UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL

Tema: "El Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 para la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA."

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión de la Producción Agroindustrial

Autora: Ingeniera Inés Virginia Córdova Guambo

Director: Ingeniero Manolo Alexander Córdova Suárez, Magister

Ambato- Ecuador

Enero - 2017

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos

El Tribunal de Defensa del Trabajo de titulación presidido por Doctora Jacqueline de las Mercedes Ortiz Escobar, e integrado por los señores Ingeniera Dolores del Rocío Robalino Martínez Magister, Ingeniera Silvia Janneth Sánchez Vélez Magister, Licenciado Paulo Santiago Baquero Icaza Master, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el Trabajo de Investigación con el tema: "EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA PROAGRIP CÍA. LTDA.", elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Inés Virginia Córdova Guambo, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión de la Producción Agroindustrial; una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dra. Jacqueline de las Mercedes Ortiz Escobar
Presidenta del Tribunal de Defensa

Ing. Dolores del Rocío Robalino Martínez, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Silvia Janneth Sánchez Vélez, Mg
Miembro del Tribunal

Lcdo. Paulo Santiago Baquero Icaza, M.Sc.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación presentado con el tema: **"EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA PROAGRIP CÍA. LTDA."**, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Inés Virginia Córdova Guambo, Autora bajo la Dirección de Ingeniero Manolo Alexander Córdova Suárez Magister, Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Inés Virginia Córdova Guambo

C.C. 1803147741

AUTORA

Ing. Manolo Alexander Córdova Suárez Magíster

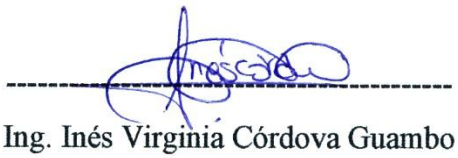
C.C. 1802842508

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Investigación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ing. Inés Virginia Córdova Guambo

C.C. 1803147741

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
Portada	i
A la Unidad Académica de Titulación	ii
Autoría del Trabajo de Titulación	iii
Derechos de Autor	iv
Índice General de Contenidos	v
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Agradecimiento	xiii
Dedicatoria	xiv
Resumen Ejecutivo	xv
Summary	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Tema de Investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Contextualización	2
1.2.1.1 Macro	2
1.2.1.2 Meso	4
1.2.1.3 Micro	5
1.2.2 Análisis crítico	5
1.2.2.1 Árbol de problemas	6
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4. Formulación del problema	6
1.2.5. Interrogantes	7
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación	7
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos	9

1.4.1. Objetivo General 9
1.4.2. Objetivos Específicos 9

CAPÍTULO II 10
MARCO TEÓRICO 10
2.1 Antecedentes investigativos 10
2.2 Fundamentación filosófica 11
2.3 Fundamentación legal 11
2.4. Categorías fundamentales 12
2.4.1 Variable Independiente 13
2.4.1.1 Calidad Total 13
2.4.1.2 Gestión de la Calidad 13
2.4.1.3 Normas ISO de Calidad 14
2.4.1.4 Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 14
2.4.2 Variable Dependiente 17
2.4.2.1 Mejora Continua 17
2.4.2.2 Gestión por procesos 17
2.4.2.3 Enfoque al cliente 17
2.4.2.4 Satisfacción del cliente 18
2.5 Hipótesis 18
2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis 18
2.6.1 Variable independiente 18
2.6.2 Variable dependiente 18

CAPÍTULO III 19
METODOLOGÍA 19
3.1 Modalidad básica de la investigación 19
3.2 Nivel o tipo de investigación 19
3.3 Población y muestra 20
3.3.1 Población 20
3.3.2 Muestra 20
3.4 Operacionalización de Variables 21
3.4.1 Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 21
3.4.2 Variable dependiente: Satisfacción del cliente 24

3.5 Recolección de la información 25
3.6 Plan de procesamiento de datos 25

CAPÍTULO IV 26
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 26
4.1 Análisis e interpretación de los resultados 26
4.1.1 Descripción de la empresa 26
4.1.2 Diagnóstico de la Situación actual de la empresa según los Requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 26
4.1.3 Interpretación de Encuestas 35
4.1.4 Mapa de procesos 66
4.2 Verificación de la Hipótesis 67

CAPÍTULO V 71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 71
5.1 Conclusiones 71
5.2 Recomendaciones 72

CAPÍTULO VI 74
PROPUESTA 74
6.1 Datos Informativos 74
6.1.1 Título de la propuesta 74
6.1.2 Institución Ejecutora 74
6.1.3 Beneficiarios 74
6.1.4 Ubicación 74
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución 74
6.1.6 Equipo Técnico Responsable 75
6.1.7 Costo de la propuesta 75
6.2 Antecedentes de la propuesta 75
6.3 Justificación 76
6.4 Objetivos 77
6.4.1 Objetivo General 77
6.4.2 Objetivos Específicos 77
6.5 Análisis de factibilidad 77

6.6 Fundamentación Científico Técnico 78
6.6.1 Sistema de Gestión de la calidad 78
6.6.2 Norma ISO 9001:2008 78
6.6.3 Estructura de la Norma ISO 9001:2008 79
6.6.4 Documentación requerida Norma ISO 9001:2008 79
6.6.5 Documentación obligatoria 79
6.6.6 Implantación de un sistema de calidad 80
6.6.7 Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad 80
6.7 Metodología – Modelo Operativo 80
6.8 Administración 82
6.9 Previsión de la evaluación 83
Referencias Bibliográficas 84

ANEXOS 88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal y clientes de la empresa PROAGRIP Cía. Ltda. 20
Tabla 2 Variable independiente Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 21
Tabla 3 Variable dependiente Satisfacción del cliente 24
Tabla 4 Situación Actual de la empresa respecto al Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008 28
Tabla 5 Cumplimiento del Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2008 29
Tabla 6 Cumplimiento del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2008 30
Tabla 7 Cumplimiento del Capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2008 31
Tabla 8 Cumplimiento del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2008 32
Tabla 9 Cumplimiento del Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2008 34
Tabla 10 Pregunta 1. ¿La cantidad de producto entregado por Proagrip Cía. Ltda. Corresponde a la cantidad de producto solicitado? 37
Tabla 11 Pregunta 2. ¿La empresa cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado? 38
Tabla 12 Pregunta 3. ¿Qué percepción tiene con respecto a la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de Proagrip Cía. Ltda.? 39
Tabla 13 Pregunta 4. ¿La empresa Proagrip Cía. Ltda., previo a comprometerse con la entrega de productos, ha realizado el envío de oferta, aceptación de Contratos, aceptación y confirmación de pedidos? 41
Tabla 14 Pregunta 5. ¿La empresa Proagrip Cía. Ltda., comunica a los clientes Los parámetros de calidad de los productos? 42
Tabla 15 Pregunta 6. ¿El personal de la empresa Proagrip Cía. Ltda., demuestra conocer los procedimientos establecidos para el transporte y entrega de productos alimenticios? 44
Tabla 16 Pregunta 7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por Proagrip Cía. Ltda.? 45
Tabla 17 Pregunta 8.1. ¿Por favor, valore la atención del personal de transporte y entrega de Proagrip Cía. Ltda.? 46
Tabla 18 Pregunta 8.2. ¿Por favor, valore la atención del personal de ventas (facturación y cobros) de Proagrip Cía. Ltda.? 48
Tabla 19 Pregunta 8.3. ¿Por favor, valore la atención del departamento de

Calidad de Proagrip Cía. Ltda.? 49
Tabla 20 Pregunta 8.4. ¿Por favor, valore la atención del personal de Producción de Proagrip Cía. Ltda.? 50
Tabla 21 Pregunta 9.1. ¿Por favor, valore el atributo de servicio post venta de La empresa Proagrip Cía. Ltda.? 51
Tabla 22 Pregunta 9.2. ¿Por favor, valore el atributo organización de la Empresa Proagrip Cía. Ltda.? 53
Tabla 23 Pregunta 9.3. ¿Por favor, valore el atributo de orientación a Satisfacción del cliente de la empresa Proagrip Cía. Ltda.? 54
Tabla 24 Pregunta 9.4. ¿Por favor, valore el atributo profesionalidad de la Empresa Proagrip Cía. Ltda.? 55
Tabla 25 Pregunta 9.5. ¿Por favor, valore la relación calidad/precio de los Productos de la empresa Proagrip Cía. Ltda.? 56
Tabla 26 Pregunta 9.6. ¿Por favor, valore el servicio de transporte de la Empresa Proagrip Cía. Ltda.? 57
Tabla 27 Pregunta 10.1. ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted el servicio post venta de la empresa Proagrip Cía. Ltda.? 59
Tabla 28 Pregunta 10.2. ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted la organización de la empresa Proagrip Cía. Ltda.? 61
Tabla 29 Pregunta 10.3. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la orientación a la satisfacción del cliente por parte de la empresa Proagrip Cía. Ltda.? 61
Tabla 30 Pregunta 10.4. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la profesionalidad de la empresa Proagrip Cía. Ltda.? 62
Tabla 31 Pregunta 10.5. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la relación calidad/precio de los productos de la empresa Proagrip Cía. Ltda.? 63
Tabla 32 Pregunta 10.6. ¿Por favor, valore la importancia que tiene el servicio De transporte de la empresa Proagrip Cía. Ltda.? 64
Tabla 33 Pregunta 11. ¿Considera conveniente que Proagrip Cía. Ltda., implemente un sistema documental basado en la norma ISO 9001:2008, para controlar los procesos y mejorar la calidad de los productos? 65
Tabla 34 Tabla de contingencia para verificación de relación entre variables 68
Tabla 35 Modelo Operativo 81
Tabla 36 Administración 82
Tabla 37 Previsión de la evaluación 83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas 6
Figura 2. Organizador lógico de variables 12
Figura 3. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos Norma ISO 9001:2008. 16
Figura 4. ¿La cantidad de producto entregado por PROAGRIP CÍA. LTDA. Corresponde a la cantidad de producto solicitado? 37
Figura 5. ¿La empresa cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado? 38
Figura 6. ¿Qué percepción tiene con respecto a la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.? 40
Figura 7. ¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., previo a comprometerse con la entrega de productos, ha realizado el envío de oferta, aceptación de contratos, aceptación y confirmación de pedidos? 41
Figura 8. ¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., comunica a los clientes los parámetros de calidad de los productos? 43
Figura 9. ¿El personal de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., demuestra conocer los procedimientos establecidos para el transporte y entrega de productos alimenticios? 44
Figura 10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? 45
Figura 11. ¿Por favor, valore la atención del personal de transporte y entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.? 47
Figura 12. ¿Por favor, valore la atención del personal de ventas (facturación y cobros) de PROAGRIP CÍA. LTDA.?Figura 15. Valoración de la organización de la empresa 48
Figura 13. ¿Por favor, valore la atención del departamento de calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA.? 49
Figura 14. ¿Por favor, valore la atención del personal de producción de PROAGRIP CÍA. LTDA.? 50
Figura 15. ¿Por favor, valore el atributo de servicio post venta de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 52
Figura 16. ¿Por favor, valore el atributo organización de la empresa

PROAGRIP CÍA. LTDA.? 53
Figura 17. ¿Por favor, valore el atributo de orientación a satisfacción del cliente de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 54
Figura 18. ¿Por favor, valore el atributo profesionalidad de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 55
Figura 19. ¿Por favor, valore la relación calidad/precio de los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 57
Figura 20. ¿Por favor, valore el servicio de transporte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 58
F**igura 21.** ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted el servicio post venta de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 59
Figura 22. ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted la organización de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 60
Figura 23. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la orientación a la satisfacción del cliente por parte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 61
Figura 24. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la profesionalidad de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 62
Figura 25. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la relación calidad/precio de los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 63
Figura 26. ¿Por favor, valore la importancia que tiene el servicio de transporte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.? 64
Figura 27. ¿Considera conveniente que PROAGRIP CÍA. LTDA., implemente un sistema documental basado en la norma ISO 9001:2008, para controlar los procesos y mejorar la calidad de los productos? 65
Figura 28. Mapa de procesos PROAGRIP CÍA. LTDA. 66

AGRADECIMIENTO

A mi Dios por ser siempre mi guía y cubrirme son sus infinitas bendiciones.
A mi familia por su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, por permitirme creciendo profesionalmente.

Un sincero agradecimiento al Ing. Mg. Manolo Córdova por su ayuda en la realización del trabajo de investigación.

A todos mis amigos de la Maestría por todas aquellas hermosas vivencias compartidas.

Inés Córdova G.

DEDICATORIA

El esfuerzo plasmado en éste trabajo se lo dedico a Dios por todo su amor derramado en mi vida.

A mi madre Anita Lucía desde el cielo por todas sus bendiciones y en especial a mi padre Luis que ha sabido ser mi ejemplo de generosidad, perseverancia y fuerza, a mi hermano por su apoyo siempre incondicional.

A mis seres queridos y siempre recordados que hoy gozan de la paz del señor y a toda mi familia quienes han compartido conmigo hermosos momentos.

Inés Córdova G.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL

TEMA:

"EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA PROAGRIP CÍA. LTDA."

AUTORA: Ing. Inés Virginia Córdova Guambo
DIRECTOR: Ing. Manolo Alexander Córdova Suárez, Mg.
FECHA: 29 de Agosto del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación determinó la relación entre las variables Sistema de Gestión de Calidad y la satisfacción del cliente de la empresa Proagrip Cía. Ltda., para lo cual se realizó un diagnóstico de la empresa con respecto al Sistema de gestión de la calidad mediante una lista de verificación elaborada en base a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, alcanzado un nivel de cumplimiento general del 12%.

De la encuesta aplicada a los clientes externos, se obtuvo que el 84% se encuentran satisfechos de manera general con los productos hortícolas empacados; sin embargo tienen una percepción de insatisfacción con la gestión de quejas y reclamos, la cantidad y tiempo de entrega de los productos, la comunicación de parámetros de calidad y atención del personal.

En la investigación se formalizaron los procesos de la cadena de valor de la empresa y se desarrolló el manual de calidad; que mediante auditoría de suficiencia alcanzó el 83% de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008, lo que permitió implementar la documentación pertinente en función de los criterios que inciden en la satisfacción del cliente identificados mediante el análisis estadístico aplicando la prueba Chi Cuadrado en el programa SPSS; logrando como resultados alcanzar el 88% de clientes externos satisfechos, por lo que hubo una reducción del 4% de clientes insatisfechos.

Descriptores: Gestión de la calidad, Normas ISO, Satisfacción del cliente, PROAGRIP CÍA. LTDA., Enfoque a procesos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL

THEME:

"EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA PROAGRIP CÍA. LTDA."

AUTHOR: Ing. Inés Virginia Córdova Guambo
DIRECTED BY: Ing. Manolo Alexander Córdova Suárez Mg.
DATE: 29 de Agosto del 2016

EXECUTIVE SUMMARY

The present investigation determined the relation between the variables Quality Management Sistem and the client´s satisfaction of Proagrip Cía. Ltda Company, for which a diagnosis of the Company has been made regarding to the Quality Management Sistem by means of a verification list developed according to ISO 9001:2008 Policy requirements, achieving a general fullfilment level of the 12%.

From the interview applied to external clients, the results was an 84% of satisfaction in a general way with the products; however, they have a perception of insatisfaction with the complaint management, the quantity and delivery time of the product, comunication quality settings and the staff´s attention.

The Company´s value chain procedures were formalized and the Quality Manual was developed, so through a sufficiency audit it reached the 83% of fullfilment with ISO 9001:2008 Policy; which allowed to implement the relevant documentation in accordance to the criteria that influence on the client´s satisfaction, reaching the 88% of external clients satisfied, for which there was a a 4% depletion of unsatisfied client´s.

Keywords: Quality Management, Standard ISO, Client´s Satisfaction, PROAGRIP CÍA. LTDA., Approach to processes.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el dinamismo empresarial influenciado por la competitividad entre las empresas y las condiciones que exige el mercado ha hecho que se incluyan en las administraciones los criterios de calidad, es así que la norma ISO 9001:2008 permite desarrollar un Sistema de gestión de calidad aplicado a las necesidades de cada empresa permitiendo garantizar el producto y/o servicio que oferta la misma.

PROAGRIP CÍA. LTDA, se ha visto en la necesidad de adaptarse a los entornos de mercado, considerando los requisitos que los clientes externos establecen con respecto a los productos hortícolas empacados, con el fin de incrementar su nivel de satisfacción. Para ello es necesario la aplicación de prácticas directivas adecuadas y la optimización de los procesos, con una administración basada en misión, visión y objetivos estratégicos que permitan unificar esfuerzos y tomar oportunidades de mejora.

El presente trabajo se inicia con el diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto a los requerimientos de Sistema de gestión de la calidad según norma ISO 9001:2008.

Se formalizaron los procesos de la cadena de valor de la empresa y se determinó el nivel de satisfacción de los clientes externos, así como los criterios que influyen sobre su satisfacción; con los resultados obtenidos se elaboró la documentación pertinente y se aplicó en la organización para conocer su impacto sobre los clientes externos; obteniéndose que los procedimientos documentados influyen positivamente en la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes.

Por lo cual, en éste trabajo se propone la elaboración de un Sistema documentado que cumpla con la Norma ISO 9001:2008 del Sistema de gestión de calidad en función de las necesidad detectadas de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., que permita a la misma, planear, controlar, asegurar y mejorar todos los elementos que influyen en la satisfacción del cliente y lograr la eficacia de los procesos, mediante la realización de actividades coordinadas, con una misión y visión claras que permitan alcanzar las metas propuestas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación

"EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA PROAGRIP CÍA. LTDA."

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macro

A nivel mundial, se conocen que los mercados han ido evolucionando con el incremento de requerimientos de los consumidores, especialmente enfocados en el rol que desempeña la calidad en las empresas. En la economía actual, aquellas empresas caracterizadas como exitosas han considerado la *calidad* como una *ventaja competitiva*, permitiéndoles responder satisfactoria y oportunamente las exigencias del entorno. (DEPROIMCA C.A., 2008).

Para ingresar satisfactoriamente en la dinámica empresa – consumidores, se requiere la adopción de un sistema de calidad, que permita el alcance de objetivos y metas establecidas por las empresas en miras de competitividad. El conocimiento que actualmente manejan las empresas modernas de todo el mundo, se consolida en que su permanencia en los mercados

exige una buena participación con *calidad* y la misma debe ser controlada. (DEPROIMCA C.A., 2008).

Un sistema de gestión se define como el conjunto interrelacionado de métodos, procedimientos, instrucciones, mediante los que la organización planifica, ejecuta y controla determinadas actividades relacionadas con los objetivos que desea alcanzar.

Yánez (2008) afirma que:

> Un sistema de gestión de la calidad, es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. (p.1)

Heras (2006) menciona que:

> La familia de normas ISO 9000 fueron establecidas, en su primera versión, en 1987, y fueron revisadas en 1994 y en 2000. A nivel mundial esta normativa se expandió por los países de la Unión Europea, que promovieron de forma intensiva la adopción de este estándar por parte de las empresas en 1992. (p.48)
>
> La implantación es voluntaria, con el sentido de sistematización y formalización de los procesos clave de la empresa, de tal manera que para finales de 2004, en el mundo se habían otorgado más de 670.000 certificados ISO 9000 en un total de 154 países. (p.50)

A nivel internacional, Escalera y Pascual (2004), afirman que son muchos los estudios que han analizado la motivación y los resultados de la implantación de la norma ISO 9000, y en ellos no existe un consenso respecto a las conclusiones de estos estudios: algunos subrayan que son motivaciones de tipo externo (presión y exigencia de los clientes, presión de la competencia y cuestiones de imagen, entre otras) las que llevan a implantar estos estándares, mientras que otros estudios subrayan la influencia de los factores de tipo interno.

La normativa Internacional ISO 9001, presenta una ventaja principal, puede ser aplicada a todo tipo de organizaciones de cualquier tamaño, permite identificar y establecer sistemas, estandarizar procesos para asegurar que la organización este enfocada en comprender y cubrir las necesidades de los clientes. Para contribuir con este tipo de sistema

se requiere que la organización identifique, gestione, controle y mejore aquellos procesos que pueden tener impacto en la satisfacción del cliente.[1]

1.2.1. Meso

En Ecuador y demás países andinos, las regulaciones gubernamentales, industriales y de grupos de consumidores respecto a *calidad*, inocuidad y seguridad de los alimentos se encuentran en etapa de desarrollo, sin embargo, en los últimos años se percibe una tendencia creciente con respecto a la alineación por *Sistemas de gestión de la calidad*, tal es el caso que en el país se ha emitido la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con Registro Oficial Suplemento 26 de febrero 22 de 2007 Última Reforma: 29 de diciembre de 2010, con la finalidad de fomentar y establecer regulaciones de calidad e inocuidad.

La implementación de Sistemas de gestión de calidad en las empresas alimenticias representa una oportunidad para la formalización de los procesos, que permitan la producción y comercialización de alimentos cumpliendo estándares de calidad, buscando la eficiencia, competitividad, la satisfacción de los consumidores e incrementado la productividad. (Ortiz, 2008)

Se considera que a nivel país es necesario *fortalecer la calidad* en el sector productivo, mediante el compromiso del empresario en aplicar normas de calidad y el consumidor en exigirlas. (Economía, 2010). En el país apenas 859 empresas cuentan con la certificación de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 9001. Esto significa que el resto no cumple con normas que garanticen calidad en sus procesos de gestión u operación; de ahí que, la idea es impulsar el desarrollo del sector productivo a través de instrumentos, como los *sistemas de calidad*, para elevar los niveles de *productividad*, reducir costos y optimizar recursos.

[1]La norma internacional ISO 9001:2008 permite desarrollar en forma eficiente y práctica el enfoque de mejoramiento continuo de los procesos a fin de que las empresas se desempeñen bajo altos estándares de eficiencia, productividad y *calidad.*

1.2.1.3 Micro

La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., ubicada en el cantón Ambato tiene participación activa en la comercialización de productos hortícolas empacados, fue creada en el 2008 con una trayectoria de ocho años en el mercado nacional, siendo principal proveedor de prestigiosas cadenas de supermercados nacionales, recibiendo la categorización de Mediana Empresa, otorgado por el Ministerio de Industrias Productividad (MIPRO).

Con el pasar del tiempo la demanda de sus productos se ha ido incrementando y en la actualidad se comercializan en grandes volúmenes, es por ello que la gerencia de la empresa ha dirigido sus esfuerzos para el cumplimiento de requerimientos y *satisfacción del cliente*, encaminándose hacia la gestión de la *calidad*.

1.2.2 Análisis crítico

Es importante observar al problema desde su perspectiva general, en este caso, para poder encontrar las causas y los efectos que inciden en el desarrollo productivo de la empresa.

Uno de los factores que afectan sobre el desarrollo productivo de la empresa, es la *calidad*, requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales a nivel nacional e internacional es que los clientes exigen que se les ofrezcan productos de *calidad* y que satisfagan adecuadamente sus necesidades, esto lleva a la empresa a implementar medidas que ayuden a desarrollar niveles de eficiencia, caso contrario se genera la insatisfacción del cliente debido al incumplimiento de estándares de calidad, a la escasa capacitación del personal en la cadena productiva y de manera global la ausencia de un sistema de gestión de calidad debidamente estructurado.

Teniendo impacto negativo en la empresa, provocando la insatisfacción de los clientes, pérdidas en la *rentabilidad* y *competitividad*, imposibilitando la *mejora continua*. De ésta manera, en la empresa se genera la necesidad de desarrollar *estrategias de calidad* que permitan coordinar, mejorar los procesos y procedimientos que se desarrollan y optimizar los recursos, productos y servicios.

1.2.2.1 Árbol de problemas

Figura 1. Árbol de problemas

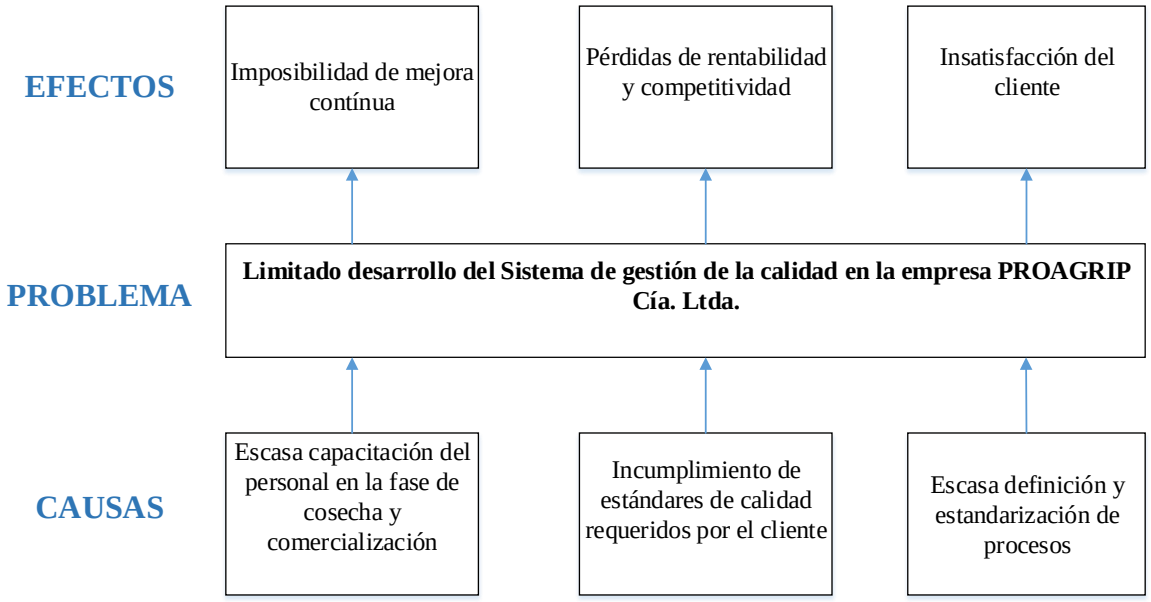


Figura 1. Árbol de problemas donde se presenta el desglose de causas y efectos respecto al problema identificado. Por Ing. Inés Córdova, 2016

1.2.3 Prognosis

Al no llevarse a cabo el presente estudio, la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., se podría incrementar el nivel de insatisfacción de los clientes debido al incumplimiento de estándares de *calidad* establecidos, pérdida de objetividad en el control de procesos productivos y el personal no alcanzará las competencias requeridas para involucrarse en sistemas de gestión de calidad. De manera que la empresa, se encontrará en *desventaja comercial* como proveedor de productos hortícolas empacados, dentro de un mercado exigente y dinámico.

1.2.4. Formulación del problema

¿El limitado desarrollo del Sistema de gestión de la calidad en la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., provoca la insatisfacción de los clientes de la empresa?

1.2.5. Interrogantes

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., con respecto a los productos?

¿Cuáles es la situación actual de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., con respecto al sistema de gestión de calidad?

¿Cuál es el mapa de procesos que permite identificar su interacción en la producción de hortalizas empacadas en la empresa?

¿Cuál es la documentación requerida por el Sistema de gestión de la calidad según Norma ISO 9001:2008?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Campo:	Agroindustrial
Área:	Calidad
Aspecto específico:	Línea de producción de hortalizas empacadas
Delimitación Temporal:	Abril – Septiembre 2016
Delimitación Espacial:	PROAGRIP CÍA. LTDA., cantón Ambato, provincia Tungurahua.

1.3 Justificación

La constante evolución del comercio alimentario, está cambiando el modo en el que se elaboran, comercializan y consumen los alimentos, además de la producción agrícola. (Ortiz, 2008). Los productos agrícolas se comercializan dinámicamente a nivel nacional y actualmente su demanda se incrementa en el ámbito internacional, motivo por el cual, las empresas deben mejorar constantemente la capacidad de garantizar a sus consumidores que sus productos agrícolas y alimenticios sean de *calidad*.

El Sistema de gestión de la calidad tiene impacto positivo en las empresas que se han interesado por desarrollarlo e implantarlo, Romo (2011) considera que la gestión de la calidad significa crear un entorno de trabajo sencillo, flexible y ágil con la finalidad de que

tanto los clientes internos como los externos posibiliten el cumplimiento de los objetivos propuestos con el ahorro de recursos y la máxima satisfacción del cliente.

La Normativa Internacional ISO 9001:2008, orienta sus principios a la satisfacción del cliente, alineados en el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad, relacionando los procesos que deben cumplir con requisitos basados en normativa nacional INEN, para los productos obtenidos de agroindustrias.

Es así que Yépez (2014) afirma que el diseño del sistema de gestión de calidad da como resultado un mayor control de los materiales comprados a proveedores, esto permite que la empresa produzca con calidad desde el inicio de su cadena de valor, reduciendo el producto no conforme al igual que los posibles reprocesos.

Para la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., es muy importante satisfacer las necesidades de los clientes, y para ello la alta dirección ha decidido enfocar en la tecnificación de sus procesos de tal forma que exista una mejora continua en la *calidad* de los mismos, para optimizar las condiciones de operación y su permanencia dinámica en el mercado.

El desarrollo del sistema de *gestión de la calidad*, proporciona un beneficio conjunto porque permite el alcance de metas consolidadas por la alta gerencia, permite que el personal operativo se concientice en el desempeño de sus funciones y adquieran un compromiso sintiéndose entes activos que aportan dentro de la mejora de los procesos productivos, además impacta positivamente en los clientes internos como externos, brindando confianza basada en una cultura organizacional fundamentada en la *calidad*, mediante la interrelación, autoevaluación y *mejora continua*.

El enfoque mencionado, representa para la empresa un sistema que permite la mejora continua de procesos, la reducción de rechazos generando *confianza en los clientes*, cumpliendo con los requerimientos nacionales e internacionales de calidad (Ortiz, 2008); de esta forma se busca que éste trabajo sirva como base de referencia técnica para la aplicación del *sistema de gestión de calidad*.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Desarrollar el Sistema de gestión de calidad según Norma ISO 9001:2008 para la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción que presentan los clientes con respecto a los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa con respecto al Sistema de gestión de la calidad según Norma ISO 9001:2008.
- Elaborar un mapa de procesos que facilite la interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos en el normal funcionamiento de la empresa.
- Desarrollar el Manual de Calidad según Norma ISO 9001:2008, de acuerdo a las necesidades detectadas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Éste trabajo toma como antecedentes investigativos los que se detallan a continuación:

Las exigencias de los mercados internacionales han motivado a las empresas a la búsqueda constante de procesos de mejora continua para ser parte fundamental del desarrollo de cada País, siendo para el Ecuador una oportunidad comercial el incrementar el número de productos o servicios elaborados cumpliendo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 que permitan la satisfacción interna de las organizaciones y la trasmisión de confianza a sus clientes (Salgado, 2015).

El diseño de un *Sistema de gestión de calidad* es pertinente debido a los requerimientos de los clientes y potenciales clientes para las empresas a nivel nacional e internacional, es así que emplean herramientas como normativa internacional ISO para definir estrategias de *mejora continua* y procesos estandarizados, capaces de optimizar costos. El compromiso de la alta dirección para alcanzar los objetivos y políticas determinadas es crucial dentro de la gestión de calidad. (Báez, 2008)

Koontz (2011) afirma en su investigación que:

> Los beneficios de implantar la ISO son la documentación de los procesos, una mayor conciencia en la calidad por parte de los empleados de la compañía, el cumplimiento de los requerimientos de los clientes y el cumplimiento de las demandas de los agentes de compras. (p.32)

La gestión de la calidad total tiene una perspectiva dinámica con el entorno bajo los principios de atención a la satisfacción de los clientes, el compromiso con los objetivos de la empresa, la mejora continua, la formación, así como generar un clima de confianza y aprendizaje en la organización. Adicionalmente, se considera que la Norma ISO 9001, permite alcanzar una comunicación más efectiva, una reducción en costos, mejor documentación de sus procesos, mayor uniformidad en las operaciones y una mayor productividad (Morales, 2014).

El Sistema de gestión de la Calidad[2] basado en ISO 9001:2008, permite el aseguramiento y satisfacción de las necesidades de los clientes, mediante la consolidación de una organización orientada a los procesos, fidelizando clientes internos y externos; superando las expectativas planteadas.

2.2 Fundamentación filosófica

El trabajo se fundamenta en el enfoque crítico propositivo ya que parte de la investigación experimental y del análisis de información bibliográfica como herramientas metodológicas básicas; las mismas que permitirán obtener resultados que se encaminara a la consecución de la propuesta.

2.3 Fundamentación legal

La principal base legal para el desarrollo del presente trabajo de titulación será:

- Norma técnica sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados-Resolución Nº042 (03-06-2015).
- NTE INEN 2104:1996 Hortalizas Frescas. Definiciones y clasificación
- Código de Prácticas de higiene para las frutas y hortalizas frescas (*CAC/RCP 53 – 2003)*

[2]La implantación del sistema de gestión de calidad, mejora los procesos de la empresa y da seguimiento a la opinión de los clientes, reflejando su satisfacción en la rentabilidad actual y futura de la empresa. (Pérez, 2006)

- Código de Prácticas para el envasado y transporte de frutas y hortalizas frescas (CAC/RCP 44-1995)
- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Ley 76 Registro Oficial Suplemento (29-12-2010)
- Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de Calidad, Conceptos y vocabulario.
- Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad, Requisitos.
- Norma ISO 9004:2009, Sistema de Gestión de Calidad, Gestión para el éxito sostenido.
- Norma ISO 19011:2012, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

2.4. Categorías fundamentales

Figura 2. Organizador lógico de variables

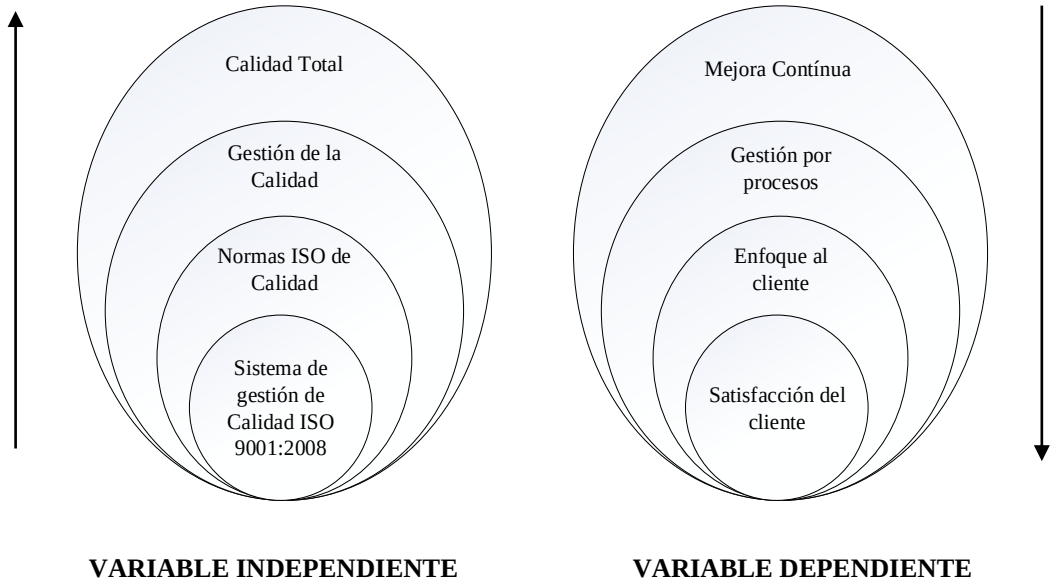


Figura 2. Red de inclusiones conceptuales para las variables de estudio. Por Ing. Inés Córdova, 2016

2.4.1 Variable Independiente

2.4.1.1 Calidad Total

"La definición de la *calidad total* es un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intenta lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo" (James, 2004, p.62).

Para Evans, J. &Linsay, W. (2008). "La *calidad total* es el esfuerzo de mejora firme y continua de todos en una organización para entender, satisfacer y exceder las expectativas de los clientes" (p.18).

La *calidad total* se basa en técnicas y actividades de carácter operacional utilizadas para que un servicio o producto pueda satisfacer los requisitos relativos a la calidad exigidos por los consumidores. Está enfocada en controlar adecuadamente los procesos, eliminando las posibles causas que provoquen deficiencia en las etapas del ciclo de calidad, bajo nuevos estilos de liderazgo y mejoramiento permanente, para con ello obtener mejores resultados económicos.

Según Moreno, Peris, & Gonzalez (2001) afirman que:

> La calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está focalizado hacia el cliente. La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial y el compromiso con los objetivos empresariales. (p.7)

La Calidad Total se establece como un proceso de mejora continua para la empresa, busca satisfacer las necesidades del consumidores, involucra la renovación del proceso productivo, la optimización de recursos, el crecimiento del personal mediante capacitación incluyendo las prácticas amigables con el medio ambiente (Bellón, 2001).

2.4.1.2 Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad, basada en los principios Total Quality Management (TQM), exige implantarlos en todos los niveles y departamentos, de la empresa. La filosofía TQM exige el

uso de técnicas de gestión de la calidad más sofisticadas y relaciones más estrechas con los proveedores (Griful & Canela, 2005).

La gestión de la calidad se basa en la *calidad* del servicio, del producto, la satisfacción de los clientes, y los medios de obtención de la misma. La gestión de los procesos justifica la calidad por lo que considera que es indispensable implementar en todas las áreas de la empresa.

En esencia, la gestión de la calidad es el aspecto de la gestión general de la organización que determina y aplica la política de la calidad con el objetivo de orientar las actividades de la organización para mantener y obtener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente. (Fernández, 2008)

2.4.1.3 Normas ISO de Calidad

Norma de Calidad es la documentación que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin. La Norma ISO 9000 es el único estándar de calidad reconocido por International Organization for Standardization, dedicada a establecer procedimientos de administración de la calidad mediante liderazgo, documentación detallada, instrucciones de trabajo y archivo de registros (Heizer, 2009).

Las Normas ISO 9000 es un modelo de Gestión de Calidad que contemplan: ISO 9000:2000.- define términos y conceptos; ISO 9001:2008.- provee estándares para evaluar la capacidad de cumplir con las especificaciones de los clientes; ISO 9004:2000.- provee las directrices para la mejora continua; ISO 19011.- Provee los lineamientos para la verificación de la habilidad del sistema de calidad; ISO 10005:1995.- Provee lineamientos de apoyo para la preparación, revisión y aceptación de planes de calidad (Servat, 2005).

2.4.1.4 Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008

El *Sistema de gestión de calidad*, es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la *calidad.*

Para desarrollar e implementar un SGC o mejorar el existente, es necesario determinar las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos; establecer la política y

objetivos de la organización; determinar procesos y responsabilidades; proporcionar los recursos necesarios para lograr los objetivos de la *calidad*; establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso; determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas; establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del SGC. (Pérez, J. & De Velasco F., 1994).

En términos generales el Sistema de gestión de calidad, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente. El diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. (Moreno, 2014)

Norma ISO 9001:2008

Según Norma ISO 9001:2008, se menciona[3].

> **Objetivos de la Norma ISO 9001:2008.**
>
> Su principal objetivo es lograr la satisfacción del cliente a través de un manejo sistémico de los procesos de la organización y de la mejora continua. Además de lograr que la empresa satisfaga las necesidades de sus clientes, poseer un enfoque basado en procesos y lograr su estandarización, contar con el compromiso y liderazgo de la dirección encaminando sus esfuerzos a obtener el involucramiento de toda la organización, mejora continua y armonía cliente – proveedor.

Los principios que rigen a la Norma ISO 9001:2008 son: organización orientada al Cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque objetivo para la toma de decisiones, relación mutuamente beneficiosa con los proveedores.

[3] La Norma ISO 9001: 2008 establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta versión entró en vigencia el 15 de noviembre del 2008.

Figura 3. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos

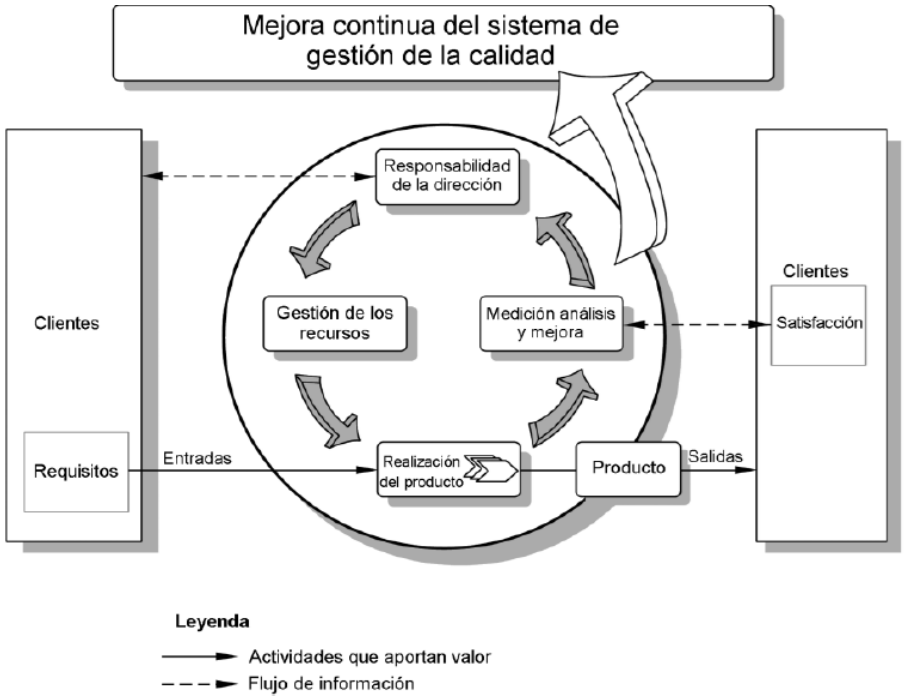


Figura 3. Ilustra los vínculos entre los procesos y muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El modelo mostrado cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada. Adaptado de Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008

Participación de la administración mediante el diseño de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad para una mejora continua; incremento de la productividad mediante evaluación inicial y mejora de los procesos y capacitación del personal, disposición de mejor documentación para reducir los errores, aumentando el grado de satisfacción de los clientes.

Apertura de nuevos segmentos de mercados insatisfechos, mejora de la imagen y con ello fidelización de clientes. Optimización en el manejo de recursos económicos. (Griful, E. y Canela, M., 2002)

2.4.2 Variable Dependiente

2.4.2.1 Mejora Continua

La mejora continua implica alistar a todos los miembros de la empresa en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de *calidad* y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores, para de esa forma mejorar los rendimientos sobre la inversión y la participación de la empresa en el mercado (Jacobs, 2000).

2.4.2.2 Gestión por procesos

La Gestión por procesos es una de las herramientas de mejora, más efectivas para las organizaciones. Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada en resultados considerarse como un proceso.

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia y eficacia (Ministerio de Fomento, 2005).

2.4.2.3 Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto es importante comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. La alta dirección debe asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente de manera que se superen las expectativas del mismo, para esto la planeación estratégica de todas las áreas funcionales de la organización deben girar en torno a cumplir este objetivo y esto se logra con procesos óptimos y mediciones asertivas (Berna, 2015).

2.4.2.4 Satisfacción del cliente

Percepción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.

2.5 Hipótesis

Las hipótesis que se plantean en la investigación serán las siguientes:

Hipótesis nula (Ho)

El Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008 no influye en el nivel de satisfacción del cliente de PROAGRIP CÍA. LTDA.

Hipótesis alternativa (H1)

El Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008 influye en el nivel de satisfacción del cliente de PROAGRIP CÍA. LTDA.

2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis

2.6.1 Variable independiente

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

2.6.2 Variable dependiente

Satisfacción del cliente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad básica de la investigación

Este trabajo de titulación tiene un sustento bibliográfico documental y de campo. Es de tipo bibliográfico porque considera información publicada en diversas fuentes sobre estudios previos y resultados obtenidos respecto al Sistema de gestión de la calidad y sobre otros temas relacionados, orientados a las necesidades de la empresa

Es una investigación de campo porque incluye el diagnóstico de situación actual de la empresa, involucrando a los actores, dentro del marco gestión estratégica.

3.2 Nivel o tipo de investigación

Este estudio emplea los siguientes tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, deductiva, de correlación de variables e inductiva.

Investigación exploratoria porque emplea como una de sus herramientas la búsqueda de información científica, económica y social.

Investigación descriptiva, porque expone situaciones y resultados previos a fin de desarrollar criterios y contenidos.

Investigación deductiva, porque parte de un análisis del problema a nivel macro, para llegar a establecer una alternativa de solución que contribuirá a reducir una parte del problema global.

Investigación de correlación, porque busca encontrar el efecto de ciertas variables sobre una en particular, considerada de relativa importancia para el fin que desea lograr.

Investigación inductiva porque la correlación de variables permite obtener resultados que puedan considerarse como principios generales y así dar validez a la hipótesis y mediante ella, a la propuesta de este trabajo.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población tomada para la realización del trabajo comprende a todo el personal de la empresa así también a los clientes externos; además se toma en cuenta las actividades desarrolladas y la información registrada en los archivos físicos y digitales de la organización.

Para obtener la información de los procesos de la empresa, se realizaron reuniones con el personal administrativo, calidad, producción, logística.

Se aplicó una encuesta dirigida a los clientes externos para conocer su nivel de satisfacción respecto a los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.

En la Tabla 1, se menciona el detalle del personal de la empresa como el número de clientes externos con los que se trabajó en la recolección de información para el presente estudio.

Tabla 1

Personal y clientes de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

TIPO DE TRABAJO	NÚMERO
Administrativo	2
Departamental	6
Operativo	37
Clientes externos	25
Total	70

Nota: Se presenta al personal de la empresa que labora actualmente. Por Ing. Inés Córdova, 2016

3.3.2 Muestra

Para la realización del presente estudio, no existe muestra ya que se emplea a toda la población.

