



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE  
AUTOMATIZACIÓN**

**Tema:**

---

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL PAULI &  
STEFI DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

---

Trabajo de Titulación Modalidad: Proyecto de Investigación, presentado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización

**ÁREA:** Industrial y manufactura

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Diseño, materiales y producción.

**AUTOR:** Andrés Sebastián Pinos Azogue

**TUTOR:** Ing. César Rosero, Mg.

Ambato - Ecuador

marzo – 2022

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de tutor del Trabajo de Titulación con el tema: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL PAULI & STEFI DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA desarrollado bajo la modalidad Proyecto de Investigación por el señor Pinos Azogue Andrés Sebastián 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, me permito indicar que el estudiante ha sido tutorado durante todo el desarrollo del trabajo hasta su conclusión, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 15 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y el numeral 7.4 del respectivo instructivo.

Ambato, marzo 2022.

-----  
Ing. César Rosero, Mg.

TUTOR

## **AUTORÍA**

El presente Proyecto de Investigación titulado: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL PAULI & STEFI DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA 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, marzo 2022

-----  
Andrés Sebastián Pinos Azogue

C.C.: 1804582938

AUTOR

## **APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de par calificador del Informe Final del Trabajo de Titulación presentado por el señor Andrés Sebastián Pinos Azogue, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización , de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, bajo la Modalidad de Proyecto de Investigación, titulado **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL PAULI & STEFI DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA** , nos permitimos informar que el trabajo ha sido revisado y calificado de acuerdo al Artículo 17 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y al numeral 7.6 del respectivo instructivo. Para cuya constancia suscribimos, conjuntamente con la señora Presidenta del Tribunal.

Ambato, marzo 2022.

-----  
Ing. Pilar Urrutia, Mg.  
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

-----  
Ing. Daysi Ortiz, Mg.  
PROFESOR CALIFICADOR

-----  
Ing. Cristina Reinoso, PhD  
PROFESOR CALIFICADOR



## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este Trabajo de Titulación como un documento disponible para la lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi Trabajo de Titulación en favor de la Universidad Técnica de Ambato, con fines de difusión pública. Además, autorizo su reproducción total o parcial dentro de las regulaciones de la institución.

Ambato, marzo 2022.

-----  
Andrés Sebastián Pinos Azogue

C.C.: 1804582938

AUTOR

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo quiero dedicar a mis **padres** quienes con amor, cariño y paciencia, me enseñaron a ser responsable, me han inculcado perseverancia para enfrentar las adversidades de la vida y alcanzar mis objetivos

A toda mi **familia** por sus enseñanzas y apoyo incondicional, quienes con sus consejos sentaron en mí las bases de respeto, humildad y deseos de superación, que hicieron de mí una mejor persona y me han ayudado a cumplir con mis sueños

Andrés Sebastián Pinos Azogue

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecer a **Dios** por la protección y bendiciones recibidas por parte de él, por ser el guía espiritual que me ha permitido poco a poco cumplir con cada uno de los objetivos que me he planteado.

A mis **padres** ya que siempre me han inculcado a mirar hacia el frente en busca del éxito profesional.

A la **Universidad Técnica de Ambato**, Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial, Carrera de Ingeniería Industrial en procesos de Automatización, con sus autoridades, docentes y demás colaboradores que representan la fuente del conocimiento adquirido, también de sobre manera al tutor del presente trabajo el Ing. César Rosero gracias por guiarme en la etapa final universitaria.

Además de manera especial quiero agradecer a la Lic. María Pinos y al Lic. Eduardo Méndez por la apertura brindada en su empresa PAULI & STEFI, por su apoyo y consejos les estaré siempre agradecidos

Andrés Sebastián Pinos Azogue

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE TUTOR.....	ii
AUTORÍA.....	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUME EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1 .....	2
1.1 Tema de investigación.....	2
1.2 Antecedentes Investigativos .....	2
1.2.1 Contextualización del problema.....	4
1.2.2 Fundamentación Teórica.....	6
1.2.3 Normalización .....	6
1.2.4 Calidad .....	6
1.2.5 Evolución de la calidad .....	7
1.2.6 Artesanal .....	7
1.2.7 Revolución Industrial.....	8
1.2.8 Posguerra.....	8
1.2.9 Actualidad .....	8
1.2.10 Evolución de las estrategias de Calidad.....	8
1.2.11 Sistema de Gestión de Calidad.....	9

1.2.12	Evolución del sistema de gestión de calidad.....	10
1.2.13	Principios de la gestión de calidad.....	11
1.2.14	Etapas para implementación de un sistema de gestión de calidad.....	12
1.2.15	Beneficios del sistema de gestión de calidad.....	13
1.2.16	Estructura de la norma ISO 9001:2015.....	14
1.2.17	Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad.....	15
1.2.18	Relación de la norma ISO 9001-2015 con el ciclo PHVA.....	16
1.2.19	Información Documentada.....	16
1.2.20	Pirámide de la Documentación.....	17
1.2.21	Gestión por procesos.....	17
1.2.22	Mapa de Procesos.....	18
1.3	Objetivos.....	19
1.3.1	Objetivo General.....	19
1.3.2	Objetivos Específicos.....	19
CAPITULO II.....		20
2.1	Materiales.....	20
2.2	Métodos.....	21
2.2.1	Modalidad de Investigación.....	21
2.2.2	Investigación de Campo.....	21
2.2.3	Investigación Bibliográfica - documental.....	21
2.2.4	Población y muestra.....	21
2.2.5	Recolección de Información.....	22
2.2.6	Procesamiento y análisis de datos.....	22
CAPÍTULO III.....		23
3.1	Análisis y discusión de resultados.....	23
3.1.1	Información de la Organización.....	23

3.1.2	Descripción del proceso .....	33
3.1.3	Nivel de cumplimiento de la organización en relación a la NORMA ISO 9001:2015.....	34
3.1.4	Análisis de la encuesta de conocimiento de la norma ISO 9001:2015 a la gerencia.....	51
3.1.5	Análisis de la encuesta de conocimiento de la norma ISO 9001:2015 al personal.....	52
CAPITULO IV.....		204
4.1	Conclusiones .....	204
4.2	Recomendaciones.....	205
Referencias Bibliográficas .....		207

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Unidades de Producción textil antes y deseo de aplicar SGC .....	4
Tabla 2: Definición de calidad según algunos autores .....	6
Tabla 3: Evolución de la norma ISO 9001 .....	11
Tabla 4: Principios de Gestión de Calidad .....	12
Tabla 5: Etapas para implementar un SGC .....	13
Tabla 6: Estructura de la norma ISO 9001:2015.....	14
Tabla 7: Relación norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA .....	16
Tabla 8: Lista de Materiales empleados en la metodología .....	20
Tabla 9: Información de la empresa Pauli & Stefi.....	24
Tabla 10: Productos elaborados por la micro empresa PAULI & STEFI.....	25
Tabla 11: Porcentaje de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015. ....	35
Tabla 12: Calculo implementación por capítulos.....	36
Tabla 13: Resultados de implementación del capítulo 4: Contexto de la Organización .....	38
Tabla 14: Resultados de implementación del capítulo 5: Liderazgo .....	40
Tabla 15: Resultados de implementación del capítulo 6: Planificación .....	42
Tabla 16: Resultados de implementación del capítulo 7: Apoyo.....	44
Tabla 17: Resultados de implementación del capítulo 8: Operación.....	46
Tabla 18: Resultados de implementación del capítulo 9: Evaluación del desempeño .....	48
Tabla 19: Resultados de implementación del capítulo 10: Mejora .....	50
Tabla 20: Resultados de la encuesta dirigida a la gerencia.....	51
Tabla 21: Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada al personal .....	53
Tabla 22: Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada al personal .....	54
Tabla 23: Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada al personal .....	55
Tabla 24: Resultados de la pregunta 4 de la encuesta dirigida al personal .....	56
Tabla 25: Resultados de la pregunta 5 de la encuesta dirigida al personal .....	57
Tabla 26: Resultados de la pregunta 6 de la encuesta dirigida al personal .....	58
Tabla 27: Resultados de la pregunta 7 de la encuesta dirigida al personal .....	59
Tabla 28: Resultados de la pregunta 8 de la encuesta dirigida al personal .....	60
Tabla 29: Resultados de la pregunta 9 de la encuesta dirigida al personal .....	61
Tabla 30: Resultados de la pregunta 10 de la encuesta dirigida al personal .....	62

Tabla 31: Partes interesadas del SGC de PAULI & STEFI.....	73
Tabla 32: Alcance del SGC.....	77
Tabla 33: Mapa de procesos de la micro empresa PAULI & STEFI.....	79
Tabla 34: Levantamiento del proceso de planificación estratégica .....	80
Tabla 35: Levantamiento del proceso de marketing y ventas .....	82
Tabla 36: Levantamiento del proceso de producción .....	84
Tabla 37: Levantamiento del proceso de gestión tributaria y contable.....	87
Tabla 38: Levantamiento del proceso de tributación .....	89
Tabla 39: Levantamiento del proceso de Mantenimiento de equipos.....	91
Tabla 40: Levantamiento del proceso de gestión de recursos humanos .....	93
Tabla 41: Política de Calidad .....	96
Tabla 42: Roles y responsabilidades del personal de PAULI & STEFI .....	98
Tabla 43: Identificación y valoración de riesgos .....	100
Tabla 44: Acciones para abordar los riesgos.....	102
Tabla 45: Matriz de identificación y acciones para abordar oportunidades.....	104
Tabla 46: Objetivos de calidad.....	106
Tabla 47: Matriz de acciones para cumplir los objetivos planteados.....	107
Tabla 48: Actividades de toma de conciencia de calidad .....	112
Tabla 49: Requerimientos legales del producto .....	115



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evolución de la calidad en el tiempo.....	9
Figura 2: Evolución de la norma ISO 9001 .....	10
Figura 3: Jerarquía típica de la documentación de un SGC.....	17
Figura 4: Mapa de procesos .....	18
Figura 5: Ubicación de la empresa Pauli & Stefi.....	24
Figura 6: Área de bodega .....	28
Figura 7: Proceso de Corte.....	29
Figura 8: Proceso de estampado.....	29
Figura 9: Prendas en el Horno Termo Fijador .....	30
Figura 10: Máquina Bordadora .....	30
Figura 11: Proceso de Confección .....	31
Figura 12: Remate de producto final.....	31
Figura 13: Producto final empaquetado .....	32
Figura 14: Bodega de Producto final .....	32
Figura 15: Porcentaje de implementación por capítulo de la norma ISO 9001:2015	37
Figura 16: Resultado porcentual del contexto de la organización .....	39
Figura 17: Resultados porcentuales de Liderazgo .....	40
Figura 18: Resultados porcentuales de Planificación.....	42
Figura 19: Resultados porcentuales de Apoyo.....	44
Figura 20: Resultados porcentuales Operación.....	47
Figura 21: Resultados porcentuales de Evaluación del desempeño.....	48
Figura 22: Resultado porcentual Mejora.....	50
Figura 23: Resultados de la encuesta aplicada a la gerencia.....	52
Figura 24: Resultado de la pregunta 1 de la encuesta realizada al personal .....	53
Figura 25: Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada al personal:.....	54
Figura 26: Resultados obtenidos de la pregunta 3 de la encuesta al personal.....	55
Figura 27: Resultados obtenidos de la pregunta 4 de la encuesta al personal.....	56
Figura 28: Resultados obtenidos de la pregunta 5 de la encuesta al personal.....	57
Figura 29: Resultados obtenidos de la pregunta 6 de la encuesta al personal.....	58
Figura 30: Resultados obtenidos de la pregunta 7 de la encuesta al personal.....	59
Figura 31: Resultados obtenidos de la pregunta 8 de la encuesta al personal.....	60
Figura 32: Resultados obtenidos de la pregunta 9 de la encuesta al personal.....	61

Figura 33: Resultados obtenidos de la pregunta 10 de la encuesta al personal.....	62
Figura 34: Organigrama de PAULI & STEFI.....	71
Figura 35: Diagrama de Flujo del proceso de planificación estratégica .....	81
Figura 36: Diagrama de flujo proceso de márqetin y ventas .....	83
Figura 37: Diagrama de flujo proceso de producción .....	86
Figura 38: Diagrama de flujo proceso contable .....	88
Figura 39: Diagrama de Flujo de proceso de gestión tributaria.....	90
Figura 40: Diagrama de flujo proceso de mantenimiento de máquinas.....	92
Figura 41: Diagrama de flujo proceso de recursos humanos .....	94

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se basa en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa textil PAULI & STEFI, dicha organización se dedica a la fabricación y comercialización de ropa de niño y de bebe.

El proyecto inicia con el establecimiento de todos los procesos existentes en la microempresa, identificando procesos estratégico, operativos y de apoyo, esto se consigue mediante la elaboración de un mapa de procesos, a continuación se presenta un estudio para determinar el grado en que la organización cumple con los requerimientos estipulados en la norma ISO 9001:2015, en dicho estudio se aplica una lista de verificación la cual se califica de acuerdo al estado inicial de la organización, además se presenta un análisis acerca del conocimiento de dicha norma por parte de la gerencia y sus colaboradores mediante la aplicación de encuestas.

Al analizar los resultados se determina que el porcentaje de incumplimiento de la norma es del 89.57%, es decir la organización apenas cumple con un 10.43% de los puntos que dicta la norma, lo que indica que el funcionamiento de la organización se lo realiza de forma empírica.

Finalmente se presenta la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales constan de matrices, registros, formatos y procedimientos, que contienen la información requerida por la norma, dichos documentos se hallan en el manual de calidad, un documento el cual no es obligatorio, pero que servirá de guía para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

**Palabras Clave:** Sistema de gestión de calidad, requisito, cumplir, procesos

## ABSTRACT

This research is based on the design of a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard for the textile microenterprise PAULI & STEFI, an organization that is dedicated to the manufacture and marketing of children's and baby clothing.

The project begins with the establishment of all existing processes in the microenterprise, identifying strategic, operational and support processes, this is achieved by making a process map, then a study is presented to determine the degree to which the organization complies with the requirements stipulated in the ISO 9001: 2015 standard, in said study a checklist is applied which is qualified according to the initial state of the organization, in addition an analysis is presented about the knowledge of said standard by the organization. management and its collaborators through the application of surveys.

When analyzing the results, it is determined that the percentage of non-compliance with the norm is 89.57%, that is, the organization barely complies with 10.43% of the points dictated by the norm, which indicates that the operation of the organization is carried out in an empirical way

Finally, the documentation required by the Quality Management System is presented, which consist of matrices, records, formats and procedures, which contain the information required by the standard, these documents are found in the quality manual, a document which does not it is mandatory, but it will serve as a guide for the implementation, maintenance and improvement of the Quality Management System.

**Keywords:** Quality management system, requirement, comply, processes

## **Introducción**

Debido a la globalización en los mercados uno de los factores determinantes para alcanzar o no el éxito de una organización, es la calidad de sus productos o servicios [1]. En los últimos tiempos, el modelo de la Gestión de Calidad ha mantenido éxito en el ambiente empresarial, el crecimiento de dicho modelo se ha basado prácticamente en la transmisión exitosa de las normas ISO 9000 para la instauración y certificación de Sistemas de Gestión de Calidad. En sus orígenes fueron las empresas industriales quienes adoptaron este modelo, sin embargo con el pasar de los años esta iniciativa se fue propagando por diferentes sectores económicos [2]. Un SGC es una manera de trabajar, a través del cual una organización busca satisfacer las necesidades de las partes interesadas, realizando actividades de planificación, verificación y mejoramiento [3], aunque los SGC son de gran ayuda para las organizaciones no significa la solución a todos sus problemas, sin embargo son una guía para cumplir con los objetivos propuestos por la organización [4].

La competitividad empresarial cada día va en aumento, distintos sectores industriales toman estrategias para mantener su posición en el mercado. En el país el sector textil busca reactivarse a través de las exportaciones ya que es el único indicador que creció durante el 2020 [5]. El sector textil en el Ecuador contribuye cerca del 1% al PIB nacional, sin embargo, debido a la pandemia del covid-19 en el año 2020 el sector cayó -9.9% entre enero y septiembre, también las ventas se disminuyeron en un 40% entre marzo y diciembre, además se perdieron más de 10.000 puestos de trabajo entre enero y agosto del 2020. En vista a la actual situación, la industria ecuatoriana ha propuesto planes de mejora continua, en donde están involucrados los SGC [6].

El proyecto de investigación “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa Textil PAFI de la ciudad Ambato provincia de Tungurahua”, involucra un diagnóstico del nivel de cumplimiento de la micro empresa, lo cual se lleva a cabo mediante una lista de verificación, además se determina los procesos de la organización y se construye la documentación obligatoria del SGC.

## **CAPÍTULO 1**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 Tema de investigación**

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL PAULI & STEFI DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

#### **1.2 Antecedentes Investigativos**

A través de la búsqueda en sitios científicos y repositorios universitarios nacionales e internacionales se encuentra los siguientes temas relacionados a la investigación:

La investigación realizada sobre el sistema de gestión de calidad para la empresa de calzado “GAMOS” según la norma ISO 9001:2015 cuenta con un análisis inicial en cuanto al cumplimiento de los requerimientos de la norma usando una lista de verificación, además un examen sobre el conocimiento de dicha norma por parte de la gerencia y por los que conforman la organización. Con los resultados alcanzados se obtiene un porcentaje de 58.21 % de incumplimiento de la norma, dando como principales causales de no conformidad la cláusula de contexto de la organización con un porcentaje de 72.73 % que no cuenta con los procedimientos de manera documentada y aplicada, así mismo la cláusula de mejora con una valor de 75% debido a que no se toman las acciones correctivas y se pone en práctica la documentación adecuada [7].

Otra investigación realizada en la empresa textil DISEX S.A de la ciudad de Guayaquil inicia con el estudio de la situación actual en donde se pudo detectar la falta de documentación, procedimientos y controles de calidad en cada uno de los procesos de la empresa, por esta razón se desarrolló el manual de calidad en base a la norma

ISO 9011:2015 en donde se describe la importancia de la Gestión de la Calidad en cada uno de los departamentos para realizar y evaluar cualquier tipo de proceso, fomentar la capacidad de administrar y documentar. A través de este estudio se consiguió que la empresa garantice el cumplimiento de los requisitos de sus clientes, incorporando calidad en sus procesos productivos, por lo que se recomendó la actualización y reingeniería de los procesos con respecto a la información documentada, capacitando al personal para mejorar el desarrollo laboral, pudiendo cumplir el manejo de registros en su totalidad [8].

En pequeñas empresas de Polonia y Eslovaquia se realiza una investigación cuyo principal objetivo es determinar el impacto de los sistemas de gestión de calidad estandarizados en el funcionamiento de las pequeñas y medianas organizaciones de la industria textil. Gracias a las encuestas aplicadas a los colaboradores de la organización se determina que el 65% acepta como una decisión acertada la aplicación de un sistema de gestión de calidad. Mediante el análisis de resultados se permite afirmar que los principales requisitos previos para que las empresas textiles pongan en práctica un sistema de gestión de calidad, incluyen factores internos que ayuden a perfeccionar la gestión de clientes, además se determina que los sistemas de gestión de calidad tienen un impacto muy importante en el mejoramiento de los procesos fundamentales de la organización [9].

Bangladesh, segundo exportador de textiles y ropa del mercado global ha logrado mantenerse competitivo y el factor que ha impulsado a lograrlo es la calidad, para asegurar este factor tan indispensable existen algunas herramientas, una de las que menciona la investigación realizada en dicho país en el sector textil son los Sistemas de Gestión de Calidad. Al estudiar los procesos de elaboración de ropa, principalmente en la costura, se determina que es donde más fallas se producen, algunas son fallas reparables y otras no, estas fallas pueden reducirse, pero no eliminarse. Para conocer los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad se ha llevado a cabo dos experimentos que consisten en: dos lotes de costura, uno ha sido considerado antes de aplicar el sistema de gestión de calidad y el otro después. Luego se ha observado la producción por un mes, el número de fallas ocurridas, si existen reprocesos o alteraciones. Como conclusión se obtiene que la producción ha mejorado, las prendas

rechazadas han disminuido notablemente después de implementar el sistema propuesto [10].

La calidad es un elemento importante en el mundo empresarial, ya que de esto depende la supervivencia o no de las empresas. La industria textil Egipcia tiene claro esta afirmación, razón por la cual se ha elaborado una investigación acerca del efecto causado en las empresas el poner en práctica los sistemas de gestión de calidad, los resultados indicaron que aplicando SGC ayuda a mejorar el desempeño organizacional, además se determinó que las prácticas de gestión de calidad ayudan a mejorar la cadena de suministro. En la siguiente tabla se muestra las unidades de productos aceptadas antes y después de aplicar el sistema de gestión de calidad [11].

*Tabla 1: Unidades de Producción textil antes y deseo de aplicar SGC*

<b>Producto</b>	<b>Antes SGC</b>	<b>Después SGC</b>
<b>Textiles de Lana</b>	4122 u	8996 u
<b>Trajes y Pantalones</b>	14537 u	17935 u
<b>Vestidos y Faldas</b>	2307 u	3746 u
<b>Hilo de Algodón</b>	256 u	2576 u
<b>Tejidos de otras fibras textiles artificiales</b>	8660 u	9920 u

### **1.2.1 Contextualización del problema**

Aproximadamente durante los últimos años del siglo XX ISO (Organización Internacional de Estandarización) desarrolló una serie de normas en donde se establece los requisitos que deben tener los sistemas de gestión de calidad los cuales han ido creciendo dentro del mundo empresarial. Actualmente distintos tipos de empresas implementan estas normas con el fin de garantizar la calidad de sus procesos y así disminuir la variabilidad de sus productos, consiguiendo la satisfacción de los clientes [12]. El mundo industrial textil debe adaptarse al cambio continuo de los mercados, debido a que hoy en día se encuentran consumidores más informados y exigentes, razón por la cual las industrias deben disponer de un sistema de gestión de calidad que permita responder a las exigencias del consumidor [13]. Esto impulsa a las organizaciones a implementar estándares internacionales de calidad, es imprescindible



plantearse objetivos como: mejorar la productividad, trabajo en equipo, relaciones personales y enmendar errores en el desempeño del trabajo y no volver a repetirlos [14]. Algunos de los problemas que presentan las microempresas son: falta de formación integral en el empresario, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente entre otros aspectos [15]. En el siglo actual las organizaciones deben enfocarse a la plena satisfacción del cliente caso contrario no sobrevivirán en el mercado [16].

En el Ecuador el sector textil es una fuente generadora de empleo, lo cual ayuda al crecimiento del grupo manufacturero, según la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE) este sector en promedio genera 50.000 fuentes de trabajo directo y alrededor de más de 200.000 indirectamente, posicionándose así en uno de los sectores que más empleo genera por detrás del sector de bebidas, alimentos y tabaco. Las ciudades donde se concentra las microempresas textiles son Pichincha 50%, Tungurahua 19%, Azuay 17% y Guayas 10% [17]. Empresarios Ecuatorianos del campo textil buscan perfeccionar su producción aplicando sistemas de gestión de calidad en sus industrias, con procesos y estructuras que avale la norma ISO 9001:2015, con el fin de consolidar su producto en mercados internacionales [18].

En la provincia de Tungurahua existen gran cantidad de empresas textiles, las mismas que tienen una producción no sofisticada, existiendo problemas como deficiencia en la utilización de documentos, registros para controlar y conocer a profundidad los procesos de manufactura, es decir no cuentan con un control calidad tanto en los procesos como en el producto terminado, de la misma manera no cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO [19].

La microempresa textil PAULI & STEFI al ser administrada de forma empírica posee falencias en los procesos administrativos y productivos. La manera de realizar las cosas no están enfocadas en la mejora continua ni en la satisfacción del cliente, algunos factores que influyen a que se de este tipo de problemas son: la desorganización, la ausencia de estandarización de procesos, la falta de información documentada y la perspectiva de la microempresa que no está enfocada a la gestión de riesgo frente a las oportunidades como dicta la norma ISO 9001:2015. Por lo cual una solución viable es

la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con lo cual se busca: usar de forma correcta los recursos, eliminar desperdicios, obtener ventajas competitivas, estandarización y mejora continua de los procesos para que de esta forma se aumente la calidad del producto.

### 1.2.2 Fundamentación Teórica

#### 1.2.3 Normalización

La normalización nace con las primeras civilizaciones, pero en la revolución industrial a finales del siglo XIX es donde toma fuerza debido a la necesidad de estandarizar las actividades. La fabricación en masa de productos complicados que se elaboraban por partes para posteriormente ser montados trajo el desarrollo de la normalización. La normalización es el acto de unificar criterios conectando consumidores, fabricantes, administración y otras entidades. Para esto se procede a acordar características de un producto o servicio, posterior se realizan documentos técnicos que llevan el nombre de normas. La normalización son los cimientos para el desarrollo de un país, ya que promueve la relaciones e intercambio tecnológico entre países [20].

#### 1.2.4 Calidad

El termino calidad es relativo, existen varias definiciones y cada persona puede dar un concepto diferente.

En la siguiente tabla se da algunas definiciones dadas por autores que aportaron grandes enseñanzas acerca de la calidad

Tabla 2: Definición de calidad según algunos autores [20]

Autor	Definición
<b>Philip B. Crosby</b>	Calidad total es el cumplimiento de los requerimientos donde el sistema es la prevención, estandarización y cero defectos.
<b>Joseph M. Juran</b>	Calidad es la ausencia de defectos y adecuarse al uso.
<b>Edward Deming</b>	Calidad es el grado predecible de uniformidad y

	fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes.
<b>Kaoru Ishikawa</b>	Calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente

La norma ISO 9000 define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.

### 1.2.5 Evolución de la calidad

La calidad era asociada con una actividad de inspección y medida esto sucedía en la antigüedad. Al finalizar la elaboración del producto se comprobaba que este tenga las medidas especificadas para asegurarse que fue bien elaborado [20].

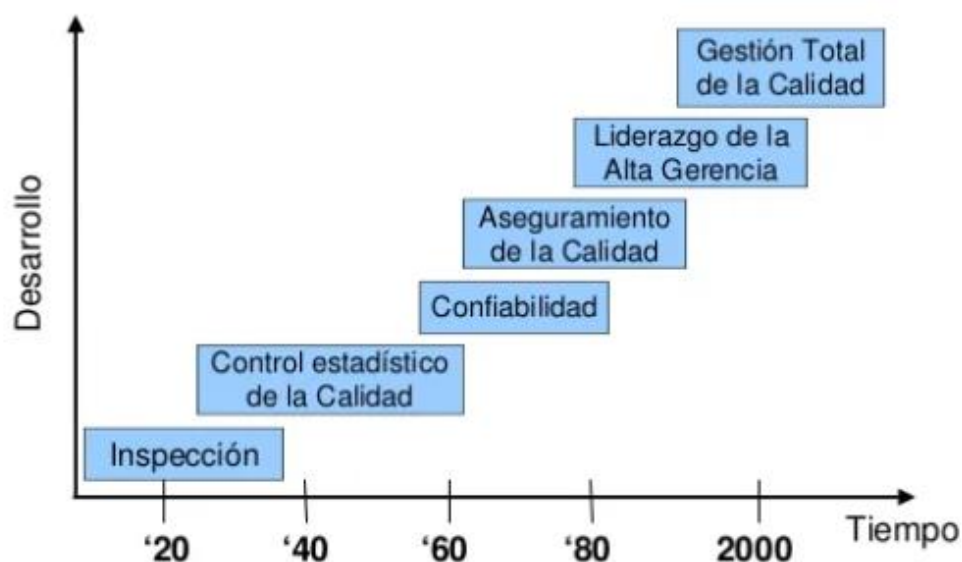


Figura 1: Evolución de la calidad en el tiempo [20]

### 1.2.6 Artesanal

Los artesanos eran los encargados de elaborar los bienes de consumo, esto sucedía en la edad media. Ellos eran los encargados de diseñar, fabricar y asegurarse que el

producto final tenga una calidad admisible y también trataba directamente con el cliente [20].

### **1.2.7 Revolución Industrial**

A comienzo del siglo XX, Frederick W. Taylor planteo la idea de dividir el trabajo en el proceso de manufactura. Había personal que se encargaba de planificar, otros realizaban el trabajo, mientras que los únicos responsables que se encargaban que los productos fueran calidad eran los inspectores. Las empresas invirtieron mucho capital en la contratación de inspectores que se encargaban de separar productos buenos de los malos. Las empresas obtuvieron un control de calidad aceptable pero a un elevado costo [20].

### **1.2.8 Posguerra**

Juran y Deming viajan a Japón para ayudar a la reconstrucción después de la segunda guerra mundial. Ellos enseñaron a los empresarios japoneses técnicas de control estadístico de calidad, satisfacción del cliente y técnicas de mejora continua y todos los conceptos de abarcan la filosofía de gestión de calidad [20].

### **1.2.9 Actualidad**

A principios del siglo XXI, el hemisferio occidental ha progresado de manera, considerablemente en la aplicación de sistemas de gestión de calidad manteniendo a las empresas competitivas en el mercado. La estrategia principal se basa en la implementación de sistemas de gestión de calidad, motivación de los obreros, clientes fieles e impulso tecnológico [20].

### **1.2.10 Evolución de las estrategias de Calidad**

El concepto de calidad ha ido cambiando en el tiempo sumando objetivos y modificando su orientación hacia la satisfacción del cliente.



Figura 2: Evolución de la calidad en el tiempo [20].

Por el año 1920 la responsabilidad de la calidad del producto recaía sobre el departamento de producción. El control se realizaba aplicando técnicas estadísticas y muestreos, William Deming y Walter Shewart fueron pioneros de esta etapa.

En 1960 la calidad se convirtió en responsabilidad de todos los departamentos como un sistema, en donde la planificación será la clave para solucionar problemas fijando acciones preventivas. La calidad total empieza en 1980 en donde empieza a ver varios avances, la calidad fue considerada como una estrategia con el fin de lograr ventajas competitivas, en donde la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) aportó mucho en esta fase [20].

Mientras que en el año 2000 finalmente la calidad se convierte en un requisito indispensable para mantenerse competitivo en el mercado. La calidad no es solo responsabilidad exclusiva del área de producción, más bien debe existir colaboración y compromiso desde la alta gerencia hasta los trabajadores [20].

### 1.2.11 Sistema de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad se puede definir como un conjunto de actividades interrelacionadas de una organización que decreta los objetivos, la política de calidad, las responsabilidades de cada departamento y se establecen actividades tales como: planificación, aseguramiento de la calidad, control de calidad y la mejora de la calidad

buscando la satisfacción de los clientes internos y externos, así se puede gestionar la calidad en los procedimientos y procesos de una empresa implementando distintos modelos como por ejemplo el modelo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) [7] [21].

### 1.2.12 Evolución del sistema de gestión de calidad

La norma ISO 9001 fue creada por la Organización Internacional para la Estandarización que se aplica para los Sistemas de Gestión de Calidad de empresas públicas y privadas. Esta norma trata de una serie de requerimientos para mejorar la calidad de los productos y servicios, así como también de la satisfacción del cliente. Entonces las normas ISO 9001 son una ventaja competitiva para las empresas. A continuación se muestra las variaciones que sufrido esta norma [22].

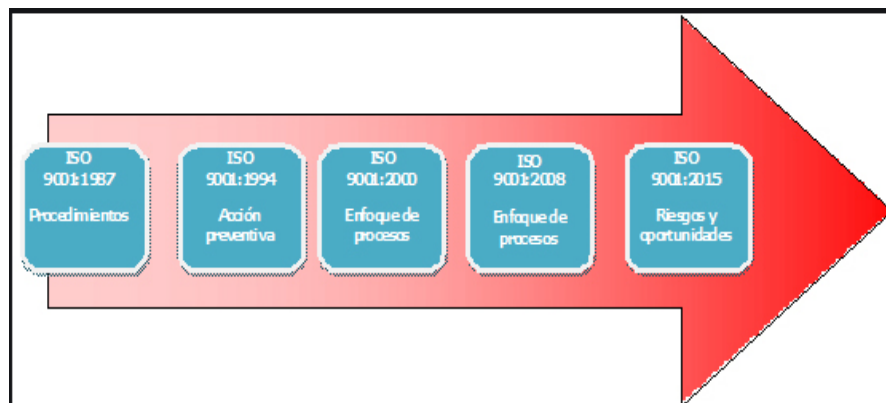


Figura 3: Evolución de la norma ISO 9001 [22]

Tabla 3: Evolución de la norma ISO 9001 [22]

Año	Descripción
1987	Publicada por primera vez, desde entonces ha sido utilizada por las empresas en todo el mundo para brindar productos y servicios de buena calidad, además también se puede optimizar los procesos y ser más eficientes.
1994	En esta edición se encontraron cambios muy prescriptivos, principalmente la norma se basó mucho en las empresas a gran escala de la industria de manufactura
2000	De ser una norma de control de calidad pasó a ser una norma de gestión de calidad. Aquí ya se puede notar el enfoque a procesos, en donde se pretendía gestionar los procesos para lograr resultados previstos de esos procesos y documentar dichos procesos
2008	En esta norma todo gira alrededor del cliente, el proveedor debe identificar plenamente a sus clientes para poder solventar sus necesidades. Esta certificación asegura la calidad de los productos y servicios y la imagen de la organización.
2015	En esta versión no se considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad más bien como una herramienta para la prevención e innovación.

### 1.2.13 Principios de la gestión de calidad

Las normas ISO 9000 son una familia que comprenden tres normas básicas: ISO 9000, contiene el vocabulario, ISO 9001 especifica los requisitos, e ISO 9004 da a conocer los principios de la gestión de calidad que son 8 y se especifica a continuación [23].

Tabla 4: Principios de Gestión de Calidad [23].

<b>Principio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Enfoque al cliente</b>	Establecer los requerimientos del cliente y evaluar continuamente la satisfacción del mismo
<b>Liderazgo</b>	Involucrar a la gerencia de la organización a la formación y consecución de una visión de futuro mediante el cumplimiento de objetivos.
<b>Participación de personal</b>	Implementar el sistema de gestión de calidad con la participación de todos los trabajadores de la organización, asegurando su conducta en el trabajo y sus técnicas para el logro de objetivos.
<b>Enfoque basado en los procesos</b>	Comprender que la organización es un conjunto de procesos interrelacionados para el logro de objetivos.
<b>Enfoque de sistema para la gestión</b>	Se debe aplicar los fundamentos de la Teoría General de los Sistemas a la gestión de calidad.
<b>Mejora Continua</b>	Conseguir que la organización tenga mayor capacidad para cumplir los requerimientos de calidad de los productos o servicios ofertados.
<b>Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones</b>	Usar de manera fructífera los datos obtenidos de la medición de los procesos con el propósito de reducir la incertidumbre de la alta gerencia en el momento de tomar decisiones.
<b>Relaciones Mutuamente beneficiosas con el proveedor</b>	Lograr que los proveedores sean aliados de negocios, que aporten con suministro de buena calidad.

#### 1.2.14 Etapas para implementación de un sistema de gestión de calidad

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad abarca 4 etapas las que se detalla a continuación.



Tabla 5: Etapas para implementar un SGC [24]

Etapa	Descripción
<b>Diagnóstico</b>	Análisis del funcionamiento de la organización, tomando como referencia el modelo de gestión seleccionado.
<b>Elaboración de documentación</b>	Documentar el sistema de gestión de calidad, a través de manuales, instructivos en donde se pueda encontrar la manera de realizar todas las tareas.
<b>Implantación</b>	Aplicar lo documentado en los manuales, generando registros que pongan en evidencia que el sistema de gestión de calidad esta implementado.
<b>Evaluación/Certificación</b>	Análisis objetivo del sistema de gestión

### 1.2.15 Beneficios del sistema de gestión de calidad

Un sistema de Gestión de Calidad comprende normas y estándares internacionales que en conjunto fomentan el cumplimiento de requisitos de calidad en una organización. Algunos de los principales beneficios que se puede lograr mediante SGC son:

- **Generar mayor Eficiencia:** La organización que han implementado un SGC tienen como objetivo maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos. Implantan pautas que son seguidas por los trabajadores con el fin de que cada proceso de la organización pueda ser desarrollado de una manera más sencilla y en menos tiempo
- **Estimula la moral de los empleados:** Un SGC busca que los empleados estén motivados y satisfechos ya que de esta forma desempeñaran su labor de una mejor manera.
- **Ofrece reconocimiento Internacional:** El objetivo de la mayoría de las organizaciones es exportar su producto a nivel internacional y la acreditación ISO ayudara en gran medida a que la empresa tenga credibilidad a nivel internacional.
- **Mejora la gestión de procesos:** La alta gerencia puede determinar que mejoras

son necesarias en la organización mediante un sistema de documentación y análisis. Este es un proceso planificado que ayudara a que la toma de decisiones sea correcta.

- **Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente:** La norma permite definir como deber ser un producto de calidad y como cumplir con las exigencias del cliente, entonces la norma da la pauta para revisar continuamente si se está cumpliendo con las exigencias del cliente o no [25] .

### 1.2.16 Estructura de la norma ISO 9001:2015

En la versión 2015 la norma ISO establece una estructura a alto nivel, organizando las distintas formas de gestión y garantizando que todos los sistemas sean compatibles produciendo una unidad en lo que tiene que ver a vocabulario y requisitos. Está formada por 10 capítulos, en los 3 primeros capítulos se encuentran las generalidades, desde el cuarto capítulo en adelante se puede encontrar los elementos que un SGC debe implementar [26].

Tabla 6: Estructura de la norma ISO 9001:2015 [26].

Capitulo	Descripción
<b>Capítulo 1: Objeto y Campo de Aplicación</b>	Precisa los resultados esperados de norma del sistema de gestión.
<b>Capítulo 2: Referencias y Normativas</b>	Cada área contiene la normativa específica aplicable.
<b>Capítulo 3: Términos y Definiciones</b>	Incorpora términos y definiciones comunes de cada área.
<b>Capítulo 4: Contexto de la organización</b>	Comprensión de la organización y su contexto, entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas y establecer el ámbito de aplicación del sistema de gestión.
<b>Capítulo 5: Liderazgo</b>	En esta sección toma protagonismo la alta dirección, desde ahora debe tener mayor participación en el sistema de Gestión. Una de las responsabilidades de la alta gerencia es informar al personal la importancia del sistema de Gestión y fomentar la

	participación.
<b>Capítulo 6: Planificación</b>	En este ítem trata la parte preventiva del sistema de gestión ya que trata los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización. En este se punto se toca temas como que se va a hacer, que recursos se necesitara, quien va a ser el responsable, cuando finalizara y como se valorara los resultados
<b>Capítulo 7: Apoyo</b>	Trata acerca de recurso, conciencia, competencia, información documentada, comunicación, que forman el soporte necesario para llegar a los objetivos de la organización
<b>Capítulo 8: Operación</b>	Aquí la organización planifica y controla sus procesos ya sea internos como externos, los cambios que se pueden producir y las consecuencias que ellas pudieran producir.
<b>Capítulo 9: Evaluación del desempeño</b>	Aquí trata la medición análisis y evaluación y revisión por parte de la dirección.
<b>Capítulo 10: Mejora</b>	Analiza las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Es el momento adecuado para afrontar las no conformidades y poner en marcha acciones correctivas.

### 1.2.17 Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad

- **Base racional para los sistemas de gestión de la calidad:** Determina como la gestión de calidad apoya a las empresas a incrementar la satisfacción de los clientes, es por ello que un SGC debe estudiar los requisitos de los clientes y establecer procesos apropiados para brindar productos de calidad.
- **Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos:** La norma ISO 9001 determina los requisitos que debe cumplir un SGC, en ningún caso la norma dará los requisitos que deben cumplir los productos, debido a que estos deben ser determinados por el cliente y la organización.

- **Enfoque de sistemas de gestión de la calidad:** Determina los diferentes ciclos que comprende el SGC (especifica las necesidades y requerimientos de los clientes, estableciendo la política, objetivos de calidad y procesos de mejor continúa).
- **Enfoque basado en procesos:** La norma fomenta el uso de una gestión basada en los procesos. La figura 3 muestra el modelo en el que se basa la norma [27].

### 1.2.18 Relación de la norma ISO 9001-2015 con el ciclo PHVA

El ciclo PHVA, también llamado el ciclo de Deming, faculta a las organizaciones mejorar de manera integral la competitividad de los productos y servicios, además de implementar el ciclo de continua. El ciclo de Deming está incorporado en la norma ISO 9001:2015 en el apartado 0.3 correspondiente a enfoque a procesos, e este caso la norma relaciona cada etapa del ciclo de Deming con un capítulo de la norma [28].

*Tabla 7: Relación norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA*

<b>Etapas ciclo de Deming</b>	<b>Acción de acuerdo a la norma ISO 9001:2015</b>
<b>Planificar</b>	Implantar objetivos del sistema y sus procesos Fijar recursos necesarios para cumplir con los requisitos de los clientes y las políticas de la organización. Identificar y abordar riesgos y oportunidades. (Capítulos (4,5,6,7))
<b>Hacer</b>	Aplicar lo planificado, se debe determinar los recursos necesarios para establecer, implantar y mejorar de forma continua el SGC. (Capítulo 8)
<b>Verificar</b>	Realizar el seguimiento y la medición de los procesos, producto y servicios obtenidos de acuerdo a la política objetivos y actividades planificadas. (Capítulo 9)
<b>Actuar</b>	La organización tiene que establecer las oportunidades de mejora e implementar acciones necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. Capítulo 10)

### 1.2.19 Información Documentada

La documentación es el sostén del sistema de gestión de calidad, ya que en ella se

encuentra como se debe manejar la organización, así como también la información que hace posible el desarrollo de los procesos. La elaboración de la documentación debe garantizar que este sea una herramienta eficiente para la administración de procesos [29].

Algunos de los beneficios que se consigue gracias a la documentación son:

- Es un soporte para los empleados a la hora de comprender su función en la organización y les ayuda a ver la importancia de su trabajo.
- Establece los requisitos establecidos en los procesos y origina evidencias objetivas que requisitos se están cumpliendo.
- La variabilidad disminuye y el proceso se mantiene en condiciones controladas.
- Determina una base para realizar una evaluación periódica y la mejora continua del sistema de gestión.
- Facilita las auditorías [29].

### 1.2.20 Pirámide de la Documentación

La estructura de la documentación de un sistema de gestión sigue un orden jerárquico, como se muestra a continuación [30].

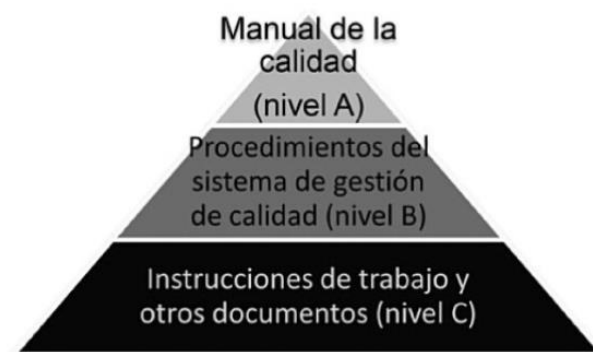


Figura 4: Jerarquía típica de la documentación de un SGC [30]

### 1.2.21 Gestión por procesos

El enfoque por procesos es una metodología definida, el trabajo con procesos es complementario con otros enfoques como por ejemplo con los que se basan en la capacitación del personal, el trabajo normativo entre otros. La gestión por procesos se puede conceptualizar como una manera de organización en la que la visión del cliente

está por encima de las actividades de la organización. La gestión de procesos proporciona algunas herramientas con las que se puede perfeccionar y rediseñar el flujo de trabajo con el fin de hacerlo más eficiente y ajustado a los requerimientos del cliente [31].

### 1.2.22 Mapa de Procesos

Un mapa de procesos es un diagrama el cual nos permite observar gráficamente todos los procesos que se desarrollan dentro de una organización y como están relacionados. Los procesos a observar en el mapa son:

- **Procesos Operativos:** Son los procesos que aportan valor, por esta razón están enlazados con bienes y servicios que brinde la empresa. Estos procesos son apreciados por el cliente
- **Procesos Estratégicos:** Determinados por la alta dirección, ya que define como trabaja la empresa y como produce valor. En los procesos estratégicos se incluye la planificación y la mejora continua.
- **Procesos de Apoyo:** Son los que dan sostén a los procesos claves y estratégicos. Son esenciales a la hora de alcanzar los objetivos de la empresa [32].



Figura 5: Mapa de procesos [32]

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa textil PAULI & STEFI de la ciudad Ambato provincia de Tungurahua

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**


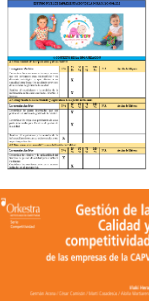
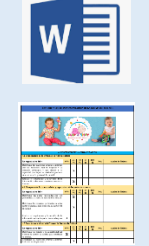
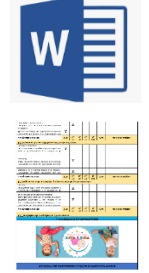
- Establecer los procesos de producción existentes en la microempresa textil PAULI & STEFI.
- Examinar el grado de acatamiento de los requisitos del SGC de la microempresa textil “PAULI & STEFI” basado en la norma ISO 9001:2015.
- Elaborar la documentación requerida para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015.

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1 Materiales

*Tabla 8: Lista de Materiales empleados en la metodología*

Etapa	Gráfico	Material	Descripción
<b>PLANIFICAR</b>		Computador, Celular, Microsoft Word, Lista de verificación	Con la ayuda de los materiales descritos se define el problema, los objetivos y los métodos de para llevar a cabo la investigación
<b>HACER</b>		Lista de chequeo, Recolección de Datos, Investigaciones bibliográficas, encuesta.	Las acciones planteadas en la fase anterior son implementadas, se elabora documentación para posteriormente analizar las acciones implementadas
<b>VERIFICAR</b>		Lista de chequeo, Microsoft Word, Datos obtenido	Se compara el avance de la investigación con la planificación elaborada en lo referente a la política, objetivos y actividades planificadas
<b>ACTUAR</b>		Microsoft Word, lista de chequeo	La documentación generada al aplicar el SGC es analizada con el fin implementar acciones de mejora.



## **2.2 Métodos**

### **2.2.1 Modalidad de Investigación**

El proyecto se realizó usando la modalidad de investigación aplicada, ya que se puso en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización de la Universidad Técnica de Ambato, además se aplicó conceptos teóricos y científicos relacionados a la norma ISO 9001:2015, asimismo el análisis quedó documentado con el fin de que la organización pueda hacer uso de ella cuando lo crea necesario.

### **2.2.2 Investigación de Campo**

Se empleó la modalidad de campo ya que se trabajó directamente en las instalaciones de la organización, en donde se realizó una encuesta a las personas que conforman la organización (gerencia y personal) acerca del SGC, posteriormente se realizó el levantamiento de los procesos que posee la organización y mediante la observación y el uso de la lista de verificación se determinó el grado de acatamiento de los requisitos del SGC según la norma ISO9001:2015.

### **2.2.3 Investigación Bibliográfica - documental**

Para el desarrollo de la investigación se empleó la modalidad bibliográfica - documental, ya que se utilizó fuentes de investigación válidas y confiables como tesis, repositorio web, artículos científicos, libros, tesis y normas ISO 900, los cuáles se utilizó para profundizar y conceptualizar criterios de distintos autores, información utilizada en la fundamentación teórica.

### **2.2.4 Población y muestra**

La empresa PAULI & STEFI cuenta con 9 trabajadores, los cuales en su mayoría conocen el proceso de manufactura por lo que el total de trabajadores podrá proporcionar información útil acerca de la temática de estudio y brindar aspectos importantes a tomar en cuenta a la hora de adoptar un sistema de gestión de calidad. Por tanto, la población a tomar en cuenta en el estudio será el 100 % debido a que el

número de trabajadores en menor a 100.

