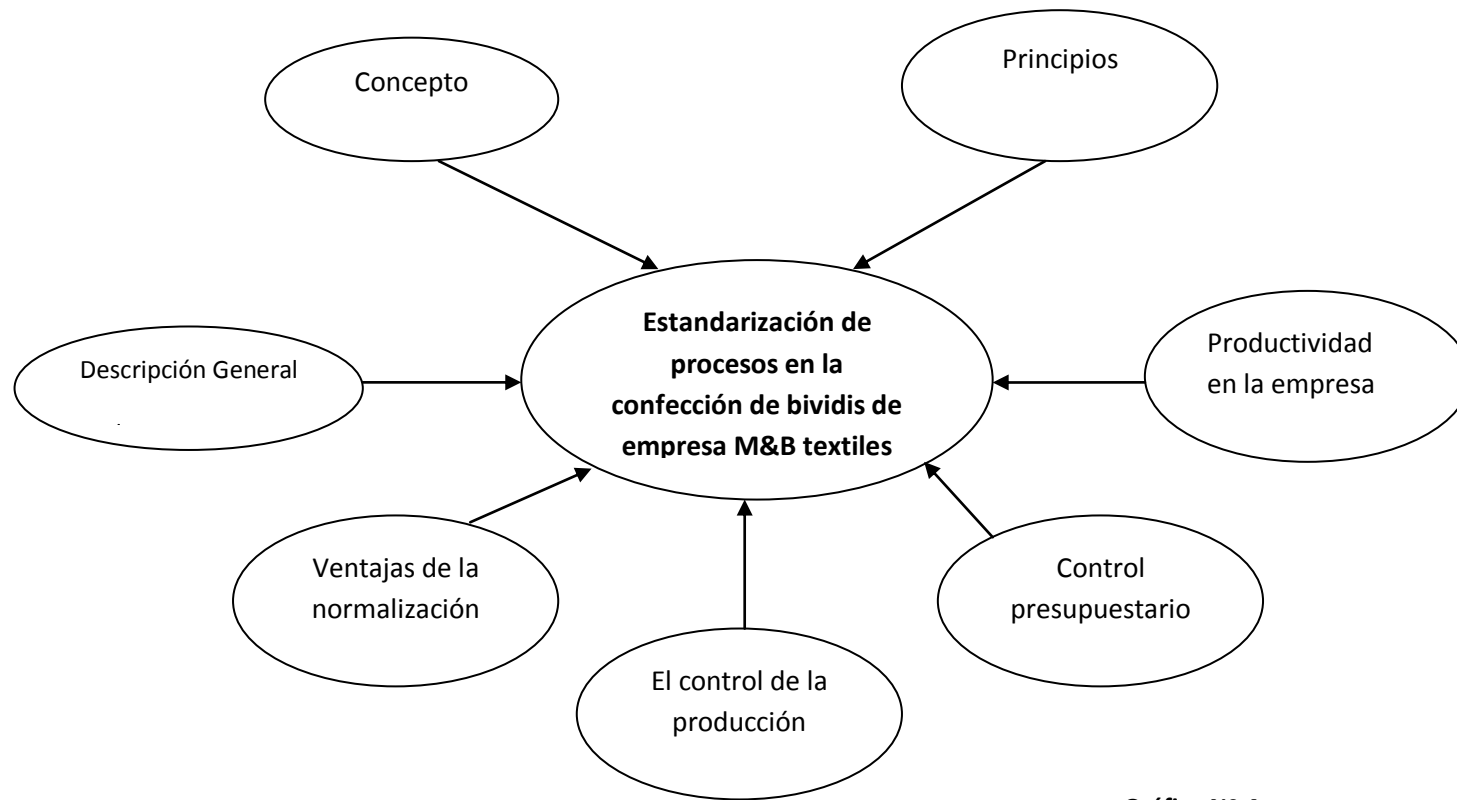


Gráfico N° 4

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Mario López

Fundamentación Teórica

CALIDAD

La mayoría de los clientes busca calidad al mejor precio, sin embargo, lo que puede ser “excelente” para algunos, no lo es para otros. Cuando un individuo adquiere un producto o servicio, lo hace para satisfacer una necesidad, pero siempre espera que la “nueva adquisición” funcione como lo esperado, o al menos como se lo prometieron en el anuncio publicitario. Muchas veces la calidad se paga, justificando de esta forma el dicho de que “lo barato sale caro”.

Según el Dr. Edwards Deming (1996), “la calidad permite alcanzar los objetivos planteados y las oportunidades de mercado, mediante el mejoramiento continuo y competitivo, usando catorce puntos que denominan la Gestión de calidad total”.

Según el Dr. Juran J.M (1999), “la calidad es la adecuación al uso, además es el cumplimiento de las características que satisfagan y cumplan con el objetivo de uso del producto”

El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.

Características de la calidad

- Tomar conciencia de las oportunidades para mejorar, establecer metas para el mejoramiento y organizar para conseguir las metas y dar entrenamiento.
- Ejecutar proyectos para resolver problemas
- Informar los avances y reconocimientos
- Comunicar los resultados y mantener los resultados obtenidos
- Mantener el impulso haciendo mejoras anuales como parte de sistema y de los procesos de la empresa.

Factores relacionados con la calidad

“Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

- **Dimensión técnica:** engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- **Dimensión humana:** cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- **Dimensión económica:** intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa

Otros factores relacionados con la calidad son:

- Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto).

Parámetros de la calidad

- **Calidad de diseño:** es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- **Calidad de conformidad:** Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- **Calidad de uso:** el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.
- **El cliente es el nuevo objetivo:** las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.” <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

Catorce puntos de Deming

1. **Constancia.** El propósito es mejorar constantemente los productos y servicios de la empresa, teniendo como objetivo la consecución de la competitividad permaneciendo en el mercado para proporcionar empleo por medio de la innovación, la investigación, el mejoramiento continuo y el mantenimiento adecuado.

2. **Nueva Filosofía.** Se trata de adoptar una nueva filosofía de empresa ya que estamos viviendo una nueva era económica (mucho más ahora) en la que los gerentes deben tomar conciencia de sus responsabilidades y afrontar la cuota de liderazgo que les cabe para lograr el cambio.

3. **La Inspección.** Se debe dejar de depender de la inspección masiva para alcanzar la calidad, hay que eliminar la inspección en masa a través de la integración del concepto de calidad en todo el proceso de producción, lo cual aminora costos y permite aumentar calidad.

4. **Las Compras.** Hay que eliminar la práctica de comprar basándose exclusivamente en el precio, ya que los departamentos de compras tienden a elegir al proveedor con los precios más bajos. En su lugar, se deben concentrar esfuerzos en minimizar los costos totales, creando relaciones sólidas y duraderas con un solo proveedor para cada materia prima, basándose en la fidelidad y la confianza.

5. **Mejoramiento Continuo.** La búsqueda por mejorar debe ser continua, no momentánea ni estática, se deben mejorar los procesos productivos, el servicio y la planeación, además la administración debe propender por la minimización de costos a través de la reducción de pérdidas y mermas y productos defectuosos.

6. **Entrenamiento.** Se debe instituir el entrenamiento y la capacitación de los trabajadores como una de las tareas del diario acontecer, con esto no sólo se consiguen mejores empleados sino mayores resultados en cuanto a calidad y costos.

7. **Liderazgo.** Las organizaciones deben adoptar e instituir el liderazgo, de manera que la labor de los supervisores o jefes no se limite a dar órdenes o impartir castigos, sino que más bien se convierta en un orientador que le ayude

a la gente a hacer mejor su trabajo y que identifique quiénes son las personas que necesitan mayor ayuda para hacerlo.

- 8. El Miedo.** Las firmas deben desterrar el temor y el miedo de todos sus niveles, hay que generar confianza entre la gente de manera que no sientan temor de opinar o preguntar, esto permite mayor efectividad en el trabajo y permite que las personas se esfuercen porque quieren que la empresa alcance el éxito

- 9. Barreras.** Romper las barreras que existan entre los diferentes departamentos y su gente, no crear competencias que las hagan chocar sino más bien generar la visión de largo plazo que les permita a todos trabajar por conseguir los mismos objetivos, permitiendo así la colaboración y la detección temprana de fallos.

- 10. Slogans.** Hay que borrar los slogans o las frases preestablecidas, estos no sirven y lo que causan es relaciones adversas que redundan en pérdidas de competitividad y calidad.

- 11. Cuotas.** Deben eliminarse las cuotas numéricas, tanto para trabajadores como para gerentes. Las cuotas sólo toman en cuenta los números, no los procesos, los métodos o la calidad y por lo general se constituyen en garantía de baja calidad y altos costos. Las cuotas se deben sustituir con liderazgo, eliminando el concepto de gerencia por objetivos.

- 12. Logros Personales.** Hay que derribar las barreras que le quitan a las personas el orgullo que les produce su trabajo, eliminando los sistemas de comparación o de méritos, estos sistemas sólo acarrear nerviosismo y disputas internas.

13. Capacitación. Se debe establecer un programa interno de educación y auto mejoramiento para cada quien, hay que permitir la participación de la gente en la elección de las áreas de desarrollo.

14. Transformación. Todos, absolutamente todos los miembros de la organización deben esforzarse por alcanzar la transformación en cuanto a calidad, procesos, productos y servicios, la transformación es el trabajo de todos, pero eso sí, hay que basarse en un equipo que reúna condiciones suficientes de capacidad y liderazgo

.”<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/13/deming.htm>

Los diez puntos de Crosby

1. Conocer por el conocimiento de la alta dirección, la cual debe comprometerse en la mejora de la calidad.
2. Crear un comité de la mejora de la calidad. Integrado por responsables de departamentos, para asegurar que se llevan a cabo las acciones necesaria en toda la empresa.
3. Establecer métodos de medida de la calidad, adecuados a cada actividad.
4. Calcular los constantes de calidad, para identificar donde serán rentables las mejoras.
5. Concienciar a los supervisores sobre la importancia de la calidad y sus métodos, para que estos transmitan el mensaje a todos los trabajadores. Utilizar boletines, folletos, carteles, películas y reuniones de sensibilidad.

6. Establecer las oportunidades medidas correctivas. La sugerencia de todo el personal deben ser tomadas en cuenta para definir las medidas oportunas en nivel de mando adecuado.
7. Formar el comité “Cero Defectos” compuestos por miembros del comité de mejora y otras personas.
8. Formar a todos los supervisores y mandos, como parte previa a implantar los nuevos sistemas.
9. Jornada de “cero Defectos”. Programar esta jornada para informar al personal que se ha implantado el nuevo sistema. Es necesario clarificar que se espera de cada persona y que este será el nuevo nivel de rendimiento.
10. Establecer objetivos de mejora individuales y de grupo, mediante el desarrollo de técnicas adecuadas.”Manual de implantación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008

Según la American Society for Quality (ASQ), existen 7 Herramientas de la Calidad:

1. Diagrama de causa-efecto: También Conocido como Diagrama de Ishikawa o Diagrama de Espina de Pescado.

El diagrama de causa efecto, identifica para un problema o efecto muchas posibles causas. Puede ser utilizado para organizar una sesión de tormenta de ideas (Brainstorming). Un beneficio es que clasifica ideas en categorías útiles.

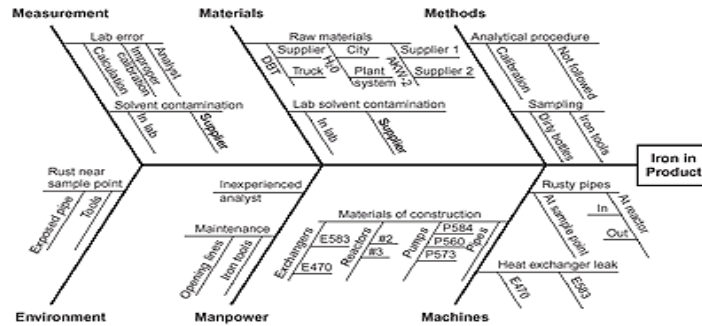


Figura N° 1: Diagrama de Causa-Efecto

Fuente Apuntes teóricos de Gestión de Calidad, Primera parte – edición 2008, Universidad de la República Oriental del Uruguay

2. Planillas de inspección: También conocido como Diagrama de Concentración de defectos.

Una planilla de inspección es un formulario preestablecido y estructurado para la recolección y análisis de datos. Esta es una herramienta genérica que puede ser adaptada para un sinnúmero de propósitos.

Telephone Interruptions

Reason	Day					Total
	Mon	Tues	Wed	Thurs	Fri	
Wrong number	+++			+++	+++	20
Info request						10
Boss	+++		+++			19
Total	12	6	10	8	13	49

Figura N° 2: Plantilla de Inspección

3. Gráficas de control: También llamadas: Control Estadístico de Procesos.

La gráfica de control es una gráfica utilizada para el estudio de los cambios de un proceso en el tiempo. Los datos son registrados en orden de tiempo. Una gráfica de control siempre tiene una línea central para el promedio, una línea superior para el Límite de Control Superior y una línea inferior para el Límite de Control Inferior. Estas líneas están determinadas por los datos históricos. A través de la comparación de los datos actuales con estas líneas, se pueden llegar a conclusiones sobre si la variación del proceso es consistente (Bajo control) o es impredecible (Fuera de control, afectados por causas especiales de variación).

Las gráficas de control para variables son utilizadas en pares. La gráfica superior monitorea el promedio o el centrado de la distribución de datos del proceso. La gráfica inferior monitorea el rango, o el ancho de la distribución. Las gráficas de control para atributos son utilizadas individualmente.

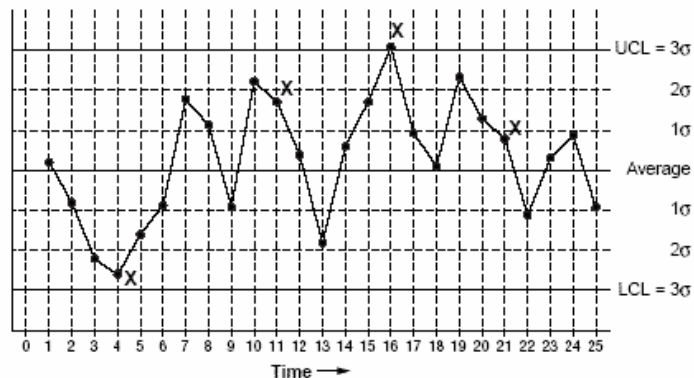


Figura N° 3: Gráficas de Control para ambos tipos de datos

4. Histograma: Una distribución de frecuencias muestra cuan frecuentemente ocurre cada valor en un grupo de datos.

El Histograma es el gráfico más comúnmente usado para mostrar las distribuciones de frecuencias. Se parece mucho a la gráfica de barras, pero existen importantes diferencias entre ellos.



Figura N° 4: Histograma

5. Gráfica de Pareto: También llamado: Diagrama de Pareto, Análisis de Pareto.

Una Gráfica de Pareto es una gráfica de barras. Las longitudes de las barras representan la frecuencia o costo (tiempo o dinero), y están ubicadas con las barras más largas a la izquierda y las barras más pequeñas hacia la izquierda. De esta manera, ésta gráfica ayuda a visualizar las situaciones más significativas.



Figura N° 5: Grafica de Pareto

6. Diagrama de dispersión: También llamado diagrama X-Y.

El diagrama de dispersión, grafica pares de datos numéricos, con cada variable en ambos ejes, para determinar la relación entre ambas. Si las variables están correlacionadas, los puntos caerán sobre una línea o una curva. A mayor correlación los puntos siguen de mejor manera la línea.

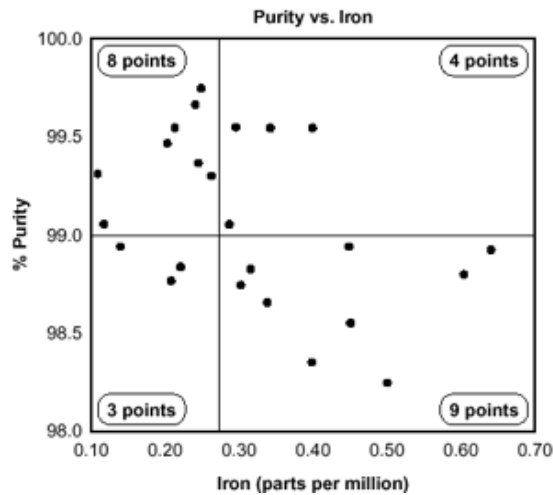


Figura N° 6: Diagrama de dispersión

7. Estratificación: También llamado: Gráfica de corridas

La estratificación es una técnica utilizada en combinación con otras herramientas de análisis. Cuando datos de una variedad de fuentes o categorías se han juntado, el significado de los datos puede resultar imposible de ver. Esta técnica separa los datos de tal manera que las tendencias puedan ser vistas.” Apuntes teóricos de Gestión de Calidad, Primera parte – edición 2008, Universidad de la República Oriental del Uruguay

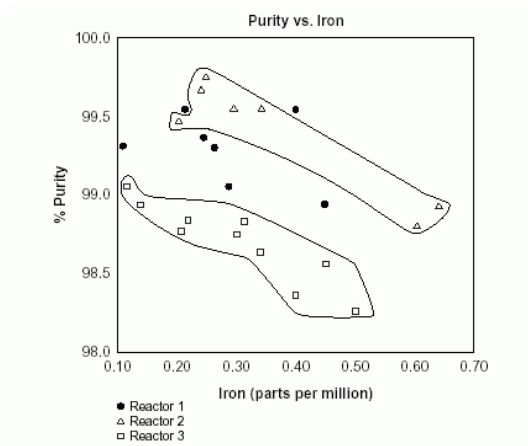


Figura N° 7: Grafico de Estratificación

Calidad Total

Según el Dr. Juran J.M (1999) “Busca mantener la calidad en todos los departamentos de la empresa, es la satisfacción y superación de las expectativas del cliente al menor costo posible y en un buen ambiente laboral”.

El término reingeniería de procesos suele ser confundido con la calidad total, el primero se define como un rediseño de los procesos con los objetivos de lograr cambios drásticos en puntos críticos de los sistemas para lograr mejoras. Básicamente la diferencia entre los dos términos es que la reingeniería abarca el rediseño de ciertos procesos específicos, mientras que la calidad total se refiere al cambio y mejoramiento continuo de todos los procesos en general de la organización. Los principios fundamentales son:

- Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).

- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Un sistema de Gestión de calidad, como la ISO 9001, proporciona un marco de trabajo que aporta el control necesario para manejar los riesgos, así como para supervisar y medir el rendimiento de la empresa. También puede ayudar a mejorar la imagen y reputación de la misma, y permite buscar mejoras por medio de las comunicaciones internas y externas.

Entre dichos elementos, los principales son:

- La estructura de la organización.
- La estructura de responsabilidades.
- Procedimientos
- Procesos.
- Recursos

La función de cada una de estas partes que integran el sistema es la siguiente:

- La estructura de la organización responde al organigrama de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la

calidad. Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

- Los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información. Normalmente existe un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto.

Normalmente sigue una norma de calidad. Una de las normas más conocidas y utilizadas a nivel internacional para gestionar la calidad, es la norma ISO 9001:2008. Fuente <http://148.208.196.2/web/sgc/paginas-sgc/sgc.htm>

Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad:

1. Haga que la gente participe escribiendo las actividades que cubre el trabajo que realizan. En esta etapa es posible involucrar a toda la organización, ya que cada uno escribe cómo realiza la parte de las actividades por la que es responsable, indicando:

- Quién es responsable de desarrollar y supervisar las actividades;
- Dónde tienen lugar las actividades;
- Cuándo suceden;

- Cómo se realiza la actividad.

Si su organización ya tiene por escrito detalles como instrucciones de operación o trabajo, no reescriba lo que ya está documentado, haga una nota del nombre y título del documento, de forma que pueda controlarlo. Recuerde, la documentación escrita debe ser simple.

2. Organice estas actividades en secuencias relevantes para obtener la lista de actividades principales de la empresa en forma de un flujo grama. Una vez que todos han escrito o se ha recogido lo que se había escrito previamente, sobre instrucciones relevantes para su parte en la actividad o responsabilidades laborales particulares, usted como gerente con otra persona de la empresa debe:

- Hacer una revisión de lo que se ha escrito;
- Asegurarse de que todo encaja;
- Hacerse cargo de los vacíos o inconsistencias.

Usted será entonces el representante de la gerencia, y la persona a quien nombró para que le colabore es el representante de calidad; de esta manera ha cumplido con uno de los primeros requisitos de la norma.

Al relacionar todos los documentos, tiene un manual de procedimientos, que es otro requisito de la norma.

3. Identifique dónde se enlazan la norma y la lista de las principales actividades de su empresa. Usted o su representante de calidad requieren revisar los procedimientos documentados y con una copia de la norma al lado, determinar si han sido cubiertos los requisitos establecidos en ella.

Si identifica un área de la norma a la que no ha atendido, deberá considerar la manera como su empresa cubrirá ese requisito particular. Puede ser necesario añadir algunos detalles a uno de los procedimientos existentes para garantizar que se cumple el requisito. Esto puede requerir alguna documentación adicional, pero asegúrese de que sea realmente pertinente a su organización, porque si no lo es, deberá excluirlo y adicionalmente justificar dicha exclusión.

Si en su empresa utilizan documentación externa como manuales de mantenimiento o de instalación o de comerciantes, basta con que haga la referencia apropiada al documento en su manual de procedimientos. No es necesario que los reescriba para incluirlos en su Sistema de Gestión de Calidad.

4. Aplique la norma y el Sistema de Gestión de Calidad. Tenga presente las siguientes recomendaciones:

- No cree papeles, formularios y similares sin necesidad. Cuando escriba sus procedimientos observe lo que se está haciendo y describa cómo se realiza el trabajo, no cómo le gustaría que se hiciera o cómo convendría hacerlo.
- Únicamente cree un formato si es para llevar alguna actividad crítica o si le va a servir a alguien.
- Siempre lleve un registro cuando:
 - Surja un problema.
 - Surja una buena sugerencia.
 - Un cliente o empleado exprese una necesidad de acción.
- Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad, todos necesitan que se les muestren los procedimientos relevantes y se les dé una visión de

cómo funciona el sistema de calidad y por qué es tan importante tener el control de documentos.

- Todos necesitan ser entrenados para entender cómo actualizarse en el sistema de calidad, si ocurren cambios en las áreas bajo su responsabilidad. También necesitan saber cómo hacer cambios al sistema de calidad, registrar problemas y dar ideas para mejorar. Recuerde que todo procedimiento o cambio en los procedimientos debe ser aprobado antes de realizarlo.

5. Mantenga un sistema de gestión de calidad pertinente para las operaciones de su empresa y tan sencillo y funcional como sea posible.

Esto tiene como propósito garantizar que las actividades que se realizan en la empresa son controladas, y que las personas a cargo de esas actividades conocen y entienden el papel que juegan y sus responsabilidades.

Es conveniente considerar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para identificar cómo, cuándo, dónde y por qué se debe realizar una actividad y por eso debe ser redactado de forma simple y en el lenguaje que se usa a diario en el sitio de trabajo. Se deben usar formatos estandarizados en la empresa para hacer la documentación y si se cuenta con el recurso de computadores, es preferible tener un sistema computarizado de documentación que hacer registros directamente en papel.

La documentación se constituye en la evidencia objetiva de que el personal de la empresa entiende y usa el sistema de calidad y es el objeto de revisión durante el proceso de auditoría.

Fuente *eisc.univalle.edu.co/materias/IngeSoft/material/SGCImplement.doc*

Norma ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad 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. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad.

Estructura de la Norma ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cuatro a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

1. Guías y descripciones generales.

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y
- b) Aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del

sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales, reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de sus productos, pueden considerarse para su exclusión.

2. Normativas de referencia.

Todos los requerimientos especificados en esta Norma Internacional son genéricos y aplicables a todas las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, puede considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecte a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

3. Términos y definiciones.

Para propósitos de esta Norma Internacional, aplican los términos y definiciones dadas en ISO 9000:

Los términos siguientes utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso:

Proveedor. Organización. Cliente.

El término “organización” reemplaza el término anterior “proveedor” que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad que se aplica esta Norma Internacional. Igualmente, el término proveedor reemplaza ahora al término “subcontratista”. A lo largo de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término “producto”, este puede significar “servicio”.

4. Sistema de gestión

La organización debe establecer, documentar, implementar un sistema de gestión de la calidad que mejore con:

- **Requisitos generales.**
 - a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y sus aplicación a través de la organización
 - b) Determinar la secuencia e interacción de los procesos
 - c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
 - d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
 - 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.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma Internacional. Contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

- **Requisitos de documentación**

- a) Declaración documentada de una política de la calidad y de los objetivos de la calidad
- b) Un manual de la calidad
- c) Los procedimientos documentados y los registros por esta norma internacional
- 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.

5. 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, etc.

- Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la alta calidad, así como la mejora continua de su eficacia.
- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente con los legales y reglamentarios, establecer la política de la calidad, asegurar que se establecen los objetivos de la calidad, llevar a cabo las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos.

- Requisitos del cliente. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Política de calidad. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: sea la adecuada al propósito de la organización; incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continuamente la eficiencia del sistema de gestión de la calidad; proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Planeación. Incluye los objetivos necesarios para cumplir los requisitos para el producto
- Responsabilidad, autoridad y comunicación. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades estén determinadas.
- Revisión gerencial. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos.