3.4 Operacionalización de Variables

3.4.1 Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

Tabla 2

Variable independiente Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

CONCEPTUALIZAR	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es la forma en la que la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.	Sistema de gestión de la calidad	Situación actual de la empresa con respecto a gestión de la calidad	¿El diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto a gestión de calidad permitiría verificar el cumplimiento o no de requisitos según ISO 9001:2008?	Lista de verificación Observación directa Revisión documental
		Número de procesos levantados. Número de procedimientos y registros documentados	¿Podrán existir procesos relevantes determinados a fin de que permitan que los elementos de entrada se trasformen en resultados? ¿Se encuentran documentados procedimientos y registro que demuestren la gestión de calidad?	Inspección Mapeo de Procesos, Departamento Administrativo y operativo Revisión documental
	Responsabilidad de la dirección	Frecuencia de revisión por la dirección (Al menos 1 vez al mes) % de personal que conoce la política de calidad	¿La frecuencia con la que la dirección revisa el sistema de gestión de calidad, será una vez por mes? ¿El personal que conoce la política de calidad de la empresa supera el 80%?	Inspección actas de reuniones Reuniones con personal

	Gestión de los recursos	Nivel de instrucción del personal operativo y administrativo % de personal capacitado	¿Será que el personal operativo posee nivel de instrucción primaria y el personal administrativo posee instrucción superior? ¿Será que más del 80 % del personal se encuentra capacitado?	Inspección de registros personal Registros de asistencia a capacitaciones Hoja de encuesta
	Realización del producto	Número de fichas técnicas para productos % Proveedores calificados Número de pedidos Número de quejas y reclamos % de equipos de medida calibrados Cantidad de productos liberados Sistema de trazabilidad adecuado o deficiente	¿Será que el número de fichas técnicas elaboradas corresponden a cada producto ofertado? ¿El % de proveedores calificados podría superar el 80%? ¿Será que el número de quejas y reclamos constatan el nivel de satisfacción del cliente? ¿La cantidad de productos liberados podrían corroborar la adecuada realización del producto? ¿Será que el sistema de trazabilidad empleado permite rastrear adecuada y rápidamente a los productos?	Inspección de fichas técnicas, Producción Revisión de lista actualizada de proveedores calificados Inspección de manejo de quejas y reclamos Revisión de registros de producto terminado Seguimiento documental de productos
	Medición, análisis y mejora	Nivel de satisfacción del cliente Número de acciones preventivas levantadas Número de acciones correctivas aplicadas	¿Será que el cliente se encuentra en un nivel “muy satisfecho”? ¿El número de acciones preventivas y correctivas levantadas podría demostrar la mejora continua?	Registros de entrega-recepción de producto al cliente Inspección de acciones preventivas y correctivas,

	Frecuencia de auditoría interna	¿La frecuencia con la que se ejecutan auditorías internas podría ser anual?	departamento de calidad Registros de capacitación y planificación de auditorías	

Nota: Se presentan las categorías que permiten sustentar la variable independiente.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

3.4.2 Variable dependiente: Satisfacción del cliente

Tabla 3

Variable dependiente Satisfacción del cliente

CONCEPTUALIZAR	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que presentaba el cliente	Requerimientos y Expectativas	Número de contratos cumplidos	¿Será que la empresa cumple con la totalidad de los contratos acordados con el cliente?	Revisión de contratos Hoja de encuesta
		Nivel de percepción de relación calidad/precio	¿Será que el 40% de los clientes consideran que la relación calidad/precio supera en mayor grado las expectativas?	Hoja de encuesta, Revisión de registros transporte y entrega de producto
		Tiempos de entrega		
	Satisfacción	Nivel de satisfacción respecto a la calidad del producto	¿Será que el 80% de las entregas de productos se realizan en el tiempo acordado con el cliente?	Hoja de encuesta
		Número de quejas, reclamos, devoluciones	¿Será que el 80% de clientes se encuentran satisfechos con respecto a la calidad del producto? ¿Será que al menos el 20% de quejas, reclamos y devoluciones han sido atendidos oportunamente?	Hoja de encuesta, Registros de devoluciones

Nota: Se presentan las categorías que permiten sustentar la variable independiente.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

3.5 Recolección de la información

La recolección de la información se realiza mediante (a) Revisión Bibliográfica: Se investiga sobre el *Sistema de gestión de la calidad*; (b) Compilación de datos: Se reúne información relevante y representativa acerca de la producción de la línea de hortalizas empacadas, mediante revisión de documentación, aplicación de hoja de encuesta a los clientes externos (ver Anexo A.2) y con observación directa; (c) Diagnóstico: Se evalúa la situación actual de la empresa en cuanto al *Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008*, mediante la lista de verificación (ver Anexo A.1).

3.6 Plan de procesamiento de datos

El plan de procesamiento de datos se realiza mediante (a) Revisión crítica de la información recogida, (b) Validación de la información.

Para el procesamiento de la información se emplea programas informáticos como Microsoft Excel 2013, Microsoft Word 2013, Microsoft Power Point 2013, Microsoft Visio 2013, Programa estadístico SPSS.22. La interpretación de resultados se la realiza con apoyo en el marco teórico.

Para el procesamiento de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes externos, se aplica como modelo estadístico la prueba del Chi-cuadrado (X2) que permite determinar que el Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 que se encuentra descrito en las preguntas realizadas de acuerdo a los apartados de la Norma tiene relación con el nivel de satisfacción del cliente de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

La fórmula que se emplea para estimar el estadístico es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

En donde:

X2 = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Observadas

E = Esperadas

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

4.1.1 Descripción de la empresa

La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., centra su actividad económica principal en la comercialización de productos hortícolas empacados en diferentes presentaciones; es uno de los principales proveedores de la cadena de Supermercados Santa María mediante la dinámica de sus ventas por más de ocho años en el mercado nacional.

Los productos que son comercializados por la empresa son: Acelga, Achogcha, Cilantro, Perejil, Brócoli, Coliflor, Cebolla paiteña, Cebolla Perla, Cebolla Puerro, Col Blanca, Col Morada, Espinaca, Lechuga, Nabo, Papa Chola, Pepinillo, Pimiento verde, Rábano, Remolacha, Romanesco, Tomate Riñon, Zucchinni.

El flujo comercial corresponde a los pedidos realizados por parte de Mega Santa María, quienes son clientes externos de la empresa y realizan los pedidos a través de sus 25 sucursales. Los pedidos son realizados diariamente y la entrega se realiza tres veces por semana.

4.1.2 Diagnóstico de la Situación actual de la empresa según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008

Para el diagnóstico de la situación actual de la empresa frente a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 se emplea una lista de verificación (ver Anexo A.1) elaborada en base a la secuencia numérica de la norma y usando los criterios:

NA: Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2008.

NO: Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado (ponderación 10%)

IDEA: Requisito en proceso de diseño o desarrollo (ponderación 25%)

DOCUMENTADO: Requisito diseñado o desarrollado mediante documentación (Procedimientos, registros, instructivos) (ponderación 50%)

IMPLEMENTADO: Requisito que mediante documentación ha sido puesto en ejecución (ponderación 75%)

REGISTROS DE IMPLEMENTACIÓN: Requisito en proceso de seguimiento y evaluación (ponderación 100%)

La ponderación de los criterios de evaluación se realizó según la escala de valores de Anderi Souri.

El diagnóstico inicial permite obtener el perfil de calidad ISO 9001:2008 de PROAGRIP CÍA. LTDA., el mismo que demuestra carencias en el Sistema de gestión de calidad, con un porcentaje de cumplimiento promedio con respecto a los apartados de la norma del 12%, el mismo que se reporta de manera desglosada de acuerdo al nivel de cumplimiento en la Tabla 4.

Tabla 4

Situación Actual de la empresa respecto al Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008

Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma ISO 9001-2008) en la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Numeral	Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	Porcentaje de cumplimiento
4.1	REQUISITOS GENERALES	10%
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	11%
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION	10%
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	25%
5.3	POLITICA DE LA CALIDAD	10%
5.4	PLANIFICACION	10%
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	13%
5.6	REVIISON POR LA DIRECCION	10%
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	20%
6.2	RECURSOS HUMANOS	13%
6.3	INFRAESTRUCTURA	25%
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	10%
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	16%
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	11%
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	0%
7.4	COMPRAS	13%
7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10%
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	10%
8.1	GENERALIDADES	10%
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION	10%
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	10%
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	10%
8.5	MEJORA	10%
	CUMPLIMIENTO GENERAL	**12%**

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación de Lista de verificación según Norma ISO 9001:2008.
Por**:** Ing. Inés Córdova, 2016

A continuación se detalla por capítulos de la norma ISO 9001:2008, las observaciones que se detectaron al realizar la verificación del sistema.

“Capítulo 4. Sistema de gestión de la calidad”

Tabla 5

Cumplimiento del Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2008

	Porcentaje (%)	
Cláusula de la Norma	**Cumple**	**No cumple**
4.1 Requisitos Generales	10	90
4.2 Requisitos de la documentación	11	89

Nota: Resultado obtenido de la Lista de verificación según Norma ISO 9001:2008
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

De acuerdo a la cláusula 4.1 “Requisitos Generales” con un cumplimiento del 10% y a la cláusula 4.2 “Requisitos de la Documentación” con un cumplimiento del 11%, se han determinado no conformidades detalladas a continuación:

- La empresa no ha definido el alcance del Sistema de gestión de calidad, por lo que no se han identificado los procesos que formen parte de él; no existe la secuencia, relación, interacción y control de los mismos.

- La organización no ha establecido un soporte documental basado en un *manual de calidad* que incluya el alcance, procedimientos y registros que soporten el Sistema de Gestión de la Calidad. No existe un procedimiento documentado que permita el control de documentos y registros.

- La empresa no ha establecido las políticas y objetivos de *calidad*, tampoco hay evidencias que demuestren que están relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

“Capítulo 5. Responsabilidad de la dirección”

Tabla 6

Cumplimiento del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2008

	Porcentaje (%)	
Cláusula de la Norma	**Cumple**	**No cumple**
5.1 Compromiso de la Dirección	10	90
5.2 Enfoque al cliente	25	75
5.3 Política de la calidad	10	90
5.4 Planificación	10	90
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	13	87
5.6 Revisión por la dirección	10	90

Nota: Resultado obtenido de la Lista de verificación según Norma ISO 9001:2008
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

De acuerdo a la cláusula 5.1 “Compromiso de la dirección” con un cumplimiento del 10%; la cláusula 5.2 “Enfoque al cliente” con un cumplimiento de 25%; la cláusula 5.3 “Política de calidad” con un cumplimiento de 10% la cláusula 5.4 “Planificación” con un cumplimiento de 10%; la cláusula 5.5 “Responsabilidad, autoridad y comunicación” con un cumplimiento de 13% y finalmente la cláusula 5.6 “Revisión por la dirección” con un cumplimiento de 10%, se han determinado no conformidades detalladas a continuación:

- No se evidencia el compromiso de la dirección con relación al Sistema de gestión de la calidad debido a que no están establecidas *políticas* y *objetivos de calidad*.

- La organización no ha definido el medio de comunicación interna y externa, por lo tanto no hay evidencias de los procesos de *comunicación* desde los proveedores hasta los clientes respecto al *Sistema de gestión de la calidad*.

- La alta dirección de la empresa no ha definido ni comunicado la estructura organizativa de la empresa, las responsabilidades y autoridades de los miembros involucrados con el Sistema de gestión de la Ccalidad.

- Al no contar con un Sistema de gestión de la calidad, la alta dirección no desarrolla una revisión planificada del mismo, lo que imposibilita la retroalimentación en la cadena de valor y las oportunidades de mejora.

“Capítulo 6. Gestión de los recursos”

Tabla 7

Cumplimiento del Capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2008

	Porcentaje (%)	
Cláusula de la Norma	**Cumple**	**No cumple**
6.1 Provisión de recursos	20	80
6.2 Recursos humanos	13	87
6.3 Infraestructura	25	75
6.4 Ambiente de trabajo	10	90

Nota: Resultado obtenido de la Lista de verificación según Norma ISO 9001:2008
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

De acuerdo a la cláusula 6.1 “Provisión de recursos” con un cumplimiento de 20%; la cláusula 6.2 “Recursos humanos” con un cumplimiento de 13%; la cláusula 6.3 “Infraestructura” con un cumplimiento de 25%; la cláusula 6.4 “Ambiente de trabajo” con un cumplimiento de 10%; se han determinado no conformidades detalladas a continuación:

- Limitada provisión de recursos para mantener la infraestructura y ambiente de trabajo inciden en la *conformidad* de los requisitos del producto.

- La organización no ha determinado la competencia necesaria para el personal que ejecuta trabajos que afectan a los requisitos del producto, no existe documentación que evidencie la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. El personal contratado no ha experimentado un proceso de selección en base a los perfiles de cargo que carece la empresa.

- La organización no ha determinado planes y programas continuos de *capacitación* al personal involucrado con el Sistema de gestión de la calidad.

“Capítulo 7. Realización del producto”

Tabla 8

Cumplimiento del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2008

	Porcentaje (%)	
Cláusula de la Norma	**Cumple**	**No cumple**
7.1 Planificación de la realización del producto	16	86
7.2 Procesos relacionados con el cliente	11	89
7.3 Diseño y Desarrollo	No Aplica	
7.4 Compras	13	87
7.5 Producción y prestación del servicio	10	90
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	10	90

Nota: Resultado obtenido de la Lista de verificación según Norma ISO 9001:2008
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Se verificó de acuerdo a la cláusula 7.1 “Planificación de la realización del producto” con un cumplimiento de 16%; cláusula 7.2 “Procesos relacionados con el cliente” con un cumplimiento de 11%; la cláusula 7.3 “Diseño y Desarrollo” queda excluida dentro del Sistema de gestión de calidad debido a que en la organización no se diseña ni desarrolla producto alguno; la cláusula 7.4 “Compras” con un cumplimiento de 13%; la cláusula 7.5 “Producción y prestación del servicio” con un cumplimiento de 10%; y la cláusula 7.6 “Control de los equipos de seguimiento y medición” con un cumplimiento de 10%; por tanto se han determinado algunas no conformidades detalladas a continuación:

- En la planificación, no se han desarrollado procesos y documentos necesarios para la obtención de hortalizas empacadas, no se han establecido los *requisitos* y características que deben presentar los productos.

- La organización cuenta con registros de producción realizados, mediante los cuales se ejecutan *procesos de logística* sin embargo no están debidamente estructurados para demostrar la trazabilidad de los mismos.

- La organización no ha determinado documentalmente los *requisitos* especificados por el *cliente*, no desarrolla la revisión de los mismos previo a la entrega de los productos

- No se ha determinado disposiciones eficaces para la comunicación y *retroalimentación* con los clientes sobre el producto y la gestión de quejas y reclamos.

- La organización no cuenta con un *procedimiento de compras y de proveedores* establecido y documentado, se cuenta únicamente con registros de compras y observación directa de los parámetros físicos de las materias primas, y con la lista de proveedores sin una evaluación de los mismos, lo que afecta directamente a la calidad del producto.

- No existen *manuales* disponibles que describan las características del producto, instructivos de trabajo y uso de equipos.

- La organización no tiene establecido un procedimiento de validación que brinde confiabilidad de la realización de los procesos y cumplimiento de requisitos de los productos.

- No se ha documentado la protección de los bienes que son propiedad del cliente y que están bajo el manejo de la organización.

- No se realiza una verificación y validación de los equipos de medida usados en el proceso de obtención del producto, con lo que se dificulta el cumplimiento de requisitos del *producto*.

“Capítulo 8. Medición, análisis y mejora”

Tabla 9

Cumplimiento del Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2008

	Porcentaje (%)	
Cláusula de la Norma	**Cumple**	**No cumple**
8.1 Generalidades	10	90
8.2 Seguimiento y medición	10	90
8.3 Control del producto no conforme	10	90
8.4 Análisis de datos	10	90
8.5 Mejora	10	90

Nota: Resultado obtenido de la Lista de verificación según Norma ISO 9001:2008
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Se verifica de acuerdo a la cláusula 8.1 “Generalidades” un cumplimiento del 10%; cláusula 8.2 “Seguimiento y medición” con un cumplimiento de 10%; la cláusula 8.3 “Control del producto no conforme” con un cumplimiento de 10%; la cláusula 8.4 “Análisis de datos” con un cumplimiento de 10%; y la cláusula 8.5 “Mejora” con un cumplimiento de 10%; por tanto se han determinado algunos hallazgos detallados a continuación:

- La empresa no ha planificado ni ha implementado *procesos* de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para un Sistema de gestión de la calidad.
- No se ha determinado un método para realizar una evaluación y seguimiento de la *satisfacción del cliente* que permita tener una información relevante para definir acciones de mejora.
- Al no contar con un Sistema de gestión de la calidad, el procedimiento de *auditoria interna* no ha sido estructurado ni implementado en la organización
- La organización no realiza el *seguimiento y medición* de los procesos.

- La organización no realiza el seguimiento en el *cumplimiento de requisitos* del producto, por lo que el procedimiento de control producto no conforme, no ha sido desarrollado ni implementado, de manera que no se pueden tomar acciones pertinentes.

- La organización no dispone de un Sistema de gestión de la calidad, por lo que no determina, recopila y analiza datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema.

El *nivel de conformidad* con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 es del 12%, por lo que es necesario el establecimiento de un Sistema de gestión de la calidad en la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., para mejorar el control de los procesos y la satisfacción del cliente.

4.1.3 Interpretación de Encuestas

Como técnica de recolección de información se aplica la encuesta elaborada en base a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 dirigida a los clientes externos de la empresa (Anexo A.2), según los objetivos del presente trabajo. La encuesta fué validada por ocho clientes externos obteniéndose un coeficiente alfa Crombach[4] $\alpha = 0{,}80238307$ (Anexo C.1), que indica que al aplicar las encuestas se tendrán respuestas con alto grado de confiabilidad.

La encuesta se aplicó a la totalidad de los clientes externos de la empresa (25 sucursales) pertenecientes al grupo Mega Santa María; con los resultados obtenidos se determina la percepción actual respecto a varios parámetros de la empresa.

[4]El coeficiente de Crombach, prueba estadística para la validación de encuestas que mide el grado de confiabilidad de los resultados obtenidos en la recolección de información, establece que los resultados son confiables y válidos para una interpretación cuando se determina un coeficiente numérico a partir de $\alpha = 0.80$, mientras más cercano sea el coeficiente a la unidad mayor es la confiabilidad de los resultados.

Los resultados se analizaron con el modelo matemático de "Chi-cuadrado"[5] obteniéndose que: a) gestión de quejas, reclamos y devoluciones, b) la comunicación de los parámetros de *calidad* de los productos, c) el procedimiento de transporte y entrega de productos, d) la atención del departamento de calidad y personal de producción, influyen sobre el nivel de satisfacción de los clientes (ver verificación de hipótesis).

Es así, que para contribuir en la mejora del nivel de satisfacción del cliente de PROAGRIP CÍA. LTDA., se elabora y pone en ejecución la documentación que soporta los parámetros antes descritos pertenecientes al Sistema de gestión de calidad según Normativa ISO 9001:2008 y que influyen en la satisfacción del cliente; actividades que se realizaron según el cronograma descrito en el Anexo B.1.

Posteriormente, se aplica la encuesta a los clientes externos de la empresa para determinar la influencia de la gestión realizada sobre el nivel de satisfacción de los mismos; los resultados estadísticos de las encuestas se reportan en el Anexo C.2.

[5]La prueba estadística de "Chi-cuadrado" representa una prueba de comparación de hipótesis, permite establecer la relación entre variables, compara los valores observados con los esperados. El resultado de la aplicación de la prueba es el valor ρ .

Tabla 10

Pregunta 1. ¿La cantidad de producto entregado por PROAGRIP CÍA. LTDA. Corresponde a la cantidad de producto solicitado?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	0.0	0,0	1.0	4,0
	Casi siempre	21.0	84,0	22.0	88,0
	Algunas veces	4.0	16,0	2.0	8,0
	Muy pocas veces	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nunca	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 4. ¿La cantidad de producto entregado por PROAGRIP CÍA. LTDA. Corresponde a la cantidad de producto solicitado?

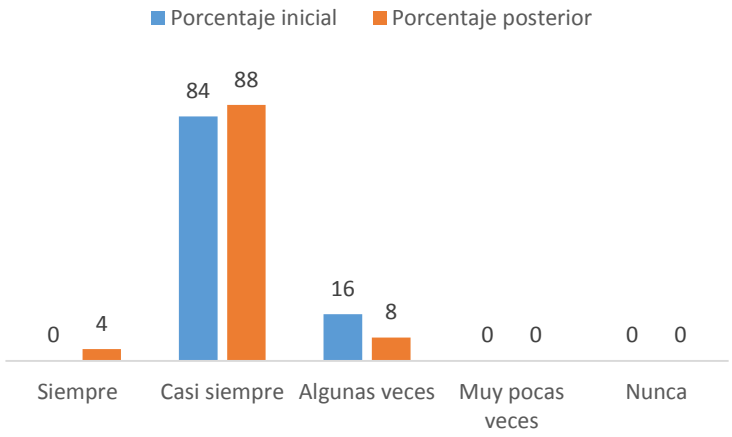


Figura 4. Apreciación del cliente sobre la cantidad de producto entregado con relación al solicitado. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la tabla 10, se obtiene que el 84 % de clientes mencionan que "casi siempre" la cantidad de productos entregados por la empresa corresponden a la cantidad solicitada, es así que los clientes no se encuentran satisfechos; por lo que se debe mejorar los procedimientos internos de la empresa. Para ello se implementa el procedimiento *Logística*, y se logra que el 88% de los clientes consideren que "casi siempre" la cantidad de productos entregados por la empresa

corresponden a la cantidad solicitada y se *incrementa* al 4% de clientes que consideran que "siempre" la cantidad de producto entregado corresponde a la cantidad solicitada, como se muestra en la Figura 4.

Sin embargo para mejorar la percepción del cliente respecto a la cantidad de producto entregado se debe implementar procedimientos relacionados a producción y la revisión de requisitos con el producto mediante la aceptación de pedidos previos a adquirir el compromiso de entrega del producto.

Tabla 11

Pregunta 2. ¿La empresa cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado?

		Resultados iniciales		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	0.0	0,0	5.0	20,0
	Casi siempre	10.0	40,0	10.0	40,0
	Algunas veces	15.0	60,0	10.0	40,0
	Muy pocas veces	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nunca	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 5. ¿La empresa cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado?

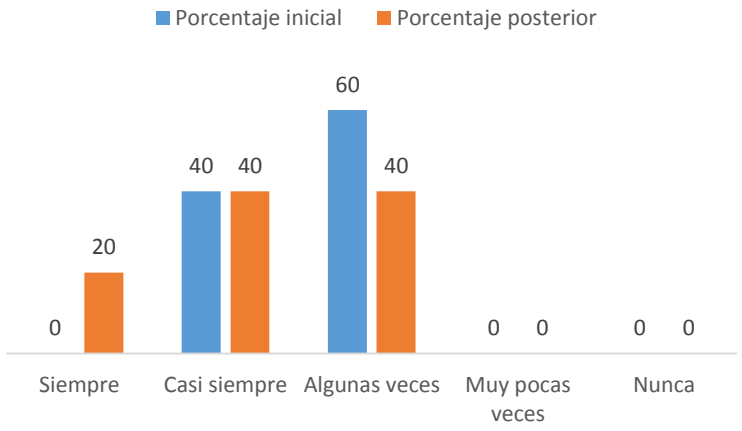


Figura 5. Apreciación del cliente sobre la entrega de productos en el tiempo acordado por parte de la empresa.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 11, se obtiene que el 60% de clientes mencionan que PROAGRIP CÍA. LTDA., "algunas veces" cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado y el 40% considera lo hace "casi siempre".

Mediante la implementación del procedimiento de *Logística* se mejora el tiempo de entrega de los productos; se reduce al 40% de los clientes que mencionan que "algunas veces" la empresa cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado, el 40% de los clientes mencionan que "casi siempre" lo hace, y se *incrementa* un nivel en donde el 20% de los clientes indican que la empresa "siempre" cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado, como se muestra en el Figura 5.

Es necesario determinar con los clientes los requisitos con el producto y la respectiva verificación de cumplimiento por parte de la alta dirección, además se debe mejorar el servicio de transporte para la entrega de productos estableciendo procedimientos internos que apuntalen a incrementar el nivel de satisfacción del cliente respecto al tiempo de entrega de productos.

Tabla 12

Pregunta 3. ¿Qué percepción tiene con respecto a la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Supera en mayor grado las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Supera en parte las expectativas	0.0	0,0	8.0	32,0
	Pasa desapercibido las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Cumple en parte con las expectativas	18.0	72,0	17.0	68,0
	No cumple con las expectativas	7.0	28,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 6. ¿Qué percepción tiene con respecto a la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

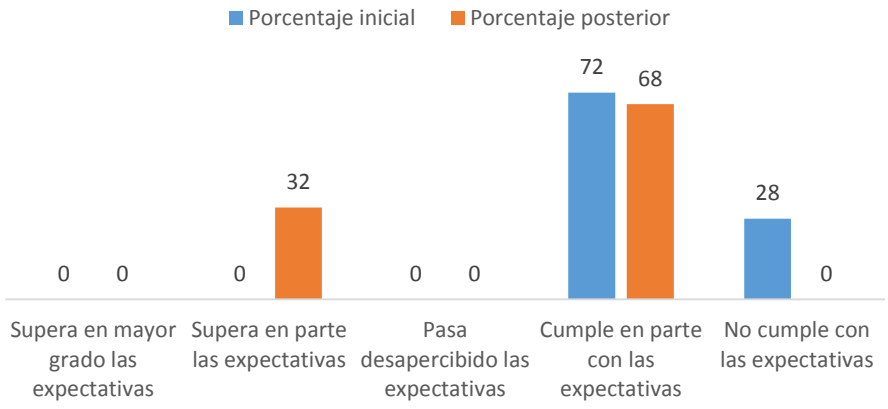


Figura 6. Apreciación del cliente sobre la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 12, se obtiene que la gestión de quejas, reclamos y devoluciones "cumple en parte con las expectativas" del 72% de clientes; el 28% considera que la gestión realizada "no cumple con sus expectativas". Se identifica que los clientes no se encuentran satisfechos siendo una debilidad potencial, que es atendida en la implementación del procedimiento *Reclamaciones de los clientes* logrando que un 68% consideran que se "cumple en parte con las expectativas" e incrementado al 32% de clientes ya mencionan que la gestión de quejas, reclamos y devoluciones "*supera en parte sus expectativas"*, como se muestra en la Figura 6.

Es importante que se desarrollen, apliquen y mantengan procedimientos ágiles que permitan una gestión oportuna, implementando disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes y la retroalimentación en cuanto a quejas reclamos y devoluciones, además de monitorear su evolución.

Tabla 13

Pregunta 4. ¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., previo a comprometerse con la entrega de productos, ha realizado el envío de oferta, aceptación de contratos, aceptación y confirmación de pedidos?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	9.0	36,0	9.0	36,0
	Casi siempre	16.0	64,0	16.0	64,0
	Algunas Veces	0.0	0,0	0.0	0,0
	Muy pocas veces	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nunca	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 7. ¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., previo a comprometerse con la entrega de productos, ha realizado el envío de oferta, aceptación de contratos, aceptación y confirmación de pedidos?

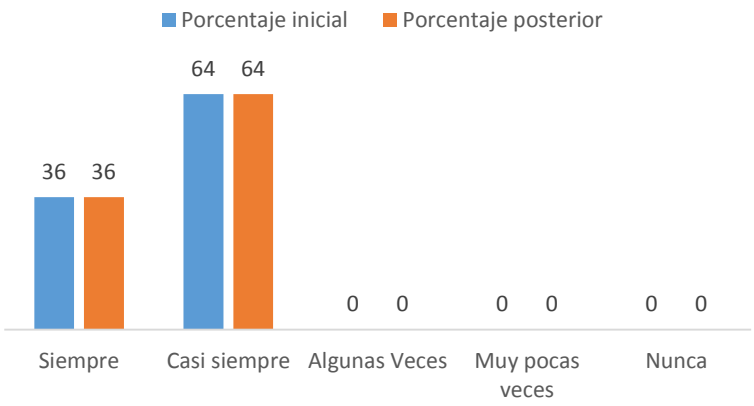


Figura 7. Apreciación del cliente con respecto a actividades previas al compromiso de entrega de productos.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

Según la Tabla 13, se obtiene que el 64% de los clientes aseguran que "casi siempre" PROAGRIP CÍA. LTDA., envía ofertas, aceptación de contratos, confirmación de pedidos previo a comprometerse con la entrega de productos, y el 36% de los clientes considera la empresa "siempre" envía ofertas, aceptación de contratos, confirmación de pedidos previo a comprometerse con la entrega de productos. En la Figura 9, se identifica que la percepción de los clientes no mostró variación; debido a que los procedimientos implementados no influyen sobre las actividades que realiza la empresa previa al compromiso de entrega de producto.

Para evitar inconformidad de los clientes con los pedidos realizados, se debe revisar el proceso de ventas, atender los pedidos, enviar su confirmación y aceptación, y *mejorar* la capacidad de cumplimiento por parte de la empresa.

Tabla 14

Pregunta 5. ¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., comunica a los clientes los parámetros de calidad de los productos?

		Resultados iniciales		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	0.0	0,0	0.0	0,0
	Casi siempre	4.0	16,0	9.0	36,0
	Algunas veces	16.0	64,0	16.0	64,0
	Muy pocas veces	5.0	20,0	0,0	0,0
	Nunca	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 8. *¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., comunica a los clientes los parámetros de calidad de los productos?*

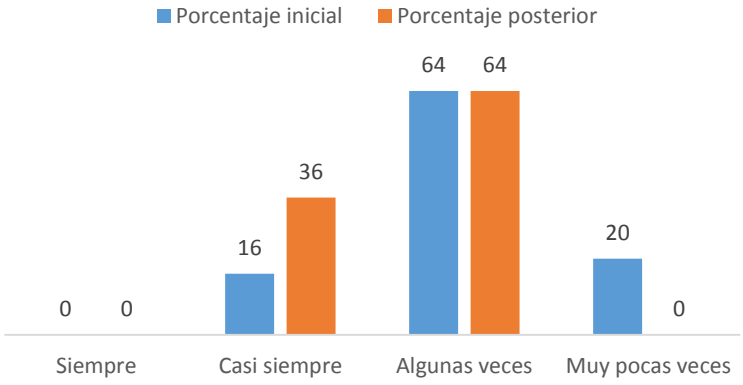


Figura 8. Apreciación del cliente sobre la comunicación a los clientes de los parámetros de calidad de los productos. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 14; el 64% de clientes externos mencionan que "algunas veces" la empresa comunica los parámetros de calidad de los productos, mientras que el 16% indican que "casi siempre" lo hace y el 20% mencionan que "muy pocas veces" lo hacen.

Por lo tanto, se considera una debilidad que debe ser superada mediante el establecimiento de una comunicación efectiva con el cliente acerca de la información del producto, y ésta debe estar debidamente documentada, para ello se ejecuta el procedimiento de *Comunicación con el cliente* y se elaboran *fichas técnicas* de cada producto junto con el departamento de calidad y producción, las mismas que son socializadas con el cliente.

Alcanzado que el 64% de los clientes mencionan que "algunas veces" la empresa comunica los parámetros de calidad de los productos; mientras que se *incrementa* al 36% de clientes que indican que la empresa "casi siempre" comunica los parámetros de calidad de los productos, eliminándose el nivel que indica que "muy pocas veces" lo hacen (Figura 8).

Tabla 15

Pregunta 6. ¿El personal de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., demuestra conocer los procedimientos establecidos para el transporte y entrega de productos alimenticios?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	0.0	0,0	9.0	36,0
	De acuerdo	19.0	76,0	16.0	64,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6.0	24,0	0.0	0,0
	En desacuerdo	0.0	0,0	0.0	0,0
	Totalmente en desacuerdo	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 9. ¿El personal de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., demuestra conocer los procedimientos establecidos para el transporte y entrega de productos alimenticios?

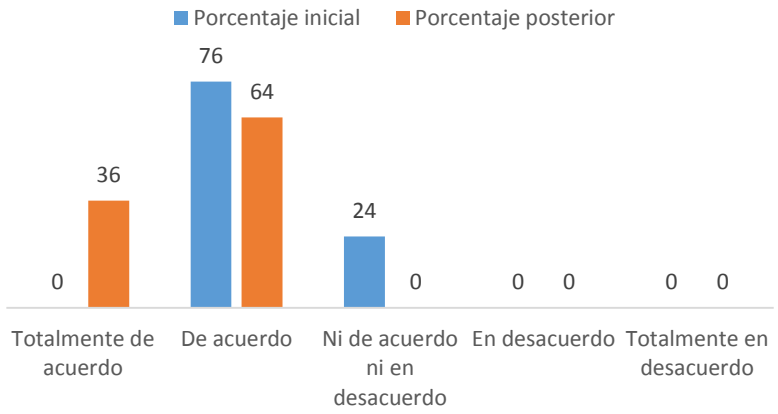


Figura 9. Apreciación del cliente sobre el conocimiento de los procedimientos de transporte y entrega de productos por el personal de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 15; se identifica que el 76% de clientes mencionan que están "de acuerdo" en que el personal de la empresa conoce los procedimientos para el trasporte y entrega de productos.

Con la implementación del procedimiento *Logística* se *incrementa* al 36% de los clientes que están "totalmente de acuerdo" que el personal de entrega conoce y aplica adecuadamente el procedimiento para el transporte y entrega de productos y el 64% de clientes están "de acuerdo" con el desempeño del personal de entrega (Figura 9); de manera que la documentación implementada influye en las labores del personal y en su interacción con los clientes.

Tabla 16

Pregunta 7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Completamente Satisfecho	0.0	0,0	2.0	8,0
	Satisfecho	21.0	84,0	22.0	88,0
	Ni satisfecho ni insatisfecho	0.0	0,0	0.0	0,0
	Insatisfecho	4.0	16,0	1.0	4,0
	Completamente insatisfecho	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?

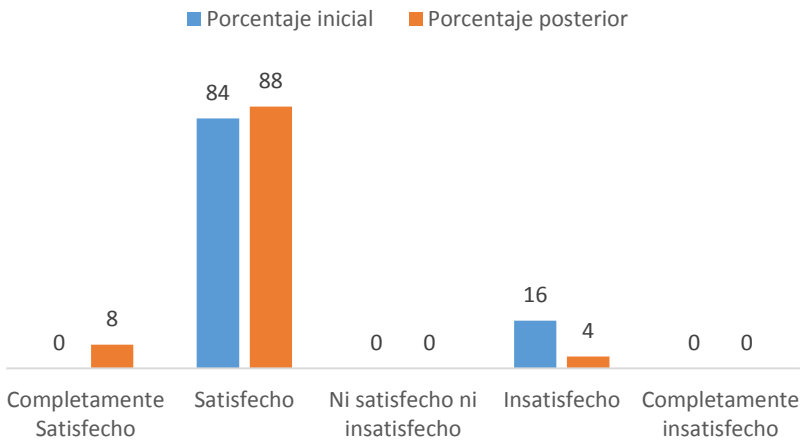


Figura 10. Apreciación del cliente sobre el nivel de satisfacción general con los productos Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 16; el 84% de clientes, se encuentran "satisfechos" con respecto a los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., sin embargo, el 16% se encuentran "insatisfechos".

Al contar con clientes insatisfechos, se traduce para la empresa en una *oportunidad de mejora* y con la implementación del procedimiento de *Servicio y satisfacción del cliente*; se *incrementó* al 8% los clientes "completamente satisfechos", el 88% de clientes están "satisfechos" y apenas el 4% de clientes continúan "insatisfechos" con los productos de la empresa (Figura 10).

Por lo que se debe *fortalecer los procesos* productivos y de calidad, mejorando la selección de la materia prima para el cumplimiento de requisitos solicitados por el cliente, los que han sido comunicados con antelación a la entrega.

Además, la organización debe establecer un plan de mejora que implique el nivel de satisfacción del cliente y el seguimiento del mismo.

Tabla 17

Pregunta 8.1. ¿Por favor, valore la atención del personal de transporte y entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	0.0	0,0	0.0	0,0
	Bueno	16.0	64,0	21.0	84,0
	Regular	9.0	36,0	4.0	16,0
	Malo	0.0	0,0	0.0	0,0
	No lo conozco	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 11. ¿Por favor, valore la atención del personal de transporte y entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

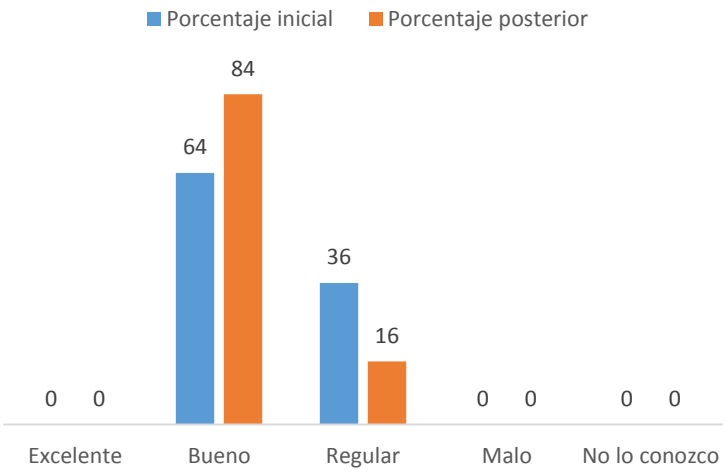


Figura 11. Apreciación del cliente sobre la atención del personal de transporte y entrega de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 17; el 64% de los clientes mencionan que la atención del personal de transporte y entrega es "buena", el 36% de clientes mencionan que es "regular".

Al implementar el procedimiento de *Logística*, provoca una mejora en la atención que brinda el personal de entrega a los clientes, debido a que concientiza la realización y el desempeño de sus labores en función de las necesidades de los clientes, es así que en la Figura 11, el 84% de los clientes mencionaron que la atención es "buena" y se *reduce* al 16% de clientes que aseguran que la atención es "regular".

Tabla 18

Pregunta 8.2. ¿Por favor, valore la atención del personal de ventas (facturación y cobros) de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	0.0	0,0	0.0	0,0
	Bueno	9.0	36,0	9.0	36,0
	Regular	16.0	64,0	16.0	64,0
	Malo	0.0	0,0	0.0	0,0
	No lo conozco	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 12. ¿Por favor, valore la atención del personal de ventas (facturación y cobros) de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

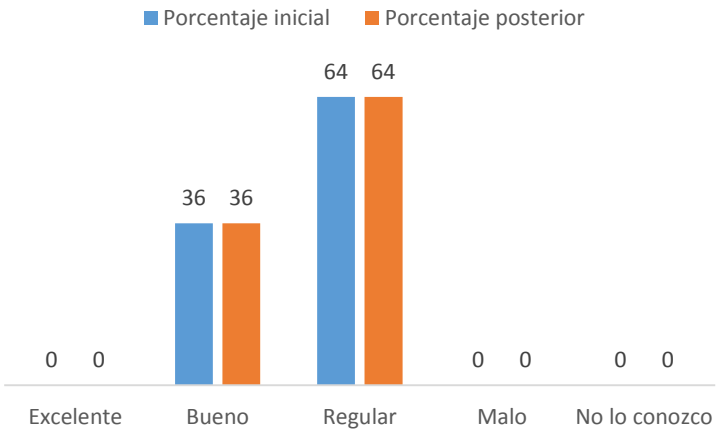


Figura 12. Apreciación del cliente sobre la atención del personal de ventas (facturación y cobros) de la empresa.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 18; la atención del personal de ventas ha sido calificada por el 64% de clientes como "regular" y 36% de clientes mencionan que es "buena".

No se reporta variación en los resultados de la encuesta (Figura 12), debido a que la documentación implementada no influye en la atención del personal de ventas, por lo tanto se deben elaborar procedimientos que mejoren la percepción del cliente respecto al personal de la empresa.

Tabla 19

Pregunta 8.3. ¿Por favor, valore la atención del departamento de calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	0.0	0,0	0.0	0,0
	Bueno	0.0	0,0	4.0	16,0
	Regular	4.0	16,0	8.0	32,0
	Malo	0.0	0,0	0.0	0,0
	No lo conozco	21.0	84,0	13.0	52,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 13. ¿Por favor, valore la atención del departamento de calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

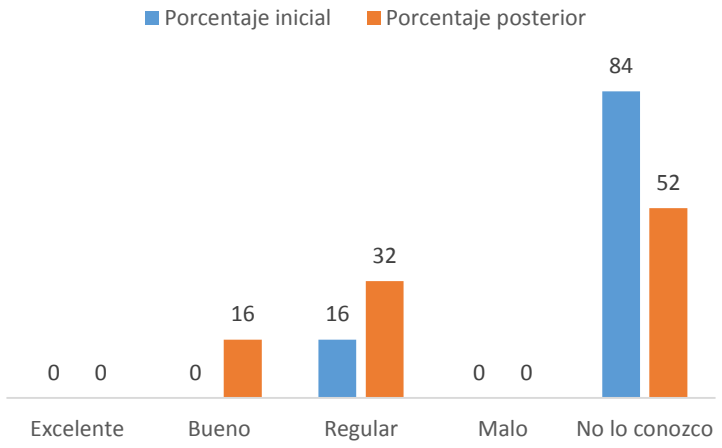


Figura 13. Apreciación del cliente sobre la atención del departamento de calidad de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 19; el 84% de los clientes mencionan que la atención del departamento de calidad es "mala", y el 16% de clientes indican que la atención es "regular"; posterior a la implementación de la documentación elaborada, se obtiene que el 52% de clientes consideran que la atención es "mala", se *incrementaron* los clientes en un 32% que indican que la

atención del departamento de calidad es “regular”, y se logra que el 16% de clientes evalúen como “buena” la atención (Figura 13). Es beneficioso que se mejore la atención de éste departamento ya que influye sobre el nivel de satisfacción de los clientes.

Tabla 20

Pregunta 8.4. ¿Por favor, valore la atención del personal de producción de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	1.0	4,0	0.0	0,0
	Bueno	0.0	0,0	2.0	8,0
	Regular	0.0	0,0	1.0	4,0
	Malo	0.0	0,0	0.0	0,0
	No lo conozco	24.0	96,0	22.0	88,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 14. ¿Por favor, valore la atención del personal de producción de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

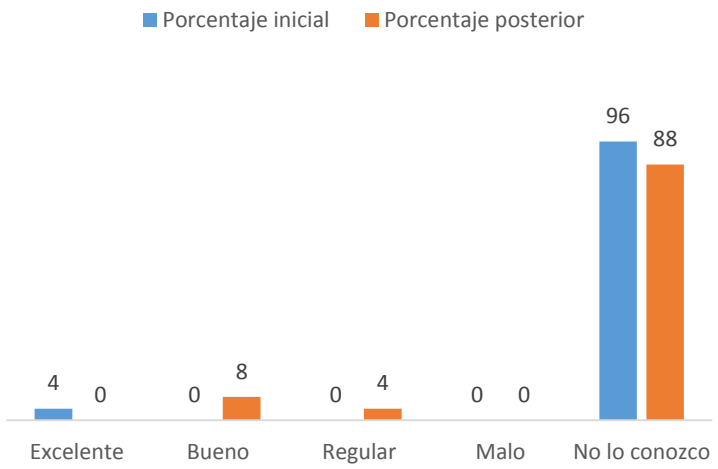


Figura 14. Apreciación del cliente sobre la atención del personal de producción de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

Dela Tabla 20; el 96% de los clientes de la empresa mencionan que "no conocen" la atención del personal de producción, el 4% de clientes indican que la atención del personal de producción es "excelente". Mediante la aplicación de la documentación elaborada se pudo dar a conocer al personal de producción por lo cual se *reduce* al 88% de clientes que "no conocen" al personal de producción de la empresa, se *mejora* en que el 8% de los clientes indican que la atención es "buena" y el 4% de los clientes consideran que la atención del personal es "regular" (Figura 14).

Tabla 21

Pregunta 9.1. ¿Por favor, valore el atributo de servicio post venta de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Supera en mayor grado las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Supera en parte las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Pasa desapercibido las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Cumple en parte con las expectativas	3.0	12,0	4.0	16,0
	No cumple con las expectativas	22.0	88,0	21.0	84,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 15. ¿Por favor, valore el atributo de servicio post venta de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

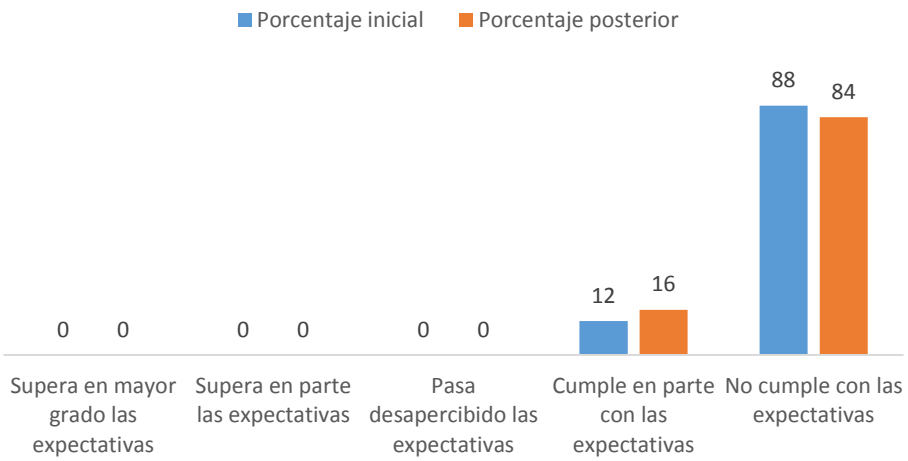


Figura 15. Apreciación del cliente sobre el servicio post venta de la empresa Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 21; el 88% de los clientes indican que el servicio post venta "no cumple con las expectativas", el 12 % de clientes han mencionado que el servicio post venta "cumple en parte con sus expectativas".

El servicio post venta realizado por PROAGRIP CÍA. LTDA., está considerado como un parámetro importante ya que la empresa no ha logrado establecer acciones en su totalidad para proporcionar un seguimiento adecuado y oportuno a los clientes, posterior a la comercialización de sus productos.

Sin embargo, con la implementación del procedimiento de *Servicio y satisfacción del cliente* se evidencia un impacto positivo; se reduce al 84% de los clientes que mencionan que el servicio post venta "no cumple con sus expectativas" y se logra *incrementar* que el 16 % de los clientes indiquen que el servicio post venta "cumple en parte con sus expectativas" (Figura 15).