### **2.2.5 Recolección de Información**

La información requerida para la investigación fue recolectada mediante el uso de distintas herramientas, entre las cuales están la aplicación de una encuesta, observación directa y el uso de una lista de verificación. A continuación, se describe el uso de cada una de las herramientas utilizadas.

- Encuesta: la cual se aplicó a todos los que conforman la organización, personal operativo y administrativos que estén involucrados en la producción textil, para conocer el nivel de conocimiento del SGC
- Observación: Mediante la observación se levantó los procesos y actividades que se realizan dentro de la organización.
- Lista de chequeo: Esta herramienta se usó con el objetivo de establecer el nivel de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015

### **2.2.6 Procesamiento y análisis de datos**

La información fue recolectada gracias a la ayuda de los diferentes métodos de investigación, descritos anteriormente, para posteriormente ser analizadas de manera clara y concisa mediante herramientas que facilitaran su codificación, tabulación y representación con el fin de facilitar el entendimiento de dicha información para su utilización en la ejecución del proyecto.

Para el estudio de los procesos los datos obtenidos serán representados en un mapa de proceso, con el objetivo de tener una idea más clara de la situación de la organización. Los datos serán tabulados con la ayuda del software Excel para representar la información en forma gráfica y así examinar el nivel de cumplimiento de la organización con la norma ISO 9001:2015.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Análisis y discusión de resultados

##### 3.1.1 Información de la Organización

La microempresa PAULI & STEFI perteneciente al sector industrial textil, fue creada en el año de 1999, cuya actividad principal es la producción y comercialización de ropa de bebe, esta administrado por su dueño el Licenciado Néstor Eduardo Méndez García, cuenta con 9 empleados. Sus productos son principalmente distribuidos a las ciudades como: Guayaquil y Ambato.

La confección de prendas para bebe y niños es fabricado en un proceso continuo, es decir los procesos van seguidos uno del otro hasta obtener el producto final.



##### Ubicación de la organización

La empresa se encuentra situada en la calle José Ricardo Martínez entre Benjamín Carrión y Misael Acosta Solís a dos cuadras del parque de Miñarica II, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

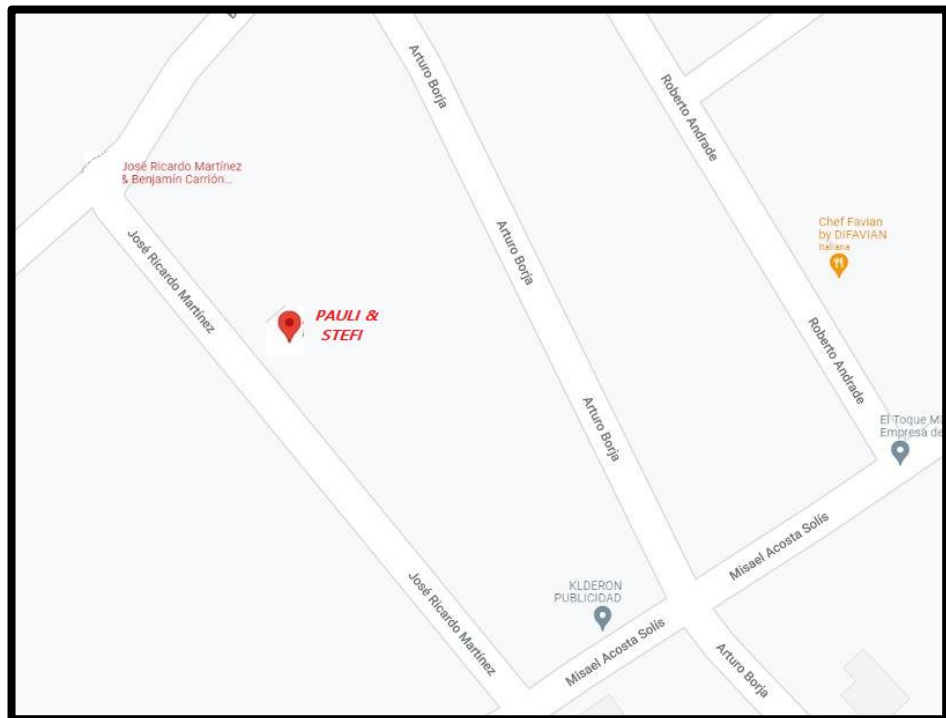


Figura 6: Ubicación de la empresa Pauli & Stefi

Tabla 9: Información de la empresa Pauli & Stefi

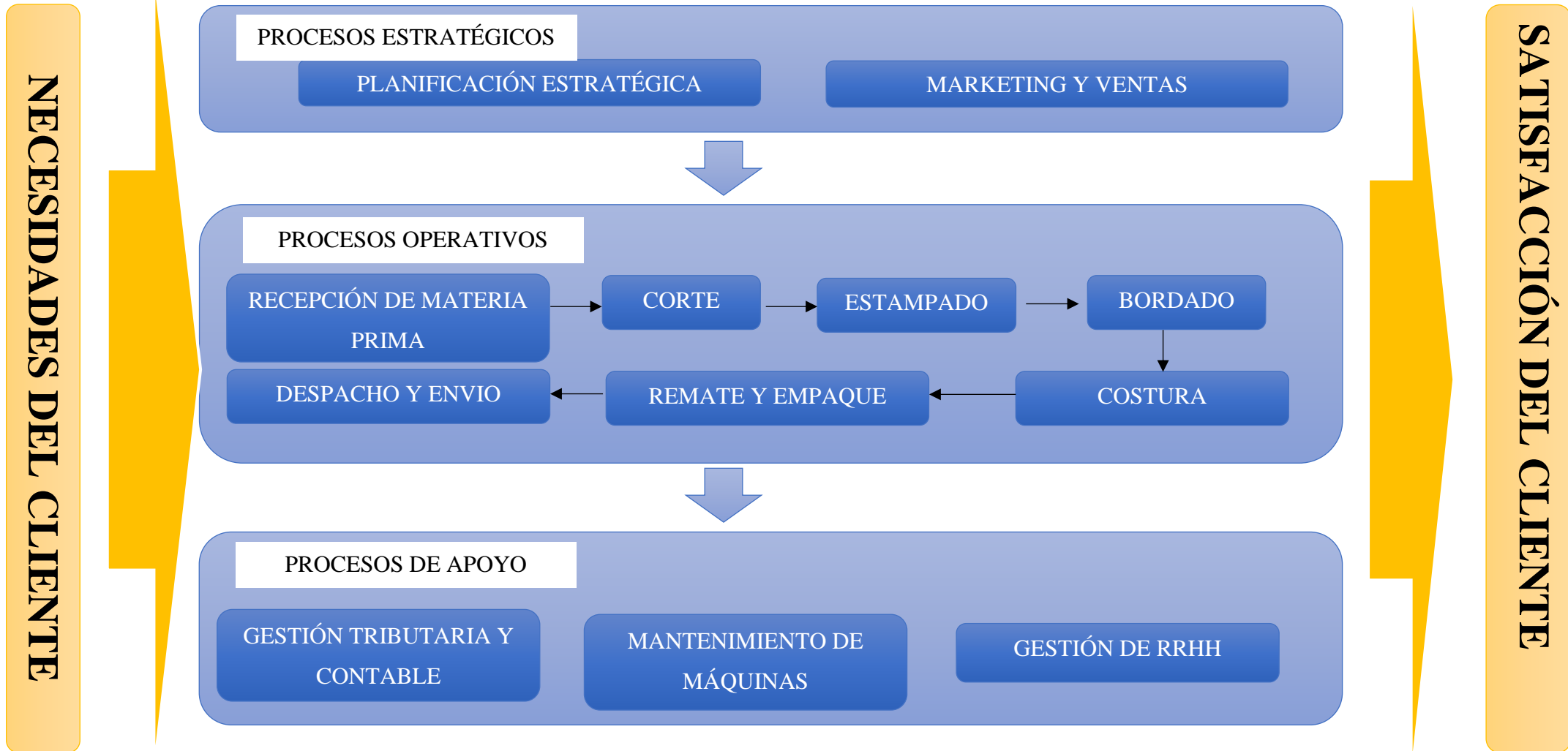
Información de la empresa	
<b>Razón Social</b>	PAULI & STEFI
<b>Representante Legal</b>	MENDEZ EDUARDO NESTOR EDUARDO
<b>Teléfono</b>	0996800427
<b>Actividad Empresarial</b>	Fabricación de prendas de vestir para bebe
<b>Tipo de Contribuyente</b>	Persona Natural
<b>Clasificación</b>	Microempresa
<b>Productos que ofrece la empresa</b>	Entre los productos ofertados al mercado se tiene: camisetas, toallas, shorts, pantalones, bbds.

Tabla 10: Productos elaborados por la micro empresa PAULI & STEFI

PRODUCTOS OFERTADOS POR LA MICRO EMPRESA PAULI & STEFI	
Producto	Imagen
	AJUAR ESTAMPADO
	COLCHA SUBLIMADA
	ESBELCRO ESTAMPADO
	TOALLAS BORDADAS
	JUEGO DE GUANTES, ESCARPINES Y GORRO

	<p>SACO MANGA LARGA ENCONCHADO</p>
	<p>PANTALON LLANO</p>
	<p>BVD ENCONCHADO DE MUJER</p>
	<p>SHORT OSCURO RECUBIERTO DE VARON</p>
	<p>BVD ESTAMPADO FILO DE COLOR</p>

## MAPA DE PROCESOS DE LA MICROEMPRESA PAULI & STEFI



El mapa de procesos de la organización PAULI & STEFI se elabora a partir de la identificación de las necesidades de los clientes entre las cuales se puede mencionar: costos accesibles, condición adecuada de la materia prima y confort a la hora de vestir. A través de la interacción de los procesos existentes en la organización se busca satisfacer dichas necesidades. A continuación, se describe los procesos tanto administrativos como operativos de la organización.

### **Procesos Estratégicos**

La planificación estratégica es el proceso mediante el cual la organización determina los métodos y el camino a seguir para alcanzar los objetivos planteados, es elaborada por la alta gerencia de la organización, la cual incluye misión, visión y objetivos de la organización, dichos documentos se encuentran detallados en el manual de calidad reflejado más adelante en el presente proyecto.

El marketing y ventas es otro proceso estratégico el cual se está llevando a cabo en la microempresa, ya que el objetivo principal de la organización es ganar dinero y eso lo logra comercializando sus productos. El marketing y ventas se ha manejado vía internet y mediante llamadas telefónicas, debido a la pandemia la empresa no visita de manera física a sus clientes, sino que lo hace de forma online o vía llamada telefónica

### **Procesos Operativos**

#### **Recepción de la materia prima**

Los rollos de tela ingresan a las instalaciones, donde posteriormente se verifica que sea la cantidad y el color solicitado para ser trasladados a la bodega en donde se almacena hasta que se requiera su utilización.



*Figura 7: Área de bodega*



## **Corte**

A esta área llega la materia prima procedente de la bodega, el corte consiste en la separación de la tela a través de una maquina cortadora industrial utilizando moldes los cuales forman en conjunto una prenda de vestir. El corte es uno de los procesos en donde más concentración debe poner el operario ya que si existe una pequeña desatención por parte del operador podría producirse un corte erróneo lo que conllevaría a pérdida de materia prima.



*Figura 8: Proceso de Corte*

## **Estampado**

Proceso por el cual se imprime un diseño en las prendas de vestir, para el estampado se utiliza pasta madre y pigmentos los cuales servirán para obtener los colores que requiera cada diseño de estampado, al mezclar la pasta madre con los pigmentos son colocados en cuadros los cuales están conectados a la maquina estampadora o también llamado pulpo, estos cuadros se coloca sobre la prenda a estampar y se imprime el diseño teniendo cuidado de no manchar las prendas.



*Figura 9: Proceso de estampado*

Ya que el proceso de estampado se lo realiza con pasta de agua existe la posibilidad

de que la pintura se desprenda de la prenda, es por eso que posterior al estampado la prenda debe pasar por el horno termo fijador que se encarga de fijar el estampado en la prenda, dicho horno trabaja a una temperatura de 220 °C



*Figura 10: Prendas en el Horno Termo Fijador*

### **Bordado**

Proceso similar al estampado ya que de la misma manera se imprimirá un diseño en las prendas de vestir. Se puede decir que el bordado es la ornamentación de superficies, que por lo general es una tela, utilizando hebras textiles. El proceso de bordado cuenta con un operador el cual ha recibido la suficiente capacitación para operar dicha máquina.



*Figura 11: Máquina Bordadora*

### **Confección**

Al concluir los procesos previos es hora de unir todas las piezas obtenidas, esto se lo realiza en el área de costura compuesta por máquinas de coser rectas, overlock y Zig zag. La máquina de coser recta se encarga de unir las piezas para de esta manera formar

la prenda de vestir final, mientras que la máquina recubridora se utiliza para realizar los dobladillos de la prenda y colocar elásticos sobre ella y por último en la maquina overlock se realiza el remate de las prendas.



*Figura 12: Proceso de Confección*

### **Remate y Empaque**

Llegando casi al final del proceso de producción las prendas llegan entran al área de remate en donde se corta los hilos que hayan quedado sueltos en las prendas de vestir para posteriormente ser empacados y enviados a su destino final.



*Figura 13: Remate de producto final*



*Figura 14: Producto final empaquetado*

### **Despacho y envió**

El proceso de manufactura concluye con el despacho de las prendas de vestir, en ocasiones se las envía a stock en la bodega hasta que el cliente requiera el producto o hay veces en la que se envía directamente al cliente final.



*Figura 15: Bodega de Producto final*

### **Procesos de Apoyo**

Aportan los recursos necesarios para que los procesos operativos funcionen de manera correcta, entre los procesos de apoyo de la microempresa se tiene a la gestión tributaria y contable que es la encargada de gestionar los recursos económicos de la organización, es decir examina la manera de obtener y utilizar de forma adecuada los recursos, además de llevar el control de tributos monetarios para el estado.

Las máquinas de coser rectas, bordadoras, recubridoras, entre otras, necesitan mantenimiento periódico, lo que obliga a la organización a contar con rutinas de

mantenimiento que esta englobado dentro de los procesos de apoyo, y finalmente el último proceso de apoyo identificado es el departamento de recursos humanos ya que es el encargado de la contratación del personal de la organización.

### **1.3.3 Descripción del proceso**

El proceso inicia con la recepción de la metería prima (telas), la cual es acumulada en la bodega, ubicada en la parte baja de la infraestructura, posteriormente la materia prima es trasladada al área de corte la cual se encuentra en el tercer piso de la infraestructura, en dicha área existe una mesa sobre la cual se coloca la tela, sobre la tela ya tendida se coloca el molde de la prenda que se va a confeccionar, se verifica que la tela este en posición correcta y con una tiza de confección se dibuja el diseño, se quita el molde y se lo coloca en su puesto. Luego se procede a traer la maquina cortadora y verificando que la cuchilla este en buen estado se la enciende y se la coloca sobre la tela para realizar la operación siguiendo el diseño ya antes dibujado. Seguidamente la tela cortada es colocada en un sitio específico en donde otro operador las tomara para llevarlas al siguiente proceso.

La tela cortada es trasladada al área de estampado o al área de bordado (según el diseño de la prenda a confeccionar) el área de estampado se encuentra ubicado junto al área de corte, la tela se la coloca sobre los cuadros y verificando que se encuentre en la posición correcta se procede a colocar la pasta madre y los pigmentos sobre la pantalla que encierra el diseño, más adelante se baja la pantalla sobre la tela y se extiende la tinta con la racleta de tal forma que la tinta adquiera la forma del diseño, las pantallas están conectadas a la maquina estampadora o pulpo la cual empieza a girar hasta que se imprima la cantidad de diseños que corresponde, finalizado el estampado se levanta las pantallas con cuidado de no correr la tinta se retira las telas estampadas para trasladarlas a un procesos de secado, las telas estampados con colocadas sobre tendedores hasta que la tinta se adhiera a la tela, posterior a eso la tela estampada es retirada del tendadero y trasladada al horno de termo fijación aquí el estampado se fijara completamente a la prenda y así evitar manchas accidentales del diseño del estampado, el horno trabaja a una temperatura de 220 °C., luego el producto se coloca sobre gavetas para ser trasladado al siguiente proceso.

En el caso de que el diseño no requiera el proceso de estampado, de la salida del proceso de corte la tela es trasladad al área de bordado ubicado en la parte baja de las

instalaciones. El operador de la máquina bordadora carga el diseño a la máquina mediante una usb, posteriormente la tela cortada es colocada sobre las mesas de los cabezales de la bordadora y asegurándose que estén en la posición correcta la máquina empieza a imprimir el diseño cargado con anterioridad, el operador debe estar atento a que no existan fallos en el proceso como por ejemplo se desprendan los hilos. Una vez que finaliza el bordado se retira la tela bordada para ser trasladado al siguiente proceso. Posterior a que la tela ha pasado por el proceso de estampado o bordado se encuentra el proceso de confección, aquí la tela es colocada sobre la mesa de la máquina de coser y se verifica el estado de la máquina recta (hilos y aguja), posteriormente se prende la máquina y se inicia con la operación del cosido recto para de esta manera unir las piezas de tela ya cortadas, luego la tela ya cosida es trasladada a la maquina recubridora, aquí se realiza los dobladillos de la prenda y se colocan elásticos para luego almacenarlas en gavetas para la siguiente operación del proceso de costura, las prendas son trasladadas a la máquina overlock en donde se realiza el remate de la prendas finalizando así el proceso de confección de la prenda.

La prenda ya confeccionada es transportada al área de acabado en donde los hilos sueltos o sobrantes son cortados mediante una tijera, luego el producto es doblado y empaquetado, para ser sellado en la funda con la ayuda de un sello adhesivo. Finalmente, el producto es despachado en grandes bultos que serán trasladados vía terrestre hacia su destino final.

De esta manera se da por cumplido el primer objetivo planteado con respecto a la identificación de procesos de producción existentes en la organización, posteriormente se determinará el grado de cumplimiento de la organización con respecto a la norma ISO 9001:2015

#### **1.3.4 Nivel de cumplimiento de la organización en relación a la NORMA ISO 9001:2015**

Posterior a establecer los procesos de la organización, se determina el nivel de cumplimiento de la microempresa en relación a la NORMA ISO 9001:2015, para ello se realiza una visita de campo a la microempresa textil y con la ayuda de una lista de verificación se estable el diagnóstico inicial de la organización. La lista de verificación se efectuó en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

A continuación, se presenta una matriz de ponderación la cual se utilizó para



determinar el nivel de cumplimiento de cada uno de los puntos de la norma.

Tabla 11: Porcentaje de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 [33].

<b>Matriz de Ponderación de cumplimiento</b>	
<b>Ponderación de cumplimiento</b>	<b>Especificación</b>
0 %	No documentado o no existente
25 %	Aplicado y no documentado
50 %	Documentado y no aplicado
75 %	Aplicado y documentado
100 %	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

La ponderación de cumplimiento se ha dividido de la siguiente manera:

- 0% de ponderación se asigna a los puntos de la norma que no tenga documentación o no exista en la organización.
- 25% de ponderación se asigna a los puntos de la norma que aplica el requisito, pero no existe documentación.
- 50% de ponderación se asigna a los requisitos documentados, pero no aplicados dentro de la organización.
- 100% está destinado a las cláusulas aplicadas documentadas y controladas dentro de la organización.
- Por último los puntos que no se aplican en la organización se han denominado como N/A [33].

La lista de evaluación se desarrolló con la ayuda del gerente de la empresa, teniendo en cuenta los puntos de la norma ISO 9001:2015, marcando con una “X” la casilla que corresponda. El análisis determinó el nivel de cumplimiento actual de la organización teniendo como referencia la norma.

En el anexo 1 se puede observar la lista de verificación aplicada a la organización, en donde se evalúa cada punto de la norma ISO 9001:2015 asignando una ponderación de cumplimiento y estableciendo acciones de mejora.

Posteriormente se calcula los resultados obtenidos después de haber aplicado en la organización la lista de verificación, capítulo por capítulo se establece el porcentaje de

cumplimiento, para realizar los cálculos se utilizó una media ponderada a través de la sumatoria de “X” hallados en cada una de las columnas multiplicado por su respectiva ponderación y sobre el número de criterios evaluados en cada punto.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i * p_i}{\sum_{i=1}^n x_i}$$

Donde:

$x_i$ = Número de veces que se repite un dato

$p_i$ =Peso de ponderación porcentual

A continuación, se presenta el porcentaje de implementación de cada punto de la norma

Tabla 12: Calculo implementación por capítulos

Capitulo	Media Ponderada	%Implementación
<b>4. Contexto de la organización</b>	$\frac{(8 * 0\%) + (13 * 25\%) + (0 * 50\%) + (1 * 75\%) + (0 * 100\%)}{22}$	18.18%
<b>5. Liderazgo</b>	$\frac{(18 * 0\%) + (11 * 25\%) + (0 * 50\%) + (0 * 75\%) + (0 * 100\%)}{29}$	9.48%
<b>6. Planificación</b>	$\frac{(21 * 0\%) + (6 * 25\%) + (0 * 50\%) + (0 * 75\%) + (0 * 100\%)}{27}$	5.5%
<b>7. Soporte</b>	$\frac{(24 * 0\%) + (19 * 25\%) + (0 * 50\%) + (0 * 75\%) + (0 * 100\%)}{43}$	11.04%
<b>8. Operación</b>	$\frac{(59 * 0\%) + (67 * 25\%) + (0 * 50\%) + (1 * 75\%) + (0 * 100\%)}{127}$	13.77%
<b>9. Evaluación de desempeño</b>	$\frac{(34 * 0\%) + (9 * 25\%) + (0 * 50\%) + (0 * 75\%) + (0 * 100\%)}{43}$	5.23%
<b>10. Mejora</b>	$\frac{(11 * 0\%) + (7 * 25\%) + (0 * 50\%) + (0 * 75\%) + (0 * 100\%)}{18}$	9.72%
<b>% Total</b>	$\frac{(184 * 0\%) + (123 * 25\%) + (0 * 50\%) + (2 * 75\%) + (0 * 100\%)}{309}$	<b>10.43 %</b>

De manera general se obtuvo que el porcentaje de implementación de la norma ISO



9001:2015 en la micro empresa textil “PAULI & STEFI” es del 10.43%, se ha obtenido un porcentaje bajo debido a que la mayoría de los puntos de la norma han obtenido una ponderación baja, llegando a tener el capítulo 9 el porcentaje más bajo con 5.23% de implementación. A continuación, se muestra gráficamente los resultados porcentuales de cada capítulo de la norma.

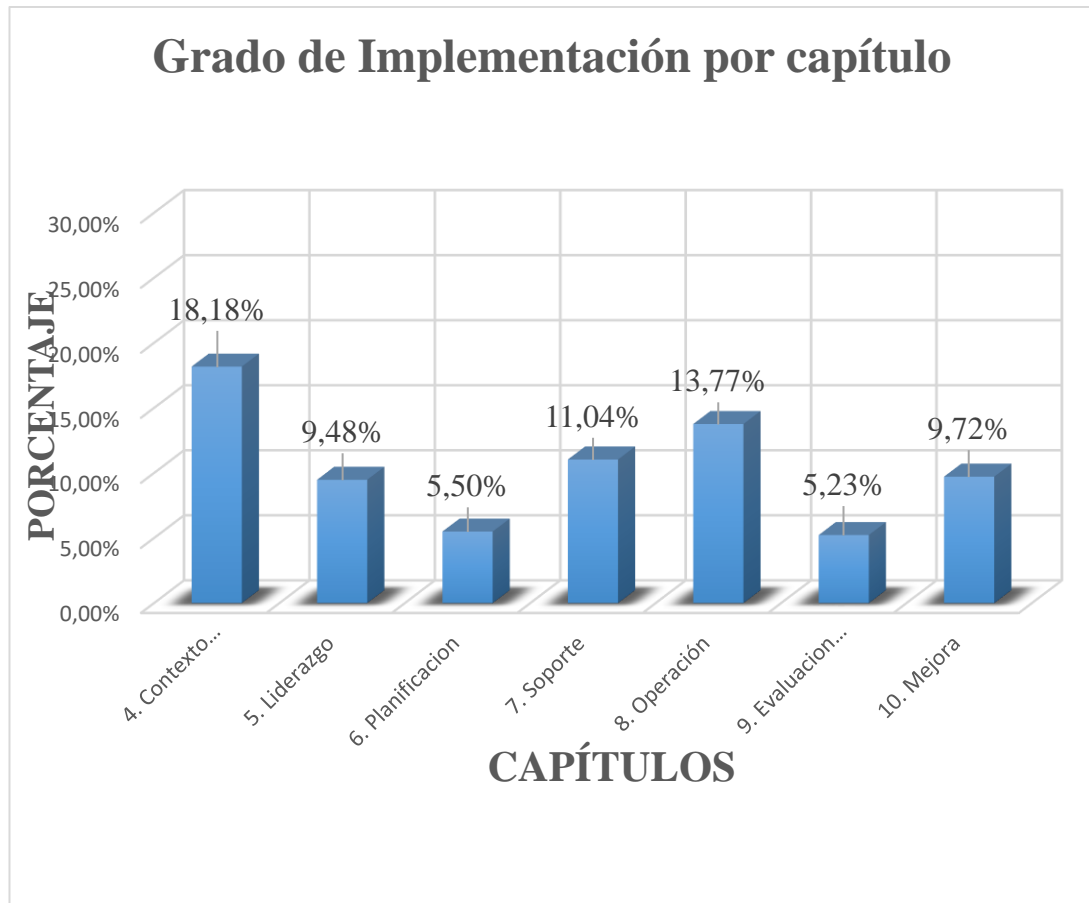


Figura 16: Porcentaje de implementación por capítulo de la norma ISO 9001:2015

### Análisis

La figura 15 señala los porcentajes obtenidos por capítulos de la implementación de la norma ISO 9001:2015 por parte de la micro empresa textil PAULI & STEFI, en lo que tiene que ver al capítulo 4 referente al contexto de la organización se ha obtenido un valor de 18.18% de implementación, mientras que en el capítulo 5 cuyo tema es el liderazgo tiene un 9.48 %, además realizando el análisis en el capítulo 6 correspondiente a la planificación se tiene un porcentaje de 5.50 % de cumplimiento, también el capítulo 7 que hace referencia al soporte de la organización obtuvo un valor de 11.04%, un 13.77% de implementación tiene el capítulo correspondiente a operación, el capítulo 9 referente a la evaluación del desempeño tiene un 5.23% de

implementación, es el valor más bajo obtenido en el análisis, y finalmente la mejora tiene un porcentaje de 9.72 % de implementación. De esta manera se puede determinar que el nivel de cumplimiento de la organización con referencia a la norma ISO 9001:2015 es muy bajo, teniendo un porcentaje total de implementación de 10.43%.

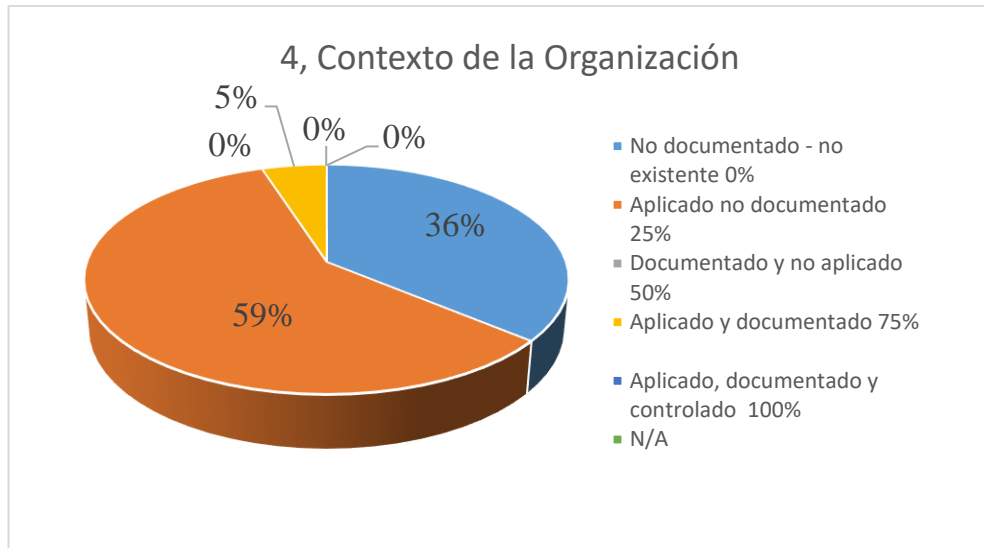
## **Análisis por Capítulo**

### **Capítulo 4. Contexto de la Organización**

La tabla 13 muestra los resultados obtenidos al analizar el capítulo 4 referente 1 Contexto de la Organización, y está enfocado en el ciclo de planificar dentro de la metodología PHVA, en este punto se pretende conocer las debilidades y puntos fuertes de la organización, definir personas o entidades que pueden influenciar positiva o negativamente sobre el producto, establecer los límites del SGC y establecer los procesos de la organización.

*Tabla 13: Resultados de implementación del capítulo 4: Contexto de la Organización*

<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION</b>							
<b>ITEM</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTAL</b>
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	-	2	-	-	-	-	2
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	2	-	-	-	-	3
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	2	3	-	-	-	-	5
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	5	6	-	1	-	-	12
<b>Total</b>	8	13	-	1	-	-	22
<b>Porcentaje</b>	36%	59%	-	5%	-	-	100%
<b>% de Implementación</b>	<b>18.18%</b>						



*Figura 17: Resultado porcentual del contexto de la organización*

### **Análisis e Interpretación**

La figura 16 representa los datos obtenidos en el capítulo 4 acerca del Contexto de la organización, el 36% representa 8 criterios que no mantienen documentación o no existen en la organización, el 59% de los datos constituyen un total de 13 criterios los cuales están aplicados pero no se encuentran documentados, mientras que el 5% señala 1 criterio el cual se encuentra aplicado y documentado y finalmente ningún criterio se encuentra dentro de los parámetros de documentado y no aplicado, aplicado documentado y N/A.

El porcentaje de implementación del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015 obtuvo un valor de 18.18% de implementación esto se debe a que la mayoría de criterios evaluados se concentran en el 25% de cumplimiento de cada punto del capítulo 4 de la norma, es decir que la organización cumple con el criterio dado en la norma pero no realiza documentación y controles sobre los mismo, por ejemplo la microempresa PAULI & STEFI identifica fortalezas, obligaciones, debilidades y amenazas pero no se encuentra debidamente documentadas y no se realiza una actualización periódica de estos aspectos, otro aspecto que se puede poner de manifiesto es que la empresa determina las entradas, las salidas y las secuencia que debe tener el procesos de producción, sin embargo de la misma forma anterior, no se encuentra documentación alguna de estos detalles, también se encuentran criterios los cuales no se aplica, o no se documenta entre los cuales se puede mencionar el alcance del SGC.

## Capítulo 5. Liderazgo

La tabla 14 muestra los resultados obtenidos al analizar el capítulo 5 referente a Liderazgo, y está enfocado en el ciclo de planificar dentro de la metodología PHVA, es uno de los capítulos más importantes de la norma debido a que la alta gerencia debe estar motivada, dedicada y establecer la implementación de un SGC como un objetivo de la organización el cual debe ser examinada continuamente.

Tabla 14: Resultados de implementación del capítulo 5: Liderazgo

5. LIDERAZGO								
ITEM	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL	
5.1 Liderazgo y Compromiso	7	8	-	-	-	-	15	
5.2 Política de Calidad	8	0	-	-	-	-	8	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	3	3	-	-	-	-	6	
<b>Total</b>	18	11	-	-	-	-	29	
<b>Porcentaje</b>	62%	38%	-	-	-	-	100%	
<b>% de Implementación</b>	<b>9.48%</b>							

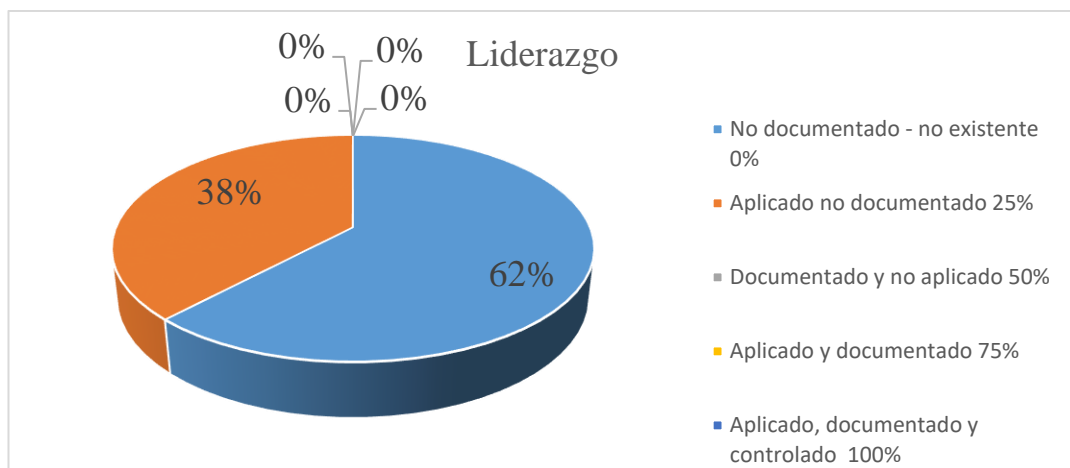


Figura 18: Resultados porcentuales de Liderazgo

### **Análisis e Interpretación**

En la figura 17 se representa los resultados del análisis realizado en el capítulo 5 referente al liderazgo, el 62% representan 18 criterios que no presentan documentación o no existen en la organización, mientras que el 38% señala 11 criterios dentro del capítulo de liderazgo que se aplica pero no se encuentran documentados dentro de la micro empresa, mientras que ningún criterio recibió ponderaciones altas como documentado y no aplicado (50%), aplicado y documentado (75%), aplicado documentado y controlado (100%), finalmente ningún criterio recibió una ponderación de no aplica, así que se tendrá un porcentaje bajo de implementación en dicho capítulo, el porcentaje es de 9.48%.

En lo que tiene que ver al capítulo 5 se define que la organización asigna los recursos necesarios para la realización de actividades dentro de la microempresa, además apoya en el desarrollo de las capacidades técnicas de las personas, pero no presenta documentos que evidencien la aplicación de un SGC por consiguiente no presenta una política de calidad ni objetivos de calidad. La organización ha designado roles y responsabilidades a cada persona que integra la micro empresa, por todas estas cuestiones el porcentaje de implementación en lo que se refiere a liderazgo es del 9.48%.

### **Capítulo 6. Planificación**

La tabla 15 muestra los resultados obtenidos al analizar el capítulo 6 referente a la Planificación, y está enfocado en el ciclo de Planificar dentro de la metodología PHVA, dicho capítulo presenta los requisitos a tener en consideración a la hora de planificar el SGC, estableciendo objetivos de calidad para así obtener las salidas esperadas, además se pretende combatir los riesgos a través de acciones determinadas y buscar oportunidades, posteriormente dichas acciones incluirlas en los procesos de control del SGC, comprobando que cubre las necesidades de la organización, aumentando la satisfacción de los clientes.

Tabla 15: Resultados de implementación del capítulo 6: Planificación

6. Planificación							
ITEM	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	4	3	-	-	-	-	7
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	14	1	-	-	-	-	15
6.3 Planificación de los cambios	3	2	-	-	-	-	5
<b>Total</b>	21	6	-	-	-	-	27
<b>Porcentaje</b>	78%	22%	-	-	-	-	100%
<b>% de Implementación</b>	<b>5.5%</b>						

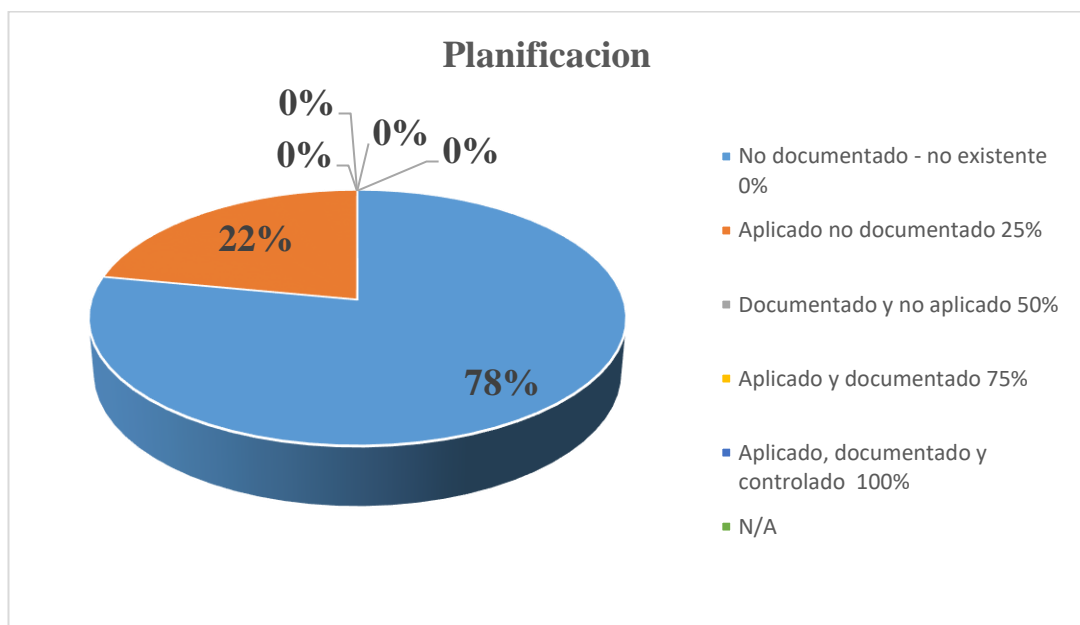


Figura 19: Resultados porcentuales de Planificación

### **Análisis e Interpretación**

La figura 18 muestra los porcentajes obtenidos en la evaluación del capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2015, en dicho capítulo se puede evidenciar que de un total de 27 criterios evaluados 21 puntos no se encuentran documentados o no existen es decir el 78% de criterios tienen una implementación del 0%, además con un total de 6 criterios que representan el 22% posee una implementación del 25%, es decir se encuentran aplicados pero no documentados, y finalmente no se encuentran criterios con una implementación del 50%, 75%, 100% y N/A.

Analizando el capítulo 6 de la norma, se obtiene un porcentaje de implementación de 5.5%, lo que indica que prácticamente no existen actividades de planificación en la organización, esto se lo puede verificar al momento de constatar información acerca de los riesgos y oportunidades que pueden alterar el funcionamiento de la organización, otro aspecto a considerar es que la empresa no posee objetivos de calidad, también no existen actividades establecidas para establecer cambios en la organización, estas son las razones por las cuales se ha obtenido un porcentaje muy bajo de implementación.

### **Capítulo 7. Apoyo**

La tabla 16 muestra los resultados obtenidos al analizar el capítulo 7 referente a Apoyo, y está enfocado en el ciclo de planificar dentro de la metodología PHVA, en donde se implantan criterios que contribuirán a la ejecución de todo lo planificado para el desarrollo del SGC, esto incluye la determinación y asignación de recursos para la infraestructura, ambiente de trabajo, comunicación e información documentada.

Tabla 16: Resultados de implementación del capítulo 7: Apoyo

7. Apoyo							
ITEM	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
7.1 Recursos	1	16	-	-	-	-	17
7.2 Competencia	1	3	-	-	-	-	4
7.3 Toma de conciencia	4	-	-	-	-	-	4
7.4 Comunicación	5	-	-	-	-	-	5
7.5 Información Documentada	13	-	-	-	-	-	13
<b>Total</b>	24	19	-	-	-	-	43
<b>Porcentaje</b>	56%	44 %	-	-	-	-	100%
<b>% de Implementación</b>	<b>11.04 %</b>						

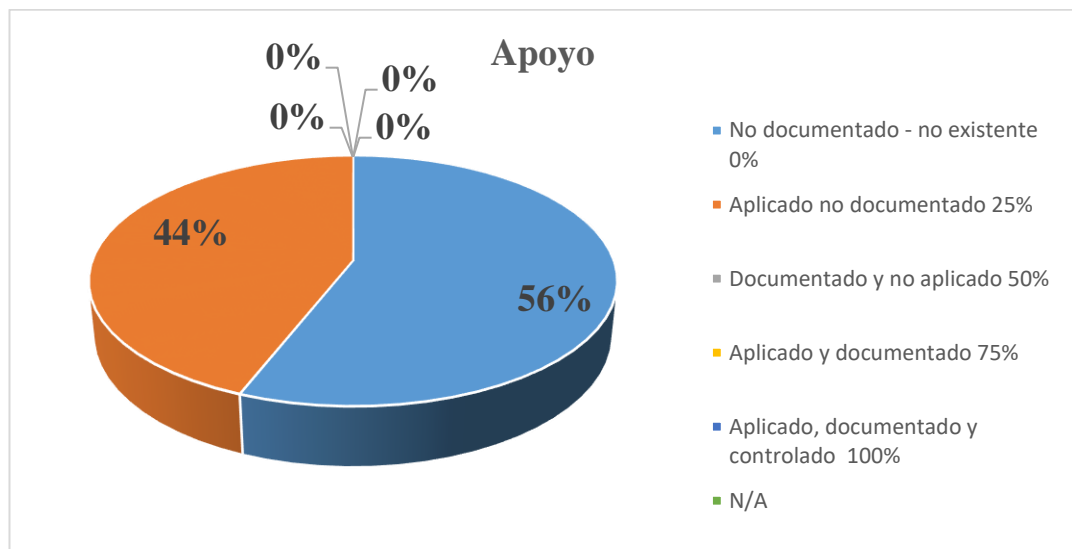


Figura 20: Resultados porcentuales de Apoyo



### **Análisis e Interpretación**

La figura 19 representa los datos obtenidos en el capítulo 7 de la norma correspondiente a Apoyo, en total fueron evaluados 43 criterios de los cuales 24 que representan el 56% del total no se encuentran documentados o no existen, es decir poseen un 0% de implementación de dichos criterios, además se tiene que un 44% del total de criterios han sido aplicados pero no se encuentran documentados, finalmente ningún criterio tuvo una implementación del 50%, 75%, 100% y N/A, debido a que la mayoría de criterios se concentran en ponderaciones bajas se obtiene un porcentaje bajo de implementación que es de 11.04%.

La empresa cuenta con los recursos necesarios de acuerdo a las necesidades del mercado, además cuenta con personal capacitado para la operación de sus procesos, la infraestructura en donde realiza sus operaciones están en buenas condiciones al igual que el ambiente de trabajo es el óptimo para realizar las labores diarias, sin embargo, no posee documentación alguna que sustente lo mencionado anteriormente, por lo tanto se realiza registros que abarquen estos dichos temas. En relación a la competencia no se encuentra ninguna documentación en donde se designen las funciones que debe cumplir cada persona que integra la organización. La micro empresa no cuenta con objetivos ni política de calidad, por ende, no existe toma de conciencia hacia la política.

### **Capítulo 8. Operación**

La tabla 17 muestra los resultados obtenidos al analizar el capítulo 8 referente a Operación, y está enfocado en el ciclo de Hacer dentro de la metodología PHVA, capítulo más extenso, y está enfocado principalmente en la planificación, implementación y control de los procesos solicitados por el SGC.

Tabla 17: Resultados de implementación del capítulo 8: Operación

8. Operación							
ITEM	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
8.1 Planificación y control operacional	3	7	-	-	-	-	10
8.2 Requisitos para los productos y servicios	6	14	-	-	-	-	20
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	19	16	-	-	-	-	35
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7	14	-	-	-	-	21
8.5 Producción y provisión del servicio	15	10	-	-	-	-	25
8.6 Liberación de los productos y servicios	1	3	-	1	-	-	5
8.7 Control de las salidas no conformes	8	3	-	-	-	-	11
<b>Total</b>	59	67	-	1	-	-	127
<b>Porcentaje</b>	46%	53%	-	1%	-	-	100%
<b>% de Implementación</b>	<b>11.04 %</b>						

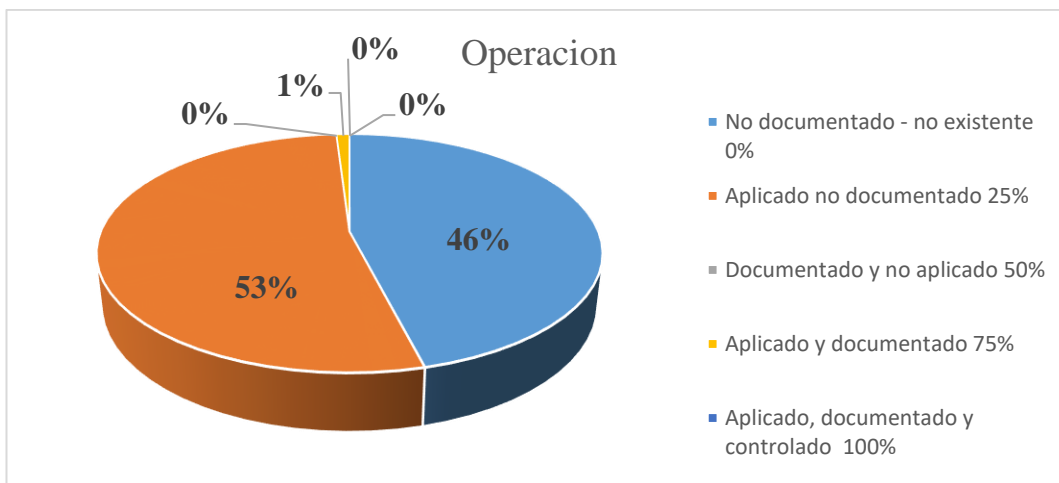


Figura 21: Resultados porcentuales Operación

### Análisis e Interpretación

En la figura 20 se puede apreciar los resultados obtenidos en el capítulo 8 referente a Operación, 127 criterios fueron evaluados en dicho capítulo de los cuales 59 puntos que representan el 46% del total se encuentran no documentados o no existen en la organización, mientras que 67 criterios que comprenden el 53% del total han sido aplicados pero no se encuentran documentados, además se puede encontrar un criterio que representa el 1% que se encuentra documentado y aplicado y finalmente no existen criterios que se encuentren documentados y no aplicados, aplicados, documentados y controlados y N/A.

El capítulo 8 referente a Operación tiene un porcentaje de implementación del 11.04%, encontrándose algunas falencias, entre las cuales se puede destacar las siguientes: los procesos definidos no se encuentran debidamente documentados ni controlados, por lo que no existe un respaldo documental de las salidas de cada proceso, de la misma manera la materia prima externa no cuenta con procedimientos de valoración para verificar que el proveedor cumpla con los requisitos exigidos. En relación a la comunicación con el cliente no existe un intercambio de información adecuado para conocer cuáles son los requerimientos de los mismos. En cuanto a productos no conformes no se establecen las acciones adecuadas que debe aplicar el personal para resolver los inconvenientes suscitados y así asegurar la satisfacción del cliente.

## Capítulo 9. Evaluación de desempeño

En la tabla 18 se refleja los resultados obtenidos al analizar el capítulo 9 referente a evaluación del desempeño, aquí se empieza con la parte de verificar dentro del ciclo PHVA, el capítulo muestra parámetros a seguir para realizar todas las formas de evaluación que se puede aplicar al sistema de gestión entre las cuales se menciona: seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección.