6. 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.

- Requisitos generales.
- Recursos humanos.
- Infraestructura.
- Ambiente de trabajo.

7. Realización del producto

Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

- Planeación de la realización del producto y/o servicio.
- Procesos relacionados con el cliente.
- Diseño y desarrollo.
- Compras.
- Operaciones de producción y servicio
- Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

8. Medición, análisis y mejora

Aquí 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 que cumplan 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.

- Requisitos generales.
- Seguimiento y medición.
- Control de producto no conforme.
- Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
- Mejora.

Fuente: Gestión de calidad (2010) LÓPEZ, Enma

Certificación

Para verificar que se cumplen los requisitos de la norma, existen entidades de certificación que auditan la implantación y mantenimiento, emitiendo un certificado de conformidad. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que regulan su actividad.

Para la implantación, es muy conveniente que apoye a la organización una empresa de consultoría, que tenga buenas referencias, y el firme compromiso de la Dirección de que quiere implantar el Sistema, ya que es necesario dedicar tiempo del personal de la empresa para implantar el Sistema de gestión de la calidad.

La norma ISO 9001, es una buena forma de mejorar el resultado final de la organización, sin incurrir en elevados costes. Mediante el auto acción interna sobre la organización y componentes de la empresa.

- **Quien Certifica**

Cuando una organización quiere certificar un Sistema de Gestión de Calidad debe contratar a una entidad Certificadora, que se encargará de definir el alcance del sistema de gestión, efectuar las evaluaciones pertinentes y solicitar o emitir por delegación la certificación, solo cuando la organización cumpla con los requisitos establecidos en la norma.

El proceso de certificación no finaliza con la emisión del certificado, ya que de forma periódica (semestral o anual) la entidad certificadora realiza diferentes controles y auditorias (o evaluaciones) de seguimiento, a fin de comprobar que se siguen cumpliendo los requisitos de la norma establecida, la certificación debe renovarse cada tres años.

Existen centenares de organizaciones que emiten certificaciones de sistemas de gestión, sin embargo se puede establecer una clasificación de funciones de las necesidades especificadas de las organizaciones que necesitan certificarse.

En el Ecuador y en América Latina existen algunas entidades de certificación, entre las cuales se destacan las siguientes: DetNorske, Veritas (DNV), SGC, ICONTEC, Lloyds, Perry, Johnson, entre otras.”Manual de implantación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Proceso es: “una serie de tareas de valor agregado que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto (mercadería o servicio)” (Chang, J 1995, p. 8).

Entonces es un proceso que puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más entradas los transforman, generando un resultado.

Documentación de procesos “Es un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida”.(Chang, J 1995, p. 10).

Entonces lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

La empresa tiene que definir que procesos le interesa mejorar. Es importante seleccionarlos atendiendo a los problemas reales o potenciales evidenciados. Por ejemplo:

- Problemas y/o quejas de clientes externos.
- Problemas y/o quejas de clientes internos.
- Proceso con alto costo.
- Proceso con tiempos de ciclo prolongado.
- Existencia de una mejor forma conocida de realizar el proceso que se quiere adoptar.
- Incorporación de nuevas tecnologías.
- Pérdidas de mercados.
- Existencia de peleas o malas comunicaciones inter-funcionales.
- Visualización de mejoras al realizar la representación del proceso.
- No se está cumpliendo con las especificaciones establecidas.

Características de la documentación de procesos

- Los beneficios que resultan de una documentación de procesos son:
- Incrementar la eficacia.
- Reducir costos. Mejorar la calidad.
- Acortar los tiempos y reducir, así, los ciclos de entrega del servicio.

Estas características pueden llegar a alcanzarse conjuntamente dada la relación existente entre ellos. Por ejemplo, si se acortan los tiempos es probable que mejore la calidad.

Metodología de análisis de procesos

Manganelli y Klein (1995), una metodología “es una manera sistemática o claramente definida de alcanzar un fin. Es también un sistema de orden en el pensamiento o la acción” (p. 27).

Para SPIEGEL, J, (2000) en su obra Grading manual dice: “Las metodologías de análisis de procesos consisten en un conjunto de diferentes técnicas que se utilizan en las distintas etapas del análisis”.

Entonces la metodología no da respuestas sino que ofrece un medio o modo de pensar acerca de una situación: cómo ver y entender su naturaleza y las consecuencias del cambio. No dice que se encontrará al final de camino, sino cuál es el camino que se debe recorrer. Una buena metodología, no es un conjunto rígido de reglas que hay que seguir estrictamente, sino una guía que nos orienta y debemos atender flexiblemente.

Fuente: <http://www.ucu.edu.uy/Facultades/CienciasEmpresariales>

Diagrama de Flujo

La Ingeniería Industrial ha desarrollado diversos instrumentos para mejorar los procesos productivos, y por ende la eficiencia y la productividad de las empresas que elaboran productos tangibles.

Para facilitar la graficación del flujo de un proceso se ha convenido en la utilización de ciertas figuras geométricas que sirven para representar cada una de las operaciones que conforma un proceso. Actualmente, se pueden identificar cuatro tipos de operaciones las que se muestran en el siguiente cuadro, con la respectiva figura geométrica que la representa.”

<http://www.google.com.ec/url?sa=t&source...>

○	Transformaciones: En esta operación los productos y servicios son formados, combinados, ensamblados, montajes. Esta operación es considerada la más importante por cuanto es la única que agrega valor
➔	Transporte: Los productos y servicios son llevados de un lugar a otro.
⌒	Almacenamiento (espera): Tiempo transcurrido sin ninguna de las tres actividades señaladas anteriormente.
□	Evaluación: Los productos y servicios son examinados y comparados con las normas que se han definido anteriormente.
▼	Inicio y término del proceso: El inicio es considerado como una demanda latente y que se manifestará en cualquier momento. El término del proceso es cuando se despacha el producto que había sido solicitado.

Figura N° 8: Figuras utilizadas en el diagrama de flujo

Fuente: <http://www.google.com.ec/url?sa=t&source...>

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

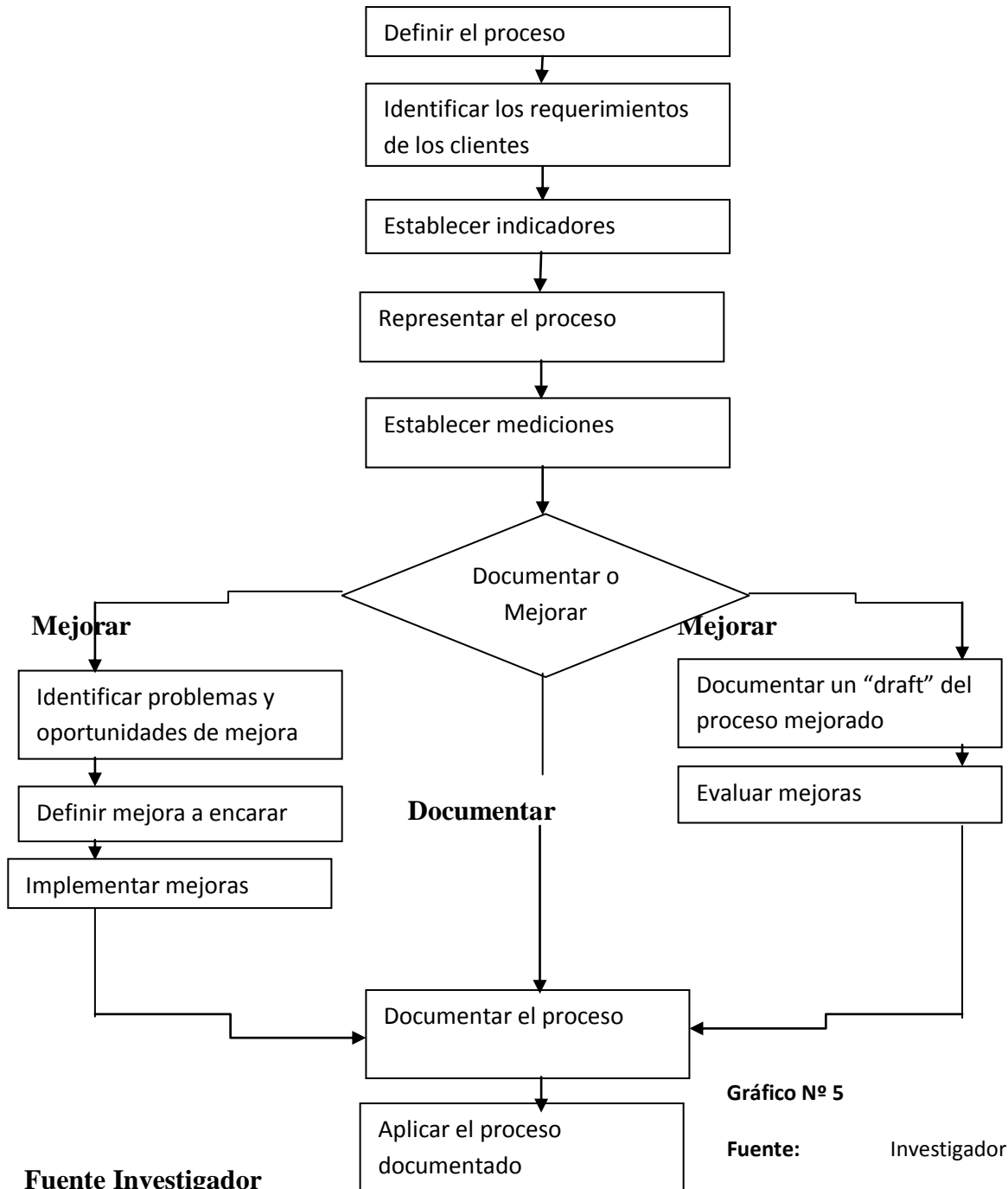
Para CANTU DELGADO Humberto, en su obra Cultura de la Calidad, “Los procesos y funciones no claramente definidos, genera confusiones y definiciones pendientes sin algún responsable que vele por ello. Ocasionando gastos y tiempo innecesarios por duplicados de trabajo y manejo de la misma información por varias personas”.

Entonces la estandarizar de los procesos principales de la empresa es lograr un comportamiento estable que genere productos y servicios con calidad homogénea y bajos costos.

Un proceso que mantiene las mismas condiciones produce los mismos resultados.

Por tanto, si se desea obtener resultados consistentes es necesario estandarizar las condiciones de trabajo incluyendo: Materiales, maquinaria, equipo, Métodos y procedimientos de trabajo, Conocimiento y habilidad de la gente.

Estandarización de procesos



Estandarización de procesos en la confección de bividis de la empresa M&B textiles

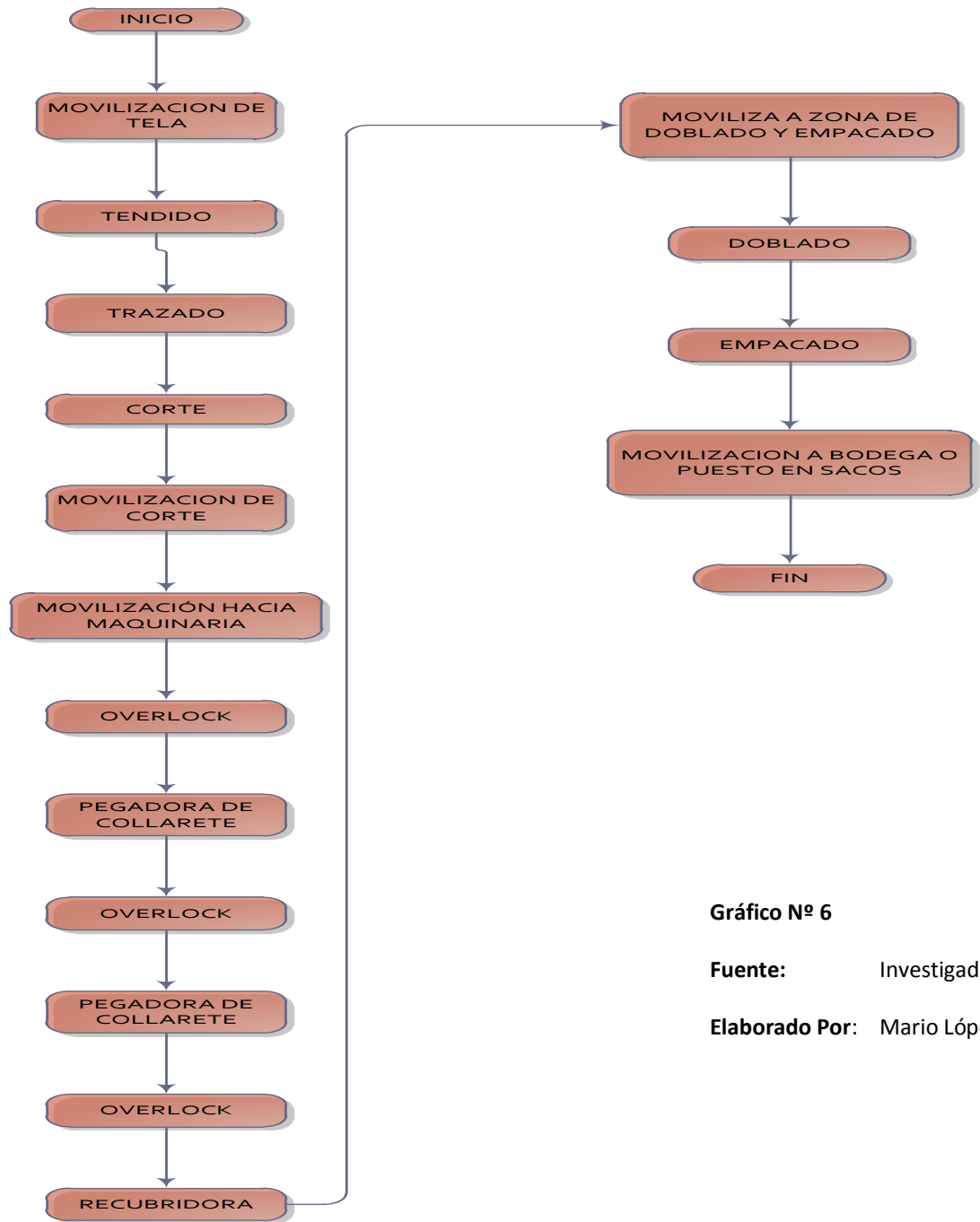


Gráfico Nº 6

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Mario López

Fuente Investigador

Proceso de confección de bividis en la empresa M&B Textiles

La empresa cuenta con los siguientes pasos para la confección de bividis los cuales son detallados a continuación.

Como primer paso para el desarrollo de la producción se adquiere la tela y los insumos que se necesitan para la confección del bividi

En la bodega de la fabrica se almacena telas, hilos,

Se procede a tender la tela en la mesa de corte un aproximado de 23 rollos de tela, las cuales en su última capa se traza los moldes para luego con la cortadora industrial se procede a trozar los pedazos ya establecidos, que luego son almacenados debajo de la mesa para su posterior trabajo.

En overlock se une el 1° hombro es decir se coge un delantero y trasero del bividi para coserlos por el hombro

Luego se pasa a la recubridora con accesorio para pegar colla rete (pegadora de colla rete) la cual cose el colla rete en el hombro previamente cosido y el cuello del bividi.

El collarete se lo corta en una maquina denomina collaretera la cual realiza 2 rollos de colla rete al mismo tiempo.

Posterior a la pegadora de collarete se pasa por otra overlock la cual procede a coser el 2° hombro.

De aquí se pasa a otra collaretera la cual termina de coser el collarete en el 2° hombro.

De aquí vuelve a la overlock para que se cosan los lados del bividi es decir se unen el delantero y trasero del bividi.

Se pasa a otra recubridora la cual cose la vasta de la prenda de vestir

De aquí se pasa al área de empacado en la cual el primer paso es escoger las tallas, ver fallas existentes en la prenda y doblar, estas 3 operaciones se realizan unidas.

Ya doblado el bividi se enfunda según su talla.

Para finalizar el bividi empacado se almacena en la bodega para su posterior venta.

Hipótesis

El diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 permitirá la estandarización de los procesos de confección de bividis en la empresa M&B Textiles.

Señalamiento de Variables

Variable Independiente

Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008

Variable Dependiente

Estandarización de proceso de confección de bividis en la empresa M&B Textiles

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación

La presente investigación se caracterizó porque estuvo centrada en un paradigma eminentemente cuantitativo.

El diagnóstico permitió conocer la realidad de la empresa M&B Textiles, los datos facilitaron el análisis de las muestras en donde se ocasionan los problemas, los mismos que permitieron llegar a encontrar las causas que provocan los defectos del producto, la explicación de los fenómenos que se producen en la empresa M&B Textiles y las consecuencias que está enfrentando, al fin se encontraron respuestas objetivas, confiables que orienten en la solución del problema.

Modalidad básica de la investigación

Investigación de Campo

En el presente proyecto se aplicó la investigación de campo, ya que se realizó un estudio sistemático en la empresa “M&B TEXTILES”, en donde el problema fundamental es “La falta de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001-2008 influyen la estandarización de los Procesos de confección de bividis en la empresa M&B Textiles” pues las visitas permitieron estar en contacto directo con la realidad de la empresa, obtener la información necesaria mediante la colaboración de las personas que laboran en el sitio de estudio, de esta manera se

propuso un proyecto que dé solución al problema en base a los objetivos planteados.

Investigación Documental o Bibliográfica

La investigación bibliográfica se utilizo, pues gran parte de ésta permitió conocer, comparar, ampliar, profundizar, deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones, criterios de diversos autores sobre un sistema de gestión de calidad y el mejoramiento de procesos, a través de técnicas y procedimientos, basados en documentos, libros, revistas, periódicos, páginas de web.

La investigación bibliográfica documental ayudo a establecer memorias en una conjetura concreta que sirva de sustento y contribuyo a tener información en relación a la variable independiente: Sistema de de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008, y de la variable dependiente: Estandarización de proceso de confección de bividis en la empresa M&B Textiles

Tipos de Investigación

La investigación abarco el nivel exploratorio pues reconoció las variables que son la estandarización de procesos y el SGC según la norma ISO 9001-2008, el nivel descriptivo permitió caracterizar la realidad investigada, el nivel correlacional dilucido el grado de relación entre las variables en estudio y finalmente el nivel explicativo detecto las causas de determinados comportamientos y canalizo la estructuración de propuestas de solución a la problemática analizada.

Por el enfoque fue una investigación cualitativa pues se obtuvo información directa de lo investigado, en virtud de los cual fue factibles desarrollar un análisis crítico de los resultados y proponer alternativas de solución.

Población y muestra

Población

La población motivo de la investigación, la conforman veinte y seis personas que son las que están directamente relacionadas con el problema, como la población es pequeña se trabajo con todo el universo en cuestión.

Muestra

El mismo número de elementos que conforman la población, pasan a conformar la muestra debido a que este es reducido.

La población está dividida en los siguientes estratos:

Cuadro No.1

ESTRATOS	UNIDADES DE ANALISIS	No.
Empresa M&B Textiles	Gerente General	1
	Empleados	25
	TOTAL	26

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Mario López

Técnicas e instrumentos de investigación

Las Técnicas que se empleo en la presente investigación fueron: la encuesta, la entrevista y la observación.

En cuanto a la entrevista, esta estuvo dirigida al Gerente General de la empresa, con preguntas abiertas relacionadas con la organización de la empresa, su administración, políticas de calidad y control de procesos.

La encuesta estuvo empleada para obtener datos significativos referentes a la manera en cómo la empresa tiene sus políticas de calidad y control de procesos y fue dirigidos a los empleados de la misma.

La técnica de observación fue de gran valor en la apreciación directa y sin filtros de la realidad, circunstancias que permitieron confrontar los hechos con palabras, elementos medulares para imprimir un sello de transparencia e imparcialidad en la investigación.

Operacionalización de las variables

Cuadro 2: Variable Independiente: Sistema de Gestión de calidad según la norma ISO 9001 2008

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Sistema de Gestión de calidad:</p> <p>El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de herramientas de mejoramiento continuo de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.</p>	<p>Herramientas de mejoramiento continuo</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagramas de flujo • Caracterización de procesos • Mapeo de procesos • Satisfacer sus necesidades • Cumplir aspiraciones • Calidad del producto 	<p>¿Conoce usted los procedimientos de fabricación del bividi?</p> <p>¿Está familiarizado con los registros de producción?</p> <p>¿El trabajo que realiza esta basado en estándares?</p> <p>¿El trabajo que usted realiza esta normado por estándares?</p> <p>¿El personal está presto a realizar el trabajo designado?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta dirigida a los operarios • Instrumento: Entrevista dirigido al Gerente

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Mario López

Cuadro 3: Variable independiente: Estandarización de proceso de confección de bividis en la empresa M&B Textiles

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Estandarización de Procesos: Es establecer normas, reglamentos y procedimientos, que señalan como hacer ciertas cosas, para mantener la calidad de un producto</p>	<p>Normalizar</p> <p>Procedimientos</p> <p>Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flujo de materia prima • Flujo de insumos • Manual Procesos • Control de procesos • Conocimiento de los procesos. 	<p>¿Existe un adecuado flujo de materia prima?</p> <p>¿Los insumos tienen un adecuado flujo en el trabajo?</p> <p>¿Existe en la empresa un manual de procedimiento para confección de bividis?</p> <p>¿En las tareas asignadas existe un control de procesos?</p> <p>¿La infraestructura de la empresa tiene lo necesario para cumplir con los estándares de calidad del producto?</p>	<p>1. Técnica: Encuesta dirigida a los operarios</p> <p>2. Instrumento: Cuestionario dirigido al gerente</p>

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Mario López

Recolección de información.

Cuadro N° 4: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Estudios, contrato, planillas, trabajadores en el proceso.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Experiencias anteriores, realidad actual.
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador
5. ¿Cuándo?	2011
6. ¿Dónde?	Empresa M&B Textiles
7. ¿Cuántas veces?	Las necesarias
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, entrevista y encuesta.
9. ¿Con qué?	Guías de observación, entrevista y toma de muestras.

Autor: El Investigador

Procesamientos y análisis.

Procesamiento:

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no permitente, etc.
- Repetición de la recolección, en casos para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Cuadro de cartas de control: por variables, por atributos.
- Manejo de la información estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Una vez aplicados los instrumentos y analizada la validez, se procedió a la tabulación de datos cualitativos y cuantitativos los cuales se presentaron gráficamente en términos de porcentajes a fin de facilitar la interpretación.
- Acto seguido se procedió al análisis integral, enriquecido gracias a los elementos de juicio desprendidos del marco teórico, objetivos y variables de la investigación.
- A continuación se efectuó la estructuración de conclusiones y recomendaciones que organizadas en una propuesta lógica y factible, permitieron participar proactivamente en la solución o minimización de la problemática planteada.
- Finalmente, como parte medular de la investigación crítica propositiva, se estructura una propuesta pertinente al tema de investigación que nos compete.

Análisis e interpretación de resultados:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias relacionadas fundamentalmente de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis, para la investigación estadística conviene seguir la asesoría de un especialista.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Situación actual de la empresa “M&B TEXTILES”

La empresa M&B Textiles receipta aproximadamente un estimado de 50 rollos de tela acanalada de Nilotex y otros 50 rollos de tela acanalada de la fábrica M&B Textiles, estas 100 tela semanales que receipta la fabrica, se tienden en cantidades de 25 rollos por corte que arrojan un estimado de 438 docenas, las cuales comienza su recorrido de confección por las diferentes maquinas para su posterior terminado, ya que todo el proceso no cuenta con ningún registro salvo apuntes de cuantas telas se han tendido, no se puede saber con certeza en que porcentaje esta la empresa para poder tener una idea de cuanta producción se podría aumentar en la empresa, por lo que es necesario implementar un sistema de gestión de calidad para estandarizar los procesos de confección de bividis.

- **Organización de la empresa**

La empresa M&B Textiles dispone de varias áreas de producción que son de tendido y corte, de confección, de empacado, además cuenta con una oficina que se encarga de toda la parte administrativa A continuación se realiza un organigrama de la fabrica.