Tabla 22

Pregunta 9.2. ¿Por favor, valore el atributo organización de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Supera en mayor grado las expectativas	5.0	20,0	5.0	20,0
	Supera en parte las expectativas	20.0	80,0	20.0	80,0
	Pasa desapercibido las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Cumple en parte con las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	No cumple con las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 16. ¿Por favor, valore el atributo organización de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

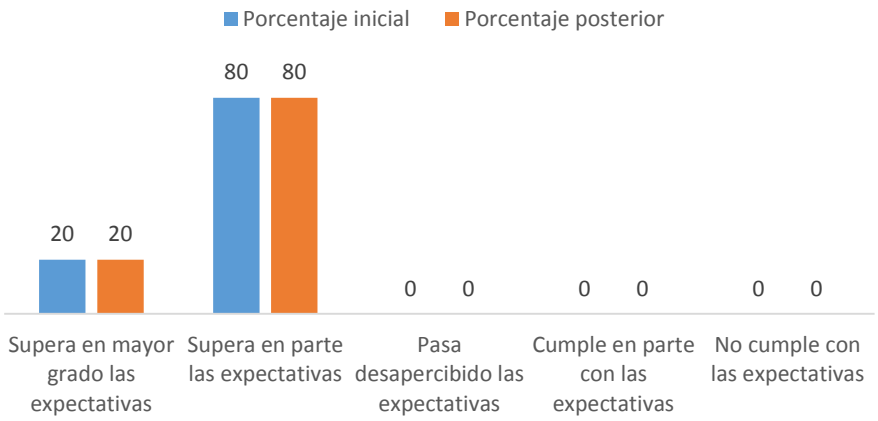


Figura 16. Apreciación del cliente sobre la valoración de la organización de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

En la Tabla 22; el atributo de organización de la empresa, ha sido evaluado por el 80% de los clientes como "supera en parte las expectativas", y el 20% de los clientes han considerado que la organización de la empresa "supera en mayor grado sus expectativas", lo cual es beneficioso para la *imagen corporativa de la empresa*.

Los resultados no varían debido a que las gestiones de implementación tomadas no influyen sobre ésta valoración (Figura 16).

Tabla 23

Pregunta 9.3. ¿Por favor, valore el atributo de orientación a satisfacción del cliente de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Supera en mayor grado las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Supera en parte las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Pasa desapercibido las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Cumple en parte con las expectativas	8.0	32,0	9.0	36,0
	No cumple con las expectativas	17.0	68,0	16.0	64,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 17. ¿Por favor, valore el atributo de orientación a satisfacción del cliente de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

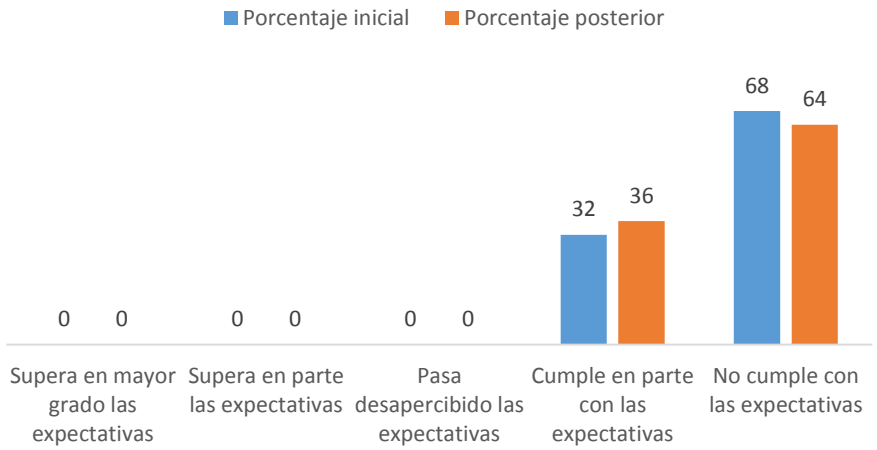


Figura 17. Apreciación del cliente sobre la valoración de la orientación a la satisfacción del cliente. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

En la Tabla 23; el atributo de "orientación a la satisfacción del cliente" de PROAGRIP CÍA. LTDA., "no cumple las expectativas" del 68% de los clientes, y el 32% indican que "cumple en parte con las expectativas"; lo que manifiesta una deficiencia en la gestión empresarial.

Se debe *fortalecer el enfoque al cliente* mediante el establecimiento de políticas internas, en donde la alta dirección centre sus esfuerzos en aumentar la satisfacción del cliente; logrando *reducir* al 64% de los clientes que consideran que la "orientación a la satisfacción del cliente" "no cumple con sus expectativas" y el 36 % de los clientes consideran que "cumple en parte con las expectativas" (Figura 17).

Tabla 24

Pregunta 9.4. ¿Por favor, valore el atributo profesionalidad de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Supera en mayor grado las expectativas	19.0	76,0	20.0	80,0
	Supera en parte las expectativas	6.0	24,0	5.0	20,0
	Pasa desapercibido las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Cumple en parte con las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	No cumple con las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 18. ¿Por favor, valore el atributo profesionalidad de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

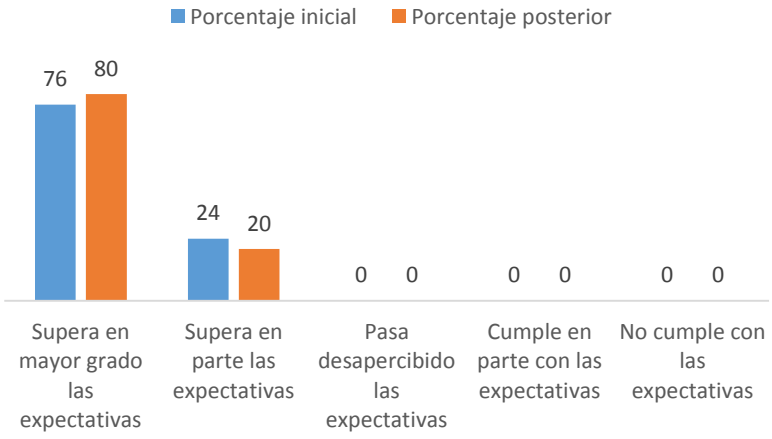


Figura 18. Apreciación del cliente sobre la valoración de la profesionalidad de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

En la Tabla 24; el atributo "profesionalidad" de la empresa, "supera en mayor grado las expectativas" del 76% de los clientes, y el 24% indican que "supera en parte las expectativas", con lo que se evidencia la importancia que tiene para la empresa el desempeño de sus integrantes con los clientes.

Al aplicar la encuesta por segunda vez, se *incrementa* al 80% de los clientes consideran que el atributo "profesionalidad" en la empresa "supera en mayor grado las expectativas" y el 20% de los clientes consideran que la "profesionalidad" de la empresa "supera en parte sus expectativas" (Figura 18).

Tabla 25

Pregunta 9.5. ¿Por favor, valore la relación calidad/precio de los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

	Relación calidad/precio	**Resultados iniciales**		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Supera en mayor grado las expectativas	2.0	8,0	2.0	8,0
	Supera en parte las expectativas	23.0	92,0	23.0	92,0
	Pasa desapercibido las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Cumple en parte con las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	No cumple con las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 19. ¿Por favor, valore la relación calidad/precio de los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

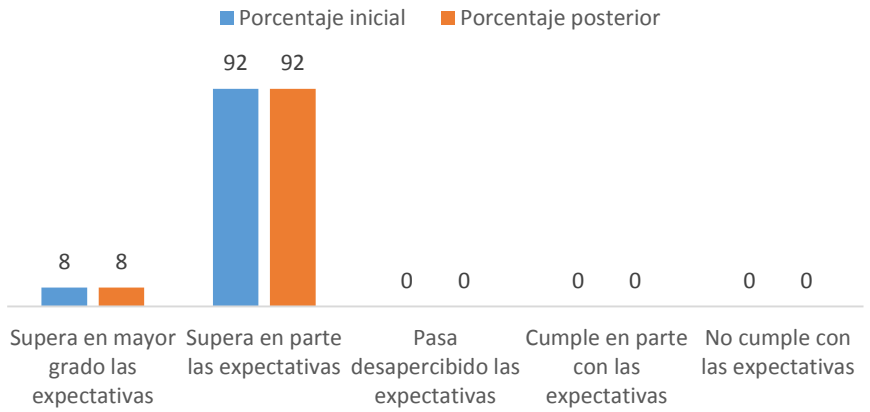


Figura 19. Apreciación del cliente sobre la valoración de la relación calidad/precio de los productos de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 25; se muestra que la relación calidad/precio de los productos, "supera en parte las expectativas" del 92% de clientes, y el 8 % de clientes indican que la relación calidad/precio "supera en mayor grado sus expectativas" (Figura 19); lo cual incentiva el compromiso de la alta gerencia con la mejora continua de la gestión de la calidad, y el desempeño eficiente.

Tabla 26

Pregunta 9.6. ¿Por favor, valore el servicio de transporte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		**Resultados luego de la implementación**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Supera en mayor grado las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Supera en parte las expectativas	5.0	20,0	6.0	24,0
	Pasa desapercibido las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Cumple en parte con las expectativas	20.0	80,0	19.0	76,0
	No cumple con las expectativas	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 20. ¿Por favor, valore el servicio de transporte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

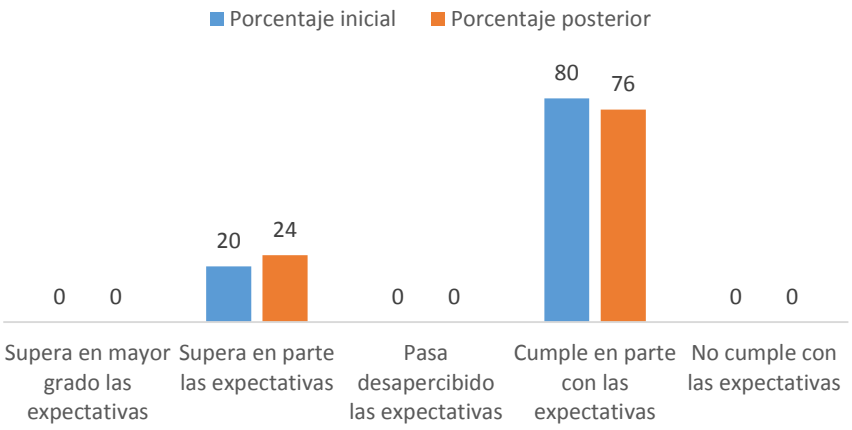


Figura 20. Apreciación del cliente sobre la valoración del servicio de transporte de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 26; el servicio de transporte "cumple en parte con las expectativas" del 80% de clientes, y el 20% menciona que el servicio de transporte "supera en parte sus expectativas", es así que se para *mejorar* éste servicio, se aplica el procedimiento de *Logística*, mediante el cual se controla de mejor manera las condiciones y tiempos de entrega de los productos logrando que el 76% de los clientes indican que el servicio de transporte "cumple en parte con las expectativas" y se *incrementa* al 24% de clientes mencionan que el servicio "supera en parte sus expectativas" (Figura 20).

Tabla 27

Pregunta 10.1. ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted el servicio post venta de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy importante	19.0	76,0	19.0	76,0
	Importante	6.0	24,0	6.0	24,0
	Poco importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nada importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 21. ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted el servicio post venta de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

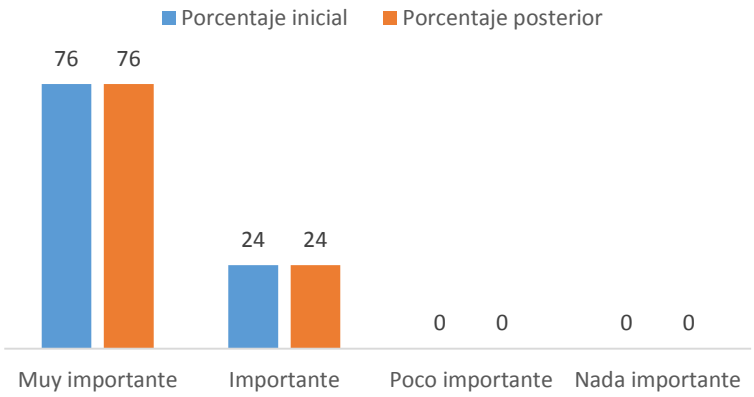


Figura 21. Apreciación del cliente sobre la valoración de la importancia del servicio post venta de la empresa.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 27; el 76% de los clientes mencionan que el servicio post venta es "muy importante" y 24% de los clientes mencionan que es "importante" (Figura 21).

De manera que se requiere *fortalecer* la implementación y el mantenimiento del servicio posterior a la venta para *mejorar* el nivel de *satisfacción* de los clientes.

Tabla 28

Pregunta 10.2. ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted la organización de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy importante	15.0	60,0	15.0	60,0
	Importante	10.0	40,0	10.0	40,0
	Poco importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nada importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 22. ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted la organización de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

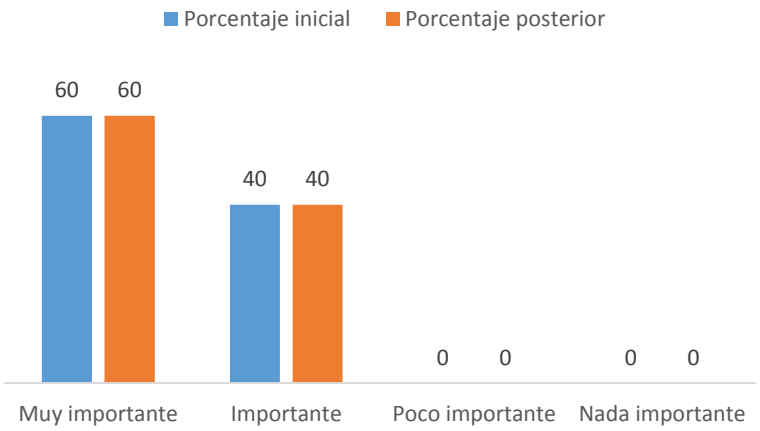


Figura 22. Apreciación del cliente sobre la valoración de la importancia de la organización de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

En la Tabla 28; el 60% de los clientes consideran que la "organización" de la empresa es "muy importante" y el 40% de los clientes mencionan que es "importante" (Figura 22).

Para los clientes, la "organización" de la empresa es un parámetro que permite demostrar el *compromiso de la alta dirección* con el control de procesos y la mejora continua.

Tabla 29

Pregunta 10.3. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la orientación a la satisfacción del cliente por parte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy importante	24.0	96,0	24.0	96,0
	Importante	1.0	4,0	1.0	4,0
	Poco importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nada importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 23. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la orientación a la satisfacción del cliente por parte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

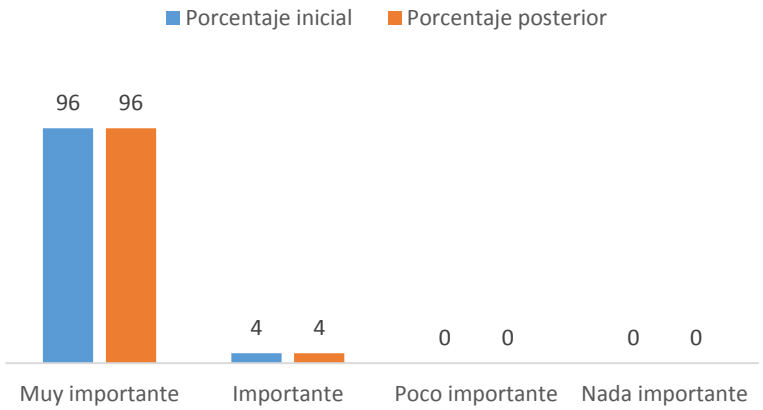


Figura 23. Apreciación del cliente sobre la valoración de la orientación a la satisfacción del cliente. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 29; el 96 % de los clientes de la empresa, la "orientación a su satisfacción" es "muy importante" y para el 4% de los clientes es "importante" (Figura 23).

El *Sistema de Gestión de Calidad* dirige sus esfuerzos a la satisfacción de los clientes, es así que los clientes de la empresa demuestran que es primordial considerar su posición y sus requerimientos.

Tabla 30

Pregunta 10.4. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la profesionalidad de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy importante	8.0	32,0	8.0	32,0
	Importante	17.0	68,0	17.0	68,0
	Poco importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nada importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 24. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la profesionalidad de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

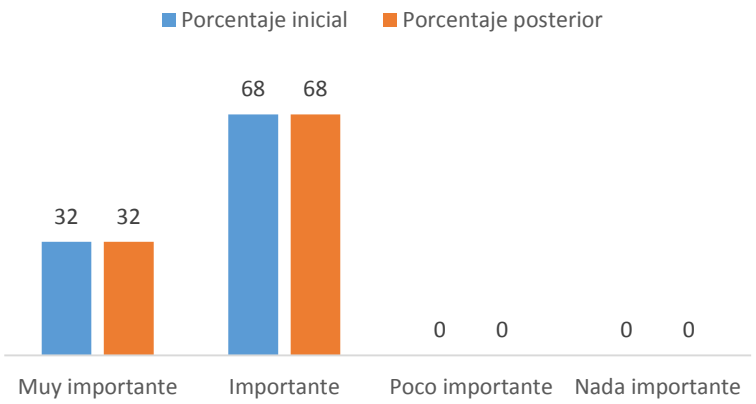


Figura 24. Apreciación del cliente sobre la valoración de la importancia de la profesionalidad de la empresa.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 30; para el 68% de los clientes, la profesionalidad es "importante" mientras que para el 32% de los clientes la profesionalidad es "muy importante" (Figura 24).

Es así, que el crecimiento empresarial debe ir ligado a la profesionalidad con que se desarrollan los sistemas de gestión administrativos y de calidad en la empresa, reflejados en la percepción de los clientes.

Tabla 31

Pregunta 10.5. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la relación calidad/precio de los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy importante	24.0	96,0	25.0	100,0
	Importante	1.0	4,0	0.0	0,0
	Poco importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nada importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 25. ¿Por favor, valore la importancia que tiene la relación calidad/precio de los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

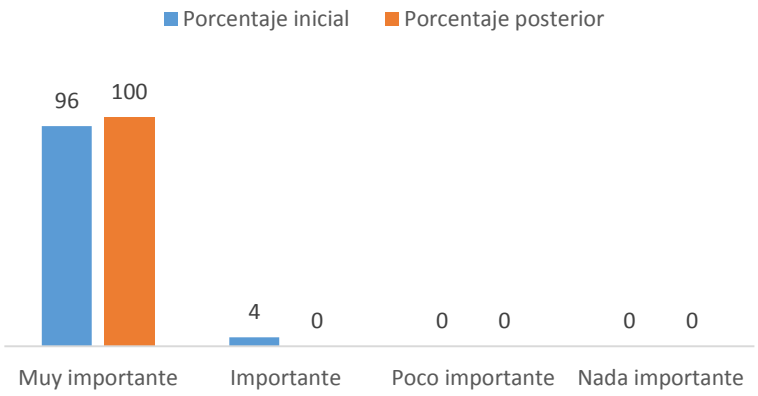


Figura 25. Apreciación del cliente sobre la valoración de la importancia de la relación calidad/precio de los productos de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 31; la relación calidad/precio de los productos es para el 96% de los clientes "muy importante" y para el 4% de los clientes es "importante", en la aplicación de las encuestas por segunda vez, se presenta que la totalidad de los clientes consideran que la relación calidad/precio de los productos de la empresa es "muy importante" (Figura 25).

La relación calidad/precio de los productos, es sin duda muy importante para todos quienes son clientes de la empresa, ya que de haber coherencia y estabilidad en relación a los acuerdos transaccionales, de lo contrario no se lograrían concretar oportunidades de venta.

Tabla 32

Pregunta 10.6. ¿Por favor, valore la importancia que tiene el servicio de transporte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy importante	21.0	84,0	21.0	84,0
	Importante	4.0	16,0	4.0	16,0
	Poco importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Nada importante	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 26. ¿Por favor, valore la importancia que tiene el servicio de transporte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

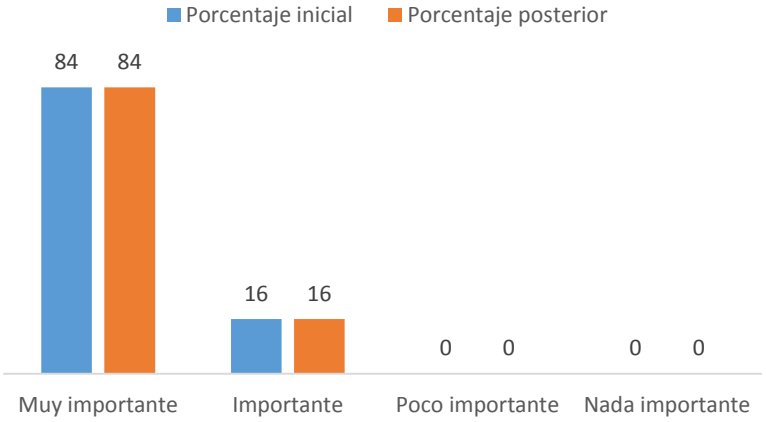


Figura 26. Apreciación del cliente sobre la valoración de la importancia del servicio de transporte de la empresa. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 32; el servicio de transporte brindado por la empresa constituye para el 84% de los clientes "muy importante" y para el 16% de clientes es "importante" (Figura 26).

El cliente considera "muy importante" el servicio de transporte por lo que se debe *mejorar* los procedimientos para evitar problemas en los productos, mejorar infraestructura y logística de entrega.

Tabla 33

Pregunta 11. ¿Considera conveniente que PROAGRIP CÍA. LTDA., implemente un sistema documental basado en la norma ISO 9001:2008, para controlar los procesos y mejorar la calidad de los productos?

		Resultados iniciales		Resultados luego de la implementación	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	18.0	72,0	21.0	84,0
	De acuerdo	7.0	28,0	4.0	16,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.0	0,0	0.0	0,0
	En desacuerdo	0.0	0,0	0.0	0,0
	Total	25.0	100,0	25.0	100,0

Nota: Resultado obtenido de hoja de encuesta
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Figura 27. ¿Considera conveniente que PROAGRIP CÍA. LTDA., implemente un sistema documental basado en la norma ISO 9001:2008, para controlar los procesos y mejorar la calidad de los productos?

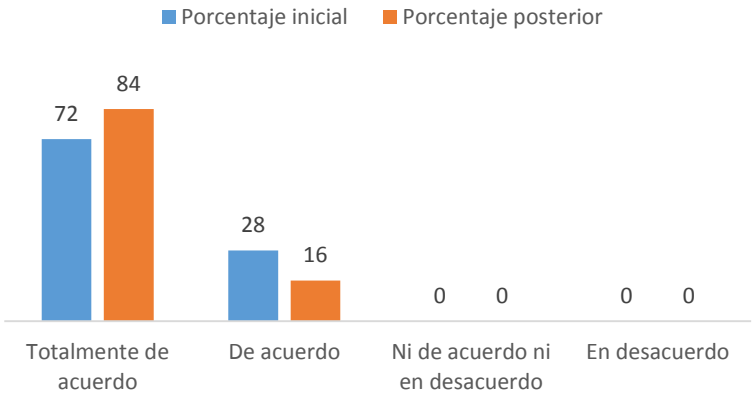


Figura 27. Apreciación del cliente sobre la implementación de un Sistema documental basado en ISO 9001:2008. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Análisis e interpretación:

De la Tabla 33; el 72% de los clientes de la empresa están "totalmente de acuerdo" en que PROAGRIP CÍA. LTDA., implemente un sistema documental basado en la Norma ISO 9001:2008 para controlar los procesos y mejorar la calidad de los productos. Mientras que el 28% de los clientes externos indican que están "de acuerdo" en que se implemente la documentación basada en norma internacional de calidad (Figura 27).

Mediante la influencia que ha tenido la implementación de procedimientos básicos, pertenecientes al Sistema de gestión de la calidad, se ha incrementado en un 84% de clientes que están "totalmente de acuerdo" en que la empresa continúe con la implementación del sistema de gestión de calidad, así también se reduce al 16% de clientes que mencionan estar "de acuerdo" con dicha implementación.

4.1.4 Levantamiento del Mapa de procesos

Mediante reuniones mantenidas con la alta dirección y los jefes de áreas de la empresa, se han definido y formalizado los procesos con los que cuenta la organización para llevar a cabo sus actividades, por lo que se propone el mapa de procesos productivos de la Figura 28, donde se detallan los procesos estratégicos, claves y de apoyo.

Figura 28. Mapa de procesos PROAGRIP CÍA. LTDA.

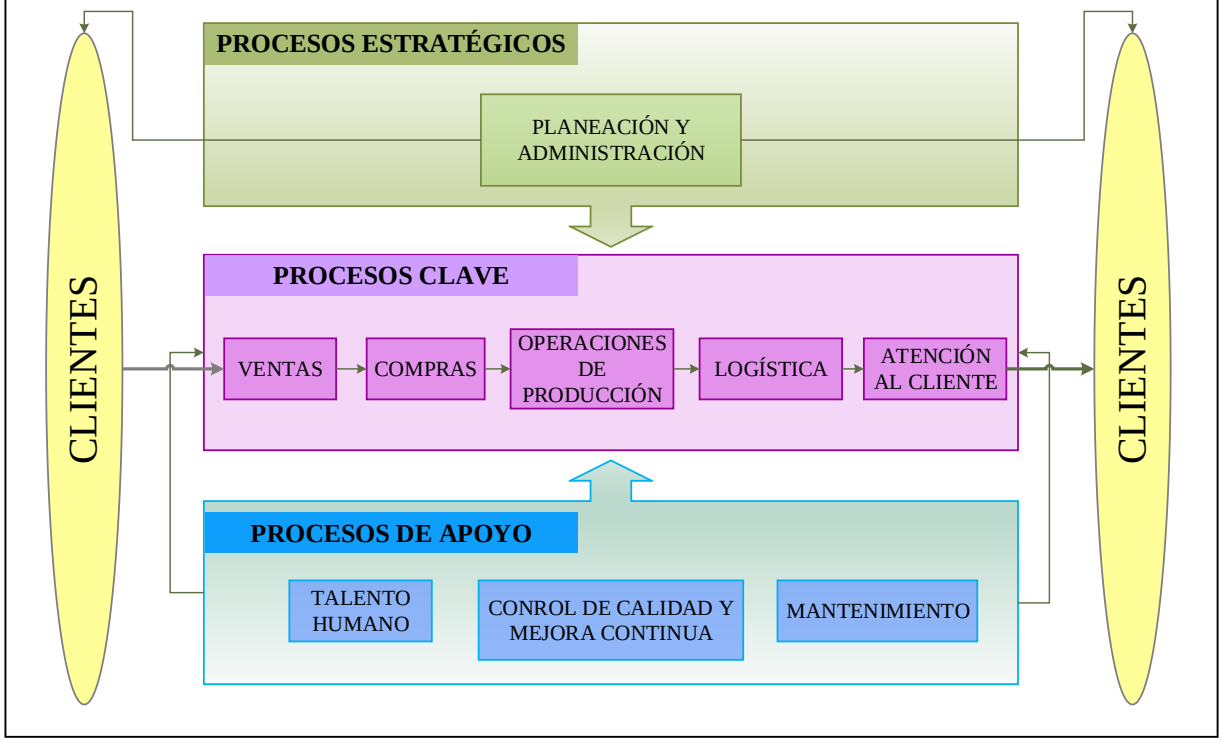


Figura 28. Muestra los procesos estratégicos, clave y de apoyo de la empresa.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

4.2 Verificación de la Hipótesis

Modelo Lógico

La herramienta estadística aplicada fue el estadígrafo de "Chi – cuadrado".

Modelo matemático

H_o: $X_1 \Leftrightarrow X_2$

H_1: $X_1 \not\Leftrightarrow X_2$

Resultados obtenidos en el programa estadístico SPSS

En la Tabla 34, se muestra la relación que existe entre las variables, nivel de satisfacción del cliente con los apartados de la Norma ISO 9001:2008 referentes al Sistema de gestión de la calidad.

Estableciéndose que cuando el valor de ρ no supera el nivel de significancia, es decir se encuentra por debajo del nivel de 0.05, la variable Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 si influye sobre el nivel de satisfacción del cliente.

Tabla 34

Tabla de contingencia para verificación de relación entre variables

Pruebas de Chi – cuadrada.				
Chi-cuadrado de Pearson	**Valor**	**gl**	**Significación asintótica (bilateral) ρ**	**Hipótesis Nula**
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 1.¿La cantidad de producto entregado por PROAGRIP CÍA. LTDA., corresponde a la cantidad de producto solicitado?	0,287	1	0,592	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 2.¿La empresa cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado?	0,446	1	0,504	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 3.¿Que percepción tiene con respecto a la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?	12,245	1	0	Rechaza
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 4.¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., previo a comprometerse con la entrega de productos, ha realizado el envío de oferta, aceptación de contratos, aceptación y confirmación de pedidos?	2,679	1	0,102	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 5.¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., comunica a los clientes los parámetros de calidad de los productos?	9,096	1	0,011	Rechaza
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 6.¿El personal de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., demuestra conocer los procedimientos establecidos para el transporte y entrega de productos alimenticios?	15,079	1	0	Rechaza
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 8.1¿Por favor, valore la atención del personal de transporte y entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?	3,144	1	0,076	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 8.2 ¿Por favor, valore la atención del personal de ventas (facturación y cobros) de PROAGRIP CÍA. LTDA.?	2,679	1	0,102	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 8.3 ¿Por favor, valore la atención del departamento de calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA.?	12,333	1	0	Rechaza
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 8.4 ¿Por favor, valore la atención del personal de producción de PROAGRIP CÍA. LTDA.?	5,469	1	0,019	Rechaza

Continúa

Tabla 34

Tabla de contingencia para verificación de relación entre variables (continuación)

Pruebas de Chi – cuadrada.				
Chi-cuadrado de Pearson	**Valor**	**gl**	**Significación asintótica (bilateral) ρ**	**Hipótesis Nula**
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 9.1 ¿Por favor, valore, el servicio post venta de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?	6,512	1	0,011	Rechaza
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 9.2 ¿Por favor, valore, el atributo organización de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?	0,074	1	0,785	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 9.3 ¿Por favor, valore, el atributo orientación al cliente de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?	0,709	1	0,4	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 9.4 ¿Por favor, valore, el atributo profesionalidad de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?	1,504	1	0,22	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 9.5 ¿Por favor, valore, la relación calidad/precio de los productos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?	0,414	1	0,52	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 9.6 ¿Por favor, valore, el servicio de transporte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?	1,19	1	0,275	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 10.1 ¿Por favor, valore la importancia que tiene el servicio post venta de la empresa?	1,504	1	0,22	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 10.2 ¿Por favor, valore la importancia que tiene el atributo organización de la empresa?	0,198	1	0,656	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 10.3 ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted el atributo orientación a la satisfacción al cliente?	0,198	1	0,656	Acepta

Continúa

Tabla 34

Tabla de contingencia para verificación de relación entre variables (continuación)

Pruebas de Chi – cuadrada.				
Chi-cuadrado de Pearson	**Valor**	**gl**	**Significación asintótica (bilateral) ρ**	**Hipótesis Nula**
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 10.4 ¿Por favor, valore la importancia que tiene el atributo profesionalidad de la empresa?	0,107	1	0,743	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 10.5 ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted la relación calidad/precio de los productos de la empresa?	0,198	1	0,656	Acepta
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 10.6 ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted le servicio de transporte de la empresa?	0,907	1	0,341	Acepta

Nota: Valor = X^2 Chi cuadrado calculado
gl = grados de libertad
Significación asintótica bilateral = valor ρ
Nivel de confianza 95%, demuestra la relación entre la relación entre las variables.
Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Considerando que: a) la gestión de quejas y reclamos, b) la comunicación de los parámetros de calidad, c) el transporte y entrega, d) la atención del personal de calidad y producción de la empresa, e) el servicio post venta, forman parte de la Norma ISO 9001:2008; se demuestra que éstos requerimientos influyen en el nivel de satisfacción del cliente, lo que permite comprobar la hipótesis alternativa: H_1 El Sistema de gestión de calidad según Norma ISO 9001:2008 si influye en el nivel de satisfacción del cliente de PROAGRIP CÍA. LTDA.

El análisis estadístico que se realiza, facilita la identificación de los requerimientos de la normativa ISO 9001:2008, con los cuales se debe iniciar la elaboración e implementación de la documentación requerida en el Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se determinó que el 84% de los clientes están satisfechos de manera general con los productos de la empresa; sin embargo se identificó que la gestión de quejas y reclamos apenas "cumple en parte con las expectativas de los clientes", la cantidad de producto entregado "casi siempre" concuerda con lo solicitado, "algunas veces" la empresa cumple con el tiempo de entrega acordado y "algunas veces" se comunican los parámetros de *calidad*. Del análisis estadístico se estableció, que la gestión de quejas y reclamos, la comunicación de parámetros de calidad, el transporte y entrega de productos, el servicio post venta y la atención del personal de producción y calidad; influyen en la satisfacción del cliente.

  Para fortalecer el enfoque a procesos según Norma ISO 9001:2008, se desarrolla e implementa la documentación de reclamaciones, comunicación, logística, servicio y satisfacción del cliente; evidenciando un impacto positivo en los clientes externos debido a la mejora de la gestión de reclamos, la comunicación de parámetros de calidad, el transporte y entrega de producto, la atención del personal del *calidad* y producción; alcanzando el 88% de los clientes *satisfechos*.

- Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa con respecto al Sistema de gestión de calidad mediante la lista de verificación elaborada de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008; obteniéndose un nivel de cumplimiento general del 12%, lo que muestra que la empresa no cuenta con un Sistema de gestión

de calidad establecido, no se han definido los procesos y su interacción, y en cuanto a documentación la empresa cuenta apenas con registros de operaciones básicas de orden administrativa. Razón por la cual, se desarrolló la documentación pertinente que influye en la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes, logrando una mejora en el Sistema de gestión de calidad con un 83% de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008.

- Se realizó el análisis correspondiente con la gerencia y los jefes de áreas de la empresa para levantar y formalizar los procesos; estratégicos: planeación y administración; procesos clave: ventas, compras, operaciones de producción, logística, atención al cliente y procesos de apoyo: talento humano, control de calidad y mejora continua, mantenimiento.

- Se planteó el desarrollo del manual de calidad, procedimientos, instructivos y registros para la adopción del Sistema de gestión de la calidad por parte de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., documentación que fue sometida a una auditoría de suficiencia por un agente consultor externo a la investigación, certificando un cumplimiento del 83% de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008; lo cual indica que la documentación soporte del sistema de gestión de calidad propuesta es apropiada para la organización.

5.2 Recomendaciones

Generar la documentación completa que soportará el Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2008 para mejorar el funcionamiento y control de los procesos.

Ejecutar los procedimientos establecidos en el manual de calidad, mediante un plan de implementación.

Concientizar a la alta dirección sobre la mejora en la gestión de la calidad, involucrando a todo el personal de la organización, a través de la difusión de la documentación así como la continuidad en la capacitación del personal.

Emplear el enfoque a procesos, mediante la formalización, monitoreo, medición y mejora de los procesos de la cadena de valor de la empresa.

Se recomienda que la alta dirección establezca un sistema de comunicación interna y externa que permita una retroalimentación oportuna que contribuya con la gestión de la calidad.

La alta dirección debe implementar el procedimiento y herramientas para el seguimiento permanente de la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

6.1.1 Título de la propuesta

Elaboración de un manual de calidad que soporte el Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008., para su futura implementación en la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

6.1.2 Institución Ejecutora

La propuesta se desarrollará en la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA. (Anexo F).

6.1.3 Beneficiarios

Los principales beneficiarios de la propuesta son los clientes internos y externos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

6.1.4 Ubicación

La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, calles Alberto Rosero s/n y Sergio Quiroz.

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: Julio 2016, Finalización: Julio 2018

6.1.6 Equipo Técnico Responsable

Gerencia, mandos medios de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., e investigadora.

6.1.7 Costo de la propuesta

El costo aproximado de la propuesta es de $3150.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Actualmente, el dinamismo empresarial, la competitividad y productividad, ha hecho que la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., requieran mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes potenciales, mediante la gestión empresarial enfocada a la calidad.

La norma ISO 9001:2008 constituye un conjunto de requerimientos demandados por los clientes, siendo una herramienta efectiva a nivel mundial, que permite contar con procesos debidamente identificados que señalan el camino hacia la excelencia de las empresas.

Las empresas alimentarias ya han iniciado su Sistema de gestión de calidad, mediante la pirámide documental que permita cubrir todos los aspectos relacionados con el cliente; reportándose trabajos específicos basados en la documentación del Sistema de gestión de calidad.

> Para que el SGC logre los resultados esperados, es necesario que los documentos que se generen sean documentos en constante revisión y actualización. Además, es necesario que se encuentren disponibles cerca de los lugares de uso. (Yépez, 2014, p.237)

El Sistema de gestión de calidad, busca que los clientes internos y externos posibiliten el cumplimiento de objetivos con eficiencia y logren la máxima satisfacción de los clientes.

> El manual de procedimientos sirve de base para analizar, medir y evaluar detalladamente cada uno de los procesos, permitiendo así establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias y alcanzar las metas propuestas, mediante una cultura organizacional de mejoramiento continuo. (Arévalo, 2013, p.41)

La identificación de documentos como manual de calidad, procedimientos documentados, instructivos, planes de calidad y registros, son la herramienta más importante

para lograr la calidad requerida en el producto y sirven como evidencia objetiva para el control eficaz en las actividades de mejora del sistema de gestión de la calidad de la organización.

> La elaboración de un Manual de Sistema de Gestión de Calidad permite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 tomando en consideración sus procesos específicos, requerimientos legales y contractuales, así como las habilidades del personal involucrado. (Salgado, 2015, p. 18)

6.3 Justificación

La adopción de un Manual de Calidad según requerimientos de la norma ISO 9001:2008, es una decisión estratégica de la organización ya que mediante el diseño, desarrollo e implementación de la pirámide documental se gestionan las necesidades, objetivos, productos y procesos empleados en la organización.

La Norma ISO 9001:2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, que permitan su control y mejora del Sistema de gestión de calidad para incrementar el nivel de satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento no solo de necesidades sino de expectativas.

La propuesta tiene como propósito que la empresa adopte el enfoque basado en procesos mediante la elaboración del manual de calidad conforme a los requerimientos de la Norma en mención, y evidenciar como resultado el cumplimiento de requerimientos para el mejoramiento continuo de PROAGRIP CÍA. LTDA.

Los beneficios de elaborar y desarrollar un sistema documental como es el manual de calidad, proporciona a la empresa las facilidades para contar con procesos estructurados y organizados asegurando el cumplimiento de actividades establecidas en la empresa teniendo una estructura administrativa eficiente, para mejorar la calidad de las hortalizas empacadas que al ser entregadas a los clientes externos alcancen su completa satisfacción; resultados que se reflejarán en un mayor crecimiento organizacional, mayor rentabilidad y mejora imagen empresarial.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Elaborar el Manual de Calidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

6.4.2 Objetivos Específicos

Estructurar procedimientos, registros e instructivos de trabajo en base a los procesos identificados en la empresa y acorde a los parámetros de la Norma ISO 9001:2008

Realizar una auditoría de suficiencia del manual de calidad para verificar el cumplimiento de parámetros de la Norma ISO 9001:2008.

Aplicar los procedimientos del Sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos y la satisfacción de los clientes.

6.5 Análisis de factibilidad

Actualmente el enfoque empresarial ha orientado sus esfuerzos para a la mejora continua de la calidad y el nivel de satisfacción del cliente; sustentándose en las políticas gubernamentales, específicamente en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad; es así que la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., está en la capacidad de planificar, controlar y mejorar procesos, la calidad de sus productos y la fidelización y captación de potenciales clientes, por lo que la propuesta se basa en un enfoque socio económico, que permite el desarrollo empresarial mediante la interacción de los proceso y la retribución económica de los clientes.

La propuesta establecida es altamente viable y factible ya que inicialmente se requiere de la elaboración del sistema documental correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la estructuración de procedimientos, registros e instructivos por parte de profesionales en el área, la documentación permitirá mejorar la realización de actividades diarias y el control de las mismas, a través de una capacitación adecuada, que involucra al personal, clientes y alta gerencia.

Haciendo referencia a los recursos económicos que demanda la propuesta de elaboración del manual de calidad y capacitación está a cargo de la investigadora; sin embargo las políticas gubernamentales se encuentran apoyando con el financiamiento de actividades que permitan el crecimiento empresarial.

Es importante citar que se cuenta con el apoyo de la alta Dirección de la empresa, para la elaboración, aplicación y corrección del sistema documental correspondiente al Sistema de gestión de la calidad de la empresa.

6.6 Fundamentación Científico Técnico

6.6.1 Sistema de Gestión de la calidad

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

6.6.2 Norma ISO 9001:2008

> La Norma ISO 9001 se expide en 1987, según la norma británica BS 5750 de 1987; la segunda versión aparece 1994; la tercera versión se expide en el año 2000 en la que se consigue una norma adecuada para todo tipo de organizaciones. La última versión fue publicada en el año 2008 por el Comité ISO TC/176/SC2, siendo genérica, puede aplicarse a todas las empresas.
>
> La Norma ISO 9001:2008, especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización: (a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y (b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema. (Norma ISO 9001:2008, p.1)

6.6.3 Estructura de la Norma ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos; los tres primeros son declaración de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, términos y definiciones; estos capítulos son de carácter introductorio. Los siguientes capítulos, del cuatro al ocho están orientados a procesos y se definen los requisitos para la implantación el sistema de gestión de la calidad.

6.6.4 Documentación requerida Norma ISO 9001:2008

> Debe incluir: una política y objetivos de la calidad, un manual de la calidad, procedimientos y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y los documentos que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. (Norma ISO 9001:2008, p. 11).

La documentación debe aportar valor a la operación y efectividad del sistema de gestión de la calidad, ya que posibilita la comunicación de los objetivos y propósitos de la organización sobre la calidad (Gutiérrez, 2005).

6.6.5 Documentación obligatoria

Los procedimientos obligatorios para el Sistema de Gestión de la Calidad constan de: Control de los documentos, Control de los registros de la calidad, Auditorías Internas, Control del producto No Conforme, Acciones correctivas, Acciones preventivas.

Los registros obligatorios para el Sistema de Gestión de la Calidad constan de: Revisión por la dirección, Educación, formación, habilidades y experiencia, evidencia de que los procesos y productos/servicios resultantes cumplen con los requisitos, revisión de los requisitos del cliente.

Para la empresa Proagrip Cía. Ltda, el apartado 7.3 Diseño y desarrollo queda excluido, por lo tanto no se requiere la documentación obligatoria del apartado, sin embargo se debe contar con los resultados de evaluación de proveedores, trazabilidad del producto, propiedad del cliente, datos recogidos de la calibración de los equipos, resultado de auditorías internas, evidencia de la conformidad del producto con el criterio de aceptación y la indicación de la autoridad responsable de la liberación del producto, no Conformidades

detectadas, los resultados de las acciones correctivas tomadas resultados de las acciones preventivas tomadas.

6.6.6 Implantación de un sistema de calidad

De acuerdo con el autor Moreno (2001), para la implantación del sistema de calidad, se incluyen las siguientes fases: (a) El diagnóstico de la situación de la empresa; (b) la dirección debe coordinar el plan de implantación del sistema de calidad, con actividades, calendario y recursos; (c) elaboración de la documentación en el normal funcionamiento (d) implantar el sistema documental; (e) revisión periódica; (f) La etapa de certificación, depende de la decisión de la empresa o bien de la dirección general de la misma, para solicitar al organismo competente, la certificación del sistema implantado. (p.132).

6.6.7 Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Para evaluar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad se usan las auditorias de primera parte realizadas con fines internos por la organización; las auditorias de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización y las auditorías de tercera parte son efectuadas por organizaciones externas independientes, las cuales usualmente acreditadas.

6.7 Metodología – Modelo Operativo

El modelo operativo se sustenta en la elaboración del Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008, que se encuentra en el Anexo D, la documentación ha sido elaborada tomando como referencia los resultados obtenidos en la lista de verificación de la normativa y en las necesidades de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

Además, se realiza una auditoría de suficiencia (Anexo E) a cargo del auditor líder de la empresa CHEM Consultores, el cuál evalúa el cumplimiento de la documentación respecto a la norma ISO 9001:2008 obteniendo como resultado que la propuesta planteada tiene un porcentaje de cumplimiento del 83%, de modo que está alineada a las necesidades de la empresa y se justifica la realización de éste proyecto.

Tabla 35

Modelo Operativo

Fases	Metas	Actividades	Responsable	Recursos	Presupuesto ($)	Tiempo
1. Formular la propuesta	Fundamentar la importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la satisfacción del cliente	Revisión bibliográfica	Investigadora	Humano Tecnológico Económico	150	1 mes
2. Desarrollo preliminar de la propuesta	Elaborar el manual de calidad según las necesidades de PROAGRIP CÍA. LTDA.	Diseño del manual, levantamiento de procedimientos, registros, instructivos	Investigadora	Humano Técnico Tecnológico Económico	500	1.5 meses
3. Implementación de la propuesta	Ejecución de la propuesta	Capacitación Puesta en marcha de la documentación Revisión y corrección	Investigadora	Humano Técnico Tecnológico Económico	2000	12 meses
4. Evaluación de la propuesta	Verificación del cumplimiento de indicadores	Revisión registros Auditoría interna Plan de mejora	Investigadora	Humano Técnico Tecnológico Económico	500	1 mes

Por: Ing. Inés Córdova, 2016

6.8 Administración

Tabla 36

Administración

Indicadores a mejorar	Situación actual	Resultados esperados	Actividades	Responsables
Calidad	Inexistencia de un Sistema de Gestión de la Calidad, sistema documental deficiente, clientes no satisfechos completamente con la calidad de los productos, imposibilidad de mejora continua	Productos hortícolas empacados de alta calidad	Control de procesos productivos y sistema documental	Investigadora
Nivel de satisfacción del cliente		Incremento del nivel de satisfacción de los clientes	Monitoreo y evaluación mediante aplicación de encuestas a los clientes	Personal involucrado de la empresa
Mejora continua		Mejoramiento de la gestión de la calidad, mayores oportunidades de mercado	Revisión del cumplimiento y actualización del plan de mejora continua	

Por: Ing. Inés Córdova, 2016

6.9 Previsión de la evaluación

Tabla 37

Previsión de la evaluación

Preguntas Básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Clientes internos
	Clientes externos
¿Por qué evaluar?	Se debe verificar el control de los procesos internos y la satisfacción de los clientes
¿Para qué evaluar?	Para determinar si la propuesta contribuye al logro de los objetivos y la mejora continua
¿Qué evaluar?	El Sistema documental de Gestión de la Calidad
¿Quién evalúa?	Investigadora
¿Cuándo evaluar?	A medida que se aplique el manual de calidad de la empresa
¿Cómo evaluar?	Encuestas, observación directa, auditorías
¿Con qué evaluar?	Normas específicas, experimentación, referencias bibliográficas

Por: Ing. Inés Córdova, 2016

Referencias Bibliográficas

Arévalo, J. (2013). *Documentación del Sistema de gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma NTC ISO 9001:2008 para la empresa ALIFRUT de Colombia S.A.S* (Tesis de Grado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira.