Tabla 18: Resultados de implementación del capítulo 9: Evaluación del desempeño

9. Evaluación del desempeño							
ITEM	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	13	3	-	-	-	-	16
9.2 Auditoría Interna	10	-	-	-	-	-	10
9.3 Revisión por la dirección	11	6	-	-	-	-	17
<b>Total</b>	34	9	-	-	-	-	43
<b>Porcentaje</b>	79%	21%	-	-	-	-	100%
<b>% de Implementación</b>	<b>5.23%</b>						

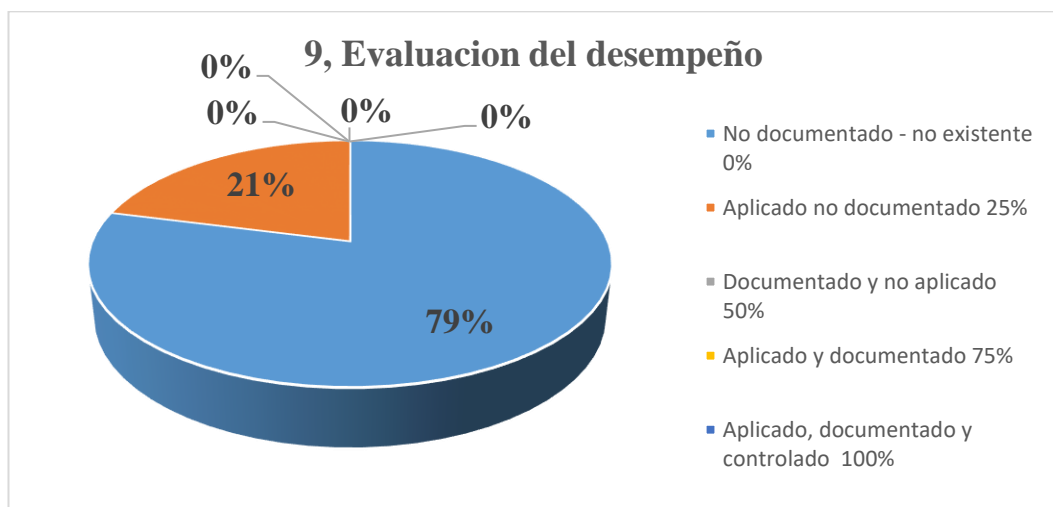


Figura 22: Resultados porcentuales de Evaluación del desempeño

## **Análisis e interpretación**

La figura 21 muestra los datos resultantes después de analizar el capítulo 9 de la norma ISO 9001:2015, referente a Evaluación del desempeño, el total de criterios evaluados fueron 43 de los cuales 34 que representan el 79% del total no se encuentran documentados o no existen en la organización, mientras que el 21% de criterios, es decir 9 puntos, se encuentran aplicados pero no están documentados y finalmente no existen criterios que estén dentro de las ponderaciones de Documentado y no aplicado, aplicado y documentado, aplicado, documentado, controlado y N/A.

El capítulo 9 referente a evaluación del desempeño presenta un porcentaje de implementación del 5.23%, hallándose un alto nivel de incumplimiento. No existe ningún método para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes, además la organización no determina las actividades que deben tener seguimiento y control, dejando de lado también los métodos para aplicar el seguimiento y control, así como también la planificación y evaluación estas actividades. No existen acciones relacionadas al análisis de las actividades de la organización, es decir no existe ningún proceso de auditoría interna en la micro empresa razón por la cual todos los puntos involucrados en este criterio reciben una valoración de 0% de implementación.

## **Capítulo 10. Mejora**

La tabla 19 muestra los resultados obtenidos al analizar el capítulo 10 referente a la Mejora, y está enfocado en el ciclo de actuar dentro de la metodología PHVA, es un capítulo corto en extensión pero muy trascendente en contenido, que busca definir actividades que puedan aprovechar las oportunidades de mejora, también pretende la eliminación de no conformidades y así llegar a la satisfacción total del cliente.

Tabla 19: Resultados de implementación del capítulo 10: Mejora

10. Mejora							
ITEM	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
10.1 Generalidades	1	3	-	-	-	-	4
10.2 No conformidad y acción correctiva	8	4	-	-	-	-	12
10.3 Mejora continua	2	-	-	-	-	-	2
<b>Total</b>	11	7	-	-	-	-	18
<b>Porcentaje</b>	61%	39%	-	-	-	-	100%
<b>% de Implementación</b>	<b>9.72 %</b>						

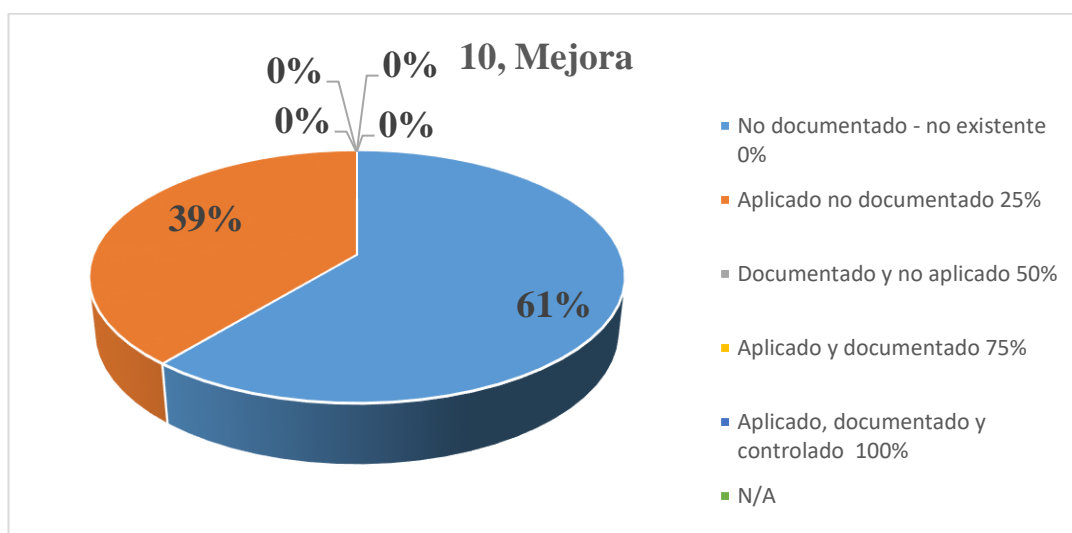


Figura 23: Resultado porcentual Mejora

### Análisis e Interpretación

La figura 22 muestra los porcentajes obtenidos en la evaluación del capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015, referente a la mejora, en el presente capítulo se puede evidenciar que de un total de 18 criterios evaluados 11 puntos no se encuentran documentados o no existen es decir el 61% de criterios tienen una implementación del 0%, además con un total de 7 criterios que representan el 39% posee una implementación del 25%, es decir se encuentran aplicados pero no documentados, y finalmente no existen criterios que estén dentro de las ponderaciones de Documentado y no aplicado, aplicado y documentado, aplicado, documentado, controlado y N/A.

En el capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015 se obtiene un porcentaje de implementación del 9.72 %, la organización identifica oportunidades de mejora con el fin de cumplir los requisitos del cliente, sin embargo ninguna acción de identificación se encuentra debidamente documentada, esto hace que el porcentaje de implementación baje, en relación a las no conformidades y acciones correctivas, no existe ningún procedimiento a seguir si llegara a ocurrir una no conformidad, se debe tener más control a la hora de prevenir, corregir y reducir efectos no deseados en el producto. La organización busca cada día mejorar sus procesos hacerlos más eficientes, esto lo realiza en colaboración de los que conforman la micro empresa, pero de la misma manera que en situaciones anteriores no existe documentación que pueda sustentar lo dicho.

### 1.3.5 Análisis de la encuesta de conocimiento de la norma ISO 9001:2015 a la gerencia

La tabla 20 muestra los resultados adquiridos al aplicar la encuesta acerca del conocimiento que tiene la gerencia con respecto a la norma ISO 9001:2015 (dicha encuesta se puede visualizar en el anexo 2)

Tabla 20: Resultados de la encuesta dirigida a la gerencia

<b>Encuesta dirigida a la gerencia</b>			
	Respuesta		Total
	SI	NO	
<b>Preguntas</b>	5	5	10
<b>Porcentaje %</b>	50 %	50 %	100 %

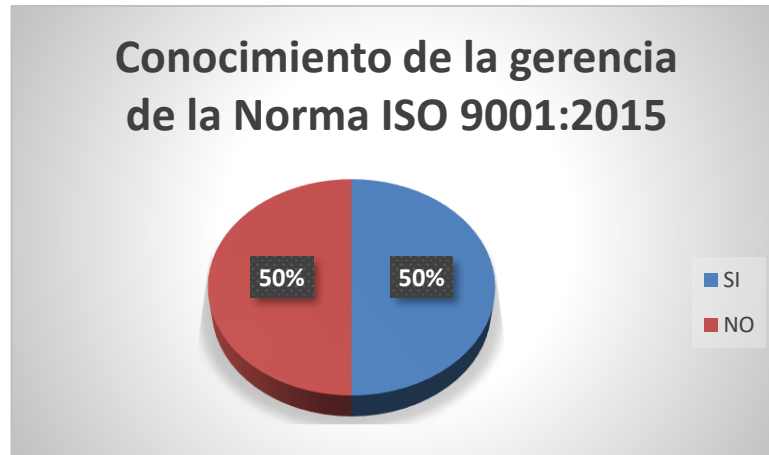


Figura 24: Resultados de la encuesta aplicada a la gerencia

### **Análisis e interpretación**

La figura 23 representa los resultados obtenidos al aplicar la encuesta en relación al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte de la gerencia, de tal manera que se obtuvo un 50 % de respuestas afirmativas y un 50 % de respuestas negativas a las interrogantes planteadas.

Con relación a los datos obtenidos al aplicar la encuesta se puede apreciar que la gerencia conoce acerca de la normativa ISO 9001:2015, además esta consiente de los beneficios que esto podría traer a la organización, sin embargo actualmente es muy bajo el nivel de implementación de la norma, entre los puntos a destacar se encuentra que no cuentan con registro de procesos, no existe un canal de comunicación entre la organización y los clientes, la organización no cuenta con objetivos ni política de calidad pero la alta dirección en los actuales momentos considera implementar un SGC ya que esto mejoraría considerablemente la producción.

### **1.3.6 Análisis de la encuesta de conocimiento de la norma ISO 9001:2015 al personal**

La tabla 21 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 1 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización. La encuesta realizada al personal de la organización se puede visualizar en el anexo 3



Tabla 21: Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada al personal

Encuesta dirigida a la gerencia			
Pregunta 1	Respuesta		
Usted tiene conocimiento de la norma ISO 9001:2015	SI	NO	Total
	1	8	9
<b>Porcentaje</b>	11 %	89 %	100 %

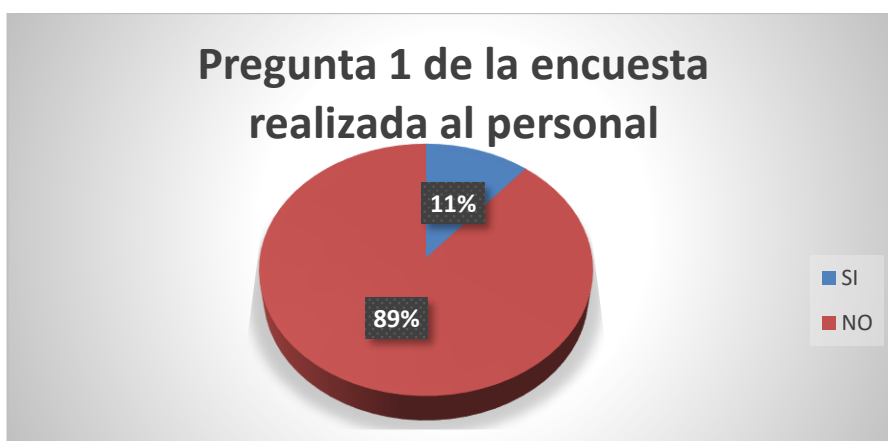


Figura 25: Resultado de la pregunta 1 de la encuesta realizada al personal

### Análisis e interpretación

La figura 24 muestra los resultados de la pregunta número 1 de la encuesta aplicada al personal de la organización, aquí se observa que el 11 % tiene conocimiento acerca de la norma ISO 9001:2015 mientras que el 89 % no conoce dicha norma

Los resultados obtenidos en la pregunta numero 1 demuestra que la mayoría del personal que integra la organización no tiene conocimiento acerca de la normativa internacional.

La tabla 22 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 2 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización.

Tabla 22: Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada al personal

Encuesta dirigida a la gerencia			
Pregunta 2	Respuesta		
Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo	SI	NO	Total
	8	1	9
<b>Porcentaje</b>	89 %	11 %	100 %

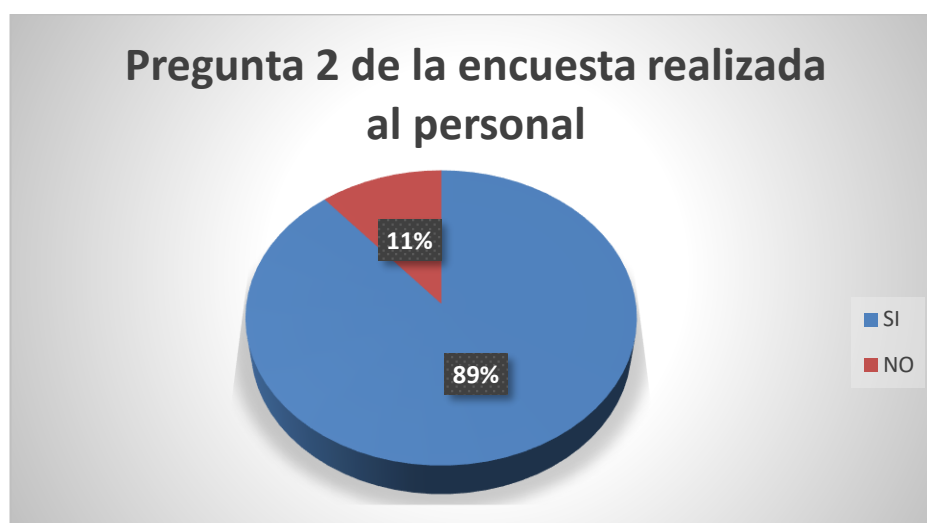


Figura 26: Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada al personal:

### Análisis e interpretación

La figura 25 muestra los resultados obtenidos de la pregunta número dos de la encuesta aplicada al personal de la organización, aquí se puede evidenciar que el 89% del personal afirma tener los recursos necesarios para realizar su trabajo mientras que el 11% restante responde que no cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo.

Los resultados alcanzados en la pregunta número dos reflejan que la mayoría del personal de la organización afirma tener los recursos necesarios para realizar su trabajo mientras que un porcentaje mínimo opina lo contrario.

La tabla 23 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 3 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización.

Tabla 23: Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada al personal

Encuesta dirigida a la gerencia				
Pregunta 3		Respuesta		
Ha	recibido	SI	NO	Total
capacitaciones	para	6	3	9
	desarrollar su trabajo			
<b>Porcentaje</b>		67 %	33 %	100 %

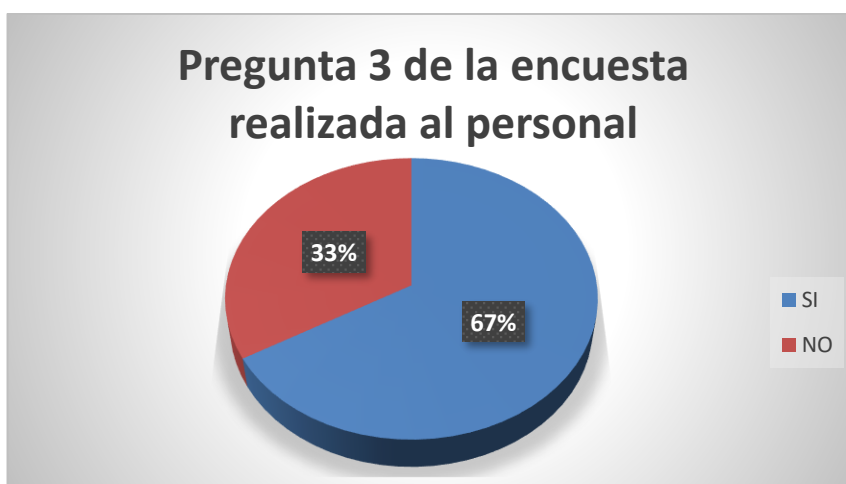


Figura 27: Resultados obtenidos de la pregunta 3 de la encuesta al personal

### Análisis e interpretación

La figura 26 muestra los resultados obtenidos al aplicar la pregunta número 3 de la encuesta dirigida al personal de la organización, la cual refleja que el 67% del personal ha recibido capacitaciones para desarrollar su trabajo mientras que un 33% responde que no ha recibido capacitaciones.

La respuesta a la pregunta 3 indica que la mayoría del personal ha recibido capacitación de cómo realizar su trabajo, mientras que un porcentaje considerable manifiesta que no, es por eso que se puede generar ineficacia en los procesos de producción, por lo que es importante corregir este punto para contribuir al desarrollo de un SGC

La tabla 24 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 4 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización

Tabla 24: Resultados de la pregunta 4 de la encuesta dirigida al personal

Encuesta dirigida a la gerencia				
Pregunta 4		Respuesta		
La gerencia muestra liderazgo a la hora de dirigir la organización	SI	NO	Total	
	7	2	9	
<b>Porcentaje</b>		78 %	22 %	100 %

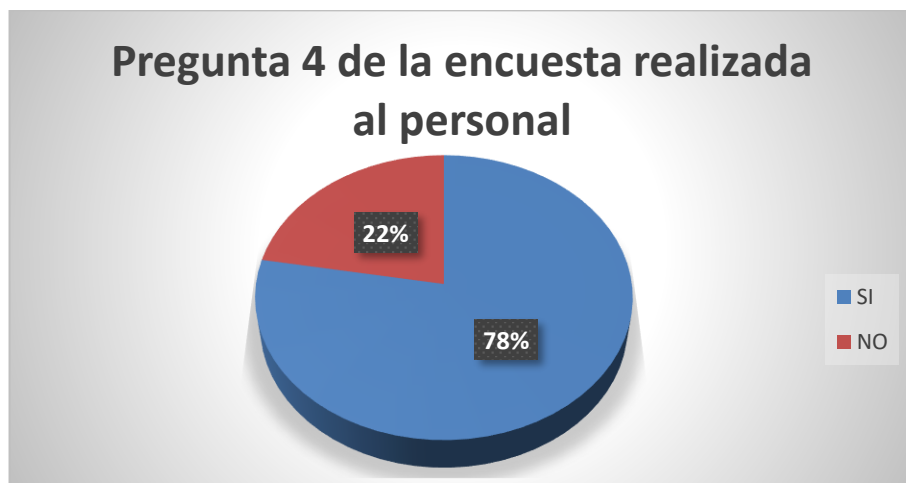


Figura 28: Resultados obtenidos de la pregunta 4 de la encuesta al personal

### Análisis e interpretación

La figura 27 muestra los resultados alcanzados en la pregunta número 4 de la encuesta dirigida al personal de la organización, la cual refleja que el 78 % del personal piensa que la gerencia muestra liderazgo al dirigir la organización, mientras que un 22% piensa todo lo contrario.

Los resultados obtenidos en la pregunta 4 muestra que la mayoría del personal afirma que la gerencia muestra liderazgo al dirigir la organización, sin embargo, una minoría afirma todo lo contrario, al poner en práctica el SGC la gerencia debe demostrar con acciones su liderazgo y comprometimiento hacia el SGC

La tabla 25 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 5 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización

Tabla 25: Resultados de la pregunta 5 de la encuesta dirigida al personal

Encuesta dirigida a la gerencia			
Pregunta 5	Respuesta		
Cuenta con un documento donde se especifique las actividades a realizar para efectuar su trabajo	SI	NO	Total
	6	3	9
<b>Porcentaje</b>	67 %	33 %	100 %

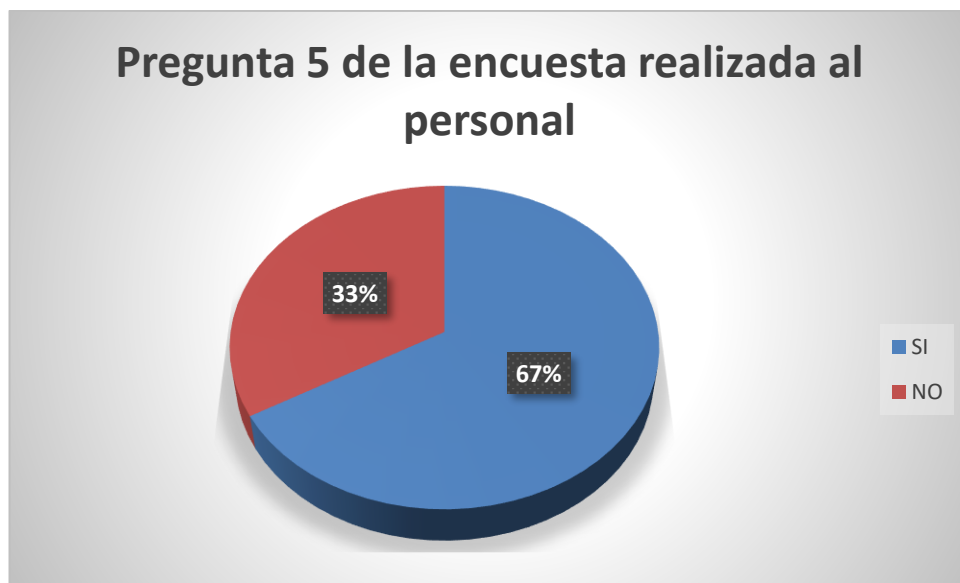


Figura 29: Resultados obtenidos de la pregunta 5 de la encuesta al personal

### Análisis e interpretación

La figura 28 indica los resultados obtenidos en la pregunta número 5 de la encuesta dirigida al personal de la organización, la cual refleja que el 67 % afirma contar con un documento donde se especifique las actividades que debe realizar para efectuar su trabajo mientras que el 33 % restante dice no contar con dicho documento.

Los datos reflejados en la pregunta número 5 muestra que la mayoría del personal de la organización afirma tener un documento donde se describe las actividades a realizar, el área que cuenta con este instructivo es el proceso de confección, ningún otro proceso cuenta con un manual así.

La tabla 26 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 6 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la

organización

Tabla 26: Resultados de la pregunta 6 de la encuesta dirigida al personal

Encuesta dirigida a la gerencia			
Pregunta 6	Respuesta		
Cree usted que el ambiente de trabajo es el adecuado	SI	NO	Total
	9	0	9
Porcentaje	100 %	0 %	100 %

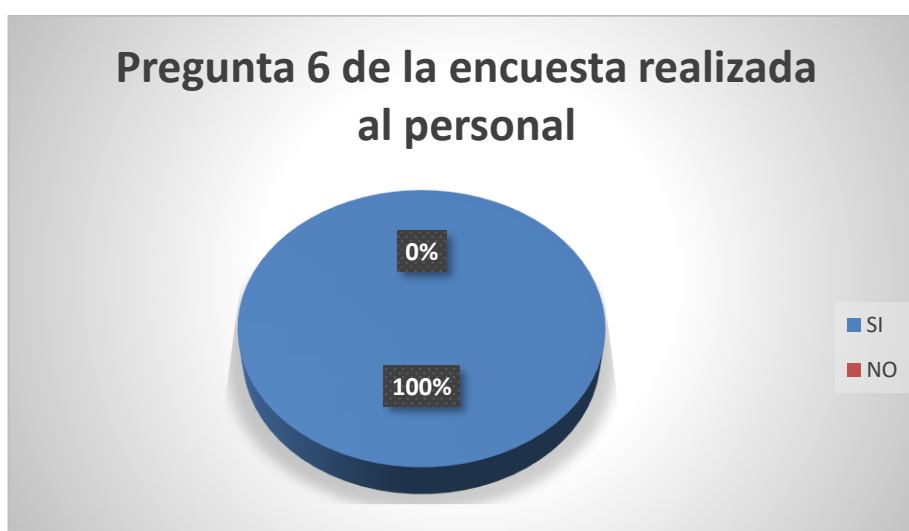


Figura 30: Resultados obtenidos de la pregunta 6 de la encuesta al personal

### Análisis e Interpretación

La figura 29 muestra los resultados alcanzados en la pregunta número 6 de la encuesta dirigida al personal de la organización, en la cual el 100% del personal afirma que el ambiente de trabajo es el ideal para realizar sus actividades.

La organización cumple con el requisito de la norma ISO 9001 correspondiente al ambiente de trabajo, por lo que se debe controlar que se siga manteniendo las condiciones óptimas de trabajo.

La tabla 27 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 7 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización

Tabla 27: Resultados de la pregunta 7 de la encuesta dirigida al personal

Encuesta dirigida a la gerencia				
Pregunta 7		Respuesta		
Se encuentra totalmente comprometido con la organización y sus objetivos	SI	NO	Total	
	8	1	9	
<b>Porcentaje</b>		89 %	11 %	100 %

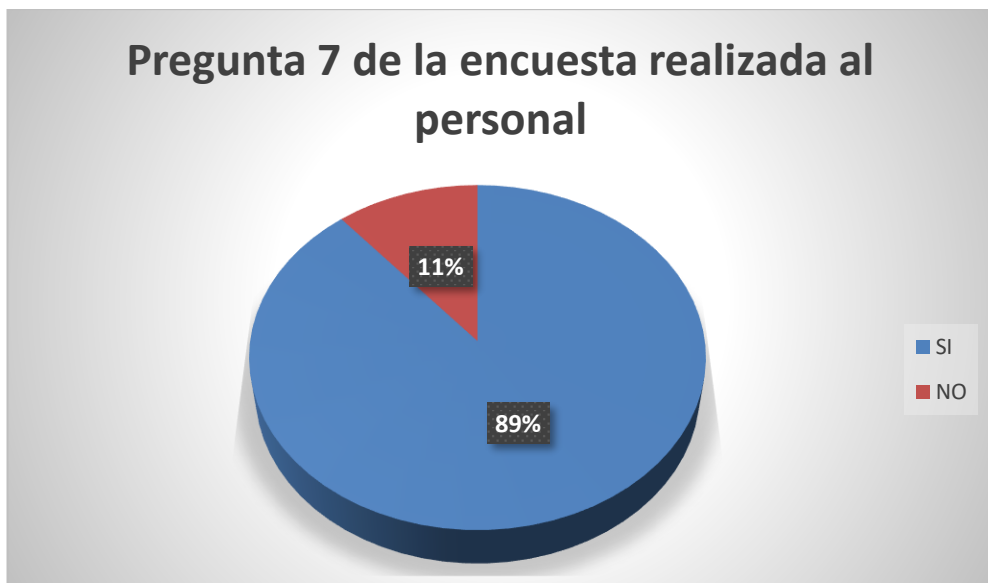


Figura 31: Resultados obtenidos de la pregunta 7 de la encuesta al personal

### Análisis e Interpretación

La figura 30 muestra los datos alcanzados en la pregunta número 7 de la encuesta dirigida al personal de la organización, en donde se puede apreciar que el 89 % del personal se encuentra comprometido con su trabajo, con la organización y sus objetivos, mientras que el 11 % del personal realiza su trabajo por obligación mas no porque sienta algún compromiso con los objetivos de la organización.

Un porcentaje mínimo de la organizan no se encuentra realmente comprometida con cumplir los objetivos que se plantea la micro empresa, para tener un óptimo SGC se tiene que lograr alcanzar el compromiso de todas las partes involucradas a la organización.

La tabla 28 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 8 en la encuesta

referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización

Tabla 28: Resultados de la pregunta 8 de la encuesta dirigida al personal

Encuesta dirigida a la gerencia			
Pregunta 8	Respuesta		
Piensa Ud. que existen factores externos que limiten el correcto desempeño en sus actividades	SI	NO	Total
	2	7	9
<b>Porcentaje</b>	22 %	78 %	100 %



Figura 32: Resultados obtenidos de la pregunta 8 de la encuesta al personal

### Análisis e Interpretación

La figura 31 indica los datos alcanzados en la pregunta número 8 de la encuesta dirigida al personal de la organización, en donde se puede apreciar que el 78 % del personal afirma que no existen factores externos que puedan limitar el correcto desempeño de sus actividades, mientras que el 22 % del personal dice que existen factores externos que pueden afectar su desempeño

La tabla 29 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 9 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización



Tabla 29: Resultados de la pregunta 9 de la encuesta dirigida al personal

Encuesta dirigida a la gerencia			
Pregunta 9	Respuesta		
Conoce los requisitos o características que debe cumplir el producto que usted elabora.	SI	NO	Total
	9	0	9
<b>Porcentaje</b>	100 %	0 %	100 %

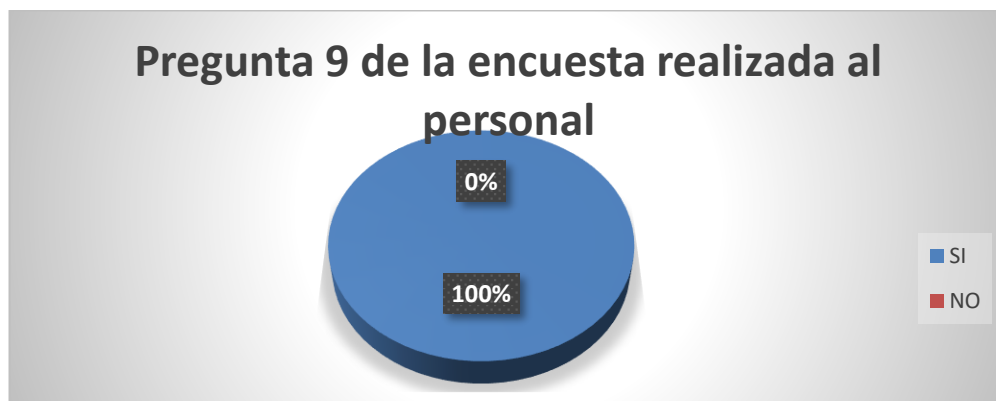


Figura 33: Resultados obtenidos de la pregunta 9 de la encuesta al personal

### Análisis e Interpretación

La figura 32 refleja los resultados obtenidos en la pregunta número 9 de la encuesta dirigida al personal de la organización, en donde se puede apreciar que el 100 % del personal tiene conocimiento de los requisitos o características que debe cumplir el producto final.

La tabla 30 refleja los resultados alcanzados al analizar la pregunta 10 en la encuesta referente al conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte del personal de la organización

Tabla 30: Resultados de la pregunta 10 de la encuesta dirigida al personal

Encuesta dirigida a la gerencia			
Pregunta 10	Respuesta		Total
	SI	NO	
La organización muestra interés en su crecimiento laboral.	8	1	9
<b>Porcentaje</b>	89 %	11 %	100 %

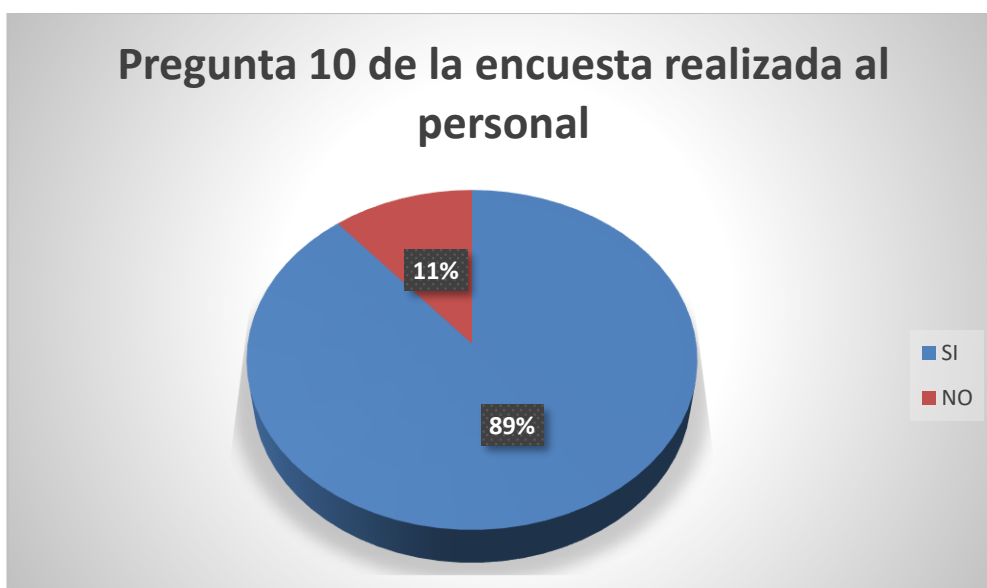


Figura 34: Resultados obtenidos de la pregunta 10 de la encuesta al personal


### Análisis e Interpretación

La figura 33 muestra los datos alcanzados al analizar la pregunta número 10 de la encuesta dirigida al personal de la organización, en donde se puede destacar que el 89 % del personal afirma que la organización muestra interés en su crecimiento laboral mientras que el 11 % del personal afirma que la organización no se interesa por su crecimiento laboral.

De esta forma se cumple con el segundo objetivo del proyecto, mediante el análisis del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte de la organización y la aplicación de encuestas para medir el nivel de conocimiento de la norma ISO 9001:2015 por parte de los que conforman la organización. El porcentaje de incumplimiento de la norma por parte de la organización es de 89.57%, es un porcentaje muy alto que indica que prácticamente el funcionamiento de la

organización si lo realiza de forma empírica, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma apenas llega a un 10.43 %, por otra parte, gracias al desarrollo y análisis de la encuesta dirigida a la gerencia y al personal de la organización se determinó un nivel bajo de conocimiento de la norma. Por consiguiente, se inicia con el cumplimiento del tercer objetivo referente a la elaboración de la documentación, las cuales se hallan en el manual de calidad, requerida para la implementación de un sistema de gestión de calidad teniendo como referencia la norma ISO 9001:2015.


## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:64

# ISO 9001:2015 MANUAL DE CALIDAD




<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
	<b>9001:2015</b>	Fecha: 14/01/2022
		Página:65

## Índice

1. Objeto y Campo de Aplicación.....	65
2. Referencias Normativas.....	65
3. Términos y Definiciones.....	65
4. Contexto de la organización. ....	68
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto.....	68
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	72
4.3 Determinación del alcance del SGC.....	76
4.4 Sistema de Gestión de calidad y sus procesos.....	77
5. Liderazgo.....	94
5.1 Liderazgo y Compromiso.....	94
5.2 Política de Calidad.....	95
6. Planificación.....	98
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	98
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	103
6.3 Planificación de Cambios.....	107
7. Apoyo.....	107
7.1 Recursos.....	107
7.2 Competencia.....	109
7.3 Toma de Conciencia.....	109
7.4 Comunicación.....	111
8. Apoyo.....	111
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	112
9. Evaluación del desempeño.....	118
9.1 Seguimiento, Medición, análisis y evaluación.....	118
10. Mejora.....	120
10.1 Generalidades.....	120

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:66

### 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo del presente manual de calidad es determinar y explicar el Sistema de Gestión de Calidad de la micro empresa textil PAULI & STEFI teniendo como referencia la norma ISO 9001:2015, esto se lo realiza con el fin de mejorar la organización, tanto en los procesos de producción como en el servicio brindado, logrando así el desarrollo y fortalecimiento de la organización al contar con la información requerida por las partes interesadas, el enfoque a procesos e identificando los riesgos y oportunidades a los cuales está expuesta la organización. El manual de calidad se aplica a todos los procesos que conforman la organización PAULI & STEFI.

### 2 REFERENCIAS NORMATIVAS


El manual de calidad desarrollado para la micro empresa PAULI & STEFI está basado en las siguientes normativas:

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos
- ISO 900:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES


- **Auditoría:** Secuencia organizada de actividades autónomas y documentados con el fin de obtener evidencias para posteriormente evaluarlas y determinar el nivel en que se acata los criterios de la auditoria.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que controla y administra una organización en su nivel más alto.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:67


- **Calidad:** Nivel en el que un grupo de características propias de un objeto cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Persona u organización que recibe un producto o servicio requerido por el.
- **Acción Correctiva:** Actividades que realizan para quitar una no conformidad y prevenir que vuelva a suceder.
- **Competencia:** Habilidad para aplicar los conocimientos adquiridos con el objetivo de alcanzar resultados establecidos.
- **Conformidad:** Cumplimiento de alguna característica o requisito.
- **Documento:** Información contenido sobre algún medio.
- **Eficiencia:** Relación existente entre el resultado obtenido y los recursos usados
- **Eficacia:** Nivel en el que se efectúa las actividades planeadas y se logra los resultados deseados
- **Organización:** Persona o conjunto de personas con responsabilidades para alcanzar objetivos previstos.
- **Contexto de la Organización:** Referente a aspectos internos y externos que puede causar algún efecto en el desarrollo de los objetivos de la organización.
- **Proveedor:** Organización que suministra un producto o servicio.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:68

- **Mejora Continua:** Actividades con ciclo frecuente para perfeccionar el desempeño.
- **Gestión de la calidad:** Actividades ordenadas con el fin de guiar y vigilar una organización con respecto a la calidad
- **Aseguramiento de la calidad:** Fragmento de la gestión de calidad destinada a conceder seguridad en que se cumplirá los requisitos de calidad.
- **Proceso:** Grupo de actividades interrelacionadas que utilizan entradas para entregar resultados planificados.
- **Procedimiento:** Actividades determinadas para llevar a cabo un proceso.
- **Sistema de Gestión:** Elementos de una organización que interactúan entre sí, con el fin de determinar políticas, y procesos para alcanzar los objetivos previstos.
- **Parte Interesada:** Persona u organización a quien afecta de forma directa las decisiones tomadas por la empresa.
- **Requisito:** Expectativa establecida, por lo general obligatoria.
- **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito.
- **Producto:** Elemento obtenido como resultado del proceso producto de la organización
- **Servicio:** Salida de la organización mediante la interacción llevada a cabo entre la organización y el cliente.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:69

- **Información Documentada:** Datos que la organización debe mantener y controlar.

**Manual de la calidad:** Documento donde se especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización

## 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

#### 4.1.1 Información de la organización

- **Nombres de la organización:** PAULI & STEFY
- **Propietario:** Lcdo. Eduardo Néstor Méndez García
- **Ruc:** 0601306624001
- **Actividad Económica:** Fabricación de prendas de vestir
- **Inicio de Actividades:** 15 de junio de 1999
- **Categoría Mi PYMES:** Pequeña
- **Ubicación:** Tungurahua - Ambato, José Ricardo Martínez entre Benjamín Carrión y Misael Acosta Solís


#### Misión

Pauli & Stefi, es una empresa dedica al diseño, producción y comercialización de ropa infantil, con los mejores estándares de calidad. Contamos con un grupo humano competente enfocado a alcanzar los objetivos de la organización y a satisfacer a sus socios gestores, empleados y a la sociedad.

#### Visión


Ser reconocida en el ámbito nacional como una empresa líder en confección de ropa infantil, garantizando productos de calidad y cumpliendo con las expectativas de los clientes.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:70

### Valores empresariales

La disciplina, responsabilidad, respeto honestidad y compromiso, son valores que la alta gerencia promulga a las partes interesadas, fomentando la ética profesional.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:71

#### 4.1.2 Organigrama estructural

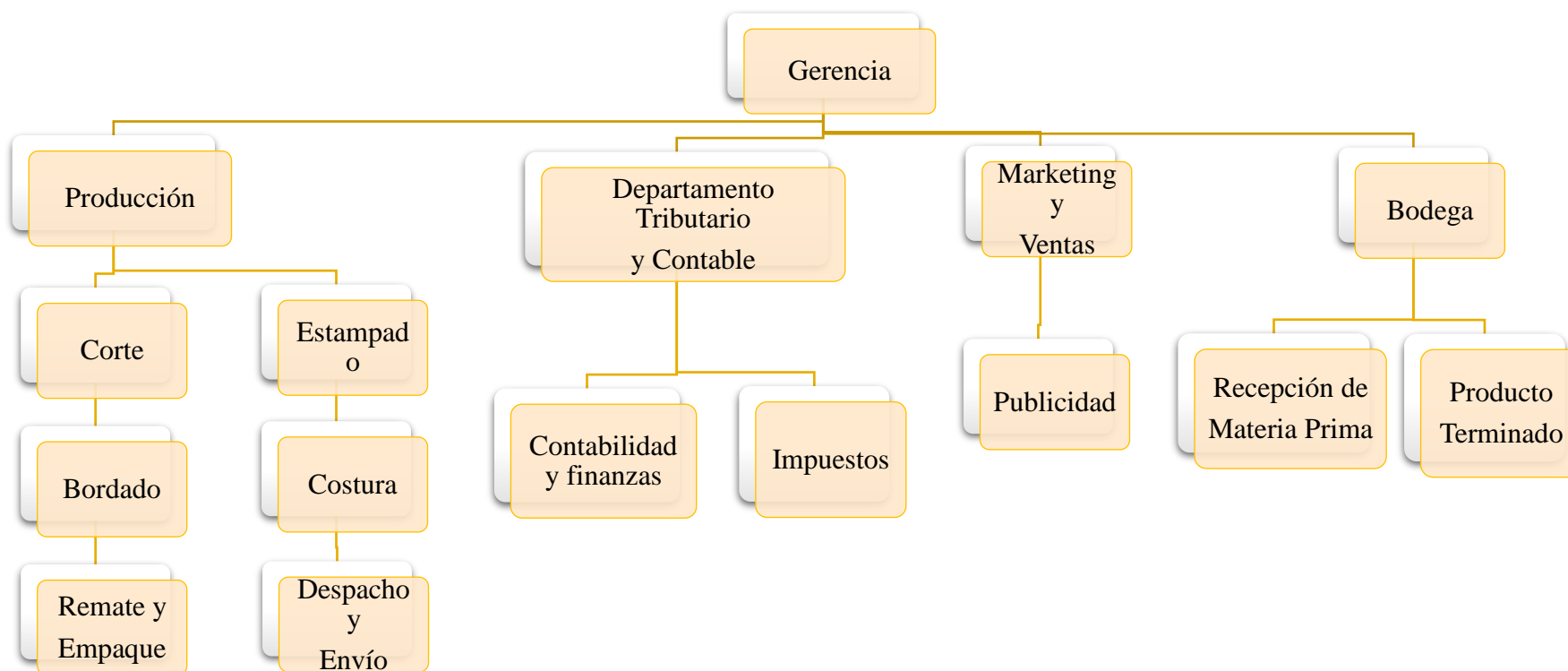



Figura 35: Organigrama de PAULI & STEFI

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:72

### 4.1.3 ANALISIS FODA

#### FORTALEZAS

Experiencia de 22 años en el sector textil  
Diseños Innovadores  
Personal con experiencia  
Buen ambiente Laboral  
Aplicación de Valores empresariales  
Buena relación del personal con la gerencia

#### OPORTUNIDADES


Generación de nuevos productos  
Alianzas Estratégicas con proveedores  
Alta demanda de ropa de niño y bebe especialmente en la región costa  
Productos de calidad gracias a la experiencia

#### DEBILIDADES

Procesos no estandarizados  
Planificación no adecuada  
Falta de sistemas de administración y gestión  
Producto limitado a un pequeño mercado  
Falta de un plan de capacitación al personal

#### AMENAZAS


Incremento del costo de materia prima  
Demanda cambiante  
Ingreso de contrabando de mercadería textil  
Altas cargas tributarias

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 73


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

PAULI & STEFI identifica las partes interesadas del SGC y cuáles son sus necesidades, estudiando cada uno de requerimientos con el objetivo de definir la manera en que cumplirán con dichas necesidades, a continuación, se presenta la matriz de las partes interesadas y cada una de sus necesidades. La tabla 31 identifica las partes interesadas del SGC con sus respectivas necesidades, esta información estará disponible con el código SGC-MPI-PE-01

Tabla 31: Partes interesadas del SGC de PAULI & STEFI

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
		MATRIZ DE LAS PARTES INTERESADAS	Código: <b>SGC-MPI-PE-01</b>
Parte interesada	Descripción	Necesidades	Observaciones
<b>Cliente</b>	Persona, u organización ya sea del sector público o privado que requiera los productos elaborados por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la calidad del producto, creando nuevos diseños</li> <li>Cumplir con los plazos de entrega pactados con el cliente</li> </ul>	Se deberá atender y en lo posible cumplir con las expectativas de cliente, ya que este será el método para la atracción de nuevos clientes

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 74

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer al cliente una línea de crédito con el fin de facilitar la forma de pago</li> <li>Realizar productos que tengan precios competitivos dentro del mercado</li> </ul>	
<b>Proveedor</b>	Los encargados de suministrar la materia prima e insumos necesarios para la fabricación de prendas de vestir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de pagos a la fecha establecida</li> <li>Relación laboral a largo plazo</li> <li>Especificaciones claras con relación a la materia prima solicitada</li> <li>Suministrar materia prima de calidad</li> </ul>	Mantener un buen control de los insumos y materia prima enviado por los proveedores ayudará a que la calidad del producto final sea la adecuada y satisfacer las expectativas del cliente
<b>Trabajadores</b>	Personal a cargo de los procesos productivos y administrativos de la organización, cuyo objetivo es	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad laboral, remuneración justa y todos los beneficios que le otorga la ley</li> </ul>	Satisfacer las necesidades del personal que conforman la organización ayudará a que

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



### MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015


Código: **SGC-MC-PE-01**

Fecha: 14/01/2022

Página: 75

	la fabricación de prendas de vestir para niño y bebe, dicho personal debe contar con la capacitación adecuada para poder realizar de manera óptima su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral óptimo para que puedan realizar sus actividades</li> <li>• Mejorar sus conocimientos a través de capacitaciones</li> </ul>	estos estén comprometidos con el crecimiento de la micro empresa
<b>Propietario</b>	La parte más alta de la organización, encargado de tomar las mejores decisiones en bienestar de la organización, administrar con liderazgo la micro empresa por el bienestar de todos los que la conforman.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de los ingresos económicos de la organización y posicionamiento de la marca dentro del mercado nacional</li> </ul>	Guiar con responsabilidad y liderazgo el andamiaje de la organización cumpliendo los objetivos planteados.
<b>Sociedad</b>	Conjunto de personas que ocupan un lugar determinado y viven bajo un esquema organizativo, compartiendo lazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas oportunidades de trabajo para las personas.</li> <li>• Apoyo en el crecimiento de la comunidad</li> </ul>	Mantener un ambiente conciliador con las personas que tienen sus viviendas alrededor de la organización

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 76

	económicos y culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a las ordenanzas existentes</li> <li>• Crecimiento de la economía del sector donde se encuentra ubicada la organización</li> </ul>	para poder realizar los trabajos de forma adecuada y sin interrupciones.
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez	



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 77


#### **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La organización PAULI & STEFI cumpliendo con los requerimientos dispuestos en la norma ISO 9001:2015 determina el alcance del SGC, el cual se refleja en la tabla 32 y se encuentra disponible como información documentada con el código **SGC-R-A-PE-01**.

*Tabla 32: Alcance del SGC*

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>		
	<b>ALCANCE DEL SGC</b>	Código: <b>SGC-R-A-PE-01</b>
		Fecha: 01/10/2021
<p><b>ALCANCE:</b></p> <p>La micro empresa textil PAULI &amp; STEFI ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, realiza su Sistema de Gestión de Calidad tomando como referencia la norma ISO 9001:2015 y aplica su alcance a los procesos de producción, administrativos y de apoyo existentes en la organización, cumpliendo con las exigencias del cliente, la normativa legal aplicable y tomando en cuenta las necesidades de las partes interesadas a la organización.</p>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisor por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:78

#### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

La micro empresa textil PAULI & STEFI en el desarrollo de su Sistema de Gestión de Calidad incorpora un enfoque basado en los procesos. El enfoque basado en procesos ayuda a la organización a identificar y gestionar de manera adecuada sus procesos e interacciones, colaborando al desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. La tabla 33 muestra el mapa de procesos de la micro empresa PAULI & STEFI, el mismo que se puede hallar en la información documentada con el código **SGC-R-MP-PE-01**.