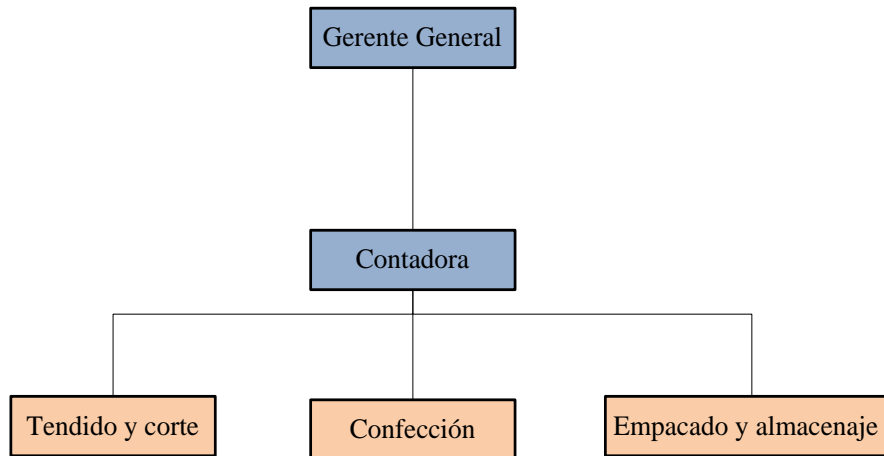


Figura N° 9 Organigrama administrativo de M&B Textiles

Autor: El Investigador

- **Tendido y corte**

Para este proceso se procede a transportar del lugar de almacenamiento 25 rollos de tela acanalada, bien sean estos de la fábrica Kilotex o la tela que produce la empresa, nunca se puede mezclar estas dos telas ya que no tienen las mismas características, luego se procede a desfundar los rollos para acoplarlo al carro que ayuda a tender la tela , este proceso se realiza 25 veces para cada corte, luego se ralla la tela con moldes previamente hechos de aquí con la cortadora se procede a trozar las partes del bividi. Para este proceso no seutiliza los equipos de protección necesarios, no posee un control de calidad dentro de cada subproceso, la documentación es insuficiente para llevar los registros de trabajo y no se sabe con precisión los índices de los indicadores de calidad dentro de los procesos para así poder tomar decisiones de mejora continúa.



Figura N° 10: Almacenamiento tendido y corte de tela

Fuente: Empresa M&B Textiles

- **Proceso de confección**

En overlock se une el hombro izquierdo es decir se coge un delantero y trasero del bividi para coserlos por el hombro



Figura N° 11: Cosido de primer hombro

Fuente: Empresa M&B Textiles

Luego se pasa a la recubridora con accesorio para pegar collarete (pegadora de collarete) la cual cose el collarete en el hombro previamente cosido y el cuello del bividi.



Figura N° 12: Cosido de collarete

Fuente: Empresa M&B Textiles

El collarete se lo corta en una maquina denomina collaretera la cual realiza 2 rollos de colla rete al mismo tiempo.



Figura N° 13: Cortado colla rete

Fuente: Empresa M&B Textiles

Posterior a la pegadora de collarete se pasa por otra overlock la cual procede a coser el 2° hombro.

De aquí se pasa a otra collaretera la cual termina de coser el collarete en el 2° hombro.



Figura N° 14: Pegado collarete segundo hombro

Fuente: Empresa M&B Textiles

De aquí vuelve a la overlock para que se cosan los lados del bividi es decir se unen el delantero y trasero del bividi.



Figura N° 15: Cosido lados bividis

Fuente: Empresa M&B Textiles

Se pasa a otra recubridora la cual cose la vasta de la prenda de vestir

De aquí se pasa al área de empackado en la cual el primer paso es escoger las tallas, ver fallas existentes en la prenda y doblar, estas 3 operaciones se realizan unidas.



Figura N° 16: Área de empaquetado

Fuente: Empresa M&B Textiles

Ya doblado el bividi se enfunda según su talla.

Para finalizar el bividi empaquetado se almacena en la bodega para su posterior venta.



Figura N° 17: Almacenado de bividi terminado

Fuente: Empresa M&B Textiles

Análisis e interpretación de resultados de la entrevista realizada al gerente de la empresa “M&B Textiles”.

La entrevista que se realizó según el Anexo N° 01 estuvo dirigida al Gerente General de la empresa “M&B Textiles”, con preguntas abiertas relacionadas con la organización de la empresa, su administración, políticas de calidad y control de procesos para aclarar el problema y las causas que la provoquen.

Las preguntas con sus respectivas respuestas, realizadas al Gerente General fueron las siguientes.

1 ¿Conoce los sistemas de gestión de calidad?

No con exactitud pero con registros trato de llevar una calidad aceptable para el producto final

2 ¿Tiene la empresa un sistema de gestión de calidad?

No puesto que no me involucrado en estos sistemas.

3 ¿Según sus conocimientos implementaría un sistema de gestión de calidad?

Si pero contrataría a una persona capacitara en estos sistemas para que nos asesore en el proceso.

4 ¿Cuáles son los parámetros de calidad en su producto?

La tela que sea de buena calidad como también los insumos que compramos para completar el proceso.

5 ¿Posee la empresa en estos momentos manuales de calidad y de procedimientos para ayudar a la elaboración del producto?

No solamente es una explicación directa a las operarias como se elabora el producto

6 ¿De que depende la calidad del producto terminado?

De la mano de obra que intervenga en el proceso

7 ¿Tiene una mejora continua los procedimientos y procesos dentro de las diferentes áreas de producción?

Si pero estos cambios se los realiza por la experiencia mas que por un registro

8 ¿Cómo realizan la selección de los proveedores?

Se trabaja con la mejor cotización en el mercado pero siempre cuidando que el producto sea de calidad, actualmente tenemos un 50% de consumo interno y el otro restante 50% adquirimos a Kilotex.

9 ¿Cómo registra los empleados sus procesos?

Cuenta con un registro diario de mano de obra, realizado por cada empleada en sus cuadernos.

10 ¿Los clientes como registran sus inconformidades?

Por llamadas telefónicas y en el extremo de los casos la devolución del producto.

11 ¿La empresa tiene en este momento Normas ISO?

No, pero seria bueno incursionar en este nuevo modelo de producción

12 ¿Conoce los beneficios que brindaría el implantar un sistema de gestión de calidad aplicando normas ISO?

No puesto que tendría que conocer los beneficios de implementar las normas ISO.

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la fabrica M&B Textiles

Para efectuar la encuesta se utilizo el Anexo N° 02, el cual estuvo dirigido al personal de la empresa “M&B Textiles” con preguntas cerradas relacionadas a la documentación que manejan y a conocimientos que poseen cuyas preguntas y a análisis de resultados son:

1. ¿Tuvo capacitación cuando ingreso a la empresa?

ITEMS	#P
SI	14
NO	11
TOTAL	25

Cuadro N° 5: Pregunta 1

Autor: El Investigador

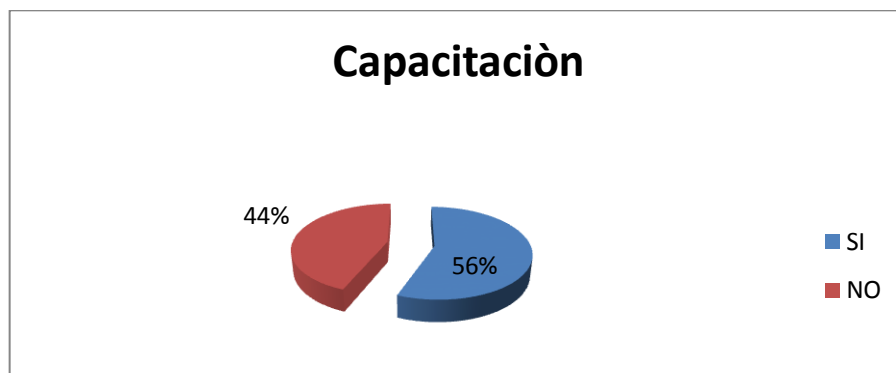


Figura N° 18: Capacitación

Autor: El Investigador

En esta pregunta podemos observar que el 44% tuvo una capacitación para su ingreso a la empresa mientras que el 56% del personal no conto con una capacitación para realizar su trabajo.

En caso de haber contestado negativamente la pregunta 1, por favor abstenerse de contestar la 2da pregunta. Prosiga con la 3ra pregunta

2. ¿Si le brindaron capacitación al ingreso a la empresa esta fue?

ITEMS	# P
EXELENTE	8
BUENA	6
REGULAR	0
TOTAL	25

Cuadro N° 6: Pregunta 2

Autor: El Investigador

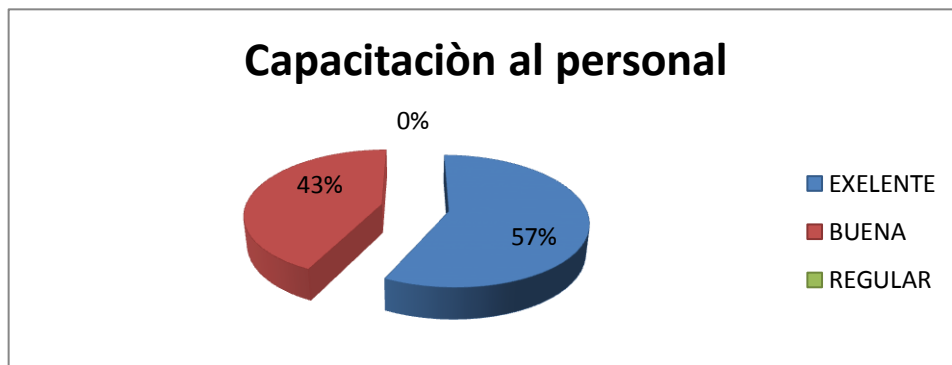


Figura N° 19: Capacitación al personal

Autor: El Investigador

Según esta encuesta pudimos observar que el personal que tubo capacitación el 57% acepto haber tenido una capacitación excelente mientras que el 43% del personal que recibió capacitación contesto que su capacitación fue buena, tenemos que tomar en cuenta que en esta pregunta la capacitación es directa es decir de una persona que sabe a la otra persona nueva y no cuenta con manual o registro de la capacitación.

3. ¿Conoce usted la misión, visión y política de la empresa?

ITEMS	#P
SI	0
NO	25
TOTAL	25

Cuadro N° 7: Pregunta 3

Autor: El Investigador

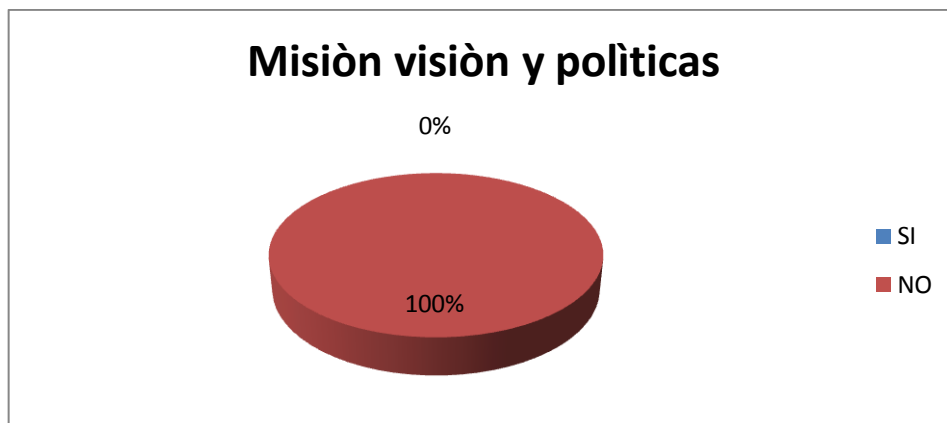


Figura N° 20: Misión, visión y políticas

Autor: El Investigador

El 100% del personal contestó que no tiene conocimiento de la misión visión y políticas de la empresa, puesto que la empresa no cuenta con misión visión y políticas definidas el personal solo tiene breves rasgos de lo que se busca con su trabajo diario, esto hablando de lo que busca la empresa mas no de los objetivos de cada trabajador.

4. ¿Para el correcto funcionamiento de la maquinaria tiene un instructivo?

ITEMS	#P
SI	0
NO	25
TOTAL	25

Cuadro N° 8: Pregunta 4

Autor: El Investigador



Figura N° 21: Instructivo

Autor: El Investigador

El 100% de las personas encuesta expreso que no cuenta con ninguna clase de instructivo para poder operar la maquina asignada.

5. ¿Usted está en la capacidad de utilizar correctamente la maquinaria asignada para sus labores diarias?

ITEMS	#P
SI	25
NO	0
TOTAL	25

Cuadro N° 9: Pregunta 5

Autor: El Investigador

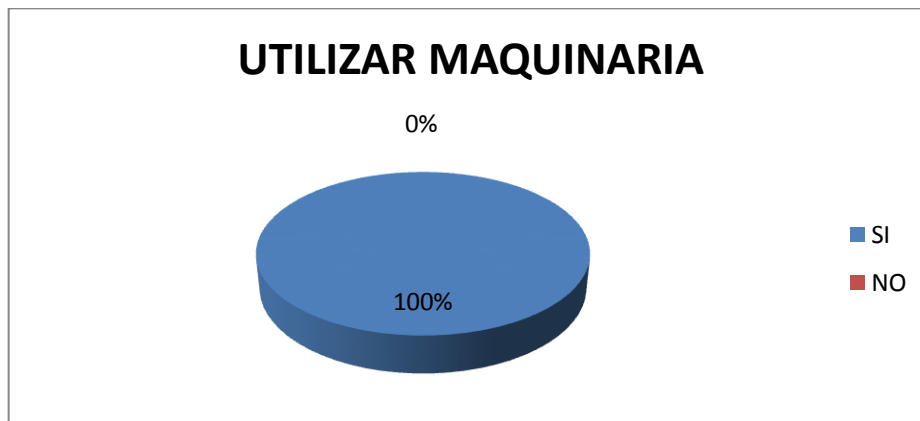


Figura N° 22 Utilizar maquinaria

Autor: El Investigador

Por el valor que nos da la encuesta que es del 100% del personal que si esta en la capacidad de utilizar correctamente la maquinaria podemos entender que si están adiestrados para su funcionamiento.

6. ¿Conoce perfectamente el proceso que ha usted se le ha encomendado?

ITEMS	#P
SI	23
NO	2
TOTAL	25

Cuadro N° 10: Pregunta 6

Autor: El Investigador

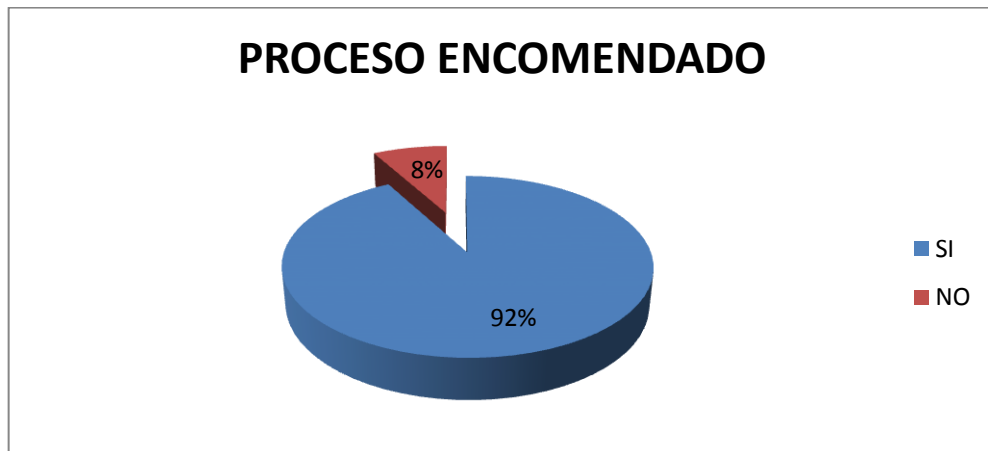


Figura N° 23: Procesos encomendado

Autor: El Investigador

El 92% del personal conoce perfectamente la forma de realizar sus tareas diarias mientras que un 8% no cuenta con el adiestramiento total de su función en la empresa.

7. ¿la empresa le ha facilitado un manual para realizar su proceso de confección?

ITEMS	#P
SI	0
NO	25
TOTAL	25

Cuadro N° 11: Pregunta 7

Autor: El Investigador

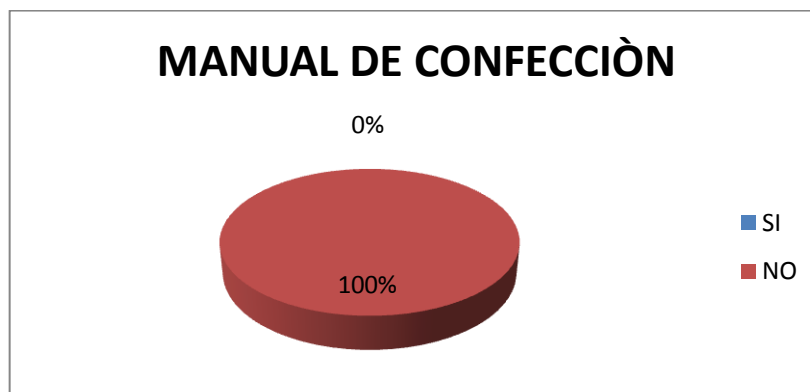


Figura N° 24: Manual de confección

Autor: El Investigador

El 100% de los trabajadores acepta que no cuenta con ninguna clase de manual o instructivo para guiarse en sus labores diarias, cabe recalcar que cualquier aclaración del proceso encomendado se la hace verbalmente.

8. ¿Lleva registros de su proceso de confección?

ITEMS	#P
SI	21
NO	4
TOTAL	25

Cuadro N° 12: Pregunta 8

Autor: El Investigador



Figura N° 25: Registros

Autor: El Investigador

El 84% del personal si cuenta con un registro de sus labores mientras que el 16% no cuenta con ninguna clase de registros, podemos mencionar que estos registros son personales solo para uso del que los llena puesto que les sirve de guía para saber cuánto han ganado al mes individualmente y no para realizar alguna clase de estadística.

9. Se cumplen metas objetivos en su trabajo?

ITEMS	#P
SI	21
NO	4
TOTAL	25

Cuadro N° 13: Pregunta 9

Autor: El Investigador



Figura N° 26: Metas objetivos

Autor: El Investigador

De las personas encuestadas 84% si cumple con metas y objetivos trazados para desempeñar sus labores mientras que el 16% de los encuestados no tiene objetivos ni metas trazados en su trabajo diario.

10. ¿Conoce usted lo que es un sistema de gestión de calidad?

ITEMS	#P
SI	16
NO	9
TOTAL	25

Cuadro N° 14: Pregunta 10

Autor: El Investigador

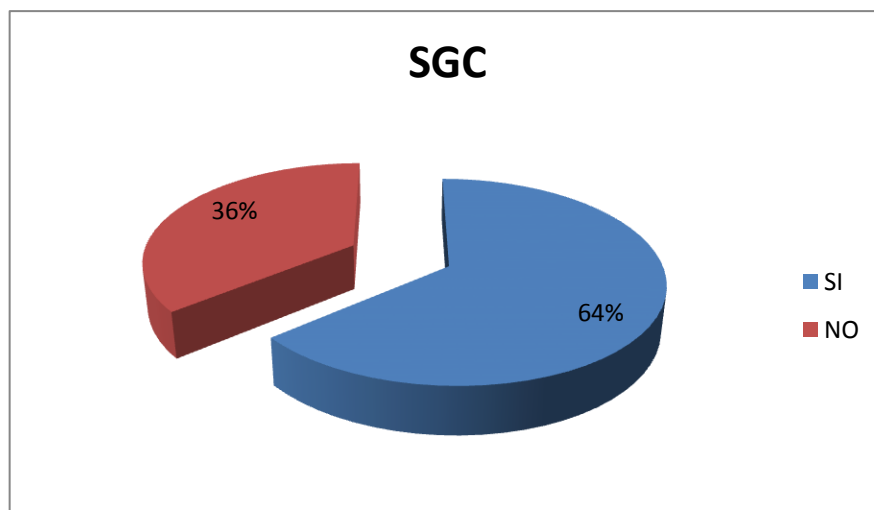


Figura N° 27: SGC

Autor: El Investigador

De las personas encuestadas el 64% conoce lo que es un Sistema de Gestión Calidad mientras tanto el 16% de los encuestados no tiene conocimiento de lo que es un SGC.

11. ¿Conoce usted las Normas ISO 9001-2008 para estandarizar los procesos de confección?

ITEMS	#P
SI	0
NO	25
TOTAL	25

Cuadro N° 15: Pregunta 11

Autor: El Investigador

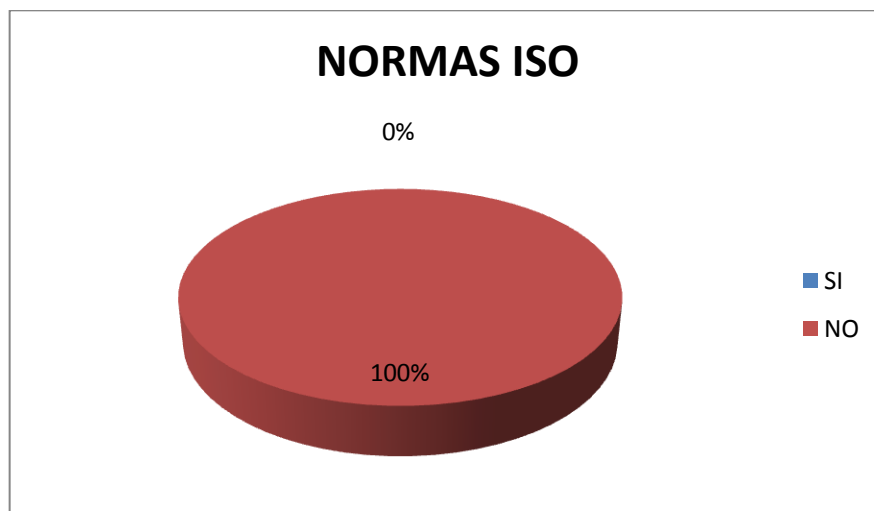


Figura N° 28: Normas ISO

Autor: El Investigador

Las personas encuestadas afirman no tener ninguna clase de conocimiento acerca de las normas ISO 9001-2008.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

- a) De acuerdo a la investigación realizada se ha observado que existe deficiencia en el área de confección de bividis, debido a la inexistencia de documentación básica necesaria para poder realizar la evaluación correspondiente en el área antes mencionada
- b) Con los datos obtenidos se puede concluir que los procesos no se encuentran normados para su mejor desarrollo por lo que cada lote de trabajo es diferente en medidas y tallas. Puesto que la empresa desde sus inicios hasta el presente a trabajado sin ninguna clase de manual de calidad que le ayude a tener un producto líder en el mercado.
- c) Con los datos obtenidos se puede mencionar que las capacitaciones dadas por la empresa no fueron las adecuadas puesto que no han sido formales y efectivas, tomando en cuenta que no existe ningún manual de procesos que efectivice las capacitaciones.
- d) Tomando la entrevista del gerente general se puede mencionar que no está capacitado para poder llevar a cabo la implementación de un sistema de gestión de calidad, pero si se encuentra dispuesto a permitir que se

implante dicho sistema de gestión de calidad con capacitaciones, inducciones y la implementación propiamente del sistema.

Recomendaciones.

- a) Para el mejor desempeño se recomienda que la empresa diseñe la documentación básica necesaria para establecer un SGC según las normas ISO 9001-2008 ya que le va a permitir tener un control efectivo en todas las etapas del proceso.

- b) Se recomienda diseñar un manual de gestión de calidad y un manual de procedimientos, en los cuales se establezca claramente las funciones y responsabilidades de todos los empleados que intervienen en los diferentes pasos para la elaboración de bividis.

- c) Se recomienda diseñar un sistema de gestión de calidad en base a las nuevas Normas ISO 9001-2008, y la documentación necesaria para poder mejorar los procesos de confección de bividis con la estandarización de procesos y procedimientos los mismos que mejorarán la producción y beneficios para la empresa y trabajadores.

CAPITULO VI

PROPUESTA

Datos Informativos

- **Título:** Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos de confección de bividis en la empresa M&B textiles
- **Institución Ejecutora:** Universidad Técnica de Ambato.
- **Beneficiarios:** Investigador, Empresa “M&B Textiles”, Operarios de la empresa “M&B Textiles”, Clientes de la empresa y los estudiantes de la FISEI.
- **Ubicación:** Provincia Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia HuachiLoreto, Calles Camino del rey S/N y Queseras del medio frente a la Iglesia de los Testigos de Jehová.
- **Tiempo estimado para la ejecución.**

Inicio:Junio del 2011

Fin: Diciembre del 2011

- **Equipo Técnico responsable:**Mario Rodrigo López Cevallos, Ing. Cesar Rosero.

- **Costo:** \$ 2017.01

Antecedentes de la propuesta

Por las investigaciones y encuestas realizadas previamente se determinó que la empresa no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que facilite la labor del personal en la fábrica.

También se puede mencionar que en la fábrica M&B Textiles nunca se han realizado trabajos similares para la mejora del proceso de confección de bividis por lo que es de vital importancia implementar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los procesos y la calidad de los productos.

Justificación

En los últimos tiempos la denominación de Calidad ha ido traspasando el viejoconcepto de que estaba ligada únicamente al producto. La Calidad en el servicio, en la atención al Cliente, en los trámites administrativos (facturación, envíos, etc.) e incluso, en la manera de recibir las llamadas de los clientes por la persona que atiende la centralita, son factores fundamentales en la calidad. Es por esta razón es primordial la elaboración de esta propuesta para la correcta gestión de la calidad total y el medioambiente son puntos críticos para conseguir la competitividad y el futuro de la empresa, ya que en el complejo entorno empresarial actual, la fábrica M&B Textiles debe tener correctamente gestionados estos aspectos teniendo un plan de calidad total y una adecuada gestión medioambiental, así como un sistema de aseguramiento de la calidad según las normas ISO 9001-2008.

Todos los puestos que la fábrica M&B Textiles, aún los más alejados del cliente o de sus deseos, tienen una importancia vital en el momento de valorar la Calidad Real que la empresa está ofreciendo, y nuestra vocación por la calidad

global viene dada por los avances en rentabilidad, ventas y fidelización del Cliente obtenidos por las empresas que han adoptado esta filosofía de trabajo.