Báez, José (2008). *Diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma Internacional ISO 9001:2000 para el proceso de faenamiento de la empresa Avícola VITALOA S. A. AVITALSA* (Proyecto previo a la obtención del título de ingeniero Empresarial). Escuela Politécnica Nacional. Quito.

Bellón, L. (2001). *Calidad Total Qué la promueve, Qué la Inhibe.* México: Panorama S.A.

Berlinches, A. (2008). *Calidad Las nuevas ISO 9000:2000 Sistema de gestión de calidad.* Madrid:Ediciones Paraninfo S.A.

Berna, M., (2015). *Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente* (Tesis de diplomado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C.

DEPROIMCA C.A. (2008). *La importancia de la gestión de la calidad.* Recuperado de http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html

Economía, Sólo 859 empresas tienen certificación ISO 9001; (2010, 3 de septiembre). *La Hora.* Recuperado del sitio de internet http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101012261/-1/S%C3%B3lo_859_empresas_tienen_certificaci%C3%B3n_ISO_9001_.html#.Vvs8jOY7tZY

Escalera, G. y Pascual, M. (2004), La normalización y certificación como ventaja competitiva para la empresa española, *Boletín Económico de ICE,* número 2820.

Evans, J. y Linsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad.* México. 7ª Edición. Editorial Cengage learning editories. S.A.

Fernández, J. C. (2008). *Principios de Calidad Total Subido*. Recuperado de http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/principios-de-calidad-total.

Griful, E., & Canela, M. A. (2002). *Gestión de la calidad*. Barcelona: Edicions UPC.

Griful, E., & Canela, M. (2005). *Gestión de Calidad.* Barcelona: Universitat Politécnica de Cataluya, S.L.

Gutiérrez, H. (2005). *Calidad total y productividad*. México DF. 2da edición. MCGRAW-HILL Interamericana Editores.

Heras, Iñaki (2006), Los estándares internacionales de sistemas de gestión Pasado, presente y futuro, *Boletín económico de ICE N° 2876*, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio Secretaría General de Comercio Exterior de productos agroalimentarios. Recuperado del sitio de internet https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjOzIDQmefLAhWGqR4KHSsOBZkQFggfMAE&url=http%3A%2F%2Fdugi-doc.udg.edu%2Fbitstream%2Fhandle%2F10256%2F8700%2FEst%25E1ndaresInternacionales.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNETJarofMWKFwAW4HpWt44NXxYGdg&bvm=bv.117868183,d.dmo

Jacobs, R. (2000). *Administración de producción y operaciones: Manufactura y servicios*.

James, P. (2004). *Gestión de la calidad Total*. Editorial Pearson educación S.A.

Koontz, Harold (2011). *Administración una perspectiva global*, 11 ava edición, España.

Ministerio de Fomento (2005). La gestión por procesos. Recuperado de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj62N7fuvvMAhXHOCYKHdp1A_IQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.fomento.es%2FNR%2Frdonlyres%2F9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d%2F19421%2FCaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf&usg=AFQjCNHTcrGdKc8HZqIVrV5PkZW5t0DrkA&bvm=bv.122676328,bs.1,d.eWE

Morales, Manuel (2014). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001:2008 en la empresa COBAMAN S.A.S en el municipio de apartado (Antioquia)*. (Proyecto de para optar al título de Especialista en gestión de proyectos). Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Turbo – Antioquia.

Moreno, Cristian (2014). *Documentación del Sistema de Gestión de calidad norma ISO 9001:2008 en AFRO FRUTAS del Pacifico E.U.* (Proyecto presentado como requisito para optar el título de Ingeniero Industrial). Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira

Moreno, L. Peris, F. Gonzales, T. (2001) *Gestión de Calidad y diseño de Organizaciones, teoría y estudio de casos*. Madrid. Persson Educación S.A.

Moreno – Luzon, M. D. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones.* Prentice Hall. España.

Norma Internacional ISO 9001:2008 *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Cuarta Edición

Ortiz, C. (2008). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, Inocuidad y Seguridad de los Alimentos en una Empresa Agroindustrial Ecuatoriana* (Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención del título de Ingeniero en Agro empresas). Universidad San Francisco de Quito. Quito.

Pérez, J. y De Velasco F. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial.* Madrid: ESIC Editorial

Pérez, P., & Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria.* Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

Pérez, Verónica (2006). *Desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 en una empresa de crianza y comercialización de vinos, vinagres y bebidas espirituosas* (Proyecto de titulación en Ingeniería Química). Universidad de Cádiz. Cádiz.

Romo, N. (2011). *Sistema de gestión de calidad de la empresa pilonera del norte S.A. PILNORTE previa la certificación de la norma ISO 9001: 2008* (Tesis de Grado previo la obtención del Título de Magíster en Sistemas Integrados de Gestión). Universidad Particular de Loja, Loja.

Salgado, G. (2015). *Diseño de un Manual de calidad para la implementación de Ssistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el Sistema de Seguridad Alimentaria en la Empacadora de Camarón Davmercorp S. A.*(Tesis previa a la obtención del título de Magister en Sistemas Integrados de gestión de calidad, Ambiente y Seguridad). Universidad Politécnica Salesiana. Quito.

Servat, A. (2005). *Calidad y Metodología para Documentar las ISO 9000 Versión 2000*. México: Editorial PEARSON Educación.

Yánez, C. (2008), Sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001, *Artículo área de gestión,* Internacional Eventos.

Yépez, D. (2014). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa Universitaria Agua Purificada envasada sin gas UNIAGUA* (Tesis de Grado previo la obtención del Título de Ingeniera Industrial y de Procesos). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito.

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

A.1 Lista de Verificación del Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO9001:2008

Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma 9001-2008)

Item	Num. ISO	REQUISITO	NA	NO	SI					OBSERVACIONES
					IDEA	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	REGISTROS DE IMPLE	TOTAL	
	4.1	**REQUISITOS GENERALES**	0	7	0	0	0	0	10%	
1	4.1	¿El sistema de gestión esta completamente establecido, documentado, implementado y mantenido, mejorando continuamente su eficacia?		1						**La organización no ha identificado los procesos del SGC**
2	4.1	¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión y se evidencia su aplicación en la organización?		1						
3	4.1	¿Esta determinada la secuencia e interacción de dichos procesos?		1						
4	4.1	¿Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la eficaz operación y control de los procesos?		1						
5	4.1	¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?		1						
6	4.1	¿Los procesos se siguen, miden y analizan?		1						
7	4.1	¿Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?		1						
	4.2	**REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**	0	13	1	0	0	0	11%	
8	4.2.1	¿La documentación del sistema incluye: • Políticas y Objetivos definidos?		1						No existe un soporte documentado que mantenga el SGC
9	4.2.1	¿La documentación del sistema incluye:• Manual de Calidad?		1						
10	4.2.1	¿La documentación del sistema incluye:• Procedimientos documentados?			1					
11	4.2.1	¿La documentación del sistema incluye:• Documentos y registros para asegurar eficaz planificación, operación y control de los procesos?		1						
12	4.2.2	¿El manual contiene: el alcance del SG, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el SG o referencia a los mismos, una descripción de la interacción entre los procesos?		1						No se ha elaborado un manual de SGC
13	4.2.3	¿Se controlan los documentos requeridos por el SG?		1						No se ha elaborado e implementado un Procedimiento de Control de Documentos y Registros
14	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • aprobar los documentos en lo relativo a su adecuación antes de su emisión?		1						
15	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?		1						

16	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • asegurarse que se identifica los cambios y el estado de revisión actual de los documentos?		1						
17	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?		1						
18	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?		1						
19	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controlan su distribución?		1						
20	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación en caso que se mantengan?		1						
21	4.2.4	¿Los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC?		1						
	5.1	**COMPROMISO DE LA DIRECCION**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
22	5.1	¿Existen evidencias del **compromiso de la Dirección** en relación al desarrollo y la implantación del SG?		1						
23	5.1	¿La alta dirección asegura la **mejora continua** de la eficacia del SG a través de: • la comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?		1						
24	5.1	¿La alta dirección asegura la mejora continua de la eficacia del SG a través de:• el establecimiento de la política de calidad?		1						No existen establecidas políticas y objetivos de calidad documentados, pero se tienen establecido ciertos lineamientos
25	5.1	¿La alta dirección asegura la mejora continua de la eficacia del SG a través de:• el aseguramiento que se establece los **objetivos de calidad?**		1						
26	5.1	¿La alta dirección asegura la mejora continua de la eficacia del SG a través de:• la realización de las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos?		1						
	5.2	**ENFOQUE AL CLIENTE**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**25%**	
27	5.2	¿La alta dirección asegura la determinación de los **requisitos del cliente** y su cumplimiento con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?			1					La alta dirección ha establecido un enfoque al cliente debido a que en el contrato se encuentran las características que deben ser cumplidas antes de entregar. No se establece un seguimiento de la satisfacción del cliente
	5.3	**POLITICA DE LA CALIDAD**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
28	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • son adecuadas al propósito de la organización?		1						
29	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • incluyen el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia el SG?		1						
30	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • proporcionan un marco de referencia para establecer y revisar los **objetivos de gestión?**		1						
31	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • son comunicadas y entendidas dentro de la organización?		1						
32	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • son revisadas a su adecuación?		1						
	5.4	**PLANIFICACION**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
33	5.4.1	¿Asegura la alta dirección que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?		1						
34	5.4.1	¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política?		1						

35	5.4.2	¿La alta dirección se asegura que: • la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de calidad?		1						
36	5.4.2	¿La alta dirección se asegura que: • Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifica e implementan cambios en éste?		1						
	5.5	**RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION**	**0**	**5**	**1**	**0**	**0**	**0**	**13%**	
37	5.5.1	¿Esta determinada la **estructura organizativa** de la empresa?			1					Existe un organigrama estructurado pero no perfiles de cargo establecidos.
38	5.5.1	¿Se han documentado las **tareas, responsabilidades y competencias,** así como sus **interrelaciones?**		1						
39	5.5.2	¿La alta dirección ha designado a uno de sus miembros quien, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para: • asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SG?		1						
40	5.5.2	¿La alta dirección ha designado a uno de sus miembros quien, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:• Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SG y cualquier necesidad de mejora?		1						
41	5.5.2	¿La alta dirección ha designado a uno de sus miembros quien, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:• Asegurara que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?		1						
42	5.5.3	¿La alta dirección asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC?		1						No está definido el sistema de comunicación del sistema de calidad dentro de la organización.
	5.6	**REVIISON POR LA DIRECCION**	**0**	**13**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
43	5.6.1	¿Evalúa/revisa la alta dirección el SG de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua convivencia, adecuación y eficacia?		1						
44	5.6.1	¿La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SG, incluyendo la política y objetivos?		1						
45	5.6.1	¿Se mantienen registros de las revisiones por la dirección?		1						No se han planificado reuniones de revisión de la dirección, pero se planifica bimensualmente reuniones entre todos los miembros de la empresa en los que se trata todo lo concerniente a la empresa
46	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye: • resultados de auditorias?		1						
47	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• retroalimentación de clientes?		1						
48	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• desempeño de los procesos y conformidad del producto?		1						
49	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• el estado de las acciones correctivas y preventivas?		1						
50	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas?		1						
51	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• cambios que podrían afectar al SGC?		1						
52	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• recomendaciones para la mejora?		1						
53	5.6.3	¿Incluye los resultados de la revisión todas las decisiones y acciones relacionadas con: • la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos?		1						
54	5.6.3	¿Incluye los resultados de la revisión todas las decisiones y acciones relacionadas con: • la mejora del producto en relación a los requisitos del cliente?		1						
55	5.6.3	¿Incluye los resultados de la revisión todas las decisiones y acciones relacionadas con: • las necesidades de recursos?		1						

	6.1	**PROVISIÓN DE RECURSOS**	**0**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**20%**	
56	6.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para: • implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia?		1						No se ha establecido un presupuesto pero se actúa a reacción cuando existe algún inconveniente que afecta al SGC
57	6.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para:• aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?			1					
58	6.2.1	¿Todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?			1					No existe un procedimiento de RRHH que defina las competencias del personal
	6.2	**RECURSOS HUMANOS**	**0**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**13%**	
59	6.2.2	¿La organización determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto?		1						
60	6.2.2	¿La organización proporciona la formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades?		1						
61	6.2.2	¿Evalúa la eficacia de las acciones tomadas?		1						
62	6.2.2	¿Mantiene los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia?			1					
63	6.2.2	¿Se asegura que el personal es consiente de la pertinencia e importancia de las actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad?		1						
	6.3	**INFRAESTRUCTURA**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**25%**	
64	6.3	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?			1					No existe el procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, pero las actividades de mantenimiento se las ejecuta cuando se amerita
65	6.3	¿La Infraestructura incluye por ejemplo:• edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,?			1					
66	6.3	¿La Infraestructura incluye por ejemplo:• equipo parra los procesos (tanto hardware como software)?			1					
67	6.3	¿La Infraestructura incluye por ejemplo:• Servicios de apoyo como por ejemplo transporte o comunicación?			1					
	6.4	**AMBIENTE DE TRABAJO**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
68	6.4.	¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?		1						
	7.1	**PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO**	**0**	**4**	**3**	**0**	**0**	**0**	**16%**	
69	7.1	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?			1					
70	7.1	¿La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC?		1						
71	7.1	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente: •los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto?		1						
72	7.1	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente:• la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto?		1						
73	7.1	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente:• las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba especificas para el producto así como los criterios de aceptación del mismo?			1					

74	7.1	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente:• los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos?			1					
75	7.1	¿El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?		1						
	7.2	**PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**	**0**	**14**	**1**	**0**	**0**	**0**	**11%**	
76	7.2.1	¿Determina la organización: • los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?			1					
77	7.2.1	¿Determina la organización: • los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido?		1						
78	7.2.1	¿Determina la organización: • los requisitos legales o reglamentarios relacionados con el producto?		1						
79	7.2.1	¿Determina la organización: • cualquier requisito adicional determinado por la organización?		1						
80	7.2.2	¿La organización revisa/evalúa los requisitos relacionados con el producto?		1						
81	7.2.2	¿Esta revisión/evaluación se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envió de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos)?		1						
82	7.2.2	¿La organización se asegura que: • están definidos los requisitos del producto?		1						
83	7.2.2	¿La organización se asegura que:• están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		1						
84	7.2.2	¿La organización se asegura que:• tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?		1						
85	7.2.2	¿La organización se asegura que:• se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?		1						
86	7.2.2	¿La organización se asegura que:• cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, se confirman los requisitos del cliente antes de su aceptación?		1						
87	7.2.2	¿La organización se asegura que:• cuando se cambian los requisitos del producto, se asegura que la documentación pertinente seas modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados?		1						
88	7.2.3	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a: • información sobre producto?		1						
89	7.2.3	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a: • las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones?		1						
90	7.2.3	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a: • Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?		1						
	7.3	**DISEÑO Y DESARROLLO**	**25**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0%**	
91	7.3.1	¿La organización planifica el diseño y desarrollo del producto?	1							
92	7.3.1	¿Durante la planificación del diseño se determinan las etapas del diseño, la revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño, las responsabilidades y autoridades para el diseño?	1							

93	7.3.1	¿Se gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño para asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades?	1							
94	7.3.1	¿Los resultados de la planificación del diseño se actualizan, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño?	1							
95	7.3.2	¿Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen los registros?	1							
96	7.3.2	¿Los elementos de entrada incluyen: • los requisitos funcionales y de desempeño?	1							
97	7.3.2	¿Los elementos de entrada incluyen:• los requisitos legales y reglamentarios?	1							
98	7.3.2	¿Los elementos de entrada incluyen:• la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable?	1							
99	7.3.2	¿Los elementos de entrada incluyen:• cualquier otro requisito esencial para el diseño?	1							
100	7.3.3	¿Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada y los mismos se aprueban antes de su liberación?	1							
101	7.3.3	¿Los resultados del diseño: • cumplen los requisitos de los elementos de entrada?	1							
102	7.3.3	¿Los resultados del diseño: • proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio?	1							
103	7.3.3	¿Los resultados del diseño: • contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto?	1							
104	7.3.3	¿Los resultados del diseño: • Especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto?	1							
105	7.3.4	¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño en las etapas adecuadas de acuerdo a lo planificado para: • evaluar la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos?	1							
106	7.3.4	¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño en las etapas adecuadas de acuerdo a lo planificado para: • identificar cualquier problemas y proponer las acciones necesarias?	1							
107	7.3.5	¿Se realiza la verificación de acuerdo a lo planificado para asegurarse que los resultados del diseño cumplen los requisitos de los elementos de entrada?	1							
108	7.3.6	¿Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria?	1							
109	7.3.6	¿Se realiza la validación del diseño de acuerdo a lo planificado (ver 7.3) para asegurarse que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido?	1							
110	7.3.6	¿Se completa la validación antes de la entrega o implementación del producto, siempre que sea factible?	1							
111	7.3.6	¿Se mantienen los registros de la validación y de cualquier acción que sea necesaria?	1							
112	7.3.7	¿Se identifican los cambios del diseño y se mantienen los registros?	1							
113	7.3.7	¿Los cambios se revisan, verifican y validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación?	1							
114	7.3.7	¿La revisión de los cambios del diseño incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado?	1							
115	7.3.7	¿Se mantienen los registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier otra acción que sea necesaria?	1							

	7.4	**COMPRAS**	**0**	**10**	**2**	**0**	**0**	**0**	**13%**	
116	7.4.1	¿La organización se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados?			1					
117	7.4.1	¿Dependen, el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido, del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final?		1						
118	7.4.1	¿La organización evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización?			1					
119	7.4.1	¿Se selecciona los proveedores?		1						
120	7.4.1	¿Existen criterios para la selección, evaluación y reevaluación?		1						
121	7.4.1	¿Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas?		1						
122	7.4.2	¿La información de las compras describe el producto a comprar?		1						
123	7.4.2	¿Si es apropiado, incluye esta descripción a: • requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?		1						
124	7.4.2	¿Si es apropiado, incluye esta descripción a: • Requisitos para la calificación del personal?		1						
125	7.4.2	¿Si es apropiado, incluye esta descripción a: • Requisitos del SG?		1						
126	7.4.3	¿La organización se asegura que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados a través de el establecimiento e implementación de actividades de inspección u otras actividades necesarias?		1						
127	7.4.3	¿Establece la organización en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación de producto, cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones de proveedor?		1						
	7.5	**PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO**	**0**	**24**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
128	7.5.1	¿La producción y la prestación del servicio se planifican y llevan a cabo bajo condiciones controladas?		1						
129	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • a disponibilidad de información que describa las características del producto?		1						
130	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • la disponibilidad de instrucciones de trabajo?		1						
131	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • el uso de equipo apropiado?		1						
132	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición?		1						
133	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • la implementación del seguimiento y la medición?		1						
134	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?		1						
135	7.5.2	¿La organización valida aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?		1						

136	7.5.2	¿Incluye esto a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio?		1						
137	7.5.2	¿La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados?		1						
138	7.5.2	¿La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • los criterios definidos para la revisión y aprobación de procesos?		1						
139	7.5.2	¿La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • la aprobación de equipos y calificación de personal?		1						
140	7.5.2	¿La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • el uso de métodos y procedimientos especificados?		1						
141	7.5.2	¿La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • los requisitos de los registros?		1						
142	7.5.2	¿La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • la revalidación?		1						
143	7.5.3	¿Se identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, cuando es apropiado?		1						
144	7.5.3	¿Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?		1						
145	7.5.3	¿Cuándo la trazabilidad es un requisito, se controla y registra la identificación única del producto?		1						
146	7.5.4	¿Se cuidan los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma?		1						
147	7.5.4	¿Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?		1						
148	7.5.4	¿Se registra y comunica al cliente sobre cualquier bien propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso?		1						
149	7.5.5	¿Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?		1						
150	7.5.5	¿Incluye esta preservación la identificación, manipulación, embajada, almacenamiento y protección?		1						
151	7.5.5	¿La preservación se aplica también a las partes constitutivas del producto?		1						
	7.6	**CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**	**0**	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
152	7.6	¿Se determina el seguimiento y la medición a realizar, los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de conformidad del producto con los requisitos predeterminados?		1						
153	7.6	¿Existen procesos para asegurar que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?		1						
154	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se calibra o verifica a intervalos especificados o antes de su utilizaron?		1						
155	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se comparan con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales?		1						
156	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • cuando no existe tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o verificación?		1						
157	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se ajustan o reajustan?		1						

158	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se identifican para poder determinar el estado de calibración?		1						
159	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se protegen contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?		1						
160	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se protegen contra daños y deterioro por manipuleo, mantenimiento o almacenamiento?		1						
161	7.6	¿Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos?		1						
162	7.6	¿Se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?		1						
163	7.6	¿Se mantienen los registros de los resultados de la calibración y verificación?		1						
164	7.6	¿Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista, cuando éstos se utilizan en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados?		1						
165	7.6	¿Se realiza esto antes de iniciar su utilización y se confirma de nuevo cuando sea necesario?		1						
	8.1	**GENERALIDADES**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
166	8.1	¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: • demostrar la conformidad del producto?		1						No se ha desarrollado un sistema de medición de la satisfacción del cliente
167	8.1	¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:• asegurar la conformidad del SGC?		1						
168	8.1	¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:• mejorar continuamente la eficacia del SGC?		1						
169	8.1	¿Comprende la determinación de métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización?		1						
	8.2	**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**	**0**	**22**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
170	8.2.1	¿Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente o usuario. La herramienta para hacer seguimiento se establece en la caracterización de usuarios y la metodologia utilizada se ajusta a la Guia para la medición de la satisfacción de usuarios Institucional?		1						
171	8.2.1	¿Están determinados los métodos para obtener y utilizar dicha información?		1						
172	8.2.2	¿Realiza la organización auditorias internas a intervalos planificados para determinar si el SGC: • es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización?		1						No se ha desarrollado e implementado un Procedimiento de Auditoría Interna
173	8.2.2	¿Realiza la organización auditorias internas a intervalos planificados para determinar si el SGC: • se ha implementado y se mantiene de forma eficaz?		1						
174	8.2.2	¿Se planifica un programa de auditoria tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorias previas?		1						
175	8.2.2	¿Se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria a través de la selección de auditores y la realización de auditorias?		1						
176	8.2.2	¿Se asegura que los auditores no auditan su propio trabajo?		1						
177	8.2.2	¿Está definido en un procedimiento, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, para informar resultados y para mantener registros?		1						

178	8.2.2	¿La dirección, responsables del área auditada, se asegura que se tomen las acciones sin demoras injustificadas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?		1						
179	8.2.3	¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?		1						No se ha desarrollado un sistema de indicadores de Gestión de Calidad que midan los diferentes procesos del sistema de calidad
180	8.2.3	¿Se aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC?		1						
181	8.2.3	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?		1						
182	8.2.3	¿Cuándo no se alcanzaran los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse la conformidad del producto?		1						
183	8.2.4	¿Se mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?		1						
184	8.2.4	¿Se realiza esto en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas?		1						
185	8.2.4	¿Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		1						
186	8.2.4	¿Los registros indican la(s) persona(s) responsable(s) por la liberación del producto?		1						
187	8.2.5	¿Se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional?		1						
188	8.2.5	¿Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un procedimiento?		1						
189	8.2.5	¿La organización trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: • tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?		1						
190	8.2.5	¿La organización trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:• autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?		1						
191	8.2.5	¿La organización trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:• tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto?		1						
	8.3	**CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
192	8.3	¿Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo concesiones que se hayan obtenido?		1						No se ha elaborado e implementado un procedimiento de control de productos no conformes
193	8.3	¿Cuándo se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?		1						
194	8.3	¿Cuándo se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se toman las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad?		1						
	8.4	**ANÁLISIS DE DATOS**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
195	8.4	¿Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC?		1						
196	8.4	¿Se incluyen los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente?		1						
197	8.4	¿El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos o servicios?		1						
198	8.4	¿El análisis de datos se aplica a los proveedores?		1						

	8.5	**MEJORA**	**0**	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
199	8.5.1	¿Se cuenta con un Plan de Mejoramiento para el año formulado por la Dirección?		1						No existe la dinámica de sistema y los lineamientos de mejora continua
200	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • la satisfacción del cliente?		1						
201	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • la conformidad con los requisitos del producto?		1						
202	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?		1						
203	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • determinar e implementar las acciones necesarias?		1						
204	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • registrar los resultados de las acciones tomadas?		1						
205	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • Revisar las acciones correctivas tomadas?		1						
206	8.5.2	¿Se determinan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?		1						Nose ha desarrollado e implementado el procedimiento de acciones correctivas
207	8.5.2	¿Se determinan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?		1						
208	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • determinara las nos conformidades potenciales y sus causas?		1						
209	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?		1						No se ha desarrollado e implementado un procedimiento de acciones preventivas
210	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • determinar e implementar las acciones necesarias?		1						
211	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • registrar los resultados de las acciones tomadas?		1						
212	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • Revisar las acciones preventivas tomadas?		1						
		CUMPLIMIENTO GENERAL							**13%**	

A.2 Hoja de Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL

Dirigida a: Clientes externos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.
Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los clientes externos.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con una X la(s) respuesta(s) que usted crea conveniente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. ¿La cantidad de producto entregado por PROAGRIP CÍA. LTDA. corresponde a la cantidad de producto solicitado?

Siempre ( )
Casi siempre ( )
Algunas Veces ( )
Muy pocas veces ( )
Nunca ( )

2. ¿La empresa cumple con la entrega de productos en el tiempo acordado?

Siempre ( )
Casi siempre ( )
Algunas Veces ( )
Muy pocas veces ( )
Nunca ( )

3. ¿Qué percepción tiene con respecto a la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

Supera en mayor grado las expectativas ( )
Supera en parte las expectativas ( )
Pasa desapercibido las expectativas ( )
Cumple en parte con las expectativas ( )
No cumple con las expectativas ( )

4. ¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., previo a comprometerse con la entrega de productos, ha realizado el envío de oferta, aceptación de contratos, aceptación y confirmación de pedidos?

Siempre ( )
Casi siempre ( )
Algunas Veces ( )
Muy pocas veces ( )
Nunca ( )

5. ¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., comunica a los clientes los parámetros de calidad de los productos?

Siempre ( )
Casi siempre ( )
Algunas Veces ( )
Muy pocas veces ( )
Nunca ( )

6. ¿El personal de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., demuestra conocer los procedimientos establecidos para el transporte y entrega de productos alimenticios?

Totalmente de acuerdo ( )
De acuerdo ( )
Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )
En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?

Completamente Satisfecho ( )
Satisfecho ( )
Ni satisfecho ni insatisfecho ( )
Insatisfecho ( )
Completamente insatisfecho ( )

8. ¿Por favor, valore la atención de los siguientes departamentos o áreas de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

Área/Departamento	Excelente	bueno	regular	malo	No lo conozco
Personal de transporte y entrega					
Personal de ventas (facturación y cobros)					
Departamento de Calidad					
Personal de Producción					

9. ¿Por favor, valore los siguientes atributos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

Atributos	Supera en mayor grado las expectativas	Supera en parte las expectativas	Pasa desapercibido las expectativas	Cumple en parte con las expectativas	No cumple con las expectativas
Servicio Post venta					
Organización					
Orientación a satisfacción del cliente					
Profesionalidad					
Relación calidad/precio					
Servicio de Transporte					

10. ¿Por favor, valore la importancia que tiene para usted esos mismos atributos?

Atributos	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Servicio Pos venta				
Organización				
Orientación a satisfacción del cliente				
Profesionalidad				
Relación calidad/precio				
Servicio de Transporte				

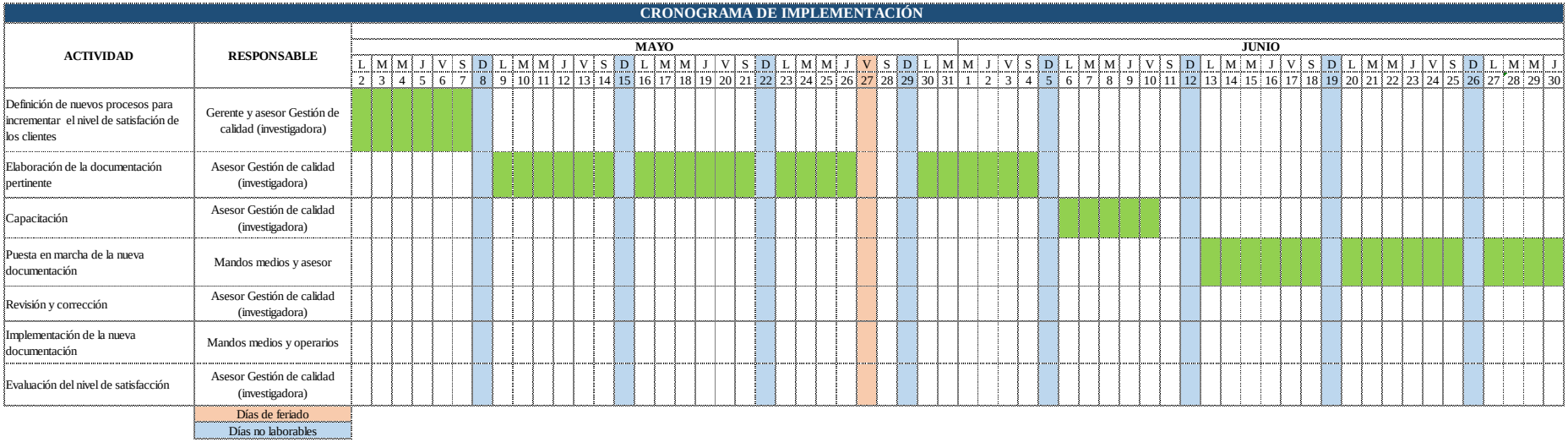
11. ¿Considera conveniente que PROAGRIP CÍA. LTDA., implemente un sistema documental basado en la norma ISO 9001:2008, para controlar los procesos y mejorar la calidad de los productos?

Totalmente de acuerdo ( )
De acuerdo ( )
Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )
En desacuerdo ( )
Totalmente en desacuerdo ( )

ANEXO B

CRONOGRAMA

B.1 Cronograma de actividades para la implementación de documentación



CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN		CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN																															
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**JULIO**																															
		V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Definición de nuevos procesos para incrementar el nivel de satisfación de los clientes	Gerente y asesor Gestión de calidad (investigadora)																																
Elaboración de la documentación pertinente	Asesor Gestión de calidad (investigadora)																																
Capacitación	Asesor Gestión de calidad (investigadora)																																
Puesta en marcha de la nueva documentación	Mandos medios y asesor																																
Revisión y corrección	Asesor Gestión de calidad (investigadora)																																
Implementación de la nueva documentación	Mandos medios y operarios																																
Evaluación del nivel de satisfacción	Asesor Gestión de calidad (investigadora)																																
	Días de feriado																																
	Días no laborables																																

ANEXO C

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

C.1 Resultados de la encuesta para Validación

Nº	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	item 7	item 8	item 8	item 8	item 8	item9	item9	item9	item9	item9	item9	item 10	item 10	item 10	item 10	item 10	item 10	Ítem 11	TOTAL
1	3	2	4	1	3	2	2	3	2	5	5	4	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	54
2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	5	5	4	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	54
3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	5	5	5	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	58
4	3	3	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5	2	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	59
5	2	2	4	1	4	2	2	2	3	5	5	5	2	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	57
6	2	3	5	2	4	3	4	2	3	5	5	5	2	5	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	65
7	2	3	5	2	3	2	4	3	3	5	5	5	2	5	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	66
8	3	**3**	**4**	**2**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**5**	**5**	**2**	**5**	**2**	**2**	**4**	**2**	**2**	**1**	**2**	**1**	**1**	**2**	67
TOTAL	19	21	34	14	27	18	22	19	22	38	40	38	16	37	10	16	20	9	11	8	12	8	8	10	**477**
VAR	0,27	0,27	0,21	0,21	0,27	0,21	1,07	0,27	0,21	0,50	0,00	0,21	0,00	0,27	0,21	0,00	0,57	0,13	0,27	0,00	0,29	0,00	0,00	0,21	**24,50**
	S2	**S2**	**S2**	**S2**	**S2**	**S2**																		**S2**	**S2 Total**
																							TOTAL		
K	24					S Varianza																	VAR	5,66	
VT	477																								

Fuente: Encuesta clientes
Elaborador por: Ing. Inés Córdova, 2016

Cálculo del alfa de Cronbach a partir de las varianzas:

$$\alpha\, Cronbach = \left[\frac{K}{K-1}\right]\left[1-\frac{\sum_{i=1}^{k} S_i^2}{S_t^2}\right]$$

Donde: S_i^2 es la varianza del ítem i, S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y K es el número de preguntas o ítems.

Valor de Alfa de Cronbach 1 utilizando las varianzas de cada item	
CRONBACH 1 TOTAL 0,802	Validacion aceptable

C.2 Resultados de Comprobación de hipótesis

7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 3.¿Qué percepción tiene con respecto a la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

Tabla cruzada

Recuento

		3.¿Qué percepción tiene con respecto a la gestión de quejas, reclamos y devoluciones, por parte del personal de entrega de PROAGRIP CÍA. LTDA.?		Total
		Cumple en parte con las expectativas	No cumple con las expectativas	
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?	Satisfecho	18	3	21
	Insatisfecho	0	4	4
Total		18	7	25

Nota: Obtenido de Programa estadístico SPSS. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 5.¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., comunica a los clientes los parámetros de calidad de los productos?

Tabla cruzada

Recuento

		5.¿La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., comunica a los clientes los parámetros de calidad de los productos?			Total
		Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?	Satisfecho	4	15	2	21
	Insatisfecho	0	1	3	4
Total		4	16	5	25

Nota: Obtenido de Programa estadístico SPSS. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 6.¿El personal de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., demuestra conocer los procedimientos establecidos para el transporte y entrega de productos alimenticios?

Tabla cruzada

Recuento

		6.¿El personal de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., demuestra conocer los procedimientos establecidos para el transporte y entrega de productos alimenticios?		Total
		De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?	Satisfecho	19	2	21
	Insatisfecho	0	4	4
Total		19	6	25

Nota: Obtenido de Programa estadístico SPSS. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 8.3 ¿Por favor, valore la atención del departamento de calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

Tabla cruzada

Recuento

		8.3 ¿Por favor, valore la atención de los siguientes departamentos o áreas de PROAGRIP CÍA. LTDA.?		Total
		Regular	No lo conosco	
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?	Satisfecho	1	20	21
	Insatisfecho	3	1	4
Total		4	21	25

Nota: Obtenido de Programa estadístico SPSS. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 8.4 ¿Por favor, valore la atención del personal de producción de PROAGRIP CÍA. LTDA.?

Tabla cruzada

Recuento

		8.4 ¿Por favor, valore la atención de los siguientes departamentos o áreas de PROAGRIP CÍA. LTDA.?		Total
		Excelente	No lo conosco	
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?	Satisfecho	0	21	21
	Insatisfecho	1	3	4
Total		1	24	25

Nota: Obtenido de Programa estadístico SPSS. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.? * 9.1 ¿Por favor, valore, el servicio post venta de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?

Tabla cruzada

Recuento

		9.1 ¿Por favor, valore, los siguientes atributos de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.?		Total
		Cumple en parte con las expectativas	No cumple con las expectativas	
7.¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA.?	Satisfecho	1	20	21
	Insatisfecho	2	2	4
Total		3	22	25

Nota: Obtenido de Programa estadístico SPSS. Por: Ing. Inés Córdova, 2016

ANEXO D

SISTEMA DOCUMENTAL

MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Basado en la Norma ISO 9001:2008	**Código:** PROA-GESCAL-MC **Fecha de Elaboración:** 09/05/2016 **Última Aprobación:** 09/05/2016 **Revisión:** 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

MANUAL DE LA CALIDAD

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

0. ÍNDICE

0. Índice.

1. Presentación de la empresa.

2. Introducción.

2.1. Objeto y campo de aplicación de este documento.

2.2. Reducción en el alcance.

2.3. Estructura del manual de la calidad.

2.4. Normas para consulta.

2.5. Derechos de uso.

3. Términos y definiciones.

4. Sistema de gestión de la calidad.

4.1. Requisitos generales.

4.2. Requisitos de la documentación.

4.2.1. Generalidades.

4.2.2. Control de los documentos.

4.2.3. Control de los registros.

5. Responsabilidad de la Dirección.

5.1. Compromiso de la Dirección.

5.2. Enfoque al cliente.

5.3. Política de la calidad.

5.4. Planificación.

5.4.1. Objetivos de la calidad.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1. Responsabilidad y autoridad.

5.5.2. Representante de la Dirección.

5.5.3. Comunicación interna.

5.6. Revisión por la Dirección.

5.6.1. Generalidades.

5.6.2. Información para la revisión.

5.6.3. Resultado de la revisión.

6. Gestión de los recursos.

6.1. Provisión de recursos.

6.2. Recursos humanos.

6.2.1. Generalidades.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

6.3. Infraestructura.

6.4. Ambiente de trabajo.

7. Realización del producto.

7.1. Planificación de la realización del producto.

7.2. Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

7.2.3. Compromiso con el cliente.

7.3. Diseño y desarrollo.

7.4. Compras.

7.4.1. Proceso de compras.

7.4.2. Información de las compras.

7.4.3. Verificación de los productos comprados.

7.5. Operaciones de producción y de servicio.

7.5.1. Control de las operaciones de producción y de servicio.

7.5.2. Validación de los procesos de las operaciones de producción y de servicio.

7.5.3. Identificación y trazabilidad.

7.5.4. Bienes del cliente.

7.5.5. Preservación del producto.

7.6. Control de los equipos de medición.

8. Medida, análisis y mejora.

8.1. Generalidades.

8.2. Seguimiento y medición.

8.2.1. Satisfacción del cliente.

8.2.2. Auditorías internas.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto.

8.3. Control del producto no conforme.

8.4. Análisis de datos.

8.5. Mejora.

8.5.1. Mejora continua.

8.5.2. Acción correctiva.

8.5.3. Acción preventiva.

ANEXO I: Descripción del proceso global.

ANEXO II: Organigrama.

ANEXO III: Política de Calidad.

ANEXO IV: Propuesta para la caracterización de procesos de la empresa.

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa PROAGRIP CÍA. LTDA., ubicada en el cantón Ambato tiene participación activa en la comercialización de productos hortícolas empacados, fue creada en el 2008 con una trayectoria de ocho años en el mercado nacional, siendo principal proveedor de prestigiosas cadenas de supermercados nacionales, recibiendo la categorización de Mediana Empresa, otorgado por el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO).

2. INTRODUCCIÓN.

2.1. Objeto y campo de aplicación de este documento.

Este documento tiene por objeto cubrir los siguientes aspectos:

- Definir el sistema de gestión de la calidad por el que se rigen las actividades de PROAGRIP CÍA. LTDA. en relación con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.
- Identificar los procesos necesarios para el desarrollo de nuestras actividades y la interacción entre éstos.
- Definir la operativa a seguir para garantizar la calidad de sus actividades con el fin de obtener la máxima satisfacción de los clientes.
- Dar a conocer la política de calidad aprobada por la Gerencia.

Este Manual de la Calidad cubre el conjunto de actividades, descritas en el punto 1. de este documento, que PROAGRIP CÍA. LTDA. ofrece a sus clientes.

2.2. Reducción en el alcance.

Todos los requisitos recogidos bajo la Norma ISO 9001:2008 son de aplicación en PROAGRIP CÍA. LTDA., excepto el que se indica a continuación:

- Lo relacionado con diseño y desarrollo, puesto que todos los productos comercializados por PROAGRIP CÍA. LTDA., son agrícolas.

2.3. Estructura del manual de la calidad.

La estructura que PROAGRIP CÍA. LTDA. ha dado a este manual de la calidad es paralela con el contenido de cada uno de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008. Esto se ha hecho así con el fin de facilitar la comprensión del manual en relación con el contenido de la mencionada Norma Internacional.

2.4. Normas de consulta.

- Norma ISO 9000:2005: "Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario".
- Norma ISO 9001:2008: "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".

2.5. Derechos de uso.

El contenido de este documento, así como el del resto de procedimientos de calidad que los desarrolla, es propiedad de PROAGRIP CÍA. LTDA., quedando prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización expresa de la Gerencia.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para su mejor comprensión, se definen a continuación términos y definiciones utilizados en la redacción de este manual de la calidad:

- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de estrada en resultados.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1. Requisitos generales.

PROAGRIP CÍA. LTDA. tiene establecido un sistema documental compuesto por:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Instructivos de trabajo
- Registros
- documentación de apoyo para el buen desarrollo de los procesos, tales como listados de precios, listado de proveedores homologados, etcétera,

Este sistema documental sirve como base para la buena implementación, mantenimiento, y mejora continuada del sistema de gestión de la calidad de la organización.

Los procesos necesarios para la aplicación del sistema de gestión de calidad, así como la interacción entre ellos están reflejados en el ANEXO I de este documento. (mapa de procesos)

En cada uno de los procesos se han definido unos indicadores de calidad (ver Listado de Indicadores), para poder realizar el seguimiento, la medición, y análisis, así como la implementación de las acciones necesarias para proporcionar la mejora continua.

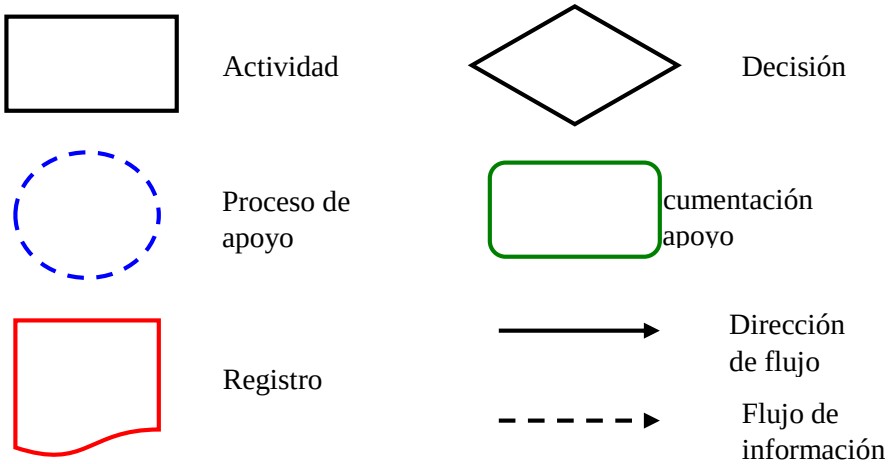
4.2. Requisitos de la documentación.

4.2.1. Generalidades.

Para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos, PROAGRIP CÍA. LTDA. para cada uno de los procesos de la organización ha definido un procedimiento con la siguiente estructura:

- 1.-OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.-DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4. DEFINICIONES
- 5.-DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
- 6.- RESPONSABILIDADES
- 7.-INDICADORES DE CALIDAD
- 8.-REGISTROS Y DOCUMENTOS DEL PROCESO

En el punto 5. Descripción del proceso se definen las particularidades de cada procedimiento. Esta descripción, cuando sea posible, se realizará a modo de diagrama de flujo en los que se representarán los símbolos siguientes:



4.2.2. Control de la documentación.

Existe un procedimiento de calidad en el que se regula el proceso de "Control de la documentación".

La documentación requerida por el sistema de calidad se revisa y aprueba, antes de su emisión, por las personas autorizadas para ello. En la Lista de documentación se definen las funciones encargadas de su revisión y en el procedimiento "Control de la documentación" las encargadas de su aprobación.

En la portada de todos los documentos aparece el estado de revisión, así como los cambios que ha sufrido el documento de una revisión a otra.

Para garantizar que la documentación se encuentra disponible en los lugares de uso, se define un responsable de archivo por cada ubicación en la Lista de documentación. En la portada de cada documento se identifica su ubicación, así como el responsable del archivo.

Las versiones obsoletas de la documentación se retiran y destruyen por las funciones aprobadas, a excepción de una copia que se identifica con el sello de "ANULADO" y que se archiva según el procedimiento "Control de la documentación".

El responsable de calidad es el encargado de identificar la documentación de origen externo, de su archivo y distribución, utilizará la Lista de documentación como herramienta de control de este proceso.

4.2.2. Control de los registros.

Los registros necesarios para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA. se definen en la Lista de Registros. Existe un procedimiento documentado "Control de los registros" en el que se establecen el resto de requerimientos de la Norma.

Todos los registros que no sean generados por PROAGRIP CÍA. LTDA., llevarán la indicación "ORIGEN EXTERNO" dentro del campo observaciones de la Lista de Registros. Así mismo, los que tengan carácter informático, llevarán la indicación "INFORMÁTICO" o "INF".

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1. Compromiso de la Dirección.

La Dirección de PROAGRIP CÍA. LTDA., en el ANEXO III, define la política de la calidad de la empresa, en la que se evidencia el compromiso de la Dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

Esta idea sobre la importancia de satisfacer los requisitos y las expectativas de los clientes es un factor primordial a la hora de conseguir su fidelización, es transmitida a todos los niveles de la organización mediante una copia de la política de la calidad ubicada en el tablón de anuncios de la empresa.

PROAGRIP CÍA. LTDA. tiene establecidos objetivos y metas concretos a alcanzar que, una vez medidos, facilitan el establecimiento de puntos de mejora en su organización y en su sistema de gestión de la calidad.

Para alcanzar todas estas metas, la Gerencia de la empresa se compromete a analizar, conjuntamente con las revisiones del sistema, las necesidades de recursos, tanto de tipo humano como técnico y de control, a fin de asegurar que sus planes y objetivos no puedan verse comprometidos.