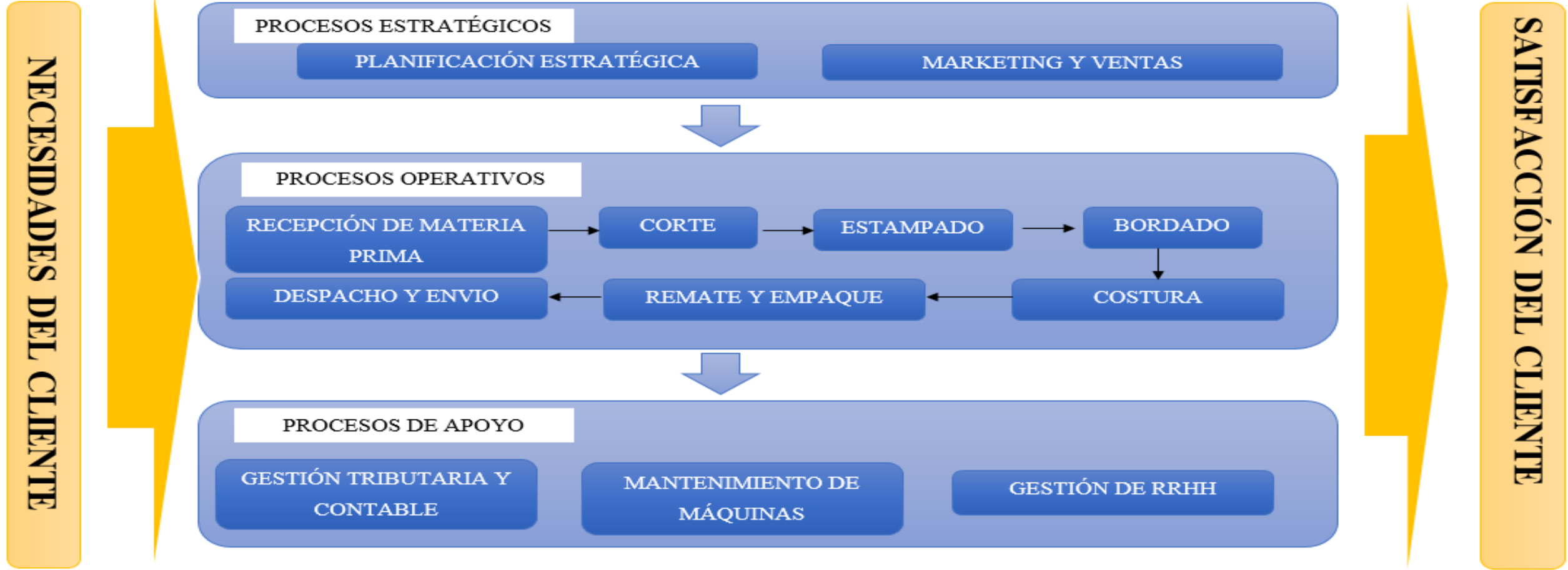

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 79

Tabla 33: Mapa de procesos de la micro empresa PAULI & STEFY

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015	
	<b>MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.</b>	Código: <b>SGC-R-MP-PE-01</b>	
		Fecha: <b>14/01/2022</b>	
			
<b>Elaborado por:</b> Andrés Pinos	<b>Revisor por:</b> Ing. César Rosero	<b>Aprobado por:</b> Lic. Eduardo Méndez	


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 80


#### 4.4.1 Levantamiento de Procesos

En el estudio es fundamental realizar el levantamiento de procesos administrativos y de producción mediante matrices en donde se identifiquen los responsables, entradas, salidas, etc. y la secuencia a seguir para realizar las actividades descritas.

La tabla 34 muestra el levantamiento del proceso de planificación estratégica, que hace referencia a la ejecución sistemática y ordenada de actividades para lograr alcanzar las metas fijadas.

Tabla 34: Levantamiento del proceso de planificación estratégica

		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS
<b>Macro proceso</b>	Fabricación de ropa de niño y bebe	
<b>Proceso</b>	Planificación Estratégica	
<b>Responsable</b>	Alta Gerencia	
<b>Objetivo</b>	Elaborar la planificación estratégica de la organización para cumplir con los objetivos planteados	
<b>Alcance</b>	Desde el análisis de la organización hasta la comunicación de estrategias a tomar para alcanzar los objetivos.	
<b>Entradas</b>	Aspectos Internos y Externos de la Organización	
<b>Salidas</b>	Plan Estratégico	
<b>Indicador</b>	$\frac{\text{Número de objetivos cumplidos}}{\text{Número de objetivos planeados}} * 100$	
<b>Recursos</b>	Humanos, Financieros.	
N.º	Actividad	Descripción
1	Analizar el estado actual de la organización	Establecer la situación por la que está atravesando la organización.
2	Estudiar aspectos internos y externos de la organización.	Analizar factores internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades.
3	Establecer estrategias para cumplir los objetivos planteados	Analizar el camino a seguir para llegar a la meta establecida
4	Aplicar las actividades establecidas	Poner en práctica las actividades determinadas para llegar a cumplir los objetivos

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:81

<b>5</b>	Comunicar a los miembros de la organización acerca de la implementación de las actividades	Socializar con los integrantes de la organización
<b>6</b>	Revisar el cumplimiento de las acciones establecidas y valorar los resultados	Frecuentemente monitorear la ejecución de las estrategias
<b>7</b>	Retroalimentación	Tomar acciones con el fin de aplicar la mejora continua en el proceso

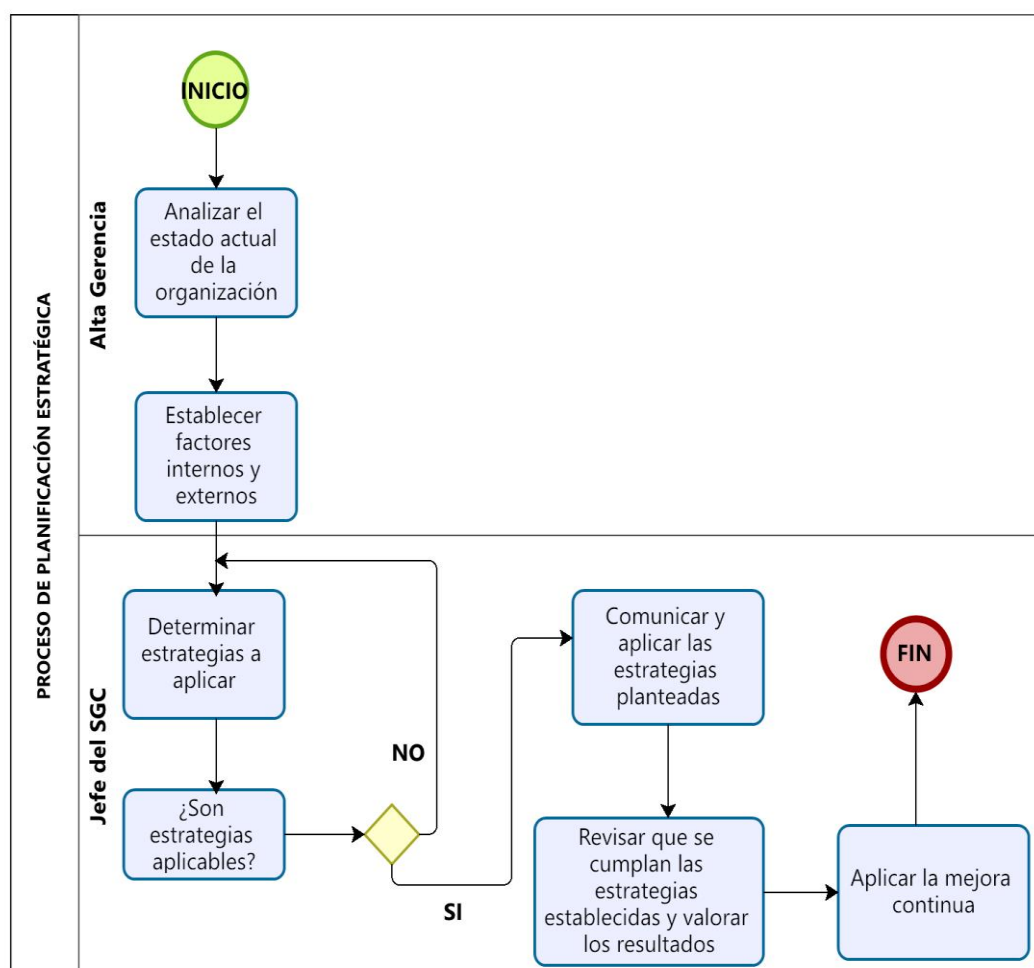


Figura 36: Diagrama de Flujo del proceso de planificación estratégica

La tabla 35 muestra el levantamiento del proceso de marketing y Ventas referente a la promoción y ventas de los productos elaborados.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:82

Tabla 35: Levantamiento del proceso de marketing y ventas

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS		
		
<b>Macro proceso</b>	Fabricación de ropa de niño y bebé	
<b>Proceso</b>	Marketing y Ventas	
<b>Responsable</b>	Jefe de Ventas	
<b>Objetivo</b>	Promocionar y entregar al cliente productos elaborados por la organización	
<b>Alcance</b>	Desde la publicidad del producto hasta la venta al cliente	
<b>Entradas</b>	Contacto con clientes potenciales, Información del producto	
<b>Salidas</b>	Productos Vendidos	
<b>Indicador</b>	$\frac{\text{Número de productos Vendidos}}{\text{Número de productos Producidos}} * 100$	
<b>Recursos</b>	Material, Tecnológico, Humano	
N.º	Actividad	Descripción
1	Contactar con posibles clientes	Se da a conocer los productos ofertados a clientes potenciales
2	Ofertar los productos que elabora la organización.	Realizar la publicidad de los productos ofertados
3	Tomar pedidos	Los clientes realizan sus requerimientos a la organización
4	Enviar proforma al cliente	Comunicar el cliente el valor que tendrá su pedido
5	Determinar el plazo de entrega	Establecer el tiempo que se demorara para entregar el pedido
6	Pedir un adelanto de pago	Con el adelanto se iniciará la confección del producto
7	Revisar el estado de la producción	Inspeccionar la conformidad del producto
8	Cobrar el dinero restante	Solicitar la cancelación del saldo pendiente
9	Despachar el producto terminado	Enviar al cliente el pedido solicitado

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**MANUAL DE  
CALIDAD ISO  
9001:2015**

Código: **SGC-MC-PE-01**

Fecha: 14/01/2022

Página:83

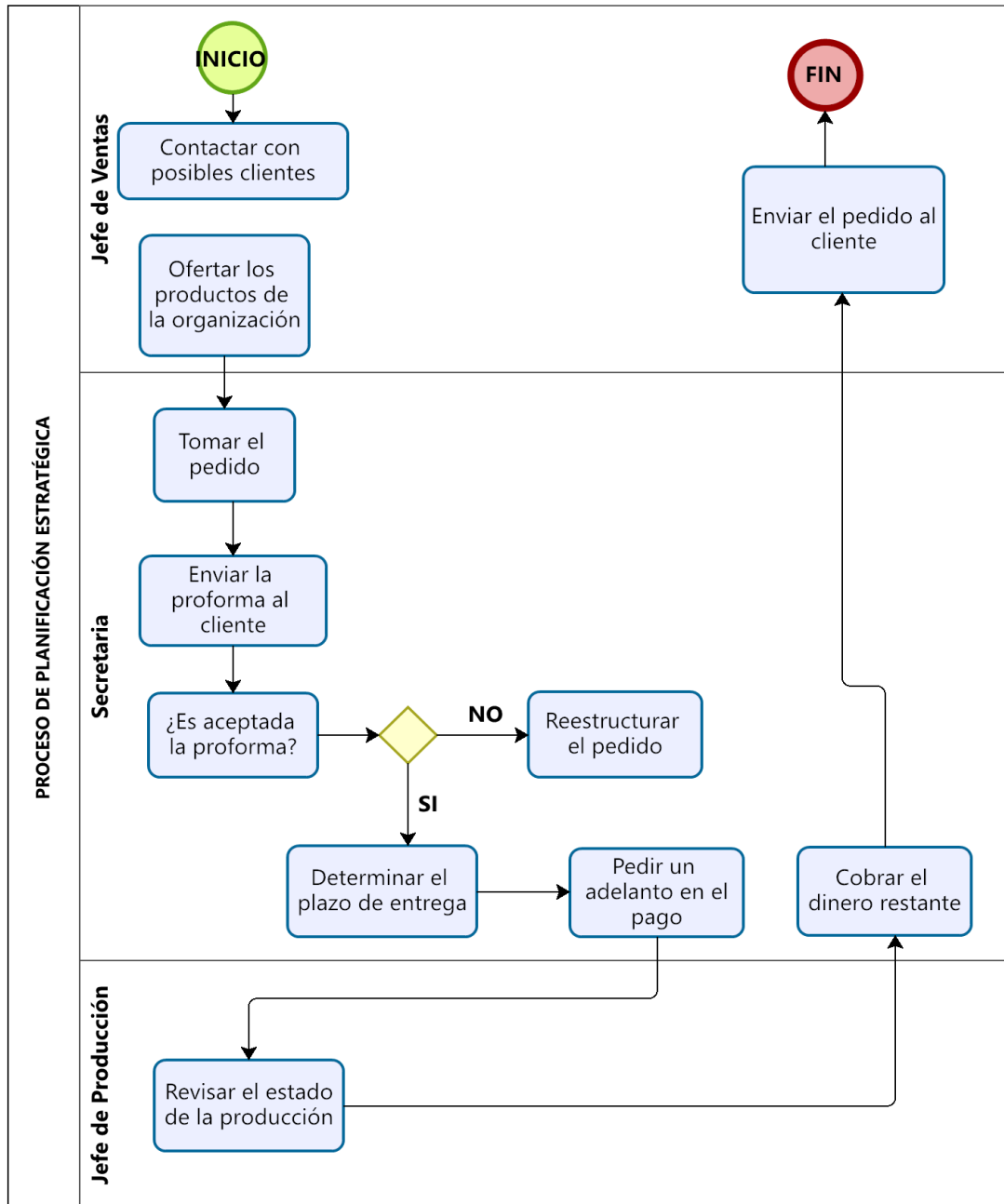


Figura 37: Diagrama de flujo proceso de márketing y ventas

La tabla 36 refleja el levantamiento del proceso de producción que realiza la organización para efectuar sus productos

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD




	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>  <b>9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:84

Tabla 36: Levantamiento del proceso de producción

		<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</b>
<b>Macro proceso</b>	Fabricación de ropa de niño y bebé	
<b>Proceso</b>	Producción	
<b>Responsable</b>	Jefe de Producción	
<b>Objetivo</b>	Manufacturar la ropa de niño y bebe que serán ofrecidos al cliente	
<b>Alcance</b>	Desde la recepción materia prima hasta el despacho del producto final	
<b>Entradas</b>	Materia Prima, Insumos, Ordenes de Producción	
<b>Salidas</b>	Producto Final	
<b>Indicador</b>	$\frac{\text{Número de productos elaborados}}{\text{Número de productos requeridos}} * 100$	
<b>Recursos</b>	Humanos, Tecnológicos, Económicos	
N	Actividad	Descripción
1	Recepción de materia prima e insumos	La materia prima es almacenada en la bodega hasta que se requiera
2	Recepción del pedido	La organización recibe el pedido
3	Se realiza la orden de producción	Se genera la orden producción y el pedido empieza a ser manufacturado
4	Transporte de los rollos de tela al área de corte	La tela es tendida sobre una mesa
5	Rayado de la tela	Se colocan moldes sobre la tela y con una tiza se dibuja el molde
6	Corte de la tela	Se desprende los diseños de la tela con la ayuda de una cortadora
7	Transporte de la tela, según el diseño al estampado o bordado,	Considerando el diseño del pedido del cliente se estampa o se borda
8	En caso de estampado	La tela se coloca correctamente sobre los cuadros de estampado
9	Se prepara las pinturas	La pasta madre y pigmentos son colocados sobre la pantalla
10	Estampado	Se estampa el diseño requerido sobre la tela
11	Retiro de la tela estampada	Se retira las telas estampadas para trasladarlas a un procesos de secado
12	Fijación del diseño a la tela	La tela estampada pasa por un horno de termo fijación en donde el diseño se fija completamente a la prenda



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>  <b>9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:85

<b>13</b>	En caso de bordado	A la salida del proceso de corte la tela es trasladada al área de bordado
<b>14</b>	Carga del diseño al CPU de la bordadora	Se carga mediante una usb el diseño a bordar y se coloca en la posición correcta la tela para iniciar el proceso
<b>15</b>	Bordado	La máquina realiza la operación de bordado
<b>16</b>	Extracción de la tela Bordada	Se retira la tela de la maquina bordadora
<b>17</b>	Transporte de la tela estampada o bordada al área de confección	La tela que cuenta ya con su diseño es trasladada al área de confección
<b>18</b>	Unión de las piezas	Se une las piezas de tela para formar la prenda final
<b>19</b>	Realización de los dobladillos y colocación de elásticos	Se realiza los dobladillos de la prenda y se colocan elásticos
<b>20</b>	Acabados de la prenda	Se asegura la costura de los bordes de la tela
<b>21</b>	Remate	Se procede a cortar los hilos sueltos o sobrantes con una tijera
<b>22</b>	Empaquetado y sellado	El producto ya confeccionado es doblado y empaquetado, para ser sellado en la funda con la ayuda de un sello adhesivo
<b>23</b>	Envío	Finalmente, el producto es despachado en grandes bultos que serán trasladados vía terrestre hacia su destino final.

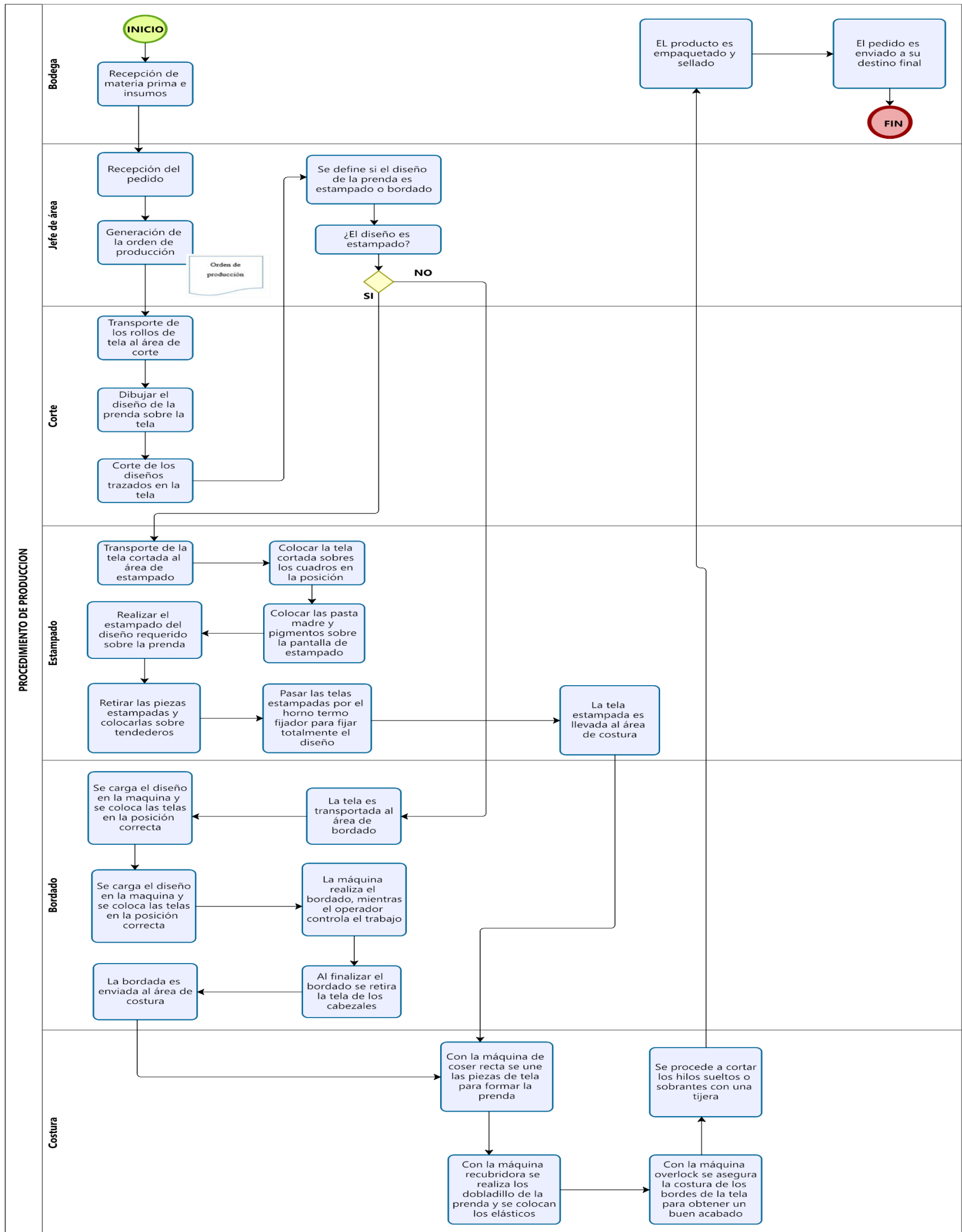




Figura 38: Diagrama de flujo proceso de producción

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
	<b>9001:2015</b>	Fecha: 14/01/2022
		Página:87

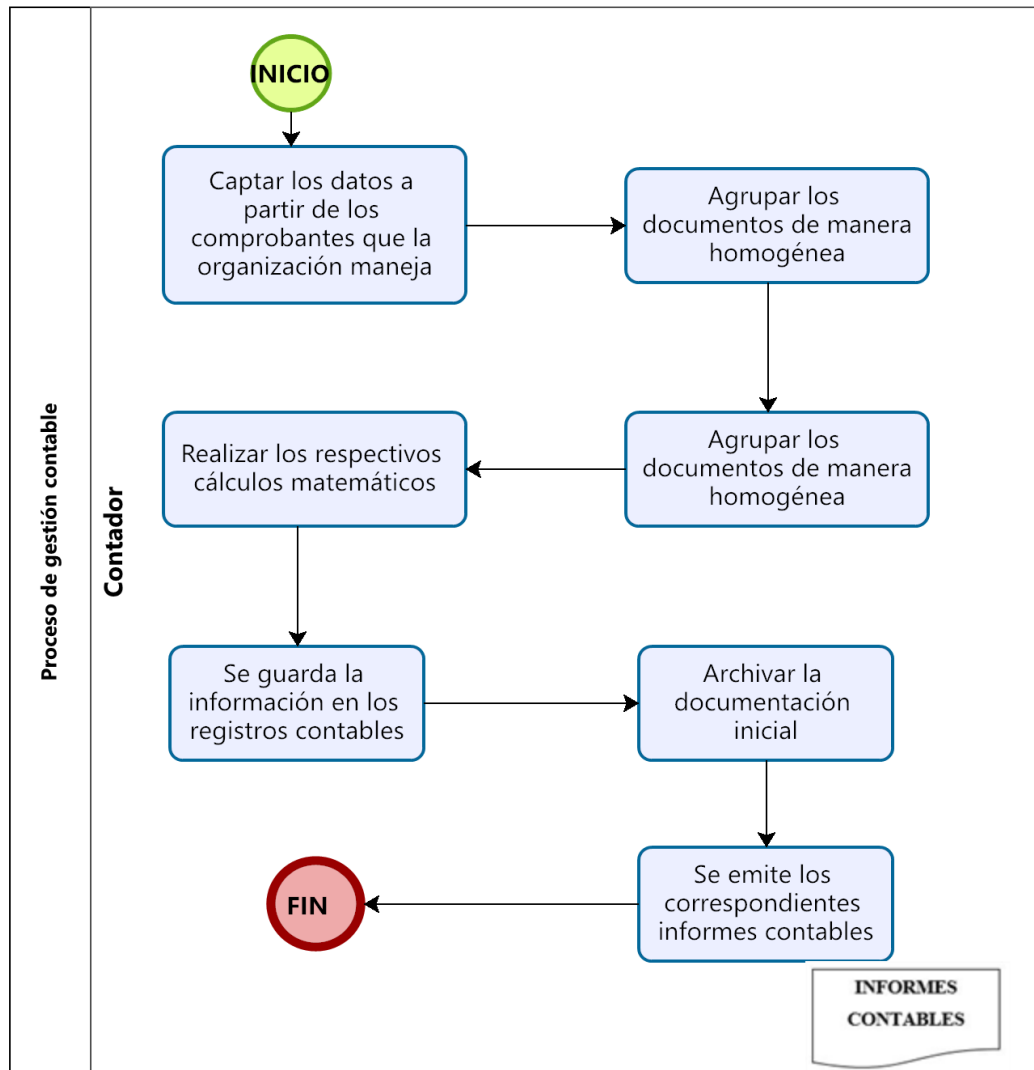
La tabla 37 refleja el levantamiento del proceso de gestión contable que maneja la organización.

Tabla 37: Levantamiento del proceso de gestión tributaria y contable

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS		
<b>Macro proceso</b>	Fabricación de ropa de niño y bebé	
<b>Proceso</b>	Gestión contable	
<b>Responsable</b>	Jefe Contabilidad	
<b>Objetivo</b>	Elaborar los informes contables de la organización	
<b>Alcance</b>	Desde la captación de información contable hasta la emisión de documentos contables	
<b>Entradas</b>	Documentos referentes a la compra de mercadería, venta de productos, cobranzas a clientes, pagos proveedores, pago a personal.	
<b>Salidas</b>	Estados Financieros	
<b>Indicador</b>	<i>Ingresos – Egresos</i>	
<b>Recursos</b>	Humano, Financieros	
GESTIÓN CONTABLE		
N.º	Actividad	Descripción
1	Obtener información	Captar los datos a partir de los comprobantes que la organización utiliza en su operatoria diaria, puede ser facturas, recibos y todo tipo de comprobantes
2	Clasificar los datos	Agrupar los documentos de forma homogénea es decir se juntan todos los comprobantes de ventas, cobranzas, etc.
3	Realizar cálculos	Se realiza los cálculos matemáticos necesarios.
4	Registro de la información	Se procede guardar la información en los respectivos registros contables (Programa informático)
5	Almacenar la información Inicial	Se archiva la documentación que sirvió de base para registrar los datos contables

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>	
			Fecha: 14/01/2022
			Página:88

<b>6</b>	Emisión de Informes Contables	Se emite los informes contables correspondientes, aquí se resume todo lo que sucedió en el periodo contable establecido.
----------	-------------------------------	--



*Figura 39: Diagrama de flujo proceso contable*

La tabla 38 refleja el levantamiento del proceso de gestión tributaria que maneja la organización.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 89

Tabla 38: Levantamiento del proceso de tributación

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS		
<b>Macro proceso</b>	Fabricación de ropa de niño y bebé	
<b>Proceso</b>	Gestión Tributaria	
<b>Responsable</b>	Jefe Contabilidad	
<b>Objetivo</b>	Cumplir con las obligaciones financieras con el estado	
<b>Alcance</b>	Desde la consulta de valores adeudados con el estado hasta su pago	
<b>Entradas</b>	Reporte de Ventas, Reporte de Compras.	
<b>Salidas</b>	Comprobante de pago de impuestos	
<b>Indicador</b>	$\frac{\text{Impuestos Pagados (\$)}}{\text{Impuestos Generados (\$)}} * 100$	
<b>Recursos</b>	Humano, Financieros	
GESTIÓN TRIBUTARIA		
N°	Actividad	Descripción
1	Revisar pagos de impuestos pendientes de la organización	Consultar los valores pendientes de deudas correspondiente al pago de impuestos
2	Consultar virtualmente el valor a cancelar	Con el número de ruc se visualiza en la página web del SRI los valores pendientes de pago a la fecha de la consulta
3	Seleccione la forma de pago	En el caso de la organización se realiza el pago mediante débito bancario
4	Elegir las deudas a pagar	Seleccionar la cuenta a debitar y realizar el pago
5	Obtención de Comprobante de pago	Se imprime el comprobante que evidencia el pago correspondiente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>	
			Fecha: 14/01/2022
			Página:90

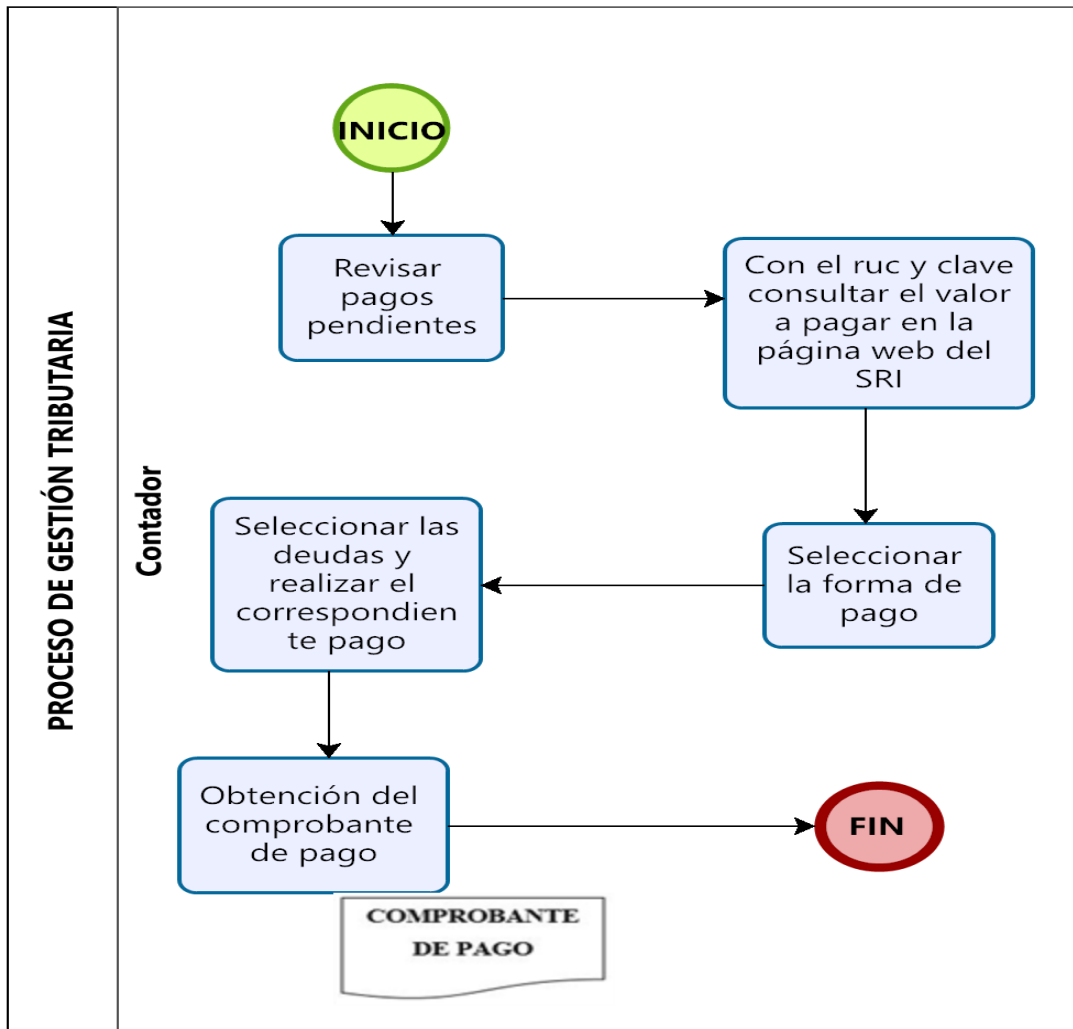


Figura 40: Diagrama de Flujo de proceso de gestión tributaria

La tabla 39 refleja el levantamiento del proceso de Mantenimiento de Equipos de la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:91

Tabla 39: Levantamiento del proceso de Mantenimiento de equipos

<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</b>		
<b>Macro proceso</b>	Fabricación de ropa de niño y bebé	
<b>Proceso</b>	Mantenimiento de Equipos	
<b>Responsable</b>	Jefe de Mantenimiento	
<b>Objetivo</b>	Controlar que se realice el respectivo mantenimiento a las máquinas que posee la organización	
<b>Alcance</b>	Desde la identificación de máquinas y equipos hasta la ejecución del plan de mantenimiento	
<b>Entradas</b>	Información acerca de las máquinas y herramientas utilizadas	
<b>Salidas</b>	Plan de mantenimiento	
<b>Indicador</b>	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de máquinas y herramientas realizados mantenimiento}}{\text{Numero total de máquinas y herramientas}} * 100$	
<b>Recursos</b>	Humano, Financieros, logísticos.	
N.º	Actividad	Descripción
1	Identificar máquinas y equipos	Llevar el registro de las máquinas y equipos utilizados por la organización
2	Realizar fichas técnicas	Elaborar fichas técnicas de las máquinas y equipos
3	Establecer el plan de mantenimiento.	Realizar el plan de mantenimiento para las máquinas y equipos
4	Ejecución del plan de mantenimiento	Llevar a cabo el plan de mantenimiento planificado
5	Registro de los mantenimientos ejecutados	Se genera documentación que certifique que se ha realizado correctamente el mantenimiento

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



MANUAL DE  
CALIDAD ISO  
9001:2015

Código: SGC-MC-PE-01

Fecha: 14/01/2022

Página:92

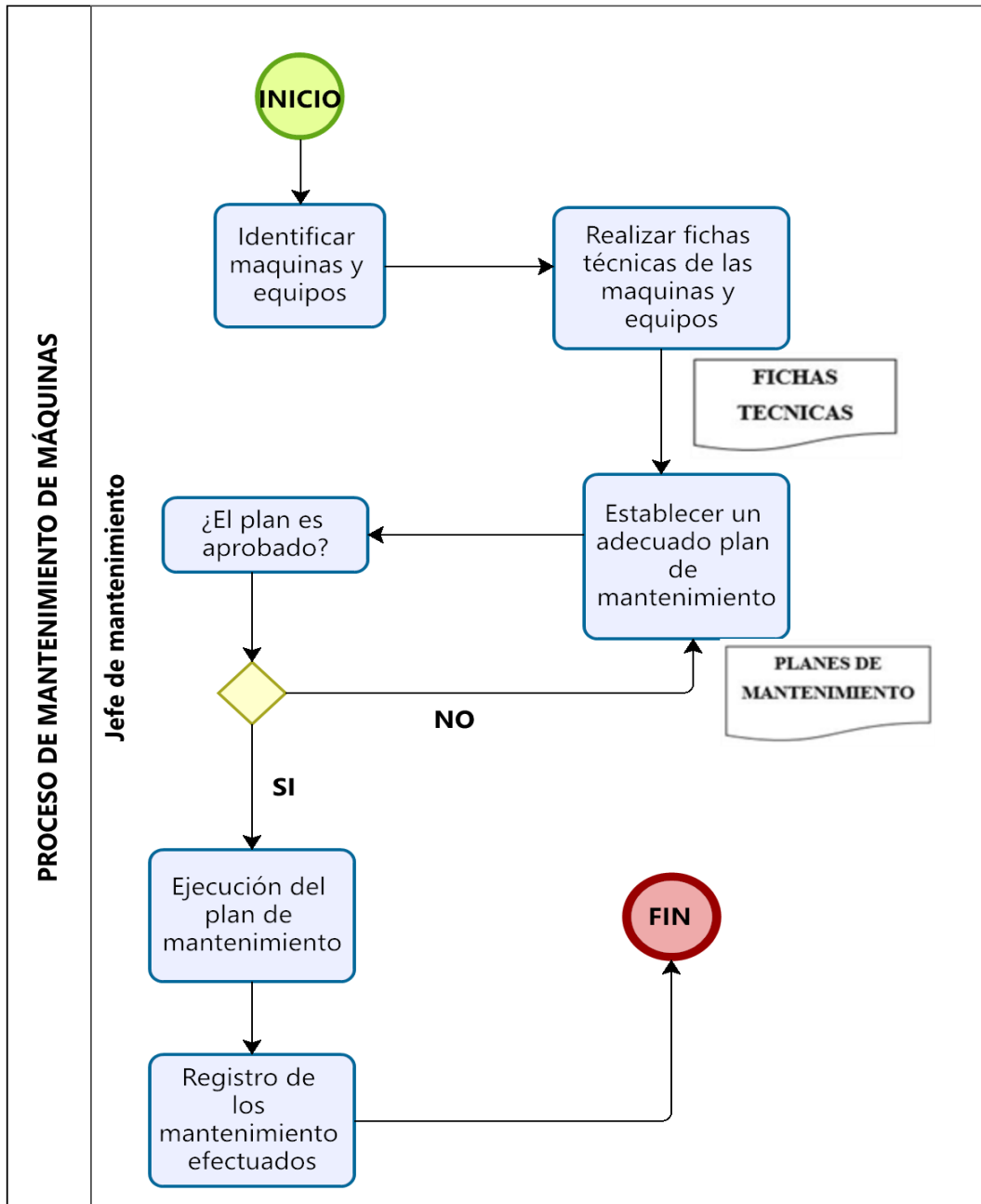


Figura 41: Diagrama de flujo proceso de mantenimiento de máquinas

La tabla 40 muestra el levantamiento del proceso de gestión de recursos humanos, encargado de administrar el personal de la organización.






SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:93

Tabla 40: Levantamiento del proceso de gestión de recursos humanos

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS		
		
<b>Macro proceso</b>	Fabricación de ropa de niño y bebé	
<b>Proceso</b>	Gestión de Recursos Humanos	
<b>Responsable</b>	Jefe de Recursos Humanos	
<b>Objetivo</b>	Administrar y dirigir el recurso humano con el que cuenta la organización	
<b>Alcance</b>	Desde que se identifica la necesidad de personal hasta la contratación del mismo	
<b>Entradas</b>	Candidatos a puestos de trabajo y capacitaciones	
<b>Salidas</b>	Personas contratadas y capacitadas	
<b>Indicador</b>	$\frac{\text{Número de trabajadores capacitados}}{\text{Número total de trabajadores}} * 100$	
<b>Recursos</b>	Humano, Financieros	
Nº	Actividad	Descripción
1	Identificar la necesidad de personal	Determinar los puestos de trabajo que necesitan personal
2	Convocatoria para llenar las vacantes	Se publica el puesto de trabajo disponible mediante anuncios
3	Recibir hojas de vida	Se recepta las hojas de vida de los aspirantes
4	Seleccionar los aspirantes	Se analiza las hojas de vida y se seleccionan los más adecuados
5	Pruebas de trabajo	Los seleccionados rinden pruebas de trabajo
6	Entrevista	Los aspirantes tienen una reunión con la alta gerencia
7	Contratación del personal	Se establece los términos del contrato
8	Afiliación del personal contratado	Se ingresa al sistema del IESS el nuevo personal
9	Inducción del nuevo personal	Mostrar al nuevo personal las instalaciones y dar a conocer los reglamentos internos
10	Establecer temas de capacitación	Determinar planes de capacitación
11	Revisar las asistencias del personal a capacitaciones	Controlar que el personal asista a las capacitaciones

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:94

12	Analizar el trabajo	Realizar seguimientos periódicos al personal
13	Controlar que se cumplan los horarios de ingreso y salida	Registrar la hora de ingreso y salida del personal
14	Pagar los sueldos al personal	Registrar las remuneraciones mensuales del personal

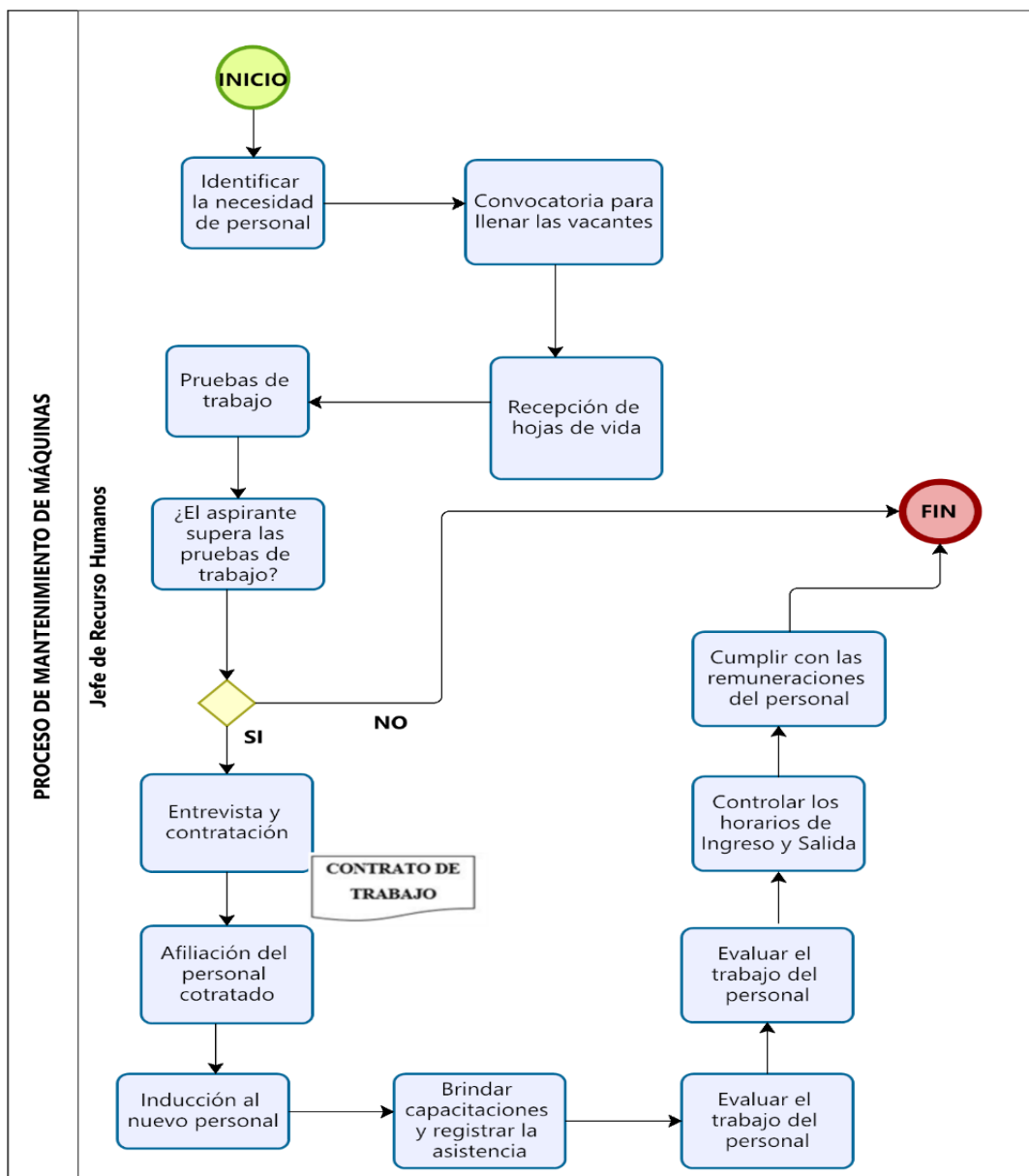



Figura 42: Diagrama de flujo proceso de recursos humanos

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
	<b>9001:2015</b>	Fecha: 14/01/2022
		Página:95

## **5 Liderazgo**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1 Generalidades**

La alta gerencia de la micro empresa textil PAULI & STEFI, es responsable de desarrollar, implementar, controlar e inculcar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo presente el compromiso y liderazgo que esta se ha planteado a la hora de suministrar los recursos necesarios para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, comunicando a las partes interesadas a la organización acerca de su ayuda en el SGC y fomentando la participación constante y toma de conciencia en el desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

Las obligaciones de la gerencia son:

- Establecer las necesidades y expectativas de las partes interesadas a la organización.
- Desarrollar la política, objetivos de calidad y difundirlo a cada miembro de la organización.
- Promover el avance y sostenibilidad del SGC, aplicando controles continuos que permitan conocer el cumplimiento o no de los objetivos planteados.
- Establecer metodologías que permitan medir la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Aplicar métodos de mejora continua que contribuya al perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **5.1.2 Enfoque al cliente**

La supervivencia de la micro empresa textil PAULI & STEFI depende exclusivamente de sus clientes, razón por la cual el enfoque al cliente es una clave fundamental en el

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:96

andamiaje de la organización, entonces la micro empresa establece medios de comunicación con el cliente con el fin de conocer sus requerimientos, inquietudes y cualquier exigencia expresada por ellos, teniendo la certeza que sus productos cumplirán con los requisitos planteados superando las expectativas de los clientes.

## 5.2 Política de Calidad

### 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La política de calidad es uno de los requisitos más importantes de la norma ISO 9001:2015 por lo que debe ser verificada y aceptada por parte de la gerencia, en dicha política se plasmará el propósito de la organización, el compromiso de la misma hacia la mejora continua, además esta información debe ser compartida hacia todas las partes interesadas a la organización y debe existir evidencia documentada de la misma. Entonces la propuesta de política de Calidad es:

*Tabla 41: Política de Calidad*

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>POLITICA DEL SGC</b>	Código: <b>SGC-R-P-PE-01</b>
<p><b>POLÍTICA DE CALIDAD:</b></p> <p>“La micro empresa textil PAULI &amp; STEFI dedicada a la confección de prendas de vestir para niños y bebés en su objetivo de llegar a cumplir los estándares de la gestión de la calidad se compromete a diseñar, fabricar y comercializar productos de acuerdo a los requerimientos de las partes interesadas, usando materia prima de primer orden, contando con personal capacitado continuamente, ejecutando los requisitos legales de la norma ISO 9001:2015 y asumiendo el reto de mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad.”</p>		

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:97

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisor por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

### 5.2.2 Comunicación de la política de Calidad

La política de calidad de PAULI & STEFI es aplicada en la organización, donde todo aquel que la conforma tiene libre acceso a ella, también se mantiene como información documentada dentro del presente manual de calidad y puede ser utilizado por todas las partes interesadas a la organización.

### 5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

PAULI & STEFI con el fin de cumplir con los requisitos dados por la norma ISO 9011:2015, determina responsabilidades y roles a cada miembro de la organización, esto se realiza con el fin de cumplir lo estipulado en la norma y mantener el enfoque hacia el cliente. La tabla 42 muestra los roles y responsabilidades de los que conforman la organización, además esta información se encuentra disponible como información documentada con el código **SGC-RR-PE-01**.