Además el nivel de vida es el grado de bienestar material que la fábrica M&B Textiles, para que una persona de clase social o comunidad pueda sustentarse y disfrutar de la existencia de la calidad. La productividad logra disminuir los costos, es decir se produce más al mismo costo o lo mismo con menor costo, la comunidad en conjunto obtiene beneficios que pueden ser utilizados por sus miembros para adquirir más productos de mejor calidad y así elevar su nivel de vida.

Objetivos.

Objetivo General

- Implementar un Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos en las área de confección de bividis en la empresa M&B Textiles.

Objetivos Específicos

- Realizar la documentación básica para establecer un SGC en base a las normas ISO 9001-2008
- Realizar el Manual de calidad
- Realizar los manuales de procesos
- Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para estandarizar procesos en el área de confección de bividis en la empresa M&B Textiles

Análisis de factibilidad

Actualmente, dentro del ámbito empresarial de la empresa M&B Textiles existe el interés de implementar un Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos en las área de confección de bividis

Política

La presente propuesta puede aplicarse debido a que no interfiere con leyes ecuatorianas y no va en contra de las disposiciones del gobierno, la presente propuesta cumple con la correcta aplicación de la ley, en el cual prima los mecanismos dirigidos a la protección de la calidad para el consumidor final, con miras a elevar su nivel de satisfacción, es decir, potenciar la compra de otros productos.

Sociocultural

Es factible la aplicación de implementar un Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos en las área de confección de bividis en la empresa M&B Textiles, porque la sociedad debe acostumbrarse a utilizar productos de calidad que sean beneficiosos para la familia.

Tecnológica

Gracias al avance de la tecnología, el mejoramiento de la confección de bividis en la empresa M&B Textiles podrá evaluarse continuamente y ayudara a ser más eficientes.

Económico Financiero

La empresa M&B Textiles, cuenta con los recursos económicos, financieros, materiales y humanos, para mejorar el servicio aplicando y desarrollando la propuesta. El costo de la aplicación no es alto y puede ser solventado por la empresa.

Fundamentación Científico-Técnica

Este proyecto está basado en:

- Las Normas Internacionales ISO 9001-2008.
- Manual de implantación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.

Sistema de gestión de la calidad

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, las maquinarias o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajo 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.

Implementación

Para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, una organización debe de 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 de 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 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

Modelo operativo

El modelo técnico para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas Internacionales ISO 9001-2008 y para su posterior implantación es el siguiente:

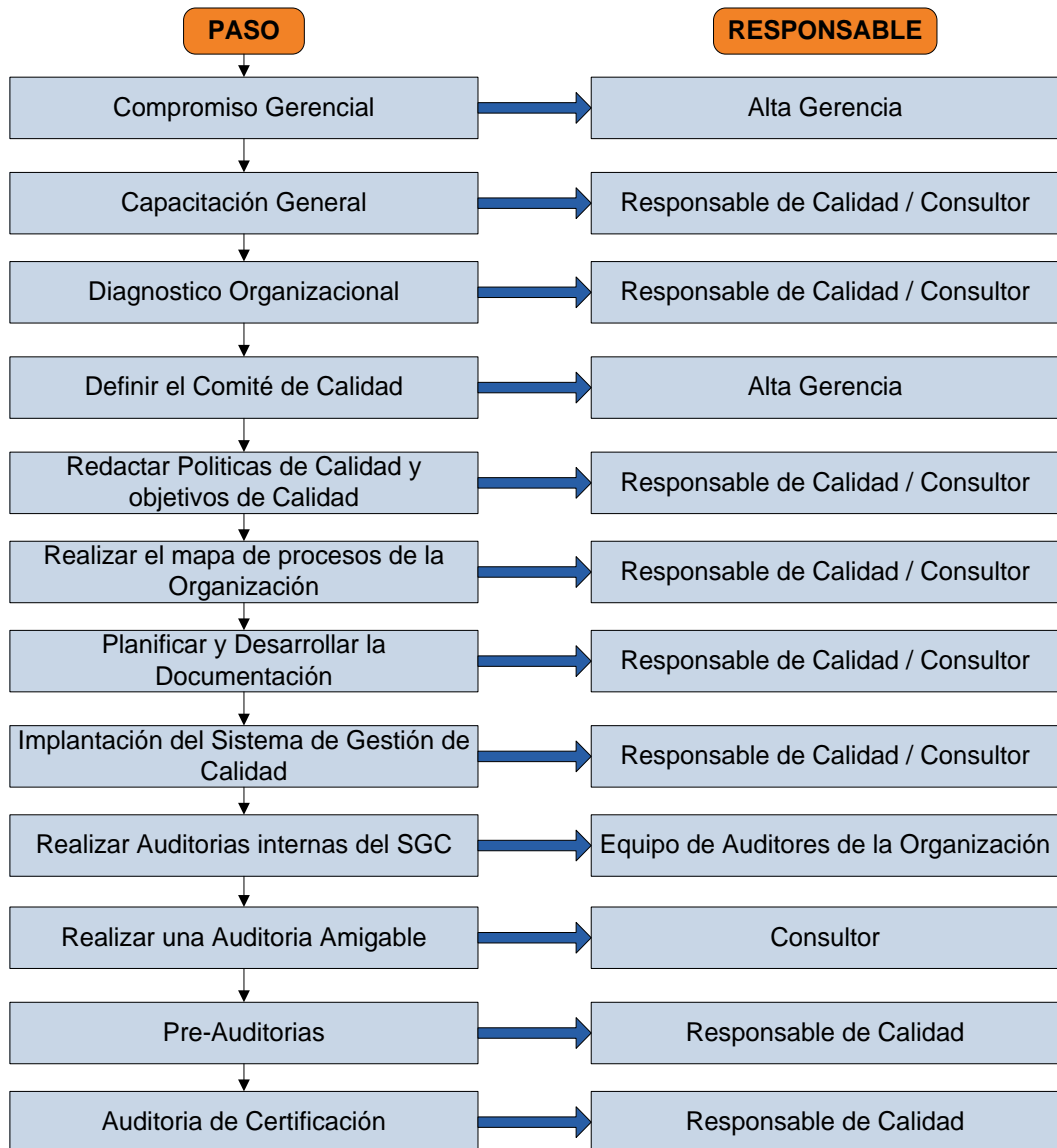


Figura N° 29: Pasos para implantar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2008 y sus responsables

Autor: El Investigador

Compromiso Gerencial

La primera actividad para lograr la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, es obtener el compromiso de la alta gerencia, este compromiso debe lograrse para la asignación de recursos necesarios para lograr los objetivos ya asegurar la satisfacción de los clientes, no se podrá realizar ninguna implantación eficaz si no se obtiene este compromiso de la Alta Gerencia.

Capacitación Gerencial

La siguiente actividad que se sugiere realizar es la capacitación a nivel gerencial en los conceptos fundamentales y en la interpretación de los requisitos de la norma.

Esta actividad es importante realizarla antes del diagnóstico organizacional, ya que con información respecto a los requisitos de la norma, el gerente tendrá claro lo que el consultor encargado de esta actividad esté preguntando. Un error muy común en los procesos de implantación, es realizar el diagnóstico antes de cualquier actividad, el gerente no entiende nada de las preguntas que realiza el encargado de esta actividad, pues el diagnóstico antes de cualquier actividad, pues el diagnóstico se lo realiza para verificar que es lo que la empresa tiene con respecto a los requisitos de la norma.

Esta actividad se realizará mediante un seminario de 4 horas denominado INTRODUCCIÓN A LAS NORMAS ISO 9001-2008 a la que asisten todos los involucrados en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Diagnóstico de la Organización

Una vez que se ha capacitado el personal responsable de implantar el sistema de gestión de calidad se realiza el diagnóstico de la organización; es una actividad que básicamente, analiza cómo está la organización con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001-2008.

Una vez que los gerentes reciban la capacitación, será más fácil entender lo que el responsable de esta actividad está realizando. Esta es una actividad clave, debida a que en base a este diagnóstico, la consultora tendrá una idea clara de las necesidades específicas de la organización para cumplir con las normas; en base a esto se desarrollará el plan para cada empresa.

Los planes de implantación de sistemas de gestión de calidad deben ser diseñados en base a las necesidades específicas de cada organización. Cada organización tiene diferentes características, diferentes procesos, diferentes problemas, etc.

Conformación del Comité de Calidad y Equipo de Proyecto

Uno de los factores fundamentales es la conformación del Comité de Calidad, que está conformada por los máximos representantes de la organización. El Comité, al igual que en la implantación de procesos de mejora continua, tiene la máxima responsabilidad en la implantación, con esta actividad se evidencia el compromiso de la gerencia con el Sistema de Gestión de Calidad. Se deberá seleccionar y empoderar a las personas que integran el Comité de Calidad, quienes serán los responsables de la implantación del Sistema de Gestión de calidad.

De igual manera en esta etapa de proceso, la Alta Gerencia debe designar un representante de la dirección, quien será el responsable de liderar el esfuerzo de

todos en la implantación y reportar a Gerencia el estado de las diferentes actividades planificadas.

El representante de la Dirección o Gerente del Proyecto. Debe tener autoridad ejecutiva y el conocimiento de todos los procesos de la Organización. Se espera que el Representante de la Dirección conjuntamente con los asesores externos (en caso de existir), redacte el borrador de un plan de acción que posteriormente aprobará el Comité de Calidad.

De la misma manera se determina el equipo del proyecto, este grupo estará integrado por los responsables de los procesos más importantes de la Organización. Normalmente en la definición del equipo de trabajo estarán los futuros auditores internos de la Empresa.

Redactar la Política y los Objetivos de Calidad

Como políticas y objetivos de calidad para la empresa M&B Textiles en el área de confección:

Política de calidad para la empresa M&B Textiles en el área de confección.

Versión: 00

Fecha: Julio 18 del 2011

La empresa M&B Textiles trabaja bajo un continuo mejoramiento el mismo que permite cumplir con los estándares requeridos por nuestros clientes dando un valor a nuestra imagen empresarial.

Firma:

GERENTE GENERAL

Objetivos de calidad para la empresa M&B Textiles en el área de confección.

Versión: 01**Fecha:**Julio 18 del 2011

Fomentar la integración de la cadena.

Consolidar una industria innovadora con fuertes capacidades tecnológicas.

Impulsar la producción con mayor valor agregado, con calidad y servicio.

Insertar a Tungurahua, los bividis como marcas propias y de calidad.

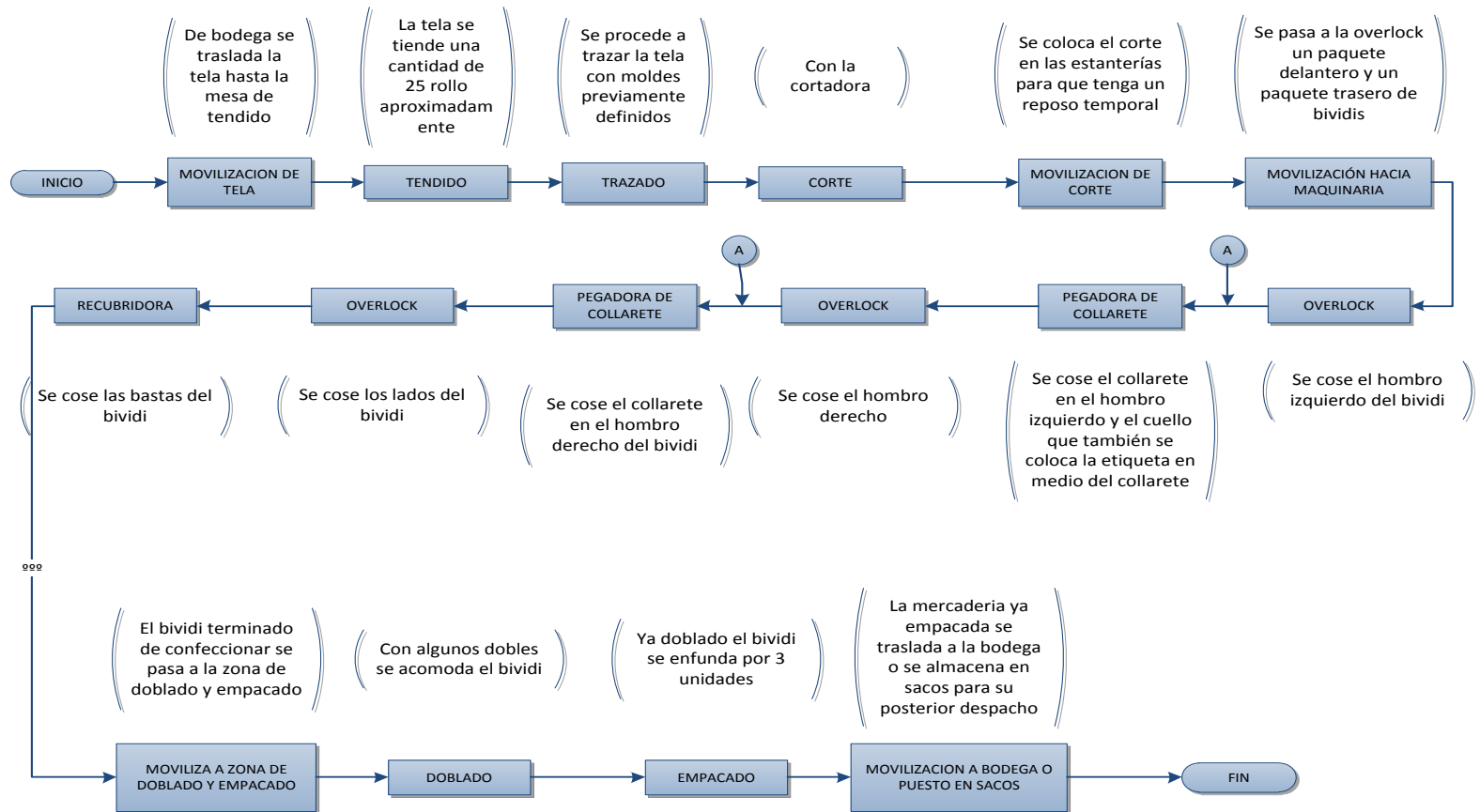
Estimular la inversión y generación de empleo.

Programa para la Competitividad de la Cadena Fibras- Textil-Vestido

Realizar el Mapa de Procesos

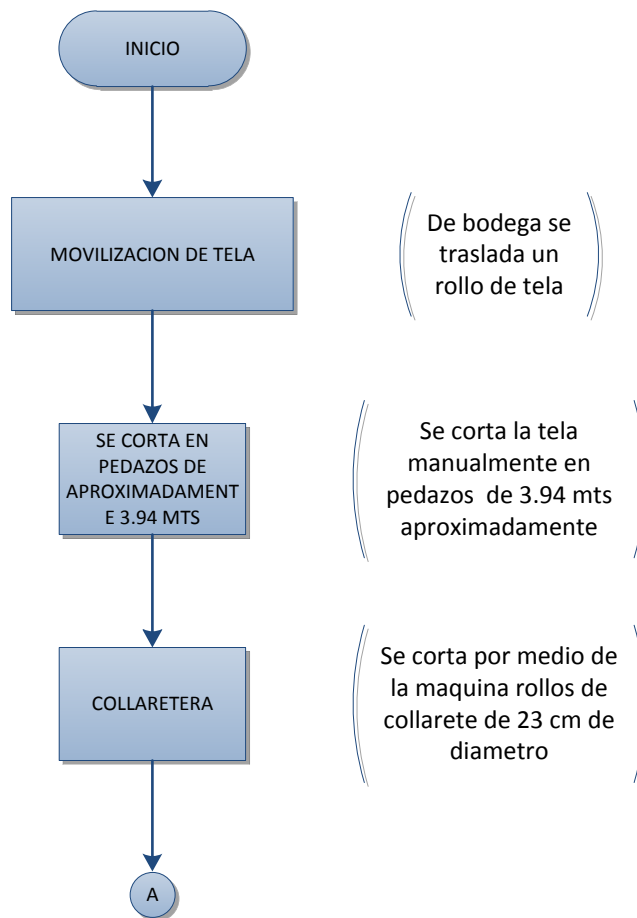
Después de definir los pasos para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad se debe considerar un formato fundamental de la documentación para su certificación. Esta documentación se debe basar en un mapa de procesos propio de la empresa como el mostrado en el Anexo N° 03.

Este mapa de proceso ha sido diseñado de tal manera que involucra los procesos directivos con los procesos de claves y los de apoyo, ya que en los directivos se encuentra involucrada la Alta Gerencia, los procesos claves o de realización en donde se efectúan los proceso de confección y acabado que es el enfoque del proyecto y finalmente los proceso de apoyo que es el administrativo financiero y los que ayudan a efectuar a los procesos claves.



MAPA DE PROCESOS TEXTILES DE CONFECCION DE BIVIDIS

Cuadro N° 16: MAPA DE PROCESOS
 Autor: El Investigador



Cuadro N° 17: MAPA DE PROCESOS COLLARETE

Autor: El Investigador

PROCESO PARA REALIZAR EL COLLARETE

Planificación y desarrollo de la Documentación

Con la información desarrollada en el punto anterior, se determinan los procedimientos que se documentaran en las áreas confección

Es importante mencionar que en este punto, que la norma exige como requisito los siguientes procedimientos:

- Control de documentos.
- Control de registros.
- Auditorias.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.
- No Conformidades

El equipo de proyecto debe recibir un seminario de entrenamiento de cómo documentar los procedimientos, instructivos de trabajo, registros de calidad e incluso como documentar el manual de calidad.

Es importante entonces que la empresa realice un sistema documental para las áreas de confección en donde indique como realizar los diferentes tipos de documentos que exige la norma como son:

Manual de Gestión de la Calidad

El documento central del sistema de Gestión de Calidad, es el manual de la calidad, es fundamental, debido a esto, definimos algunos aspectos a tomarse en cuenta en su elaboración.

Un Manual de Gestión de la Calidad para las áreas confección de la empresa M&B Textiles describe en el manual de calidad MDC-01.

Manual de Gestión de la Calidad

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles		CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____
		Vigente desde:

EMPRESA M&B TEXTILES
MANUAL DE GESTION DE CALIDAD
AREA DE PRODUCCIONMGC-01

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

INDICE

CONTENIDO	PAGN.
1.1 Objeto	100
1.2 Alcance	100
1.3 Exclusiones	101
1.4 Términos y definiciones	101
2. Información empresarial.....	103
2.1 Empresa	103
2.2 Misión.....	103
2.3 Visión	103
2.4 Política de calidad	104
2.5 Objetivos de calidad	104
3. Mapa de procesos.....	105
4. Sistema de gestión de la calidad	105
4.1 Requisitos generales	105
4.2 Requisitos de la documentación	105
4.2.1 Generalidades.....	105
4.2.2 Manual de la calidad	106
4.2.3 Control de los documentos	106

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
---	---	--

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

4.2.4 Control de los registros.....	107
5. Responsabilidad de la dirección.	107
5.1 Compromiso de la dirección.....	107
5.2 Enfoque al cliente	108
5.3 Política de calidad	108
5.4 Planificación	109
5.4.1 Objetivos de la calidad	109
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	109
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	110
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	110
5.5.3 Comunicación interna.....	111
5.6 Revisión por la dirección.....	112
5.6.1 Generalidades.....	112
5.6.2 Información para la revisión.....	112
5.6.3 Resultados de la revisión.....	113
6. Gestión de los recursos.....	113
6.1 Provisión de recursos	113
7. Realización del producto	114
7.1 Planificación de la realización del producto.....	114
7.2 Procesos relacionados con el cliente	114

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	114
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	115
7.2.3 Comunicación con el cliente.....	115
7.5 Producción y prestación del servicio.....	116
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	116
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio ..	117
7.5.3 Identificación y trazabilidad	117
8. Medición, análisis y mejora.....	117
8.1 Generalidades	117
8.2 Seguimiento y Medición	118
8.2.2 Auditoria Interna	118
8.2.3 Seguimiento y medición de procesos	119
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.....	120
8.3 Control del producto no-conforme.....	120
8.4 Análisis de datos	120
8.5 Mejora	121
8.5.1 Mejora continua	121
8.5.2 Acción correctiva	121
8.5.3 Acción preventiva	122

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. Introducción

1.1 Objeto

El propósito de este Manual es establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para demostrar nuestra capacidad en las áreas confección para entregar prendas de bividis que cumplan con los requisitos de nuestros clientes.

1.2 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad involucran las áreas confección de prendas bividis, los cuales son procesados en las propias instalaciones de la empresa. Los procesos que se describen a continuación forman parte de este Sistema:

1. Almacenamiento de tela
2. tendido de tela
3. trazado de moldes
4. corte de tela
5. Almacenamiento de pedazos de tela
6. Overlock unión hombro izquierdo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

7. Colla rete hombro izquierdo y cuello, talla en cuello
8. Overlock unión hombro derecho
9. Overlock Cerrar lados bividi
10. Recubridora realizado de basta
11. Selección talla fallas, doblar bividi
12. Empacado
13. Almacenamiento bividis

1.3 Exclusiones

El Sistema de Gestión de Calidad para las áreas de confección, está basado en las normas Internacionales ISO 9001-2008 excluyéndose los siguientes ítems que no conciernen a las áreas antes mencionadas.

Ítems: 7.3 Diseño y Desarrollo

1.4 Términos y definiciones

- **Aseguramiento de la Calidad:** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos de calidad dados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- **Auditoria de calidad:** Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.
- **Especificación:** Documento que establece los requisitos con los que un producto debe estar conforme.
- **No conformidad:** Falta de cumplimiento de los requisitos especificados.
- **Registros:** Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.
- **Trazabilidad:** Capacidad para reconstruir el historial de la utilización, o la localización de un artículo o de una actividad mediante una identificación registrada.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- **Eficacia:** Grado en que se realizan actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

2. Información empresarial.

2.1 Empresa

M&B Textiles es una empresa que funciona empíricamente en todos sus procesos de confección de bividis, ya que sus propietarios no se han visto en la necesidad de incorporar a los procesos, herramientas y/o métodos de estandarización, tomando en cuenta que su nicho de mercado no exigía la implementación de dichas herramientas.

2.2 Misión

Brindar al cliente un producto de calidad cumpliendo con sus especificaciones de calidad en las áreas de confección, dentro del tiempo establecido por la empresa para el cumplimiento del trabajo.

2.3 Visión

Queremos mantener y consolidar nuestra posición de liderazgo técnico en la confección de bividis, desarrollando nuestros productos, nuestra tecnología y nuestra gente, para trabajar en forma competitiva con la calidad y eficiencia que el

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

mercado lo requiere basándonos en las Normas ISO 9001-2008 para nuestro trabajo.

2.4 Política de calidad

Las áreas de confección en la empresa, trabaja bajo un continuo mejoramiento de un Sistema de Gestión de Calidad y Procesos, el mismo que permite cumplir con los estándares requeridos por nuestros clientes agregando valor a nuestra imagen empresarial.

Trabajamos con equipos adecuados y personal calificado, asegurando la calidad y la entrega oportuna de nuestros productos.

2.5 Objetivos de calidad

- Fomentar la integración de la cadena.
- Consolidar una industria innovadora con fuertes capacidades tecnológicas.
- Impulsar la producción con mayor valor agregado, con calidad y servicio.
- Insertar a Tungurahua y al país, los bividis como marcas propias y de calidad.
- Estimular la inversión y generación de empleo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

3. Mapa de procesos

El mapa de procesos de la M&B Textiles se detalla en el Anexo N° 03.

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

La empresa M&B Textiles ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad que se detallan en el mapa de procesos que está expuesto en el Anexo N° 03.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La estructura de la documentación que es el soporte del Sistema de Gestión de Calidad, consta de:

- Manual de Calidad, Política y Objetivos de calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Procedimientos.
- Manual de Procesos.
- Instrucciones de Trabajo
- Registros.

4.2.2 Manual de la calidad

Es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la política y los objetivos de calidad, los procedimientos y los procesos involucrados.

Este documento constituye la primera edición del Manual de la Calidad de las áreas de confección de la empresa M&B Textiles y deberá ser revisado, modificado y actualizado cuando la empresa lo requiera.

El Manual de la Calidad es de uso exclusivo de “Empresa M&B Textiles” y será distribuido en copias numeradas a los gerentes de la empresa los cuales transmitirán este documento a todo el personal para familiarizar a los trabajadores con el contenido del mismo.

4.2.3 Control de los documentos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

La organización ha establecido el “Procedimiento para el Control de Documentos PCD-01”, de acuerdo con el numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.

4.2.4 Control de los registros

Para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los registros, se ha establecido el “Procedimiento para el Control de Registros PCR-01”.

5. Responsabilidad de la dirección.

5.1 Compromiso de la dirección

La Gerencia General de “Empresa M&B Textiles” se compromete a apoyar al desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en sus áreas de confección para lograr los objetivos de calidad propuestos, así como la mejora continua de su eficacia, incentivando a sus trabajadores.

La Gerencia General, al establecer la Política de Calidad, pretende afianzar el Sistema de Gestión de la Calidad en las áreas de confección, además se compromete a apoyar con los recursos que sean necesarios.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

5.2 Enfoque al cliente

La Gerencia General de la “Empresa M&B Textiles” desea lograr la satisfacción de sus clientes. Por lo que se realizará encuestas, con relación al nivel de satisfacción, visitas a los clientes cumpliendo a cabalidad con los requerimientos que éstos exponen, enviando esta información a las áreas de confección y así cumplir con la necesidad del cliente.