5.2. Enfoque al cliente.

La Gerencia de PROAGRIP CÍA. LTDA. se asegura que las necesidades y expectativas del cliente se determinan, se convierten en requisitos y se satisfacen de acuerdo a lo indicado en 7.2.1. del presente manual y en los procedimientos referenciados en dicho apartado y evalúa la satisfacción del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado 8.2.1. y en los procedimientos referenciados.

5.3. Política de la calidad.

La política de la calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA. aparece en el ANEXO III de este manual.

La Dirección de la empresa considera y declara los siguientes objetivos generales de calidad:

- Conseguir la plena satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes mediante el estricto cumplimiento de los requerimientos contratados.
- Realizar una adecuada gestión de los procesos de la organización.
- Mantener la continuidad de PROAGRIP CÍA. LTDA. en el mercado a través de un sistema permanente de mejora continua.
- Cumplimiento de la normativa legal aplicable a todas las actividades de la empresa.
- Conseguir la máxima motivación sobre la calidad en todos sus colaboradores.

Para alcanzar estos objetivos, es política de la Dirección de la empresa, liderar e impulsar la ejecución de las siguientes acciones:

- Establecer y mantener un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y efectivo, basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, planeado y desarrollado en un conjunto de procedimientos.
- En el marco de dicho Sistema, la determinación de que la conformidad del trabajo a los requerimientos contractuales y normativos estará siempre apoyada en resultados y evidencias objetivas.

Para garantizar que esta política de la calidad es entendida en todos los niveles de la organización, la Gerencia emitirá un comunicado interno y preparará la formación necesaria en materia de calidad a todo el personal de la organización.

5.4. Planificación.

5.4.1. Objetivos de la calidad.

A principios de cada año la Gerencia de la empresa coincidiendo con la Planificación de la calidad establece unos objetivos concretos en relación con el sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Estos objetivos se implementan en todos los niveles de la organización y son coherentes con la política de la calidad definida anteriormente.

5.4.2. Planificación de la calidad.

A principios de año, y siempre que exista alguna circunstancia que se salga del sistema de gestión de la calidad implantado y que requiera definir nuevos requisitos relativos a la calidad, la Gerencia de PROAGRIP CÍA. LTDA. realizará una planificación de la calidad que se documentará en el formato Planificación de la Calidad.

Para la planificación de la calidad se tendrán en cuenta los posibles cambios en el sistema de gestión de la calidad y en el entorno de trabajo.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1. Responsabilidad y autoridad.

Las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo de PROAGRIP CÍA. LTDA. están definidas con objeto de delimitar las mismas y facilitar así una efectiva gestión de la calidad.

El organigrama donde se detallan las distintas funciones y responsabilidades, así como las interrelaciones entre los diferentes miembros de la organización, aparece en el ANEXO II de este documento.

Para obtener una visión general de la organización, a continuación se detallan las principales responsabilidades de la organización. En el apartado 6.2 del presente documento se expone con mayor detalle las acciones adoptadas para asegurar la competencia y formación de su personal.

Comité de Calidad:

- Compuesto por la Gerencia de la empresa, los distintos responsables de la organización y el Responsable de calidad. Es el encargado de realizar la Revisión del Sistema de la calidad.
- Realizar un análisis semestral de los datos e indicadores de calidad con el objeto de conseguir la mejora continua.

Gerencia:

- Responsable de definir la Política de Calidad de la empresa.
- Aprobar el Plan de Auditorías establecido por el Auditor jefe.
- Aprobación de las tarifas de precios a aplicar a clientes.
- Garantizar que se efectúan las Auditorías internas planificadas.

Representante de la Dirección:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar al Comité de Calidad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Encargarse de las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Jefe de Compras y Logística:

- Coordinar todo el proceso de logística, incluyendo la preparación de pedidos y el transporte.
- Realizar la revisión de los pedidos para asegurar que los requisitos están adecuadamente definidos.
- Asegurar la distribución de los productos hasta su punto de destino.

- Asegurar que se realizan las distintas inspecciones y verificaciones del producto según los procedimientos aplicables.
- Registrar las posibles incidencias de proveedores en los registros correspondientes.
- Realizará la evaluación inicial de proveedores, incluyendo la del Sistema de Calidad del proveedor.
- Evaluación de seguimiento de los proveedores.
- Responsable de coordinar el proceso de compras.

Analista de selección y contratación:

- Realiza, supervisa y revisa los presupuestos de suministro de material a clientes.
- Supervisar la relación con los proveedores de servicios de nómina.
- Recoger, analizar, planificar y registrar la formación de la organización.

Vendedor:

- Asegurarse de la correcta toma de datos en los pedidos de los clientes con el fin de poder asegurar que se establecen todos los requisitos del pedido.
- Realizar la revisión el contrato o pedido para asegurar que los requisitos están adecuadamente definidos.

Jefe de Operaciones de Producción:

- Coordinar las actividades de producción cumpliendo los objetivos de producción de la empresa, y con las exigencias que el sistema de calidad dicta.
- Asumirá funciones de comunicación y asesoramiento a clientes de la organización.

Todos las funciones están reflejadas en los Manuales de Funciones (MF) pertinentes, y tienen la responsabilidad de coordinar los procesos de los que son responsables, así como llevar a cabo el estado de los indicadores de calidad. Deberán guardar los registros y documentos asignados según

la Lista de Registros y la Lista de Documentación. Se encargarán de su destrucción según especificaciones de los procedimientos "Control de los registros" (PROA-GESCAL-MP-02) y "Control de la documentación" (PROA-GESCAL-MP-01).

Toda la organización tiene la responsabilidad de registrar cualquier no conformidad detectada (incluidas las reclamaciones de los clientes), así como cumplir con las tareas que se le adjudiquen relacionadas con acciones correctivas y/o preventivas, implementación de los objetivos de la calidad, etcétera.

5.5.2. Representante de la Dirección.

La Gerencia de PROAGRIP CÍA. LTDA. ha delegado en el Jefe de Control de Calidad las responsabilidades citadas en el punto anterior.

5.5.3. Comunicación interna.

PROAGRIP CÍA. LTDA. establece en su sistema de calidad los mecanismos de comunicación interna y externa necesarios, y que abarcan a todos los sentidos y a todos los niveles de la organización, con el fin de garantizar la adecuada gestión del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Para la comunicación interna de la empresa se dispone de una Cartelera de Anuncios, accesible al conjunto de la organización, y donde la alta dirección procede a comunicar la política de calidad, los logros y certificaciones obtenidas, reuniones, así como cualquier otra información de interés para la empresa. Así mismo, los empleados de la organización tienen acceso constante a la dirección a través de la propia dinámica de trabajo diario. También se dispone del correo institucional para comunicación directa y efectiva entre los jefes de área de la empresa y la alta gerencia de la organización.

La comunicación externa de PROAGRIP CÍA. LTDA. con sus clientes y proveedores es registrada por escrito mediante copia de la misma, y guardada, cuando sea necesario, dentro de las distintas carpetas de clientes o proveedores.

5.6. Revisión por la Dirección.

5.6.1. Generalidades.

El Comité de Calidad de la empresa revisará en los meses de enero y julio el Sistema de gestión de la calidad del semestre anterior a la fecha de revisión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.

La revisión se documenta en el formato Acta de revisión del sistema, y se incluyen los siguientes temas:

- revisión política de la calidad,
- revisión planificación de la calidad, incluidos objetivos,
- programación y resultado de auditorías,
- no conformidades (incluidas incidencias y reclamaciones),
- acciones correctivas y preventivas,
- retroalimentación del cliente (satisfacción del cliente),
- seguimiento proveedores,
- necesidades de recursos (infraestructura),
- necesidades de formación,
- indicadores de calidad,
- propuestas de mejora, posibles cambios,
- conclusiones.

5.6.2. Información para la revisión.

Para poder efectuar la revisión del sistema el responsable de calidad deberá aportar la siguiente documentación:

- actas de revisión del sistema anteriores,
- planes e informes de auditorías internas y externas,
- política de la calidad,
- planificación de la calidad,
- informes de no conformidad,
- informe de acciones correctivas y preventivas,
- informe de seguimiento de indicadores de calidad,
- registros de evaluación proveedores,
- sugerencias recibidas.
- Informe del nivel de satisfacción del cliente

5.6.3. Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión se documentan en el Acta de Revisión del Sistema.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. Provisión de recursos.

La Dirección de PROAGRIP CÍA. LTDA., en la revisión del sistema de gestión de la calidad determina la posible necesidad de modificar los recursos necesarios, humanos y físicos, para el adecuado desarrollo de las actividades de negocio y para el mantenimiento y mejora del mencionado sistema.

6.2. Recursos humanos.

6.2.1. Generalidades.

El personal de PROAGRIP CÍA. LTDA. cuenta con la formación adecuada para los trabajos que realiza y las responsabilidades propias de su cargo.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

La Dirección de PROAGRIP CÍA. LTDA. tiene identificadas y documentadas, las competencias necesarias para el correcto desempeño de las responsabilidades asignadas a cada puesto de trabajo que afecte a la calidad del producto.

En el procedimiento aplicable "Recursos: Formación" se describen los canales por los cuales se detectan las necesidades de formación, el proceso de formación, así como la evaluación de la misma una vez impartida con el fin de comprobar su eficacia.

6.3. Infraestructura.

PROAGRIP CÍA. LTDA. dispone de la infraestructura necesaria para facilitar la realización de sus actividades. Esta infraestructura se traduce en maquinaria de carga y descarga, vehículos de transporte, almacén, oficinas y equipos informáticos en general.

El mantenimiento de los equipos se regula mediante el procedimiento "Recursos: Infraestructura".

6.4. Ambiente de trabajo.

El entorno de trabajo en el que se desarrollan las actividades de PROAGRIP CÍA. LTDA. se entiende adecuado para las mismas en lo que a condiciones de seguridad e higiene se refiere, estando los puestos de trabajo acondicionados a las actividades en ellos desarrolladas.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

7.1. Planificación de la realización del producto.

PROAGRIP CÍA. LTDA. ha analizado sus procesos con el fin de planificar y desarrollar los mismos de tal modo que se obtenga un servicio de la calidad requerida por los clientes. Estos procesos se encuentran definidos en el Anexo I de este documento.

La planificación para la distribución de los productos y realización de los servicios tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- los requisitos del producto y los objetivos de calidad marcados para el mismo,
- las especificaciones y documentaciones técnicas a mantener,
- la necesidad de nuevos recursos o procesos,
- la formación necesaria a impartir al personal,
- las actividades de verificación del producto y los correspondientes criterios de aceptación,
- los registros a mantener.

7.2. Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La identificación de estos requisitos consiste en la toma de datos del pedido que se realiza sobre la "Propuesta de pedido" enviada por el cliente.

Se deben reflejar aspectos como datos del cliente, referencia del producto o servicio, cantidad, precio, plazo de entrega, forma de pago, etcétera.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Una vez estipulados los requisitos del cliente y de adquirir un compromiso cerrado con éstos para el suministro de un determinado producto o servicio, se realiza una revisión de su pedido respecto del presupuesto que se le realizó o de las fichas de cliente, tarifa, capacidad de entrega según stocks, disponibilidad de recursos, etcétera. Esto se hace con el fin de asegurar la capacidad de la organización para cumplir con estas condiciones.

Cuando el pedido está plenamente confirmado y aprobado por las funciones aprobadas a tal efecto, y aclaradas todas las posibles indefiniciones, es cuando se ponen en funcionamiento el proceso productivo.

7.2.3. Comunicación con los clientes.

La comunicación con los clientes se mantiene a través del personal de la empresa, en función de:

- Cuando se trata de comunicar aspectos relacionados con los productos, se dispone de catálogos con los productos que comercializa la empresa con la información más relevante para el cliente.
- El tratamiento de preguntas acerca de pedidos se canaliza a través del Jefe de ventas. Cuando se trata de modificaciones de pedidos es el Jefe de ventas el único encargado de llegar a acuerdos con los clientes.
- Si algún cliente tiene una reclamación, el personal de PROAGRIP CÍA. LTDA. que la recibe debe comunicar por escrito al Responsable de Calidad mediante el impreso Informe de no conformidad los datos de identificación del cliente, así como el problema tratado.

Cuando queramos comunicar por escrito a nuestros clientes algún aspecto relevante, se deberán seguir las directrices marcadas en el punto 5.5.3. de este manual.

7.3. Diseño y desarrollo.

PROAGRIP CÍA. LTDA., no realiza el diseño ni desarrollo de productos por lo que este requisito de la norma se excluye del sistema de gestión de calidad de la organización.

7.4. Compras.

7.4.1. Proceso de compras.

PROAGRIP CÍA. LTDA. tiene establecida una sistemática para la realización de los pedidos de compra que asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de la empresa.

Nuestra empresa somete, según el procedimiento "Compras y Evaluación de proveedores", a una evaluación y selección inicial a nuestros proveedores que puedan incidir en la calidad de los productos y servicios que ofrecemos. Asimismo existen unos criterios de reevaluación que permiten realizar un seguimiento sistemático de la totalidad de los mismos, este proceso se regula bajo el mismo procedimiento, desde donde obtenemos información acerca del sistema de calidad (SC) y de la calidad de servicio (CS), respectivamente.

7.4.2. Información de compras.

Cuando se genera la necesidad de realizar una compra se tienen en cuenta los proveedores ya seleccionados por PROAGRIP CÍA. LTDA..

Una vez comprobada la conformidad del proveedor se emitirá el pedido por escrito. Cuando sea necesario en el mismo pedido (o contrato), se describirán:

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

Una vez emitido el pedido por las funciones responsables se efectúa un seguimiento para que PROAGRIP CÍA. LTDA. pueda reaccionar con tiempo suficiente ante posibles incidencias en plazos de entrega.

7.4.3. Verificación de los productos comprados.

Cuando se reciben los productos comprados, se realizan las comprobaciones oportunas para asegurarse de que el producto cumple con los requisitos de compra especificados.

Cuando PROAGRIP CÍA. LTDA. o nuestros clientes quieran llevar a cabo la verificación de los productos en las instalaciones del proveedor, se describirá sobre el mismo pedido de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5. Control de la producción y de la prestación del servicio.

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

Con el fin de asegurar los procesos de producción, la empresa ha puesto a disposición del departamento de compras y logística los dispositivos de control necesarios para el control de la prestación del servicio, tales como:

- dotación de maquinaria con el mantenimiento adecuado para poder llevar a cabo los trabajos,
- vehículos de transporte,
- recursos humanos, etcétera.

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

Durante los procesos de producción de PROAGRIP CÍA. LTDA., se aplican controles tanto a los procesos como al producto para garantizar la conformidad del mismo; la validación de los procesos la realizan los clientes de la empresa (Mega Santa María), a través de las mediciones y controles de los productos al recibirlos utilizando como criterios las fichas técnicas de cada producto. No es

posible ejecutar un seguimiento del comportamiento de los productos debido a su propiedad de ser perecibles.

7.5.3. Identificación y trazabilidad.

Todos los productos que se reciben en PROAGRIP CÍA. LTDA. están debidamente identificados por su contenido y por la descripción, nombre y/o referencia del producto. Del mismo modo están identificados en el almacén, así como en el proceso de preparación de pedidos, carga y entrega.

Los distintos procesos de producción son debidamente identificados mediante su número de orden de servicio.

El estado de inspección de los productos a suministrar se identifica mediante los registros de inspección que acompañan siempre al producto. Ningún producto es almacenado sin haber pasado las inspecciones necesarias en recepción, de tal forma que sabemos que:

- el estado de producto en recepción es el que indique el proveedor,
- el estado de producto en almacén es que ha pasado todas las inspecciones de recepción, en todos los casos,
- el estado del producto en preparación de pedidos y expediciones, es el que indica la nota de entrega,

7.5.4. Propiedad del cliente.

La información organizacional y las especificaciones técnicas de los productos que han sido entregadas a la empresa son manejadas y suministradas de manera confidencial.

7.5.5. Preservación del producto.

Los productos que distribuye la empresa son almacenados en locales cerrados debidamente acondicionados para este fin. Para garantizar que no se usan productos que hayan sufrido deterioros

o daños, incluso que la información que posee el departamento de logística y compras acerca de la cantidad en stock es la correcta, PROAGRIP CÍA. LTDA. realiza verificaciones regulares del producto almacenado.

El procedimiento "Logística" tiene definidos los requisitos de entrada y salida de almacén, el establecimiento de stocks mínimos y máximos, así como el proceso de verificación del producto almacenado que se realiza.

Ninguno de los productos comercializados por PROAGRIP CÍA. LTDA. necesita ser conservado de manera especial. Asimismo, no se precisa de ninguna manipulación especial que no sea la manual o la utilización de medios mecánicos.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

Los dispositivos de inspección, medición y ensayo empleados por PROAGRIP CÍA. LTDA. están debidamente identificados mediante la Lista de Control de Equipos de Medida, donde se indica la denominación, nº de identificación, ubicación o responsable, la periodicidad de la calibración/verificación/revisión del equipo y el control de las mismas. Así mismo, los distintos equipos irán identificados mediante la grabación o escritura de sus números de serie.

El almacenamiento de los equipos se realizará en condiciones ambientales apropiadas, con la finalidad de evitar su deterioro y que mantengan su precisión. Los equipos que no cumplan las tolerancias o incertidumbres marcadas, serán sustituidos o mandados a calibrar.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. Generalidades.

PROAGRIP CÍA. LTDA. tiene establecidos en todos los procesos implantados puntos de medición, llamados Indicadores de calidad, que le permiten realizar el análisis y seguimiento del comportamiento de sus procesos. Como consecuencia de este análisis se pueden identificar las áreas que requieren de acciones de mejora tendentes a mantener la validez del Sistema de gestión de la calidad establecido.

8.2. Medición y seguimiento.

8.2.1. Satisfacción del cliente.

Con el procedimiento "Satisfacción del cliente" se regula el proceso de toma de datos y seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Los métodos por los que obtiene información acerca de la satisfacción del cliente son:

- Cuestionario de satisfacción del cliente,
- Reclamaciones del cliente

Obtenidos los datos se analizan con el fin de proporcionar oportunidades de mejora que afecten a los procesos o los productos.

8.2.2. Auditoría interna.

PROAGRIP CÍA. LTDA. recoge lo relativo a auditorías en el procedimiento "Auditorías Internas", y las programa a principio de año, coincidiendo con la revisión del sistema del semestre del año anterior por parte del Comité de calidad. Se van a realizar durante ese año mínimo dos auditorias.

Quince días antes de cada Auditoría se realiza un Plan de Auditoría en el que se especifican, según el procedimiento "Auditorías Internas" los detalles particulares de las mismas.

A fin de mantener la adecuada separación de responsabilidades, las auditorías se llevan a cabo por personas independientes, ajenas a las áreas auditadas. Cuando se programen las auditorías se deberán tener en cuenta:

- la importancia y estado de los procesos,
- áreas a auditar,
- resultados de auditorías previas.

De las no conformidades detectadas que serán establecidas en un Informe de Auditoría, los responsables de los departamentos afectados, junto con el Responsable de la calidad dispondrá de un mes para asegurarse de que se toman las acciones correctivas para eliminar las no conformidades y sus causas. Las actividades de seguimiento de dichas acciones se regulan según el procedimiento escrito "Acciones correctivas y preventivas".

De las observaciones o propuestas de mejora detectadas en este Informe de Auditoría, los responsables de los departamentos afectados, junto con el Responsable de la Calidad estudiarán la conveniencia o no de tomar las acciones oportunas, tales como planificación de la calidad o acciones preventivas, con el fin de mejorar el Sistema de gestión de la calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

La organización, mediante los indicadores de calidad relacionados con los procesos del sistema de calidad, evalúa el grado de idoneidad de los mismos. En caso de no ser idóneos se llevan a cabo correcciones y acciones preventivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto.

PROAGRIP CÍA. LTDA. realiza un seguimiento continuo del proceso productivo. En el caso de evidenciarse alguna anomalía, las evidencias de los resultados de estas inspecciones, así como las personas que las han realizado se registran en los distintos partes de trabajo.

8.3. Control del producto no conforme.

El procedimiento "No conformidades" regula el proceso de aseguramiento de que el producto no conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Se incluye la sistemática a seguir en caso de detectarse productos no conformes tras ser estos entregados a los clientes.

8.4. Análisis de datos.

PROAGRIP CÍA. LTDA. tiene identificados en su Sistema de gestión de la calidad unos indicadores que nos dan una información de:

- la satisfacción y/o insatisfacción del cliente,
- la conformidad con los requisitos de los clientes,
- las características de los procesos, producto, y su tendencia,
- los proveedores.

Existe un Listado de Indicadores en el que se reflejan sus características, su objeto, propietario, etcétera. A partir de este documento, el Responsable de Calidad planifica a principios de año en el registro Planificación de la Calidad la periodicidad con la que hay que analizar los datos obtenidos.

Los distintos propietarios de cada indicador, deberán aportar los datos actualizados para la 2 ª reunión de análisis que efectuará el Comité de calidad semestralmente, coincidiendo con la última revisión del sistema anual. Los resultados de dicho análisis se evidenciará en el propio formato de revisión del sistema de calidad.

8.5. Mejora.

8.5.1. Mejora continua.

PROAGRIP CÍA. LTDA. entiende que la mejora continua y dinámica de sus procesos y del servicio a sus clientes pasa por analizar la permanente adecuación de su Sistema de gestión de la calidad en sus diferentes facetas:

- Coherencia de la Política de Calidad con el entorno de negocio y las estrategias comerciales de la empresa.
- Existencia de objetivos de calidad cuantificables, progresivamente más ambiciosos.
- Auditorías internas que proporcionen una visión real tanto del funcionamiento del Sistema como de los compromisos establecidos con los clientes.
- Revisión del funcionamiento del Sistema de gestión de la calidad y la adopción de las más adecuadas acciones correctivas y preventivas.

8.5.2. Acciones correctivas.

Ante la aparición de cualquier no conformidad (incluyendo las reclamaciones de los clientes) se estudia las posibles causas del problema. Asimismo, se hace una revisión de las no conformidades anteriores con el fin de evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que la no conformidad se repita.

Las no conformidades definidas como incidencias se revisan coincidiendo con la Revisión del sistema por parte del Comité de Calidad.

Dentro del procedimiento de "Acciones correctivas y preventivas" se define el proceso para determinar e implementar las acciones correctivas, la forma de registrarlas, así como la verificación y estudio de la eficacia de la acción tomada.

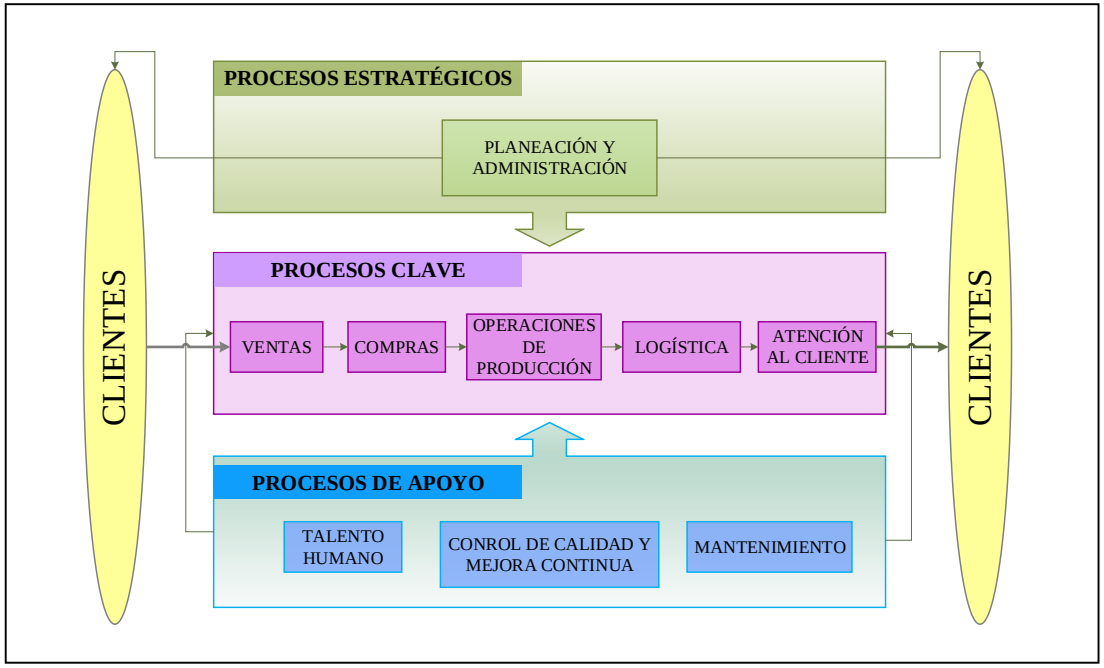
8.5.3. Acciones preventivas.

PROAGRIP CÍA. LTDA. tiene previsto implantar, cuando sea necesario, acciones preventivas con la finalidad de eliminar las causas potenciales de no conformidades con el objeto de prevenir su aparición.

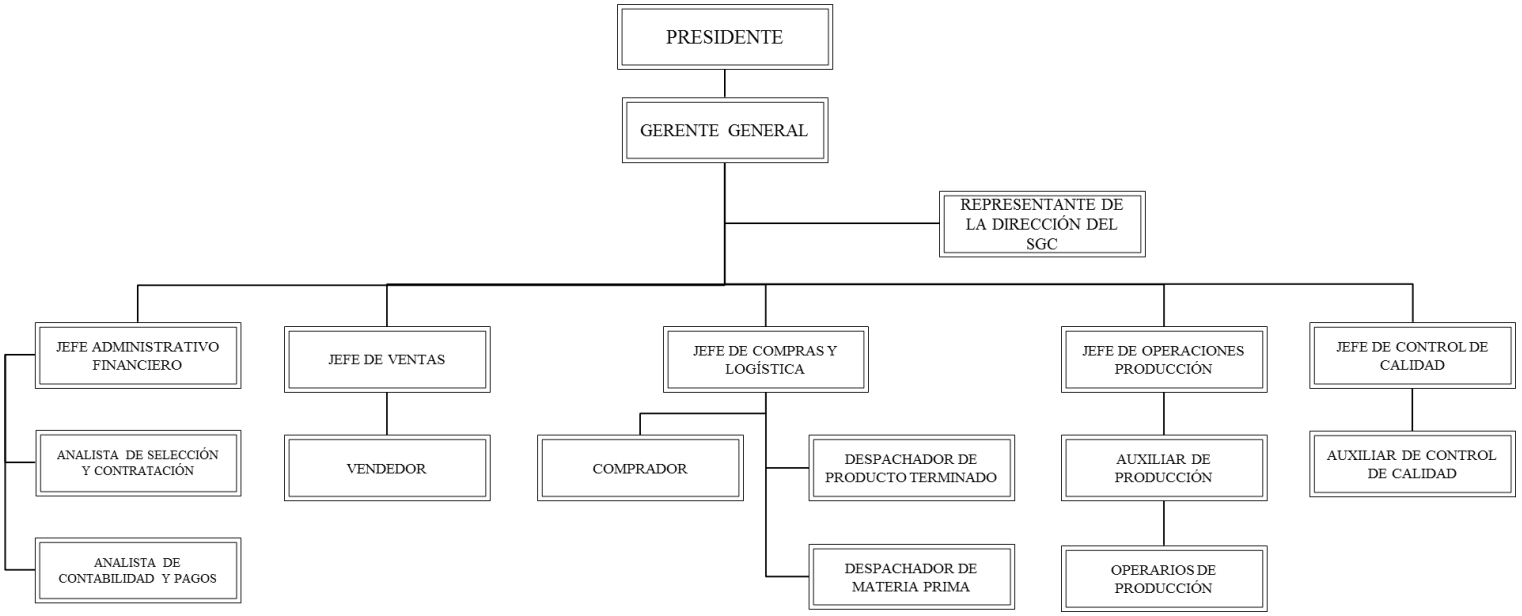
El procedimiento "Acciones correctivas y preventivas" define los requisitos para identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar, determinar e implementar las acciones necesarias, así como la verificación y estudio de la eficacia de la acción tomada.

ANEXO I: Descripción del proceso global de PROAGRIP CÍA. LTDA.

A continuación se muestra un mapa de interacción de los distintos procesos de PROAGRIP CÍA. LTDA.:



ANEXO II: Organigrama de PROAGRIP CÍA. LTDA.



ANEXO III: Política de Calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA.

La política de calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA., es impulsada por la Administración y se manifiesta mediante el compromiso de brindar a los consumidores productos de óptima calidad y seguridad alimentaria basados en los principios:

- ✓ Otorgar la máxima garantía de inocuidad de los productos que ofertamos, protegiendo la salud de nuestros consumidores;
- ✓ Satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes por medio de un eficaz servicio de calidad;
- ✓ Desarrollo y mejora permanente de BPM y HACCP, basadas en prevenir la contaminación y mantener un estricto nivel de higiene del lugar, equipamiento y del personal involucrado.
- ✓ La mejora de nuestra infraestructura para el cumplimiento de requisitos, mejora continua de los procesos productivos, rentabilidad y prestigio de la empresa.
- ✓ Personal adecuadamente capacitado y concientizado de la relevancia e importancia de su contribución a la inocuidad de los alimentos.
- ✓ Compromiso de protección y preservación del medio ambiente.

La Gerencia está consciente de la importancia de la Política y su compromiso de difundir y socializar a todos los involucrados.

……

Sr. Fernando Espín

Gerente General

Fecha: 20 de Mayo del 2016.

ANEXO IV: Propuesta para la determinación de entradas, salidas, controles y recursos de procesos de PROAGRIP CÍA. LTDA.

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

PROCESO: PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

PROCESO PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Objetivo: Establecer políticas, directrices, parámetros y planes que permitan realizar la adecuada gestión y asignación de recursos tendientes al cumplimiento de los objetivos, política, misión, metas organizacionales, la adecuada toma de decisiones para cumplir con la implementación del SGC y con las expectativas de la empresa en cuanto a crecimiento, rentabilidad y calidad

Responsable: Gerencia, Jefe administrativo financiero, Comité de Calidad, Analista de contabilidad y pagos

Proveedor Proceso Fuente	**Entradas**	**Actividades y Controles**	**Recursos**	**Salidas**	**Clientes Proceso que requiere la salida**
Cliente Proveedores Organismos de control y vigilancia Proveedor de documentos externos Propietarios	Objetivos y política de calidad. Manual de Calidad Indicadores de gestión Resultados de revisiones Acciones correctivas y preventivas. Resultados de auditorías. Desempeño de procesos. Conformidad de producto. Retroalimentación del cliente. Recomendaciones para la mejora. Manuales, procedimientos y registros. Información presupuestal Informes de ventas Informes de compras	***Actividades:*** Convocatoria a la revisión por la Dirección Ejecución de la revisión, análisis de datos Entrega de resultados ***Controles:*** Procedimiento de revisión por la dirección Informe de Auditoría interna Acciones correctivas y preventivas Análisis de datos financieros Normas y leyes aplicables	Gerencia Comité de Calidad Jefe administrativo financiero, de ventas, de compras y logística, de operaciones de producción y control de calidad Equipos informáticos Infraestructura	Información y documentación clara y precisa Procesos y actividades formales Planificación de la calidad Acta de revisión de la dirección Informe de seguimiento de acciones de la revisión Mejora del SGC Mejora de la calidad de los productos Actualización presupuestaria Disposición de recursos	Cliente Proveedores Organismos de control y vigilancia Proveedor de documentos externos Propietarios

PROCESOS CLAVE:

PROCESO: VENTAS

PROCESO VENTAS

Objetivo: Optimizar el proceso de captación de pedidos para la concertación de ventas y mejora de la Relación con el Cliente

Responsable: Jefe de ventas

Proveedor **Proceso Fuente**	**Entradas**	**Actividades y Controles**	**Recursos**	**Salidas**	**Clientes** **Proceso que requiere la salida**
Cliente Jefe de Ventas Logística Atención al cliente	Orden de Pedido Contratos Información de ventas realizadas Fichas técnicas de productos	***Actividades:*** Realiza la captación de pedido Realiza la negociación Confirmación y aceptación de pedido Firma de contratos Orden de pedido Cobranza Atención al cliente ***Controles:*** Procedimiento Satisfacción del cliente, reclamaciones, comunicación con el cliente Procedimiento Logística Procedimiento de Ventas y Cobros Registro de Contrato	Base de datos de clientes Registros, documentos Equipos informáticos Teléfonos Personal de ventas Gerente Jefe administrativo financiero Vehículos de transporte	Orden de pedido Facturas Comprobantes de Pago Registro de Ventas Informe de cumplimiento de pedidos Reclamos de los clientes	Clientes Compras Logística Atención al cliente Planeación y administración

PROCESOS CLAVE:

PROCESO: COMPRAS

PROCESO COMPRAS

Objetivo: Adquirir productos hortícolas de calidad e insumos para abastecer las operaciones productivas y satisfacer los requerimientos de los clientes.

Responsable: Jefe de compras y logística

Proveedor **Proceso Fuente**	**Entradas**	**Actividades y Controles**	**Recursos**	**Salidas**	**Clientes** **Proceso que requiere la salida**
Clientes Proveedores Ventas Operaciones de producción Control de calidad	Lista de proveedores Orden de pedido Facturas Ficha técnicas de productos	***Actividades:*** Revisión de pedido Considerar los proveedores ya seleccionados Comprobar conformidad del proveedor Emisión de pedido Recepción de pedido bajo criterios acordados de calidad, tiempo y costos Pago del pedido entregado a proveedores bajo acuerdos establecidos ***Controles:*** Procedimiento de gestión de compras y proveedores Evaluación de proveedores Lista de proveedores homologados Listado de pedidos por proveedor Contratos y acuerdos de pago	Equipos y suministros de oficina Registros y documentos Proveedores Gerente Jefe de ventas Jefe de compras y logística Analista de contabilidad y pagos	Registro de compras Orden de compra Informe de conformidad de requisitos Factura Lista de calificación de proveedores	Proveedores Operaciones de producción Ventas Planeación y administración

PROCESOS CLAVE:

PROCESO: OPERACIONES DE PRODUCCIÓN

PROCESO OPERACIONES DE PRODUCCIÓN

Objetivo: obtener productos según los requisitos establecidos por el cliente
Responsable: Jefe de Operaciones de producción

Proveedor **Proceso Fuente**	**Entradas**	**Actividades y Controles**	**Recursos**	**Salidas**	**Clientes** **Proceso que requiere la salida**
Clientes Proveedores Ventas Compras Aseguramiento de la calidad y mejora continua Talento Humano Mantenimiento	Orden de producción Productos hortícolas Insumos, material de empaque Fichas técnicas de productos Requisitos del producto, quejas y reclamos, disposición de recursos Diagramas de flujo Mano de obra calificada Máquinas y equipos calibrados y mantenidos Infraestructura	***Actividades:*** Revisión conformidad de orden de producción Recepción de hortalizas Control de calidad Aceptación o rechazo de productos Planificación de producción Selección, limpieza y corte de hortalizas Empacado de hortalizas Control y disposición de producto no conforme Comunicación interna ***Controles:*** Procedimiento de producción Control de calidad Fichas técnicas de productos Diagramas de flujo	Registros y documentos Productos hortícolas Insumos Maquinaria y equipos Jefe de ventas Jefe de compras y logística Jefe de operaciones de producción, auxiliar y operarios Gerente	Productos hortícolas empacados Registro control de calidad Registro liberación de producto Tratamiento de producto no conforme, acciones correctivas y preventivas Informe de producción Planes y presupuestos para revisiones gerenciales	Clientes Logística Ventas Planificación y administración

PROCESOS CLAVE:

PROCESO: LOGÍSTICA

PROCESO LOGÍSTICA

Objetivo: establecer una gestión enfocada al almacenamiento de insumos, despacho y entrega de productos hortícolas empacados, entre otros.
Responsable: Jefe de compras y logística

Proveedor **Proceso Fuente**	**Entradas**	**Actividades y Controles**	**Recursos**	**Salidas**	**Clientes** **Proceso que requiere la salida**
Clientes externos Logística Ventas	Información general del cliente Percepción de la satisfacción Sugerencias, quejas y/o reclamos relativos a los productos	***Actividades:*** *Seguimiento de la satisfacción del cliente* Contacto con el cliente posterior a la entrega del producto Recepción de requerimientos, quejas, reclamos Programar la realización de la encuesta de satisfacción del cliente Informar, contar con admisión Aplicar encuesta Análisis y toma de acciones de mejora Informe de resultados *Manejo de quejas o reclamos* Reportar quejas o reclamos en el Registro recepción de reclamos Comunicación al jefe de control de calidad Toma de acciones correctivas Cierre de la queja o reclamo mediante informe a gerencia ***Controles:*** Procedimiento Servicio y Satisfacción del cliente Reclamaciones del cliente	Insumos y materiales de oficina Teléfono Internet, correo electrónico institucional Personal Jefe de ventas Jefe de calidad Clientes	Informe de resultados de satisfacción Quejas y reclamos atendidos Oportunidades de mejora Cierre de quejas	Gerente Jefe de calidad, producción, jefe de logística Todas las áreas

PROCESOS CLAVE:

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Dar solución a las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, y determinar su nivel de satisfacción con respecto a los productos de la empresa
Responsable: Jefe de ventas

Proveedor Proceso Fuente	Entradas	Actividades y Controles	Recursos	Salidas	Clientes Proceso que requiere la salida
Clientes externos Logística Ventas	Información general del cliente Percepción de la satisfacción Sugerencias, quejas y/o reclamos relativos a los productos	***Actividades:*** *Seguimiento de la satisfacción del cliente* Contacto con el cliente posterior a la entrega del producto Recepción de requerimientos, quejas, reclamos Programar la realización de la encuesta de satisfacción del cliente Informar, contar con admisión Aplicar encuesta Análisis y toma de acciones de mejora Informe de resultados *Manejo de quejas o reclamos* Reportar quejas o reclamos en el Registro recepción de reclamos Comunicación al jefe de control de calidad Toma de acciones correctivas Cierre de la queja o reclamo mediante informe a gerencia ***Controles:*** Procedimiento Servicio y Satisfacción del cliente Reclamaciones del cliente	Insumos y materiales de oficina Teléfono Internet, correo electrónico institucional Personal Jefe de ventas Jefe de calidad Clientes	Informe de resultados de satisfacción Quejas y reclamos atendidos Oportunidades de mejora Cierre de quejas	Gerente Jefe de calidad, producción, jefe de logística Todas las áreas

PROCESOS DE APOYO:

PROCESO: TALENTO HUMANO

PROCESO TALENTO HUMANO

Objetivo: Asegurar que la empresa cuente con personal competente, para realizar sus tareas en un ambiente laboral adecuado
Responsable: Jefe administrativo financiero, Analista de selección y contratación

Proveedor **Proceso Fuente**	**Entradas**	**Actividades y Controles**	**Recursos**	**Salidas**	**Clientes** **Proceso que requiere la salida**
Todos los procesos Resultados de Auditorías internas y/o externas, Revisiones del Sistema de Calidad, No Conformidades, Acciones Correctivas o Preventivas	Necesidad de personal competente Necesidad de ambiente labora adecuado Necesidad de capacitación Hoja de vida Certificados de estudios, habilidades y competencias Necesidades de capacitación	***Actividades:*** *Selección y contratación* Requerimiento de personal, Aprobación por gerencia, Búsqueda de candidatos, Selección del candidato mediante evaluación, Contratación, Inducción en el puesto de trabajo *Capacitación al personal,* Detectar necesidades de capacitación, Verificar viabilidad mediante el informe de necesidades de formación, Resultado conforme se procede a la planificación de la formación, Ejecución de la formación Registro, Evaluación de la capacitación, Seguimiento de la información impartida ***Controles:*** Procedimiento Gestión de recursos: Formación, Perfiles de cargo, Ficha de personal, Control de evaluación de desempeño, Control de registro de requerimiento de personal	Medios de comunicación Base de datos de empleados Equipos y suministros de oficina Registros, contratos Gerente Jefe administrativo financiero Analista de selección y contratación	Plan de capacitación Evaluación del personal Ficha de personal Manual de funciones Personal capacitado y competente Informe de necesidades de formación Evaluación de la capacitación Ambiente laboral adecuado	Todos los procesos

PROCESOS DE APOYO:

PROCESO: CONTROL DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

PROCESO CONTROL DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Objetivo: realizar adecuadamente el control de calidad de los productos y proporcionar un enfoque para que el sistema gestión de calidad sea evaluado con miras a lograr el mejoramiento continuo de la empresa.

Responsable: Jefe de control de calidad, comité de calidad, Gerente

Proveedor Proceso Fuente	**Entradas**	**Actividades y Controles**	**Recursos**	**Salidas**	**Clientes Proceso que requiere la salida**
Compras Operaciones de Producción Atención al cliente Planeación y administración Ventas	Registros de recepción de materia prima e insumos Registros de control de conformidad Resultado de auditorías anteriores Política y objetivos de calidad Acciones correctivas y preventivas Fichas técnicas de productos	***Actividades:*** *Control de calidad* Planificación del control de calidad de hortalizas frescas e insumos Inspección y toma de muestras Verificación de requisitos según fichas técnicas de productos Tomar acciones correctivas y/o preventivas *Mejora continua* Planeación de autorías internas Ejecución de Auditoría Elaboración de informe de revisión por la dirección Análisis de resultados Definir acciones correctiva y preventivas sobre los procesos ***Controles:*** Procedimiento de autorías internas Procedimiento de acciones correctivas y preventivas Procedimiento control de documentos	Instrumentos de medición Fichas técnicas de productos Fotografía de productos Hojas de Registros Equipos y suministros de oficina Comité de calidad Gerente	Reporte de conformidades Registro de control de calidad Informe de auditorías internas y no conformidades Resultado de acciones correctiva y preventivas Plan de acciones correctivas y preventivas Plan de auditorías actualizado	Clientes Producción Planificación Ventas

PROCESOS DE APOYO:

PROCESO: MANTENIMIENTO

PROCESO MANTENIMIENTO

Objetivo: garantizar el mantenimiento y la adecuación de la infraestructura y equipos necesarios para el normal funcionamiento de la empresa
Responsable: Jefe administrativo financiero, auxiliar de producción

Proveedor Proceso Fuente	**Entradas**	**Actividades y Controles**	**Recursos**	**Salidas**	**Clientes Proceso que requiere la salida**
Compras Operaciones de producción Planificación de recursos	Check List de mantenimiento Informe de mantenimiento de requerimiento Facturas de manteniendo Programa anterior de mantenimiento de equipos e infraestructura	***Actividades:*** Establecer el programa anual de mantenimiento de equipos Establecer programa anual de mantenimiento de infraestructura física Ejecutar actividades de mantenimiento preventivo o correctivo de acuerdo con las solicitudes entregadas Realizar inventario general de maquinaria y equipos de la empresa Verificar el estado de la infraestructura física y equipos para identificar necesidades de intervención Realizar mejoras requeridas Elaborar el informe de gestión del proceso Identificar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora ***Controles:*** Procedimiento gestión de recursos: Infraestructura Procedimiento control de documentos Plan de mantenimiento de infraestructura y equipos Informe de acciones tomadas	Infraestructura física Manual de equipos Equipos de operaciones de producción Equipos de oficina Registros Gerente Jefe de operaciones de producción Jefe de control de calidad Jefe de compras	Inventario de Equipos y Maquinarias Ficha Técnica de Equipos y Maquinarias Ficha Técnica de manejo y operación de equipos y maquinarias Solicitud para el mantenimiento de Maquinarias Inventario Metrológico Programa de Calibración y verificación de Instrumentos Programa de mantenimiento de infraestructura Informe de mantenimiento preventivo Informe de mantenimiento realizados, Acciones tomadas	Planificación y administración Operaciones de producción Compras Control de calidad y mejora continua

Propuesta de Indicadores del Sistema de gestión de calidad:

De acuerdo a la información levantada y a la definición de procesos de la empresa, se propone definir e implementar indicadores de gestión con el fin de evaluar y medir el desempeño de los procesos clave de la empresa, para contribuir a la mejora continua.

PROCESO VENTAS

Indicador	Fórmula	Unidad	Frecuencia de medición	Responsable	Estándar	Valor meta
Eficacia en ventas	(Ventas reales/ ventas presupuestadas)*100	%	Mensual	Jefe de ventas	99%	100%
Cumplimiento de ventas	(No. Pedidos atendidos/No. pedidos recibidos)*100	%	Mensual	Jefe de ventas	95%	≥98%
Ventas por periodo	(Ventas realizadas/mes)	USD/tiempo	Mensual	Jefe de ventas	161552 USD/mes	161575 USD/mes
Crecimiento de ventas por periodo	(Ventas totales año actual - ventas totales año anterior)/(ventas totales año actual) *100	%	Anual	Jefe de ventas	2 %	≥3%

PROCESO COMPRAS

Indicador	Fórmula	Unidad	Frecuencia de medición	Responsable	Estándar	Valor meta
Eficacia en compras	(No. órdenes de compra cumplidas/No. órdenes de compras recibidas)*100	%	Mensual	Jefe de compras y logística	90%	≥100%
Calidad en compras	(No. pedidos conformes adquiridos/No. pedidos totales adquiridos)*100	%	Mensual	Jefe de compras y logística	71%	≥85%

PROCESO OPERACIONES DE PRODUCCIÓN						
Indicador	**Fórmula**	**Unidad**	**Frecuencia de medición**	**Responsable**	**Estándar**	**Valor meta**
Eficacia en operaciones de producción	(No. de pedidos conformes entregados/No. de pedidos entregados)*100	%	Mensual	Jefe de operaciones de producción	85%	100%

PROCESO LOGÍSTICA						
Indicador	**Fórmula**	**Unidad**	**Frecuencia de medición**	**Responsable**	**Estándar**	**Valor meta**
Eficacia en la entrega de productos	(No. pedidos entregados completos /No. total de pedidos)*100	%	Mensual	Jefe de compras y logística – Despachador de producto terminado	85%	100%
Eficacia en la entrega a tiempo de productos	(No. pedidos entregados a tiempo/No. total de pedidos)*100	%	Mensual	Jefe de compras y logística – Despachador de producto terminado	85%	100%

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE						
Indicador	**Fórmula**	**Unidad**	**Frecuencia de medición**	**Responsable**	**Estándar**	**Valor meta**
Atención de quejas y reclamos	(No. de quejas y reclamos atendidos/ No. de quejas y reclamos recibidas)*100	%	Mensual	Jefe de ventas - Vendedor	65%	≥75%
Satisfacción del cliente	(No. de calificaciones en los rangos de excelente y muy bueno /No. calificaciones de encuestas aplicadas)*100	%	Mensual	Jefe de ventas – Vendedor	85%	90%
Reclamos por periodo	(No. de reclamos recibidos/mes)	U/tiempo	Mensual	Jefe de ventas - Vendedor	12/mes	≤7/mes

Registros obligatorios del Sistema de gestión de calidad de la empresa:

	ACTA REVISIÓN DEL SISTEMA	**Código:** PROA-GESCAL-R-01
		Fecha de Elaboración: 25/05/2016
		Última Aprobación: 25/05/2016
		Revisión: 01

Motivo:	**Fecha:**
Asistentes:	**Firma:**

Agenda de la Reunión:

i. revisión política de la calidad,
ii. revisión planificación de la calidad, incluidos objetivos,
iii. resultado de auditorías,
iv. no conformidades,
v. acciones correctivas y preventivas,
vi. retroalimentación del cliente (satisfacción del cliente, incluyendo las reclamaciones de los clientes),
vii. seguimiento proveedores,
viii. necesidades de recursos,
ix. necesidades de formación,
x. indicadores de calidad,
xi. propuestas de mejora, posibles cambios,
xii. conclusiones.