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:98


Tabla 42: Roles y responsabilidades del personal de PAULI & STEFY

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>
	Código: <b>SGC-RR-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022
<b>Roles</b>	<b>Responsabilidades</b>
<b>Gerente General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificar los objetivos a cumplir dentro de la organización</li> <li>➤ Toma de decisiones acertadas en beneficio de la organización</li> <li>➤ Establecer reglas para el funcionamiento de la micro empresa</li> <li>➤ Planear, orientar, y chequear los procesos de la organización</li> <li>➤ Hacer cumplir las disposiciones realizadas por la misma</li> <li>➤ Destinar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la organización</li> </ul>
<b>Secretaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción de llamadas telefónicas de los clientes.</li> <li>➤ Recepción de pedidos</li> <li>➤ Ingreso de pedidos de producción</li> <li>➤ Crear y archivar información correspondiente a la organización.</li> <li>➤ Controlar la parte contable y tributaria de la organización.</li> </ul>
<b>Bodeguero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción de materia prima e insumos para la confección del producto</li> <li>➤ Entrega de material a las diferentes áreas para que puedan realizar su trabajo.</li> <li>➤ Llevar el control de materiales</li> <li>➤ Recepción de producto terminado para almacenar</li> <li>➤ Despacho y envío de producto al cliente.</li> </ul>

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:99

<b>Cortador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transporte de telas del área de almacenaje hasta el área de corte</li> <li>➤ Pesaje de telas acorde a la producción que se vaya a realizar.</li> <li>➤ Cortar la tela utilizando los diferentes moldes de acuerdo a la prenda que se vaya a realizar</li> </ul>
<b>Estampador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transporte de la tela cortada desde el área de corte hasta el área de estampado.</li> <li>➤ Preparar la maquina estampadora o pulpos para realizar el trabajo</li> <li>➤ Preparar las pinturas para realizar el trabajo</li> <li>➤ Colocar de manera correcta los cuadros en donde se realizará el estampado</li> <li>➤ Realizar el estampado</li> <li>➤ Colocar las prendas estampadas sobre tendedores para que se seque la pintura</li> <li>➤ Pasar las prendas estampadas por el horno termo fijador para que el estampado se adhiera a la prenda.</li> </ul>
<b>Bordador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transportar la tela cortada desde área de corte hasta el área de bordado</li> <li>➤ Verificar el estado de la maquina bordadora</li> <li>➤ Controlar la existencia de agujas e hilo de bordar en la maquina</li> <li>➤ Cargar el diseño a bordar en la computadora de la bordadora</li> <li>➤ Controlar que el bordado se realice de forma correcta</li> </ul>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
	<b>9001:2015</b>	Fecha: 14/01/2022
		Página:100

<b>Costureras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trasladar la tela ya estampada o bordada desde el área de estampado o bordado.</li> <li>➤ Unir los retazos de tela en la máquina de coser recta y dar forma a la prenda de vestir final</li> <li>➤ Realizar los dobladillos de la prenda y colocar los elásticos en la maquina recubridora</li> <li>➤ Realizar el remate de las prendas en la maquina overlock</li> <li>➤ Despacho de las prendas para ser empaquetadas y enviadas</li> </ul>	
<b>Elaborador por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez


## 6 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La alta dirección de PAULI & STEFI, planea acciones para identificar los riesgos y abordar las oportunidades, esto se lo realiza con el fin de minimizar los efectos que puedan causar dichos riesgos y aprovechar lo máximo posible las oportunidades de mejora de la organización, el documento con el código SGC-P-GRO-PE 01 expone la metodología a seguir para gestionar riesgos y oportunidades.


La tabla 43 presenta la valoración de los distintos riesgos identificados en la organización, también se puede encontrar esta información documentada con el código **SGC-R-IVR-PE-01**.

*Tabla 43: Identificación y valoración de riesgos*


<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO</b>	
<b>9001:2015</b>	
	<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN</b>
	Código: <b>SGC-R-IVR-PE-01</b>
	Fecha: 14/01/2022



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 101
---	--	---

	DE RIESGOS			
Elementos operativos, económicos, estratégicos, infraestructura, y tecnológicos	Valoración			
	Muy alto 4	Alto 3	Medio 2	Bajo 1
No cumplimiento de las expectativas del cliente con nuestro producto, lo que provocaría perdidas de clientes.	<b>X</b>			
Insuficiencia de personal, ya que optarán por emigrar a otras empresas del mismo sector productivo en busca de crecimiento laboral			<b>X</b>	
Caída de la economía nacional, provocando que la población mida sus gastos y destine menos presupuesto a la hora de adquirir prendas de vestir.	<b>X</b>			
Incremento de la competencia textil dentro del mercado nacional.		<b>X</b>		
Personal no es capacitado constantemente para realizar sus actividades			<b>X</b>	
Procesos no estandarizados, por lo que puede existir mucha variabilidad entre productos.		<b>X</b>		
Planificación no adecuada, por lo que existe un excedente de producto almacenado en la bodega, esto significa pérdidas económicas para la organización		<b>X</b>		

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:102


No existencia de sistemas de administración y de gestión lo que ocasionaría un desorden total y caos en la producción.		<b>X</b>		
El producto es entregado dentro de un mercado limitado, por lo que si dicho mercado deja de adquirir el producto la organización estaría teniendo graves problemas.	<b>X</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez		

La tabla 44 refleja los riesgos identificados anteriormente, además presenta las acciones a tomar para abordar dichos riesgos. Este documento se lo puede encontrar con el código **SGC-R-AR-PE-01** dentro de la información documentada.


Tabla 44: Acciones para abordar los riesgos

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015	
	<b>MATRIZ DE ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS</b>
	Código: <b>SGC-R-AR-PE-01</b> Fecha: 01/10/2021
<b>Elementos operativos, económicos, estratégicos, infraestructura, y tecnológicos</b>	<b>Acciones</b>

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<p><b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b></p>	<p>Código: <b>SGC-MC-PE-01</b></p> <hr/> <p>Fecha: 14/01/2022</p> <hr/> <p>Página:103</p>
---	---	---


<p>No cumplir con las expectativas del cliente al ofrecer el producto, lo que provocaría pérdidas de clientes.</p>	<p>Ofrecer variedad de productos que cumplan con los requerimientos de los clientes oca el fin de que estos se mantengan fieles a la organización</p>
<p>Insuficiencia de personal, ya que optaran por emigrar a otras empresas del mismo sector productivo en busca de crecimiento laboral</p>	<p>Mejorar las condiciones laborales, en lo posible si la economía de la organización lo permite mejorar los salarios de los colaboradores y cumplir con todos los beneficios que la ley les da.</p>
<p>Caída de la economía nacional, provocando que la población mida sus gastos y destine menos presupuesto a la hora de adquirir prendas de vestir.</p>	<p>Ofrecer promociones y ofertas en los productos, acoplarse a la economía nacional de la gente y promover la venta directa eliminando los intermediarios</p>
<p>Incremento de la competencia textil dentro del mercado nacional.</p>	<p>Agregar ventajas competitivas al producto para que pueda sobresalir en el mercado a pesar de que exista mucha competencia.</p>
<p>Personal no es capacitado constantemente para realizar sus actividades</p>	<p>Realizar capacitaciones continuas al personal que conforma la organización</p>
<p>Procesos no estandarizados, por lo que puede existir mucha variabilidad entre productos.</p>	<p>Aplicar un enfoque basado en procesos, con el fin de estos puedan ser estandarizados y así reducir la variabilidad entre productos</p>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
	<b>9001:2015</b>	Fecha: 14/01/2022
		Página: 104


Planificación no adecuada, por lo que existe un excedente de producto almacenado en la bodega, esto significa pérdidas económicas para la organización	Realizar una planificación de producción acorde a la realidad de ventas de la organización, con el objetivo de no acumular producto en la bodega, ya que representan costos para la organización	
No existencia de sistemas de administración y de gestión lo que ocasionaría un desorden total y caos en la producción.	Aplicar sistemas de Gestión en la organización para administrar de una mejor manera los recursos disponibles por la misma	
El producto es entregado dentro de un mercado limitado, por lo que si dicho mercado deja de adquirir el producto la organización estaría teniendo graves problemas.	Buscar nuevos mercados y expandir la marca, para no depender solamente de un mercado para sobrevivir.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

En la tabla 45 se identifica las oportunidades y se determinan las acciones a seguir para abordar dichas oportunidades, además esta información se la puede encontrar con el código **SGC-R-OA-PE-01** dentro de la información documentada

*Tabla 45: Matriz de identificación y acciones para abordar oportunidades*

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO</b>	
	<b>9001:2015</b>	
	<b>MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y ACCIONES PARA ABORDARLAS</b>	Código: <b>SGC-R-OA-PE-01</b>
	Fecha: 14/01/2022	

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 105
---	--	---

<b>Elementos operativos, económicos, estratégicos, infraestructura, y tecnológicos</b>	<b>Acciones</b>	
Creación de nuevos productos	Innovar continuamente, producir nuevos diseños de estampado y bordado para sus prendas	
La organización tiene alianzas estratégicas con sus proveedores para así asegurar exclusividad en la adquisición de material.	Mantener contratos a largo plazo con los proveedores, y así lograr conservar dichos beneficios a tiempo prologado.	
En la región Costa se presenta una alta demanda de prendas de niños y bebes	Planear estrategias comerciales con el fin de mantener y expandir el mercado hacia más provincias de la región Costa	
Productos de calidad debido a la experiencia que tiene la organización dentro del mercado	Mantener y mejorar dicha calidad de sus productos para crear acceder a nuevos mercados	
Buena relación del personal con la gerencia	Lograr que los miembros que conforman la organización se comprometan con la ejecución del Sistema de Gestión. de Calidad	
<b>Elaborador por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos permiten a la organización fijarse una meta, estos tienen que estar acorde a la política de calidad, también deben ser medibles y tener un tiempo establecido a lograrlos. Los objetivos deben ser planificados y darles seguimiento para asegurar su cumplimiento. PAULI & STEFI, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se ha trazado los siguientes objetivos:



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
	<b>9001:2015</b>	Fecha: 14/01/2022
		Página:106

Tabla 46: Objetivos de calidad

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO</b>	
	<b>9001:2015</b>	
	<b>MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	Código: <b>SGC-OC-PE-01</b>
		Fecha: 01/10/2021
<b>OBJETIVOS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfeccionar los procesos de elaboración de prendas de vestir con el fin de lograr un 95% de producto conforme aplicando el enfoque basado en procesos</li> <li>• Elevar las capacidades laborales de las personas que integran la organización aplicando capacitaciones continuas.</li> <li>• Brindar a los clientes productos que satisfagan sus necesidades y supere las expectativas de los mismos.</li> <li>• Reconocer oportunidades de mejora en el proceso de confección de prendas de vestir con el fin de efectuar acciones para abordar dichas oportunidades</li> <li>• Promover la mejora continua en la organización, cumpliendo al 100% los requisitos de la norma ISO 9001:2015</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:107

Tabla 47: Matriz de acciones para cumplir los objetivos planteados

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015		
		<b>MATRIZ DE ACCIONES PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS</b>		Código: <b>SGC – POC – PE - 01</b> Fecha: 01/10/2021
Nº	Acciones	Indicador	Meta	Frecuencia de Control
1	Control de productos no conformes.	$\frac{\text{Número de productos defectuosos}}{\text{Número total de productos}} * 100$	Tener un porcentaje máximo de 5% de producto no conforme en cada producción.	Mensual
2	Capacitar a los miembros de la organización para que puedan realizar correctamente su trabajo	$\frac{\text{Número de trabajadores capacitados}}{\text{Número total de trabajadores}} * 100$	Contar con el 100% del personal capacitado y calificado para realizar sus actividades	Semestral
3	Brindar productos que puedan satisfacer las necesidades del cliente	$\frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Número total de clientes}} * 100$	Satisfacer las necesidades del 100% de los clientes que maneja la organización	Mensual
4	Implantar y poner en práctica los requisitos que exige la norma ISO 9001:2015	$\frac{\text{Número de requisitos cumplidos}}{\text{Número total de requisitos}} * 100$	Cumplir el 100% de los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2015	Semestral
5	Gestionar las oportunidades identificadas y tomar acciones para abordarlas.	$\frac{\text{Número de oportunidades abordadas}}{\text{Total de oportunidades identificadas}} * 100$	Abordar el 90% de oportunidades identificadas	Semestral
6	Cumplir con los tiempos establecidos en la entrega de pedidos	$\frac{\text{Entregas de pedidos a tiempo}}{\text{Total de Pedidos}} * 100$	Entregar el 100% de los pedidos en el lapso de tiempo establecido	Mensual
7	Aumentar los objetivos cumplidos	$\frac{\text{Número de objetivos cumplidos}}{\text{Número de objetivos planeados}} * 100$	Alcanzar escalonadamente el 100% de objetivos planteados.	Semestral

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:108

8	Implementar los cambios propuestos en el SGC	$\frac{\text{Número de cambios implementados}}{\text{Número de cambios propuestos}} * 100$	Implementar el 100% de medidas registradas en el SGC	Semestral
9	Cumplir con los pedidos solicitados por el cliente	$\frac{\text{Número de productos entregados}}{\text{Número de productos soicitados}} * 100$	Cumplir con el 100% de los pedidos	Semestral
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos		Ing. César Rosero		Lic. Eduardo Méndez



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:109

### **6.3 Planificación de Cambios**

La planificación de los cambios establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad se realiza cumpliendo lo establecido en el “Procedimiento de Gestión del Cambio”, identificado con el código **SGC-P-GC-01** en la información documentada en donde se encuentra los pasos a seguir a la hora de realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

## **7 Apoyo**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

La alta gerencia de PAULI & STEFI con el fin de mejorar continuamente proporciona los recursos necesarios, sean estos recursos humanos, ambiente, infraestructura y monetario, para desarrollar, implementar y controlar la ejecución de los requerimientos que la norma ISO 9001:2015 dispone.

#### **7.1.2 Personas**

El personal que conforma la organización ha sido seleccionado por la gerencia, buscando personas que tengan el conocimiento adecuado para desarrollar las actividades que se les asigne, la selección del personal se realizara siguiendo el procedimiento descrito en el documento **SGC-P-SP-PE-01**, de tal manera que colaboren en el desarrollo, implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **7.1.3 Infraestructura**

La microempresa textil PAULI & STEFI cuenta con sus propias instalaciones ubicadas en el sector de Miñarica 2, en la ciudad de Ambato las mismas que son adecuadas para la realización tanto de las actividades operativas como administrativas. En el sector operativo la organización cuenta con máquinas y herramientas que reciben el

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:110

mantenimiento periódico para que puedan funcionar de manera óptima para realizar los trabajos correspondientes.

#### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

Es responsabilidad de la gerencia que el ambiente en donde se desarrollan los procesos productivos y administrativos de la organización se hallen libres de factores sociales, físicos y psicológicos que pudiesen afectar el desempeño de los colaboradores de la organización

#### **7.1.5 Recurso de seguimiento y medición**

La alta gerencia de PAULI & STEFI proporciona los recursos que se necesiten para conservar la conformidad en los productos elaborados por la organización, logrando satisfacer las exigencias del cliente, por lo que se requiere de un registro de máquinas y herramientas con las que cuenta la organización con el fin de llevar un adecuado control de las mismas. El registro se lo puede encontrar en la información documentada bajo el código **SGC-R-MH -PE-01**, además se cuenta con registros de entrega y devolución de herramientas (**SGC-R-EDH-PE-01**), también la organización cuenta con un procedimiento acerca del mantenimiento de máquinas (**SGC-P-MMHM-PE-01**)

##### **7.1.5.1 Trazabilidad de las mediciones**

La organización aplica la trazabilidad a sus productos, es decir existe seguimiento del producto en cuestión a lo largo de todo el proceso de fabricación desde la recepción de materias primas detallado en el formato **SGC-R-RI-PE-01**, pasando por la fase de producción descrito en el procedimiento **SGC-P-P-PE-01**, el cual va en conjunto con la orden de producción reflejado en el documento **SGC-R-OP-PE-01**, hasta la distribución del producto (**SGC-R-PPC-PE-01**)

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página:111

### 7.1.6 Conocimiento de la Organización

La organización PAULI & STEFI tomando en consideración los cambios del mercado, debido a que las necesidades del cliente son cambiantes, planifica planes de capacitación para sus colaboradores con el fin de lograr cumplir las expectativas del cliente. Por tal motivo se requiere capacitar al personal de la organización para alcanzar los objetivos propuestos al implantar el SGC, la organización cuenta con un registro de capacitaciones que se puede visualizar en la información documentada bajo el código **SGC-R-C-PE-01**

### 7.2 Competencia

PAULI & STEFI está conformada por personal que se encuentra debidamente capacitado para desarrollar sus respectivas actividades, el documento **SGC-P-SP-PE-01** muestra las actividades a seguir para la selección del personal. La alta gerencia es responsable de realizar actividades para que los colaboradores puedan obtener nuevas destrezas y mejorar sus habilidades. Entre las actividades se puede mencionar capacitaciones, cursos, etc. Cada actividad realizada deberá tener su respectivo registro que deberá ser adjuntada a la información documentada del SGC. El código bajo el cual se encuentra el registro de capacitaciones es **SGC-R-C-PE-01**.

### 7.3 Toma de Conciencia

La alta dirección de PAULI & STEFI asegura la toma de conciencia de los que conforman la organización hacia el Sistema de Gestión de Calidad, en puntos muy relevantes como los objetivos de calidad, la política de calidad y su colaboración para ejecutar el Sistema de Gestión de Calidad. La tabla a continuación refleja las actividades realizadas con el fin de que exista toma de conciencia por parte del personal de la organización




<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>	Código: <b>SGC-MC-PE-01</b>
	<b>9001:2015</b>	Fecha: 14/01/2022
		Página:112

Tabla 48: Actividades de toma de conciencia de calidad

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO</b>	
<b>9001:2015</b>	
	<b>Matriz de Actividades para toma de conciencia</b>
	Código: <b>SGC-ATC-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar por diferentes medios la política de calidad de la organización, dichos medios pueden ser de forma física, digital y en especial de forma verbal, ya que la cultura comienza mediante la afirmación de palabras.</li> <li>• Fortalecer a las personas que conforman la organización, informando de forma clara sus responsabilidades y la autoridad a quien reporta.</li> <li>• Explicar al personal los beneficios que conllevan la implementación de un SGC.</li> <li>• Realizar simulacros de producto no conforme y determinar la conducta del trabajador frente a ello, comprobar los pasos a seguir y las consecuencias que lleva no cumplir con el procedimiento en caso de identificar producto no conforme.</li> <li>• Brindar reconocimientos a los colaboradores que presenten respuestas positivas a la implantación del SGC.</li> <li>• Mostrar la validez de las capacitaciones, mediante logros y cumplimiento de los objetivos</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero
<b>Aprobado por:</b>	
Lic. Eduardo Méndez	

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 113

#### **7.4 Comunicación**

La alta gerencia de PAULI & STEFI con el objetivo de comunicar lo concerniente al Sistema de Gestión de Calidad, determina las comunicaciones internas y externas mediante una matriz de comunicaciones, además de contar con un procedimiento de comunicaciones interna y externa **SGC-P-CIE-PE-01**

#### **7.5 Información Documentada**

##### **7.5.1 Generalidades**

La organización PAULI & STEFI mantiene debidamente documentado los registros, documentos y toda la información que exige la norma ISO 9001:2015 con referencia al Sistema de Gestión de Calidad.

##### **7.5.2 Creación y actualización**

La organización establece el procedimiento de control de información documentada para la creación, actualización y control de la misma (**SGC-P-CCID-PE-01**)


##### **7.5.3 Control de la información documentada**

La alta gerencia de PAULI & STEFI mantiene información documentada las cuales se controla y verifica. Para facilitar el acceso a esta documentación se realiza una lista maestra (**SGC-R-LMID-PE-01**) donde se especifica el tipo de documento y el código de identificación.

### **8 Operación**

#### **8.1 Planificación y control operacional**

La organización PAULI & STEFI organiza, verifica e inspección los procesos, mediante la aplicación de indicadores que controlan las salidas, además se establecen objetivos de calidad que permitan mejorar el desempeño de los procesos. Se asegura la planificación y control operacional mediante una descripción de la actividad

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 114

realizada en la orden de producción identificada con el código **SGC-R-OP-PE-01**, además de contar con un procedimiento de producción bajo el código **SGC-P-P-PE-01**

## **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

El gerente de la organización PAULI & STEFI es el encargado de la atención a los clientes sea vía personal, online o por vía telefónica, el cual da a conocer acerca de sus productos a los diferentes distribuidores, la comunicación con el cliente se lo realiza de una forma amable y cortés, tomando en consideración las sugerencias del cliente y el nivel de satisfacción del mismo, para cumplir dicho requisito se elabora una encuesta con referencia a la satisfacción del cliente que se encuentra anexada en la información documentada con el código **SGC-R-SC-PE-01**

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

El establecimiento de los requisitos de productos y servicios son determinados por el cliente, por la organización y por reglamentos aplicables en el ámbito textil. La alta gerencia de PAULI & STEFI se compromete a dar cumplimiento a los requisitos de sus productos y servicios. La tabla 42 muestra normas que presentan requisitos aplicables en la industria textil nacional.

### **8.2.3 Revisión de los requisitos de productos y servicios**

La organización PAULI & STEFI, utiliza su máxima capacidad, y otorga la seguridad a sus clientes que sus productos cumplen con los requerimientos legales, conservando información documentada acerca del procedimiento de producción considerando las normativas nacionales vigentes. La tabla 49 muestra las normativas que rigen la fabricación de textiles a nivel nacional.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 115

Tabla 49: Requerimientos legales del producto

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>Matriz de Requisitos Legales</b>
	Código: <b>SGC-RL-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022
<b>REQUISITOS PARA TEXTILES</b>	
<b>NORMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>NTE INEN 1875: 2017.</b> Textiles. ETIQUETADO DE PRENDAS DE VESTIR Y ROPA DE HOGAR. REQUISITOS	La norma establece los requisitos a seguir para etiquetar prendas de vestir, complementos de vestir y ropa de hogar
<b>RTE INEN 013: 2017</b> ETIQUETADO DE PRENDAS DE VESTIR, ROPA DE HOGAR Y COMPLEMENTOS DE VESTIR	Dicho reglamento establece los requisitos para el etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir, ya sean estos de fabricación nacional o importados que sean comercializados en el país con el fin de impedir prácticas que puedan crear errores o engañar a los consumidores
<b>NTE INEN 257</b> DESIGNACIÓN DE TALLAS PARA PRENDAS DE VESTIR ROPA EXTERIOR PARA MUJERES Y NIÑAS	Dicha norma dispone el sistema para asignar el tallar de ropa exterior de mujeres (niñas, adolescentes, jóvenes y adultas)
<b>NTE INEN 2949:2018</b> TEXTILES. PRENDAS DE VESTIR DE INFANTES Y NIÑOS. CORDONES AJUSTABLES.	Dicha norma establece los requisitos que debe cumplir los cordones ajustables empleados en prendas de vestir de infantes y niños, incluidos

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 116
--	--	--

REQUISITOS DE SEGURIDAD	disfraces y prendas de esquí.	
<b>NTE INEN –ISO 3578 V2</b> TEXTILES. CODIGO PARA ETIQUETADO DE CONSERVACION POR MEDIO DE SÍMBOLOS	Esta norma específica el uso de estos símbolos en el etiquetado de conservación.	
<b>NTE INEN 205</b> TEXTILES. DEFINICIONES	Esta norma establece las definiciones de términos y expresiones más comunes empleados en la industria y comercio de las fibras y productos textiles	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios


La alta dirección de PAULI & STEFI registra los cambios de productos y servicios mediante el anexo **SGC-R-CPS-PE-01**, de la misma manera dichos cambios son informados a los colaboradores de la organización siguiendo el proceso descrito en el documento cuyo código es: **SGC-P-GC-PE-01**

### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

#### 8.3.1 Generalidades

PAULI & STEFI determina el procedimiento correspondiente a diseño y desarrollo de productos y servicios (**SGC-P-DDPS-PE-01**), con el objetivo de establecer el método de implantación de un nuevo producto o servicio en la organización, además determina el personal encargado del proceso analizando los recursos y factibilidad para afianzar el desarrollo del producto en su etapa de ejecución.



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 117

### **8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo**

La alta dirección de PAULI & STEFI determina actividades específicas para la planificación y desarrollo de nuevos productos o servicios, con el fin de revisar el avance de dicho proceso, conservando información documentada mediante el registro **SGC-R-PDD-PE-01**.

### **8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo**

La alta dirección de PAULI & STEFI en conjunto con el personal de producción determina las entradas previstas del proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos, tomando en cuenta los requerimientos del cliente y considerando las normativas y reglamentos aplicables en el campo textil en el país, con el objetivo de garantizar la mejora continua en la micro empresa esta información se la puede encontrar en el documento con el código **SGC- P – DDPS-PE-01**.

### **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**


Con el fin de satisfacer las necesidades tanto de los clientes externos como internos PAULI & STEFI desarrolla acciones de verificación que se encuentran debidamente documentadas en el procedimiento correspondiente al diseño y desarrollo de productos, además se lleva el control del avance de dicho proceso mediante el registro **SGC-R-PDD-PE-01**.

### **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

Las salidas correspondientes a diseño y desarrollo se determinan y conserva como información documentada en el respectivo procedimiento (**SGC- P – DDPS-PE-01**), con el fin de socializar las características y cualidades que tendrá el nuevo producto creado por la organización.

### **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios realizados durante la etapa de diseño y desarrollo del nuevo producto o

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 118

servicio son registrados en el documento **SGC-R-CDS-PE-01** con el fin de evitar el incumplimiento de los requisitos del nuevo producto o servicio.

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

### **8.4.1 Generalidades**


La alta gerencia de PAULI & STEFI determina el procedimiento concerniente a la gestión de proveedores (**SGC-P-GP-PE-01**) con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos dados por la norma y registra los insumos recibidos mediante el formato con el código **SGC-R-RI-PE-01** además, realiza la evaluación de proveedores mediante la información documentada con el código **SGC-R-EP-PE-01** y registra los resultados en el documento **SGC-R-REP-PE-01**, todo esto se realiza con el fin de asegurarse que los insumos suministrados externamente sean conformes con los requisitos.

### **8.4.2 Tipo y alcance de control**

El tipo y alcance de control de PAULI & STEFI en lo que respecta a productos y servicios contratados externamente se tiene disponible como información documentada en el procedimiento de Gestión de proveedores (**SGC-P-GP-PE-01**) que abarca desde el momento en que se contrata al proveedor hasta la evaluación y renovación de contrato de los proveedores, con la finalidad de cumplir con todos los requerimientos dispuestos en la norma.

### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

PAULI & STEFI crea documentación necesaria en el proceso de gestión de proveedores (**SGC-P-GP-PE-01**) especificando lo que se debe cumplir para que el proveedor llegue a trabajar con la organización, con la finalidad de cumplir con los requerimientos del SGC.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
	<b>CALIDAD ISO</b>	Fecha: 14/01/2022
	<b>9001:2015</b>	Página: 119

## **8.5 Producción y provisión del servicio**

### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

La alta dirección de PAULI & STEFI determina los recursos necesarios para controlar la producción, manteniendo este proceso como información documentada en el procedimiento de producción (**SGC-P-P-PE-01**) en donde se detalla toda la actividad productiva.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**


PAULI & STEFI utiliza registros de recepción de materia prima e insumos para la elaboración de sus productos (**SGC-R-RI-PE-01**), con el objetivo de cumplir con las expectativas del cliente y controlar las salidas de sus procesos mediante el documento **SGC-R-OP-PE-01**

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La alta gerencia de PAULI & STEFI protege la propiedad de los clientes y de sus proveedores, hasta el momento en que es entregado a sus clientes, con el fin de no obtener fallas o no conformidades en los productos. La organización mantiene registros referentes a la propiedad del cliente bajo el código **SGC-R-PPC-PE-01**

### **8.5.4 Preservación**

Al finalizar las actividades productivas de elaboración de prendas de vestir la organización asegura la preservación del producto ofrecido, además de los elementos y herramientas utilizadas para su manufactura, en donde el producto final es acumulado en la bodega de producto concluido de la organización, en donde los productos almacenados son identificados con placas informativas, el registro de entrega y devolución de herramientas se puede encontrar bajo el código **SGC-R-EDH-PE-01**

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 120

### **8.5.5 Control de los cambios**

La organización examina los cambios que se puede producir en sus actividades de manufactura o administrabas, con el objeto de asegurar el cumplimiento de los requisitos registra las modificaciones ocurridas aplicando el respectivo procedimiento **SGC-P-GC-PE-01**

### **8.6 Liberación de los productos y servicios**

La liberación del producto se ejecuta al finalizar las actividades productivas como indica el procedimiento **SGC-P-P-PE-01** de la organización de forma idónea, y habiéndose cumplido con todas las especificaciones requeridas por el cliente. La parte administrativa de la organización registra las ordenes de trabajo manteniéndolas en el documento **SGC-R-HV-PE-01** como evidencia del cumplimiento de los requisitos dadas por el cliente

### **8.7 Control de salidas no conformes**


La organización PAULI & STEFI soluciona los problemas relacionados a productos no conforme, siguiendo los pasos que se determina en el respectivo procedimiento en relación a salidas no conformes (**SGC-P-SNC-PE-01**)

## **9 Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

Con el fin de cumplir los objetivos planteados por el sistema de gestión se establecen indicadores, los cuales están planteados en el documento **SGC-POC-PE-01**, en donde se determina las acciones a llevar a cabo para cumplir cada una de las metas planteadas con su respectivo indicador. El registro de cumplimiento o no se desarrollará en el documento identificado con el código **SGC-R-POC-PE-01**.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
	<b>9001:2015</b>	Fecha: 14/01/2022
		Página: 121

### **9.1.2 Satisfacción del cliente**

La alta gerencia de PAULI & STEFI determina un formato para medir el grado de satisfacción del cliente (**SGC-R-SC-PE-01**), el cuál es aplicado en cada pedido despachado con el fin de cumplir con las expectativas del cliente y mejorar aspectos que ellos lo vean oportuno.

### **9.1.3 Análisis y Evaluación**

La organización PAULI & STEFI revisa los resultados alcanzados por el SGC de manera ordenada y sistemática con los responsables de dirigir el SGC y la gerencia, comprobando que se haya dado cumplimiento a todos los requisitos dispuesto por la norma ISO 9001:2015 para productos y servicios ofertados por la organización, los resultados de la revisión son registrados en el documento identificado con el código **SGC-R- CR-PE-01**


## **9.2 Auditoría Interna**

Las auditorias se realizan siguiendo el proceso descrito en el respectivo procedimiento de auditorías internas, debido a que la organización se encuentra en la obligación de medir el nivel de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, los registros y planificación de la auditoría interna se los puede encontrar como información documentado bajo el código **SGC-R-PAI-PE-01**, además se cuenta con un formato en donde se mide el nivel de cumplimiento de cada ítem de la norma ISO 9001:2015 bajo el código **SGC-R- CR-PE-01** y también se documenta las cuestiones encontradas en la auditoria, acciones de mejora, recomendaciones y conclusiones en el documento cuyo código es : **SGC-R- IA-PE-01**.

## **9.3 Revisión por la dirección**

### **9.3.1 Generalidades**

La alta dirección de PAULI & STEFI se ocupa de verificar el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de revisar el cumplimiento o no de las actividades planificadas, el

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Código: <b>SGC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 122

alcance de los objetivos establecidos y metas determinadas, estas actividades se realizan siguiendo el respectivo procedimiento (**SGC-P-RD-PE-01**), además se lleva el registro de las citaciones a este tipo de reuniones mediante el formato encontrado en la información documentada bajo el código **SGC-R- RD-PE-01**.

## **10 Mejora**

### **10.1 Generalidades**

La micro empresa PAULI & STEFI ha implantado una cultura de mejora continua identificando oportunidades que permitan planificar el Sistema de Gestión de Calidad de una mejor manera cumpliendo los objetivos establecidos a un 100% superando las expectativas del cliente mediante los productos ofrecidos.

### **10.2 No conformidad y Acción Correctiva**

Las no conformidades identificadas por la organización son estudiadas y evaluadas con el fin de establecer las causas y determinar acciones de mejora. Las no conformidades y acciones de mejora se conservan como información documentada mediante el formato cuyo código es **SGC-R- NCAC-PE-01**, de la misma manera aquí se realiza el seguimiento de efectividad de las acciones de mejora establecidas.

### **10.3 Mejora Continua**

PAULI & STEFI por medio del sustento de la alta gerencia y la aplicación como guía del presente manual implanta en cada uno de sus procesos una cultura de mejora continua, planificando objetivos y verificando que se ha cumplido con cada uno de los puntos establecidos por Sistema de Gestión de Calidad (como detalla el documento **SGC-P-RD-PE-01** correspondiente al procedimiento de revisión por la alta Dirección) según la norma internación ISO 9001:2015, conservando documentos que respalden lo implementado

# PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015



Procedimiento de Gestión del Cambio

Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades

Procedimiento de creación y control de información documentada

Procedimiento de Selección del Personal

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa

Procedimiento de producción

Procedimiento para el mantenimiento de máquinas y herramientas

Procedimiento de Diseño y desarrollo de productos y servicios

Procedimiento de Gestión de Proveedores

Procedimientos de salidas no conformes

Procedimiento de Auditoría Interna

Procedimiento de Revisión por la Dirección



**Procedimiento de  
Gestión del Cambio**

Código: **SGC-P-GC-PE-01**


Fecha: 14/01/2022

Página: 1 de 5

# **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Gestión del Cambio</b>	Código: <b>SGC-P-GC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 5

## 1. Objetivo

Determinar la metodología a seguir en relación a una correcta gestión frente a los cambios surgidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. Alcance

Este procedimiento se empleará para las modificaciones que se realice principalmente en el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de la organización PAULI & STEFI.

## 3. Definiciones

**Modificación:** Transformar o cambiar algo mudando alguna de sus características.

**Planificar:** Realizar o determinar el plan conforme se ha de realizar algo, comúnmente una actividad

**Gestión de Cambio:** Metodología mediante la cual se facilita y consigue la implementación exitosa de los procesos de transformación.

**Documentar:** Proporcionar documentos para informar a alguien sobre algún tema en el que se va a participar


**Control:** Observación o examen cuidadoso que se utiliza para realizar la comprobación de alguna actividad realizada.

## 4. Responsabilidades

**Alta Dirección:** Encargado de asignar los recursos necesarios para ejecutar el procedimiento de gestión del cambio.

**Jefes de Área:** Conocen a fondo el proceso y son los encargados de identificar y analizar los cambios que se pueden realizar en el proceso.

**Secretaria:** Se encarga de la elaboración documentos, utilizando herramientas de

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>Procedimiento de Gestión del Cambio</b>	Código: <b>SGC-P-GC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 5

apoyo y la informática.

**Jefe del SGC:** Encargado de cumplir y hacer cumplir con los requerimientos descritos en el manual de calidad.

## 5. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 6.3

## 6. Desarrollo

<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>			
N.º	Actividad	Descripción	Encargado
1	Determinar posibles cambios	Se reconoce los posibles cambios que se pueden identificar en el proceso de manufactura o en el cumplimiento de los requisitos.	Responsable del Proceso
2	Estudiar los posibles cambios.	Se realiza un análisis minucioso de las razones que motivan a efectuar los cambios propuestos, tomando en consideración lo que se quiere lograr al aplicar los cambios	Responsable del Proceso Jefe del SGC

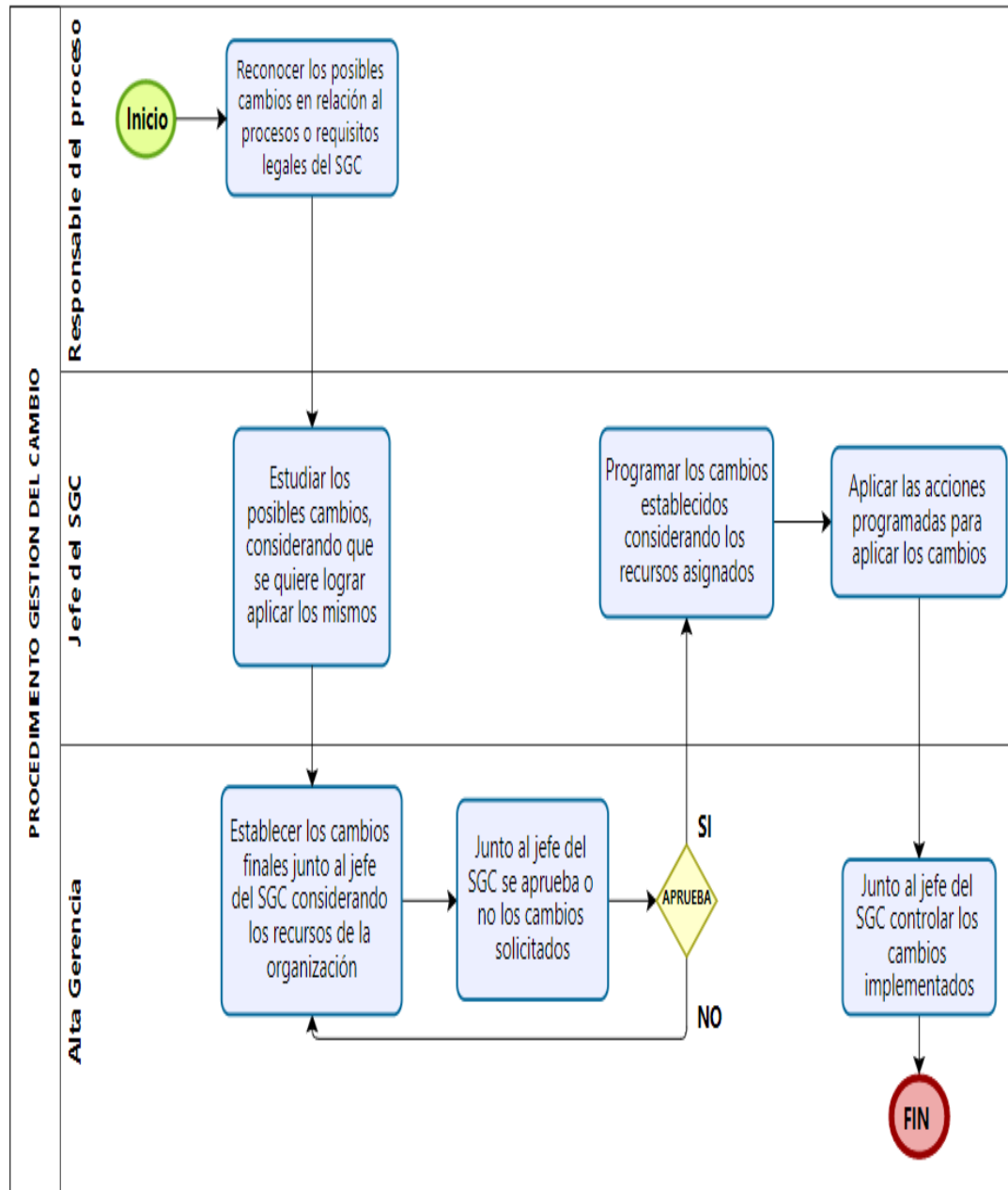
## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Gestión del Cambio</b>	Código: <b>SGC-P-GC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 5

<b>3</b>	Establecer los cambios finales	Posterior al análisis de los posibles cambios, se establece los cambios definitivos, tomando en cuenta los recursos disponibles por la organización y se elabora la solicitud de cambios	Jefe del SGC Alta Gerencia
<b>4</b>	Aprobar los cambios	La alta gerencia junto al responsable del SGC examina los cambios finales y aprueban o no dichos cambios	Alta Gerencia Jefe del SGC
<b>5</b>	Programar los cambios establecidos	Después de aprobar los cambios es hora de ponerlos en marcha, sin afectar el rumbo actual del SGC y tomando en consideración los recursos asignados por la organización	Jefe del SGC
<b>6</b>	Implementar los cambios	Poner en práctica las acciones programadas para aplicar los cambios programados	Jefe del SGC
<b>7</b>	Realizar el control de los cambios implementados	En base a la planificación se ejecutan acciones de control con el fin de verificar que se ha cumplido con lo establecido	Alta Gerencia Jefe del SGC

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Gestión del Cambio</b>	Código: <b>SGC-P-GC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 5 de 5

## 7. Diagrama de Flujo



## 8. Registros y Documentos

Procedimiento de Gestión del Cambio: **SGC-P-GC PE-01**

Formato Solicitud del cambio: **SGC-F- SC-PE-01**

Registro Solicitud de Cambio: **SGC-R- SCA-PE-01**



**Procedimiento de  
Gestión de Riesgos y  
Oportunidades**


Código: **SGC-P-GRO-  
PE-01**

Fecha: 14/01/2022

Página: 1 de 7

# **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades</b>	Código: <b>SGC-P-GRO- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 7

### 1. Objetivo

Determinar los pasos a seguir de manera organizada para realizar la evaluación de riesgos y oportunidades relacionados al Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. Alcance

El procedimiento descrito a continuación será aplicable en la evaluación de riesgos y oportunidades para ser utilizado en todos los procesos del Sistema de Gestión de PAULI & STEFI.

### 3. Definiciones

**Control:** Observación o examen cuidadoso que se utiliza para realizar la comprobación de alguna actividad realizada.

**Riesgo:** Posibilidad de que un peligro se materialice causando a alguien o algo perjuicio o daño.


**Oportunidad:** Es el momento o circunstancia adecuada para realizar una actividad y conseguir algo positivo

**Gestión:** Operaciones combinadas que se lleva a cabo con el fin de resolver una cosa.

**Consecuencia:** Resultado obtenido al materializarse el peligro, incluye daños materiales.

**Nivel de Riesgo:** Magnitud del riesgo, se calcula mediante la combinación de la consecuencia y su probabilidad.

**Comunicar:** Poner a alguien en conocimiento de alguna situación, informar a

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades</b>	Código: <b>SGC-P-GRO- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 7

cierta persona acerca de algo

**Actividad:** Acciones que realiza un individuo o una organización de manera cotidiana, siendo parte de sus obligaciones o funciones

#### 4. Responsables

**Alta Dirección:** Encargado de asignar los recursos necesarios para ejecutar la gestión de riesgos y oportunidades.

**Jefe del SGC:** Encargado de cumplir y hacer cumplir con los requerimientos descritos en el manual de calidad.

**Jefes de Área:** Conocen a fondo el proceso y son los encargados de identificar y valorar los riesgos identificados y abordar las oportunidades halladas.

#### 5. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos. 6.1

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
**Procedimiento de  
Gestión de Riesgos y  
Oportunidades**
**Código: SGC-P-GRO-  
PE-01**
**Fecha: 14/01/2022**
**Página: 4 de 7**
**6. Desarrollo**

<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>			
<b>N.º</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
<b>1</b>	Conocer el contexto de la organización	Conocer como está constituida la organización, identificando condiciones que pudieran alterar el correcto funcionamiento de los procesos y sus posibles causas, además de identificar factores que pudiesen desarrollar oportunidades de mejora en la organización.	Jefe del SGC Jefe de Área
<b>2</b>	Identificación de Riesgos y oportunidades	Se identifica los riesgos que afectan da manera negativa a la obtención del producto final, además de abordar las oportunidades encontradas.	Jefe del SGC Jefe de Área
<b>3</b>	Identificación de Causas	Se determinan las causas que originan el riesgo, con el fin de minimizar lo más posible el riesgo.	Jefe del SGC Jefe de Área




**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**


	<b>Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades</b>	Código: <b>SGC-P-GRO- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 5 de 7

<b>4</b>	Valoración de riesgos	La valoración del riesgo se llevará a cabo tomando en consideración la probabilidad y la consecuencia como se muestra a continuación.	Jefe del SGC Jefe de Área																															
		<table border="1"> <tr> <th align="center" colspan="2"><b>Probabilidad</b></th> </tr> <tr> <td align="center"><b>1</b></td> <td>Muy remoto</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>2</b></td> <td>Poco probable</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>3</b></td> <td>Moderada</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>4</b></td> <td>Alta</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>5</b></td> <td>Muy alta</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <th align="center" colspan="2"><b>Consecuencia</b></th> </tr> <tr> <td align="center"><b>1</b></td> <td>Insignificante</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>2</b></td> <td>Menor</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>3</b></td> <td>Crítico</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>4</b></td> <td>Muy crítico</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>5</b></td> <td>Catastrófico</td> </tr> </table> <p>Mediante la multiplicación de la probabilidad por la consecuencia se obtiene el nivel de riesgo.</p> <table border="1"> <tr> <th align="center" colspan="2"><b>Nivel de Riesgo</b></th> </tr> <tr> <td align="center"><b>1 a 5</b></td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>6 a 9</b></td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>10 a 15</b></td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td align="center"><b>15 a 25</b></td> <td>Muy Alto</td> </tr> </table>		<b>Probabilidad</b>		<b>1</b>	Muy remoto	<b>2</b>	Poco probable	<b>3</b>	Moderada	<b>4</b>	Alta	<b>5</b>	Muy alta	<b>Consecuencia</b>		<b>1</b>	Insignificante	<b>2</b>	Menor	<b>3</b>	Crítico	<b>4</b>	Muy crítico	<b>5</b>	Catastrófico	<b>Nivel de Riesgo</b>		<b>1 a 5</b>	Bajo	<b>6 a 9</b>	Medio	<b>10 a 15</b>
<b>Probabilidad</b>																																		
<b>1</b>	Muy remoto																																	
<b>2</b>	Poco probable																																	
<b>3</b>	Moderada																																	
<b>4</b>	Alta																																	
<b>5</b>	Muy alta																																	
<b>Consecuencia</b>																																		
<b>1</b>	Insignificante																																	
<b>2</b>	Menor																																	
<b>3</b>	Crítico																																	
<b>4</b>	Muy crítico																																	
<b>5</b>	Catastrófico																																	
<b>Nivel de Riesgo</b>																																		
<b>1 a 5</b>	Bajo																																	
<b>6 a 9</b>	Medio																																	
<b>10 a 15</b>	Alto																																	
<b>15 a 25</b>	Muy Alto																																	

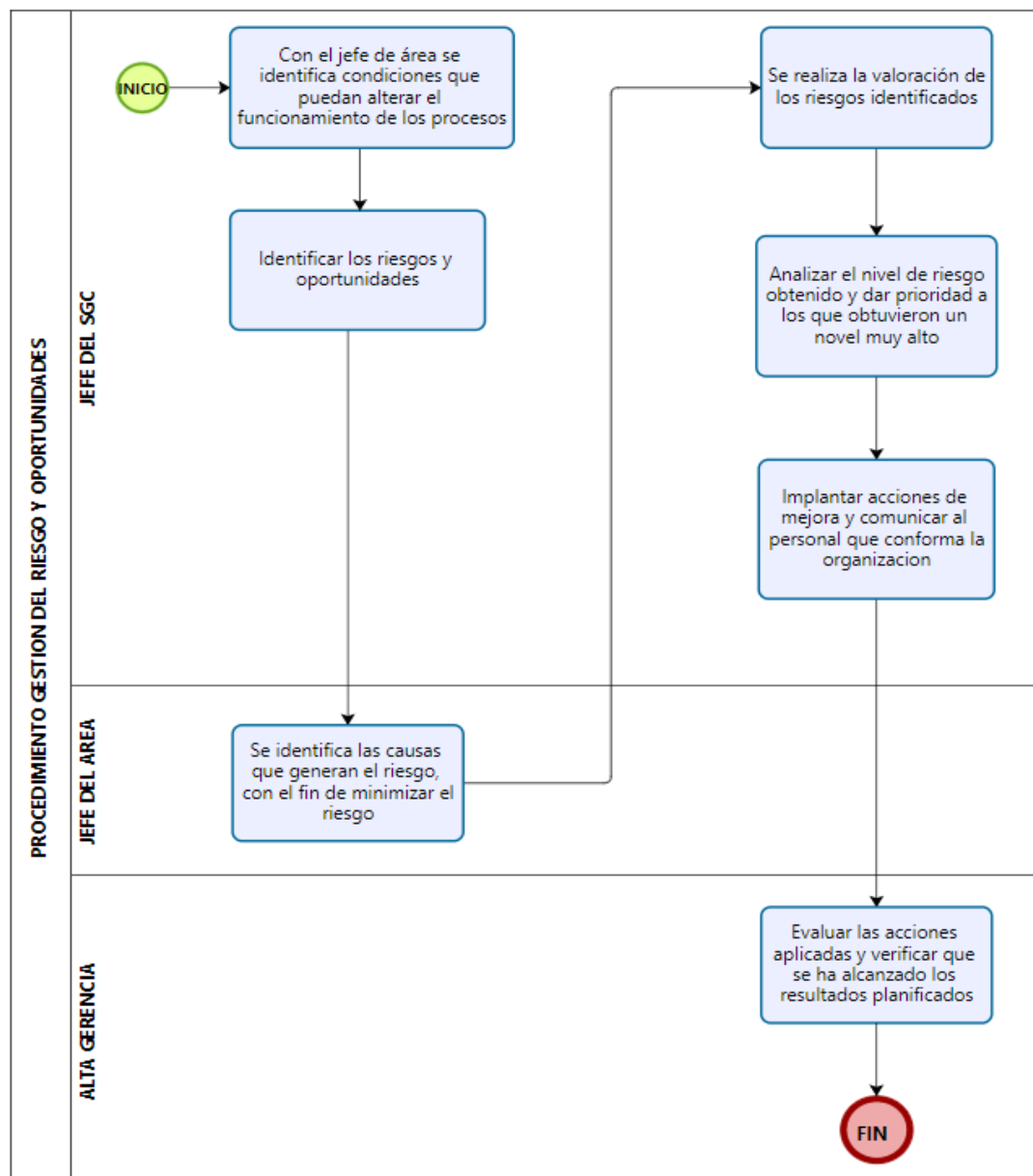
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades</b>	Código: <b>SGC-P-GRO-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 6 de 7

<b>5</b>	Analizar el nivel de riesgo obtenido	Se analiza el nivel de riesgo encontrado, tomando acciones para controlar este riesgo considerando en primer lugar los riesgos que obtuvieron un nivel muy alto.	Jefe del SGC Jefe de Área
<b>6</b>	Implantar acciones de mejora y comunicar	Se aplica las acciones correctivas con las que se busca sanear el riesgo encontrado y comunicar dichas acciones al personal de la organización	Jefe del SGC Alta Gerencia
<b>7</b>	Evaluar las acciones	Verificar que se ha alcanzado los resultados esperados.	Jefe del SGC Alta Gerencia

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades</b>	Código: <b>SGC-P-GRO- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 7 de 7

## 7. Diagrama de Flujo




## 8. Registros y Documentos

Procedimiento de Riesgos y Oportunidades: **SGC-P-GRO PE-01**

Registro de identificación y Valoración de Riesgos: **SGC- R-IVR-PE-01**


Registro de acciones para abordar Riesgos: **SGC-R- AR-PE-01**

Registro de Oportunidades y acciones para abordarlas: **SGC-R- OA-PE-01**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Creación y Control de Información Documentada</b>	Código: <b>SGC-P-CCID- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 1 de 8

# PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Creación y Control de Información Documentada</b>	Código: <b>SGC-P-CCID- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 8

## 1. Objetivo

La finalidad del presente procedimiento es definir sistemáticamente las actividades a seguir para la creación y control de la información documentada generada a partir del Sistema de Gestión de Calidad de la micro empresa textil PAULI & STEFI.