5.3 Política de calidad

La política de calidad de las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles” es la siguiente:

“Las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles” trabajan bajo un continuo mejoramiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Procesos, el mismo que nos permite cumplir con los estándares requeridos por nuestros clientes agregando valor a nuestra imagen empresarial.

Trabajamos con equipos adecuados y personal calificado, asegurando la calidad y la entrega oportuna de nuestros productos”.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad son los siguientes:

- Prestar un servicio de calidad en los procesos de confección de las prendas de vestir es decir los bividis.
- Mejorar continuamente el grado de comunicación con nuestros clientes.
- Mejorar continuamente las capacidades de nuestra maquinaria de acuerdo a necesidades y presupuesto de inversión disponible.
- Concientizar permanentemente la importancia de la Gestión de Calidad en todo el Personal de las áreas de confección de la empresa.
- Reducir continuamente los diferentes factores de no satisfacción de nuestros productos.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

En los manuales de procesos de Almacenado, Tendido y cortado, Confeccionado y empacado de la “Empresa M&B Textiles” MPA-01, MTC-01, MPC-01, MPE-01 se detallan las actividades y controles necesarios que deben cumplir al efectuar los procesos de confección para asegurar la calidad de la prenda bividis, los responsables, el equipo, y los registros que se ocupan.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

El Coordinador de Calidad, es el responsable de la elaboración del Manual de Procesos y Manual de Calidad de las áreas de confección.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La “Empresa M&B Textiles” dentro de su cultura organizacional mantiene el organigrama funcional, en el cual muestra los niveles de responsabilidad y autoridad dentro de la empresa.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles		CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____
Vigente desde:		

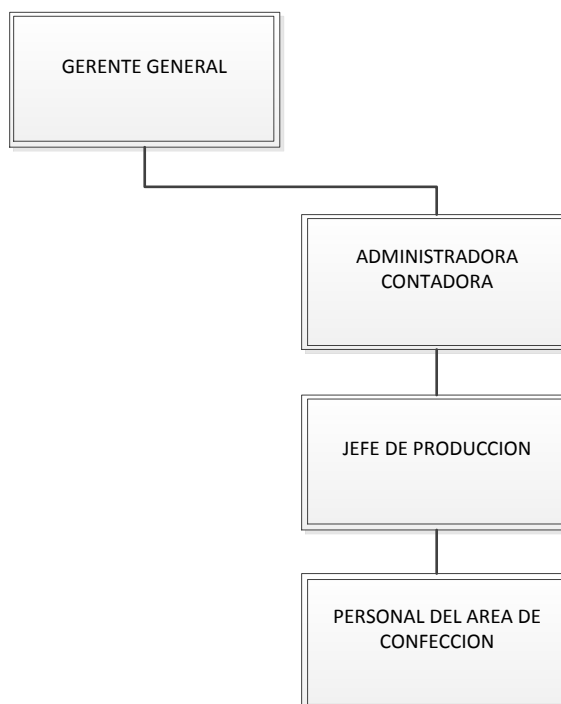


Figura N° 30: Organigrama Funcional de la Empresa

Autor: El Investigador

5.5.3 Comunicación interna

Para asegurar la comunicación interna de las áreas de confección de la empresa, se disponen de los siguientes medios de comunicación:

- Correo electrónico
- Correo interno dos veces por semana cuando sea necesario.

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Reuniones quincenales
- Teléfono
- Fax

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad, por parte de la Gerencia General se la realizará cada seis meses, en los meses de junio y diciembre.

5.6.2 Información para la revisión

La información necesaria para efectuar la revisión por parte de la Dirección, se la obtiene de:

- Las auditorías internas realizadas en las áreas
- Información suministrada por los clientes
- Cambios realizados a los documentos y/o procedimientos
- Situación actual de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento de revisiones por parte de direcciones previas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

Mediante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de las áreas de confección, la Dirección podrá determinar lo siguiente:

- La eficacia y eficiencia del sistema y sus procesos.
- El cumplimiento de los requisitos de los productos.
- El cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- La necesidad de la asignación de recursos.

Y en consecuencia se podrá:

- Optimizar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- El mejoramiento continuo de los procesos y requisitos del producto
- Asignar recursos.

6. Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

La Gerencia General de la “Empresa M&B Textiles” determinará y proporcionará en el momento adecuado, los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del sistema de gestión de la calidad de las áreas de confección, para aumentar la satisfacción del cliente.

7. Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

El área de confección de la “Empresa M&B Textiles” para cumplir con:

- Los Objetivos de Calidad, requisitos del producto, la satisfacción del cliente.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la realización del producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

La Gerencia informa al área de confección las necesidades que han comunicado el cliente y la determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

En este punto la empresa toma en cuenta para establecer los requisitos del producto:

- Las necesidades del cliente.
- La maquinaria utilizada.
- La quejas que se han producido por los clientes.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización con el fin de implementar disposiciones eficaces para la comunicación relativas a:

- Información sobre el producto o bividis,
- Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
- La retroalimentación del cliente,
- Las no conformidades.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

Posee para esto un procedimiento “Procedimiento para No-conformidades PNC-01”

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización planifica la producción y controla sus procesos y registra a través de las hojas de proceso las mismas que están acompañadas como mínimo de la siguiente información:

- a) Orden de Trabajo
- b) Identificación de la Ficha Técnica o Plano
- c) Sector
- d) Máquina
- e) Instructivos de Trabajo
- f) Uso de equipo apropiado y condiciones ambientales de trabajo (de ser necesario).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

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

Este punto se cumple a través de los procesos de producción.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Los productos son identificados y rastreados por el número de lote; este se adjunta una vez terminado los procesos de producción el formato del adhesivo se detalla en el Anexo N° 36.

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

Las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles” planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición análisis y mejora, mediante los procedimientos operativos, en los cuales se contempla el uso de técnicas estadísticas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

Con la finalidad de demostrar la conformidad de sus productos, asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, implementando procesos de seguimiento, mediación, análisis en proceso.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.2 Auditoria Interna

Para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad está funcionando de manera eficaz y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, la empresa tiene programado y ejecuta auditorías internas cada seis meses.

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, es el responsable de planificar las auditorías internas, definir el alcance, los criterios, seleccionar los auditores y entregar los resultados de las auditorías a los responsables de las áreas, de acuerdo con el procedimiento de Auditorías Internas PAI-01.

Los informes de auditoría son revisados por la Alta Dirección y distribuidos a los responsables de las secciones auditadas.

Los responsables de las secciones donde las auditorías hayan encontrado no conformidades, toman inmediatamente las acciones necesarias para eliminar las

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

no conformidades y sus causas, lo cual queda documentado. Además se realiza un seguimiento de las acciones tomadas, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Los registros de los resultados de auditoría y las acciones tomadas serán mantenidos por un periodo de cinco años en el departamento de Control de la Calidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de procesos

La empresa da seguimiento y aplica métodos apropiados para el control de sus procesos para asegurar que satisfacen los requisitos establecidos.

Las actividades de inspección y ensayo durante la fabricación son efectuadas y documentadas de acuerdo con los Procedimientos Operativos.

Los productos no son liberados hasta que las diversas acciones de seguimiento y medición han sido ejecutadas y los resultados demuestran conformidad con los estándares de la empresa.

Los productos que han sido detectados como no conformes, son identificados y separados para evitar su liberación no intencional.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

Las evidencias de conformidad son documentadas y registradas, en donde se indica las responsabilidades de aceptación.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles”, hace un seguimiento y medición de las características del producto para verificar que cumple con los requisitos del mismo, para lo cual tiene Procedimientos establecidos. Mantiene sistemas de identificación definidos, para asegurar que solo serán liberados los productos conformes con los requisitos.

Las evidencias de conformidad son documentadas y registradas, en donde se indica las responsabilidades de aceptación.

8.3 Control del producto no-conforme

Los productos que se detecten no conformes con respecto a sus requisitos, son identificados y separados para evitar su uso o entrega no intencional.

8.4 Análisis de datos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

El área de confección de la “Empresa M&B Textiles”, recopila y analiza la información necesaria, para determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad, así como para identificar oportunidades de mejora.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad, la empresa utiliza la política, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección, para elaborar planes de mejoramiento.

8.5.2 Acción correctiva

Las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles”, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir no conformidades, establece el Procedimiento para Acciones correctivas y Procedimiento para Acciones preventivas PAP-01, PAC-01 respectivamente en el que se define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades.
- Determinar las causas de las no conformidades.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Empresa M&B Textiles			CÓDIGO MGC-01
Título:	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

Los responsables de las secciones toman las medidas correctivas.

8.5.3 Acción preventiva

Estas actividades están desarrolladas y registradas de acuerdo con el Procedimiento para acciones preventivas PAP-01, en el que se define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

EMPRESA M&B TEXTILES

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

AREA DE PRODUCCION PCD-01

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

CONTENIDO

1. FINALIDAD
2. ALCANCE
3. OBJETIVO
4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. ANEXOS
8. REFERENCIAS

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. FINALIDAD

El presente procedimiento tiene la finalidad de: elaboración, puesta en vigencia, distribución, almacenamiento, control, retiro y disposición final de documentos que definan los procedimientos e instructivos de las áreas confección de la “Empresa M&B Textiles”.

2. ALCANCE

La puesta en marcha de las costumbres, hábitos o técnicas se orientará a la elaboración, aprobación, puesta en vigencia, distribución, almacenamiento, control, retiro y disposición final de todos los procedimientos, instructivos, documentos existentes y nuevos en el área de confección de la “Empresa M&B Textiles”.

3. OBJETIVO

- Difundir el uso de técnicas y procedimientos para elaboración, puesta en vigencia, distribución, almacenamiento, control, retiro y disposición final de la documentación de las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles”.
- Evaluar la eficacia, eficiencia y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Investigador Empresarial:** Miembro de la Empresa que forma parte del Comité de Calidad.
- **Documento Controlado:** Procedimiento o instructivo publicado formalmente bajo formato ISO 9001 versión 2008, para uso de un departamento o cargo. Se mantiene actualizado mediante revisiones controladas por el Coordinador del Comité.
- **Procedimiento:** Descripción documentada de un proceso, indicando quien lo hace, como lo hace, cuando lo hace y como lo hace.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan y que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Registro:** Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.
- **Instructivo de Trabajo:** Instrucción que describe cómo se realizan los trabajos, quién los hace y cuándo.
- **Información:** Datos que posee significado.
- **Adiestramiento:** Prepararse por primera vez, adecuadamente para el desempeño de una tarea o función.
- **Entrenamiento:** Prepararse con múltiples capacitaciones y prácticas adecuadamente para el desempeño de una tarea o función.

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Documento Interno:** Comprende todos los documentos internos que son parte del Sistema de Gestión de Calidad que han sido elaborados, revisados y aprobados dentro de una empresa tales como: Manual de Gestión de la Calidad, Manual de Funciones, Manual de Procesos, Procedimientos de Control de Documentos, Procedimiento de Control de Registros, etc.
- **Documentos Externos:** Comprenden las leyes, ordenanzas, reglamentos, códigos, normas aplicables, registros del cliente y especificaciones de servicio. Son documentos que no han sido elaborados, revisados, aprobados dentro de una empresa, pero utilizados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Coordinador del Comité de Calidad

- Administrar el control de los documentos que describan todas las operaciones administrativas y operativas del Sistema de Gestión de Calidad
- Identificar y orientar los procedimientos e instructivos de las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles”, cuando estos sean elaborados por quien delegue el Coordinador de calidad
- Asegurar que se dé el entrenamiento correspondiente sobre el nuevo procedimiento o instructivo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Verificar que se cumpla la puesta en vigencia de un nuevo procedimiento, instructivo y revisión de procedimientos nuevos.

5.2 Del Investigador Empresarial

- Indicar los procedimientos o instructivos que se requieren en las respectivas áreas.
- Identificar los procedimientos o instructivos que requieran revisión o su eliminación.
- Poner en vigencia y actualizar los procedimientos o instructivos, junto con la Coordinadora de Calidad.
- Elaborar los procedimientos o instructivos en conjunto con la Coordinadora del Comité de Calidad y el responsable de aquellos.

5.3 Del Jefe de Áreas de confección y Personal

- Cumplir estrictamente lo descrito en el procedimiento e instructivo de trabajo.

6. Descripción del procedimiento

1. Primero se identifica las necesidades de creación de algún documento para el proceso

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

2. Se procede a comunicar al jefe de área para que analice la creación o no creación del documento
3. Si el jefe de área dispone la creación del documento se los realiza con formatos del anexo 7 y anexo 9, se procede a codificar el documento con el anexo 6.
4. Se envía al coordinador de calidad con la aprobación dispuesta en el anexo 10
5. Si este aprueba se procede al siguiente paso caso contrario se regresa al punto 3
6. El dueño del proceso tiene 5 días para socializar el documento y dar la respectiva capacitación al terminar debe adjuntar el anexo 12, si no amerita cambios se pasa al punto 8 y si amerita se pasa al siguiente punto
7. Procede a recoger los documentos repartidos, también recoge recomendaciones o comentarios del proceso, realiza las correcciones necesarias con anexo 10 y anexo 6.
8. Se emite copias controladas con el anexo 9 si no se realizó el paso 7 se da por terminado la distribución y control pero si se realizó el paso 7 se prosigue con el siguiente paso
9. En este paso se puede recibir documentos externos los cuales se codifican con el anexo 15 y los documentos del paso anterior si los hubiere
10. Se entrega al gerente general para que se realice la investigación del proyecto, los documentos deben contar con copias controladas para que el gerente general investigue el documento con PCD-01.

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

11. El gerente general genera listados maestros con el anexo 14 y registra las firmas en la lista de distribución según el anexo 13 de aquí termina el coordinador del comité de calidad
12. Si el personal detecta errores en los documentos estos generan un addendum para la próxima revisión.
13. Si el documento no es aplicable se pasa al punto 2 y si es aplicable se pasa el siguiente punto.
14. Si el documento no es legible se pasa la paso 10 y si es legible se pasa la paso siguiente
15. Si el documento no se encuentra disponible se pasa al paso 10 y si está disponible al siguiente paso
16. Se verifica si el documento es obsoleto, y si no lo es se sigue utilizando pero si ya es obsoleto se pasa al siguiente paso.
17. Se pone a consideración el retiro del documento se crea el acta de retiro con el PCR-01.
18. El comité de calidad analiza la eliminación del documento si la ve factible crea acta de eliminación con PCR-01 y da por terminado y si no se factible eliminarlo
19. El comité puede conservarlo para ubicarlo el sello de obsoleto y llevarlo al paso 17 y si no lo conserva pasa al paso siguiente
20. Puede analizar reubicarlo, si no cree conveniente se pasa al paso 18 y si cree conveniente se prosigue al siguiente paso
21. El documento es enviado al sitio destinado para su uso y en este paso se procede al paso 18

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

7. ANEXOS.

Se adjunta formatos para los diferentes tipos de control de documentos de procedimientos e instructivos.

- ANEXO 5: Formato para encabezado y pie de página de procedimientos e instructivos.
- ANEXO 6: Formato para codificación de procedimiento o instructivo.
- ANEXO 7: Políticas de redacción para procedimientos e instructivos
- ANEXO 8: Memorando de entrega – recepción de documentos
- ANEXO 9: Formato para documentos con copias controladas.
- ANEXO 10: Formato para entrenamiento y/o capacitación en procedimientos e instructivos.
- ANEXO 11: Formato para distribución de procedimientos, instructivos y documentos
- ANEXO 12: Listado maestro de documentos internos
- ANEXO 13: Formato para control de documentos externos.
- ANEXO 14: Formato acta de retiro y disposición de documentos.

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCD-01
Título:	CONTROL DE DOCUMENTOS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

8. REFERENCIAS.

- Todos los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse de acuerdo con el artículo 4.2.3 de la norma ISO 9001 – 2008.
- Procedimiento del Control de Registros.: PCR-01

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCR-01
Título: CONTROL DE REGISTROS			Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

CONTENIDO

1. FINALIDAD
2. ALCANCE
3. OBJETIVO
4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. ANEXOS
8. REFERENCIAS

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCR-01
Título: CONTROL DE REGISTROS			Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. FINALIDAD

Implementar hábitos de elaboración, codificación, recuperación, almacenamiento, protección y tiempos de retención de los registros que requieran ser utilizados para documentar las actividades departamentales de la “Empresa M&B Textiles”.y son de uso exclusivo del área al que pertenecen los registros

2. ALCANCE

La puesta en marcha de la manipulación de registros, se orientará al uso exclusivo dentro del Sistema de Calidad en las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles”.

3. OBJETIVO

- Controlar el uso y aplicación de los registros específicos requeridos dentro del sistema de calidad en las áreas de confección de la empresa.
- Cumplir con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001-2008.
- Receptar información que permita evaluar la eficacia, eficiencia y el mejoramiento continuo del SGC de las áreas de confección de la “Empresa M&B Textiles”.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCR-01
Título: CONTROL DE REGISTROS			Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Mejoramiento continuo:** Un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organizaciones con un proceso constante, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.
- **Investigador Empresarial:** Miembro de la Comisión Empresarial que forma parte del Comité de Calidad.
- **Validación:** Acción y efecto de hacer válido un documento.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Coordinador del Comité de Calidad

- Administrar el control de los registros que forman parte del Sistema de Calidad de las áreas de confección de la empresa.
- Identificar y definir si un nuevo registro entra o no a formar parte del Sistema de Calidad de las áreas de confección de la empresa.
- Verificar estrictamente el cumplimiento de las disposiciones dadas en este procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCR-01
Título: CONTROL DE REGISTROS			Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Junto con los responsables de las Áreas, dar el entrenamiento respectivo para el uso de los nuevos registros

5.2 Del Investigador Empresarial

- Conjuntamente con los Directores de Área analiza y codifica y da capacitación de los respectivos registros.
- Designa a las personas adecuadas para elaborar el registro conjuntamente con los Directores de Área

5.3 Del jefe del área de confección

- Diseñar los registros que se requieran en sus áreas
- Asignar códigos acorde a políticas definidas para los registros.
- Dar el entrenamiento respectivo para el uso de nuevos registros.
- Asegurar y mantener la correcta codificación de los registros y controlar su uso en las áreas respectivas.
- Identificar los registros que requiera revisión, actualización o retiro para su eliminación
- Cumplir estrictamente lo descrito en el procedimiento e instructivo de trabajo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCR-01
Título: CONTROL DE REGISTROS			Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

5.4 Del Personal

- Llenar correctamente los registros vigentes en forma oportuna y clara.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. El jefe de área identifica las necesidades de creación de registros.
2. Se analiza la factibilidad de realizar el registro si no es factible se termina el proceso pero si es factible pasar al siguiente paso
3. Se codifica con anexo 16 y se elabora con RCD-01, se entrega registro a coordinador de calidad con memorándum respectivo
4. Aquí estable si entra al sistema de calidad si no entra se pasa al paso 8, y si entra al sistema de calidad se prosigue al siguiente paso
5. Se incorpora en tabla de control de anexo 17
6. Se aplica entrenamiento y realiza el registro de capacitación con su código respectivo
7. Con el registro se envía a coordinador de calidad
8. Ser pone en aplicación
9. Se procede a proteger el registro si aplica se pasa al paso 11 y si no al siguiente paso
10. Se toma medidas correctivas
11. Si son entendidas se pasa al siguiente paso caso contrario se regresa al anterior

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCR-01
Título: CONTROL DE REGISTROS			Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

12. Se verifica si se ha cumplido con el tiempo establecido si no es así se regresa al paso 9 caso contrario se pasa al siguiente paso
13. El jefe de área notifica al coordinador de calidad para que reactualiza la tabla del anexo 17
14. Ver factibilidad de conservar el registro si es así se pasa al paso 17 y si no al paso siguiente
15. Tomar decisión de reubicar si es así se pasa al paso 17 caso contrario se prosigue
16. Ver si se puede eliminar el registro si es factible se destruye el documento caso contrario se pasa al paso 14
17. Se identifica con el sello de obsoleto, se envía al sitio de uso se crea el acta de retiro respectiva.

7. ANEXOS

Se adjunta formatos para los diferentes tipos de control de registros.

- ANEXO 16: Formato para codificación de registros.
- ANEXO 17: Formato para Tabla de Control de Registros que forman parte del Sistema de Calidad

8. REFERENCIAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PCR-01
Título: CONTROL DE REGISTROS			Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Todos los Registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse de acuerdo con el artículo 4.2.3 de la norma ISO 9001 – 2008.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS AUDITORIAS INTERNAS

Título:	AUDITORIAS INTERNAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

CONTENIDO

1. FINALIDAD
2. ALCANCE
3. OBJETIVO
4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. ANEXOS
8. REFERENCIAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Título:	AUDITORIAS INTERNAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. FINALIDAD

El presente procedimiento tiene la finalidad de: elaboración, puesta en vigencia de las acciones necesarias para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora de los procesos de producción en las áreas confección de la Empresa M&B Textiles.

2. ALCANCE

Los lineamientos detallados en este procedimiento tienen su aplicación en todos los procesos integrados al Sistema de Gestión de Calidad de en las áreas confección de la Empresa M&B Textiles.

3. OBJETIVO

Garantizar el establecimiento de mecanismos necesarios para la evaluación periódica de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado en las áreas confección de la Empresa M&B Textiles.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Título:	AUDITORIAS INTERNAS		Área:
			Comité de Calidad
# Revisión:	Sustituye a:	Razón de la revisión:	Vigente desde:
00	Ninguno	_____	

- **Auditoría Interna:** También denominadas en ciertos casos como auditorias de primera parte. Es un proceso sistemático, independiente y documentado, que se realiza por o en nombre de la propia organización, para fines internos; con el objeto de obtener evidencias que permitan evaluar la conformidad o cumplimiento de requisitos analizados.
- **Auditor:** Persona responsable de las auditorias.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema que establece políticas y objetivos de la organización enfocada en el logro de resultados en relación con la calidad, para satisfacer necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas según corresponda.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

5. RESPONSABILIDADES

5.1 De los Coordinadores del Comité de Calidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Título:	AUDITORIAS INTERNAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Elaborar Programa Semestral de Auditorías Internas.
- Comunicar oportunamente a los auditores y auditados el Programa Semestral de Auditorías Internas Aprobado.
- Dirigir una reunión para establecer, con la participación de los auditados, las acciones preventivas y/o correctivas de acuerdo al informe definitivo de las auditorías.

5.2 De la Alta Dirección)

- Aprobar el Programa Semestral de auditorías internas.
- Revisar los informes definitivos de las auditorías internas.
- Estar informado acerca de la eficacia de las acciones preventivas y/o correctivas implementadas.

5.3 Del Auditor Líder

- Planificar, coordinar y dirigir las auditorías internas.
- Preparar en conjunto con el equipo auditor el informe definitivo de las auditorías.

5.4 Del equipo Auditor

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Título:	AUDITORIAS INTERNAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Ejecutar las auditorías internas siguiendo el programa y las agendas establecidas para cada una de ellas.
- Participar en la elaboración de listas de verificación, cuando estas sean requeridas.
- Hacer el seguimiento de la efectividad de las acciones preventivas y/o correctivas implementadas en las diferentes áreas de trabajo.

5.5 De los Responsables de Procesos

- Revisar y aprobar las agendas de trabajo propuestas para la ejecución de las auditorias.
- Hacer el seguimiento de la efectividad de las acciones preventivas y/o correctivas implementadas en sus áreas de trabajo.

5.6 Del Personal Auditado

- Proporcionar las facilidades y la información requerida para la adecuada realización de las auditorias.

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

Título:	AUDITORIAS INTERNAS		Área:
			Comité de Calidad
# Revisión:	Sustituye a:	Razón de la revisión:	Vigente desde:
00	Ninguno	_____	

13. Discriminar no conformidades mayores y menores
14. Preparar reporte preliminar según anexo 24
15. Realizar reunión de cierre
16. Analizar reporte preliminar
17. Si no se aprueba pasar al paso siguiente y si se aprueba pasar al paso 19
18. Realizar las modificaciones necesarias y pasar al paso 16
19. Elaborar informe definitivo según anexo 25
20. Se envía al representante de calidad
21. Se define las acciones preventivas y correctivas
22. Se registra acciones preventivas y correctivas
23. Se implementa las acciones
24. Se monitorea las acciones
25. Si son efectivas las acciones se reporta al gerente y se da por terminado caso contrario se regresa al paso 21

7. ANEXOS.

Se adjunta formatos para los diferentes tipos de control de documentos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----
NOMBRE: MARIO LOPEZ	NOMBRE: CESAR ROSERO	NOMBRE: MARIO LOPEZ
CARGO: ESTUDIANTE	CARGO: TUTOR	CARGO: GERENTE GENERAL
FECHA:	FECHA :	FECHA :

Título:	AUDITORIAS INTERNAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- ANEXO 19: Programa Semestral de auditorías.
- ANEXO 20: Comunicado.
- ANEXO 21: Plan de auditorías.
- ANEXO 22: Lista de verificación.
- ANEXO 23: Agenda de auditorías.
- ANEXO 24: Reporte preliminar de auditorías.
- ANEXO 25: Informe definitivo de auditorías.
- ANEXO 26: Seguimiento de acciones preventivas/correctivas.