Acuerdos:

	LISTA DE INDICADORES	**Código:** PROA-GESCAL-R-11
		Fecha de Elaboración: 30/05/2016
		Última Aprobación: 30/05/2016
		Revisión: 01

Número	Indicador	Proceso	Apartado MC	Periodicidad	Responsable

Registros obligatorios del Sistema de gestión de calidad de la empresa:

	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD (OBJETIVOS)	Código: PROA-GESCAL-R-14 Fecha de Elaboración: 31/05/2016 Última Aprobación: 31/05/2016 Revisión: 01

Asunto: Fijación de los objetivos de PROAGRIP para el año 20___.

OBJETIVO	INDICADOR DE MEDICIÓN	METAS	RESPONSABLES	PLAZOS

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA EL CONTROL Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-01
		Fecha de Elaboración: 10/05/2016
		Última Aprobación: 10/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- **5.1.- Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos Internos**
- **5.2.- Listado de Documentos en Vigor**
- **5.3.- Distribución de Documentos**
- **5.4.- Codificación y tiempos de mantenimiento**
- **5.5.- Tabla de Responsabilidades**
- **5.6.- Documentación Informática**
- **5.7.- Flujograma del proceso**

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-01
		Fecha de Elaboración: 10/05/2016
		Última Aprobación: 10/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Establecer la metodología a seguir para controlar la elaboración, revisión, aprobación, distribución, archivo y modificaciones de los documentos/datos y formatos internos del Sistema de Calidad, de forma que se asegure que se dispone de las revisiones actualizadas de los documentos aplicables en los lugares pertinentes.

También se establece la sistemática establecida para el control aplicado de la documentación de origen externo.

2.- ALCANCE

Aplica a los siguientes documentos/datos del Sistema de Calidad de **PROAGRIP CÍA. LTDA.:**

- Manual de Calidad. (MC)
- Procedimientos de Calidad. (MP-XX)
- Instrucciones Técnicas. (IT-XX)
- Documentos del Sistema. (DO-XX)

Aplica también a otros documentos del Sistema, siempre que no se indique lo contrario en el Procedimiento que regule su gestión.

No aplica a los registros de calidad generados en el desarrollo de las actividades contempladas en el Sistema.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad.
- Norma ISO 9001:2008

4.- DEFINICIONES

Se entiende por documento (o dato) Documento: Información y su medio de soporte.

(Según Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”)

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.-Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos Internos

Los documentos empleados en **PROAGRIP CÍA. LTDA.** se agrupan en:

- Manual de Calidad.
- Manuales de Procedimientos.

- Instrucciones Técnicas.
- Documentación del Sistema.
- Documentación exterior.
- Datos.

Todos estos documentos se consideran de uso interno de **PROAGRIP CÍA. LTDA.**, por lo que se evita su difusión externa sin la autorización de Gerencia o del Responsable de Calidad.

En el apartado de "responsabilidades" se recogen las distintas funciones de elaboración, aprobación, revisión, archivo y distribución de los documentos.

Un documento se considera aprobado, y, por tanto, puede publicarse o distribuirse, cuando reúne los siguientes requisitos:

- Contiene las firmas de las personas habilitadas para la emisión y aprobación del documento.
- Tiene el nº de revisión y fecha de la misma.

Los documentos son elaborados a partir de una necesidad, modificación o sugerencia por parte del personal o de las funciones responsables de su elaboración.

Las propuestas de modificación son dirigidas al Responsable de Calidad a través de los formatos de comunicación interna.

La elaboración y codificación de los documentos se realiza asignando códigos consecutivos según la Lista de Documentación en Vigor y según las indicaciones de codificación de este procedimiento.

Aprobado el documento, se registra en la Lista de Documentación en Vigor en la que se indica el código de la referencia del documento, denominación, número de revisión y fecha de la misma, así como las funciones encargadas del archivo de la documentación. El encargado de archivar los documentos anulados es el Responsable de Calidad.

En la portada de la documentación, se mantiene un registro de las modificaciones que sufre el documento en los cambios de revisión, en el que aparecen los motivos de dicha revisión.

5.2.- Listado de Documentos en Vigor

En la Lista de Documentación se recoge toda la documentación existente con su referencia, así como el índice de la última revisión y fecha de la misma. Además, los destinatarios de dicha documentación, el nº de copia que le corresponde a cada uno y el VºBº (Visto Bueno aprobación) del Responsable de Calidad.

5.3.- Distribución de Documentos Un documento se considera aprobado, y, por tanto, puede publicarse o distribuirse, cuando reúne los siguientes requisitos:

- Contiene las firmas de las personas habilitadas para la emisión y aprobación del documento.
- Tiene el nº de revisión y fecha de la misma.

La documentación fundamental del Sistema de la Calidad de **PROAGRIP CÍA. LTDA.** se encuentra a disposición del personal, pudiendo consultarla a través de la red informática en donde está publicada.

En caso de ser necesaria la distribución en papel de algún documento, la distribución se lleva a cabo entregando a los destinatarios el documento o parte del mismo modificado, junto con una Hoja de Transmisión de Documentos exigiendo la entrega de la misma debidamente cumplimentada como acuse de recibo junto con la documentación sustituida.

La distribución realizada se recogerá en la Lista de Documentación en Vigor, de forma que se controle en todo momento el número de copias del documento así como los poseedores de copia, de cara a la distribución de modificaciones de la documentación.

Una vez que el distribuidor recibe la Hoja de Transmisión de Documentos debidamente cumplimentada y la documentación sustituida, destruye la documentación sustituida.

Todo documento no aprobado, que por cualquier causa sea necesario distribuir, sin necesidad de registro, deberá ser sellado en todas sus hojas con el texto "NO VALIDO PARA CONTROL" junto con la firma de Gerencia o del Responsable de Calidad en su defecto.

5.4.- Codificación y tiempos de mantenimiento

Código	**Documento**
MC	Manual de Calidad
MP-XX	Manual de Procedimiento/Procedimientos
IT-XX	Instrucciones Técnicas
DO-XX	Documentación del Sistema

Los originales de las versiones obsoletas se guardan durante un periodo de tres años y se identifican con el sello "ANULADO" para evitar su uso o distribución incorrectas.

Todo documento irá precedido de las siglas:

PROA-GESCAL-XX-XX

De esta manera se identificarán los documentos del sistema de calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA..

5.5. -Tabla de Responsabilidades

Documento	Elabora	Aprueba	Revisa/ Codifica Archiva/ Distribuye
Manual de Calidad	Responsable Calidad	Gerencia.	Responsable Calidad.
Manual de Procedimiento	Responsable Calidad	Gerencia.	Responsable Calidad
Instrucciones Técnicas	Dpto. afectado.	Gerencia.	Responsable Calidad
Documentación Sistema	Dpto. afectado.	Gerencia	Responsable Calidad

En la Lista Maestra deben quedar especificadas las funciones encargadas de elaborar los documentos, para saber en cada momento que funciones serán las encargadas de elaborarlos en futuras revisiones.

5.6. –Documentación Informática

En la Lista de Documentación en Vigor con las siglas INF. todos los documentos que se encuentren archivados en soporte informático.

Se realizan copias de seguridad de toda la información recogida en soporte informático, únicamente cuando existan cambios o modificaciones.

5.7. –Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Responsable de Calidad
Responsable	**Función**
Revisión documentación	Responsable de Calidad
Aprobación	Gerencia
Control cambios en documentación	Responsable de Calidad
Anulación y archivo documentación.	Responsable de Calidad
Transmisión documentación	Responsable de Calidad
Destrucción copias obsoletas	Responsable de Calidad
Revisión documentación	Responsable de Calidad

7.- ANEXOS

PROA-GESCAL-R-12 Lista de Documentación

	LISTA DE DOCUMENTACIÓN	**Código:** PROA-GESCAL-R-12
		Fecha de Elaboración: 30/05/2016
		Última Aprobación: 30/05/2016
		Revisión: 01

Descripción	Cód. Doc	Rev.	Fecha Rev.	Enc. Rev. Doc.	Ubicaciones	Responsa. Custodia

PROA-GESCAL-R-25 Hoja de Transmisión de documentos

	HOJA DE TRANSMISIÓN DE DOCUMENTOS	Código: PROA-GESCAL-R-25
		Fecha de Elaboración: 01/06/2016
		Última Aprobación: 01/06/2016
		Revisión: 01

Emisor:	**Fecha:**
Departamento:	**Firma:**

Código Doc.	Revisión	Fecha Revisión	Descripción

☐ Para información ☐ Para comentarios ☐ Para ejecución

Destinatario:	**Fecha:**
Departamento:	**Firma:**

Devolver junto con documentación a anular o sustituir

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-02
		Fecha de Elaboración: 10/05/2016
		Última Aprobación: 10/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

CONTROL DE LOS REGISTROS

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-02
		Fecha de Elaboración: 10/05/2016
		Última Aprobación: 10/05/2016
		Revisión: 01

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Determinación de los registros necesarios.

5.2.- Codificación y archivo de los registros.

5.3.- Copias de seguridad.

5.4.- Flujograma del proceso

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

1.- OBJETO

Establecer la sistemática a seguir para el control de los registros de la calidad de la organización incluyendo la identificación, recogida, codificación, archivo, tiempos de mantenimiento y destino final.

2.- ALCANCE

Contempla todos los registros de la Calidad requeridos para satisfacer los requerimientos de la Norma ISO-9001.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 4.2.3.
- Norma ISO 9001:2008.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por Registro: Documento que proporciona evidencias objetivas de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.

(Según Norma ISO 9001:2008 "Fundamentos y Vocabulario")

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.-Determinación de los registros necesarios.

El Responsable de Calidad identifica los registros que la implantación del Sistema de la Calidad requiere en cada área de PROAGRIP CÍA. LTDA. y elabora un Listado de Registros, donde se indica para cada uno de ellos los departamentos o secciones que los utilizan así como demás información sobre los diferentes registros.

Es tarea del Responsable de Calidad comprobar que este listado contenga todos los registros necesarios, ya que son usados posteriormente como herramienta de comprobación en las auditorias, y que dicho listado se encuentre actualizado.

5.2.-Codificación y archivo de los registros.

La codificación de los impresos se realiza según la siguiente norma:

R-(Nºconsecutivo) (R-01**)**

R:	Registro
Nº. Consecutivo:	Sucesión numérica que identifica unos registros de otros
Revisión:	Sucesivas modificaciones del formato del registro y que se inician en 0

Todos los registros de la calidad generados están codificados según especificaciones del Listado de Registros. De esta manera se identifican los registros de la calidad de manera inequívoca.

La última revisión en que se encuentra cada formato se recogerá igualmente en el Listado de Registros, y aparece claramente indicado en cada registro.

Salvo que el cliente o la normativa legal especifique un tiempo mayor, todos los registros de la Calidad generados por PROAGRIP CÍA. LTDA., se mantienen archivados durante un mínimo de tres años, pasado este tiempo se puede proceder a su destrucción. El departamento responsable de su destrucción será el mismo que el encargado de su archivo.

Si el cliente exige un tiempo de mantenimiento superior, se indica éste sobre la Lista de Registros.

5.3.- Copias de seguridad.

Algunos de los registros de la calidad se guardan en soporte informático. Mensualmente el Departamento de Calidad efectúa una copia de seguridad para asegurar el archivo de la documentación.

Este tipo de registros deben identificarse en el Listado de Registros, con el texto INF.

5.4.- Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Responsable de Calidad
Responsable	**Función**
Creación formatos	Según Listado de Registros
Responsable archivo registros	Según Listado de Registros
Responsable destrucción registros	Responsable archivo registros
Resto del proceso	Responsable de Calidad

7.- ANEXOS

PROA-GESCAL-R-26 Lista de Registros

	LISTA DE REGISTROS	**Código:** PROA-GESCAL-R-26
		Fecha de Elaboración: 01/06/2016
		Última Aprobación: 01/06/2016
	RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR	**Revisión:** 01

Denominación Registro	Cód. Formato	Rev.	Fecha Rev.	Cód. Registro	Responsa. Archivo	Observaciones

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES	**Código:** PROA-GESCAL-MP-03
		Fecha de Elaboración: 11/05/2016
		Última Aprobación: 11/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA EL CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES	**Código:** PROA-GESCAL-MP-03
		Fecha de Elaboración: 11/05/2016
		Última Aprobación: 11/05/2016
		Revisión: 01

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Detección e Identificación.

5.2.- Tratamiento y Disposición.

5.3.- Reclamaciones de cliente.

5.4.- Flujograma del proceso.

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA EL CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES	**Código:** PROA-GESCAL-MP-03
		Fecha de Elaboración: 11/05/2016
		Última Aprobación: 11/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Definir el método utilizado por PROAGRIP CÍA. LTDA. CÍA. LTDA para la identificación y tratamiento de elementos no conformes que se detecten, así como la resolución de no conformidades y las responsabilidades para llevarla a cabo.

Definir el sistema implantado en PROAGRIP CÍA. LTDA. CÍA. LTDA para asegurar la resolución de las reclamaciones planteadas por sus clientes y eliminar las causas de las mismas.

.2.- ALCANCE

Es de aplicación para todas las no conformidades (incluidas reclamaciones) detectadas en cualquier fase de la actividad.

Se excluyen las no conformidades detectadas en Auditorías Internas o Externas.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 8.3.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Se entiende por Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Se entiende por Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Se entiende por Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

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

I.N.C.: Informe de No Conformidad.

(Según Norma 9000:2005 "Fundamentos y Vocabulario")

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se considera no conformidad a desviaciones en los requisitos estipulados por el Sistema de Calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA. CÍA. LTDA Por lo tanto, se pueden presentar no conformidades procedentes de:

- PROVEEDOR: Aquellos incumplimientos del proveedor en cuanto a rechazos de materiales, o no conformidades en la prestación de servicios, incumplimiento en plazos de entrega, etc..
- PROCESO: Incumplimientos en las diferentes fases de la actividad.
- RECLAMACIÓN CLIENTE: Cuando el cliente nos informa de un incumplimiento con los requisitos especificados en el contrato.
- PRODUCTO SUMINISTRADO POR EL CLIENTE: Para aquellos casos en los que el cliente suministre un producto para ser utilizado durante el proceso productivo.
- OTRAS NO CONFORMIDADES: Aquellas que se deben a divergencias entre los requerimientos del sistema de calidad y la forma de proceder dentro de PROAGRIP CÍA. LTDA. CÍA. LTDA; desviaciones entre los requisitos de la Norma ISO 9001 con lo estipulado en el Sistema de Calidad de PROAGRIP CÍA. LTDA.

5.1.- Detección e Identificación.

a) En Recepción.

Todas las mercancías y materias primas que ingresan en PROAGRIP CÍA. LTDA. CÍA. LTDA se someten a su recepción a un grado de inspección, aplicando lo previsto en el procedimiento de Compras.

En el caso de que aparezca un producto no conforme o existan divergencias entre la nota de entrega y el producto recibido, el personal de almacén procederá a su identificación en nota de entrada y a su aislamiento en la zona destinada a tal efecto.

b) En Proceso y Final.

Durante el proceso productivo, las distintas fases de este proceso son sometidas a inspección por el personal.

Ante la aparición de no conformidades en el proceso (incumplimiento de alguna fase, mala realización de algún trabajo, incumplimiento de los procedimientos de Calidad) así como en la revisión final, el personal responsable procederá a la apertura de un I.N.C.

5.2.- Tratamiento y Disposición.

La función responsable de la detección del producto/servicio no conforme o de la no conformidad, será la encargada de su registro.

A continuación entregará el I.N.C. al Responsable de Calidad, para el registro, en la medida que sea posible, de las causas que la originaron así como solución propuesta y asignación de responsabilidades.

Una vez reparada y verificada la no conformidad, el I.N.C. será archivado por el Responsable de Calidad, quien asignará una numeración correlativa y verificará si el procedimiento llevado ha sido el adecuado, proponiendo, si es necesario, el estudio de acciones correctivas. Para un mejor control de las I.N.C. acumuladas, el Responsable de Calidad llevará al día un Registro de No Conformidades de tipo informático.

Como es lógico no todos los I.N.C. serán objeto de acción correctiva.

5.3.- Reclamaciones de cliente.

Las posibles reclamaciones que lleguen a PROAGRIP CÍA. LTDA. CÍA. LTDA, pueden ser recibidas desde los distintos departamentos (comercial, almacén, calidad, etc.) por fax, correo, teléfono, etc.

La persona encargada de su recepción procederá a la cumplimentación de un I.N.C. registrando la reclamación con la información facilitada por el cliente, así como la solución inmediata adoptada, y en la medida de lo posible las causas que la originaron.

Posteriormente, procederá a entregar el I.N.C. al Responsable de Calidad, quien verificará si el procedimiento llevado a cabo ha sido el correcto analizando la causa y solución adoptada y levantando en función de la gravedad y/o repetitividad de la misma una acción correctiva.

El Responsable de Calidad deberá informar por escrito al cliente de las medidas tomadas y solución al problema planteado.

5.4.- Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Responsable de Calidad
Responsable	**Función**
Apertura INC	Función que detecta problema
Estudio de la causa del problema	Función que detecta problema
Decisión corrección a tomar en INC	Función que detecta problema
Verificación de la Corrección	Verificador elegido
Cierre de la INC	Responsable de Calidad
Comunicación al cliente	Responsable de Calidad

6.- ANEXOS

PROA-GESCAL-R-04 Informe de No Conformidad INC

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA EL CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES	**Código:** PROA-GESCAL-MP-03
		Fecha de Elaboración: 11/05/2016
		Última Aprobación: 11/05/2016
		Revisión: 01

	INFORME NO CONFORMIDAD INC	**Código:** PROA-GESCAL-II-04 **Fecha de Elaboración:** 25/05/2016 **Última Aprobación:** 25/05/2016 **Revisión:** 01

EVALUACIÓN

CAUSA:

_____

_____

_____

ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA PROPUESTA:

_____

_____

_____

RESPONSABLE IMPLANTACIÓN:_____

PLAZO IMPLANTACIÓN:_____

EVALUADO Y PROPUESTO POR, REVISADA PROPUESTA POR,

Firma y Fecha Firma y Fecha

IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO

Descripción de las acciones de implantación que se realizan (y fechas)

_____

_____

_____

_____

Firma y Fecha (de fin de implantación)

Descripción de las acciones de seguimiento que se realizan (y fechas)

_____

_____

_____

_____

_____

Firma y Fecha (de fin de seguimiento)

	INFORME NO CONFORMIDAD INC	**Código:** PROA-GESCAL-II-04 **Fecha de Elaboración:** 25/05/2016 **Última Aprobación:** 25/05/2016 **Revisión:** 01

EVALUACIÓN

CAUSA:

_____

_____

_____

ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA PROPUESTA:

_____

_____

_____

RESPONSABLE IMPLANTACIÓN:_____

PLAZO IMPLANTACIÓN:_____

EVALUADO Y PROPUESTO POR, REVISADA PROPUESTA POR,

Firma y Fecha Firma y Fecha

IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO

Descripción de las acciones de implantación que se realizan (y fechas)

_____

_____

_____

_____

Firma y Fecha (de fin de implantación)

Descripción de las acciones de seguimiento que se realizan (y fechas)

_____

_____

_____

_____

_____

Firma y Fecha (de fin de seguimiento)

	INFORME NO CONFORMIDAD INC	**Código:** PROA-GESCAL-II-04 **Fecha de Elaboración:** 25/05/2016 **Última Aprobación:** 25/05/2016 **Revisión:** 01

VERIFICACIÓN

VERIFICACIONES DE LA IMPLANTACIÓN REALIZADAS (FIRMADAS Y FECHADAS):
(Si se amplia el plazo de implantación, se justificará en este apartado)

_____

_____

_____

_____

_____

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD

La No Conformidad queda cerrada, una vez verificada la implantación satisfactoria de la Acción Correctora propuesta

VERIFICADO POR:

Firma y Fecha

NOTA

La eficacia de la Acción Correctiva llevada a cabo se pondrá de manifiesto si no se vuelve a producir la No Conformidad que la originó.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-04
		Fecha de Elaboración: 11/05/2016
		Última Aprobación: 11/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

AUDITORÍAS INTERNAS

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS	**Código:** PROA-GESCALMP-04
		Fecha de Elaboración: 11/05/2016
		Última Aprobación: 11/05/2016
		Revisión: 01

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- **5.1.- Programación.**
- **5.2.- Designación equipo auditor.**
- **5.3.- Fases de la Auditoría.**
- **5.4.- Informe de la Auditoría.**
- **5.5.- Seguimiento de las acciones.**
- **5.6.- Responsabilidades.**
- **5.7.- Flujograma.**

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS	**Código:** PROA-GESCALMP-04
		Fecha de Elaboración: 11/05/2016
		Última Aprobación: 11/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Establecer los principios, criterios y prácticas fundamentales y proporcionar las reglas generales para iniciar, planificar, realizar y documentar las Auditorías Internas del Sistema de la Calidad.

2.- ALCANCE

A todo el Sistema de gestión de la calidad de la empresa.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 8.2.2.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

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

Se entiende por Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

(Según Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”)

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Tanto las auditorías internas, como la revisión y evaluación del sistema por la Dirección, se realizan para determinar:

- La conformidad o no conformidad de los elementos del sistema de la calidad con los requisitos especificados.
- La eficacia del sistema de la calidad implantado para alcanzar los objetivos de la calidad establecidos.
- Proporcionar al auditado la oportunidad de mejorar su sistema de la calidad.

5.1.- Programación.

Las auditorias son de carácter periódico y sistemático y se realizan al menos dos veces al año.

Será el Director, en colaboración con el Responsable de Calidad, quién, a principios de cada año, efectúe la programación de las auditorias en las Revisiones de Dirección. Dicha programación se documenta en el Acta de Reunión de Revisiones de Dirección dónde se reflejarán las fechas previstas, las áreas afectadas y los Auditores propuestos.

El Auditor Líder propuesto en la revisión deberá elaborar un Plan de Auditorias que recogerá entre otras cosas:

- El objeto y el alcance de la auditoria
- Bases para la realización de la misma.
- Las fechas y horarios en que se va auditar cada departamento
- Personal que la llevará a cabo.

Finalmente el Auditor Líder presentará el Plan de Auditorias a Dirección para su definitiva aprobación.

Además de las auditorias incluidas en el Acta de Reunión de Revisiones de Dirección programadas a principios de año, el Responsable de Calidad podrá proponer a la Gerencia de PROAGRIP CÍA. LTDA., la realización de otras auditorias excepcionales cuando:

- Se hayan introducido modificaciones significativas en la gestión u organización, ó mejoras tecnológicas que puedan afectar al Sistema de la Calidad.
- Existan indicios de que la calidad del servicio y/o producto no es satisfactoria.
- Se tenga que verificar la implantación de las Acciones Correctivas o Preventivas.

5.2.- Designación Equipo Auditor.

El Responsable de Calidad propondrá a un equipo auditor, para lo que puede recurrir a:

- Al propio personal de PROAGRIP CÍA. LTDA., sin importar el departamento, siempre que no guarde una relación directa con la sección a auditar, y disponga de la formación necesaria.

- A entidades externas homologadas por PROAGRIP CÍA. LTDA..

En cualquier caso, será la Gerencia quién dará el visto bueno a la propuesta del equipo auditor mediante la aprobación del Plan de Auditorías Internas.

El equipo auditor se compondrá de un Líder de Equipo y un número variable de auditores en función del alcance de la auditoria.

Las personas propuestas para integrar un equipo deberán tener la formación y experiencia adecuadas según lo dispuesto en los perfiles de los puestos de trabajo.

5.3.- Fase de la Auditoría.

Se llevarán a cabo en las fechas previstas en el Plan de Auditoria, ó en las fechas acordadas si es de carácter excepcional, distinguiendo tres fases.

a) Reunión Inicial:

El objeto de esta reunión es:

- Presentar los miembros del equipo auditor a los responsables de área o actividad auditada.

- Recordar los objetivos y el alcance de la auditoria.

- Presentar un resumen de los métodos y procedimientos que se van a utilizar para realizar la auditoria.

- Clarificar los puntos necesarios relacionados con la auditoría.

b) Realización de la Auditoría. Recogida de evidencias.

Las evidencias serán fruto de las verificaciones a efectuar durante la auditoría en:

- Revisión de los documentos de calidad utilizados: se comprobará que cada Departamento dispone de los procedimientos, instrucciones técnicas y

documentación de referencia que le son aplicables, así como que el departamento auditado, emite, distribuye y controla adecuadamente los documentos de los que es responsable.

- Examen de los registros y datos generados: Se verificará el cumplimiento del Sistema en cuanto a formatos utilizados, correcta utilización de los mismos, difusión de la política de la calidad y seguimiento de los objetivos fijados, sistema de archivo.

- Supervisión directa de operaciones de inspección, mantenimiento, etc. para comprobar que las actividades se están desarrollando según se describe en la documentación del Sistema de la Calidad.

- A través de entrevistas, examen de documentos y observación de actividades y situaciones de áreas afectadas, se obtienen las evidencias objetivas, así como verificando la información obtenida y consiguiendo información similar de otras fuentes independientes, tales como la observancia física, las mediciones y los registros.

c) Reunión final con el auditado.

Al finalizar la auditoría, antes de preparar el informe, el equipo auditor mantiene una reunión con el responsable del Departamento auditado y los responsables de las funciones afectadas.

El objeto principal de esta reunión es presentar las observaciones de la auditoría, hacer las aclaraciones oportunas de tal modo que se asegure el Auditor que se entienden claramente los resultados de la auditoría.

El Auditor presentará las conclusiones del equipo auditor relativas a la capacidad del sistema de la calidad para satisfacer los objetivos marcados, pudiendo hacer recomendaciones para la mejora del mismo.

Se levantará un acta de todas las observaciones que supongan no conformidades, determinando el responsable auditado la profundidad de la acción a tomar, así como el camino y los medios para su realización y tiempo estimado.

5.4.- Informe de Auditoría.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones derivadas de la realización de la auditoría, serán remitidos en forma escrita para su consideración a Dirección, así como al responsable del Departamento o actividad auditada.

El Informe de la Auditoria se prepara bajo la dirección del Auditor Líder, el cual es responsable de que sea preciso y completo.

El informe debe ir fechado y firmado por el Auditor Líder y deberá contener, según los casos, los elementos siguientes:

- Objeto y alcance de la auditoria.
- Detalle del plan de auditoria, identificación de los miembros del equipo auditor y los representantes del auditado, fechas de la auditoria e identificación de las áreas o actividades auditadas.
- Observaciones de no conformidades con ejemplos concretos de incumplimiento o deficiencias encontradas debidamente documentados, indicándose las posibles causas o razones de tales deficiencias.
- Propuestas de mejora ó acciones correctivas que se sugieren para corregir las deficiencias encontradas.

El Auditor recabará la firma del Responsable de Calidad en el Informe de Auditoría para su posterior distribución, reservando el original para el Responsable de Calidad, quien se encargará de su archivo.

5.5.- Seguimiento de las acciones.

Todo lo anterior sería inútil si las diferencias constatadas no fueran seguidas de alguna acción.

El auditado tiene la responsabilidad de determinar y de iniciar cualquier Acción Correctiva necesaria para corregir una no conformidad o para eliminar la causa de la misma.

El responsable auditado debe hacer seguir el plan de acciones para reducir o eliminar las diferencias observadas y dar al Auditor Lider la posibilidad de verificar el buen desarrollo

del plan de acción, en función de la importancia de las desviaciones y/o importancia de la sección o actividad auditada.

Conviene, no obstante, finalizar la Acción Correctiva en un plazo acordado entre auditor y auditado. Después de haber verificado la implantación de las Acciones Correctivas, el Auditor Líder podrá preparar un informe de seguimiento o cerrar el Informe de Auditoria, según corresponda, y hacer su distribución de la misma forma en que se distribuye el informe original de la auditoria.

5.5.- Responsabilidades.

a) Auditor Líder.

El Auditor Líder es el responsable final de todas las fases de la auditoria y dispone de autoridad para tomar decisiones para llevar a cabo la auditoria y sobre cualquier observación. La responsabilidad del Auditor Líder comprende también:

- La participación en la selección de los otros miembros del equipo auditor.
- La preparación del Plan de Auditorías.
- La representación del equipo auditor.
- La presentación del Informe de Auditoría y su distribución.
- La definición de los requisitos de cada trabajo de la auditoría, incluyendo las cualificaciones necesarias para los auditores.
- La preparación de la auditoría, puesta a punto de los documentos de trabajo y dar instrucciones al equipo auditor.
- Comunicar al auditado las no conformidades.
- Informar sobre cualquier obstáculo importante encontrado en el curso de la auditoria.
- Informar claramente sobre los resultados de la auditoria, de manera correcta, definitiva y sin retrasos.

b) Auditores.

Los auditores serán responsables de:

- Actuar de acuerdo con los requisitos aplicables a la auditoria.
- Comunicar y clarificar los requisitos de la auditoria.
- Preparar y realizar, con eficacia, las responsabilidades asignadas.
- Consignar las observaciones.
- Elevar un informe sobre los resultados de la auditoria.
- Verificar la eficacia de las Acciones Correctivas tomadas como consecuencia de la auditoria.
- Conservar y salvaguardar los documentos pertenecientes a la auditoria para: presentarlos cuando se requieran, asegurar su confidencialidad y tratar la información confidencial con discreción.
- Cooperar con el Auditor Líder y ayudarle en el cumplimiento de su misión.

c) Responsable auditado.

- Informa al personal afectado sobre el objeto y finalidad de la auditoria.
- Designa al personal de su sección que acompañará al equipo auditor.
- Pone a disposición del equipo auditor todos los medios necesarios para asegurar el buen desarrollo de la auditoria.
- Coopera con los auditores para alcanzar los objetivos de la auditoria.
- Determina e inicia las Acciones Correctivas derivadas del Informe de Auditoria e informa de ello al Auditor Líder.
- Las personas y todos los organismos implicados en una auditoria, deberán respetar y mantener la independencia de los auditores.

5.4.- Flujograma del proceso

No se contempla.

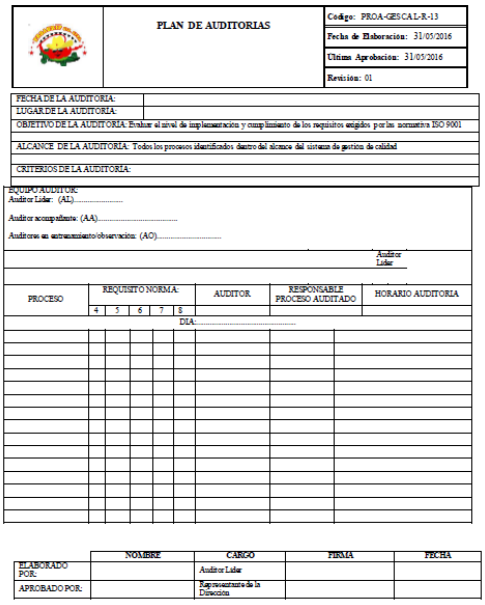
6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Responsable de Calidad
Responsable	**Función**
Elaboración Plan de Auditoría	Auditor Líder
Aprobación Plan de Auditoría	Gerencia
Realización auditoría	Equipo auditor
Redacción Informe	Equipo auditor
Lectura Informe	Auditor Líder

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LAS AUDITORÍAS INTERNAS	**Código:** PROA-GESCALMP-04
		Fecha de Elaboración: 11/05/2016
		Última Aprobación: 11/05/2016
		Revisión: 01

PROA-GESCAL-R-13 Plan de auditorías



	PLAN DE AUDITORIAS	Código: PROA-GESCAL-R-13
		Fecha de Elaboración: 31/05/2016
		Última Aprobación: 31/05/2016
		Revisión: 01

FECHA DE LA AUDITORIA:
LUGAR DE LA AUDITORIA:
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Evaluar el nivel de implementación y cumplimiento de los requisitos exigidos por las normativa ISO 9001
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Todos los procesos identificados dentro del alcance del sistema de gestión de calidad
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

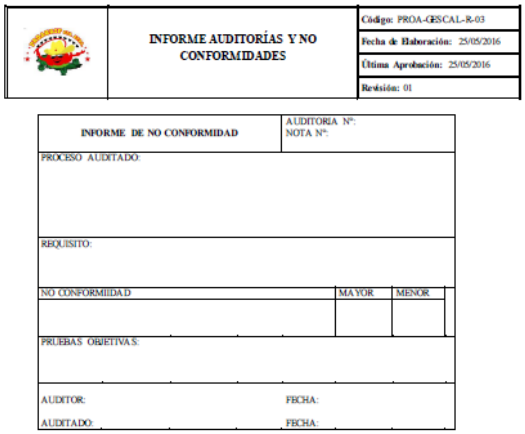
EQUIPO AUDITOR:
Auditor Líder: (AL).....
Auditor acompañante: (AA).....
Auditores en entrenamiento/observación: (AO).....

Auditor Líder

PROCESO	REQUISITO NORMA: 4	5	6	7	8	AUDITOR	RESPONSABLE PROCESO AUDITADO	HORARIO AUDITORIA
						DIA:		

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:		Auditor Líder		
APROBADO POR:		Representante de la Dirección		

PROA-GESCAL-R-03 Informe de Auditorías y no conformidades



	INFORME AUDITORÍAS Y NO CONFORMIDADES	Código: PROA-GESCAL-R-03
		Fecha de Elaboración: 25/05/2016
		Última Aprobación: 25/05/2016
		Revisión: 01

INFORME DE NO CONFORMIDAD		AUDITORIA N°: NOTA N°:
PROCESO AUDITADO:		
REQUISITO:		
NO CONFORMIIDAD	MAYOR	MENOR
PRUEBAS OBJETIVAS:		
AUDITOR:	FECHA:	
AUDITADO:	FECHA:	

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-05
		Fecha de Elaboración: 12/05/2016
		Última Aprobación: 12/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-05
		Fecha de Elaboración: 12/05/2016
		Última Aprobación: 12/05/2016
		Revisión: 01

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Inicio del Proceso.

5.2.- Reunión de Acciones Correctivas.

5.3.- Acciones Preventivas.

5.4.- Flujograma del proceso.

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-05
		Fecha de Elaboración: 12/05/2016
		Última Aprobación: 12/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Definir el procedimiento para investigar las causas de no conformidad e implantar las acciones correctivas y preventivas necesarias.

Establecer el procedimiento a seguir, así como los responsables de llevarlo a cabo, en la identificación de las no conformidades, búsqueda de causas, registro e implantación de soluciones, verificación y evaluación de su implantación, dentro del marco de prevención, ya que el tratamiento de las no conformidades se describe en el procedimiento de No Conformidades.

2.- ALCANCE

A todo el Sistema de gestión de la calidad de la empresa.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 8.5.2 y 8.5.3.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

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

Se entiende por Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

(Según Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”)

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Inicio del proceso.

A causa de:

- una auditoría,
- revisión del Sistema,

- reclamaciones de clientes,
- existencia de la aparición continuada de no conformidades,
- detección de incumplimientos continuos del sistema de calidad , etc.,

El Responsable de Calidad debe levantar una Acción Correctiva o Preventiva, previa convocatoria a los Responsables de los Departamentos afectados, informando del tema a tratar, fecha y hora de reunión, orden de actividades.

5.2.- Reunión de Acciones Correctivas.

Es el Responsable de Calidad quien modera y dirige el desarrollo de la reunión en el sentido de seguir este procedimiento y, además, es quien registra todos los datos en el formulario Acción Correctiva o Preventiva. Se trata del documento base para el desarrollo y registro de estas reuniones.

a) Identificación y selección de causas.

Se deben identificar las posibles causas del problema detectado, para ello se deberá recurrir a las evidencias que han detectado la no conformidad y la opinión de las personas implicadas.

De todos los registros generados se dejará constancia en el formulario Acción Correctiva o Preventiva, para poder proveer trazabilidad entre registros.

b) Soluciones.

Deberán asistir a la reunión todos los convocados e implicados en la misma. En el formulario Acción Correctiva o Preventiva se indicarán las soluciones o acciones correctoras decididas, así como los responsables y fechas de implantación.

c) Visto bueno de la acción.

El Responsable de Calidad, se encarga de presentar a los reunidos el formulario Acción Correctiva o Preventiva para que den su visto bueno a la conveniencia de la acción mediante su firma, en la casilla destinada a tal efecto.

d) Distribución e implantación.

Aprobada la conveniencia de la Acción Correctiva o Preventiva por los asistentes, el Responsable de Calidad, siempre que lo considere necesario, le entrega una copia al Director

General, a los asistentes a la reunión, y a quienes se ha determinado que deben ser informados.

El siguiente paso corresponde a la puesta en marcha y cumplimiento de plazos, por parte de sus responsables, cuyo seguimiento es realizado por el Responsable de Calidad.

Si por razones de fuerza mayor las fechas no pueden cumplirse, el responsable de ejecución, informa al Responsable de Calidad, el cual registra en el formulario Acción Correctiva o Preventiva original las nuevas fechas, siempre que la Dirección dé su visto bueno. Si dicho visto bueno es dado, el Responsable de Calidad realiza la distribución de la Acción Correctiva o Preventiva actualizada y elimina las copias anteriores, continuando el proceso de implantación.

e) Evaluación de resultados.

Una vez que las acciones y las fechas de implantación se han cumplido, el Responsable de Calidad evalúa si el problema o tendencia se ha corregido, consultando a las personas responsables de la adopción de dichas acciones.

En ambos casos, afirmativo o negativo, el Responsable de Calidad (o el Auditor Líder en caso de no conformidades detectadas en Auditorías Internas) cierra la Acción Correctiva o Preventiva con su firma en la casilla destinada a tal efecto, tomándose después dos posibles caminos en función de la evaluación.

En caso afirmativo, se modifican y distribuyen los documentos necesarios según el procedimiento de Control de la Documentos, para evitar que el problema se presente nuevamente.

En caso negativo, se debe iniciar de nuevo el proceso, teniendo muy en cuenta la experiencia anterior.

5.3.- Acciones Preventivas.

Las Acciones Preventivas en PROAGRIP CÍA. LTDA. reciben el mismo tratamiento en lo relativo al procedimiento a seguir, que las Acciones Correctivas, tal y como se recoge en 5.2. de este procedimiento.

Las posibles fuentes de información para la apertura de una Acción Preventiva pueden ser las mismas que para una Acción Correctiva, incluyendo a esta última, y a la hora de registrar dichas acciones deberá ser indicado el modo del que se trate, correctiva o preventiva, en la casilla correspondiente.

El Responsable de Calidad lleva un control de las distintas Acción Correctiva o Preventiva registradas a través de un listado informático.

5.4.- Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Responsable de Calidad
Responsable	**Función**
Estudio de las causas	Asistentes a la reunión
Decisión de la conveniencia	Asistentes a la reunión
Definición acciones responsable, etc.	Asistentes a la reunión
Puesta en marcha de la acción	Responsables asignados
Seguimiento/verificación acción	Responsables asignados
Cierre acción	Responsable de Calidad

7.- ANEXOS

PROA-GESCAL-R-27 Registro de acciones correctivas y preventivas

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-MP-05
		Fecha de Elaboración: 12/05/2016
		Última Aprobación: 12/05/2016
		Revisión: 01

	REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-R-27
		Fecha de Elaboración: 02/06/2016
		Última Aprobación: 02/06/2016
		Revisión: 01

Nº:

❑ ACCIÓN CORRECTIVA	❑ ACCIÓN PREVENTIVA

ASISTENTES	FIRMAS

Detectado por registros:

PROBLEMA

CAUSA

DIAGRAMA CAUSA EFECTO

ACCIÓN A TOMAR

Cambios a efectuar en documentación (si procede)

ACCIÓN	RESPONSABILIDAD	PLAZO
EJECUCIÓN ACCIÓN		__/__/__
VERIFICACIÓN		__/__/__
EFICACIA Y CIERRE		__/__/__

Controles de seguimiento (verificación de la acción):	VºBº y fecha Responsable Verificación
¿Se han realizado los cambios en doc.? ❑SI ❑ NO ❑ N/A	
Observaciones:	VºBº y fecha *Cierre acción*
Resultado de la verificación:	
❑Acción eficaz	
❑Acción no eficaz, ver AC nº.:	**Fecha:**

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS: INFRAESTUCTURA	**Código:** PROA-GESCAL-MP-06
		Fecha de Elaboración: 13/05/2016
		Última Aprobación: 13/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Taller	Responsable de Calidad	Gerencia

GESTIÓN DE RECURSOS: INFRAESTRUCTURA

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Mantenimiento Preventivo.

5.2.- Mantenimiento Correctivo.

5.3.- Flujograma del proceso.

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

1.- OBJETO

Definir la sistemática a seguir para asegurar que el mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, vehículos de transporte y demás infraestructura utilizada por PROAGRIP CÍA. LTDA., y asegurar que se realiza de forma controlada.

2.- ALCANCE

A todos los equipos e instalaciones de PROAGRIP CÍA. LTDA..

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 6.3.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

(Según Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”)

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Mantenimientos Preventivos.

Las distintas infraestructuras de las que dispone PROAGRIP CÍA. LTDA., reciben un proceso de mantenimiento que puede ser interno o subcontratado a una empresa especializada. Para el primer caso se dispone de un Check-List de Mantenimiento en el que se registran los distintos tratamientos realizados por el personal de PROAGRIP CÍA. LTDA., y para el segundo caso, se dispondrá de informes de mantenimiento de requerimiento o facturas de dichas acciones de mantenimiento como evidencia de su realización.

5.2.- Mantenimiento Correctivo.

En aquellas situaciones en las que la infraestructura necesita de reparación, el personal de PROAGRIP CÍA. LTDA., procede a solicitar la intervención de una empresa especializada. La evidencia de las distintas intervenciones correctivas serán los informes del trabajo realizado o o facturas de dicha empresa, y que serán debidamente archivadas.

5.3.- Flujograma del proceso.

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Responsable de Taller
Responsable	**Función**
Mantenimientos Preventivo	Personal de Taller / Proveedor
Mantenimientos Preventivo	Personal de Taller / Proveedor
Archivo de Mantenimientos	Responsable de Taller

7.- ANEXOS.

PROA-GESCAL-R-15 Inventario de Equipos y Maquinarias

	REGISTRO DE INVENTARIO DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS	Código: PROA-GESCAL-R-15
		Fecha de Elaboración: 31/05/2016
		Última Aprobación: 31/05/2016
		Revisión: 01

CODIGO	NOMBRE	MARCA	MODELO	SERIE	AREA

Fecha:_____

_____
Responsable

PROA-GESCAL-R-16 Ficha Técnica de Equipos y Maquinarias

	FICHA TÉCNICA DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS	**Código:** PROA-GESCAL-R-16
		Fecha de Elaboración: 31/05/2016
		Última Aprobación: 31/05/2016
		Revisión: 01

	FICHA TÉCNICA DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS

Codig	
Nombr	
Marc	
Model	
Seri	
Are	
Operado	

CARACTERISTICAS TECNICAS						
Voltaj		V	PARAMETRO N. 1			
Corrient		A	Capacidad			
Potencl		W	Capacidad			
Fase		F	PARAMETRO N. 2			
Frecuencl		H2	Capacidad			
Velocida		RPM	Capacidad			
Otro						
PARAMETROS INFLUYENTES	Temperatura		Presión		Humedad	
	Calidad del		Vibracione		Perturbación	
	Fluctuaciones de		Fluctuaciones de		Fluctuaciones de	
INTERVALO ESPECIFICADO DE MEDICION			MINIMO		MAXIMO	
PATRON DE MEDICION	ESTANDAR	CERTIFICADOR	N.		SERIE	
PERIOCIDAD DE CONTROL :		1	2	3	6	12

NORMA			
Recepción / Anexo		Almacenamiento / Anexo	
Manipulación / Anexo		Recomendaciones / Anexo	

INTERVENCIONE

Fech	Activida	Resultad	Intervent

PROA-GESCAL-R-17 Ficha Técnica de manejo y operación de equipos y maquinarias

	FICHA TÉCNICA DE MANEJO Y OPERACIÓN DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS	Código: PROA-GESCAL-R-17
		Fecha de Elaboración: 31/05/2016
		Última Aprobación: 31/05/2016
		Revisión: 01

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO:

NOMBRE: _____

MARCA: _____ MODELO: _____ SERIE: _____

CÓDIGO: _____

UBICACIÓN:

ÁREA: _____

SECCIÓN: _____

FOTO

A) MODO DE FUNCIONAMIENTO O MANEJO.

_____

B) MEDIDAS DE SEGURIDAD A TOMAR.

_____

C) CONTROLES REALIZADOS ANTES DE LA UTILIZACIÓN.

_____

D) PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO RUTINARIO.