## 2. Alcance

El presente procedimiento abarca desde la elaboración de documentos hasta el control y obtención de respaldos de los mismos

## 3. Definiciones

**Procedimiento:** Acciones realizadas de manera similar varias veces con el objetivo de alcanzar siempre el mismo resultado bajo las mismas condiciones.

**Documento:** Es la información en conjunto con sus medios de verificación, estos pueden ser físico o digital.


**Codificación:** Manera de tipificar un documento asignándole una identificación a través de una combinación de letras, número y símbolos.

**Registro:** Información documentada en donde se encuentran los resultados alcanzados después de haber realizado una actividad.

**Formato:** Plantilla guía para recolectar información o registrar una actividad realizada.

**Documento de referencia:** Documento en donde se refleja el cumplimiento de actividades, el cual es utilizado para la elaboración de informes.

**Estructura Documental:** Documentos generados a partir del Sistema de Gestión de Calidad, entre los cuales se puede mencionar: Manual de Calidad, Manual de

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Creación y Control de Información Documentada</b>	Código: <b>SGC-P-CCID- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 8

Procedimientos, Registro, Formatos, etc.

**Proceso:** Agrupación de actividades interrelacionadas entre si cuyo fin es transformar elementos de entrada en salidas que pueden ser productos o servicios.

**Información:** Reportes o datos suministrados al Sistema de Gestión de Calidad con el fin de generar acciones de mejora.

#### 4. Responsables

**Alta Dirección:** Encargado de asignar los recursos necesarios para ejecutar el procedimiento descrito

**Jefes de Área:** Su conocimiento a fondo del proceso, permite crear y controlar la información documentada de una mejor manera.


**Secretaria:** Se encarga de la elaboración documentos, utilizando herramientas de apoyo y la informática.

**Jefe del SGC:** Encargado de cumplir y hacer cumplir con los requerimientos descritos en el manual de calidad.




#### 5. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 7.5

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Creación y Control de Información Documentada</b>	Código: <b>SGC-P-CCID- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 8

## 6. Desarrollo

PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA											
N.º	Actividad	Descripción	Encargado								
1	<b>Elaboración del Documento</b>	<p>Los documentos generados a partir del sistema de Gestión de Calidad llevarán el siguiente encabezado</p> <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Titulo General</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">  </td> <td style="text-align: center;">Titulo Especifico</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Página:</td> </tr> </tbody> </table> <p>En la parte izquierda del encabezado se presenta el logo distintivo de la organización.</p> <p>Llevará como título general Sistema de Gestión de Calidad, mientras que en el título específico dependerá del tipo de documento que se esté elaborando (Procedimiento, registros, etc.)</p> <p>En la casilla de fecha se pondrá la fecha en la que fue elaborado el documento mientras que en la casilla página el número de página del documento y finalmente cada documento tendrá un código de identificación que será colocado en su respectiva casilla</p> <p>Como pie de página de la primera hoja del documento se tendrá</p>	Titulo General			Titulo Especifico	Código:	Fecha:		Página:	Jefe del SGC
Titulo General											
	Titulo Especifico										
	Código:										
	Fecha:										
	Página:										

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**Procedimiento de  
Creación y Control de  
Información  
Documentada**

Código: **SGC-P-CCID-  
PE-01**


Fecha: 14/01/2022

Página: 5 de 8

		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
					En donde se colocará la información relacionada a la persona que elabora el documento, quien revisa y quien aprueba.
2	<b>Determinar el código del documento</b>	<p>Sera el medio por el cual el documento será identificado, cada documento llevará un distinto código el cual no podrá repetirse. El código del documento estará dispuesto de la siguiente manera:</p> <p align="center"><b>SGC-X-XX-PE-01</b></p> <p><b>SGC:</b> Todos los documentos en su código tendrán en común las primeras 3 letras que será SGC que hará referencia al Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>X:</b> La siguiente letra hará referencia al tipo de documento que será, se pondrá una P si es procedimiento o una R si es un registro.</p> <p><b>XX:</b> Las siguientes letras serán quienes identifiquen el título específico del documento</p> <p><b>PE:</b> Las letras PE harán referencia al nombre de la organización que PAULI &amp; STEFI</p> <p><b>01:</b> Representa el número de versión de documento</p>			Jefe del SGC




**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Creación y Control de Información Documentada</b>	Código: <b>SGC-P-CCID- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 6 de 8

3	<b>Elaborar el cuerpo del documento</b>	<p>El documento puede ser creado o ser una modificación de uno anterior, cualquiera que sea el caso el documento estará compuesto de las partes que se mencionan a continuación</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objetivo: Que se quiere lograr con la elaboración del documento</li> <li>2. Alcance: Hasta donde se puede aplicar el documento</li> <li>3. Definiciones: Descripción de términos relevantes del documento</li> <li>4. Responsable: Persona o personas a cargo de la actividad que describe el documento</li> <li>5. Referencia Normativa: Relaciona con qué punto de la norma ISO 9001:2015 está relacionado el documento</li> <li>6. Desarrollo: Descripción ordenada de los pasos a seguir para realizar la actividad descrita en el documento</li> <li>7. Diagrama de Flujo: Representación gráfica del proceso a seguir para</li> </ol>	Jefe del SGC Jefe de Área

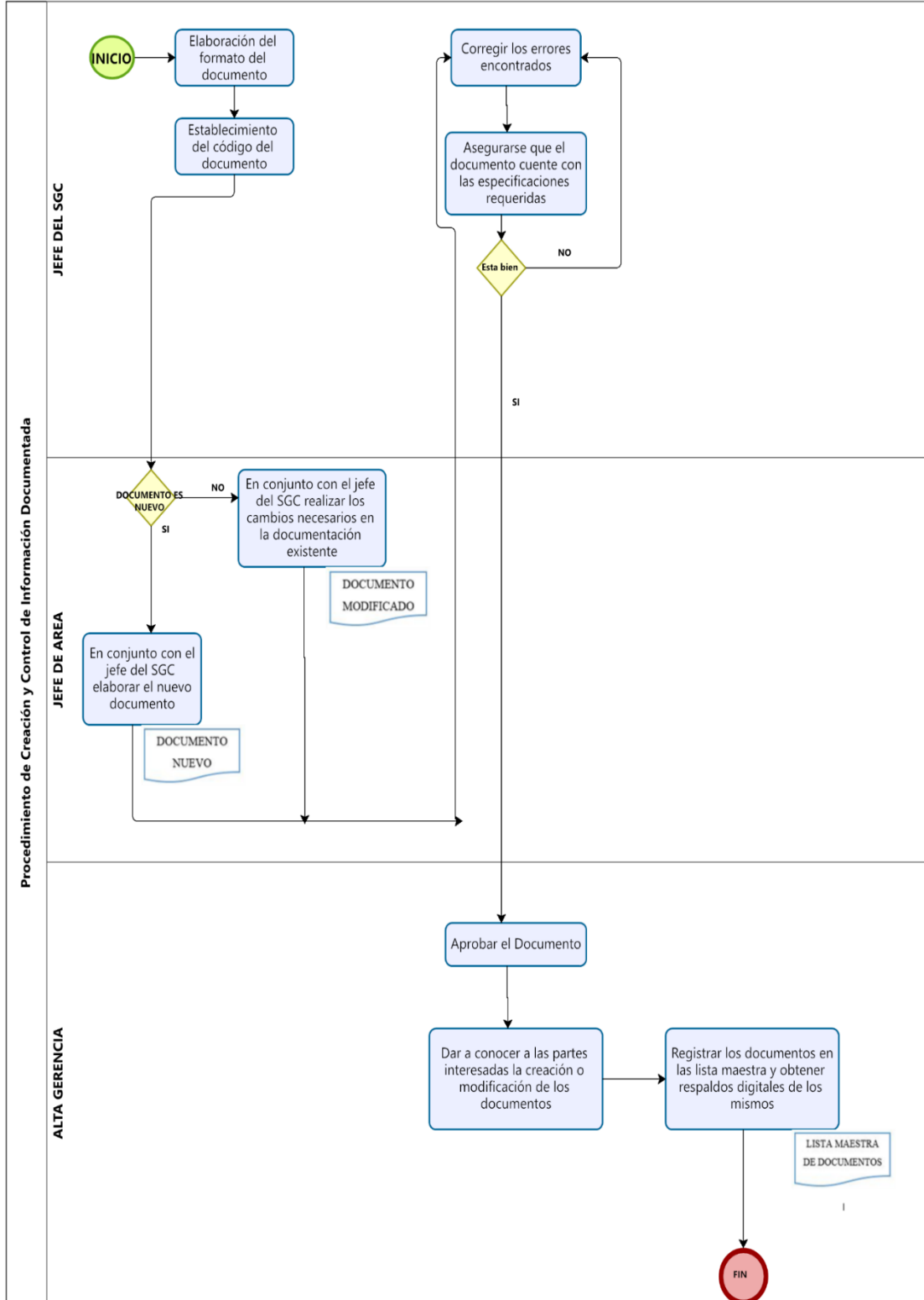
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**


	<b>Procedimiento de Creación y Control de Información Documentada</b>	Código: <b>SGC-P-CCID- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 7 de 8

		<p>realizar la actividad</p> <p>8. Registro y Documentos: Se actualiza la lista maestra de documentos y se verifica los documentos generados a partir de la realización del proceso.</p>	
<b>4</b>	<b>Aprobación del documento</b>	Se comprueba que el documento cumpla con todas las especificaciones requeridas y cuente con la información requerida para ser aprobado por la alta gerencia	Jefe del SGC Alta Gerencia
<b>5</b>	<b>Comunicación y Aplicación</b>	Se dará a conocer a las partes interesadas de la aplicación de los nuevos documentos creados	Jefe del SGC Alta Gerencia
<b>6</b>	<b>Registro en SGC</b>	Posterior a la aprobación dichos documentos son registrados en la lista maestra de documentos	Jefe del SGC
<b>7</b>	<b>Control y Respaldo de los documentos</b>	Todos los documentos que forman el SGC deben ser controlarse periódicamente, además se debe realizar el respaldo digital de la información requerida por el SGC.	Jefe del SGC Alta Gerencia



7. Diagrama de Flujo



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>Procedimiento de Creación y Control de Información Documentada</b>	Código: <b>SGC-P-CCID- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 7 de 8

## **8. Registros y Documentos**

Procedimiento de Creación y Control de Información Documentada: **SGC-P-CCID-PE-01**

Registro de Lista maestra de Documentos: **SGC-R-LMID-PE-01**



**Procedimiento de  
Selección de Personal**


Código: **SGC-P-SP-PE-01**

Fecha: 14/01/2022

Página: 1 de 6

# **PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Selección de Personal</b>	Código: <b>SGC-P-SP-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 6

### 1. Objetivo

Determinar la metodología a seguir en el proceso de selección de trabajadores de PAULI & STEFI, con la finalidad de que el personal escogido tenga la aptitud, actitud y cumpla con los requerimientos solicitados por la organización.

### 2. Alcance

El presente procedimiento se aplica desde la identificación de la necesidad de personal hasta la contratación del mismo.

### 3. Definiciones

**Aspirante:** Persona que se encuentra participando en el proceso de elección de personal para un cargo de una determinada organización

**Puesto de trabajo:** Espacio físico en donde una persona o grupo de personas desarrolla su actividad laboral.


**Competencia:** Conjunto de conocimientos y destrezas que tiene una persona para realizar un trabajo de manera óptima.

**Habilidades:** Suma de conocimientos claves adquiridos mediante la experiencia en la realización de actividades determinadas.

**Pruebas:** Grupo de evaluaciones realizadas a los candidatos durante el proceso de selección de personal de una organización.

**Hoja de Vida:** Documento digital o físico el cual incluye información biográfica, datos académicos y experiencia laboral, que una persona envía con el fin de postularse para un puesto de trabajo.

**Entrevista de Trabajo:** Fase del proceso de selección del personal en donde el empleador o un representante del mismo analiza a fondo al aspirante con el fin de

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Selección de Personal</b>	Código: <b>SGC-P-SP-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 6

comprobar su idoneidad para el puesto de trabajo ofertado.

#### 4. Responsables

**Alta Dirección:** Encargado de asignar los recursos necesarios para ejecutar el procedimiento descrito

**Jefes de Área:** Encargado de aplicar pruebas referentes al puesto de trabajo solicitado.

**Secretaria:** Se encarga de la elaboración documentos, utilizando herramientas de apoyo y la informática.

**Jefe del SGC:** Encargado de poner en conocimiento del nuevo personal los reglamentos y obligaciones que tendrá dentro de la organización.

**Jefe de recursos humanos:** Su función es realizar la búsqueda del personal solicitado por la organización.

#### 5. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 7.1.2-7.2

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Selección de Personal</b>	Código: <b>SGC-P-SP-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 6

**6. Desarrollo**

<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>			
<b>N.º</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
<b>1</b>	<b>Identificar la necesidad de personal</b>	Analizar la constitución de la organización y sus procesos y determinar si se requiere más personal	Jefe de Recursos Humanos Jefe de Área
<b>2</b>	<b>Convocatoria para llenar el puesto de trabajo disponible</b>	Se publica el puesto de trabajo disponible a través de medios de comunicación masivos y páginas web laborales.	Jefe de Recursos Humanos Alta Dirección
<b>3</b>	<b>Admisión de hojas de vida</b>	La recepción de hojas de vida se lo realizara vía correo electrónico o en las propias instalaciones de la organización	Jefe de Recursos Humanos
<b>4</b>	<b>Preselección de los aspirantes</b>	Se analiza las hojas de vida recibidas y en base a los requerimientos se preseleccionan las más adecuadas	Jefe de Recursos Humanos Jefe de Área
<b>5</b>	<b>Corroborar la información dada por los aspirantes preseleccionados</b>	Posterior a la preselección de los aspirantes se verifica que la información proporcionada sea la correcta (Experiencia, lugares de trabajo, honorabilidad, etc.)	Jefe de Recursos Humanos
<b>6</b>	<b>Notificación al aspirante</b>	Se informa a los aspirantes que se acerquen a la organización para rendir las pruebas	Jefe de Recursos Humanos
<b>7</b>	<b>Pruebas de</b>	Los aspirantes tienen que asistir a	Jefe de Área

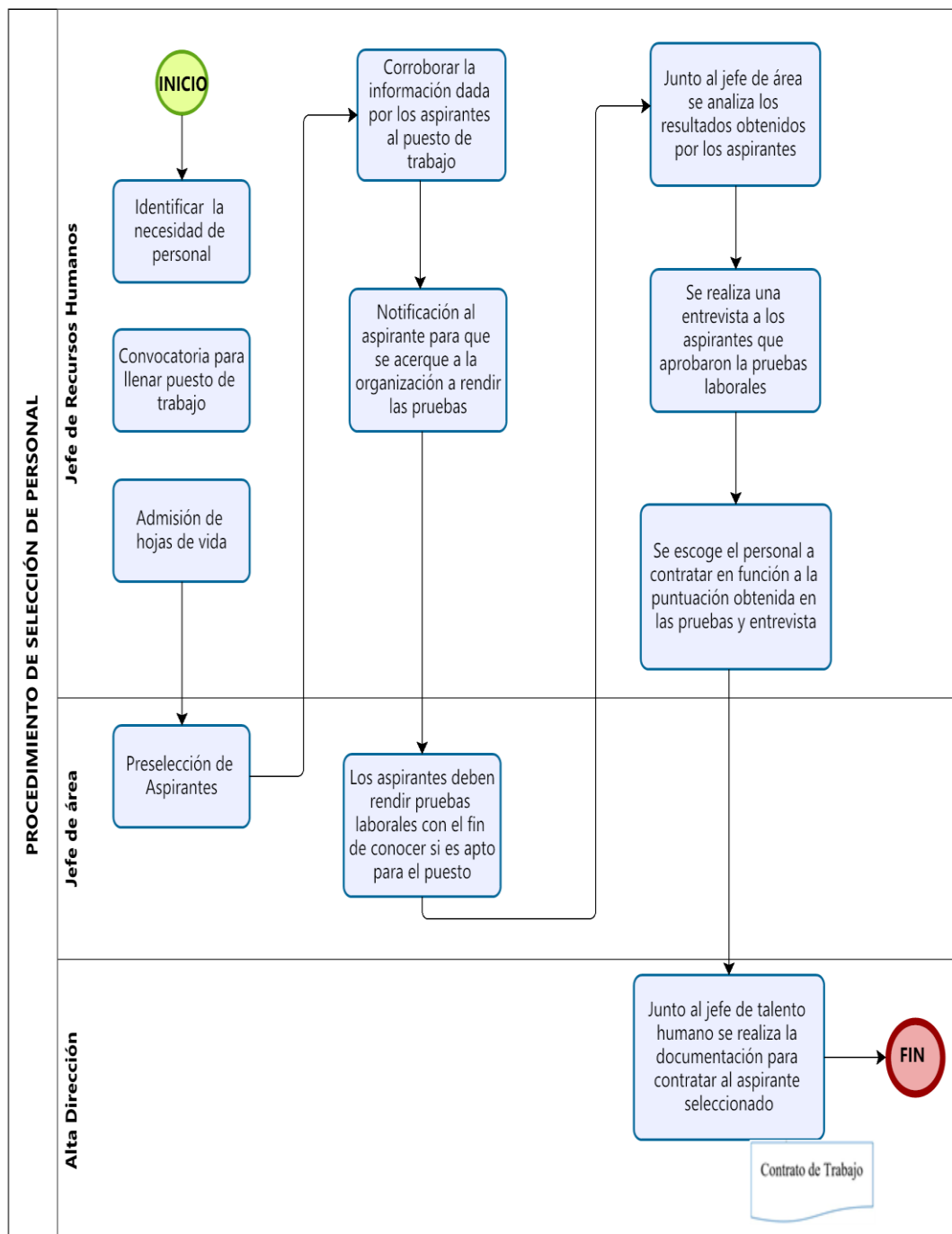


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Selección de Personal</b>	Código: <b>SGC-P-SP-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 5 de 6

	<b>Trabajo</b>	la organización y aprobar ciertas pruebas laborales para conocer si es apto o no para el puesto de trabajo disponible	
<b>8</b>	<b>Análisis de resultados obtenidos</b>	Después de que cada aspirante a pasado por las pruebas laborales, se procede a analizar los resultados obtenidos y realizar un informe final, en donde se refleja las mejores puntuaciones para la elección y contratación del personal.	Jefe de Recursos Humanos Alta Dirección
<b>9</b>	<b>Entrevista</b>	Los aspirantes que superaron las pruebas de trabajo son informados que debe asistir a una entrevista	Alta Gerencia Jefe de Recursos Humanos
<b>10</b>	<b>Selección de Personal a contratar</b>	La selección de personal se realizará en función a las puntuaciones obtenidas en las pruebas y la entrevista	Jefe de Área Jefe de Recursos Humanos
<b>11</b>	<b>Contratación</b>	Una vez seleccionado el candidato idóneo para el puesto se realiza el trámite legal para su contratación	Jefe de Recursos Humanos

## 7. Diagrama de Flujo



## 8. Registros y Documentos

Procedimiento de Selección de Personal: **SGC-P-SP-PE-01**


Formato Convocatoria para llenar puestos de trabajo: **SGC-F- CPT-PE-01**

Formato Ficha del Trabajador: **SGC-F- FT-PE-01**

	<b>Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</b>	Código: <b>SGC-P-CIE-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 1 de 7

# **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</b>	Código: <b>SGC-P-CIE-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 7

## 1. Objetivo

Establecer la metodología a seguir para realizar las actividades de comunicación interna y externa del Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. Alcance

El presente documento se aplica para las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

## 3. Definiciones

**Matriz de Comunicaciones:** Documento mediante el cual se determina con exactitud que se comunica, cuando se comunica, como se realiza la comunicación, etc, a un individuo o grupo de personas.

**Comunicación Interna:** Es la comunicación en la cual intervienen todos los departamentos que conforman la organización, haciendo uso de herramientas para dar a conocer sus opiniones, informes, requerimientos, etc.

**Comunicación externa:** Este tipo de comunicación se da con las partes interesadas externas a la organización como son los clientes, proveedores entre otros, los medios de comunicación que se puede utilizar son: Correo electrónico, páginas web, servicio al cliente.

**Partes Interesadas:** Personas y organización que tenga una relación directa con las actividades que desarrolla la empresa.

## 4. Responsables

**Alta Dirección:** Encargado de comunicar la información surgida dentro de la organización.

**Secretaria:** Se encarga de la elaboración documentos, utilizando herramientas de apoyo y la informática.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</b>	Código: <b>SGC-P-CIE-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 7

**Jefe del SGC:** Responsable de hacer cumplir el procedimiento de información interna con respecto al SGC, también se encarga de atender los requerimientos de las partes externas y dar soluciones a sus solicitudes

## 5. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 5.2-7.4

## 6. Desarrollo

- La información a comunicar debe ser clara y precisa, llegando a todas las partes interesadas de la organización.
- Se utilizará diferentes medios de comunicación para informar novedades de la organización, entre las que se destaca: correo electrónico, y reuniones.
- Las comunicaciones en relación a cambios dentro del Sistema de Gestión de Calidad estarán a cargo del jefe del SGC, y las vías de comunicación serán mediante una reunión en la que se informara los cambios previstos.
- Se registrarán mediante información documentada todas las comunicaciones suscitadas en la organización, ya sean estas internas o externas.

A continuación, se presenta una matriz de matriz de comunicación que cuenta con los temas a comunicar, los interesados, el medio de comunicación y el responsable de dicho proceso. Se cuenta con una matriz de comunicación interna y otra de comunicación externa


## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</b>	Código: <b>SGC-P-CIE-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 7

### Matriz de comunicación Interna

Qué comunicar	Cuando comunicar	A quiénes comunicar	Medio de Comunicación	Persona encargada de comunicar
Política y objetivos de calidad	Modificación en la política  Ingreso de nuevo personal	Nuevo Personal A todas las partes interesadas de la organización	Reuniones de Inducción  Carteleros  Correo electrónico	Jefe del SGC
Cargos Responsabilidades y Estructura organizacional	Actualización Creación	Todos los que conforman la organización	Reuniones  Información documentada	Jefe del SGC Alta Gerencia
Documentación generada a partir del SGC	Actualización del SGC	Todos los que conforman la organización	Reuniones Correo electrónico Carteleros	Jefe del SGC
Requisitos de los productos	Siempre	Jefe de área	Reuniones Correo electrónico	Alta gerencia Jefe del SGC
Planes de emergencia	Siempre	Todos los que conforman la organización	Reuniones Simulacros Señalética	Jefe de Seguridad Industrial Alta Gerencia

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</b>	Código: <b>SGC-P-CIE-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 5 de 7
---	--	---

Cumplimiento de los indicadores de gestión	Mensual	Personal administrativo de la organización	Reuniones en donde se analiza el cumplimiento de los pedidos	Alta Dirección Jefe del SGC
Peticiones y Sugerencias	En el momento que sea necesario	Alta Gerencia	Reuniones Correo electrónico	Todos los que conforman la organización
Producto defectuoso	En el momento en que se identifique	Jefe de área Alta gerencia	Reuniones	Personal de operaciones

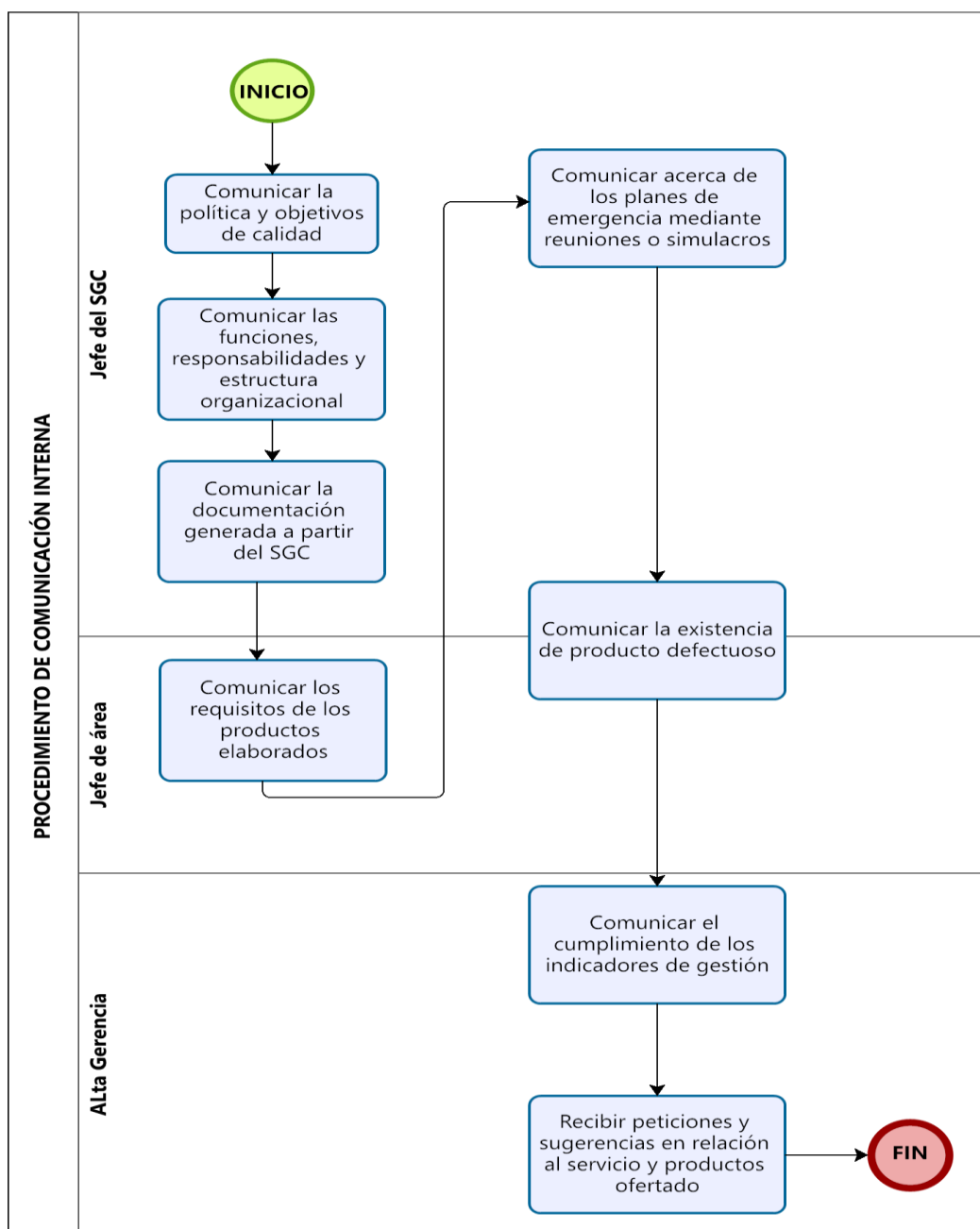
### Matriz de Comunicación Externa

Qué comunicar	Cuando comunicar	A quiénes comunicar	Medio de Comunicación	Persona encargada de comunicar
Reclamos	En el momento que sea necesario	Jefe de área	Registro de quejas	Parte interesada
Evaluación de los proveedores	Anual	Proveedor	Informe de evaluación	Jefe de área Jefe del SGC
Contratos y sueldos	Mensual	Inspectores de trabajo	Reuniones Vía web	Alta Gerencia Jefe de Recursos Humanos
Modificaciones en el SGC	Cuando sea necesario	Todos los que conforman la organización	Reuniones Correo electrónico	Jefe del SGC
Afiliación al seguro	El momento	IEES	Sitio Web	Jefe de

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</b>	Código: <b>SGC-P-CIE-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/20221-10-2021
		Página: 6 de 7


de los colaboradores	que ingresa		IEES	Recursos Humanos
----------------------	-------------	--	------	------------------

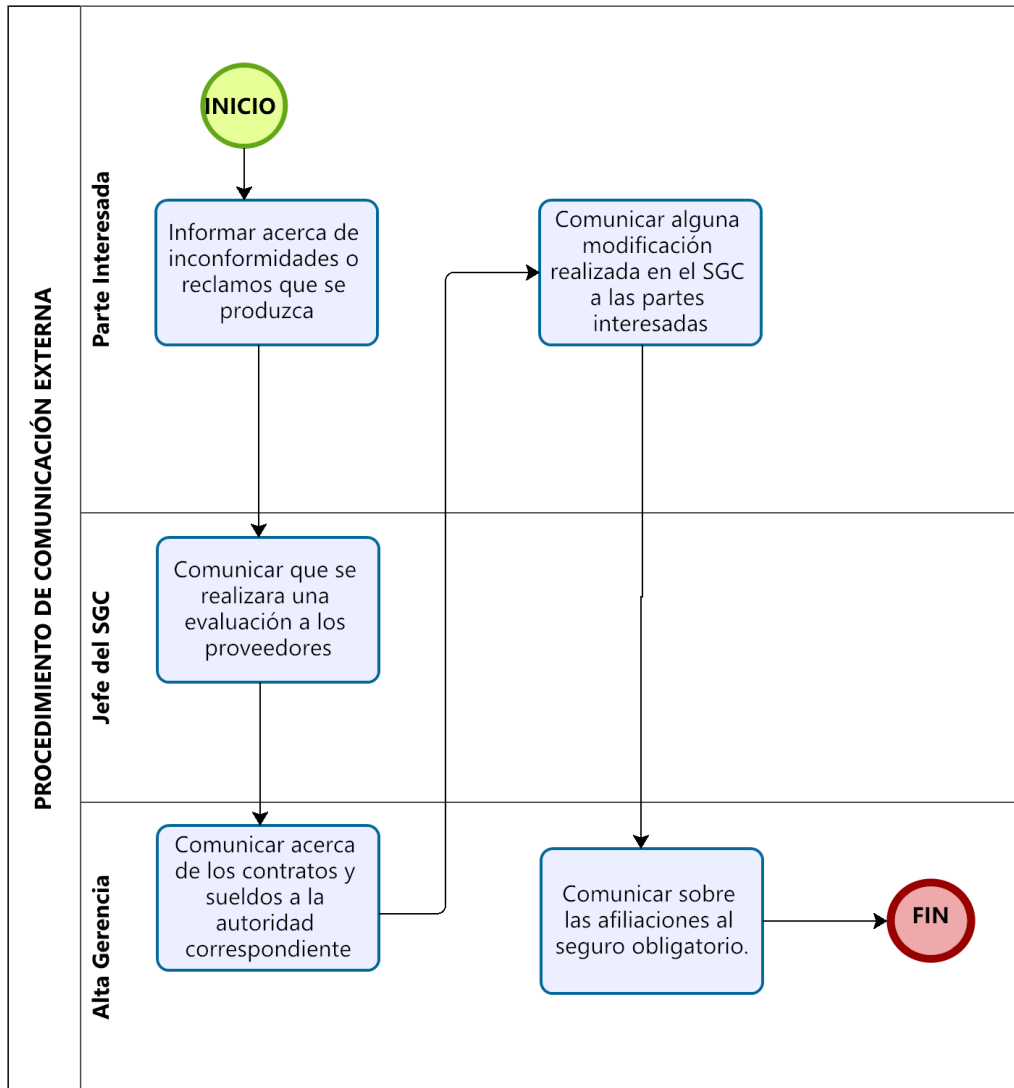
## 7. Diagrama de Flujo





## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</b>	Código: <b>SGC-P-CIE-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 7 de 7



### 8. Registros y Documentos

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa: **SGC-P-CIE-PE-01**

Registro de Satisfacción del cliente: **SGC-R-SC-PE-01**

Registro de Evaluación de Proveedores: **SGC-R-EP-PE-01**



**Procedimiento de  
Producción**

Código: **SGC-P-P-PE-01**

Fecha: 14/01/2022

Página: 1 de 9

# PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

	<b>Procedimiento de Producción</b>	Código: <b>SGC-P-P-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 9

### 1. Objetivo

Explicar la metodología de manufactura de ropa de niño y bebe, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con los requisitos establecidos.

### 2. Alcance

El presente documento presenta el proceso que se aplican en la fabricación de ropa de niño, desde la recepción de la materia prima hasta el despacho del producto terminado

### 3. Definiciones

**Materia Prima:** Todo bien que al ser transformado mediante operaciones de manufactura se convierte en un bien de consumo.

**Molde de corte:** Plantilla hecha de papel para ser copiada sobre una tela, con el fin de fabricar una prenda de vestir, cortando amando y uniendo las distintas partes.

**Tiza de Confección:** Pieza endurecida de cera o arcilla utilizada para hacer marcas referenciales sobre una prenda o pieza de tela.


**Estampar:** Proceso mediante el cual se aplica color a la tela en patrones o diseños ya establecidos.

**Racleta:** Herramienta que se utiliza en serigrafía, con la que se distribuye la tinta que pasa por la malla.

**Pasta Madre:** Producto realizado en base de agua que se utiliza para prendas, se pigmenta hasta 30% máximo y sirve para prendas de algodón y sus mezclas.

**Maquina Recubridora:** Permite coser con puntada recta por el derecho de la prenda y realiza una especie de remallado por el revés.

**Maquina Overlock:** Máquina de coser encargada de terminar las costuras internas de

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Producción</b>	Código: <b>SGC-P-P-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 9

las prendas de vestir.

**Máquina Recta:** Máquina de coser más utilizada ya que realiza costuras básicas en la mayoría de prendas

#### 4. Responsables

**Alta Gerencia:** Se encarga de suministrar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del proceso productivo.

**Jefe del SGC:** Planificar el proceso de producción y verificar que se aplique el presente procedimiento en la planta de manufactura.

**Bodeguero:** Su función es llevar el control de insumos, materia y producto final.

**Jefe de Área:** Cumplir con la planificación establecida y ejecutar las actividades dispuestas para la manufactura de ropa.

#### 5. Referencia Normativa


Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 8

#### 6. Desarrollo


PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN			
N	Actividad	Descripción	Encargado
1	Recepción de materia Prima e insumos	Los proveedores envían la materia prima la cual es almacenada hasta que se requiera de su uso.	Bodeguero Jefe de área.
2	Recepción del pedido	El cliente realiza el pedido requerido y la organización acepta el requerimiento	Jefe de área Secretaria

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Producción</b>	Código: <b>SGC-P-P-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 9

<b>3</b>	Generación de la orden de producción	Se elabora la orden de producción, para que se empiece a trabajar en el pedido	Jefe de área Jefe del SGC
<b>4</b>	Transporte de los rollos de tela al área corte	Tomando en cuenta la cantidad a producir la tela es pesada y transportada al área de corte	Cortador
<b>5</b>	Rayado de la tela	La tela es tendida sobre una mesa, y se colocan los moldes de la prenda que se va a confeccionar y con una tiza de confección se dibuja el diseño sobre la tela	Cortador
<b>6</b>	Corte de la tela	Una vez que se tiene los diseños rayados sobre la tela se procede a desprender los diseños, con la utilización de la maquina cortadora, la tela ya cortada es colocada al interior de gavetas	Cortador
<b>7</b>	Transporte de la tela cortada al siguiente proceso	De acuerdo al pedido del cliente se procederá a continuar con el proceso de estampado o bordado	Cortador
<b>8</b>	En el caso de que el diseño requiere el estampado se traslada al área de estampado	La tela se la coloca sobre los cuadros de estampado y se verifica que se encuentre en la posición correcta	Estampador
<b>9</b>	Preparación de las pinturas de estampado	Se coloca la pasta madre y los respectivos pigmentos sobre la pantalla de estampado	Estampador
<b>10</b>	Estampado	Se baja la pantalla sobre la tela y se extiende la tinta con la racleta de tal	Estampador

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Producción</b>	Código: <b>SGC-P-P-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 5 de 9
---	--	---

		forma que la tinta adquiriera la forma del diseño, las pantallas están conectadas a la maquina estampadora o pulpo la cual empieza a girar hasta que se imprima la cantidad de diseños que corresponde, finalizado el estampado se levanta las pantallas con cuidado de no correr la tinta	
<b>11</b>	Extracción de la tela estampada	Se retira las telas estampadas para trasladarlas a un proceso de secado, las telas estampadas con colocadas sobre tendedores hasta que la tinta se adhiera a la tela	Estampador
<b>12</b>	Fijación del diseño a la tela	Posteriormente la tela estampada es retirada del tendadero y trasladada al horno de termo fijación aquí el estampado se fijará completamente a la prenda y así evitar manchas accidentales del diseño del estampado, el horno trabaja a una temperatura de 220 °C. Luego el producto se coloca sobre gavetas para ser trasladado al siguiente proceso.	Estampador
<b>13</b>	En caso de que el diseño requiera el bordado	A la salida del proceso de corte la tela es trasladada al área de bordado	Bordador

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Producción</b>	Código: <b>SGC-P-P-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 6 de 9

<b>14</b>	Carga del diseño y fijación de la tela en las mesas de los cabezales	Se carga mediante una usb el diseño a bordar y se coloca en la posición correcta la tela para iniciar el proceso	Bordador
<b>15</b>	Bordado	La máquina realiza el bordado, el operador tiene que estar atento a que no se produzcan fallos como la rotura del hilo.	Bordador
<b>16</b>	Extracción de la tela Bordada	Una vez que ha finalizado el proceso se retira la tela bordada para continuar con el proceso de confección	Bordador
<b>17</b>	Transporte de la tela estampada o bordada al área de confección	La tela estampada o bordada es llevada al área de confección para continuar con el proceso	Estampador
<b>18</b>	Unión de las piezas	Usando la maquina coser recta se une las piezas de tela para formar la prenda	Costurera
<b>19</b>	Elaboración de dobladillos y colocación de elásticos	La tela ya cosida es trasladada a la máquina recubridora, aquí se realiza los dobladillos de la prenda y se colocan elásticos	Costurera
<b>20</b>	Acabados de la prenda	La prenda es llevada a la maquina overlock en donde se asegura la costura de los bordes de la tela y así obtener un buen acabado.	Costurera
<b>21</b>	Remate	Se procede a cortar los hilos sueltos o sobrantes con una tijera	Costurera
<b>22</b>	Empaquetado y sellado	El producto ya confeccionado es doblado y empaquetado, para ser sellado en la funda con la ayuda de un sello adhesivo	Bodeguero

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

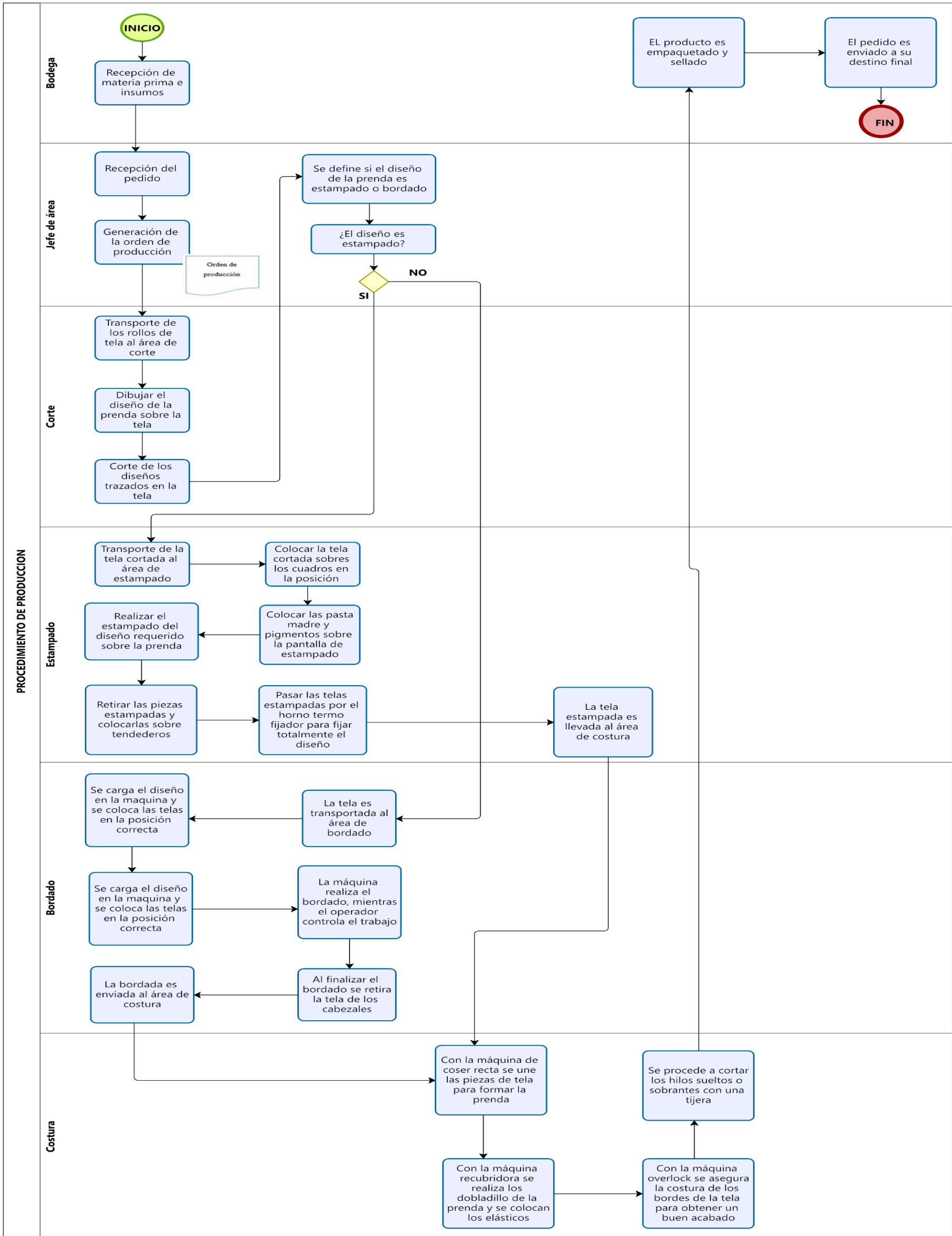
	<b>Procedimiento de Producción</b>	Código: <b>SGC-P-P-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 7 de 9

<b>23</b>	Envío	Finalmente, el producto es despachado en grandes bultos que serán trasladados vía terrestre hacia su destino final.	Bodeguero
-----------	-------	---	-----------





7. Diagrama de Flujo



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Producción</b>	Código: <b>SGC-P-P-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 9 de 9


### 8. Registros y Documentos

Procedimiento de Producción: **SGC-P-P-PE-01**

Registro de recepción de Insumos (Materia Prima): **SGC-R-RI-PE-01**


Registro de Orden de Producción: **SGC-R-OP-PE-01**

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento para el mantenimiento de máquinas y herramientas.</b>	Código: <b>SGC-P-MMHM-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 1 de 5

# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento para el mantenimiento de máquinas y herramientas.</b>	Código: <b>SGC-P-MMHM- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 5

### 1. Objetivo

Establecer el procedimiento para realizar el mantenimiento de máquinas y calibración de herramientas medición con el fin de conservarlos operativos y prevenir paros en la manufactura de los productos.

### 2. Alcance

Este procedimiento se aplica desde la identificación de máquinas, herramientas y mantenimiento de las mismas.

### 3. Definiciones

**Mantenimiento:** Conjunto de actividades estratégicas realizadas para corregir o evitar fallas que se pueden presentar en máquinas y equipos de distintos centros de trabajo


**Calibrar:** Es la comparación documentada entre la herramienta de medición que se pretende calibrar y un equipo de referencia trazable.

**Herramienta de medición:** Instrumento que posibilita comparar la magnitud de un objeto o pieza, regularmente con un patrón definido por el SI (Sistema Internacional de Medidas)

**Medir:** Comparar una cantidad desconocida que se quiere determinar, con una cantidad conocida de similar magnitud, que se elige como unidad.

**Ficha técnica:** Herramienta mediante la cual se informa de una manera estandarizada y sencilla las características técnicas de determinado producto.