8. REFERENCIAS.

Normas ISO 9001-2008.

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME

PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PNC-01
Título:	PRODUCTO NO CONFORME		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

CONTENIDO

1. FINALIDAD
2. ALCANCE
3. OBJETIVO
4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. ANEXOS
8. REFERENCIAS

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PNC-01
Título:	PRODUCTO NO CONFORME		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. FINALIDAD.

Establecer lineamientos a seguir en la recepción y tratamiento del producto no conforme (servicio no conforme) que afecten la calidad de los servicios prestados en el área de confección de M&B Textiles.

2. ALCANCE.

Los lineamientos se aplicarán a todos los servicios prestados en el área de confección de M&B Textiles, para eliminar las No conformidades que se presenten.

3. OBJETIVO

Brindar el tratamiento adecuado, al producto no conforme para de esta manera evitar su incidencia en la calidad de servicios que presta la institución; con la finalidad de mantener a nuestros clientes satisfechos.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Quejas:** Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción, para buscar el mecanismo formal con el que se comienzan las investigaciones.
- **Correcciones:** Es la acción puntual que se encarga de eliminar la no conformidad, pero sin realizar el análisis de la causa.
- **Servicio no Conforme:** Servicio que no cumple con los requisitos, requerido por la Norma ISO 9001-2008 y el Sistema de Gestión de Calidad implantado.
- **Requisito:** Condición o aptitud necesaria para resolver un problema o alcanzar un objetivo.

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PNC-01
Título:	PRODUCTO NO CONFORME		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado, requeridos por la norma ISO 9001-2008 y el Sistema de Gestión de Calidad implantado en la empresa.

5. Responsabilidades.

5.1 Coordinador del Comité de Calidad

- Recibe las quejas y sugerencias.
- Crea registro de productos no conforme
- Califica los registros de productos no conforme
- Comunica al Gerente.

5.2 Gerencia

- Soluciona problemas de su competencia.
- Determina correctivos y registra los mismos

5.3 Sectores involucrados

- Informan al Responsable de Dirección los logros alcanzados con la aplicación de la medida correctiva.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Se recibe la no conformidad
2. Se crea registro de no conformidad según anexo 30
3. Se envía al gerente se analiza si se procede se va al paso 5
4. Se envía al coordinador de calidad y al sector inconforme

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENERAL FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PNC-01
Título:	PRODUCTO NO CONFORME		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

5. Se comunica a sectores involucrados
6. Se determinan correctivos
7. Se crean registros de comunicación y se envían copias controladas a coordinador y sectores involucrados
8. Se ejecutan las medidas correctivas se crean registros de eficiencia según a nexo 32
9. Se envía al coordinador de calidad y si es positivo se da por terminado caso contrario se prosigue
10. A sector inconforme se comunica la negativa y si este acepta se da por terminado y si no acepta se vuelve al paso 1

7. ANEXOS

- ANEXO 30 Registro de recepción de no conformidades
- ANEXO 31 Comunicación
- ANEXO 32 Informe de medidas correctivas

8. REFERENCIAS

- Proceso de Acciones Preventivas PAP-01
- Proceso de Acciones Correctivas PAC-01
- Proceso de Auditorías Internas PAI-01
- Normas ISO 9001-2008

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PAP-01
Título:	ACCIONES PREVENTIVAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

CONTENIDO

1. FINALIDAD
2. ALCANCE
3. OBJETIVO
4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. ANEXOS
8. REFERENCIAS

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Título: ACCIONES PREVENTIVAS		Área: Comité de Calidad	
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. FINALIDAD

Implementar hábitos para asegurar, controlar y desarrollar el seguimiento de las acciones preventivas, de tal manera que se identifique las causas de las no conformidades en los procesos que tienen el área de confección de M&B Textiles.

2. ALCANCE

Aplicable a las acciones preventivas tomadas como resultado de una auditoría interna de calidad, análisis de no conformidades o reclamos, medición y evaluación del desempeño de procesos.

A todo el Sistema de Gestión de la Calidad del área de confección de M&B Textiles.

3. OBJETIVO

- Asegurar y controlar el desarrollo y seguimiento de acciones preventivas a ser tomadas en cada una de las auditorías internas de calidad, indicadores de gestión, servicios no conformes y otros, así como el despliegue de información oportuna y pertinente hacia todo el personal del área de confección de M&B Textiles
- Definir procedimiento para identificar no conformidades potenciales y plantear acciones preventivas.
- Establecer el procedimiento a seguir, así como los responsables de llevarlo a cabo, en la identificación de las no conformidades, búsqueda de causas, registro e implantación de soluciones, verificación y evaluación de su implantación, dentro del marco de prevención

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **AP:** Acciones preventivas

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

Título:	ACCIONES PREVENTIVAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- **CC** Coordinador de calidad
- **RP** Representante de proceso

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Del Representante de la empresa y Coordinador de Calidad

- Identificar, orientar y revisar que se han eliminado las respectivas no conformidades de cada uno de los procesos de acuerdo a las auditorías internas de calidad, quejas, reclamos y medición de procesos y tratamiento de servicio no conforme.
- Asegurar que se analicen los datos derivados de las observaciones y recomendaciones de las auditorías, medición de procesos, exámenes especiales y preventivas.

5.2 De los Responsables de Procesos

- Realizar las acciones preventivas pertinentes encontradas en sus procesos.

5.3 De la Alta Dirección (Gerente)

- Avalar la disposición de la acción preventiva.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Coordinador de calidad y representante de calidad reúnen información de auditorías internas quejas acciones correctivas y acciones preventivas análisis de datos y no conformidades.
2. Coordinador de calidad y Representante de proceso identifica causa real o potencial detectado

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

Título: ACCIONES PREVENTIVAS		Área: Comité de Calidad	
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

3. El representante del proceso informa al CC la causa del problema detectado
4. CC convoca a los RP a reunión para tratar tema de AC y AP se da a conocer la fecha
5. CC y RP reúnen evidencias encontradas en auditorías internas no conformidades, acciones preventivas, acciones correctivas
6. CC y RP registran AC y AP se genera anexo 28
7. El RP indica las medidas de AC y AP a implantar en el proceso
8. CC genera registro de acciones y se entrega una copia la RP
9. CC y RP determina plazo para cumplir con medidas AC y AP
10. CC verifica el cumplimiento del plazo
11. Si no se cumple el plazo se redacta documento de no cumplimiento
12. Y si se cumple se pasa al siguiente paso
13. Si es ejecutado se prosigue y si no lo es se regresa al paso 9
14. CC verifica las acciones realizadas de AC y AP
15. Si las AC y AP están bien se va al siguiente paso y si no están bien se regresa al paso 7
16. Se informa de las AC y AP a los involucrados

7. ANEXOS

- ANEXO 28: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Título: ACCIONES PREVENTIVAS				Área: Comité de Calidad	
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:		

8. REFERENCIAS.

- Procedimiento para producto no conforme PNC-01
- Procedimiento de Auditorías Internas PAI-01
- Norma ISO 9001-2008

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACCIONES
CORRECTIVAS**

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PAP-01
Título:	ACCIONES PREVENTIVAS	Área: Comité de Calidad	
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

CONTENIDO

- 9. FINALIDAD
- 10. ALCANCE
- 11. OBJETIVO
- 12. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
- 13. RESPONSABILIDADES
- 14. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- 15. ANEXOS
- 16. REFERENCIAS

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PAC-01
Título:	ACCIONES CORRECTIVAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. FINALIDAD

Implementar hábitos para asegurar, controlar y desarrollar el seguimiento de las acciones correctivas, de tal manera que se identifique las causas de las no conformidades en los procesos que tienen el área de confección de M&B Textiles.

2. ALCANCE

Aplicable a las acciones correctivas tomadas como resultado de una auditoría interna de calidad, análisis de quejas o reclamos, medición y evaluación del desempeño de procesos.

A todo el Sistema de Gestión de la Calidad de las áreas de confección de M&B Textiles.

3. OBJETIVO

- Asegurar y controlar el desarrollo y seguimiento de acciones correctivas a ser tomadas en cada una de las auditorías internas de calidad, quejas, indicadores de gestión, servicios no conformes y otros, así como el despliegue de información oportuna y pertinente hacia todo el personal del área confección de M&B Textiles
- Definir el procedimiento para investigar las causas de no conformidad e implantar las acciones correctivas.
- Establecer el procedimiento a seguir, así como los responsables de llevarlo a cabo, en la identificación de las no conformidades, búsqueda de causas, registro e

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PAC-01
Título:	ACCIONES CORRECTIVAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

implantación de soluciones, verificación y evaluación de su implantación, dentro del marco de corrección

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **AC:** Acciones correctivas
- **CC:** Coordinador de la calidad
- **RP:** Representante del proceso

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Del Representante de la empresa y Coordinador de Calidad

- Identificar, orientar y revisar que se han eliminado las respectivas no conformidades de cada uno de los procesos de acuerdo a las auditorías internas de calidad, quejas, reclamos y medición de procesos y tratamiento de servicio no conforme.
- Asegurar que se analicen los datos derivados de las observaciones y recomendaciones de las auditorías, medición de procesos, exámenes especiales y preventivas.

5.2 De los Responsables de Procesos

- Realizar las acciones correctivas pertinentes encontradas en sus procesos.

5.3 De la Alta Dirección (Gerente)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PAC-01
Título:	ACCIONES CORRECTIVAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Avalar la disposición de la acción correctiva.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Coordinador de calidad y representante de calidad reúnen información de auditorías internas quejas acciones correctivas y acciones preventivas análisis de datos y no conformidades.
2. Coordinador de calidad y Representante de proceso identifica causa real o potencial detectado
3. El representante del proceso informa al CC la causa del problema detectado
4. CC convoca a los RP a reunión para tratar tema de AC y AP se da a conocer la fecha
5. CC y RP reúnen evidencias encontradas en auditorías internas no conformidades, acciones preventivas, acciones correctivas
6. CC y RP registran AC y AP se genera anexo 28
7. El RP indica las medidas de AC y AP a implantar en el proceso
8. CC genera registro de acciones y se entrega una copia la RP
9. CC y RP determina plazo para cumplir con medidas AC y AP
10. CC verifica el cumplimiento del plazo
11. Si no se cumple el plazo se redacta documento de no cumplimiento
12. Y si se cumple se pasa al siguiente paso

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PAC-01
Título:	ACCIONES CORRECTIVAS		Área: Comité de Calidad
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

13. Si es ejecutado se prosigue y si no lo es se regresa al paso 9

14. CC verifica las acciones realizadas de AC y AP

15. Si las AC y AP están bien se va al siguiente paso y si no están bien se regresa al paso 7

16. Se informa de las AC y AP a los involucrados

7. ANEXOS

- ANEXO 28: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

8. REFERENCIAS.

- Procedimiento para producto no conforme PNC-01
- Procedimiento de Auditorías Internas PAI-01
- Norma ISO 9001-2008

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Manual de Procedimientos de confección

El otro documento principal del sistema de gestión de calidad es el manual de procesos en el cual se establecen los pasos a seguir en los procesos de elaboración del producto.

Se detallaran además responsabilidades y funciones de todos aquellos que intervienen en el proceso.

Un Manual de Procesos para las áreas confección de la empresa M&B Textiles se describe:

Procedimiento del Procesos de almacenamiento PPA-01

Procedimiento del procesos de Tendido y corte PTC-01

Procedimiento del proceso de confección PPC-01

Procedimiento del proceso de Empacado PPE-01

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPA-01
Título PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO			Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

EMPRESA M&B TEXTILES

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO

AREA DE CONFECCION PPA-01

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPA-01
Título PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO			Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

INDICE

CONTENIDO	PAGN.
1. Objetivo	176
2. Alcance	176
3. Proceso	176
3.1. Compra e Ingreso de la Materia Prima a Bodega de la empresa	176
3.1.1. Encargado	177
3.1.2. Funciones	177
3.2. .De Ingreso a bodega de Materia Prima para la confección del Bividi:	177
3.2.1. Revisión al momento de la compra	178

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
---	---	--

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPA-01
Título PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO			Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. Objetivo

El objetivo de este manual es tener bien definido lo que el trabajador hace o debe de hacer dentro del proceso de confección de las prendas de bividis, indicando a los responsables de proceso y las actividades que realizan.

2. Alcance

Este manual tiene como alcance establecer los procedimientos para las áreas confección de la “Empresa M&B Textiles, además de la maquinaria, que se utilizan dentro de cada proceso.

3. Proceso

3.1. Compra e Ingreso de la Materia Prima a Bodega de la empresa

- Solicitar la materia prima necesaria para la producción
- Cumplir a tiempo con la cancelación de facturas respectivas a los proveedores.
- Almacenar la materia prima en los lugares correspondientes:
 - Bodega de telas
 - Bodega de Materia Prima Indirecta
 - Bodega de acabados

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPA-01
Título PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO			Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

3.1.1. Encargado

- La gerencia general será la encargada de solicitar la materia prima y cubrir con el desembolso de la misma
- La materia prima será responsabilidad del Jefe de Producción al momento de llegar a la empresa.

3.1.2. Funciones

- Verificar la necesidad de materiales para solicitar a los proveedores
- Realizar el pedido de materia prima con ocho días de anticipación.
- Comprobar que la materia prima recibida este en buenas condiciones.
- Confirmar datos de la factura emitida por los proveedores para el pago correspondiente

3.2. .De Ingreso a bodega de Materia Prima para la confección del Bividi:

- No depositar los materiales en el piso, esto requiere normalmente de trabajo manual de descarga y carga
- Si es necesario, disponer zonas de almacenamiento temporal debidamente señaladas e identificadas
- Siempre que sea posible recibir los materiales en palets desde donde se pueda comenzar a trabajar directamente sin tener que cambiar de recipiente

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
---	---	--

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPA-01
Título PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO			Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Ubicar los puntos de inspección dentro de la ruta de circulación del material a fin de evitar retrocesos o desviaciones.
- Las zonas de carga/descarga deben contar con rampas o plataformas elevadas, a fin de facilitar la operación al realizar el movimiento entre superficies al mismo nivel.

3.2.1. Revisión al momento de la compra

- Jefe de producción verifica la necesidad de materiales para solicitar a los proveedores que envíen la materia prima correspondiente.
- El pedido de materia prima se lo debe realizar con ocho días de anticipación especificando, el peso, y rendimiento de ésta, siendo responsable la Secretaria Contadora.
- Jefe de producción controla que la materia prima recibida en la empresa cuente con los requerimientos solicitados, adjuntando una nota de entrega de materiales.
- La Secretaria Contadora revisa los datos de la factura emitida por los proveedores a la fecha de entrega de materia prima para poder girar el cheque respectivo para el pago de ésta.
- La gerencia general será la única autorizada para emitir documentos de pago a los proveedores con su respectiva factura.
- Jefe de Producción y la persona encargada de entregar la materia prima, trasladan esta a bodega de la empresa

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

**PROCEDIMIENTO DEL PROCESOS DE TENDIDO Y
CORTE**

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TENDIDO Y CORTE Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PTC-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE TENDIDO Y CORTE		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

EMPRESA M&B TEXTILES

MANUAL DE PROCESO DE TENDIDO Y CORTE

AREA DE CONFECCION PTC-01

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TENDIDO Y CORTE Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PTC-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE TENDIDO Y CORTE		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

INDICE

CONTENIDO	PAGN.
1. Objetivo	183
2. Alcance	183
3. Proceso	183
3.1. La materia prima debe moverse	183
3.1.1. Encargados.....	184
3.2..Tendido de Tela	184
3.2.1. Encargados.....	184
3.2. Trazado y Corte de la Materia Prima.	185
3.2.1. Encargados.....	1180
3.2.2. Maquinaria	1180
3.3. Funciones:.....	11816

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
---	---	--

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TENDIDO Y CORTE Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PTC-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE TENDIDO Y CORTE		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. Objetivo

El objetivo de este manual es tener bien definido lo que el trabajador hace o debe de hacer dentro del proceso de confección de las prendas de bividis, indicando a los responsables de proceso y las actividades que realizan.

2. Alcance

Este manual tiene como alcance establecer los procedimientos para las áreas confección de la “Empresa M&B Textiles, además de la maquinaria, que se utilizan dentro de cada proceso.

3. Proceso

3.1 La materia prima debe moverse

- Hacia su terminación: sin retrocesos, ni cruces de flujo o circulación
- Sobre el mismo elemento: sin transbordos
- Suave y rápidamente: sin confusión, ni demoras, manejo innecesario, ni colocación dificultosa.

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TENDIDO Y CORTE Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PTC-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE TENDIDO Y CORTE		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Según la distancia más corta: sin recorridos largos.
- Fácilmente: sin movimientos repetidos ni suplementarios de manejo.
- Con seguridad: sin peligro para los trabajadores y materiales
- Económicamente: Sin romper la unidad de los lotes, ni requerir varios viajes cuando uno sería suficiente; combinando muchas unidades pequeñas en una sola grande.
- Convenientemente: sin esfuerzos físicos indebidos.

3.1.2 Encargados

- Cortador
- Ayudante

3.2. Tendido de tela

- Desfundar la tela
- Colocar el palo del coche de tendido por la mitad de la tela
- Dejar la punta en el extremo de la mesa y el coche moviéndose hacia el otro extremo de la mesa (longitud de mesa 6.5 mts).
- Repetir el procedimiento anterior las veces que sean necesaria para cubrir con los 25 rollos
- Al final del rollo casi nunca se termina con la totalidad de longitud de la mesa así que ese pedazo se corta para su posterior utilización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TENDIDO Y CORTE Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PTC-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE TENDIDO Y CORTE		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

3.2.1 Encargados

- Cortador
- Ayudante

3.3 Trazado y Corte de la Materia Prima.

- Realizar el trazado, diseño, clasificación.
- Distribución y traslado a las maquinas de trabajo
- Ubicar los moldes para la preparación del corte de las mismas de acuerdo a las diferentes tallas y piezas que se vayan a utilizar.

3.3.1. Encargados

La persona encargada de cortar la materia prima será quien suministre con obra al área de producción las cuales serán destinadas a las siguientes maquinarias con sus respectivas operarias

- Ovelock: Operarias

3.3.2. Maquinaria

- Cortadora

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TENDIDO Y CORTE Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PTC-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE TENDIDO Y CORTE		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Moldes
- Esfero para el trazo

3.3.3. Funciones:

- La mesa de corte debe estar nivelada y fijada al suelo.
- Desenrollar la tela con precaución evitando que se ensucie y/o se rasgue
- El largo del tendido de las telas será hasta un máximo de 6.5 mt, y con un ancho de 0.75 mt la mesa tiene un ancho de 1.20mt.
- El trazo en la tela se lo hará con los moldes respectivos, evitando desperdicios innecesarios de ésta.
- Los interruptores de control de la máquina cortadora deberán situarse, donde exista menos peligro de corto circuito.
- El panel de control principal que desconecta toda la fuerza deberá ser accesible, ya que su accionamiento debe ser comprendido por todos los operarios.
- Se desenvuelve la tela y controla que la misma no tenga fallas.
- **Tendido:** Se tiende un número de telas una sobre otra (25 rollos por corte), igualando un lado para poder realizar el siguiente punto, las telas no exceden el largo de 6 metros, con un ancho de 1.8mt.
- **Diseño y trazo:**

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TENDIDO Y CORTE Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PTC-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE TENDIDO Y CORTE		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

Emisión de las marcas y trazos según las tallas, el proceso de trazos es manual con ayuda de los moldes y la utilización del esfero.

- **Corte:** Va la marca para proceder al corte de acuerdo al trazado que depende del número de prendas, finalmente se usa la maquina cortadora que corta según los trazos.
- Al encender la máquina cortadora se debe colocar al inicio de cada trazo, sujetándolo con el seguro que viene incluido en ésta, sosteniendo con una mano la máquina y con otra el tendido, para ir guiándose en el corte.
- Al terminar con el respectivo corte se coloca los paquetes uno sobre otro y talla por talla.
- Se distribuye los cortes realizados a las operarias para su confección.

Tiempos:

Tendido	5.30 horas
Diseño y trazo	0.30 hora
Corte	1 hora
Distribución	10 minutos

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE CONFECCIÓN

Título:	PROCEDIMIENTO DE CONFECCION		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

EMPRESA M&B TEXTILES

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE CONFECCION

AREA DE CONFECCION PPC-01

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Título:		PROCEDIMIENTO DE CONFECCION		Área:
				Confección
# Revisión:	Sustituye a:	Razón de la revisión:	Vigente desde:	
00	Ninguno	_____		

INDICE

CONTENIDO	PAGN.
1. Objetivo	192
2. Alcance	192
3. Proceso	192
3.1 Confección del bividi:	192
3.1.1 Máquinas de costura:	192
3.1.2. Procedimiento	193
3.1.3. Procedimiento	194

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
---	---	--

Título:		PROCEDIMIENTO DE CONFECCION	Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. Objetivo

El objetivo de este manual es tener bien definido lo que el trabajador hace o debe de hacer dentro del proceso de confección de las prendas de bividis, indicando a los responsables de proceso y las actividades que realizan.

2. Alcance

Este manual tiene como alcance establecer los procedimientos para las áreas confección de la “Empresa M&B Textiles, además de la maquinaria, que se utilizan dentro de cada proceso.

3. Proceso

3.1 Confección del bividi:

3.1.1 Máquinas de costura:

- Máquina de Ovelock
- Maquina Recubridoras

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

Título:	PROCEDIMIENTO DE CONFECCION		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Maquina Recubridora con folder (guía para collarete)
- Maquina collaretera

- Ordenar las maquinas en especial las más utilizadas con vista al máximo aprovechamiento de la luz natural.
- Ordenar las máquinas de trabajo pesado en el área cercana al acceso del material con el cual trabajarán y de una manera en que se facilite que estas sean atendidas por equipo especial de transporte.
- Ordenar todas las máquinas de forma que existe suficiente superficie de suelo, para el operario y para el mantenimiento.
- Todas las maquinas deben estar niveladas y fijadas al suelo, los interruptores de control de las maquinas deberán situarse, allí donde exista menos peligro de confusión
- El panel de control principal que desconecta toda la fuerza deberá ser accesible, ya que su accionamiento debe ser comprendido por todos los operarios

3.1.2. Procedimiento

- 1.- El Jefe de Producción verifica que la obra sea distribuida a las operarias.
- 2.- Se realiza el collarete, en la maquina collaretera
- 3.- A continuación, en la Ovelock se cierra el hombro izquierdo

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Título:	PROCEDIMIENTO DE CONFECCION		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

4.- Se cose el collarate en el 1 hombro y el cuello, en el cuello se coloca la talla

5.- En la overlock se cose el hombro derecho

6.- En la recubridora con folder se cose el collarate en el 2 hombro

7.- En la overlock se cose ambos lados del bividi

8.- En la recubridora se cose la basta del bividi

En cada uno de los procesos mencionados se realiza un control de bividi puesto que se trabaja individualmente con cada una de las prendas, lo que permite ir separando producto no conforme en el transcurso del proceso

3.1.3 Control de calidad

- Revisar la calidad de confección de cada prenda
- Colocar las prendas una sobre otra en cada maquina para su posterior traslado

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE EMPACADO

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE EMPACADO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPE-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE EMPACADO		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

EMPRESA M&B TEXTILES

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE EMPACADO

AREA DE CONFECCION PPE-01

Elaborado por: -----	Revisado por: -----	Aprobado por: -----
NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE EMPACADO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPE-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE EMPACADO		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

INDICE

CONTENIDO	PAGN.
1. Objetivo	198
2. Alcance	198
3. Proceso	198
3.1. Empaque	198
3.1.1. Doblado	198
3.1.2. Embodegado:	199
3.1.2. Encargados:.....	199

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
---	---	--

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE EMPACADO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPE-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE EMPACADO		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

1. Objetivo

El objetivo de este manual es tener bien definido lo que el trabajador hace o debe de hacer dentro del proceso de confección de las prendas de bividis, indicando a los responsables de proceso y las actividades que realizan.

2. Alcance

Este manual tiene como alcance establecer los procedimientos para las áreas confección de la “Empresa M&B Textiles, además de la maquinaria, que se utilizan dentro de cada proceso.

3. Proceso

3.1. Empaque

- Fundas para las prendas
- Cinta scoch

3.1.1. Doblado

Elaborado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	Revisado por: ----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	Aprobado por: ----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :
--	--	---

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE EMPACADO Empresa M&B Textiles			CÓDIGO PPE-01
Título:	PROCEDIMIENTO DE EMPACADO		Área: Confección
# Revisión: 00	Sustituye a: Ninguno	Razón de la revisión: _____	Vigente desde:

- Se procede a clasificar las diferentes tallas de bividi
- Se vira al derecho el bividi
- Con el bividi boca a bajo
- Se realiza un dobles a los lados del bividi
- Se junta la basta con la parte superior del bividi
- Con 3 unidades juntas de la misma talla se enfunda
- En todo el proceso se observa el bividi para tener un control de calidad

3.1.2. Embodegado:

- Una vez que el producto este empacado y enfundado se lo traslada a bodega de mercadería, esta acción la realiza el jefe de producción y una operaria
- Una vez que la mercadería llega a bodega de mercadería se ingresa la cantidad en el registro de inventarios de mercadería, para tener un control detallado de lo existente en bodega.
- El producto final debe conservarse en orden de tallas, por modelos, y ubicados en las estanterías respectivas.