_____

Elaborado por: _____ Fecha:

Revisado / Aprobado por: _____ Fecha:

PROA-GESCAL-R-18 Solicitud para el mantenimiento de Maquinarias

	SOLICITUD PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	Código: PROA-GESCAL-R-18
		Fecha de Elaboración: 31/05/2016
		Última Aprobación: 31/05/2016
		Revisión: 01

SOLICITUD PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS

Persona que solicita: _____ Hora: _____

Area: _____ Maquinaria: _____

Fecha: _____ Código Maquinaria: _____

Trabajo a realizar: _____

_____

_____

Firma solicitante

Fecha de recepción: _____

Persona(s) responsable(s) asignada: _____

Número - mantenimiento: _____

Trabajo realizado: _____

Posibles causas: _____

Repuestos utilizados: _____

Firma del responsable asignado

Tiempo de paralización: _____ Fecha: _____

Recibí conforme: _____ Responsable mantenimiento: _____

PROA-GESCAL-R-32 Inventario Metrológico

	INVENTARIO METROLÓGICO	**Código:** PROA-GESCAL-R-32
		Fecha de Elaboración: 03/06/2016
		Última Aprobación: 03/06/2016
		Revisión: 01

CODIGO	NOMBRE	UBICACION	MIDE PRODUCTO

PROA-GESCAL-R-06 Equipos para la medición

	REGISTRO EQUIPOS PARA LA MEDICIÓN	**Código:** PROA-GESCAL-R-06
		Fecha de Elaboración: 26/05/2016
		Última Aprobación: 26/05/2016
		Revisión: 01

N°	Equipo	Código	Fecha de calibración	Fecha próxima calibración	Observaciones

PROA-GESCAL-R-33 Programa de Calibración y verificación de Instrumentos

	PROGRAMA DE CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS	**Código:** PROA-GESCAL-R-33 **Fecha de Elaboración:** 03/06/2016 **Última Aprobación:** 03/06/2016 **Revisión:** 01

			AÑO		
CODIGO	NOMBRE	UBICACION	Mes 1	Mes 2	Mes.....

_____ Fecha:_____
Responsable

PROA-GESCAL-R-07 Registro de mediciones

	REGISTRO MEDICIONES	**Código:** PROA-GESCAL-R-07 **Fecha de Elaboración:** 26/05/2016 **Última Aprobación:** 26/05/2016 **Revisión:** 01

N°	Producto	Código	Cliente	Medición		Observaciones
				Medida	Unidad	

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS: FORMACIÓN	**Código:** PROA-GESCAL-MP-07
		Fecha de Elaboración: 14/05/2016
		Última Aprobación: 14/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de RRHH	Responsable de Calidad	Gerencia

GESTIÓN DE RECURSOS: FORMACIÓN

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Perfiles Profesionales y Funciones de la Organización.

5.2.- Identificación de Necesidades de Formación.

5.3.- Evaluación Necesidades de Formación.

5.4.- Registro de Formación.

5.5.- Evaluación de la Formación.

5.6.- Seguimiento de la Formación.

5.7.- Flujograma del proceso.

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS: FORMACIÓN	**Código:** PROA-GESCAL-MP-07
		Fecha de Elaboración: 14/05/2016
		Última Aprobación: 14/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Definir la sistemática a seguir para asegurar que las necesidades de formación, sensibilización y competencia del personal de PROAGRIP CÍA. LTDA., son detectadas y cubiertas adecuadamente.

2.- ALCANCE

Contempla a todo el personal de PROAGRIP CÍA. LTDA.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 6.2.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por Formación o Capacitación a: la actividad de enseñar los conocimientos generales o específicos que una persona necesita para desarrollar su labor en un determinado puesto de trabajo.

(Según Norma ISO 9000:2005 "Fundamentos y Vocabulario")

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Perfiles Profesionales y Funciones de la Organización.

Para cada puesto de trabajo, PROAGRIP CÍA. LTDA., tiene definidos unos Perfiles de los puestos de trabajo de la totalidad de la empresa, donde se define la cualificación requerida por el personal de la empresa para el correcto cumplimiento de las funciones encomendadas para cada puesto.

Este documento se deberá actualizar cuando sea necesario, y se deberá consultar en la selección de personal cuando haya necesidad de cubrir un determinado puesto.

Para demostrar que todo el personal cumple con el perfil definido de su puesto a cubrir y que en cualquier momento se conoce el capital humano de la empresa, PROAGRIP CÍA. LTDA., tiene una Ficha de Personal (PROA-GESCAL-R-19), para cada uno de los empleados de la empresa. Esta ficha se actualizará anualmente por parte de Administración para reflejar los incrementos de capacitación y experiencia de los empleados, debiendo aprobarse posteriormente tanto por el propio empleado como por Gerencia.

A la hora de establecer y dar a conocer las distintas funciones del personal, se cuenta con Manuales de Funciones. Dichos manuales son entregados a las principales funciones de la organización y son aprobados por Gerencia.

5.2.- Identificación de Necesidades de Capacitación.

Las necesidades, en cuanto a formación, se identifican a través de los siguientes tipos de canales:

a) Comunicaciones internas del personal de PROAGRIP CÍA. LTDA., a través de un buzón de sugerencias,

b) Resultados de Auditorías internas y/o externas,

c) Revisiones del Sistema de Calidad,

d) No Conformidades, Acciones Correctivas o Preventivas

5.3.- Evaluación Necesidades de Capacitación.

Una vez detectadas las necesidades de capacitación se procede a estudiar la conveniencia, viabilidad técnica y económica, urgencia, rentabilidad, justificación, etc. de su implantación, utilizando para ello el formato Informe de Necesidades de Formación (PROA-GESCAL-R-20).

Si el resultado de la evaluación es conforme, se establecerá dentro de este formato el perfil del formador, los departamentos y personal implicado, y se planificará la formación. Igualmente, este Informe de Necesidades de Capacitación podrá ser publicado para dar a conocer su contenido.

5.4.- Registro de Capacitación.

Todas las actividades de formación quedan registradas en los correspondientes Registros de Formación, que se recogen para cada persona de PROAGRIP CÍA. LTDA. CÍA. LTDA, de esta manera los Registros de Formación junto con la Ficha Personal forman el expediente en el que se recoge toda la formación, cualificaciones, etc. que la persona ha recibido.

Una vez que la formación ha sido impartida, el formador recoge los datos sobre el registro (PROA-GESCAL-R-05).

Los diferentes registros de formación que se vayan cumplimentando se adjuntarán a la Ficha Personal, así como demás documentos acreditativos de formación recibida en caso de ser ésta externa, como diplomas, certificados, etc..

5.5.- Evaluación de la Capacitación.

Al finalizar los distintos cursos realizados, se distribuye entre el personal que ha recibido la formación un Cuestionario de Evaluación de la Capacitación (PROA-GESCAL-R-21). De esta forma, la dirección de la empresa y los responsables de recursos humanos pueden conocer el grado de satisfacción de los formados con las clases recibidas y establecer pautas de mejora en las mismas.

5.6.- Seguimiento de la Capacitación.

Una vez que se han registrado los datos iniciales, se establecen las acciones de seguimiento de la formación que se van a realizar, para comprobar que la formación impartida ha sido realmente eficaz.

Estas acciones se recogen en el Registro de Formación, indicando qué y cuándo se va a controlar. El seguimiento o verificación es realizado por la misma persona que se encarga de capacitar en el caso de la formación interna, y el superior inmediato o la persona designada

por el Responsable de Departamento en caso de capacitación externa. Dentro del propio Registro de Formación se determinará la conformidad o no con los resultados obtenidos durante la verificación o seguimiento de la capacitación realizada. En el caso de no ser conforme, se registrará en un Informe de No Conformidad para establecer una solución a dicha situación.

5.7.- Flujograma del proceso

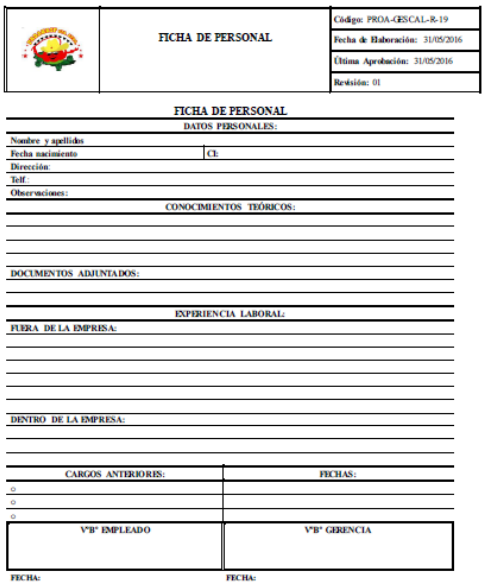
No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Responsable de RRHH
Responsable	**Función**
Determinación de Perfiles	Responsable de RRHH / Gerencia
Determinación de Funciones	Responsable de RRHH / Gerencia
Aprobación Perfiles y Funciones	Gerencia
Estudio Necesidades de Formación	Responsable de RRHH
Evaluación y Seguimiento Formación	Responsable Dpto / Resp. de RRHH

7.- ANEXOS

PROA-GESCAL-R-19 Ficha de personal



	FICHA DE PERSONAL	Código: PROA-GESCAL-R-19
		Fecha de Elaboración: 31/05/2016
		Última Aprobación: 31/05/2016
		Revisión: 01

FICHA DE PERSONAL

DATOS PERSONALES:

Nombre y apellidos

Fecha nacimiento | CI:

Dirección:

Telf.:

Observaciones:

CONOCIMIENTOS TEÓRICOS:

DOCUMENTOS ADJUNTADOS:

EXPERIENCIA LABORAL:

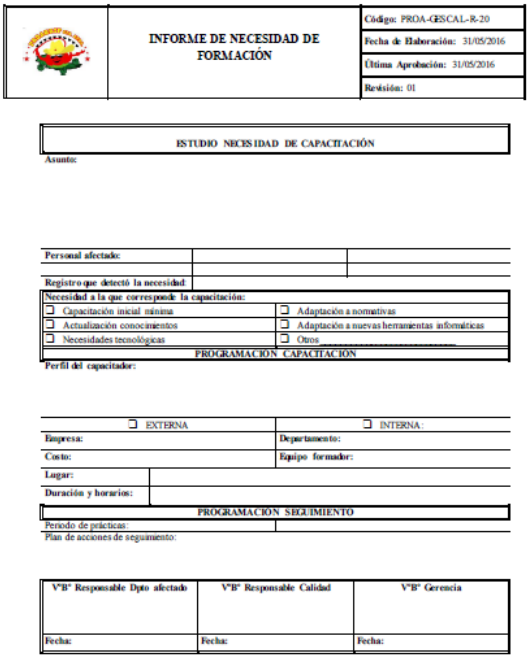
FUERA DE LA EMPRESA:

DENTRO DE LA EMPRESA:

CARGOS ANTERIORES:	FECHAS:
○	
○	
○	

V°B° EMPLEADO	V°B° GERENCIA
FECHA:	FECHA:

PROA-GESCAL-R-20 Informe de Necesidades de formación



	INFORME DE NECESIDAD DE FORMACIÓN	Código: PROA-GESCAL-R-20
		Fecha de Elaboración: 31/05/2016
		Última Aprobación: 31/05/2016
		Revisión: 01

ESTUDIO NECESIDAD DE CAPACITACIÓN

Asunto:

Personal afectado:		
Registro que detectó la necesidad:		

Necesidad a la que corresponde la capacitación:

☐ Capacitación inicial mínima	☐ Adaptación a normativas
☐ Actualización conocimientos	☐ Adaptación a nuevas herramientas informáticas
☐ Necesidades tecnológicas	☐ Otros _____

PROGRAMACIÓN CAPACITACIÓN

Perfil del capacitador:

☐ EXTERNA	☐ INTERNA:
Empresa:	Departamento:
Costo:	Equipo formador:
Lugar:	
Duración y horarios:	

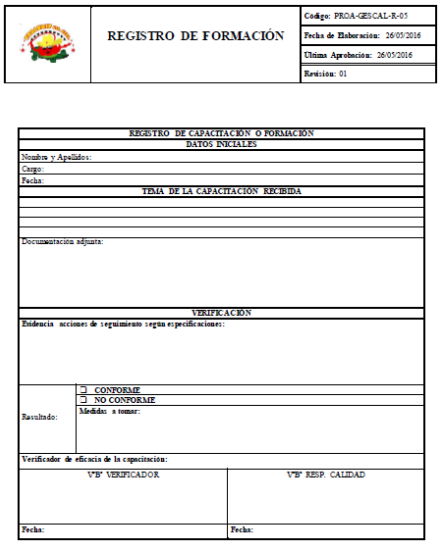
PROGRAMACIÓN SEGUIMIENTO

Periodo de prácticas:

Plan de acciones de seguimiento:

V°B° Responsable Dpto afectado	V°B° Responsable Calidad	V°B° Gerencia
Fecha:	Fecha:	Fecha:

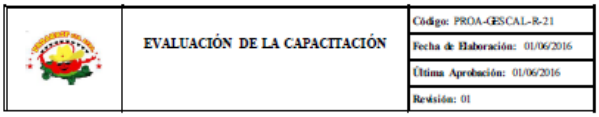
PROA-GESCAL-R-05 Formación



	REGISTRO DE FORMACIÓN	Codigo: PROA-GESCAL-R-05
		Fecha de Elaboracion: 26/05/2016
		Ultima Aprobacion: 26/05/2016
		Revision: 01

REGISTRO DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN	
DATOS INICIALES	
Nombre y Apellidos:	
Cargo:	
Fecha:	
TEMA DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA	
Documentación adjunta:	
VERIFICACIÓN	
Evidencia acciones de seguimiento según especificaciones:	
Resultado:	❑ CONFORME ❑ NO CONFORME
	Medidas a tomar:
Verificador de eficacia de la capacitacion:	
VºBº VERIFICADOR	VºBº RESP. CALIDAD
Fecha:	Fecha:

PROA-GESCAL-R-21 Evaluación de la capacitación



	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Código: PROA-GESCAL-R-21
		Fecha de Elaboración: 01/06/2016
		Última Aprobación: 01/06/2016
		Revisión: 01

EVALUACION DE LA CAPACITACION				
Tema:				
Instructor:				
Fecha:				
Escala de evaluación				
A: Excelente	B: Muy Bueno	C: Bueno	D: Regular	E: Malo
a) CALIFIQUE AL INSTRUCTOR				
1.- Dominio de la temática tratada				
2.- Grado de Claridad Espositiva				
3.- El instructor fue claro y objetivo en responder las preguntas				
4.- Ritmo de trabajo				
b) CALIFIQUE AL CURSO				
1.- Grado de aplicación de lo aprendido				
2.- Calidad de los nuevos conocimientos impartidos				
3.- La motivación personal generada				
c) CALIFIQUE LA ORGANIZACIÓN DEL CURSO				
1.- Inicia a la hora convocada				
2.- El arreglo de la sala				
3.- La comodidad para ver y escuchar				
4.- Los materiales de ayuda didáctica entregados				
5.- Los equipos utilizados				
6.- La atención del personal				
7.- El servicio de alimentación fue				
Comentarios:				

Gracias por su colaboración

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES	**Código:**PROA-GESCAL-MP-08
		Fecha de Elaboración: 16/05/2016
		Última Aprobación: 16/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES	**Código:** PROA-GESCAL-MP-08
		Fecha de Elaboración: 16/05/2016
		Última Aprobación: 16/05/2016
		Revisión: 01

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Inicio del Proceso: Gestión de Pedidos.

5.2.- Evaluación inicial y homologación de proveedores.

5.3.- Seguimiento

5.4.- Salvedades.

5.5.- Flujograma del proceso.

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES	**Código:** PROA-GESCAL-MP-08
		Fecha de Elaboración: 16/05/2016
		Última Aprobación: 16/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Determinar el procedimiento a seguir para asegurar que todos los productos comprados, así como los servicios subcontratados, cumplen con las especificaciones requeridas.

2.- ALCANCE

Contempla a todos los productos comprados (materias primas, materiales), así como a todos los servicios subcontratados, que afecten a la calidad del producto de PROAGRIP CÍA. LTDA.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 7.4.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio..

Se entiende por L.P.H: Listado de Proveedores Homologados por PROAGRIP CÍA. LTDA.

(Según Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”)

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Inicio del proceso: Gestión de Pedidos.

La necesidad de compra se genera en función de:

- revisión del Sistema,
- Los pedidos de los clientes,
- Las necesidades de los departamentos de la empresa,
- El control de stock de los almacenes , etc.,

Cuando se necesite de la provisión de algún material se realizará un Pedido a los Proveedores. A la hora de elaborar el pedido, el Responsable de Compras deberá asegurarse de la homologación del proveedor, comprobándolo a través de la Lista de Proveedores Homologados.

Dentro del pedido se describirá de forma clara el producto solicitado, incluyendo número de pedido, referencia, cantidades, plazos de entrega, etc.

Los distintos pedidos realizados a los proveedores son registrados así mismo en el Listado de Pedidos por Proveedor, como mecanismo de control de los distintos pedidos realizados.

Una vez confeccionado el pedido, el Responsable de Compras, da su VºBº mediante su firma, tras revisar que están correctamente definidos todos los puntos anteriormente citados.

Cuando el producto o servicio motivo del pedido es recibido, se procederá a realizar las actuaciones previstas en los puntos 7.4.3 (Verificación de los Productos Comprados) y 7.5.3 (Identificación y Trazabilidad) del Manual de calidad.

Cualquier No Conformidad detectada en recepción se trata según se indica en el Procedimiento No Conformidades.

5.2.- Evaluación inicial y homologación de proveedores.

Para la evaluación de proveedores se distinguen distintos métodos en función del tipo de proveedor:

f) Proveedores históricos: Son proveedores con los que se ha mantenido relación profesional previa al proceso de implantación del sistema de la calidad. En el momento de realizar la primera evaluación y por la reciente implantación del sistema de calidad, si no han presentado no conformidades relevantes serán homologados automáticamente.

Para este tipo de proveedores se marcará la casilla de “histórico” de la Matriz de Evaluación de Proveedores y se anotará la palabra “HISTÓRICO” en la casilla de “observaciones” de la Lista de Proveedores Homologados.

g) Proveedores nuevos: Aquellos proveedores con los que aún no se ha comenzado a trabajar.

Para este tipo de proveedores se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El Responsable de Compras procederá a definir los requerimientos de compra según el tipo de producto.

2. El Responsable de Compras procederá a solicitar presupuestos a los proveedores, comparándolos con los requerimientos definidos con anterioridad.

3. Una vez comparado, se seleccionará al proveedor que más se ajuste a los requerimientos de la empresa. La evaluación la debe realizar el Responsable de Compras.

4. PROAGRIP CÍA. LTDA., realizará al proveedor seleccionado un primer pedido de prueba, siguiendo lo descrito en el apartado 5.1 y verificando el cumplimiento con todos los requisitos especificados en el pedido de compra realizado, de ser así el proveedor pasa a ser homologado y es dado de alta en la Lista de Proveedores Homologados, anotando tanto en la Ficha de Proveedores como en la casilla de "observaciones" de la Lista de Proveedores Homologados el término "NUEVO".

5.3.- Seguimiento.

Una vez que el proveedor ha sido aprobado, se mantiene un seguimiento de su actividad, para asegurar que se mantienen los niveles de calidad del momento de su aprobación. El seguimiento se realiza siempre con independencia de que el proveedor haya sido evaluado por cualquiera de los métodos descritos en el apartado anterior.

Para asegurar un seguimiento de la aptitud de los proveedores, el Responsable de Administración dispone de los siguientes registros de control:

e) Ficha de Proveedor, en la cual se registrarán los datos relativos a la evaluación inicial del proveedor así como la evaluación de seguimiento realizada.

f) Lista de Pedidos por Proveedor , donde se registra los distintos pedidos efectuados a cada proveedor a lo largo de ese año, y las principales incidencias detectadas.

Para todos los proveedores la evaluación se realiza en base a los resultados de los suministros realizados. Los parámetros que se miden son los siguientes:

- Tiempo de entrega (TE)
- Calidad del producto (CP)
- Calidad del Servicio (CS)
- Precio (P)
- Forma de pago (FP)

De estos parámetros, se obtiene el Índice de Calidad General (**ICG**), que sirve para evaluar y comparar de forma objetiva a los proveedores.

Valoración ICG= 0.25 TE + 0,30 CP + 0,10 CS + 0,20 P + 0,15 FP

Obtenido el ICG se registra la evaluación del proveedor en la Matriz de Evaluación de Proveedor y la Lista de Proveedores Homologados

La valoración del proveedor en función del parámetro ICG es la siguiente:

ICG > 80	**PROVEEDOR HOMOLOGADO**
ICG < 80	**PROVEEDOR NO HOMOLOGADO**

5.4.- Salvedades

En caso de homologar a un proveedor que haya obtenido I.C.G. inferior a 80, se procederá a la apertura de una Acción Correctiva indicándose en la misma los motivos de su homologación (ej. Proveedores obligados por nuestros clientes, único proveedor...). Se deberá constatar en la correspondiente Ficha de Proveedor la causa por la cual se procede de esta manera.

Si a la hora de evaluar a un proveedor a principios de año no disponemos de datos para calcular su ICG, es decir, que no ha habido actividad con dicho proveedor ese año, pasará a ser proveedor "CON LIMITACIONES", de repetirse esta situación un año más se dará de baja en la L.P.H.

5.5.- Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Responsable de Compras
Responsable	**Función**
Pedidos Compras	Personal que requiere compra
VºBº Pedido Compras	Responsable de Compras
Evaluación y Homologación Proveedores	Responsable de Compras
Seguimiento diario incidencias	Personal que requiere compra

7.- ANEXOS

PROA-GESCAL-R-08 Evaluación de proveedores

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	**Código:** PROA-GESCAL-R-08
		Fecha de Elaboración: 30/05/2016
		Última Aprobación: 30/05/2016
		Revisión: 01

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Proveedor	Tipo proveedor		TE (26%)	CP (30%)	CS (10%)	P (20%)	FP (15%)	ICG (100%)
	Histórico	Nuevo						

PROA-GESCAL-R-09 Lista de proveedores homologados

	LISTA DE PROVEEDORES HOMOLOGADOS	**Código:** PROA-GESCAL-R-09
		Fecha de Elaboración: 30/05/2016
		Última Aprobación: 30/05/2016
		Revisión: 01

LISTA DE PROVEEDORES HOMOLOGADOS

Nº	Proveedor	Productos	Persona de Contacto	Números de contacto	ICG	Fecha de la última evaluación	Observaciones

PROA-GESCAL-R-10 Listado de pedidos por proveedor

	LISTADO DE PEDIDOS POR PROVEEDOR	Código: PROA-GESCAL-R-10
		Fecha de Elaboración: 30/05/2016
		Última Aprobación: 30/05/2016
		Revisión: 01

LISTADO DE PEDIDOS POR PROVEEDOR

Proveedor:_____

Persona de contacto:_____

Nº	Fecha de pedido	Número de pedido	Producto solicitado	Cantidad	Unidad

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	**Código:**PROA-GESCAL-MP-09
		Fecha de Elaboración: 17/05/2016
		Última Aprobación: 17/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	**Código**: PROA-GESCAL-MP-09
		Fecha de Elaboración: 17/05/2016
		Última Aprobación: 17/05/2016
		Revisión: 01

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Servicio al cliente

5.2.- Realización de encuestas de satisfacción

5.3.- Análisis y difusión de resultados

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	**Código**: PROA-GESCAL-MP-09
		Fecha de Elaboración: 17/05/2016
		Última Aprobación: 17/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Determinar la metodología a seguir para proceder a realizar la medición de la satisfacción de los clientes de PROAGRIP CÍA. LTDA..

2.- ALCANCE

Contempla a todos los clientes con los cuales PROAGRIP CÍA. LTDA. haya generado una relación comercial.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 8.2.1.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Se entiende por satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

(Según Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”)

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- Servicio al cliente

Una vez se realice la entrega de productos al cliente, un representante de PROAGRIP CÍA. LTDA., tomará contacto con los clientes con el objeto de conocer si la atención recibida, así como sus requerimientos fueron cubiertos a satisfacción, para lo cual se llevará a cabo una encuesta para conocer la opinión de los clientes respecto al servicio y a los productos recibidos..

5.2.- Realización de encuestas de satisfacción

La satisfacción de los clientes para con el servicio y los productos entregados por PROAGRIP CÍA. LTDA. se evaluarán a través del Cuestionario de Satisfacción del Cliente (PROA-GESCAL-R-22), el cual será corrido a los clientes corporativos una vez al mes, en la entrega de pedidos. Previa la aplicación del cuestionario el encargado de PROAGRIP CÍA. LTDA., informará el motivo de la realización de la encuesta y su importancia como medio para mejorar los aspectos que el propio cliente considere insatisfactorio.

El cuestionario se lo hará llegar al cliente por correo electrónico, salvo que exista la posibilidad de realizarla de forma personal. En caso de no obtener una repuesta por parte del cliente en un plazo de treinta y cinco días, el Jefe de Ventas se contactará para solicitarle una respuesta, recordándole la importancia de la misma para PROAGRIP CÍA. LTDA.

5.3.- Análisis y difusión de resultados

Mensualmente, tras la recepción de los cuestionarios, el Jefe de Ventas verificará que las encuestas se encuentren adecuadamente llenadas, procediendo a comunicarse con los clientes cuyos formularios tengan errores para completar la información faltante o errada.

Con la información completa el Jefe de Ventas procederá a realizar la tabulación de las encuestas y a realizar un informe de los resultados obtenidos, en el cual se incluirán, pero no se limitará a:

- Periodo de estudio
- Número de clientes encuestados
- Número de contactos positivos
- Resultados tabulados por pregunta y sus gráficos estadísticos

El informe será entregado a Gerencia y al Jefe de Calidad, siendo este último quien tomará decisiones respecto a la información recabada, procediendo a comunicar a los Jefes de Área correspondientes donde se hayan producido los inconvenientes para que procedan a realizar las acciones correctivas pertinentes.

En caso de que se recibiera un reclamo por parte de un cliente que requiera atención inmediata, el mismo será atendido prioritariamente dando o una solución urgente al problema presentado

5.7.- Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Jefe de Ventas
Responsable	**Función**

VºBº	Jefe de Calidad

7.- ANEXOS

PROA-GESCAL-R-22 Cuestionario de satisfacción del cliente

	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	**Código:** PROA-GESCAL-R-22
		Fecha de Elaboración: 01/06/2016
		Última Aprobación: 01/06/2016
		Revisión: 01

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nombre:..... **Fecha:**.....

Empresa:.....

Ord.	Enouesta	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NS/ NC
1	El nivel de comunicación que Usted mantiene con PROAGRIP es:						
2	El grado de satisfacción con el que calificaría usted la atención brindada por parte del personal de PROAGRIP es:						
3	Los productos o servicios que Usted solicitó fueron entregados dentro del periodo de tiempo acordado.						
4	En caso de existir reclamos, estos han sido receptados, tramitados y solucionados de manera:						
5	La calidad de servicios que le ha ofrecido PROAGRIP ha cumplido con sus expectativas de manera:						

La atención brindada por nuestro personal de las áreas mencionadas es:

Ord.	Enouesta	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	NS
1	Ventas						
2	Contabilidad y Pagos						
3	Logística.						
4	Otro personal con el que haya interactuado (favor mencionar el área).....						

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO PROAGRIP.....

.....

.....

.....

Firma:

	PROCEDIMIENTO **RECLAMACIONES DEL CLIENTE**	**Código:**PROA-GESCAL-MP-10
		Fecha de Elaboración: 18/05/2016
		Última Aprobación: 18/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

RECLAMACIONES DEL CLENTE

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	PROCEDIMIENTO **RECLAMACIONES DEL CLIENTE**	**Código**:PROA-GESCAL-MP-10
		Fecha de Elaboración: 18/05/2016
		Última Aprobación: 18/05/2016
		Revisión: 01

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Reportar quejas y reclamos

5.2. Registrar la queja o reclamo

5.3. Comunicación de las quejas o reclamo

5.4. Recepción, revisión y canalización de la queja o reclamo

5.5. Toma de acciones correctivas y registro

5.6. Implementación de la acción correctiva

5.7. Implementación de las acciones preventivas

5.8. Cierre de la queja o reclamo

5.9. Archivo de documentación

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO **RECLAMACIONES DEL CLIENTE**	**Código**:PROA-GESCAL-MP-10
		Fecha de Elaboración: 18/05/2016
		Última Aprobación: 18/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Aplicar las medidas oportunas que aseguren el dar una respuesta oportuna a los clientes de PROAGRIP CÍA. LTDA., en caso de la existencia alguna queja o reclamo con el servicio o producto entregado.

2.- ALCANCE

Contempla a todos los clientes con los cuales PROAGRIP CÍA. LTDA., haya generado una relación comercial.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 8.2.1.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Se entiende por satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente

(Según Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”)

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Reportar quejas y reclamos

Cualquier colaborador de PROAGRIP CÍA. LTDA. que tenga contacto directo con el cliente final, podrá reportar la queja o reclamo de un caso atípico, que pueda lesionar negativamente la seguridad e integridad del consumidor, así como la imagen de la marca

5.2. Registrar la queja o reclamo

Toda persona que haya reportado una queja que tenga que ver con la calidad del producto tendrá que registrar el reclamo en el Registro de Recepción de Reclamos (PROA-GESCAL-R-23)

5.3. Comunicación de las quejas o reclamo

Las quejas serán comunicadas Jefe de control de Calidad por cualquier medio de comunicación, siempre buscando la vía más rápida de transmisión de información

5.4. Recepción, revisión y canalización de la queja o reclamo

El Jefe de control de Calidad recibe las quejas y solicita información ampliada sobre el caso en caso de ser requerido, y canalizará la misma hacia el responsable de área respectivo

5.5. Toma de acciones correctivas y registro

El Jefe de control de Calidad tomará las respectivas acciones correctivas para el caso de producto no conforme. Pudiendo disponer el paro de la venta del mismo e incluso el retiro del mercado del mismo

Cada jefe de área será responsable de generar sus propias acciones correctivas, cuando sea pertinente.

5.6. Implementación de la acción correctiva

El Jefe de control de Calidad una vez implementada la acción correctiva deberá definir si el producto se puede o no seguir vendiendo o si se retira definitivamente del mercado

5.7. Implementación de las acciones preventivas

Una vez controlado el problema y tomada las debidas acciones correctivas se pondrá en acción un plan de investigación de las posibles causas. Se recolecta todos los datos y se realiza un análisis de causa efecto y se identifican las causas que desencadenaron el problema

5.8. Cierre de la queja o reclamo

El Jefe de control de Calidad procederá a recolectar toda la información generada durante la ejecución de las acciones correctivas. Verificará los resultados y elaborará un informe que se remitirá a Gerencia

5.9. Archivo de documentación

La Gerencia revisará los informes recibidos, tomará las disposiciones que sean apropiadas y los archivará

5.10.- Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Jefe de control de Calidad
Responsable	**Función**
VºBº Reclamación	Jefe de control de Calidad
Seguimiento diario incidencias	Jefe de control de Calidad

7.- ANEXOS

PROA-GESCAL-R-23 Recepción de reclamos

	PROCEDIMIENTO **RECLAMACIONES DEL CLIENTE**	**Código**:PROA-GESCAL-MP-10
		Fecha de Elaboración: 18/05/2016
		Última Aprobación: 18/05/2016
		Revisión: 01

	RECEPCIÓN DE RECLAMOS	**Código:** PROA-GESCAL-R-23 **Fecha de Elaboración:** 01/06/2016 **Última Aprobación:** 01/06/2016 **Revisión:** 01

RECEPCIÓN DE RECLAMOS

N°	FECHA:
RECLAMO POR:	
PRODUCTO: ☐	SERVICIO: ☐
RECLAMANTE:	QUEJA RECIBIDA POR:
VIA DE RECEPCIÓN:	
E-MAIL ☐ VISITA ☐ TELÉFONO ☐	CARTA ☐ OTROS ☐
MOTIVO DE LA QUEJA:	
CANTIDAD AFECTADA	PROCEDENCIA DEL PRODUCTO:
QUEJA INFORMADA A: NOMBRE: FECHA:	RECIBIDA POR: NOMBRE: FECHA:
ACCIONES CORRECTIVAS:	
Retiro del Producto del Mercado: SI ☐	NO ☐

	PROCEDIMIENTO **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**	**Código:**PROA-GESCAL-MP-11
		Fecha de Elaboración: 19/05/2016
		Última Aprobación: 19/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

COMUNICACIÓN CON EL CLENTE

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	PROCEDIMIENTO **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**	**Código**:PROA-GESCAL-MP-11
		Fecha de Elaboración: 19/05/2016
		Última Aprobación: 19/05/2016
		Revisión: 01

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Definición de características técnicas de los productos

5.2 Desarrollo de fichas técnicas

5.3 Comunicación al cliente

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**	**Código**:PROA-GESCAL-MP-11
		Fecha de Elaboración: 19/05/2016
		Última Aprobación: 19/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Brindar una comunicación oportuna al cliente respecto a los productos ofertados por PROAGRIP CÍA. LTDA.

2.- ALCANCE

Contempla a todos los clientes con los cuales PROAGRIP CÍA. LTDA., haya generado una relación comercial o a los clientes potenciales interesados en los productos de PROAGRIP CÍA. LTDA.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 7.2.3
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por cliente: Organización o persona que recibe un producto.

(Según Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”)

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Definición de características técnicas de los productos

El Jefe de control de calidad junto con el Jefe de Operaciones y Producción identificará las características técnicas de los productos ofrecidos por PROAGRIP CÍA. LTDA., para ser informados a los clientes y potenciales clientes de PROAGRIP CÍA. LTDA.

5.2 Desarrollo de fichas técnicas

Con la información levantada, el Jefe de Operaciones de Producción procede con el desarrollo de Fichas Técnicas de Producto para cada uno de los productos ofertados por PROAGRIP CÍA. LTDA., esta ficha contendrá entre otros, los siguientes campos:

- Identificación del producto
- Especificaciones de calidad
- Almacenamiento y embalaje
- Transporte

5.3 Comunicación al cliente

La información plasmada en las fichas técnicas podrá ser puesta en conocimiento de los clientes que la requieran para que conozcan los productos ofrecidos por PROAGRIP CÍA. LTDA., particularmente la referida a las especificaciones de calidad

La información será enviada por parte del Jefe de Ventas vía correo electrónico o adjunta a una muestra del producto solicitado.

Además se empleará el correo institucional para mejorar la comunicación de manera en que se interactúe con mayor frecuencia y facilidad con el cliente.

5.10.- Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Jefe de control de Calidad
Responsable	**Función**
Preparación ficha técnica	Jefe de Operaciones
Comunicación al cliente	Jefe de Ventas

7.- ANEXOS

ANEXO 1:

Modelo de Ficha técnica

1. NOMBRE: Cebolla roja (*Allium cepa*)
2. VARIEDAD: ----------
3. ESPECIFICACIONES DE CALIDAD
3.1. Tamaño

CALIBRE	DIAMETRO (cm)
Grande	Mayor o igual a 9.0
Mediano	6.6-8.5
Pequeño	Menor o igual a 6.5
Peso	**Mínimo: 130g** | **Máximo: 260 g**

3.2. Requerimientos mínimos de calidad

Color: Violeta/Morado
Olor: Típico de la variedad. Sin olores extraños.
Apariencia: Deben estar enteros, de consistencia firme, de aspecto fresco (pero no lavadas), sanos (sin manchas causadas por heladas). Estar libres de humedad externa anormal. Estar exentas de materias extrañas. Presentar un largo del pseudotallo hasta un máximo de 2 cm de longitud y estar preferentemente cerrado.

3.3. Climatérica: si( ) no(X)

4. TOLERANCIAS DE CALIDAD Y TAMAÑO

TOLERANCIAS	PORCENTAJE ADMITIDO
daño mecánico superficiales (pequeñas magulladuras, cortes o rajaduras)	1 % del lote receptado
grado de deshidratación	5 % de pérdida en peso
indicio de pudrición	0 %

Se admite hasta el 10% en unidades de producto que no cumpla con los requisitos, con excepción de los productos con severas heridas no cicatrizadas.

5. RECEPCIÓN-ALMACENAMIENTO

Producción de etileno: Bajo
Sensible al etileno: si (X) no ( )
Almacenamiento: 10^{0}C. Humedad Relativa: 95%. Tiempo: 5 días aproximadamente
Sensibilidad al frío: Alto
Productor de olores: si (X) no ( )
Sensible a olores: si (X) no ( )

6. EMBALAJE
6.1. RECEPCIÓN
Condiciones del empaque
El empaque debe estar en buen estado, sin la presencia de sustancias tóxicas, ni residuos extraños (metales, etc.).

Empaque
Jabas plásticas ( ) Tarrina ( ) Malla ( ) Funda ( ) Liga ( ) Sacos (X) Otro, explique ( )

Contenido del saco: 45 kg

6.2. ENVÍO
Condiciones del empaque
El empaque debe estar en buen estado, completo, limpio, sin la presencia de sustancias tóxicas, ni residuos extraños (metales, etc.), debe portar la etiqueta limpia, completa y visible con el código de barras correspondiente.

Empaque primario

Presentación	Empaque
Cebolla roja 1 kl	Empacado en malla 100% polipropileno.

Empaque secundario
Jabas plásticas (X)

Tamaño de jabas: Mediana ( ) Grande (X)

Contenido por jaba:

Presentación	Jabas plásticas		Cantidad
	Grande	Mediana	
Cebolla roja en malla 1kl	X		20 unidades

7. TRANSPORTE

Cubierto que permita proteger al producto de la lluvia, sol o contaminaciones por plagas, físicas, químicas o microbiológicas. El producto no debe estar en contacto directo con la superficie del transporte.

8. ÉPOCA DE PRODUCCIÓN

La producción de la cebolla roja se da todo el año.

	PROCEDIMIENTO LOGÍSTICA	**Código:**PROA-GESCAL-MP-12
		Fecha de Elaboración: 19/05/2016
		Última Aprobación: 19/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

LOGÍSTICA

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4. DEFINICIONES

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 Control de Inventario.

5.2 Ingresos a bodega.

5.3 Almacenamiento

5.4. Control de despacho.

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO LOGÍSITICA	**Código**:PROA-GESCAL-MP-12
		Fecha de Elaboración: 19/05/2016
		Última Aprobación: 19/05/2016
		Revisión: 01

1.- OBJETO

Establecer las actividades para el procedimiento de Logística de PROAGRIP CÍA. LTDA..

2.- ALCANCE

Contempla todo lo referente al área de logística, desde el control de bodega hasta despachos.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, apartado 7.5.5.
- Norma ISO 9001.

4.- DEFINICIONES

Se entiende por Logística: Proceso que origina una gestión enfocada al despacho, entregas, entre otros .

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 Control de Inventario.

El despachador de materia prima es la persona encargada de llevar el inventario de las materias primas y/o insumos que se encuentran en la bodega. El inventario se realiza periódicamente y se contabilizan los productos que hay en inventario a la fecha

5.2 Ingresos a bodega.

El despachador de materia prima debe llevar el control de los productos que tiene en

Inventario y realizar las compras que sean necesarias para mantener el inventario o para surtir un pedido.

Para verificar la conformidad de las compras realizadas, se realizará el control en el registro PROA-GESCAL-R-02, el control es aleatorio

5.3 Almacenamiento

Cada vez que ingrese un producto/insumo a bodega, después de ser revisado se deberá almacenar los productos recibidos en los lugares definidos. El almacenamiento se efectuará durante el mismo

día de ingreso cuidando la integridad del producto.

Se deberá mantener el área limpia y ordenada.

5.4. Control de despacho.

Los despachos serán supervisados por el jefe de compras y logística y realizados por el despachador de producto terminado, en función de la orden de pedido emitida por los clientes y la orden de producción. Los productos hortícolas empacados deberán ser embarcados en los vehículos cuidando su integridad y características de conservación, se deberá mantener el área limpia y ordenada. Los conductores son responsables de llenar la "Hoja de Ruta", documento que debe ser llenado para cada uno de los recorridos que se realicen con los vehículos de la empresa. El despachador de producto terminado será el encargado de preparar los despachos y entregar la Hoja de Ruta al conductor.

5.5.- Flujograma del proceso

No se contempla.

6.- RESPONSABILIDADES

Responsable Proceso	Jefe de compras y logística
Responsable	**Función**
VºBº Reclamación	Jefe de compras y logística
Seguimiento diario incidencias	Jefe de compras y logística

7.- ANEXOS

	PROCEDIMIENTO LOGÍSITICA	**Código**:PROA-GESCAL-MP-12
		Fecha de Elaboración: 19/05/2016
		Última Aprobación: 19/05/2016
		Revisión: 01

PROA-GESCAL-R-02 Control de calidad

	REGISTRO CONTROL DE CALIDAD	**Código:** PROA-GESCAL-R-02
		Fecha de Elaboración: 25/05/2016
		Última Aprobación: 25/05/2016
		Revisión: 01

Nº	Producto	Cantidad	Proveedor	Fecha Recepción	CONTROLES BÁSICOS				
					Tamaño	Golpes	Color	Olor	Textura

Acciones a tomar	
Aprobado:	
Rechazado:	
Motivo del rechazo	
Persona a contactar (proveedor)	

Responsable	Firma	Fecha

PROA-GESCAL-R-24 Hoja de ruta

	HOJA DE RUTA	**Código:** PROA-GESCAL-R-24
		Fecha de Elaboración: 01/06/2016
		Última Aprobación: 01/06/2016
		Revisión: 01

HOJA DE RUTA

Conductor:_____
Vehículo:_____
Fecha:_____
Kilometraje inicial:_____
Kilometraje final:_____

Nº	Factura	Cliente	Dirección	Registro cliente	Observaciones

Responsable:_____

	INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE LAS AREAS PRODUCTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-IT-01
		Fecha de Elaboración: 20/05/2016
		Última Aprobación: 20/05/2016
		Revisión: 01

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

LIMPIEZA DE ÁREAS PRODUCTIVAS

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE LAS AREAS PRODUCTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-IT-01
		Fecha de Elaboración: 20/05/2016
		Última Aprobación: 20/05/2016
		Revisión: 01

I. PROPOSITO.

Mantener limpias las diferentes áreas de almacenamiento de la planta antes, durante y al final de los procesos productivos asegurando la calidad de los productos y la salud del personal operativo.

II. ALCANCE.

Este instructivo se aplica específicamente a la limpieza de las áreas de bodega de materia prima, insumos y productos terminado, realizado por la persona responsable del área o de la limpieza del área, bajo supervisión del técnico responsable.

III. MATERIALES.

- Escoba y escobillón
- Baldes
- Escurridor
- Útiles y accesorios como trapos, esponjas, etc.
- Aspiradora de polvos
- Equipo de proteccion
- Soluciones detergente(producto del mercado)
- Solución desinfectante:

- Alcohol Potable

- Cloro liquido (producto del mercado)

IV. RESPONSABILIDADES.

✓ Jefe de Control de Calidad.-

- Es responsable de la existencia del instructivo “LIMPIEZA DE LAS ÁREAS PRODUCTIVAS”

- Verificar para aprobar o rechazar el proceso de limpieza de las diferentes áreas de bodegas de materia prima, insumos y producto terminado durante los procesos realizados en la manufactura de los productos.

✓ Jefe de Operaciones y de Producción .-

- Verificar para aprobar o rechazar el proceso de limpieza de las diferentes áreas de bodega de materia prima, insumos y producto terminado.
- Indicar el área especifica que debe ser sometido al proceso de limpieza

○ Auxiliar de producción.-

- Recibir y utilizar los materiales de limpieza necesarios para cumplir con el proceso establecido.
- Realizar la limpieza del área las veces que sean necesarios o cuando el caso lo amerite.

○ Auxiliar de control de calidad.-

- Es responsable que la limpieza del área se haga de forma correcta siguiendo el procedimiento establecido.
- Realizar y/o verificar que la limpieza del área y se realice al final del proceso productivo o cuando el caso lo amerite.
- Proporcionar y entregar los materiales de limpieza necesarios a las personas responsables de las diferentes de acuerdo al proceso de limpieza a ejecutar.

V. PROCEDIMIENTO.

	INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE LAS AREAS PRODUCTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-IT-01
		Fecha de Elaboración: 20/05/2016
		Última Aprobación: 20/05/2016
		Revisión: 01

Se ha detallado el proceso de limpieza de áreas de bodega de materia prima, insumos y producto terminado.

GENERALIDADES

- Usar el equipo de protección adecuado
- Tener precaución de no mojar o echar agua en los toma corrientes o paneles eléctricos
- Barrer utilizando la escoba tratando de recoger todo el polvo
- Pasar una aspiradora normal por toda la superficie del suelo del almacén (rincones y esquinas)
- Si se trata de pasillos, lavar el piso con detergente
- Limpiar el suelo con un limpión humedecido en agua para sacar el detergente
- Una vez libre de detergente y seco, aplicar la solución de cloro líquido

PAREDES Y TECHOS

- Pasar un aspirador normal por toda la superficie a limpiar
- Pasar la escobillón en las partes más altas

ESTANTERÍAS , ARMARIOS

- Pasar un aspirador normal por todo el cuerpo de cada estantería o armario, con especial cuidado en las partes altas, bajas y ángulos de las partes metálicas
- Limpiar debajo de las estanterías y armarios
- Limpiar con limpión o esponja normal, impregnando en solución detergente
- Aclarar con agua
- Secar con esponja absorbente normal o waipe

PALLETS - REPISAS

- Limpiar con aspiradora normal por encima y debajo de ellos

- Si el caso requiere, lavarlos y dejarlos secar por encima y debajo de ellos

PALLETS VACIOS

- Limpiar con manguera cada vez que el pallet quede vacío (sin carga)
- Dejar secar al aire

CONTENEDORES

- Antes y después del despacho deben quedar completamente limpios
- Serán desinfectados con un waipe impregnado de alcohol
- Si los contenedores son fundas plásticas deben permanecer limpias
- Verificar para aprobar o rechazar la limpieza del área
- Si no se aprueba la limpieza tomar las acciones correctivas para una nueva limpieza
- Si es aprobado registrar firma, fecha y hora en los registros correspondientes

VI. ANEXOS.

PROA-GESCAL-R-28 Lista de verificación limpieza de áreas

	INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE LAS AREAS PRODUCTIVAS	**Código:** PROA-GESCAL-IT-01
		Fecha de Elaboración: 20/05/2016
		Última Aprobación: 20/05/2016
		Revisión: 01

	LISTA DE VERIFICACIÓN DE LIMPIEZA DE ÁREAS	**Código:** PROA-GESCAL-R-28
		Fecha de Elaboración: 02/06/2016
		Última Aprobación: 02/06/2016
		Revisión: 01

LISTA DE VERIFICACIÓN LIMPIEZA DE AREAS

N°	Actividad	FECHA LIMPIEZA					
1	Pisos y pasillos						
2	Paredes y Techos						
3	Estanterias, Armarios						
4	Estanterias, Armarios						
5	Pallets - Repisas						
6	Pallets vacios						
7	Contenedores						
REVISION Y APROBACION							
Fecha							
Hora							
Firma y nombre del responsable							

Notas:

Registrar la fecha en la que se realizó la limpieza en la casilla correspondiente

En las casillas correspondientes a las actividades realizadas colocar la sumilla del encargado de la limpieza, segun corresponda

En caso de que alguna actividad no se realice, colocar una línea diagonal cruzando la casilla correspondiente.