**Plan de mantenimiento:** Conjunto de acciones preventivas que se debe realizar a los equipos o activos de una instalación, tomando como referencia protocolos de mantenimiento, con el fin de alargar la vida útil de las máquinas.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>Procedimiento para el mantenimiento de máquinas y herramientas.</b>	Código: <b>SGC-P-MMHM-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 5

#### 4. Responsables

**Alta Gerencia:** Se encarga de suministrar los recursos necesarios para realizar el mantenimiento de máquinas y herramientas

**Jefe del SGC:** Programar el mantenimiento preventivo y correctivo

**Jefe de Área:** Notificar acerca del estado de las máquinas y herramientas

#### 5. Referencia Normativa


Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 7.1


#### 6. Desarrollo

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN</b>			
N	Actividad	Descripción	Encargado
1	Asignar los recursos correspondientes	Asignar los recursos necesarios para realizar el mantenimiento de máquinas y herramientas	Alta Gerencia
2	Identificar las máquinas y herramientas propiedad de la organización	Llevar el registro y control de las máquinas y herramientas disponibles en la organización	Jefe del SGC Jefe de Mantenimiento
3	Crear fichas técnicas	Elaborar fichas técnicas de las máquinas y herramientas.	Jefe de Mantenimiento Jefe del SGC

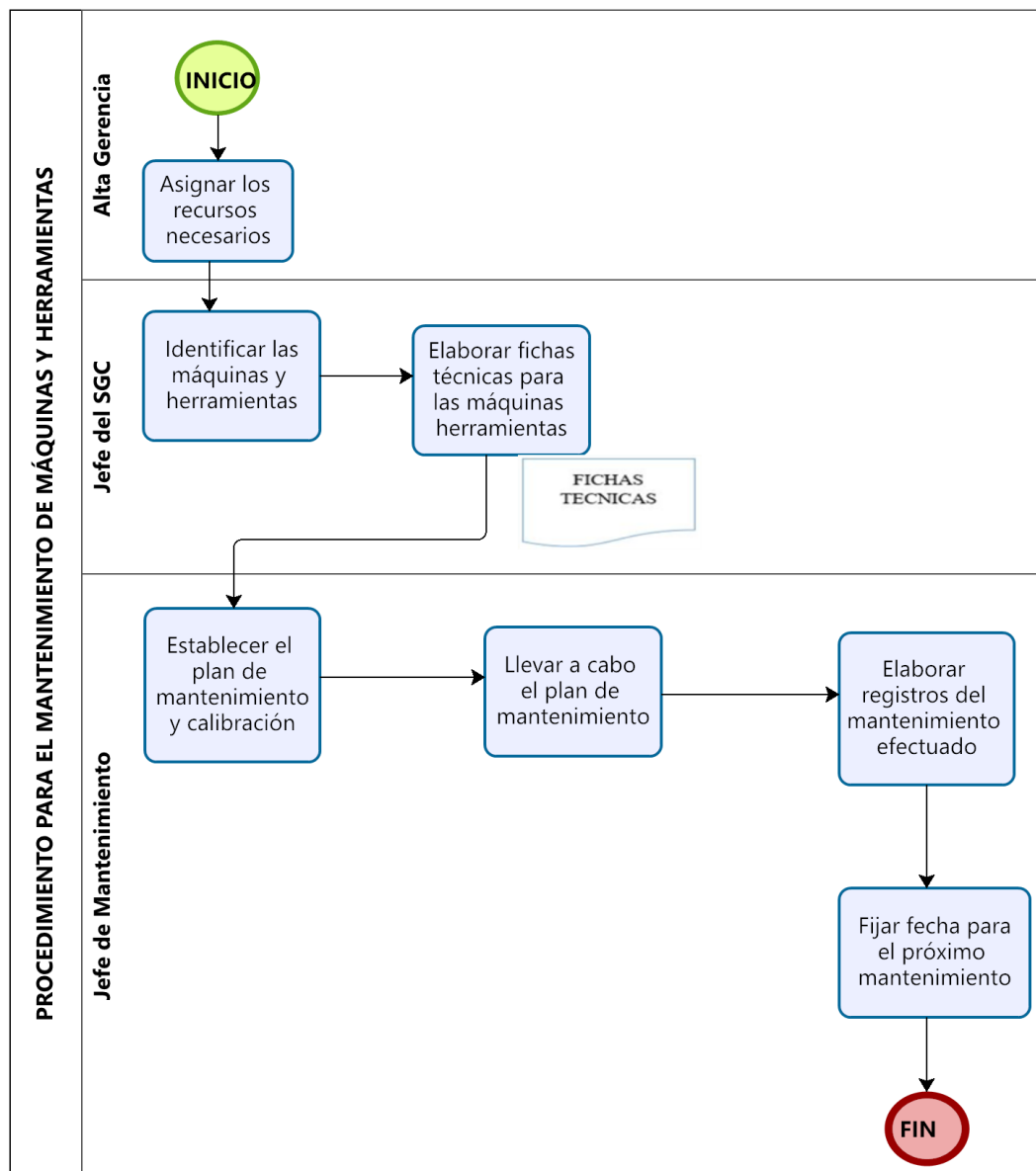
## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento para el mantenimiento de máquinas y herramientas.</b>	Código: <b>SGC-P-DDPS-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 4 de 5
---	--	--

4	Determinar el plan de mantenimiento y calibración	Realizar el plan de mantenimiento y calibración de máquinas y herramientas de medición.	Jefe del SGC Jefe de Mantenimiento
5	Llevar a cabo el plan de Mantenimiento de máquinas y herramientas	Poner en práctica el plan de mantenimiento para máquinas y herramientas tomando en consideración la planificación realizada.	Jefe de Mantenimiento
6	Elaborar registros de mantenimiento	Se registra el mantenimiento realizado como evidencias para el SGC.	Jefe de Mantenimiento Jefe del SGC
7	Establecer el próximo mantenimiento	Se debe tener en consideración el mantenimiento a futuro para las máquinas y herramientas	Jefe de Mantenimiento Jefe del SGC

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento para el mantenimiento de máquinas y herramientas.</b>	Código: <b>SGC-P-MMHM-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 5 de 5

## 7. Diagrama de flujo



## 8. Registros y documentos

Procedimiento para el mantenimiento de máquinas y herramientas de medición: **SGC-P-MMHM-PE-01**

Registro de máquinas y herramientas: **SGC-R-MH-PE-01**

Registro ficha técnica de máquinas: **SGC-R-FTM -PE-01**

Registro de Mantenimiento de Máquinas y herramientas: **SGC-R-MMHE-PE-01**




# **PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de diseño y Desarrollo de productos y Servicios</b>	Código: <b>SGC-P-MMHM-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 5

### 1. Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para el diseño y desarrollo de productos que cumplan con los requisitos dispuestos a fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas

### 2. Alcance

El procedimiento se aplica desde la identificación de la necesidad de crear nuevos productos hasta el control de los resultados obtenidos al realizar dichos productos.

### 3. Definiciones

**Producto:** Es el resultado que se tiene como resultado de un proceso de producción dentro de una empresa

**Diseño:** Proceso mediante el cual se crea nuevos productos para ser vendidos por una empresa.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades que tienen por objeto satisfacer una determinada necesidad de los clientes, ofreciendo un producto inmaterial y personalizado.


**Desarrollo:** Incluye el diseño y formulación de rutas para llegar a cumplir con objetivos específicos.

**Necesidad:** Carencia de algo que se considera importante

**Proyecto:** Actividades relacionadas, coordinadas y controladas que tienen fecha de iniciación y de culminación, cuyo objeto es lograr objetivos planificados.

### 4. Responsables

**Alta Gerencia:** Su función es la aprobación de los diseños de los modelos nuevos propuestos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Diseño y Desarrollo de productos y servicios</b>	Código: <b>SGC-P-DDPS- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 5

**Jefe del SGC:** Recoge la información indispensable del proceso con el fin de mantener información documentada dentro del SGC

**Jefe de Área:** Realiza el seguimiento de los nuevos modelos propuestos.

**Jefe de diseño:** Realiza el diseño de los nuevos modelos propuestos por la organización.

## 5. Referencia Normativa


Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 8.3 - 8.3.1 - 8.3 .2

## 6. Desarrollo

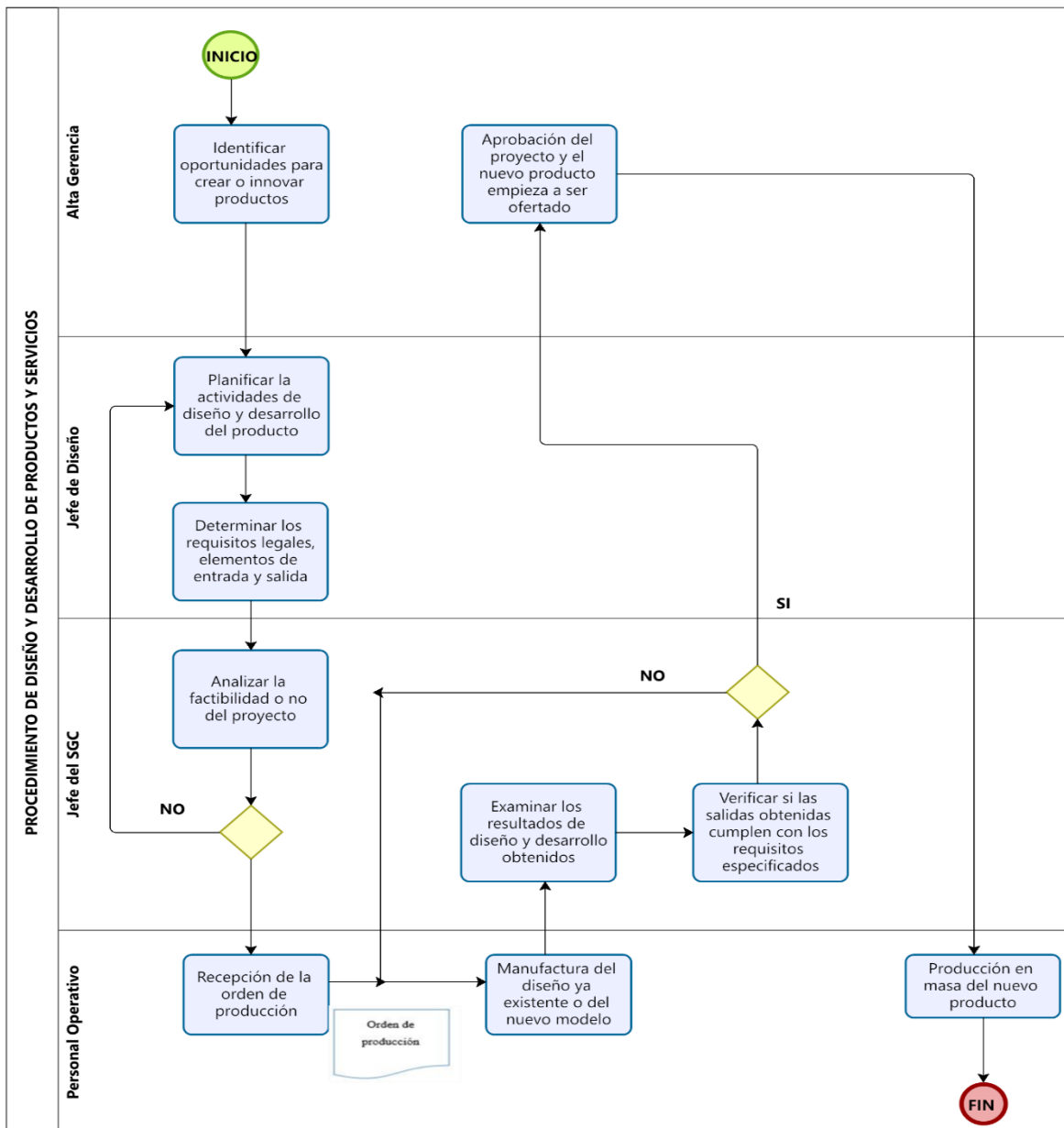
Procedimiento de Diseño y Desarrollo de productos y servicios			
N	Actividad	Descripción	Encargado
<b>1</b>	Determinar la necesidad de crear o innovar productos	Se identifica las oportunidades para crear nuevos productos, que beneficie tanto al productor como al cliente	Jefe de Diseño Alta Gerencia
<b>2</b>	Planificar el diseño y desarrollo del producto	Planear las actividades a desarrollar para el diseño de nuevos productos, actividades como:  Disponibilidad de recursos Capacidad de los proveedores Asignación de responsabilidades	Jefe del SGC Jefe de Diseño
<b>3</b>	Determinar los requisitos, elementos de	Especificar los requisitos legales, reglamentarios, elementos de entrada y de salida para el diseño y	Jefe del SGC Jefe de Diseño

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Diseño y Desarrollo de productos y servicios</b>	Código: <b>SGC-P-DDPS- PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 5

	entrada y salida para el diseño y desarrollo	desarrollo de nuevos productos.	
<b>4</b>	Analizar la factibilidad o no del proyecto	Revisar si es factible o no la ejecución del nuevo proyecto, considerando los recursos necesarios para concretar el nuevo producto	Alta Gerencia Jefe del SGC
<b>5</b>	Recepción de la orden de producción	Se recibe la orden de producción en donde se encuentra las especificaciones del modelo actual o de un nuevo diseño a elaborar.	Personal Operativo
<b>6</b>	Manufactura del nuevo diseño o modelo existente	Se procede a la elaboración del diseño ya existente o del nuevo modelo.	Personal Operativo
<b>7</b>	Revisar las salidas obtenidas	Examinar los resultados del diseño y desarrollo obtenidos	Alta Gerencia Jefe del SGC
<b>8</b>	Verificar los resultados alcanzados	Se verifica las salidas obtenidas, estableciendo y garantizando que el proceso de diseño y desarrollo se realizó de manera adecuada, cumpliendo las especificaciones iniciales y los requisitos legales establecidos	Jefe del SGC Jefe de Diseño

## 7. Diagrama de Flujo



## 8. Registro y Documentos

Procedimiento de diseño y desarrollo de Productos y servicios: **SGC- P – DDPS-PE-01**

Registro de cambios de productos y servicios: **SGC-R-CPS-PE-01**

Registro de planificación y diseño: **SGC-R-PDD-PE-01**

Registro de Orden Producción: **SGC-R-OP-PE-01**

**Procedimiento de Gestión  
de Proveedores**Código: **SGC-P-GP-PE-01**

Fecha: 14/01/2022

Página: 1 de 5

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisor por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Gestión de Proveedores</b>	Código: <b>SGC-P-GP-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 5

## 1. Objetivo

Determinar el procedimiento a seguir para la gestión de proveedores de productos y servicios externos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el SGC

## 2. Alcance

El presente documento se aplicará para la selección, control y evaluación de todos los proveedores de bienes y servicios externos a la organización PAULI & STEFI

## 3. Definiciones

**Selección de Proveedor:** Elegir el proveedor basándose en los requerimientos y características que solicita la organización que lo requiere.

**Proveedor:** Empresa o persona física cuya finalidad es suministrar un producto o servicio a una organización.

**Producto:** Es el resultado que se tiene como resultado de un proceso de producción dentro de una empresa

**Insumos:** Productos que usan en la fabricación de un nuevo producto


**Evaluación de proveedor:** Herramienta mediante la cual se determina si el proveedor está satisfaciendo o no las necesidades de la organización.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades que tienen por objeto satisfacer una determinada necesidad de los clientes, ofreciendo un producto inmaterial y personalizado.

**Requisito:** Requerimiento obligatorio que se debe cumplir.

## 4. Responsables

**Alta Gerencia:** Su función es la asignación de recursos necesarios para la gestión de

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Gestión de Proveedores</b>	Código: <b>SGC-P-GP-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 5

proveedores.

**Jefe del SGC:** Reúne la información relacionada a la selección y evaluación de proveedores.

**Bodeguero:** Controla el inventario existente.

## 5. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 8.4

## 6. Desarrollo

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES			
N	Actividad	Descripción	Encargado
1	Seleccionar posibles proveedores	Se selecciona los posibles proveedores en relación a las necesidades de insumos o servicios requerido por la empresa. Los criterios que se analizan para la elección de un proveedor son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio de la materia Prima</li> <li>• Formas de Pago</li> <li>• Tiempo de Entrega</li> <li>• Garantías</li> </ul>	Jefe del SGC
2	Evaluación de los posibles proveedores	Diferentes parámetros son analizados a la hora de seleccionar el proveedor, uno de los puntos a analizar es la experiencia del proveedor en el ámbito textil, si el proveedor cuenta o no con	Jefe del SGC

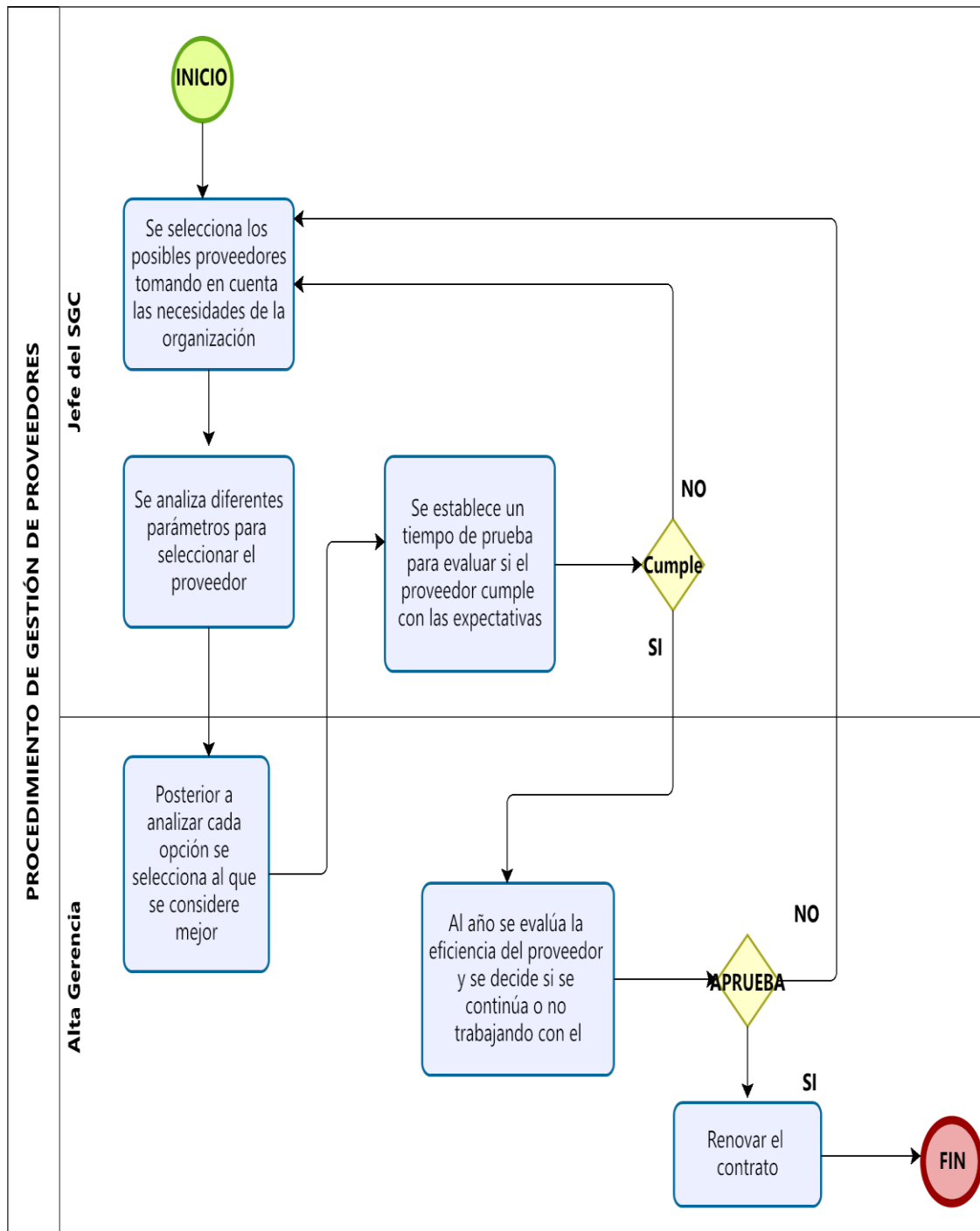
## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Gestión de Proveedores</b>	Código: <b>SGC-P-GP-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 4 de 5
---	--	--

		una certificación, la calidad del producto con el que se va a trabajar, la disponibilidad de insumos, formas de pago, etc.	
<b>3</b>	Selección del proveedor	Posterior a analizar la información de los posibles proveedores se procede a seleccionar el que la organización considere el mejor	Alta Gerencia Jefe del SGC
<b>4</b>	Control del proveedor	Se establece un tiempo determinado de prueba con el fin de evaluar que las adquisiciones realizadas por la organización al proveedor seleccionado cumplan con los requerimientos establecidos	Jefe del SGC
<b>5</b>	Evaluación del proveedor	Realizar una evaluación anual de los proveedores que trabajan con la organización	Alta Gerencia Jefe del SGC
<b>6</b>	Aceptación o no del proveedor posterior a la Evaluación	Posterior a la evaluación anual del proveedor se decidirá si se sigue trabajando con él o se opta por elegir un diferente proveedor	Alta Gerencia Jefe del SGC
<b>7</b>	Renovación del contrato	Si se aprueba seguir trabajando con el proveedor se renueva el contrato sino se busca otra alternativa	Alta Gerencia Jefe del SGC



## 7. Diagrama de Flujo



## 8. Registros y documentos

Procedimiento de Gestión de Proveedores: **SGC-P-GP-PE-01**

Registro de evaluación de proveedores: **SGC-R-EP-PE-01**

Registro de resultados de la evaluación de proveedores: **SGC-R-REP-PE-01**


**Procedimiento de Salidas  
no Conformes**Código: **SGC-P-SNC-PE-01**

Fecha: 14/01/2022

Página: 1 de 6

# PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

<b>Elaborador por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Salidas no Conformes</b>	Código: <b>SGC-P-SNC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 6

### 1. Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para asegurar que las salidas no conformes sean identificadas y controladas con el fin de prevenir despachos de dichas no conformidades y eliminar las causas potenciales.

### 2. Alcance

El presente documento esta aplicado a la identificación y control de salidas no conforme con el fin de evitar entregar productos defectuosos al cliente.

### 3. Definiciones

**Materia Prima:** Todo bien que es modificado mediante procesos de producción hasta obtener un bien de consumo

**Salidas no conforme:** Hace referencia a productos o servicios que no cumplen los requisitos especificados.

**No conformidad:** Es un incumplimiento de un requisito del sistema.


**Producto Conforme:** Es todo producto cuyo resultado no cumple con las características planificadas o requisitos determinadas por las partes interesadas

**Requisito:** Una necesidad establecida, por lo general obligatoria

**Reparación:** Acciones realizadas con el fin de mejorar las condiciones de un producto defectuoso

**Reproceso:** Actividades realizadas sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

**Liberación de producto:** Actividad mediante el cual se da por aprobado el producto final y se procede a realizar la entrega al cliente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Salidas no Conformes</b>	Código: <b>SGC-P-SNC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 6

#### 4. Responsables

**Alta Gerencia:** Encargado de tomar decisiones ante la aparición de productos no conformes y asignar los recursos necesarios para aplicar acciones correctivas y preventivas

**Jefe del SGC:** Responsable de la aplicación del documento en el momento en que se identifiquen salidas no conformes

**Personal operativo:** Personal ligada directamente a las actividades de manufactura del producto y encargadas de verificar que no exista no conformidades al final de cada proceso.

#### 5. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos 8.7-10.2

#### 6. Desarrollo

PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES			
Nº	Actividad	Descripción	Encargado
1	Se identifican salidas no conforme	El personal operativo de la organización identifica el producto no conforme en cualquiera de las etapas de manufactura (inicio, durante y final) e informar acerca del suceso al jefe de SGC. Se puede considerar como no conformidades a: daños, Medidas Incorrectas, mutilaciones, aspecto físico	Personal Operativo

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Salidas no Conformes</b>	Código: <b>SGC-P-SNC-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 4 de 6
---	--	---

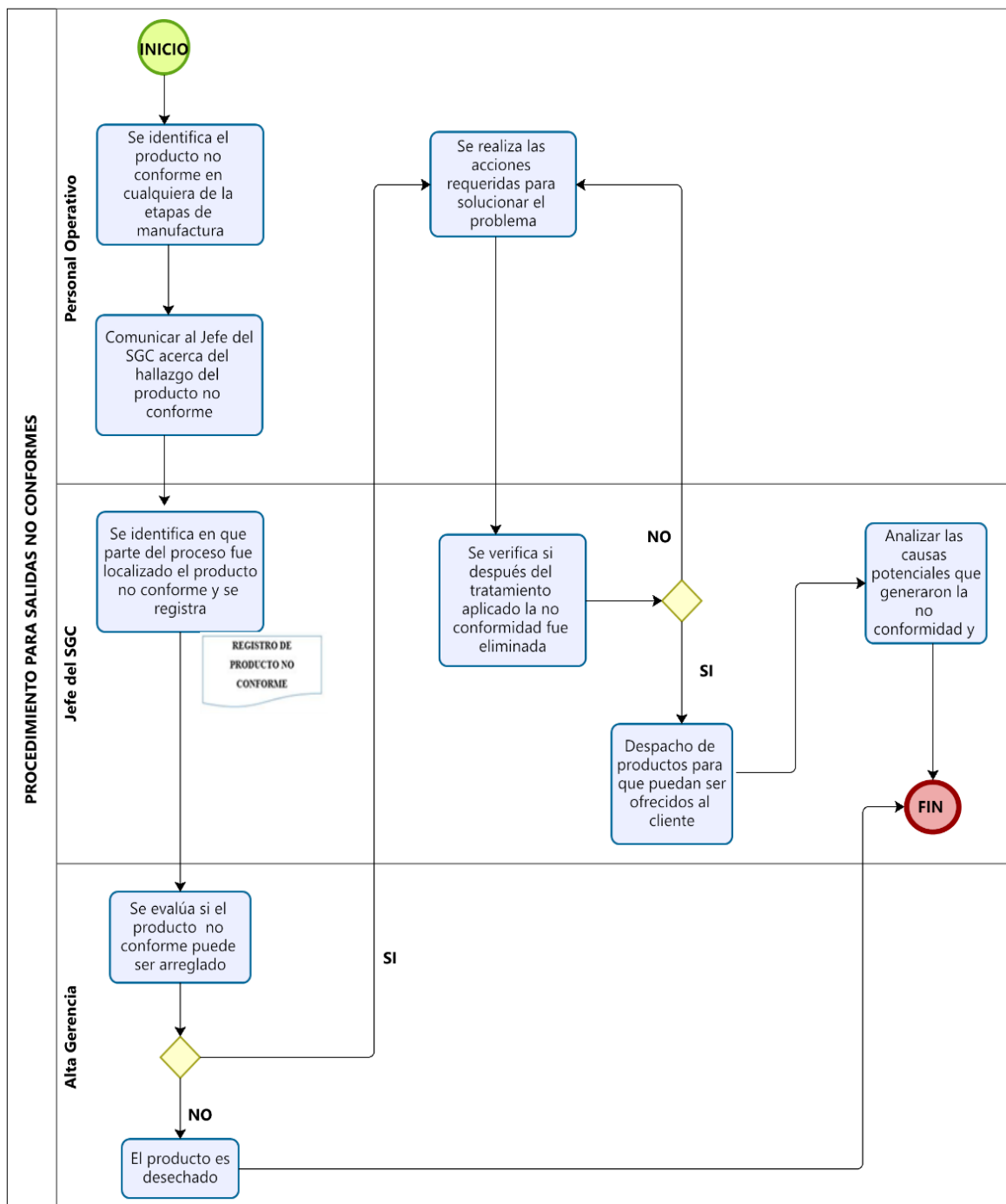
		inadecuado (color y acabados)	
<b>2</b>	Comunicar acerca del producto no conforme	El jefe del SGC es notificado acerca de la aparición del producto no conforme	Jefe del SGC
<b>3</b>	Localizar el área en donde se halló el producto no conforme	Se identifica en que parte del proceso fue localizado el producto no conforme y se desecha o se reprocesa dependiendo cual sea el caso y la decisión del jefe del SGC	Jefe del SGC Personal Operativo
<b>4</b>	Registro de los productos no conformes	Se registra los productos no conformes para mantener evidencias documentadas.	Jefe de SGC
<b>5</b>	Decisión de acciones a aplicar	Se evalúa el producto no conforme y se toma las acciones a aplicar entre las cuales se puede mencionar:  Desecho del producto Corrección y así eliminar la no conformidad Reproceso y así cumplir con los requisitos	Jefe del SGC Alta Gerencia
<b>6</b>	Aplicación de Acciones	Después de analizar las posibles alternativas para eliminar la no conformidad se aplica la mejor acción posible	Personal Operativo

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Salidas no Conformes</b>	Código: <b>SGC-P-SNC-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 5 de 6

<b>7</b>	Evaluación de las acciones tomadas	Se asegura que los productos no conformes identificados que han sido procesados cumplan con las condiciones requeridas	Jefe del SGC Alta Gerencia
<b>8</b>	Despacho de productos arreglados	Una vez que los productos no conformes han recibido su tratamiento estos están en condiciones de ser despachados y ofertados al cliente	Personal Operativo Jefe del SGC
<b>9</b>	Analizar qué fue lo origino la no conformidad	Una vez solucionado la no conformidad se analiza las causas potenciales que generaron la no conformidad y se las elimina con el fin de que no se vuelva a presentar dicha falla.	Jefe del SGC Personal Operativo

## 7. Diagrama de Flujo



## 8. Registros y Documentos

Procedimiento para salidas no conformes: **SGC-P-SNC-PE-01**

Registro de no conformidades y acciones correctivas: **SGC-R- NCAC-PE-01**



**Procedimiento de Auditoría Interna**

Código: **SGC-P-AI-PE-01**


Fecha: 14/01/2022

Página: 1 de 9

# PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Código: <b>SGC-P-AI-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 9

## 1. Objetivo

Determinar la metodología a seguir para comprobar el nivel de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en relación a la norma ISO 9001:2015.

## 2. Alcance

El presente documento se aplica desde la planificación de las actividades de auditoría interna pasando por la evaluación de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 hasta la elaboración del informe de auditoría y seguimiento de acciones correctivas determinadas en caso de hallar no conformidades en todos los procesos que comprende el Sistema de Gestión de Calidad

## 3. Definiciones

**Equipo Auditor:** Equipo conformado por un número de personas dependiendo el tipo y tamaño de la empresa que se va a auditar, generalmente entre 2 y 5 personas.

**Auditoría:** Proceso mediante el cual se verifica o valida el cumplimiento de determinada actividad siguiendo una planificación ya establecida.


**Lista de verificación:** Documentos que contienen información clave para la realización de las actividades de auditoría

**Documentos de auditoría:** Hace referencia al registro de procedimientos de auditoría realizados, evidencias y conclusiones

**Planificación de auditoría:** Informe en donde se establece el objetivo, criterios de auditoría y calendario de trabajo para realizar la auditoría.

**No Conformidad:** No cumplimiento de un requisito dispuesto en una norma

**Programa de auditoría:** Documentación en donde se especifica la información concerniente a la planificación de distintas auditorías en un lapso de tiempo específico

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Código: <b>SGC-P-AI-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 9

**Requisito:** Una necesidad establecida, por lo general obligatoria

**Inspección:** Evaluación de los registros o documentos (internos, externos, medio físico o informático) surgidos a partir de la auditoria

**Registro:** Documento el cual presenta los resultados alcanzados al realizar actividades específicas

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito

**Auditor:** Persona la cual muestra cualidades, competencia y tiene el conocimiento necesario para realizar una auditoria

**Auditado:** Organización la cual está siendo auditada

#### 4. Responsables

**Alta Gerencia:** Se encarga de asignar los recursos necesarios para la realización de la auditoria


**Jefe del SGC:** Planifica y gestiona la auditoria, además escoge las personas que conformarán el equipo auditor

**Audidores Internos:** Encargados de verificar el cumplimiento o no del SGC aplicando el procedimiento respectivo, también entregan evidencia y un informe de auditoria

**Jefes de Área:** Bridan la información documentada necesaria acerca del proceso

#### 5. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Código: <b>SGC-P-AI-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 9

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos- 9.2

## 6. Desarrollo

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA			
Nº	Actividad	Descripción	Encargado
1	Selección del equipo de auditoría	<p>Se elige los miembros que conformarán el equipo de auditoría, considerando diferentes requisitos descritos a continuación:</p> <p><b>Formación Académica:</b> Estudios técnicos, título en informática, ingeniería, etc.</p> <p><b>Formación Complementaria:</b> Adquisición de conocimiento en relación al tema mediante seminarios, capacitación, conferencias, etc.</p> <p><b>Formación Empírica:</b> Experiencia adquirida mediante la aplicación de auditorías en distintas organizaciones</p> <p>Los auditores deberán desenvolverse con naturalidad y superar los obstáculos que surjan en el camino, para hacer esto posible deberán presentar las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Mente analítica</li> <li>• Capacidad de negociación</li> <li>• Actitud Positiva</li> <li>• Facilidad de trabajar en equipo</li> <li>• Saber escuchar</li> </ul> <p>A continuación, se menciona las</p>	Alta Gerencia Jefe del SGC

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Código: <b>SGC-P-AI-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 9

		<p>capacidades que debe tener el auditor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear el trabajo de manera ordenada</li> <li>• Establecer prioridades</li> <li>• Conocer los riesgos a los que está expuesta una auditoría</li> <li>• Documentar la información que se va generando en el proceso de auditoría</li> <li>• Recoger evidencia</li> <li>• Contar con una comunicación clara verbal como escrita</li> <li>• Identificar oportunidades</li> </ul>	
<b>2</b>	Planeación del programa de auditorías	Se desarrolla el programa de auditorías para un tiempo establecido, determinado por la alta gerencia y el jefe del SGC	Alta Gerencia Jefe del SGC
<b>3</b>	Planificación del plan de auditoría	<p>En la planificación de la auditoría se analiza diversos aspectos concernientes a la auditoría entre las que destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha</li> <li>• Responsables</li> <li>• Horario</li> <li>• Equipo de auditoría</li> </ul>	Equipo Auditor Jefe del SGC

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Código: <b>SGC-P-AI-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 6 de 9

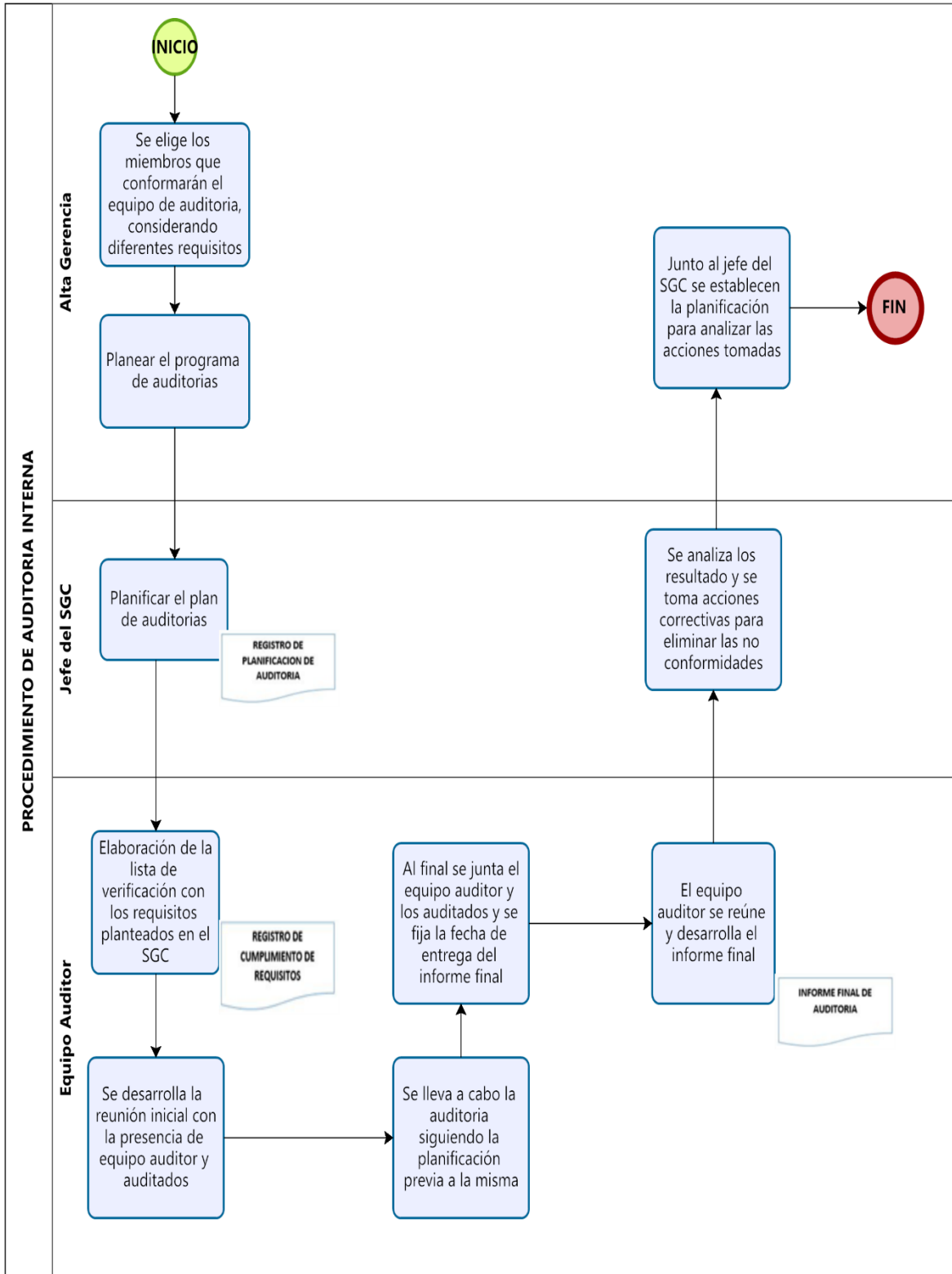
<b>4</b>	Realizar la documentación necesaria para la auditoría	Se elabora listas de verificación con los requisitos determinados en el SGC, y preguntas de acuerdo al proceso evaluado para recopilar la información necesaria	Equipo Auditor
<b>5</b>	Reunión de Inicio	La reunión inicial se desarrolla con la presencia de los que conforman la organización y se explica la manera en la que se va a desarrollar la auditoría, lo que se pretende lograr con la auditoría y el tiempo que llevara realizar la auditoría	Equipo Auditor
<b>6</b>	Llevar a cabo la auditoría	Se realiza la auditoría siguiendo la planificación previa a la misma, mediante la inspección de procesos, entrevista, o documentos que posean información objetiva que pueda ayudar al proceso de auditoría.	Equipo auditor
<b>7</b>	Reunión de finalización	Al finalizar el proceso de auditoría se junta el equipo auditor y los auditados para informar las principales novedades surgidas en el proceso y se define la fecha de entrega del informe final de auditoría	Equipo auditor
<b>8</b>	Desarrollo del informe de auditoría	Se reúne el equipo auditor y desarrolla el informe final de auditoría en donde se expondrán los diferentes hallazgos encontrados en la organización	Equipo auditor

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Código: <b>SGC-P-AI-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 7 de 9

<b>9</b>	<p>Análisis de los resultados alcanzados en el proceso de auditoría</p>	<p>Se informa acerca de las no conformidades halladas en los diferentes procesos auditados, para establecer planes de acciones correctivas y así eliminar la conformidad en futuras auditorias</p>	<p>Jefe del SGC</p>
<b>10</b>	<p>Seguimiento de las acciones tomadas frente a las no conformidades encontradas</p>	<p>Se establecen acciones para eliminar la no conformidad, al mismo tiempo el jefe del SGC determina la planificación para analizar dichas acciones mediante registros y así controlar el cumplimiento de las mismas</p>	<p>Jefe del SGC</p>

## 7. Diagrama de Flujo



	<b>Procedimiento de Auditoría Interna</b>	Código: <b>SGC-P-AI-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 9 de 9

**8. Registros y Documentos**

Procedimiento de Auditoría Interna: **SGC-P-AI-PE-01**

Registro de planificación de Auditoría Interna: **SGC-R-PAI-PE-01**

Registro de cumplimiento de requisitos: **SGC-R- CR-PE-01**

Registro Informe de Auditoría: **SGC-R- IA-PE-01**





**Procedimiento de  
Revisión por la Alta  
Dirección**


Código: **SGC-P-RD-PE-01**

Fecha: 14/01/2022

Página: 1 de 7

# **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

<b>Elaborador por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Andrés Pinos	Ing. César Rosero	Lic. Eduardo Méndez

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección</b>	Código:SGC-P-RD-PE-01
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 2 de 7

### 1. Objetivo

Determinar la metodología a seguir en el momento en que la alta dirección evalué el cumplimiento y eficacia del SGC

### 2. Alcance

El presente documento se aplicará desde la convocatoria para la reunión de revisión hasta el seguimiento de acciones tomadas en dicha reunión

### 3. Definiciones

**Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos interrelacionados que interactúan con el fin de establecer políticas, objetivos y actividades para lograr dichos objetivos.

**Alta Dirección:** Se refiere a una persona o grupo de personas quienes controlan una organización en el nivel más alto

**Revisión:** Actividad en la cual la alta dirección con la ayuda de diferentes áreas que componen la organización estudia los informes auditoria, planeación y toda la documentación referente al SGC y toman decisiones a favor del SGC.

**Eficacia:** Grado en el cual se alcanza los objetivos establecidos


**Cumplimiento:** Ejecución de una acción planificada con anterioridad

**Requisito:** Es una necesidad documentada acerca del contenido funcionalidad de un producto o servicio.

### 4. Responsables

**Alta Dirección:** Llama y encabeza la reunión destinada para la revisión de procesos y documentos concernientes al SGC y para sugerir ciertos cambios que pudieran existir.

**Jefe del SGC:** Encargado de recoger la información pertinente al SGC y exponerlos a la alta directiva

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección</b>	Código:SGC-P-RD-PE-01
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 3 de 7

## 5. Referencia Normativas

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos- 9.3 – 10.3

## 6. Desarrollo


PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
Nº	Actividad	Descripción	Encargado
1	Convocatoria para reunión de revisión	Se comunica a las diferentes áreas que conforman la organización que se desarrollará una reunión con el propósito de revisar y analizar la información documentada generada a partir del SGC y de la auditoría realizada previamente.	Alta Dirección

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección</b>	Código:SGC-P-RD- <b>PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 4 de 7

2	Recolección de la información necesaria	Se debe tener a disposición todos los documentos originados a partir de la implantación del SGC y de la aplicación de la auditoria interna de manera que en la reunión puedan ser expuestos y analizados para encontrar inconvenientes o no conformidades en la organización  A continuación, se presenta la información con el responsable a cargo  <b>Jefe del SGC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de las acciones correctivas y mejoras</li> <li>• Rendimiento de los procesos</li> <li>• Comunicaciones tanto interna como externa</li> <li>• Identificación de oportunidades de mejoras</li> <li>• Identificación de riesgos</li> <li>• Control del cumplimiento de los objetivos de calidad</li> <li>• Cambios suscitados en el SGC</li> <li>• Informe acerca de la satisfacción del cliente</li> <li>• Informe sobre el desempeño de proveedores</li> </ul> <b>Equipo Auditor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe donde se exponen los resultados obtenidos en la auditoria</li> </ul> <b>Gerencia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe acerca de la asignación de</li> </ul>	Jefe de SGC
		(Empty cell for continuation of the table)	

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<b>Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección</b>	Código: <b>SGC-P-RD-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022 Página: 5 de 7
---	--	--

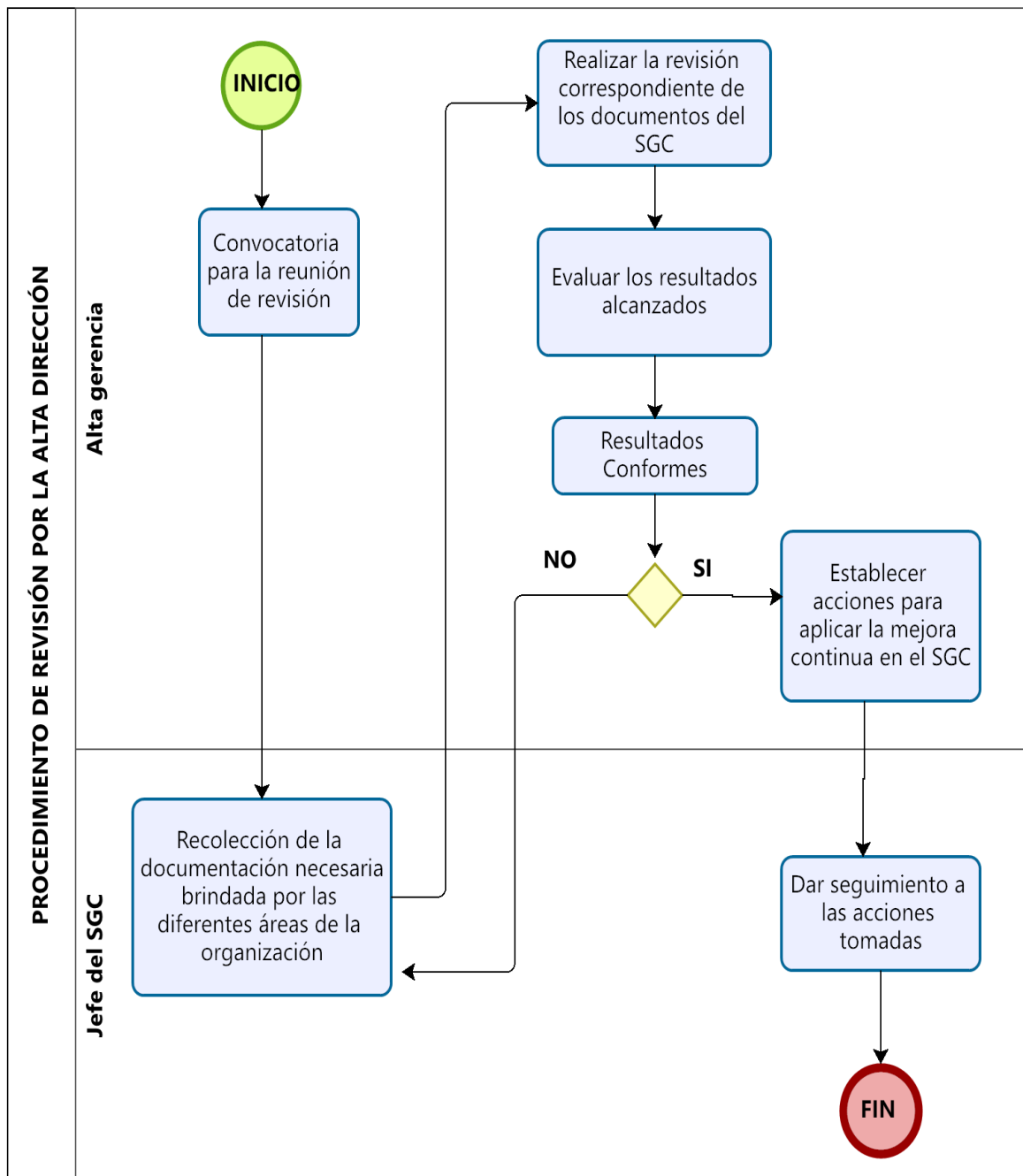
		recursos para los diferentes procesos del SGC <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación de diferentes temas a los que conforman la organización.</li> <li>Informe acerca del cumplimiento del presupuesto</li> </ul> <p><b>Jefe de Área</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de los objetivos de Producción</li> <li>Informes acerca de la conformidad de productos</li> </ul>	
<b>3</b>	Evaluar la información documentada	Se analiza la documentación presentada con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de los requisitos del SGC, y de esta manera tomar decisiones a favor de promover la mejora continua en la organización.  Los resultados deben ser comunicados a todas las partes interesadas al SGC	Alta dirección Jefe del SGC
<b>4</b>	Conclusiones de la revisión	Se emite los resultados alcanzados en la revisión los cuales incluyen el compromiso y responsabilidad de los que conforman la organización a la implementación de acciones que permitan aplicar la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad	Alta Dirección Jefe del SGC

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección</b>	<b>Código:SGC-P-RD-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022
		Página: 6 de 7

<b>5</b>	Seguimiento de las acciones tomadas	Los resultados será evaluados en reuniones realizadas semestralmente, en donde serán analizados principalmente procesos críticos identificados en la auditoria interna con el fin de mejorar la capacidad de dichos procesos, verificar el cumplimiento de requisitos y asegurar la eficacia de los cambios del SGC	Alta Dirección Jefe del SGC
----------	-------------------------------------	---	--------------------------------

## 7. Diagrama de Flujo



## 8. Registros y Documentos

Procedimiento de revisión por la alta dirección: **SGC-P-RD-PE-01**

Registro de Convocatoria a Revisión: **SGC-R- CRE-PE-01**

Registro de Revisión de la Alta Dirección: **SGC-R- RD-PE-01**

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- Se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad para la micro empresa textil PAULI & STEFI, con el fin de que la organización pueda controlar aspectos en relación a la calidad, enlazando los objetivos estratégicos a la consolidación de sus procesos y más adelante a la mejora de los mismos, lo que traerá como consecuencia mejorar la calidad de sus procesos y así poder ofertar productos buenos, lo que permitirá satisfacer a plenitud las necesidades y superar las expectativas de los clientes.
- Se estableció los procesos que participan en la fabricación de prendas de vestir y se describió cada uno de ellos, identificando materia prima e insumos, las áreas donde se realiza cada actividad, entradas a cada uno de los procesos con sus respectivas salidas, además se representó gráficamente cada uno de las actividades que conforman el procedimiento de fabricación en un mapa de procesos logrando así diferenciar entre procesos estratégicos, operativos y de apoyo
- Se determinó el grado de acatamiento de la norma ISO 9001:2015 mediante el uso de una lista de verificación y una matriz de ponderación, con la ayuda de estas herramientas se verificó que el nivel de implementación de la norma ISO 9001:2015 es apenas del 10.43%, es decir existe un porcentaje del 89.57% de incumplimiento de los requisitos que dicta la norma, esto se debe a que en la mayoría de ítems de la se norma se han obtenido ponderaciones bajas, ya que ciertos aspectos de la norma no se encuentran aplicados en la organización mientras que otros no se encuentran debidamente documentados y controlados. Los puntos con más baja ponderación son los que hace referencia a la planificación y evaluación del desempeño con 5.50 % y 5.23 % respectivamente.