3.1.2.1 Encargados

- Jefe de producción
- Dos Operarias

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: ESTUDIANTE FECHA:	----- NOMBRE: CESAR ROSERO CARGO: TUTOR FECHA :	----- NOMBRE: MARIO LOPEZ CARGO: GERENTE GENER FECHA :

Implantación del sistema de Gestión de la Calidad

En esta etapa se debe implantar cada uno de los procedimientos documentados, los registros definidos, las especificaciones y todo lo que tiene que ver con el sistema.

La implantación consiste en la aplicación ya “in situ” de lo que está escrito en los documentos, una vez que estos hayan sido aprobados y difundidos; es decir que todo el personal involucrado conozca sus actividades y responsabilidades y cuál es el objetivo del proceso.

Lo que se persigue con la documentación de los procedimientos “es decir lo que se va hacer, hacer lo que se dijo que se iba a hacer y posteriormente verificar si lo que se dijo que se va a hacer se está haciendo realmente”.

En esta etapa es importante también verificar el funcionamiento adecuado de los registros que evidencien la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta es la etapa que conjuntamente con la documentación de los procedimientos es la más larga durante el proceso, ya que se debe realizar varios ajustes hasta que funcione adecuadamente.

Realización de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad

Antes de realizar las auditorías, la Organización debe contar con auditores internos calificados; esto se logra cuando estos aprueban un curso en donde además de reforzar el conocimiento de la interpretación de la norma,

Adquieren conocimientos de ciertas técnicas para realizar auditorías. El número de auditores que la organización debe formar, depende del tamaño, de la complejidad de la estructura, de los procesos, de cada organización.

Generalmente en esta etapa se encuentran desviaciones con respecto a lo que esta descrito en los procedimientos o con respecto a la norma. Estas desviaciones comúnmente se denominan no conformidades, por lo que es necesario realizar acciones correctivas o preventivas para corregir las desviaciones detectadas, o para evitar posibles problemas respectivamente.

Al final de la auditoria de todo el Sistema de Gestión de Calidad se podrá evidenciar la eficacia del mismo y el representante de la dirección emite un informe en donde se resume cual fue el resultado de la misma. En base a esto la Alta Dirección deberá tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora para solventar tales desviaciones.

Realización de las Auditorias Amigables

En esta etapa el proyecto, personal distinto a quienes asesoraron a la empresa en la implantación de Sistema de Gestión de Calidad (que pueden pertenecer o no a la misma Consultora) realiza una auditoria global de las aéreas.

En el caso de que el Sistema de Gestión de Calidad haya sido implantado por personal propio de la organización, es conveniente contratar los servicios de Auditores de Calidad Externos, para que se realice una evaluación exhaustiva de cómo se encuentra el Sistema: esto ayuda mucho para enfrentar la Pre-Auditoria del organismo certificador en mejores condiciones.

Este es la etapa más importante de la implantación, ya que auditores con más experiencia que los auditores internos, generalmente encuentran varias desviaciones que no se detectaron, por lo que deberán ser corregidas para llegar en una buena situación a la Auditoria de Certificación.

Realización de la pre Auditoria de Certificación

En esta etapa, se verifica la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad en la organización por parte de Auditores Externos calificados para realizar procesos de Auditorias de Certificación; es un paso crítico que lo recomendamos realizar y continuar, porque es cuando los auditores recomiendan o no realizarla, no obstante no es obligatoria y puede excluirse del proceso de Auditoría Externa. Su única desventaja en hacerlo, es que agrega un valor pequeño a la inversión requerida. Si existen desviaciones con respecto a los requisitos de la norma, la organización deberá resolver esta situación antes de que se realice la Auditoria Final de Certificación.

Suele seguirse el mismo procedimiento que se describe a continuación para la Auditoria de Certificación, siempre ejecutada por la firma auditora contratada para el efecto.

Realización de la Auditoria de Certificación

La auditoría de certificación es la prueba de fuego del Sistema de Gestión de la Calidad, los auditores de alguna organización independiente revisan detalladamente el cumplimiento del Sistema.

Para la realización de la Auditoria de Certificación se dan los siguientes pasos.

- a. **Envío de la documentación a la entidad certificadora.-** Esta estudia la documentación para comprobar que cumple con los requisitos de la norma y fija una fecha para realizar una visita a las instalaciones.

- b. **Auditoria de Certificación.-** Un equipo de auditores de la entidad certificadora visita la organización para realizar la auditoria. Normalmente este equipo está formado por dos auditores, uno de los cuales es el Auditor Jefe, el otro integrante del equipo suele ser experto en la actividad de la organización.

- c. **Análisis de observaciones y no conformidades detectadas.-** Al finalizar la auditoria, el Auditor Jefe comentará las observaciones y no conformidades encontradas, posteriormente enviara un informe completo. Estas observaciones y/o no conformidades han de ser analizadas por la organización y elaboraran un cronograma de acciones correctivas o preventivas.

- d. **Elaboración de un plan de Acciones Correctivas y/o Preventivas.-** Este plan se remite a la entidad certificadora, en base a este plan la entidad certificadora determina una fecha para una próxima visita (si la no conformidad es mayor) o concede directamente el certificado.

- e. **Certificación.-** Una vez superados todos los puntos mencionados anteriormente, la organización recibe su **Certificación de Gestión de Calidad ISO 9001:2008**

Cuadro N° 55: Plan de acción

ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO	RESPONSABLE	TIEMPO (SEMANA)
Sensibilización	Inicio: 21 de Julio Hasta: 04 de Agosto Porcentaje:10%	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un acercamiento con la Gerencia. • Conocer el estado actual de la empresa. • Conocer los estándares de calidad actuales del producto. 	Computadora Internet Transporte Cámara	20.00 Dólares	El investigador Tutor Gerente Jefe del área confección Jefe del área de confección	2 semanas
	Inicio: 05 de Agosto. Hasta: 03 de Noviembre Porcentaje:70%	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de procesos de confección de bividis. • Desarrollar el manual de Calidad. • Elaborar los Procedimientos de calidad. • Elaborar los registros de Calidad. • Desarrollar los el manual de procedimientos de las áreas de confección de la empresa. 	Computadora Internet Transporte Impresiones	80.00 Dólares	El investigador Tutor Jefe del área de confección Jefe del área de confección Jefe Técnico	13 semanas
Ejecución	Inicio: 04 de Noviembre. Hasta: 17 de Noviembre Porcentaje:20%	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por el tutor. 	Computadora Impresiones	100.00 Dólares	El investigador Tutor	2 semanas
	Autor: El Investigador	Revisión por el jefe técnico de la empresa				

Administración de la propuesta

Los responsables del Sistema de Gestión de Calidad son encargados los miembros del comité de calidad conjuntamente con la gerencia de la empresa M&B Textiles, sus funciones son:

- Administrar el control de los documentos que describan todas las operaciones administrativas y operativas del Sistema de Gestión de Calidad
- Identificar y orientar los procedimientos e instructivos de las áreas de confección de la empresa “empresa M&B Textiles”.
- Asegurar que se dé el entrenamiento correspondiente sobre el nuevo procedimiento o instructivo.
- Verificar que se cumpla la puesta en vigencia de un nuevo procedimiento, instructivo y revisión de procedimientos nuevos.
- Identificar y definir si un nuevo registro entra o no a formar parte del Sistema de Calidad de las áreas de confección de la empresa M&B Textiles
- Verificar estrictamente el cumplimiento de las disposiciones dadas en cada procedimiento.
- Junto con los responsables de las Áreas, dar el entrenamiento respectivo para el uso de los nuevos registros.
- Comunicar oportunamente a los auditores y auditados el Programa Semestral de Auditorías Internas Aprobado.
- Dirigir una reunión para establecer, con la participación de los auditados, las acciones preventivas y/o correctivas de acuerdo al informe definitivo de las auditorías.

Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Para la evaluación y monitoreo de la propuesta se ha seguido como:

Realizando una auditoría interna cada 6 meses para ver sus avances

Bibliografía

- CANTU DELGADO HUMBERTO, Cultura de la Calidad, Sexta Edición, Editorial Mc. Graw Hill, México D.F, 2000.
- Chang 1995
- CHEM CONSULTORES. (2003). “Documentación y el Manual de Calidad ISO 9001-2000”. Quito.
- CHEM CONSULTORES. (2003). “Planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2000”. Quito.
- GUERRA (2002) Normalización de Empresas.
- GUTIERREZ HUMBERTO, Calidad y Competitividad, Sexta Edición, Editorial Mc. Graw Hill, México D.F, 2000.
- Juran y Gryna (1995)
- LÓPEZ, Enma, Gestión de calidad (2010)
- Mangabelli y Klein (1995)
- Michael Hammer y James Champy
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN, Normas ISO 9001, Ginebra Suiza, 2008.
- Shewhart (1925)
- SUZUKI TOKUTARO, TPM para Industrias, Sexta Edición, Editorial Mc. Graw Hill, Madrid, 2000.
- VARGAS ZUÑIGA ANGEL, Organización del Mantenimiento Industrial, Segunda Edición, Editorial Series VZ, Quito – Ecuador, 2002.
- VELASQUEZ MASTETRA GUSTAVO, Dirección de la Producción, Séptima Edición, Editorial Limusa, México D.F, 2000.

Linkografía

<http://www.ucu.edu.uy/Facultades/CienciasEmpresariales/RevistaFCE/Revista5/pdf/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/5S>

<http://ofertasempleo.net/tecnicas/las-5-s-de-la-calidad>

<http://www.uninet.edu/cin2003/conf/angoso/angoso.html>

eisc.univalle.edu.co/materias/IngeSoft/material/SGCImplem.doc

<http://148.208.196.2/web/sgc/paginas-sgc/sgc.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos13/artmejo/artmejo.shtml>

ANEXOS

ANEXO N° 01

ENTREVISTA

N°. 01 EMPRESA: M&B TEXTILES ENTREVISTADO: Sr Mario Bolívar López ENTREVISTADOR: Mario Rodrigo López LUGAR: Área de confección de bividis FECHA: 23 de Junio del 2011 OBJETIVO DE ESTUDIO: Sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos de confección de bividis	
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN VALORACIÓN
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Conoce los sistemas de gestión de calidad?2. ¿Tiene la empresa un sistema de gestión de calidad?3. ¿Según sus conocimientos implementaría un sistema de gestión de calidad?4. ¿Cuáles son los parámetros de calidad en su producto?5. ¿Posee la empresa en estos momentos manuales de calidad y de procedimiento para ayudar a la elaboración del producto?6. ¿De qué depende la calidad del producto terminado?7. ¿Tiene una mejora continua los procedimientos y procesos dentro de las diferentes áreas de producción?8. ¿Cómo realizan la selección de los proveedores?9. ¿Cómo registra los empleados sus procesos?10. ¿Los clientes como registran sus inconformidades?11. ¿La empresa tiene en este momento Normas ISO?12. ¿Conoce los beneficios que brindaría el implantar un sistema de gestión de calidad aplicando normas ISO?	

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE
AUTOMATIZACIÓN

Encuesta dirigida al personal de la fábrica “M&B Textiles”, con el propósito de recopilar información necesaria para elaborar el proyecto de Estudio enfocado en implementar un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001-2008 para la estandarización de la confección de bividis.

OBJETIVO: Determinar la capacitación del personal para lograr un producto de calidad.

Nombre: _____

Fecha: _____

1. ¿Tuvo capacitación cuando ingreso a la empresa?

SI

NO

2. ¿Si le brindaron capacitación al ingreso a la empresa esta fue?

Excelente

Buena

Mala

3. ¿Conoce usted la misión, visión y política de la empresa?

SI

NO

4. ¿Para el correcto funcionamiento de la maquinaria tiene un instructivo?

SI

NO

5. ¿Usted está en la capacidad de utilizar correctamente la maquinaria asignada para sus labores diarias?

SI

NO

6. ¿Conoce perfectamente el proceso que ha usted se la encomendado?

SI

NO

7. ¿La empresa le ha facilitado un manual para realizar su proceso de confección?

SI

NO

8. ¿Lleva registros de su proceso de confección?

SI

NO

9. ¿Se cumple metas objetivos en su trabajo?

SI

NO

10. ¿Conoce usted lo que es un sistema de gestión de la calidad?

SI

NO

11. ¿Conoce usted las Normas ISO 9001-2008 para estandarizar los procesos de confección?

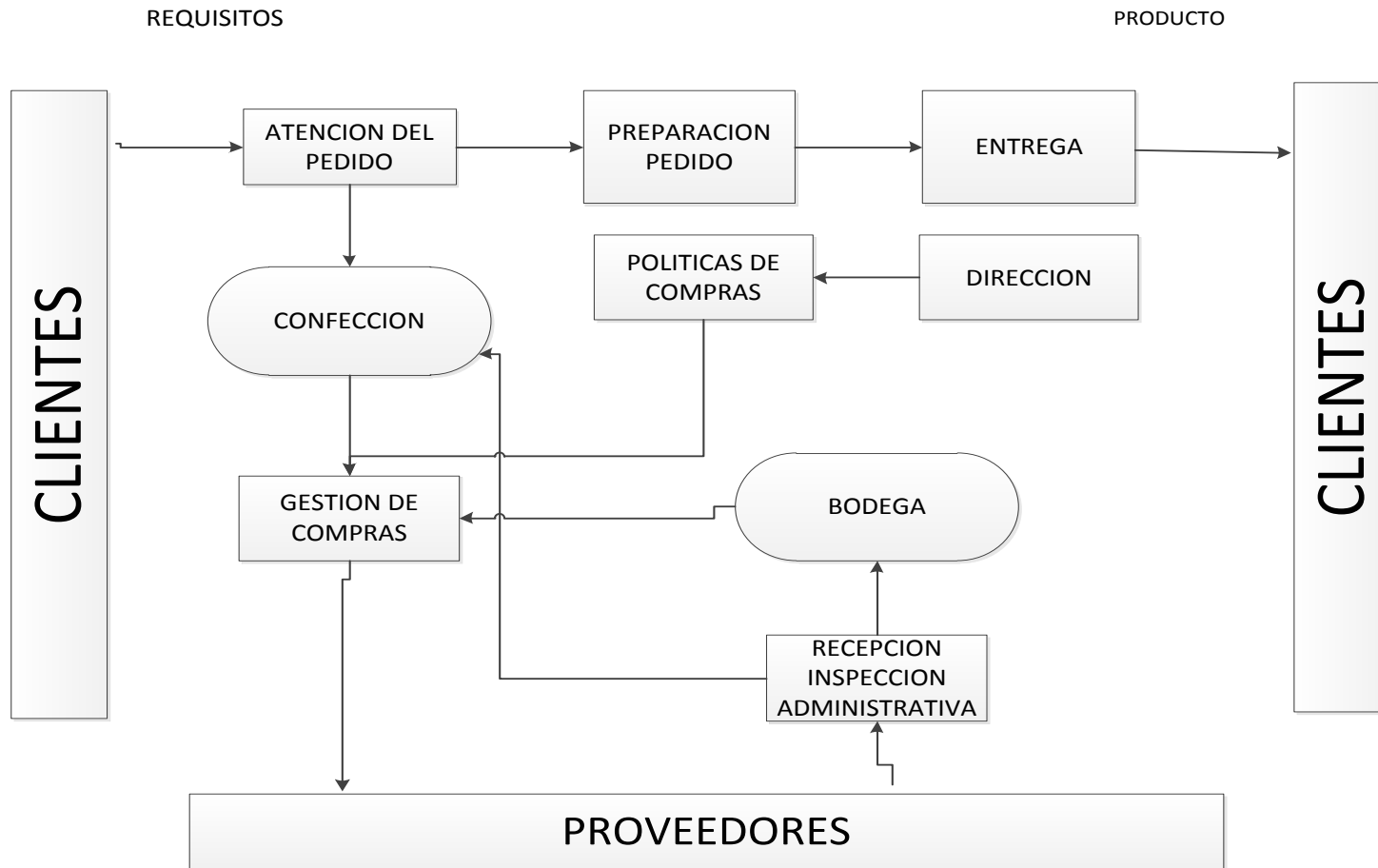
SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

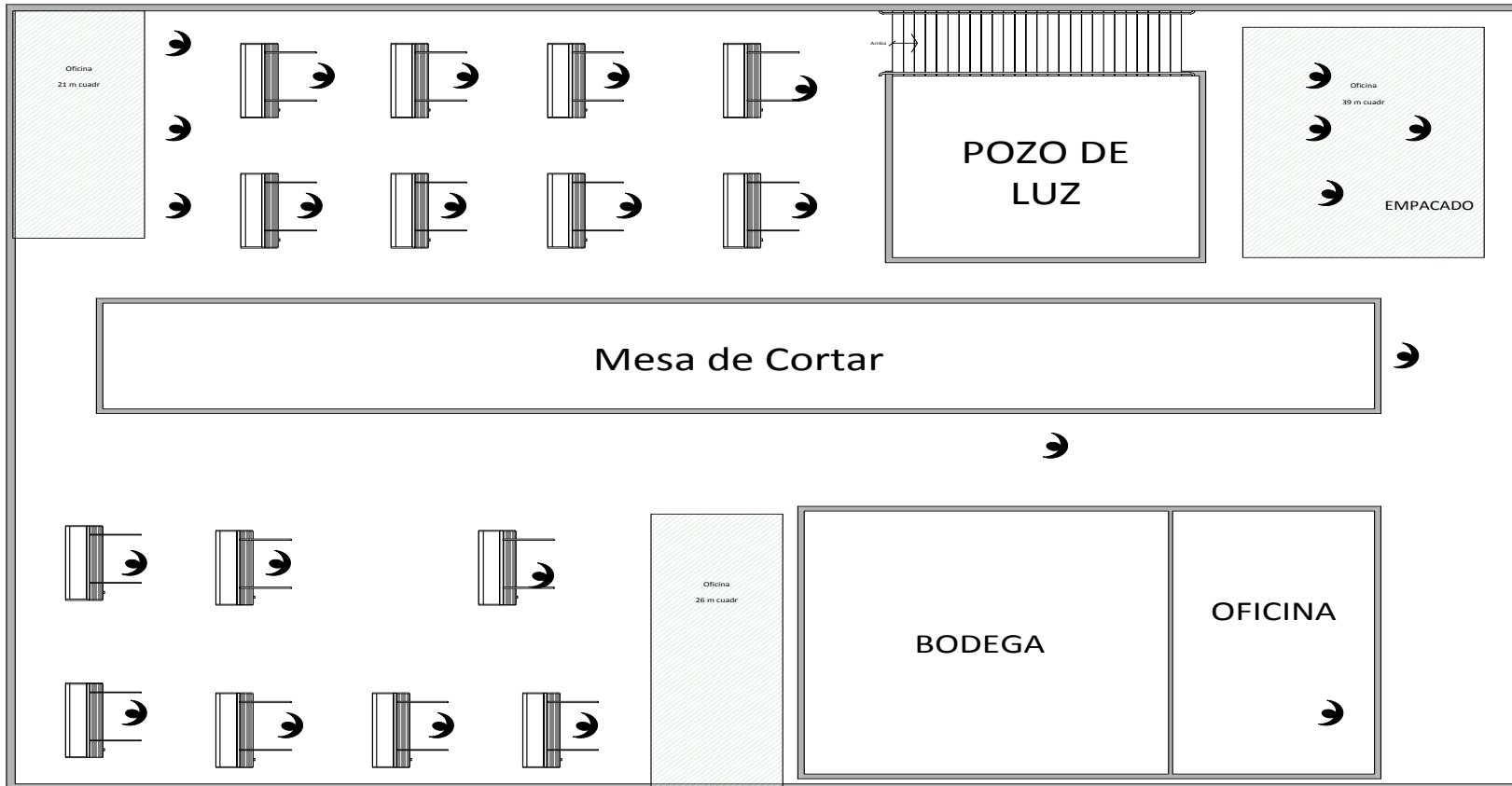
Anexo 3

MAPA DE PROCESOS



ANEXO N° 04

LAYOUT DE CONFECCION



ANEXO N° 05

FORMATO PARA EL ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA DE PROCEDIMIENTOS O INSTRUCTIVOS

PROCEDIMIENTO ó INSTRUCTIVO			CÓDIGO
Empresa M&B Textiles			PNN-##
Título:			Área:
# Revisión:	Sustituye a:	Razón de la revisión:	Vigente desde:

TEXTO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FECHA:	FECHA :	FECHA :

ANEXO N° 06

FORMATO PARA CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO

CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Para el nombre del procedimiento se considerará la letra P como la primera letra que indica que es un procedimiento, seguido de dos letras que identifiquen al área a la que corresponde el procedimiento como ejemplos tenemos:

- PGC: Procedimiento de Gestión de Calidad.
- PFI: Procedimiento de Departamento Financiero
- PNN: Procedimiento.....

Para la numeración secuencial de los procedimientos se utilizarán dos dígitos ascendentes tal como se puede apreciar en el siguiente ejemplo:

- PGC-01 Procedimiento De Gestión De Calidad # 1
- PGC-02 Procedimiento De Gestión De Calidad # 2
- PGC-## Procedimiento De Gestión De Calidad # ##

Para las revisiones de los procedimientos se utilizará dos dígitos numéricos ascendentes como se ilustra a continuación:

- 00 Para la primera edición REVISIÓN
- 01 Para la primera revisión
- 02 Para la segunda revisión
- 0n Para las demás revisiones

NOTA: Si se necesita tener codificación para una nueva área o departamento, se considerarán las dos primeras letras, y en caso de haber coincidencias con un procedimiento ya existente se asignará la tercera letra del nombre, considerando que es muy importante que no se repitan o dupliquen los códigos.

CODIFICACIÓN DE INSTRUCTIVOS

Para el nombre de instructivo se considerará la letra I como la primera letra que indica que es un Instructivo, seguido de dos letras que identifiquen al área a la que corresponde el instructivo.

- IGC: Instructivo de Gestión de Calidad
- IFI: Instructivo Departamento Financiero
- ICO: Instructivo Departamento de Compras
- ISE: Instructivo de Servicios
- IDM: Instructivo Mantenimiento
- INN: Instructivo.....

Para la numeración secuencial de los instructivos se utilizarán dos dígitos ascendentes, como se ejemplifica:

- IGC-01 Instructivo de Gestión de Calidad # 1
- IGC-02 Instructivo de Gestión de Calidad # 2
- IGC-## Instructivo de Gestión de Calidad # ##

Para las revisiones de los instructivos se utilizará dos dígitos numéricos ascendentes como se ilustra a continuación:

- 00 Para la primera edición
- 01 Para la primera revisión
- 02 Para la segunda revisión
- 0n Para las demás revisiones

NOTA: Si se requiere tener codificación para una nueva área o departamento se lo puede hacer tomando en consideración del nombre del área o departamento las dos primeras letras, y en caso de haber coincidencias con un instructivo ya existente se asignará la tercera letra del nombre, se debe considerar que no se debe repetir o duplicar los códigos.

ANEXO N° 07

FORMATO DE POLÍTICAS DE REDACCIÓN PARA PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

1. FINALIDAD:

Descripción del por qué se realiza el procedimiento.

2. ALCANCE:

Explica cual es el ámbito en el que se aplica el procedimiento.

3. OBJETIVOS:

Describe las metas a alcanzar.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

Se definirán los conceptos de los términos técnicos que ameriten ser descritos para la elaboración del procedimiento.

5. RESPONSABILIDAD:

Designa a las personas responsables y describe las responsabilidades que tienen a su Cargo.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Describe las actividades que se desarrollarán, y se lo hace en forma gráfica.

7. ANEXOS:

Indica listas, planos, maquetas, catálogos, gráficos y registros que son parte integral del PROCEDIMIENTO.

8. REFERENCIAS:

Indica documentos relacionados directamente con este PROCEDIMIENTO, Registros, Planos, Maquetas, Grabaciones, Videos, Bibliografía

ANEXO N° 08

FORMATO DE MEMORANDO DE ENTREGA – RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



Código: RCD-01-00-01

MEMORANDO N° #

Ambato, Fecha

PARA:

DE:

ASUNTO:

Adjunto a la presente sírvase encontrar el documento que hace referencia al Procedimiento/Instructivo. Solicito su revisión, si es aceptado dar su aprobación firmando en los espacios correspondientes.

1. El objetivo es.....
2. Esta documentación está elaborada bajo el formato de control de documentos que estamos proponiendo
3. Solicitando por esta razón su revisión, análisis y la aprobación correspondiente de este documento, previa las observaciones que creyere conveniente.

Atentamente,

.....

COORDINADORA DEL COMITÉ DE CALIDAD

Fecha Recepción

Fecha Devolución

Disposición

Firma

Otras Aprobaciones:

ANEXO N° 9

FORMATO PARA DOCUMENTOS CON COPIAS CONTROLADAS



DOCUMENTOS CON COPIAS CONTROLADAS

Código: RCD-01-00-02

Fotocopia controlada. No.-

Validada en fecha

Concuerda con el original.