- Se elaboró la documentación requerida para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 partiendo desde el manual de calidad el cual es una guía que nos proporciona las directrices y es en donde se puede encontrar los documentos obligatorios que exige la norma, también se elaboró diferentes matrices las cuales cuentan con información relacionada a la organización, formatos en donde se registran datos concernientes a la micro empresa, registros los cuales almacena información acerca de las actividades realizadas por la organización y procedimientos en donde se indica la forma y manera de realizar distintos procesos, toda esta documentación se puede hallar con su respectivo código en la Lista Maestra de Información Documentada compuesta por 52 documentos, pudiendo ser implementado cuando la organización lo crea conveniente.

#### **4.2 Recomendaciones**

- La alta gerencia debe implementar, controlar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 propuesto en el presente documento, ya que así se podrá cumplir con las necesidades de los clientes en el momento en que estos adquieran los productos ofertados, ya que la microempresa cuenta con una cartera de clientes a nivel nacional al implementar el SGC propuesto y obtener la certificación ISO puede plantearse la idea de empezar a exportar sus productos.
- Informar a todas las partes interesadas del SGC acerca de la implantación del mismo, además se debe comunicar aspectos como política de calidad, objetivos, cambios que surjan en el SGC, con el fin de crear conciencia en cada uno de los colaboradores y que todo el personal se encuentre comprometido a cumplir con sus roles y funciones asignadas.
- Emplear conjuntamente los formatos, procedimientos, registros y manual de calidad elaborados en la presente investigación como directriz de implementación y acreditación para la norma ISO 9001:2015, evaluando constantemente el cumplimiento de los parámetros establecidos en el manual

de calidad y estableciendo acciones de mejora continua.

- Tomarse el tiempo adecuado de implementación de la documentación planteada para la organización, con el fin de que en el momento de la auditoría de certificación no exista ningún tipo de no conformidad que pudiera afectar la calificación de organización.
- Mejorar constantemente el SGC con sus procesos, mediante la aplicación de capacitaciones, programas de auditoría y revisiones de la documentación por parte de la alta dirección, con el fin de establecer planes de mejora que pudiera aplicarse en la estructura de la organización.
- Conservar la información documentada creada a partir de realizar el seguimiento a las acciones de mejora implantadas en el SGC, con el fin de poseer evidencia que pueda comprobar que existe el respectivo control por parte de la organización hacia el SGC.


## Referencias Bibliográficas

- [1] D. Kafetzopoulos, E. Psomas, and K. Gotzamani, “The impact of quality management systems on the performance of manufacturing firms,” *Emeraldinsight*, vol. 32, no. 4, pp. 381–399, 2015.
- [2] H. Iñaqui, G. Arana, C. Camisón, M. Casadesús, and A. Martiarena, *Gestion de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. 2008.
- [3] G. Ortega, F. Sanchez, E. Perez, and J. Santo, “Implementacion de un sistema de gestion de la calidad en la direccion de Biotecnologia del ICIDCA,” *ICIDCA*, vol. 46, pp. 62–70, 2015.
- [4] A. Corrales, “Implantacion de un sistema de gestion de la calidad según ISO 9001 en empresa de certificacion en ensayos no destructivos,” 2016.
- [5] G. Coba, “EL sector textil ecuatoriano ve crecimiento en cinco mercados,” *Primicias*, pp. 10–13, 2021.
- [6] Gestion Digital, “El sector textil, un puntal de la industria que busca levantarse,” *Revista Gestion*, pp. 6–8, 2021.
- [7] A. E. Mazon Perez, “Sistema de Gestion de Calidad para la empresa de calzado Gamos segun la norma ISO 9001:2015,” 2020.
- [8] A. G. Torres Ortiz and M. G. Lavayen Galdea, “Diseño de un sistema de gestion de calidad segun la norma ISO 9001:2015 para una emresa textil de la ciudad de Guayaquil,” 2017.
- [9] D. Zimon and D. Malindzak, “Impact of Implementation of Standardized Quality Management Systems on the Functioning of Organizations in the Textile Industry,” *FIBRES Text. East. Eur.*, vol. 25, no. 126, pp. 19–24, 2017.
- [10] D. Yeasmin, A. Habib, and M. Islam, “Effects of Implementing TQM Principles in the Apparel Manufacturing Industry: Case Study on a Bangladeshi Clothing Factory,” *Sci. Technol.*, vol. 6, no. 3, pp. 68–75, 2016.
- [11] A. Ahmed, “Effect of quality management on supply chain and organisational performance in the Egyptian textile industry,” *nternational J. Bus. Perform. Manag.*, vol. 17, no. 2, pp. 198–222, 2016.
- [12] A. Hernandez Leonard, “Gestion de la Calidad y Gestion del Conocimiento,” *Bol. Cient. y Tec. INIMET*, vol. 2, pp. 28–33, 2018.
- [13] E. Chuto Gamarra, “Desarrollo de la metodologia para la implementacion de la norma ISO 9001:2008 en la empresa textil RAM JEANS,” 2016.

- [14] C. Camison, S. Cruz, and T. Gonzalez, “Requisitos Generales del SGC,” in *Gestion de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, 2016, p. 391.
- [15] L. C. Arraut Camargo, “La gestion de calidad como innovacion organizacional para la productividad en la empresa,” *Rev. Esc. Adm. Negocios*, vol. 4, no. 69, pp. 20–41, 2017.
- [16] H. Hernandez Palma, “Gestion de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones,” *Rev. Unilibre*, vol. 16, no. 28, pp. 179–195, 2018.
- [17] C. P. Espinoza Alencastro and R. A. Sorhegui Ortega, “Analisis del sector Textil Ecuatoriano 2009-2013,” *Rev. Cient. Ecociencia*, vol. 3, no. 4, pp. 1–28, 2016.
- [18] Asociacion de Industriales Textiles de Ecuador, “EL PLAN ECONÓMICO GENERA EXPECTATIVA PARA EL FUTURO DEL SECTOR TEXTIL,” *Aite Not.*, vol. 5, pp. 1–3, 2018.
- [19] M. M. Perez Zurita, “Estandarizacion de procesos de la empresa textil tecnicos,” 2016.
- [20] P. A. San Miguel, “Infraestructura para la calidad,” in *Calidad*, 2009, pp. 2–30.
- [21] J. M. Cortes, *Sistemas de Gestion de Calidad*. 2017.
- [22] A. Oviedo, *Analisis para la interpretacion de la NOM ISO 9001:215*. 2018.
- [23] F. A. Atehortua Hurtado, R. E. Bustamante Velez, and J. A. Valencia de los Rios, *Sistema de Gestion Integral*. 2008.
- [24] S. Lopez Rey, *Implantacion de un sistema de gestion de calidad*. 2006.
- [25] C. E. Abril Sanchez, A. Enriquez Palomino, and J. M. Sanchez Rivero, *Manual para la integracion de sistemas de gestion*. 2016.
- [26] V. Leiva Burckhardt, V. Gisbert Soler, and I. Perez Molina, *Estrategia y Desarrollo de una GUia de Implantacion de la norma ISO 9001:215. Aplicacion pymes de la comunidad Valenciana*. 2016.
- [27] M. Sangüesa and L. Ilzarbe, *Teoría y Práctica de la Calidad*. 2006.
- [28] ISOTools, “LA norma ISO 9001 2015 ¿En que se basa el ciclo PHVA?,” *Plataforma Tecnologica para la Gestion de la excelencia*, 2017. .
- [29] C. El. Abril Sanchez, A. ENriquez Palomino, and J. M. Sanchez Rivero, *Manual para la Integracion de Sistemas de Gestion*. 2016.
- [30] P. Lopex Lemos, *Como Documentar un Sistema de Gestion de Calidad segun ISO 9001:2015*. 2017.

- [31] J. A. Peres Fernandez de Velasco, *Gestion por Procesos*. 2012.
- [32] P. Alcalde San Miguel, *Calidad*. 2009.
- [33] R. Campaña, “Sistema de Gestion de calidad basado en la ISO 9001:2015 para la empresa ‘Ingeauto,’” 2019.

## Anexo 1: Lista de verificación [33].

ESTUDIO NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015							
							
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto							
La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Acción de Mejora
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.		X					Realizar la documentación de las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas encontradas en la micro empresa.
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		X					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Acción de Mejora
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad		X					Establecer las partes interesadas del SGC, indicando las expectativas de cada una de ellas, conservado documentación para actualizarla regularmente.
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.		X					
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	X						
4.3 Determinar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad							
La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Acción de Mejora
Determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de gestión de calidad para establecer su alcance.	X						Desarrollar el alcance del SGC teniendo en consideración los requisitos de la norma
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.		X					
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.		X					
Considerar los productos y servicios de la organización		X					

## ANEXOS

Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su Sistema de gestión de calidad.	X						
<b>4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus Procesos</b>							
<b>4.1.1 La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	X						Establecer los procesos existentes en la organización, de la misma manera determinar las técnicas de control, además incorporar los riesgos y oportunidades identificadas.
Determinar los procesos necesarios para el Sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.		X					
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.		X					
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.		X					
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	X						
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.				X			
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.		X					
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	X						
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		X					
Mejorar los procesos y el Sistema de gestión de calidad.		X					
<b>4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.	X						Documentar la información

## ANEXOS

Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	X						
<b>5. Liderazgo</b>							
<b>5.1 Liderazgo y Compromiso</b>							
<b>5.1.1 Generalidades. La alta dirección debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de calidad.		X					Documentar las obligaciones de la alta gerencia con respecto al SGC
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	X						
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de gestión de calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	X						
Asegurar de la integración de los requisitos del Sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización.	X						
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	X						
Asegurar de que los recursos necesarios para el Sistema de gestión calidad estén disponibles.		X					
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.	X						
Asegurarse de que el Sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos.	X						
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de gestión de calidad		X					
Promover la mejora.		X					
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.		X					
<b>5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>



## ANEXOS

Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.		X					Establecer el enfoque al cliente tomando en cuenta los apartados de la norma.
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		X					
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente.	X						
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X					
<b>5.2 Política</b>							
<b>5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad. La alta dirección debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad.	X						Realizar la política de calidad conforme a los objetivos planteados por la organización.
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	X						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	X						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	X						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del Sistema de gestión de calidad.	X						
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Estar disponible y mantenerse como información documentada.	X						Establecer y documentar la política de calidad, para posteriormente realizar su aprobación
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.	X						
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	X						
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>							
<b>La alta dirección debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para		X					Establecer las responsabilidades de

## ANEXOS

los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entiendan en toda la organización.								cada uno de los que conforman la organización y documentar las acciones que debe realizar cada miembro
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el Sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.	X							
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.		X						
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora	X							
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		X						
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del Sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el Sistema de gestión de calidad.	X							
<b>6. Planificación</b>								
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</b>								
<b>6.1.1 Al planificar el Sistema de gestión de calidad, la organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que son necesario abordar.	X						Establecer los riesgos y oportunidades y plasmarlos en una matriz	
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el Sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos.	X							
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables		X						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados.		X						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.		X						
<b>6.1.2 La organización debe planificar:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	

## ANEXOS

Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	X							Identificar riesgos y oportunidades de los procesos de la organización
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de gestión de calidad (véase 4,4)		X						
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones	X							
<b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>								
<b>6.2.1 La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de gestión de calidad.	X							Evaluar continuamente el cumplimiento de los objetivos establecidos
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	X							
<b>Los objetivos de calidad deben:</b>								
Ser coherentes con la política de calidad.	X							Revisar y actualizar los objetivos de calidad de manera periódica, comprobar que estén alineados con los requerimientos de la norma y documentarlos
Ser medibles	X							
Tener en cuenta los requisitos aplicables	X							
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	X							
Ser objeto de seguimiento	X							
Comunicarse	X							
Actualizarse, según corresponda	X							
<b>6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Determinar qué se va a hacer	X							Planificar las acciones y los métodos con lo que se van a cumplir los objetivos planteados.
Determinar qué recursos se requerirán	X							
Determinar quién será responsable	X							
Determinar cuándo se finalizará	X							
Determinar cómo se evaluarán los resultados	X							
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>								
<b>La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el Sistema de gestión de calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)	X							Realizar un manual de procedimientos para los cambios dentro del SGC
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	X							

## ANEXOS

Considerar la integridad del Sistema de gestión de calidad	X							
Considerar la disponibilidad de recursos		X						
Considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		X						
<b>7. Apoyo</b>								
<b>7.1 Recursos</b>								
<b>7.1.1 Generalidades. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión de calidad		X					Aplicar la metodología más apropiada para la asignación de recursos	
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		X						
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.		X						
<b>7.1.2 Personas. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos		X					Determinar en el manual de calidad los responsables de la implementación del SGC	
<b>7.1.3 Infraestructura. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		X					Actividades para mantener y mejorar la infraestructura del lugar de trabajo	
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X					Mantener el ambiente laboral en óptimas condiciones	
<b>7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.</b>								
<b>7.1.5.1 Generalidades. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los		X					Tener un registro de las máquinas y equipos utilizados en la producción de la organización	

## ANEXOS

productos y servicios con los requisitos							
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		X					
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito		X					
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito		X					
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición. El equipo de medición debe</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación		X					Llevar constancias de las actualización y mantenimiento de los equipos utilizados en la micro empresa
Identificar para determinar su estado		X					
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición		X					
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario		X					
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios		X					Capacitar de forma periódica al personal y documentar dicha capacitación
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario		X					
Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas		X					
<b>7.2 Competencia</b>							
<b>La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>

## ANEXOS

Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de gestión de calidad		X						Registrar las responsabilidades de cada miembro de la organización, capacitarlos para que estos puedan cumplir su rol de forma adecuada y documentar dichas acciones
Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas		X						
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran		X						
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	X							
<b>7.3 Toma de conciencia</b>								
<b>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>		<b>Acción de Mejora</b>
La política de calidad	X							Realizar capacitaciones y registrarlos en el SGC
Los objetivos de la calidad pertinentes	X							
Contribuir a la eficacia del Sistema de gestión de calidad , incluidos los beneficios de una mejora del desempeño	X							
Las Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC	X							
<b>7.4 Comunicación</b>								
<b>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>		<b>Acción de Mejora</b>
Qué comunicar	X							Realizar actividades de comunicación concernientes al SGC y documentarlo
Cuándo comunicar	X							
A quién comunicar	X							
Cómo comunicar	X							
Quién comunica	X							
<b>7.5 Información Documentada</b>								
<b>7.5.1 Generalidades. El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>		<b>Acción de Mejora</b>
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	X							Tomar la información levantada de la organización y



## ANEXOS

La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de gestión de calidad.	X						organizarla en el manual de calidad siguiendo los requerimientos de la norma
<b>7.5.2 Creación y Actualización</b>							
<b>Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)	X						Establecer el procedimiento correspondiente para el control de la información documentada
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	X						
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación	X						
<b>7.5.3 Control de la Información Documentada</b>							
<b>7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite	X						Respaldar de manera adecuada la información del SGC
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)	X						
<b>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Distribución, acceso, recuperación y uso	X						Realizar la debida documentación con los registros desarrollados
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	X						
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)	X						
Conservación y disposición.	X						
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de gestión de calidad.	X						
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad	X						
<b>8. Operación</b>							
<b>8.1 Planificación y Control operacional</b>							

## ANEXOS

<b>La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Planificar, implementar y controlar procesos		X					Establecer indicadores de proceso
Determinar los requisitos para los productos y servicios		X					
Establecer criterios para los procesos		X					
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios		X					
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		X					
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios		X					
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado	X						
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	X						
Ser adecuada para las operaciones de la organización							
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.		X					
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)	X						
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>							
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente. La comunicación con los clientes debe incluir:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios		X					Mejorar la comunicación con el cliente y verificar que se cumplan con las necesidades del mismo
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios		X					
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes	X						
Manipular o controlar la propiedad del cliente	X						
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	X						



## ANEXOS

<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable		X					Cumplir con los requisitos legales aplicables en la organización y documentarlos correctamente
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización		X					
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		X					
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>							
<b>8.2.3.1 La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes		X					Actualizar la documentación de trabajo teniendo en consideración los requisitos de la norma
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente		X					
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		X					
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido		X					
Los requisitos especificados por la organización		X					
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios		X					
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		X					
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		X					
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		X					
<b>8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Sobre los resultados de la revisión	X						Documentar los cambios

## ANEXOS

Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios	X						realizados en la organización
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	X						Documentar los cambios realizados en la organización
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
<b>8.3.1 Generalidades. Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios</b>	X						Documentar proceso de diseño y desarrollo
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo. Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		X					Documentar proceso de diseño y desarrollo
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables		X					
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo	X						
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo		X					
Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios		X					
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;	X						
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo		X					
Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios	X						
El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.		X					
La información documentada necesaria para demostrar que se han	X						

## ANEXOS

cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.							
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo. La organización debe considerar:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Los requisitos funcionales y de desempeño	X						Documentar proceso de diseño y desarrollo
La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares		X					
Los requisitos legales y reglamentarios		X					
Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar		X					
Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.		X					
Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.		X					
Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse		X					
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X						
<b>8.3.4 Controles de Diseño y desarrollo. La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Se definen los resultados a lograr		X					Documentar proceso de diseño y desarrollo
Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos	X						
Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas		X					
Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	X						
Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		X					
Se conserva la información documentada de estas actividades.	X						
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo. La organización debe asegurarse de que las salidas del</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>

## ANEXOS

<b>diseño y desarrollo:</b>							
Cumplen los requisitos de las entradas	X						Documentar proceso de diseño y desarrollo
Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		X					
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	X						
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta	X						
La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo	X						
<b>8.3.6 Cambios del Diseño y desarrollo. La organización debe conservar la información documentada sobre:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Los cambios del diseño y desarrollo	X						Documentar proceso de diseño y desarrollo
Los resultados de las revisiones	X						
La autorización de los cambios	X						
Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	X						
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos	X						
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>							
<b>8.4.1 Generalidades. La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización		X					Documentar el procedimiento de selección de proveedores  Documentar la recepción de materia prima
Los productos y servicio son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización	X						
Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización	X						
La organización debe asegurarse de		X					

## ANEXOS

que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.							
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.		X					
La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones		X					
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.		X					Documentar el procedimiento de gestión de proveedores
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad	X						
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		X					
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	X						
Tener en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo	X						
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos		X					

## ANEXOS

<b>8.4.3 Información para los proveedores externos. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo		X					Documentar el procesos de compras, considerando los requisitos a cumplir por parte de los proveedores externos
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar		X					
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios		X					
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos		X					
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de la liberación de productos y servicios		X					
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas	X						
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización		X					
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización		X					
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	X						
<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>							
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas	X						Implementar todos los requisitos mencionados en la documentación.
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		X					
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar	X						
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados	X						

## ANEXOS

La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios	X						
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos		X					
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida		X					
La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	X						
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos	X						
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	X						
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	X						
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	X						Documentar la trazabilidad de compras de materia prima e insumos.
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.	X						
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		X					
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.		X					Realizar la documentación de propiedades pertenecientes a los clientes de la organización
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido	X						



## ANEXOS

<b>8.5.4 Preservación</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		X					Documentación de entrega de herramientas e insumos.
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		X					Analizar si se satisface o no las necesidades del cliente
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios	X						
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios	X						
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente		X					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios		X					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente	X						
<b>8.5.6 Controles de los cambios. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos		X					Comprometer a la gerencia a controlar los cambios sugeridos.
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión	X						
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>							
<b>8.6.1 La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>



## ANEXOS

Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios		X						Documentar los trabajos finalizados.
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios				X				
La información documentada debe incluir evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación		X						
La información documentada debe incluir trazabilidad a las personas que autorizan la liberación	X							
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente		X						
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>								
<b>8.7.1 La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		X						Documentar el procedimiento a seguir en caso de hallarse salida no conformes
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	X							
Tratar las salidas no conformes a través de corrección		X						
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		X						
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente	X							
Tratar las salidas no conformes a través de obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	X							
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes	X							
<b>8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>	
Describa la no conformidad	X							Documentar acciones a seguir cuando se encuentren salidas no conformes
Describa las acciones tomadas	X							

## ANEXOS

Describa todas las concesiones obtenidas	X						conformes
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad	X						
<b>9. Evaluación del desempeño</b>							
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>							
<b>9.1.1 Generalidades. La organización debe determinar:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Qué necesita seguimiento y medición		X					Documentar los métodos de seguimiento, medición y análisis necesarios
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	X						
Cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición	X						
Cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	X						
Evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	X						
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	X						
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente. La organización debe</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		X					Analizar si se cumple o no la satisfacción del cliente
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información		X					
<b>9.1.3 Análisis y Evaluación. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición	X						Documentar los resultados obtenidos con el SGC
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar La conformidad de los productos y servicios	X						
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el grado de satisfacción del cliente	X						
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de calidad	X						
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz	X						
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la eficacia de	X						

## ANEXOS

las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades							
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el desempeño de los proveedores externos	X						
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la necesidad de mejoras en el Sistema de gestión de calidad	X						
<b>9.2 Auditoría interna</b>							
<b>9.2.1 La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión-de la calidad	X						Documentar el procedimiento para la realización de auditorías internas
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma internacional	X						
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de gestión de calidad se implementa y mantiene eficazmente	X						
<b>9.2.2 La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas	X						Documentar el procedimiento para la realización de auditorías internas
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	X						
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	X						
Imparcialidad del proceso de auditoría	X						
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	X						
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	X						

## ANEXOS

Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías	X						
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>							
<b>9.3.1 Generalidades</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
La alta dirección debe revisar el Sistema de gestión de calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización	X						La alta dirección debe planificar reuniones constantes con el fin de evaluar el SGC
<b>9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección. La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	X						Documentar el procedimiento para la realización de auditorías internas
Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad	X						
la adecuación de los recursos		X					
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1)	X						
Las oportunidades de mejora.		X					
<b>La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:</b>							
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes		X					Documentar el procedimiento para la realización de auditorías internas
El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad	X						
El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	X						
Las no conformidades y acciones correctivas	X						
Los resultados de seguimiento y medición;	X						
Los resultados de las auditorías	X						
El desempeño de los proveedores externos		X					
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>							
<b>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Las oportunidades de mejora		X					Documentar el

## ANEXOS


Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad	X						procedimiento para la realización de auditorías internas
Las necesidades de recursos		X					
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección	X						
<b>10. Mejora</b>							
<b>10.1 Generalidades. La organización deben:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente		X					
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras		X					
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		X					
Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de calidad	X						
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva.</b>							
<b>10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla		X					Documentar el procedimiento de no conformidad y las acciones a tomar
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable hacer frente a las consecuencias		X					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la revisión y el análisis de la no conformidad		X					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la determinación de las causas de la no conformidad	X						
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra	X						

## ANEXOS

parte, mediante la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir							
Implementar cualquier acción necesaria		X					
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	X						
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación	X						
Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad	X						
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	X						
<b>10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	X						Documentar el procedimiento para la realización de auditorías internas
Los resultados de cualquier acción correctiva	X						
<b>10.3 Mejora continua. La organización debe:</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	<b>N/A</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad	X						Documentar el procedimiento para la realización de auditorías internas
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua	X						


## ANEXOS

### Anexo 2: Encuesta dirigida a la Gerencia

				
<b>Encuesta para la Gerencia</b>				
<b>Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted considere</b>				
Nº	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		SI	NO	
1	Tiene conocimiento acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)			
2	Tiene conocimiento acerca de la Norma ISO 9001:2015			
3	Usted considera que un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 podrá mejorar el desempeño de sus actividades y aumentar la productividad			
4	La organización posee medios de comunicación con los clientes para conocer cuáles son sus necesidades			
5	La organización posee política y objetivos de calidad			
6	Piensa usted que sus colaboradores se encuentran capacitados para realizar de manera adecuada sus funciones dentro de la empresa			
7	Usted piensa que un SGC es útil para su empresa			
8	Su empresa cuenta con un manual de procedimientos			
9	La organización cuenta con un registro de procesos			
10	Ha considerado la implementación de un SGC en la organización			



## Anexo 3: Encuesta Dirigida al personal

				
<b>Encuesta para el personal</b>				
<b>Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted considere</b>				
Nº	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		SI	NO	
1	Usted tiene conocimiento acerca de la norma ISO 9001:2015			
2	Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo			
3	Ha recibido capacitaciones para desarrollar su trabajo			
4	La gerencia muestra liderazgo a la hora de dirigir la organización			
5	Cuenta con un documento en donde se especifique las actividades a realizar para para efectuar su trabajo			
6	Cree usted que el ambiente de trabajo es el adecuado			
7	Se encuentra totalmente comprometido con la organización y sus objetivos			
8	Piensa usted que existen factores externos que limiten el correcto desempeño en sus actividades			
9	Conoce los requisitos o características que debe cumplir el producto que usted elabora			
10	La organización muestra interés en su crecimiento laboral			



# ANEXOS

## Anexo 4: Registro de máquinas y herramientas

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de máquinas y Herramientas</b>	Código:SGC-R-MH-PE-01 Fecha:14/01/2022

2

<b>REGISTRO DE MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS</b>					
N°	MÁQUINA/HERRAMIENTA	CÓDIGO	RESPONSABLE	CANTIDAD	OBSERVACIONES

**ANEXOS**

**Anexo 5: Registro de Capacitaciones**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Capacitaciones</b>	<b>Código:SGC-R-C-PE-01</b>
	<b>Fecha: 14/01/2022</b>	

<b>Tema</b>		<b>Nº Horas</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Capacitador</b>	

REGISTRO DE CAPACITACIONES					
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	CÉDULA	CARGO	FIRMA	OBSERVACIONES

## ANEXOS

### Anexo 6: Registro Satisfacción del cliente

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Satisfacción del cliente</b>	Código:SGC-R-SC-PE-01 Fecha: 14/01/2022


Para la PAULI & STEFI es de gran importancia su opinión, razón por la cual deseamos que califique los puntos a continuación, marque con una X lo que usted considere teniendo en cuenta una escala del 1 al 4 en donde:

Malo= 1; Regular= 2; Bueno=3; Excelente=4

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	Observaciones
1	Como considera la calidad de nuestros productos					
2	Como considera el tiempo de respuesta a los pedidos de cotización					
3	Como considera el cumplimiento de los plazos de entrega					
4	Como considera la calidad de atención y asesoramiento técnico a la hora de realizar sus pedidos					
5	Cuál es el nivel con el cual nuestros productos satisfacen sus necesidades					
6	Cuál es la calidad de respuesta ante dificultades presentadas					

## ANEXOS

### Anexo 7: Registro de cambios de productos y servicios

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de cambios de productos y servicios</b>	Código:SGC-R-CPS-PE-01 Fecha:01/10/2021

<b>REGISTRO DE CAMBIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN PAULI &amp; STEFI</b>					
Nº	CAMBIO	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA	ENCARGADO DEL CAMBIO	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

## ANEXOS

### Anexo 8: Registro de Planificación de Diseño

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
		<b>Registro de planificación y diseño</b>	Código:SGC-R-PDD- <b>PE-01</b> Fecha:14/01/2022
<b>FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO</b>			
<b>PROYECTO</b>			
<b>REVISIÓN</b>			
<b>FECHA</b>	<b>ENCARGADO</b>	<b>OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS</b>	
<b>VERIFICACIÓN</b>			
<b>FECHA</b>	<b>ENCARGADO</b>	<b>¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LAS ENTRADAS?</b>	<b>OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS</b>
<b>VALIDACIÓN</b>			
<b>FECHA</b>	<b>ENCARGADO</b>	<b>¿EL PRODUCTO O SERVICIO CUMPLE LOS REQUISITOS?</b>	<b>OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS</b>

## ANEXOS

### Anexo 9: Registro de Cambios


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de cambios</b>	Código:SGC-R-CDS-PE-01
		Fecha:14/01/2022

<b>REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN PAULI &amp; STEFI</b>					
Nº	CAMBIO	RAZON DEL CAMBIO	FECHA	ENCARGADO DEL CAMBIO	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

## ANEXOS

**ANEXOS**

**Anexo 10: Registro de recepción de Insumos (Materia Prima)**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Recepción de Insumos (Materia Prima)</b>	Código:SGC-R-RI-PE-01
		Fecha:14/01/2022

Nº	Materia Prima Solicitada	Empresa Proveedorora	Código del Producto	Fecha de recepción	Unidades Recibidas	Responsable	Observaciones



## ANEXOS

### Anexo 11: Registro de evaluación de proveedores

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Evaluación de Proveedores</b>	<b>Código:SGC-R-EP-PE-01</b>
		<b>Fecha:14/01/2022</b>

**Instrucciones:** Califique de acuerdo al desempeño del proveedor los siguientes ítems, considerando la escala de valoración dada.


<b>Proveedor</b>		<b>Periodo de evaluación</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Correo electrónico</b>	

<b>SISTEMA DE PUNTUACION</b>	<b>NA</b>	No aplica	<b>2</b>	Cumple parcialmente
	<b>0</b>	No cumple	<b>3</b>	Cumple plenamente
	<b>1</b>	Cumple mínimamente	<b>4</b>	Supera las expectativas

<b>EVALUACION DE PROVEEDORES</b>		Calif. 0-4
<b>CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO</b>	El proveedor cumple con el objeto del contrato	
	El proveedor cumple con las especificaciones requeridas	
<b>OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACION</b>	La respuesta del proveedor fueron acordes a las solicitadas	
	Los tiempos de respuestas están acordes a las necesidades	
<b>CUMPLIMIENTO</b>	Cumple con los tiempos establecidos (proveedor de servicios)	
	Entrega a tiempo (proveedor de bienes)	

## ANEXOS

### Anexo 12: Resultados de la evaluación de proveedores

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Resultados de la evaluación de Proveedores</b>	Código:SGC-R-REP-PE- <b>01</b>
		Fecha: 14/01/2022

<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		Calif. 0-4
<b>CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO</b>	El proveedor cumple con el objeto del contrato	
	El proveedor cumple con las especificaciones requeridas	
<b>OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACION</b>	La respuesta del proveedor fueron acordes a las solicitadas	
	Los tiempos de respuestas están acordes a las necesidades	
<b>CUMPLIMIENTO</b>	Cumple con los tiempos establecidos (proveedor de servicios)	
	Entrega a tiempo (proveedor de bienes)	
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>		

$$EVALUACION\ DEL\ PROVEEDOR = \frac{TOTAL\ DE\ PUNTOS}{PUNTOS\ POSIBLES\ (24)} * 100\%$$


RESULTADOS OBTENIDO	PUNTUACION (%)
EXCELENTE	76-100
BUENO	51-75
REGULAR	26-50
MALO	0-25

**CALIFICACIÓN:**

**OBSERVACIONES:**

## ANEXOS

### Anexo 13: Registro de Orden de Producción

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro Orden de Producción</b>	Código:SGC-R-OP-PE-01 Fecha: 14/01/2022

<b>Proceso</b>		<b>Modelo</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Orden de Trabajo N°</b>	

DIBUJO PRENDA	DESCRIPCIÓN	MATERIA PRIMA			CONSUMO	
		Accesorios	N. Piezas	Medida		
		Material				
		Tela				
		Forro				
		Entretela				
		Cierres				
		Botones				
		Encaje				
		Elástico				
		Listón				
		Talla				
<b>Instrucciones:</b> Rayar, cortar y unir las partes que correspondan de acuerdo al diseño de la prenda, utilizando material adecuado en calidad y cantidad, de la misma manera emplear la maquinaria, equipos y herramientas de acuerdo a los requisitos de la prenda.						
<b>Colores</b>	<b>Tallas</b>					

Especificaciones			
Margen de costura		Medida de elástico	
Longitud de puntada		Medida de cierre	
<b>Tipo de hilo</b>		<b>Medida de Botón</b>	
Calibre de hilo		Medida de Ojal	
Calibre de aguja		Planchado	

**OBSERVACIONES:**

## ANEXOS

### Anexo 14: Registro de propiedad perteneciente al cliente

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de propiedad perteneciente al cliente</b>	Código:SGC-R-PPC-PE-01 Fecha: 14/01/2022

<b>Cliente</b>		<b>Quién entrega</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Quién recibe</b>	

Producto	Unidades	Fecha de entrega	Destinatario	No conformidad

**ANEXOS**


**Anexo 15: Registro de entrega y devolución de herramientas**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Entrega y Devolución de herramientas</b>	<b>Código:SGC-R-EDH-PE-01</b>
	Fecha: 14/01/2022	

Nº	Fecha	Hora de entrega	Detalle	Quién recibe	Firma	Hora de Retorno	Observaciones

**ANEXOS**


**Anexo 16:** Registro historial de ventas

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro Historial de Ventas</b>	Código:SGC-R-HV-PE-01
		Fecha:14/01/2022

Artículos Despachados	Fecha de entrada	Fecha de Salida	Dirección	V. Unit	V.Total	Observaciones

## ANEXOS

### Anexo 17: Registro de indicadores de gestión para alcanzar los objetivos de calidad

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Indicadores de gestión para alcanzar los objetivos de calidad</b>	Código:SGC-R-POC-PE-01

N°	Acción	Objetivo	Indicador	Fecha de revisión	Resultado		Responsable	Observaciones
					Cumple	No cumple		

# ANEXOS

## Anexo 18: Registro de Planificación de Auditoria

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Planificación Auditoría Interna</b>	Código:SGC-R-PAI-PE-01
		Fecha:14/01/2022

<b>Jefe de Proceso</b>		<b>Área</b>	
<b>Objetivo de la Auditoria</b>		<b>Líder</b>	

Nº	Actividad	Fecha	Hora Inicio	Hora Final	Proceso	Equipo Auditor	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							



**Anexo 19:** Registro de Cumplimiento de Requisitos

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de cumplimiento de requisitos</b>	Código: <b>SGC-R- CR-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022

INFORMACION			
<b>Proceso</b>		<b>Equipo Auditor</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Líder</b>	

**Criterios para Evaluar**

Ponderación de cumplimiento	Especificación
0 %	No documentado o no existente
25 %	Aplicado y no documentado
50 %	Documentado y no aplicado
75 %	Aplicado y documentado
100 %	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

VALORACION								
Ítem	Requisito	Ponderación de Cumplimiento						OBSERVACIONES
		0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	

## ANEXOS


### Anexo 20: Registro de Informe de Auditoría Interna

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Código: SGC-R- IA-PE-01</b>
		<b>Fecha: 14/01/2022</b>

INFORMACIÓN				
<b>Responsable del Proceso</b>		<b>Equipo Auditor</b>		
<b>Fecha</b>		<b>Líder</b>		
<b>Objetivo de la Auditoria</b>				
HALLAZGOS				
Proceso	Descripción	Item según ISO 9001:2015	Acción de Mejora	Tiempo Sugerido
<b>Recomendación:</b>				
<b>Conclusión:</b>				

## ANEXOS

### Anexo 21: Registro de Convocatoria a Revisión

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Convocatoria a Revisión</b>	Código: <b>SGC-R- CRE-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022

CITACIÓN				
Citación a reunión de	Acta N°	Carácter de la reunión		
Revisión por la Dirección		Ordinaria		Extraordinaria
Fecha de la reunión	Lugar	Hora Inicio	Hora final	
ORDEN DEL DIA				
DESARROLLO Y DECISIONES				
CONCLUSIONES				

**ANEXOS**


**Anexo 22: Registro de Revisión de la alta dirección**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de Revisión de la Alta Dirección</b>	Código: <b>SGC-R- RD-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022

Citación a reunión de	Acta N°	Carácter de la reunión			
		Ordinaria		Extraordinaria	
Revisión por la Dirección					
Fecha de la reunión	Lugar	Hora Inicio	Hora final		
NOMBRE Y APELLIDO		FIRMA			
INFORMACIÓN A VERIFICAR				Realizado	
				SI	NO
Revisiones Anteriores					
Resultados de auditorías Internas					
Satisfacción del cliente					
Rendimiento de los procesos					
Cambios surgidos en el SGC					
Desempeño de proveedores					
Control de acciones correctivas y mejoras					
Identificación de riesgos y oportunidades					
Comunicación Interna y Externa					
<b>Propuestas de Mejora</b>					
<b>Observaciones</b>					

**ANEXOS**

**Anexo 23: Registro de no conformidades y acciones correctivas**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro de no conformidades y acciones correctivas</b>	Código: SGC-R- NCAC-PE-01 Fecha: 14/01/2022

REGISTRO DE N.C. Y ACCIONES CORRECTIVAS			
ÁREA	FECHA	ITEM ISO 9001:2015	Persona quien genera acción
NO CONFORMIDAD			
DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD			
ANÁLISIS DE CAUSA Y ACCION CORRECTIVA			
ANÁLISIS DE LA CAUSA			
ACCIONES CORRECTIVAS – ACCION SOBRE LA CAUSA			
SEGUMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA Y EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN PROPUESTA			
SEGUIMIENTO DE ACCIONES			
SEGUIMIENTO EFECTIVIDAD DE ACCIONES			
OBERVACIONES			

**ANEXOS**

**Anexo 24: Registro de solicitud de cambio**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro Solicitud de Cambio</b>	Código: <b>SGC-R- SCA-PE-01</b>
		Fecha: 14/01/2022

Doc. N°	Fecha	Cambio pedido	Responsable	Aprobado		OBSERVACIONES
				SI	NO	

## ANEXOS


### Anexo 25: Formato de solicitud de cambio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Formato Solicitud de Cambio</b>	Código: <b>SGC-F- SC-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022

FORMATO SOLICITUD DE CAMBIO	
Lugar y fecha de la solicitud:	
Solicitud N°:	
Proceso / Requisito:	
Responsable:	
<b>Descripción del cambio Solicitado</b>	
<b>Justificación del cambio solicitado</b>	
Costo de Inversión estimada en cambio:	
Costo Final en ejecución del Cambio:	
Cambio Aprobado por:	
<b>Evaluación del Cambio</b>	
Ventajas	Desventajas
<b>Observaciones</b>	

## ANEXOS

### Anexo 26: Formato de Convocatoria para llenar puestos de trabajo


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Formato Convocatoria para llenar puestos de trabajo</b>	Código: <b>SGC-F- CPT-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022

<b>Convocatoria para llenar puestos de trabajo</b>
Plazo Convocatoria:
Responsable:
Profesional Requerido
Fecha de Inicio:
Sueldo:
<b>Descripción del Cargo</b>
<b>Responsabilidades</b>
<b>Habilidades y Destrezas de los Aspirantes</b>
<b>Requisitos para el puesto de trabajo</b>



## ANEXOS

### Anexo 27: Formato Ficha del Trabajador

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Formato Ficha del Trabajador</b>	Código: <b>SGC-F- FT-PE-01</b> Fecha: 14/01/2022

### FICHA PERSONAL

FOTO

<b>Datos del Trabajador</b>	
Nombre:	Apellidos:
Cédula:	Sexo:
Edad:	Ciudad:
Celular:	Estado Civil:
Correo electrónico:	Nacionalidad:
<b>Formación Académica</b>	
Nivel de Instrucción:	
Capacitaciones:	
<b>Experiencia laboral en otras empresas</b>	
Cargo:	
Empresa:	
Fecha de Inicio:	
Fecha de Finalización:	
Motivo de Retiro:	
Actividades Realizadas:	
<b>En la empresa</b>	
Cargo:	
Tipo de Contrato:	
Fecha inicio de las actividades en la organización:	
Jornada de Trabajo:	
<b>Información Adicional</b>	
Posee alguna enfermedad crónica:	
Posee alguna discapacidad:	


**ANEXOS**

**Anexo 28: Registro de ficha técnica de máquinas**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Registro Ficha Técnica de Máquinas</b>	Código: <b>SGC-R-FTM -PE-01</b> Fecha: 14/01/2022

		<b>FICHA TÉCNICA DE MAQUINARIA</b>					
Realizado por:		Andrés Pinos		Fecha:			
<b>Máquina- Equipo:</b>				<b>Ubicación:</b>			
<b>Fabricante:</b>				<b>Sección:</b>			
<b>Modelo:</b>				<b>Código Inventario</b>			
<b>Marca:</b>							
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>							
<b>Peso</b>		<b>Altura</b>		<b>Ancho</b>		<b>Largo</b>	
<b>Características Técnicas</b>				<b>FOTO DE LA MAQUINA</b>			
<b>Función</b>							
<b>FECHA DE MATENIMIENTO:</b>							

## Anexo 29: Lista Maestra de Información documentada

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
	<b>Lista Maestra de Información Documentada</b>	Código: SGC-R-LMID-PE-01 Fecha: 01/10/2021

N	Código	Nombre	Tipo de Documento
1	SGC-MC-PE-01	Manual de Calidad ISO 9001:2015	Manual
2	SGC-R-LMID-PE-01	Lista Maestra de Información Documentada	Registro
3	SGC-MPI-PE-01	Matriz de las Partes Interesadas	Matriz
4	SGC-R-A-PE-01	Alcance del SGC	Registro
5	SGC-R-MP-PE-01	Mapa de Procesos de la Organización	Registro
6	SGC-R-P-PE-01	Política de calidad	Registro
7	SGC-RR-PE-01	Roles y Responsabilidades	Matriz
8	SGC-IVR-PE-01	Matriz de identificación y valoración de Riesgos	Matriz
9	SGC-AR-PE-01	Matriz de acciones para abordar riesgos	Matriz
10	SGC-OA-PE-01	Matriz de oportunidades y acciones para abordarlas	Matriz
11	SGC-OC-PE-01	Matriz de Objetivos de Calidad	Matriz
12	SGC – POC – PE - 01	Matriz de Acciones para cumplir los objetivos planteados	Matriz
13	SGC-ATC-PE-01	Matriz de actividades para toma de conciencia	Matriz
14	SGC-RL-PE-01	Matriz de Requisitos Legales	Matriz
15	SGC-P-GC-PE-01	Procedimiento de Gestión del cambio	Procedimiento
16	SGC-P-GRO-PE-01	Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades	Procedimiento
17	SGC-P-CCID-PE-01	Procedimiento de creación y control de información Documentada	Procedimiento
18	SGC-P-SP-PE-01	Procedimiento de selección de Personal	Procedimiento
19	SGC-P-CIE-PE-01	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Procedimiento
20	SGC-P-P-PE-01	Procedimiento de Producción	Procedimiento

## ANEXOS

21	SGC-P-MMHM-PE-01	Procedimiento para el mantenimiento de máquinas y herramientas.	Procedimiento
22	SGC-P-DDPS-PE-01	Procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios	Procedimiento
23	SGC-P-GP-PE-01	Procedimiento de Gestión de Proveedores	Procedimiento
24	SGC-P-SNC-PE-01	Procedimiento de Salidas No Conformes	Procedimiento
25	SGC-P-AI-PE-01	Procedimiento de Auditoria Interna	Procedimiento
26	SGC-P-RD-PE-01	Procedimiento de Revisión por la Dirección	Procedimiento
27	SGC-R-MH-PE-01	Registro de Máquinas y Herramientas	Registro
28	SGC-R-C-PE-01	Registro de Capacitaciones	Registro
29	SGC-R-SC-PE-01	Registro de Satisfacción del cliente	Registro
30	SGC-R-CPS-PE-01	Registro de Cambios de Productos y Servicios	Registro
31	SGC-R-PDD-PE-01	Registro de planificación y diseño	Registro
32	SGC-R-CDS-PE-01	Registro de Cambios en el diseño y desarrollo de productos y servicios	Registro
33	SGC-R-RI-PE-01	Registro de Recepción de Insumos (Materia Prima)	Registro
34	SGC-R-EP-PE-01	Registro de Evaluación de Proveedores	Registro
35	SGC-R-REP-PE-01	Registro de Resultados de la Evaluación de proveedores	Registro
36	SGC-R-OP-PE-01	Registro Orden de Producción	Registro
37	SGC-R-PPC-PE-01	Registro de propiedad perteneciente al cliente	Registro
38	SGC-R-EDH-PE-01	Registro de Entrega y Devolución de herramientas	Registro
39	SGC-R-HV-PE-01	Registro historial de Ventas	Registro
40	SGC-R-POC-PE-01	Registro de Indicadores de gestión para alcanzar los objetivos de calidad	Registro
41	SGC-R-PAI-PE-01	Registro de planificación de Auditoria Interna	Registro
42	SGC-R- CR-PE-01	Registro de Cumplimiento de Requisitos	Registro
43	SGC-R- IA-PE-01	Registro de Informe de Auditoria	Registro

## ANEXOS

<b>44</b>	SGC-R- CR-PE-01	Registro de Convocatoria a Revisión	Registro
<b>45</b>	SGC-R- RD-PE-01	Registro de Revisión de la alta dirección	Registro
<b>46</b>	SGC-R- NCAC-PE-01	Registro de no conformidades y acciones correctivas	Registro
<b>47</b>	SGC-R- SC-PE-01	Registro solicitud de Cambio	Registro
<b>48</b>	SGC-R-FTM -PE-01	Registro Ficha Técnica de Maquinaria	Registro
<b>49</b>	SGC-F- SC-PE-01	Formato Solicitud de Cambio	Formato
<b>50</b>	SGC-F- CPT-PE-01	Formato Convocatoria para llenar puestos de Trabajo	Formato
<b>51</b>	SGC-F- FT-PE-01	Formato Ficha del Trabajador	Formato
<b>52</b>	SGC-R-MMHE-PE-01	Registro de Mantenimiento de Máquinas y herramientas	Formato

**Anexo 30: Registro de Mantenimiento de Máquinas y herramientas**

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>			
		<b>Registro de Mantenimiento de Máquinas y herramientas</b>	Código: <b>SGC-R-MMHE-PE-01</b>		
<b>REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS</b>					
Día:		Mes:		Año	
Tipo de mantenimiento:		<input type="checkbox"/> Preventivo	<input type="checkbox"/> Correctivo	<input type="checkbox"/> Mecánico	<input type="checkbox"/> Eléctrico
Fecha de Parada:	Hora	Fecha de Entrega:	Hora		
Acción Ejecutada					
Origen					
Solución					
<b>Elementos Utilizados, partes cambiadas o modificadas</b>					
<b>Elemento</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Ubicación de la máquina</b>		