Firma del responsable emisor

ANEXO N° 10

FORMATO DE CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO



CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO

CÓDIGO: RCD-01-00-03

Las personas que firmamos abajo hemos sido adecuadamente entrenados en el Procedimiento/Instructivo/Registros

CÓDIGO:

TÍTULO:

REVISIÓN:

Apellidos y Nombres	Firma

Responsable del entrenamiento:

Departamento: _____

Fecha:

ANEXO N° 11

FORMATO DE DISTRIBUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS/DOCUMENTOS



DISTRIBUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS/DOCUMENTOS

TITULO:

CÓDIGO: RCD-01-00-04

Área	No.- Copias Controladas	Recibido Por:	Fecha	Firma

ANEXO N° 14

FORMATO DE ACTA DE RETIRO Y DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS



ACTA DE RETIRO Y DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS

Código: RCD-01-00-07

Con fecha del área de.....

se procedió al retiro del Documento

“.....”, Código..... El mismo que se entrega al Responsable de aseguramiento de calidad para el fin consiguiente.

Disposición del documento:

Destruído Reubicado Conservado

Detalles del retiro del documento:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Disposición dada por:

Fecha:

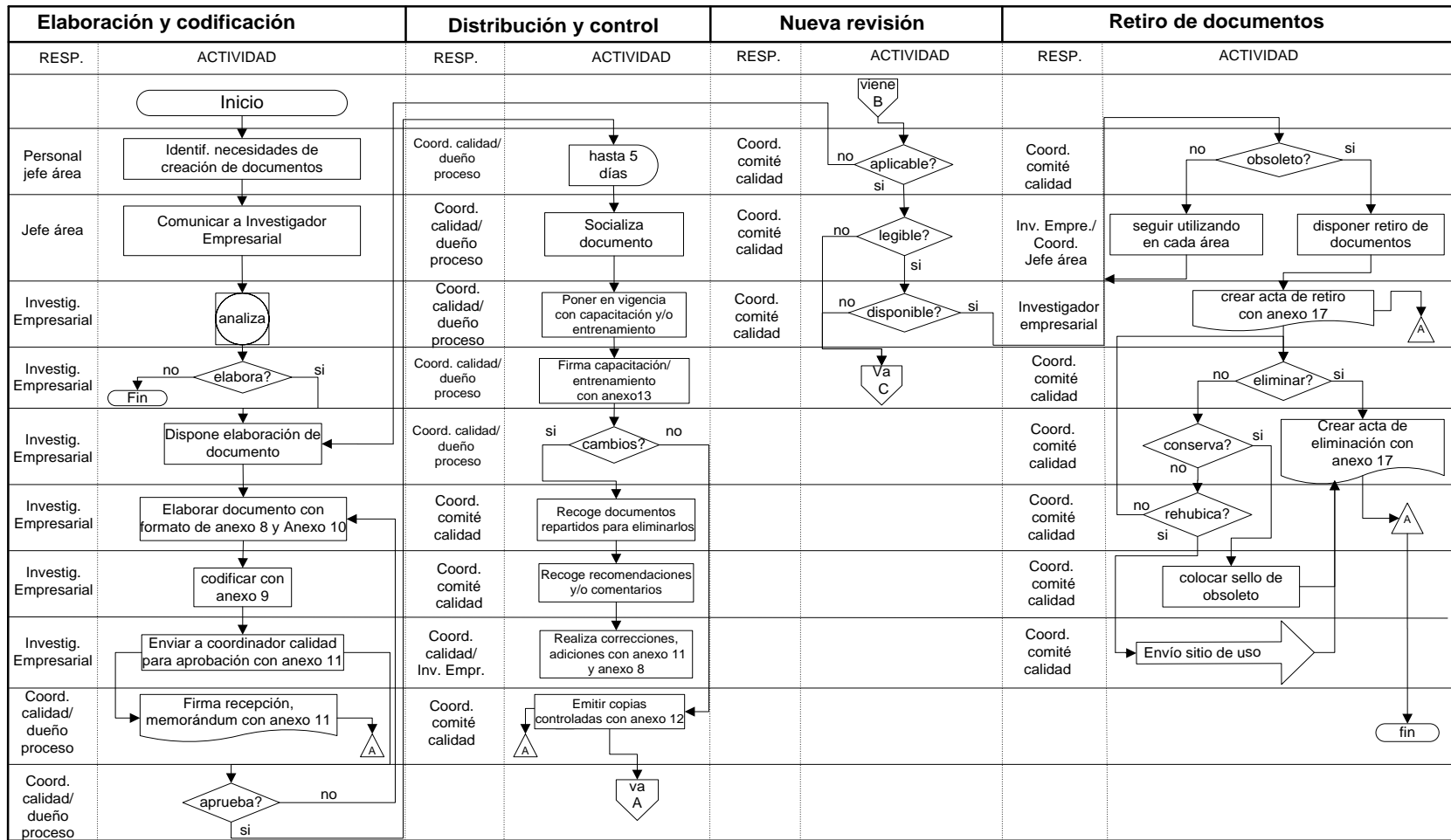
Atentamente,

.....

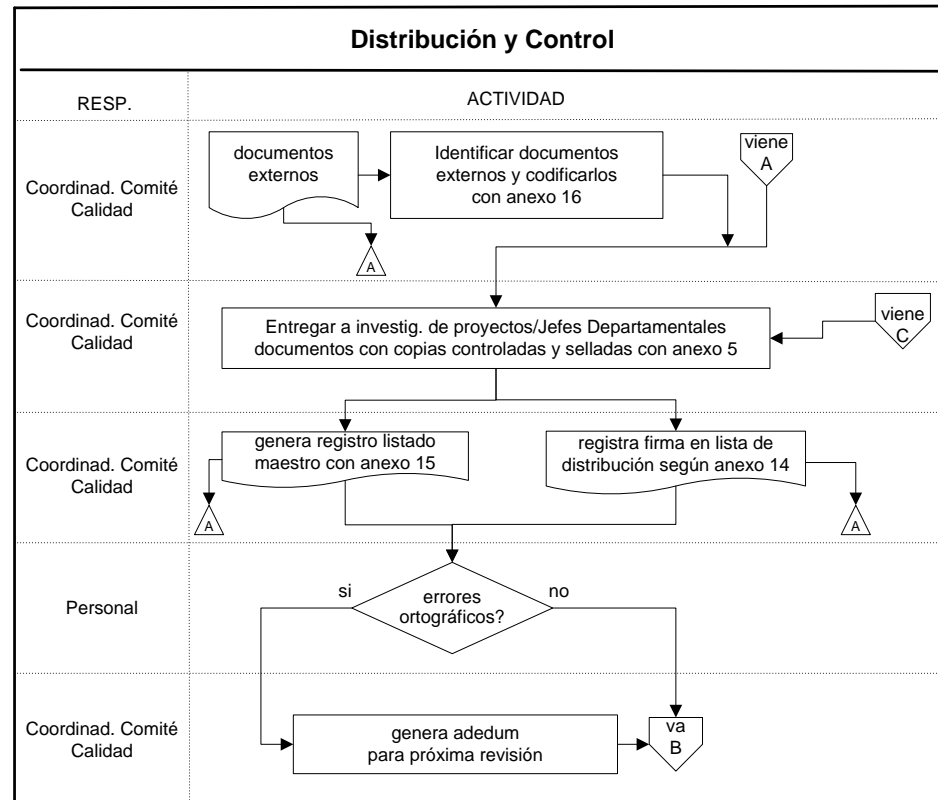
Investigador Empresarial

ANEXO 15

MALLA DE PROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS



MALLA DE PROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS (CONTINUACIÓN)



ANEXO N° 16

FORMATO PARA CODIFICACIÓN DE REGISTROS

Para la codificación se utilizarán 3 dígitos alfabéticos seguidos de 6 dígitos numéricos como se describe a continuación:

RXX-nn-mm-aa

Donde:

R: Abreviación de registro.

XX: Iniciales del área a la que pertenece el registro.

nn: Dígitos numéricos que indican el procedimiento del cual deriva el instructivo al cual operativiza el registro.

mm: Dígitos numéricos que indican el instructivo que es operativizado por el registro.

aa: dígitos numéricos que indican el número secuencial de registro que operativiza el instructivo ó procedimiento del cual deriva.

Un ejemplo del uso de esta codificación se la puede apreciar a continuación:

RGC REGISTRO DE GESTION DE CALIDAD

RCC REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD

RCO REGISTRO DEPARTAMENTO DE COMPRAS

RMA REGISTRO DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

RDB REGISTRO DEPARTAMENTO DE BODEGA

RDG REGISTRO DE DIRECCIÓN GENERAL

RID REGISTRO INNOVACIONES CURRICULARES

Los registros ya con sus dígitos completos:

RGC-01-01-01: REGISTRO #01 correspondiente al Instructivo-01 del PGC No 1

RGC-01-02-02: REGISTRO #02 correspondiente al Instructivo-02 del PGC No 1

RGC-02-01-03: REGISTRO #03 correspondiente al Instructivo-01 del PGC No 2

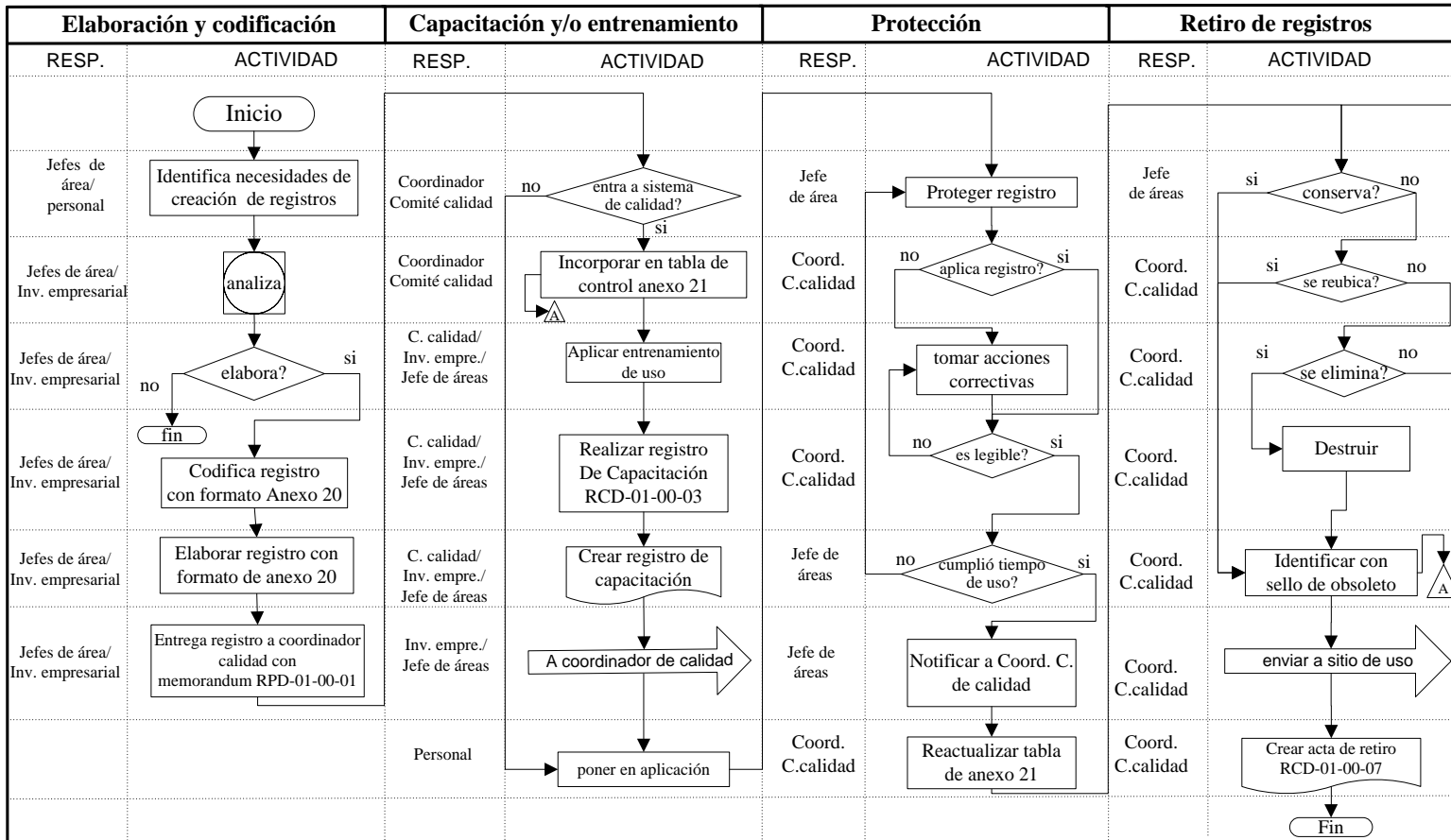
Para Registros que no tienen o no derivan de instructivo y salen directamente del procedimiento lo hacemos así:

Por ejemplo: RCC-01-00-01

Donde 00 indica que no existe un instructivo relacionado con ese procedimiento. Así en el ejemplo se menciona al Registro # 01, que no deriva de ningún instructivo y que corresponde PCC-01

ANEXO N° 18

MALLA DE PROCESO DE CONTROL DE REGISTRO



ANEXO N° 20

FORMATO DE COMUNICADO DE AUDITORIA INTERNA



MEMO #

Para:

Asunto:

Fecha:

De mi consideración:

Con un cordial saludo, me permito recordarle que en el día:....., del mes de....., se procederá a realizar la Auditoría Interna programada, razón por la cual solicito se nos facilite la siguiente información:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Agradeciendo su amable atención, me suscribo de Ud.

Líder de Auditoria

ANEXO N° 21

PLAN DE AUDITORIA



PLAN DE AUDITORIA INTERNA

CODIGO: RAI-01-00-02

PROCESO AUDITADO		
RESPONSABLE		
CLASE DE AUDITORIA		
OBJETIVOS		
ALCANCE		
IDENTIFICACION DEL EQUIPO		
AUDITOR LIDER		
EQUIPO AUDITOR		
FECHA DE AUDITORIA		
HORARIO PROPUESTO		
METODO DE COMUNICACIÓN		
METODO DE SOLUCION DE PROBLEMAS		
CURSOS E INSTALACIONES NECESARIAS		
AUDITOR LIDER	RESPONSABLE AUDITADO	

anexo 21

ANEXO N° 25

FORMATO DE INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIAS



INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA INTERNA

CODIGO: RAI-01-00-05

AUDITORIA N	NOMBRES	FIRMA
TIPO DE AUDITORIA		
PROCESO AUDITADO		
OBJETIVO		
ALCANCE		
PERSONAL CONTACTA	NOMBRES	FIRMA
RESUMEN DE NO CONFORMIDADES MAYORES		
NO CONFORMIDAD	ACCIONES CORRECTIVAS PLANTEADAS	
RESUMEN DE NO CONFORMIDADES MENORES		
OBSERVACIONES		
COMUNICADO A COORDINADOR DE CALIDAD		
GERENTE		FIRMA
		FIRMA

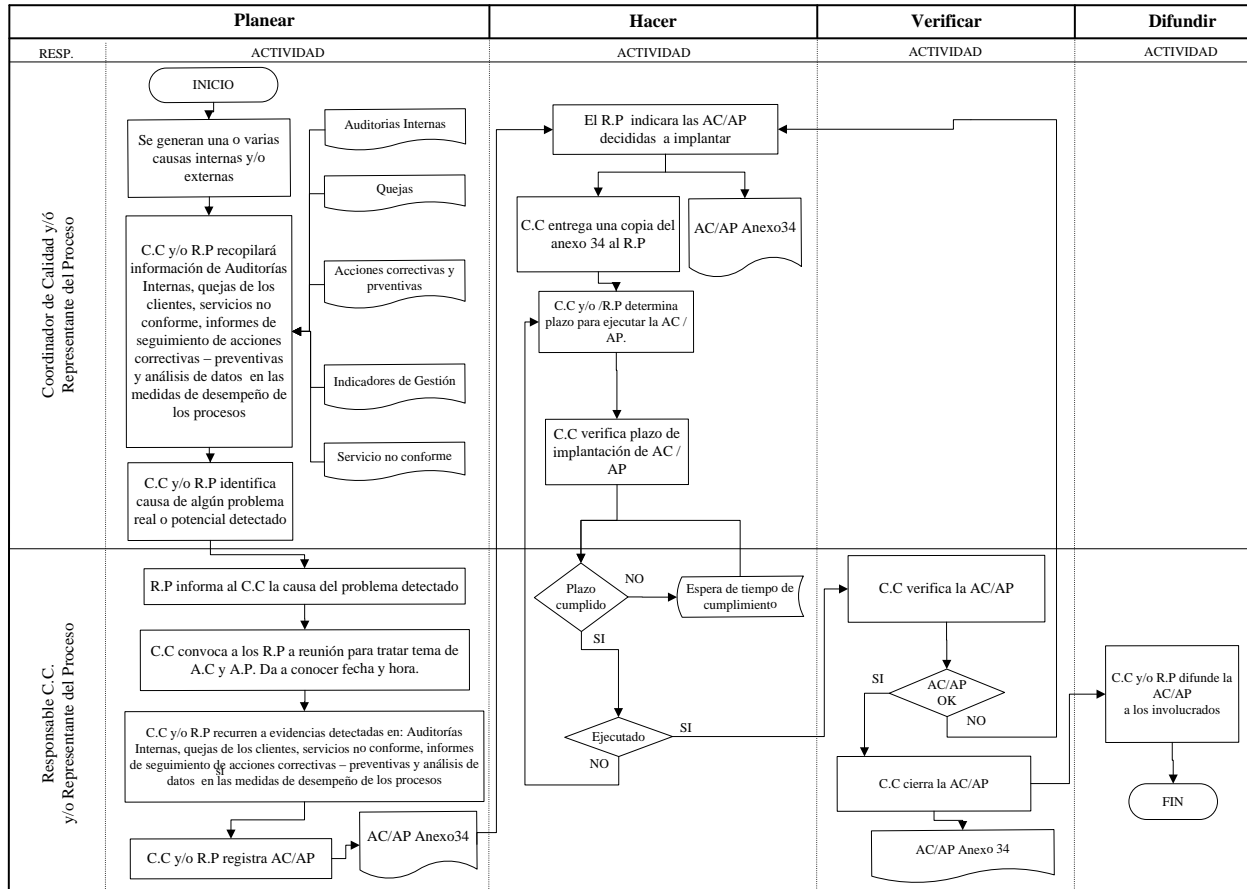
ANEXO N° 28

FORMATO DE REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
Empresa M&B Textiles		Codigo RPC-01-00-01	
N.-			
<input type="checkbox"/> Acciones Correctivas		<input type="checkbox"/> Accion Preventiva	
Asistentes		Firmas	
Detectado por registros			
Problema			
Causa			
Accion a tomar			
Cambios a efectuar en documentacion (si procede)			
Accion		Responsabilidad	Plazo (fecha)
Ejecucion			
Verificacion			
Eficacia y cierre			
Controles de seguimiento(verificacion de accion)			responsable Verificaci
han realizado los cambios en d <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A			
Observaciones			
CIERRE ACCION			
resultado de la verificacion			
<input type="checkbox"/> Accion eficaz			
<input type="checkbox"/> Accion no eficaz			
			Fecha

ANEXO N° 29

MALLA DE PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS



ANEXO N° 30

REGISTRÓ DE RECEPCIÓN DE NO-CONFORMIDADES



REGISTRO DE RECEPCIÓN NO-CONFORMIDADES

Código:RNC-01-00-01

No:

Fecha:

Proceso involucrado:

Reclamante:
.....

Vía de Recepción:

E-Mail Visita Teléfono/Fax Documento Otros
.....

Motivo de la no conformidad.
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Queja Informada a:

Fecha: Hora:

ANEXO N° 31

FORMATO COMUNICACIÓN PRODUCTO NO CONFORME



FORMATO COMUNICACIÓN PRODUCTO NO CONFORME

CODIGO: RNC-01-00-02

Para:

Asunto:.....

Fecha:

De mi consideración:

Con un cordial saludo, me permito comunicar que el día..... a lashoras, se recibió queja presentada por.....Motivo.....
.....
.....

Por lo expuesto, solicito comedidamente arbitre la medida correctiva que juzgue pertinente, de la cual deberá informar oportunamente la eficacia del correctivo implementado.

Por su atención.

Atentamente,

Gerente

Medida arbitrada:.....
.....
...

Responsable de la ejecución de medida arbitrada:.....

ANEXO N° 32

INFORME DE EFICACIA DE MEDIDAS CORRECTIVAS



INFORME DE EFICACIA DE MEDIDAS CORRECTIVAS

Queja recibida el..... de..... del 201....

Proceso involucrado:

Quién tomó medida:

Motivo:
.....
.....
.....

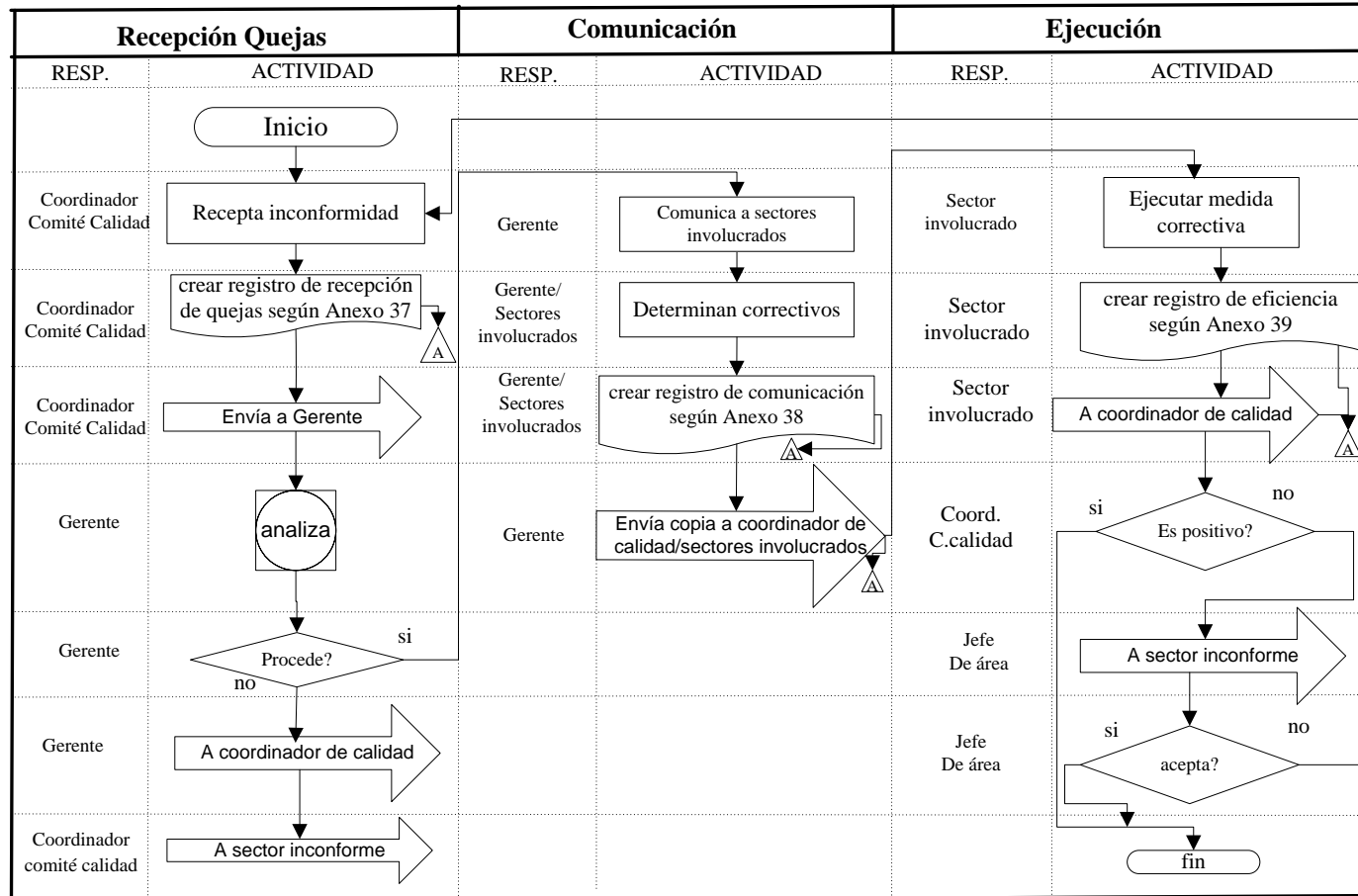
Medida arbitrada:
.....
.....
.....
.....

Resultado de la medida adoptada:
.....
.....
.....
.....

Firma
Responsable

ANEXO N° 33

MALLA DE PROCESOS DE RECEPCIÓN NO CONFORMIDADES



ANEXO N° 34

NOTA DE INGRESO

NOTA DE INGRESO

ELABORADO POR:

FECHA DE INGRESO:

PROVEEDOR:

CANTIDAD DE HILO:

CANTIDAD DE TELA:

ANEXO N° 35

ORDEN DE PRODUCCION

ORDEN DE PRODUCCION

FECHA

OPERARIA

TALLAS DE LOS PAQUETES

ANEXO N° 36

ETIQUETA DE TRABAJO