CONTROL SUSTANCIAS TÓXICAS

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	CONTROL DE SUSTANCIAS TÓXICAS	**Código:** PROA-GESCAL-IT-02
		Fecha de Elaboración: 23/05/2016
		Última Aprobación: 23/05/2016
		Revisión: 01

I. PROPÓSITO.

Asegurar que las sustancias químicas de diferente toxicidad no impliquen riesgo de contaminación altamente peligrosa para los productos alimenticios, comercializados por PROAGRIP CÍA. LTDA..

II. ALCANCE.

Este instructivo mantiene procesos de limpieza, bodegas de reactivos, control de plaguicidas, control de personal y producción.

III. MATERIALES.

Registro de control de sustancias tóxicas.

Programa de control de sustancias tóxicas en áreas de producción.

Cárdex de consumo de sustancias tóxicas.

Casilleros con seguridad

IV. RESPONSABILIDADES.

- ✓ Jefe de Control de Calidad.-
  - Verificar que actividades se han realizado en su momento o en forma correcta.
  - Vigilar el proceso de control de sustancias tóxicas en el proceso tomando en cuenta: Residualidad de detergentes y/o desinfectantes.

    Sustancias químicas usadas por los operarios como: medicamentos, cosméticos, solventes, etc. o cualquier sustancia que puedan estar utilizando los operarios y que se filtren en el control del personal en producción.

Plaguicidas para el control de plagas que no estén en un lugar asegurado con la responsabilidad del caso el manejo de stock y uso de los productos.

- Jefe de Producción o Director Técnico.-

- Verificar la ejecución de los procesos que utilizan sustancias toxicas
- Ejecuta y controla las acciones correctivas y preventivas descritas por Control de Calidad.

V. PROCEDIMIENTO.

1.- Verificar antes de cada producción el control de sustancias toxicas. aplicando los documentos de control de sustancias toxicas sustentados en:

Hojas técnicas de químicos usados en la fumigación

Hojas técnicas de químicos para la limpieza y desinfección (detergentes y desinfectantes)

Toma las siguientes disposiciones:

ACEPTA : Cuando las condiciones de registros y la realidad del equipo están de acuerdo firmando el arranque de proceso correspondiente.

RECHAZA: Cuando las condiciones no reflejan un control de sustancias toxicas en áreas de producción y no presenta garantía y para la producción hasta tomar la acción correctiva. Dejando de esta forma el producto en OBSERVACIÓN HASTA LIBERARLO O RECHAZARLO, registrándolo para cada efecto.

ACCION CORRECTIVA: Comunica al JEFE DE PRODUCCION que no se puede arrancar la producción o empaquetado del producto, y que debe volver el control, verifica nuevamente hasta que las condiciones estén correctamente bien y pueda aceptar.

	CONTROL DE SUSTANCIAS TÓXICAS	**Código:** PROA-GESCAL-IT-02
		Fecha de Elaboración: 23/05/2016
		Última Aprobación: 23/05/2016
		Revisión: 01

Para este tipo de control se debe responsabilizar a una persona que maneje la llave del casillero de seguridad para las sustancias tóxicas, además del adiestramiento de uso de la ficha técnica y de la seguridad de sustancia tóxica, así como los procedimientos de primeros auxilios, el uso de los antídotos para cada caso.

CONTROL DE PLAGAS

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

	CONTROL DE PLAGAS	**Código:** PROA-GESCAL-IT-03
		Fecha de Elaboración: 23/05/2016
		Última Aprobación: 23/05/2016
		Revisión: 01

I. PROPOSITO.

Asegurar el control de plagas en la planta de PROAGRIP CÍA. LTDA. para que no se genere contaminación de los productos comercializados pro la empresa.

II. ALCANCE.

Este instructivo se aplica para las zonas productivas de PROAGRIP CÍA. LTDA.

III. PROCEDIMIENTO.

1. El Auxiliar de control de calidad verificará que las estaciones de cebado y las estaciones de captura estén limpios y libre de elementos no deseados.

3. Preparará los respectivos cebos anticoagulantes y cubos parafinados.

4. Colocará los cebos en las estaciones de cebado en el caso que haya faltantes y cerca de los muros exteriores al terreno de la planta.

Puntos de Monitoreo:

AREA	**Nº DE ESTACIONES CEBADEROS**
Perímetro Exterior.	5
Perímetro Interior.	10

5. En las trampas adhesivas y/o mecánica se limpiará el polvo con una brocha seca y se la tendrá lista para el próximo control.

6. Monitorear constantemente las estaciones de cebados, estaciones de captura (trampas adhesivas y/o trampas mecánicas) y desalojar los roedores del perímetro.
7. Registrar la tarea efectuada**.**

8. Repetir la operación cada dos días y en cada estación.

9. El Auxiliar de control de calidad verificará y corregirá cualquier daño y/o anomalía. En caso de no poder resolver el mismo notificará al Gerente General para que se autorice el servicio externo de control de plagas.

10. Al finalizar la inspección mensual registrara su firma de responsabilidad.

El Auxiliar de control de calidad será el responsable del control de plagas, y debe estar capacitado en el manejo y aplicación de los productos químicos que utiliza.

Fumigación

1. Verificar que la bomba manual esté en buen estado.

2. Preparar la mezcla y/o solución en la bomba manual para fumigar, de acuerdo al químico a utilizar:

CYPERPAC 70 ml + 12 Lt de H2O

SOLFAC WP 20 gr + 5 Lt de H2O

3. Debe colocarse el equipo adecuado para la fumigación: casco, mascarilla, gafas y camisa mangas largas y guantes.

4. Fumigar en el siguiente orden:

    1º. Perímetro Exterior .
    2º. Recolector Basura
    3º. Garita.
    4º. Cuarto de bomba.
    5º. Perímetro Interior
    6º. Baños de Varones
    7º. Baño de Mujeres
    8º. Casilleros.
    9º. Comedor
    10. Oficinas

5. Concluida la fumigación, dejar el equipo limpio y guardado.

6. Registrar la tarea efectuada

7. Repetir la operación cada dos días para las áreas enumeradas del 1 al 7; y para las áreas: 8, 9 y 10 efectuar la operación el 2do. y 4to. Sábado de cada mes.

8. Al finalizar el tratamiento de fumigación mensual registrara su firma de responsabilidad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Firma	Firma	Firma
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerencia

CONTROL DE LA SALUD OCUPACIONAL E HIGIENE DEL PERSONAL

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

I. PROPOSITO.

Establecer un control de la salud ocupacional e higiene para el personal que ingresa a la planta de PROAGRIP CÍA. LTDA.

II. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todo el personal operativo y no operativo que pueda formar parte del proceso productivo de forma permanente o temporal de PROAGRIP CÍA. LTDA.

III. OBJETIVO.

- Reglamentar medidas preventivas que garanticen la seguridad del producto y del personal operativo, en todas las fases del proceso productivo.
- Capacitar al personal que trabaja directa o indirectamente con el producto sobre el control de salud ocupacional e higiene, para que las apliquen y se conviertan como un hábito en cada individuo.

IV. DEFINICION DE TERMINOS.

- Operario.- Personal encargado del manejo de las operaciones productivas
- Higiene.- Manera de conservar la salud mediante la adecuada adaptación del hombre al medio y practicando hábitos de aseo y limpieza.
- Limpieza.- Quitar la suciedad utilizando algún producto específico para este fin.
- Contaminación.- Presencia en un producto de agentes físicos, químicos o microbiológicos indeseables.
- Manipulación.- Manejar materiales y productos con las manos.

- Responsabilidad.- Obligación de responder por los actos que uno ejecuta, asumiendo las consecuencias o sanciones en caso de incumplimiento.
- Área.- Espacio físico que cumple con ciertas características de acuerdo al trabajo que en ella se realiza.
- Rotulación.- Cualquier leyenda, escrito o marca que se coloca en los letreros claramente identificados y con la información necesaria completa.
- Identificación.- Utilización de etiquetas o algún sistema para diferenciar cosas que ha simple vista son distintas o pueden parecer igual.
- Señalización.- Colocación de señales indicadoras que se ponen en algo para distinguirlo.
- Uniforme.- Traje igual y reglamentario que se debe usar en una institución, para el mejor desarrollo del trabajo y evitar posible contaminación.
- Información.- Datos que poseen significado.

V. ACTIVIDADES.

La reglamentación de Salud e higiene del personal que ingresa a la planta de PROAGRIP CÍA. LTDA., se establece de la siguiente manera:

- ✓ Control de la Salud Ocupacional.
- ✓ Control de la Higiene.

V.1. CONTROL DE LA SALUD OCUPACIONAL.

✓ Materiales:

1.- Certificado de salud ocupacional otorgado por el Ministerio de Salud Pública/IESS

2.- Certificado médico por cuenta de la empresa.

3.- Registro de controles médicos especiales del personal que labora en áreas especificas.

4.- Registro de aviso de enfermedad (IESS)

5.- Certificado de permisos médicos del personal.

✓ Responsabilidad:

- Jefe Administrativo Financiero.-

- Asegurar que se lleven a cabo los controles médicos generales y periódicos tanto del personal permanente como temporal.
- Asegurar que se lleven a cabo los controles médicos especiales para el personal que trabaja en áreas especificas de fabricación.

- Jefe de Operaciones de Producción.-

- -Asegurar que el personal que ingresa a laborar en la planta de PROGRIP tenga el certificado ocupacional de salud actualizado.
- Tomar las medidas adecuadas para el personal o visitantes que presenten enfermedades infectocontagiosas o lesiones en la piel más comunes detallado en el Anexo No.1, no influya en la calidad de los medicamentos o afecte al personal sano.

- Personal Operativo.-

- Cumplir con los controles médicos generales y/o específicos que garanticen su estado de salud.
- Informar al jefe inmediato sobre alguna enfermedad infectocontagiosa o afección cutánea que se les pueda presentar.

- Analista de Selección y Contratación-

- Llevar el control de registro del listado de los certificados de salud ocupacional dada tanto por el Ministerio de Salud Pública/IESS así como los dados por la empresa.
- Llevar el control del registro de aviso de enfermedad (IESS) así como también de los certificados de permisos médicos del personal.
- Llevar el control del registro de controles médicos especiales del personal que labora en áreas especificas.

✓ Procedimiento:

- Será sometido a un reconocimiento médico por cuenta de la empresa independientemente del certificado único otorgado por el Ministerio de Salud Pública todo el personal nuevo antes de ingresar a laborar en la planta.

- El personal permanente y temporal dependiendo del trabajo a realizar será sometido a un reconocimiento médico con una frecuencia anual.

- Se registra al personal en cuanto se realizan los exámenes médicos como un control de su salud; en el registro "Listado de los certificados de salud ocupacional del personal. Según PROA-GESCAL-R-29.

-Registrar la frecuencia con la que el personal asiste a los centros de salud del IESS, para un mejor control de sus dolencias, mediante el registro: "Aviso de enfermedad". Según PROA-GESCAL-R-30

-Registrar los certificados de permisos médicos otorgados por el IESS y/o médico particular o de la empresa mediante el registro "Permisos médicos del personal". Según PROA-GESCAL-R-31

V.2 CONTROL DE LA HIGIENE.

✓ Materiales:

1. Uniformes.
2. Implementos de Seguridad.
3. Letreros de señalización.
4. Letreros alusivos de normas prohibitivas.

✓ Responsabilidad:

- Jefe de Control de Calidad.-

-Establecer un control de Higiene para el personal cuando ingresa a la planta productiva.

- Aprobar la compra de uniformes e implementos de seguridad y cualquier otro material necesario para que el personal pueda cumplir con las normas de higiene.

- Jefe de Producción.-
  - Asegurar que el personal que ingresa y/o labora en la planta de PROAGRIP CÍA. LTDA. cumpla con las Normas Internas de Higiene establecidas.
  - Supervisar que los uniformes y los implementos de protección estén acorde en número y clase con la actividad y/o lugar de trabajo, según lo establecido en Anexo 2.
  - Capacitar al personal para que tomen conciencia sobre la responsabilidad de trabajar con productos alimenticios.
- Supervisar que los uniformes y los implementos de seguridad y/o protección estén acorde en número y clase con la actividad y/o lugar de trabajo.
- Cotizar y hacer la orden de compra de los uniformes e implementos de seguridad y cualquier otro material necesario para cumplir con las normas internas de Higiene.

- Jefe Administrativo Financiero.-
- Proveer al personal que trabaja en la planta, de uniformes e implementos de seguridad y/o protección necesarios durante la jornada de trabajo.
- Supervisar el buen estado y la existencia de uniformes e implementos de seguridad y/o protección.

- Avisar al jefe de Producción sobre la falta de uniformes y/o implementos y cualquier otro material que puedan impedir el cumplimiento de dichas normas.

- Personal.-
- Cumplir estrictamente con las Normas Internas de Higiene establecidas.
- Avisar al Responsable de Manejo de Uniformes sobre la falta de uniformes o algún implemento de protección que pueda afectar la salud del mismo.

✓ Procedimiento:

-Informar de manera oportuna y específica al personal permanente, temporal y visitantes sobre las exigencias internas establecidas sobre el ingreso del personal operativo y no operativo hacia la zona productiva;

Las personas que ingresen a la planta de PROAGRIP CÍA. LTDA. deberán usar obligatoriamente el uniforme reglamentario según lo establecido en el Anexo 2: " Ropa de trabajo para el Ingreso a la Planta". Si durante la jornada de trabajo fuese necesario se entregarán insumos de seguridad e higiene para el personal.

-Aplicar las normas elementales de Higiene del personal y comportamiento dentro de la planta, de acuerdo a lo establecido en el recordatorio del Anexo No. 3.

VI. ANEXOS.-

ANEXO 1

ENFERMEDADES O LESIONES DE PIEL MÁS COMUNES

ENFERMEDADES DE LA PIEL	
- Hongos	Afectan cualquier parte del cuerpo; poseen gran afinidad por la queratina por lo que invaden por ejemplo uñas cabello y piel.

- Sarna	Causada por un parásito, apenas detectable a simple vista que se mete dentro de la piel.
- Piojos	Se presenta con una picazón y a veces infección de la piel.
- Garrapatas	Ácaros que pueden transmitir diversas enfermedades por picadura.
- Urticaria	Las manchas son como picaduras (ronchas), causan picazón, pueden aparecer y desaparecer.
INFECCIONES CUTÁNEAS	
- Tiñas - Piodermitis virales	Puede producirse por el medio ambiente, clima cálido, escasa higiene y condiciones de vida en hacinamiento.
INFECCIONES VIRICAS	
- Herpes simple - Herpes Zoster	Infección producida por el virus de la varicela.
INFECCIONES BACTERIANAS	
- Impétigo	Infección superficial de la piel muy contagiosa produce granos y llagas con pus.
- Foliculitis	Infección superficial del folículo piloso.
- Forúnculos	Bultos infectados por debajo de la piel.
- Úlceras	Ausencia total de la piel, se pueden producir llagas crónicas.
HERIDAS	
- Raspones, cortes	Cuando se produce una herida la piel se rompe y los gérmenes entran en el organismo y provocan infecciones graves.

Superficiales, cortes profundos, heridas grandes	
INFECCIONES RESPIRATORIAS	
AGUDAS SIN NEUMONIA - Rinofaringitis - Traqueobronquitis CON NEUMONÍA - Neumonía muy grave - Neumonía grave - Neumonía	Se presenta con tos, obstrucción nasal, boca y faringe enrojecida, rinorrea. Rinorrea, tos seca, áspera, ronquera. Dificultad respiratoria, quejido respiratorio, aleteo nasal, palidez, sibilancias, fiebre.

	CONTROL DE LA SALUD OCUPACIONAL E HIGIENE DEL PERSONAL	**Código:** PROA-GESCAL-IT-04
		Fecha de Elaboración: 24/05/2016
		Última Aprobación: 24/05/2016
		Revisión: 01

ANEXO 2

ROPA DE TRABAJO PARA EL INGRESO A LA PLANTA

La ropa de trabajo que recibirá y usará el personal una vez que ingresa a la planta de PROAGRIP CÍA. LTDA. es el siguiente:

COMPONENTE DEL UNIFORME	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL DE UNIFORME	COLOR	PERSONAL INVOLUCRADO EN EL USO
Mandil	Tela	Blanco	Operarios. Personal Técnico. Visitantes. Personal no Operativo
Gorra	Tela	Blanco	Operadores varones y mujeres. Operarios varones y mujeres. Personal técnico.
	Desechable	Diferente color	Personal no Operativo
Botas	Plástico	Negro	Operarios para limpieza de área .

ANEXO 3

HIGIENE DEL PERSONAL

- Todo el personal que labora dentro de la planta de cualquier área deberá portar el uniforme reglamentario: mandil – gorra – calzado los cuales estarán completamente limpios. La gorra cubrirá todo el cabello.

- Antes de ingresar a las áreas de trabajo el personal se lavará las manos correctamente y se frotarán con alcohol en aquellas áreas donde el producto está en contacto directo con las manos.

- Si el trabajo a realizar requiere del uso de guantes estos se colocarán dentro del área de trabajo .

- Se prohíbe la salida e ingreso del personal del área de trabajo con los guantes puestos.

- Cada vez que por circunstancias de fuerza mayor el personal salga del área de trabajo se lavará las manos correctamente

- Dentro del área de trabajo no estará permitido fumar, comer, ni comer.

- Los operarios no deberán portar anillos, joyas u otros accesorios, maquillaje excesivo así como barba y/o bigote al descubierto durante las jornadas de trabajo.

- Si algún trabajador presentare o tenga síntomas de alguna enfermedad infecto contagiosa deberá comunicarlo al jefe inmediato.

- **COMPORTAMIENTO DENTRO DE LA PLANTA.**

- Aplicar las normas elementales de educación.
- Todo el personal deberá mantener el respeto mutuo hacia jefes inmediatos, superiores y entre sí.

REGISTROS:

PROA-GESCAL-R-29 Listado de los certificados de salud ocupacional del personal

	LISTADO DE LOS CERTIFICADOS DE SALUD OCUPACIONAL DEL PERSONAL	**Código:** PROA-GESCAL-R-29
		Fecha de Elaboración: 02/06/2016
		Última Aprobación: 02/06/2016
		Revisión: 01

LISTADO DE LOS CERTIFICADOS DE SALUD OCUPACIONAL DEL PERSONAL

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PERSONAL	**FECHA DE EMISIÓN (VALIDO 1 AÑO)**

Vto. Bueno

PROA-GESCAL-R-30 Aviso de enfermedad

	AVISO DE ENFERMEDAD	**Código:** PROA-GESCAL-R-30
		Fecha de Elaboración: 02/06/2016
		Última Aprobación: 02/06/2016
		Revisión: 01

AVISO DE ENFERMEDAD

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PERSONAL	FECHA DE REGISTRO DE ENFERMEDAD	DÍAS DE PERMISO MÉDICO

PROA-GESCAL-R-31 Permisos médicos del personal

	PERMISOS MÉDICOS DEL PERSONAL	**Código:** PROA-GESCAL-R-31
		Fecha de Elaboración: 03/06/2016
		Última Aprobación: 03/06/2016
		Revisión: 01

PERMISOS MEDICOS DEL PERSONAL

FECHA DEL AVISO DE ENFERMEDAD	FECHA Y/O NUMERO DEL CERTIFICADO DE ASISTENCIA	PERMISO MEDICO		DATOS REGISTRADOS
		Desde	Hasta	POR:

ANEXO E

AUDITORÍA DE SUFICIENCIA

Pasaje Carlos Ibarra Oe1-76 y Av. 10 de Agosto
Edif. Yuraj Pirca, Décimo Piso Of. 1002
Quito - Ecuador

AUDITORÍA DE SUFICIENCIA

Quito, 6 de Junio del 2016

Antecedentes:

A petición de la Ingeniera Inés Virginia Córdova Guambo, se realiza una auditoría de suficiencia para evaluar el cumplimiento de la documentación desarrollada respecto a la Norma ISO 9001:2008 para la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

Responsable:

Edwar Zambrano A.

Alcance:

Documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008, para la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

Resultado:

En base a la auditoría realizada, CHEM Consultores certifica que la documentación del Sistema de Gestión de Calidad propuesta para la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA cumple en un 83%, con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y se encuentra alineada a las necesidades de la empresa.

Teléfax: (593) 02 2- 28 79 65 / 2- 58 35 54 / 0980 369 200 / 0995 791 078
www.chemconsultores.com email: infochem@chemconsultors.com

Pasaje Carlos Ibarra Oe1-76 y Av. 10 de Agosto
Edif. Yuraj Pirca, Décimo Piso Of. 1002
Quito - Ecuador

Para sustentar el porcentaje de cumplimiento se adjunta lista de chequeo auditoría de suficiencia, perfil de calidad de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA.

MGCP. Edwar Zambrano
AUDITOR LIDER

Herramienta para Auditoría de Suficiencia (Norma 9001-2008)

					SI				
Item	Num. ISO	REQUISITO	NA	NO	IDEA	DOCUMENTADO	DOCUMENTADO ACEPTABLE	TOTAL	OBSERVACIONES
	4.1	**REQUISITOS GENERALES**	0	2	2	0	3	53%	
1	4.1	¿El sistema de gestión esta completamente establecido, documentado, implementado y mantenido, mejorando continuamente su eficacia?			1				
2	4.1	¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión y se evidencia su aplicación en la organización?					1		Se evidencia en el levantamiento de procesos que ha desarrollado la organización
3	4.1	¿Esta determinada la secuencia e interacción de dichos procesos?					1		
4	4.1	¿Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la eficaz operación y control de los procesos?					1		
5	4.1	¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?		1					
6	4.1	¿Los procesos se siguen, miden y analizan?			1				Se evidencia en el planteamiento de indicadores de los provcesos
7	4.1	¿Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?		1					
	4.2	**REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**	0	0	0	0	14	100%	
8	4.2.1	La documentación del sistema incluye: • Políticas y Objetivos definidos?					1		
9	4.2.1	La documentación del sistema incluye:• Manual de Calidad?					1		Se ha desarrollado el manual de calidad mismo que hace referencia y contiene la política y objetivos de calidad y hace referencia al los procedimientos documentados
10	4.2.1	La documentación del sistema incluye:• Procedimientos documentados?					1		
11	4.2.1	La documentación del sistema incluye:• Documentos y registros para asegurar eficaz planificación, operación y control de los procesos?					1		
12	4.2.2	El manual contiene: el alcance del SG, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el SG o referencia a los mismos, una descripción de la interacción entre los procesos?					1		Se evidencia en el manual de calñidad
13	4.2.3	¿Se controlan los documentos requeridos por el SG?					1		
14	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • aprobar los documentos en lo relativo a su adecuación antes de su emisión?					1		
15	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?					1		
16	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • asegurarse que se identifica los cambios y el estado de revisión actual de los documentos?					1		
17	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?					1		Se ha elaborado e implementado un Procedimiento de Control de Documentos y Registros
18	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?					1		
19	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controlan su distribución?					1		
20	4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: • prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación en caso que se mantengan?					1		
21	4.2.4	¿Los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC?					1		Se ha elaborado el procedimiento de control de registros

	5.1	**COMPROMISO DE LA DIRECCION**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**100%**	
22	5.1	¿Existen evidencias del **compromiso de la Dirección** en relación al desarrollo y la implantación del SG?					1		Se evidencia en la aprobación de la política y objetivos de calidad
23	5.1	¿La alta dirección asegura la **mejora continua** de la eficacia del SG a través de: • la comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?					1		Se ha desarrollado el procedimiento de comunicación con el cliente
24	5.1	¿La alta dirección asegura la mejora continua de la eficacia del SG a través de:• el establecimiento de la política de calidad?					1		Se han establecido las políticas y objetivos de calidad de la organización
25	5.1	¿La alta dirección asegura la mejora continua de la eficacia del SG a través de:• el aseguramiento que se establece los **objetivos de calidad?**					1		
26	5.1	¿La alta dirección asegura la mejora continua de la eficacia del SG a través de:• la realización de las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos?					1		Se ha diseñado el registro para documentar la revisión por la dirección
	5.2	**ENFOQUE AL CLIENTE**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**100%**	
27	5.2	¿La alta dirección asegura la determinación de los **requisitos del cliente** y su cumplimiento con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?					1		La alta dirección ha establecido un enfoque al cliente debido a que en el contrato se encuentran las características que deben ser cumplidas antes de entregar. Se tiene tambien el procedimiento de comunicación que determina las caracteristicas tecnicas que se
	5.3	**POLITICA DE LA CALIDAD**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**100%**	
28	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • son adecuadas al propósito de la organización?					1		Se evidencia la política de calidad debidamente aprobada, mas no difundida e implementada
29	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • incluyen el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia el SG?					1		
30	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • proporcionan un marco de referencia para establecer y revisar los **objetivos de gestión?**					1		
31	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • son comunicadas y entendidas dentro de la organización?					1		
32	5.3	¿La alta dirección asegura que las políticas: • son revisadas a su adecuación?					1		
	5.4	**PLANIFICACION**	**0**	**0**	**1**	**0**	**3**	**81%**	
33	5.4.1	¿Asegura la alta dirección que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?					1		Se evidencia el planteamiento de los objetivos de calidad, mas no la difusión e implementación de los mismos
34	5.4.1	¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política?					1		
35	5.4.2	¿La alta dirección se asegura que: • la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de calidad?					1		
36	5.4.2	¿La alta dirección se asegura que: • Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifica e implementan cambios en éste?			1				
	5.5	**RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION**	**0**	**0**	**1**	**1**	**4**	**81%**	
37	5.5.1	¿Esta determinada la estructura organizativa de la empresa?					1		Existe un organigrama estructurado pero no perfiles de cargo establecidos.
38	5.5.1	¿Se han documentado las tareas, responsabilidades y competencias, así como sus interrelaciones?			1				
39	5.5.2	¿La alta dirección ha designado a uno de sus miembros quien, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para: • asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SG?					1		En el organigrama esta establecida la necesidad de la función del reprsentante de la dirección
40	5.5.2	¿La alta dirección ha designado a uno de sus miembros quien, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:• Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SG y cualquier necesidad de mejora?					1		
41	5.5.2	¿La alta dirección ha designado a uno de sus miembros quien, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:• Asegurara que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?					1		
42	5.5.3	¿La alta dirección asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC?				1			No está definido el sistema de comunicación del sistema de calidad dentro de la organización.

	5.6	**REVIISON POR LA DIRECCION**	**0**	**0**	**2**	**10**	**1**	**58%**	
43	5.6.1	¿Evalúa/revisa la alta dirección el SG de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua convivencia, adecuación y eficacia?			1				Se han desarrollado registros básicos para ejecución de revisión por la dirección revisiones por la dirección
44	5.6.1	¿La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SG, incluyendo la política y objetivos?			1				
45	5.6.1	¿Se mantienen registros de las revisiones por la dirección?					1		
46	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye: • resultados de auditorias?				1			
47	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• retroalimentación de clientes?				1			
48	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• desempeño de los procesos y conformidad del producto?				1			
49	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• el estado de las acciones correctivas y preventivas?				1			
50	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas?				1			
51	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• cambios que podrían afectar al SGC?				1			
52	5.6.2	¿La información de entrada para la revisión incluye:• recomendaciones para la mejora?				1			
53	5.6.3	¿Incluye los resultados de la revisión todas las decisiones y acciones relacionadas con: • la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos?				1			
54	5.6.3	¿Incluye los resultados de la revisión todas las decisiones y acciones relacionadas con: • la mejora del producto en relación a los requisitos del cliente?				1			
55	5.6.3	¿Incluye los resultados de la revisión todas las decisiones y acciones relacionadas con: • las necesidades de recursos?				1			
	6.1	**PROVISIÓN DE RECURSOS**	**0**	**0**	**0**	**1**	**2**	**87%**	
56	6.1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para: • implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia?					1		No se ha establecido un presupuesto pero se actúa a reacción cuando existe algún inconveniente que afecta al SGC
57	6.1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para:• aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?					1		
58	6.2.1	¿Todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?				1			No existe un procedimiento de RRHH que defina las competencias del personal
	6.2	**RECURSOS HUMANOS**	**0**	**0**	**0**	**2**	**3**	**84%**	
59	6.2.2	¿La organización determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto?					1		Se han desarrolladoel procedimiento de gestion de recuros: formacion y los registros basicos para la administracion del RRHH
60	6.2.2	¿La organización proporciona la formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades?					1		
61	6.2.2	¿Evalúa la eficacia de las acciones tomadas?				1			
62	6.2.2	¿Mantiene los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia?					1		
63	6.2.2	¿Se asegura que el personal es consiente de la pertinencia e importancia de las actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad?				1			
	6.3	**INFRAESTRUCTURA**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**100%**	
64	6.3	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?					1		Se han desarrollado el procedimiento de infraestructura y registros básicos para la planificación y registro del mantenimiento preventivo y correctivo
65	6.3	¿La Infraestructura incluye por ejemplo:• edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,?					1		
66	6.3	¿La Infraestructura incluye por ejemplo:• equipo parra los procesos (tanto hardware como software),					1		
67	6.3	¿La Infraestructura incluye por ejemplo:• Servicios de apoyo como por ejemplo transporte o comunicación.					1		

	6.4	**AMBIENTE DE TRABAJO**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**100%**	
68	6.4.	¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?					1		La organizacio ha determinado el ambient de trabajo y documentado en el manual de calidad
	7.1	**PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO**	**0**	**0**	**0**	**0**	**7**	**100%**	
69	7.1	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?					1		Se ha desarrollado el procedimiento de logistica que controla las operaciones de la cadena de valor
70	7.1	¿La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC?					1		
71	7.1	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente: •los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto?					1		
72	7.1	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente:• la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto?					1		
73	7.1	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente:• las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba especificas para el producto así como los criterios de aceptación del mismo?					1		
74	7.1	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente:• los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos?					1		
75	7.1	¿El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?					1		
	7.2	**PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**	**0**	**0**	**0**	**0**	**15**	**100%**	
76	7.2.1	¿Determina la organización: • los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?					1		La organizacion controla los procesos relacionados con el cliente por medio de su proceso comercial y la oferta de sus productos vinculados a los registros contractuales habituales mismos que se encuentra debidamente documentados
77	7.2.1	¿Determina la organización: • los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido?					1		
78	7.2.1	¿Determina la organización: • los requisitos legales o reglamentarios relacionados con el producto?					1		
79	7.2.1	¿Determina la organización: • cualquier requisito adicional determinado por la organización?					1		
80	7.2.2	¿La organización revisa/evalúa los requisitos relacionados con el producto?					1		
81	7.2.2	¿Esta revisión/evaluación se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envió de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos)?					1		
82	7.2.2	La organización se asegura que: • están definidos los requisitos del producto?					1		
83	7.2.2	La organización se asegura que:• están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?					1		
84	7.2.2	La organización se asegura que:• tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?					1		
85	7.2.2	La organización se asegura que:• se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?					1		
86	7.2.2	La organización se asegura que:• cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, se confirman los requisitos del cliente antes de su aceptación?					1		
87	7.2.2	La organización se asegura que:• cuando se cambian los requisitos del producto, se asegura que la documentación pertinente seas modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados?					1		
88	7.2.3	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a: • información sobre producto?					1		
89	7.2.3	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a: • las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones?					1		
90	7.2.3	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a: • Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?					1		Este requisito esta contenido en el procedimiento de trabajo no conforme
	7.3	**DISEÑO Y DESARROLLO**	**25**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0%**	**No aplica pues la empresa se dedica al tema comercial que no requiere inovacion o desarrollo de nuevos productos o servicios**

	7.4	**COMPRAS**	**0**	**0**	**0**	**0**	**12**	**100%**	
116	7.4.1	¿La organización se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados?					1		Se han desarrollado el procedimiento de gestión de compras y evaluaciónj de proveedores y los registros básicos para el control de la gestión de proveedores
117	7.4.1	¿Dependen, el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido, del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final?					1		
118	7.4.1	¿La organización evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización?					1		
119	7.4.1	¿Se selecciona los proveedores?					1		
120	7.4.1	¿Existen criterios para la selección, evaluación y reevaluación?					1		
121	7.4.1	¿Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas?					1		
122	7.4.2	¿La información de las compras describe el producto a comprar?					1		
123	7.4.2	¿Si es apropiado, incluye esta descripción a: • requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?					1		
124	7.4.2	¿Si es apropiado, incluye esta descripción a: • Requisitos para la calificación del personal?					1		
125	7.4.2	¿Si es apropiado, incluye esta descripción a: • Requisitos del SG?					1		
126	7.4.3	¿La organización se asegura que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados a través de el establecimiento e implementación de actividades de inspección u otras actividades necesarias?					1		
127	7.4.3	¿Establece la organización en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación de producto, cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones de proveedor?					1		
	7.5	**PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO**	**0**	**0**	**1**	**0**	**23**	**97%**	
128	7.5.1	¿La producción y la prestación del servicio se planifican y llevan a cabo bajo condiciones controladas?					1		Se disponen de las fichas técnica que dan información de las caracetristicas de calidad, formas de presentación de los diferentes productos
129	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • a disponibilidad de información que describa las características del producto?					1		
130	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • la disponibilidad de instrucciones de trabajo?					1		
131	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • el uso de equipo apropiado?					1		
132	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición?					1		
133	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • la implementación del seguimiento y la medición?					1		
134	7.5.1	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable: • la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?					1		
135	7.5.2	¿La organización valida aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?			1				
136	7.5.2	¿Incluye esto a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio?					1		

137	7.5.2	¿La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados?					1		Se disponen de las fichas técnica que dan información de las caracetristicas de calidad, formas de presentación de los diferentes productos
138	7.5.2	La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • los criterios definidos para la revisión y aprobación de procesos?					1		
139	7.5.2	La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • la aprobación de equipos y calificación de personal?					1		
140	7.5.2	La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • el uso de métodos y procedimientos especificados?					1		
141	7.5.2	La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • los requisitos de los registros?					1		
142	7.5.2	La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: • la revalidación?					1		
143	7.5.3	¿Se identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, cuando es apropiado?					1		
144	7.5.3	¿Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?					1		
145	7.5.3	¿Cuándo la trazabilidad es un requisito, se controla y registra la identificación única del producto?					1		
146	7.5.4	¿Se cuidan los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma?					1		
147	7.5.4	¿Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?					1		
148	7.5.4	¿Se registra y comunica al cliente sobre cualquier bien propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso?					1		
149	7.5.5	¿Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?					1		
150	7.5.5	Incluye esta preservación la identificación, manipulación, embajada, almacenamiento y protección?					1		
151	7.5.5	¿La preservación se aplica también a las partes constitutivas del producto?					1		
	7.6	**CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**	**0**	**0**	**11**	**0**	**3**	**41%**	
152	7.6	¿Se determina el seguimiento y la medición a realizar, los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de conformidad del producto con los requisitos predeterminados?					1		Se han desarrollado los registros básicos para el contro metrológico
153	7.6	¿Existen procesos para asegurar que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?					1		
154	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se calibra o verifica a intervalos especificados o antes de su utilizaron?			1				
155	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se comparan con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales?			1				
156	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • cuando no existe tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o verificación?			1				
157	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se ajustan o reajustan?			1				
158	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se identifican para poder determinar el estado de calibración?			1				
159	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se protegen contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?			1				

160	7.6	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición: • se protegen contra daños y deterioro por manipuleo, mantenimiento o almacenamiento?			1				Se han desarrollado los registros básicos para el contro metrológico
161	7.6	¿Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos?			1				
162	7.6	¿Se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?			1				
163	7.6	¿Se mantienen los registros de los resultados de la calibración y verificación?					1		
164	7.6	¿Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista, cuando éstos se utilizan en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados?			1				
165	7.6	¿Se realiza esto antes de iniciar su utilización y se confirma de nuevo cuando sea necesario?			1				
	8.1	**GENERALIDADES**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**100%**	
166	8.1	¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: • demostrar la conformidad del producto?					1		Se ha desarrollado los registros para la medición de indicadores calidad
167	8.1	¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:• asegurar la conformidad del SGC?					1		
168	8.1	¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:• mejorar continuamente la eficacia del SGC?					1		
169	8.1	¿Comprende la determinación de métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización?					1		
	8.2	**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**	**0**	**0**	**11**	**0**	**11**	**63%**	
170	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente o usuario. La herramienta para hacer seguimiento se establece en la caracterización de usuarios y la metodologia utilizada se ajusta a la Guia para la medición de la satisfacción de usuarios Institucional.					1		Se dispone de procedimiento de satisfacción del cliente, asi como los registros para medirla
171	8.2.1	¿Están determinados los métodos para obtener y utilizar dicha información?					1		
172	8.2.2	¿Realiza la organización auditorias internas a intervalos planificados para determinar si el SGC: • es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización?			1				Se ha desarrollado el Procedimiento de Auditoría Interna
173	8.2.2	¿Realiza la organización auditorias internas a intervalos planificados para determinar si el SGC: • se ha implementado y se mantiene de forma eficaz?			1				
174	8.2.2	¿Se planifica un programa de auditoria tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorias previas?			1				
175	8.2.2	¿Se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria a través de la selección de auditores y la realización de auditorias?			1				
176	8.2.2	¿Se asegura que los auditores no auditan su propio trabajo?			1				
177	8.2.2	¿Está definido en un procedimiento, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, para informar resultados y para mantener registros?					1		
178	8.2.2	¿La dirección, responsables del área auditada, se asegura que se tomen las acciones sin demoras injustificadas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?			1				
179	8.2.3	¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?					1		Se ha planteado los indicadores de Gestión de Calidad que midan los diferentes procesos del sistema de calidad
180	8.2.3	¿Se aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC?					1		
181	8.2.3	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?					1		
182	8.2.3	¿Cuándo no se alcanzaran los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse la conformidad del producto?					1		Se tienen los registros de acciones correctivas

182	8.2.3	¿Cuándo no se alcanzaran los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse la conformidad del producto?					1		Se tienen los registros de acciones correctivas
183	8.2.4	¿Se mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo¿					1		Se tienen los registros basicos de control operativo
184	8.2.4	¿Se realiza esto en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas?			1				
185	8.2.4	¿Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?					1		
186	8.2.4	¿Los registros indican la(s) persona(s) responsable(s) por la liberación del producto?					1		
187	8.2.5	¿Se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional?			1				
188	8.2.5	¿Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un procedimiento?			1				
189	8.2.5	¿La organización trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: • tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?					1		
190	8.2.5	¿La organización trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:• autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?			1				
191	8.2.5	¿La organización trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:• tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto?			1				
	8.3	**CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**100%**	
192	8.3	¿Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo concesiones que se hayan obtenido?					1		Se ha desarrollado el procedimiento de control de productos no conformes
193	8.3	¿Cuándo se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?					1		
194	8.3	¿Cuándo se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se toman las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad?					1		
	8.4	**ANÁLISIS DE DATOS**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**10%**	
195	8.4	¿Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC?		1					
196	8.4	¿Se incluyen los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente?		1					
197	8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos o servicios.		1					
198	8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores.		1					

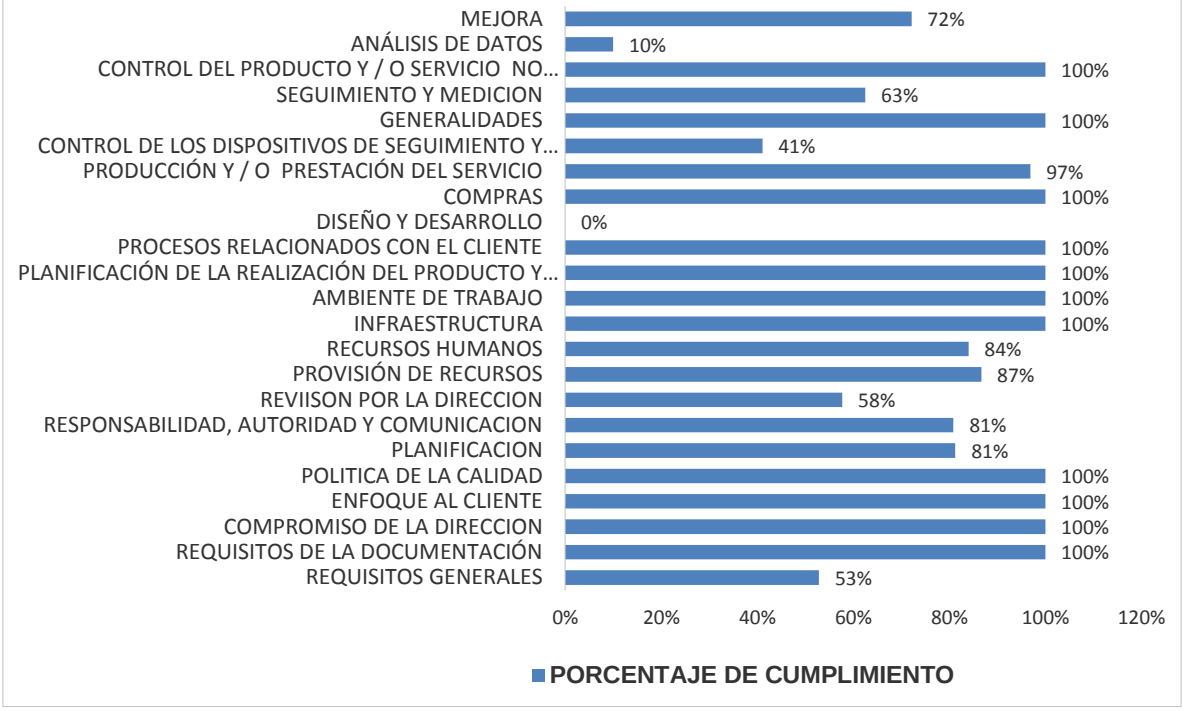
	8.5	MEJORA	0	1	4	0	9	72%	
199	8.5.1	Se cuenta con un Plan de Mejoramiento para el año formulado por la Dirección			1				No existe la dinámica de sistema y los lineamientos de mejora continua
200	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • la satisfacción del cliente?			1				
201	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • la conformidad con los requisitos del producto?			1				
202	8.5.1	• Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?					1		Se tienen los registros de acciones correctivas
203	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • determinar e implementar las acciones necesarias?		1					
204	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • registrar los resultados de las acciones tomadas?					1		
205	8.5.1	¿El análisis de datos proporciona información sobre: • Revisar las acciones correctivas tomadas?			1				
206	8.5.2	¿Se determinan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?					1		Se ha desarrollado el procedimiento de acciones correctivas
207	8.5.2	¿Se determinan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?					1		
208	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • determinara las nos conformidades potenciales y sus causas?					1		
209	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?					1		Se ha desarrollado e implementado un procedimiento de acciones preventivas
210	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • determinar e implementar las acciones necesarias?					1		
211	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • registrar los resultados de las acciones tomadas?					1		
212	8.5.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: • Revisar las acciones preventivas tomadas?					1		
		CUMPLIMIENTO GENERAL						83,04%	

ESCALA DE VALORACIÓN

NA:	Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2008
NO:	Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado (10%)
IDEA:	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del Sistema de Gestión de Calidad (25%)
DOCUMENTADO:	Requisito diseñado o desarrollado mediante documentación (Procedimientos, registros, instructivos) que debe ser mejorado (60%)
DOCUMENTADO ACEPTABLE	Requisito diseñado o desarrollado mediante documentación (Procedimientos, registros, instructivos) que es aceptable (100%)

RESULTADOS DE AUDITORÍA DE SUFICIENCIA		
NUMERAL	**REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO**
4.1	REQUISITOS GENERALES	53%
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	100%
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION	100%
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	100%
5.3	POLITICA DE LA CALIDAD	100%
5.4	PLANIFICACION	81%
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	81%
5.6	REVIISON POR LA DIRECCION	58%
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	87%
6.2	RECURSOS HUMANOS	84%
6.3	INFRAESTRUCTURA	100%
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	100%
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	100%
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	100%
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	0%
7.4	COMPRAS	100%
7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	97%
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	41%
8.1	GENERALIDADES	100%
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION	63%
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	100%
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	10%
8.5	MEJORA	72%
	CUMPLIMIENTO GENERAL	**83%**

AUDITORÍA DE SUFICIENCIA



ANEXO F

FOTOGRAFÍAS

PRODUCTOS DE LA EMPRESA PROAGRIP CÍA. LTDA.

Fotografía 1. Alcachofa

Fotografía 2. Papa Nabo

Fotografía 3. Cilantro

Fotografía 4. Pepinillo

Fotografía 5. Tomate riñón

Fotografía 5. Papa enfundada

Fotografía 6. Col morada

Fotografía 7. Brócoli Empacado

Fotografía 8. Col blanca

Fotografía 9. Cebolla Empacada

Fotografía 10. Cebolla empacada

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN PROAGRIP CÍA. LTDA.

Fotografía 11. Recepción-Selección

Fotografía 12. Recepción-Selección

Fotografía 14. Cortado

Fotografía 15. Empacado

Fotografía 16. Enmallado

Fotografía 17. Almacenado

Fotografía 18. Traslado de producto

Fotografía 19. Transporte

Fotografía 20. Transporte

Fotografía 21. Transporte

Fotografía 22. Asesoramiento y capacitación

Barrio San Vicente
Alberto Rosero s/n y Sergio Quiroz
Telfs.: 03 285 5416 - 03 285 6393
Cel.: 09 9562 909
Tungurahua - Ambato - Ecuador

Ambato, 08 de Junio del 2016

CERTIFICADO

Mediante el presente escrito, hago constar que en calidad de Gerente de la empresa PROAGRIP CÍA. LTDA, he recibido y analizado la documentación correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001:2008 desarrollada por la Ing. Inés Córdova Guambo en el trabajo de investigación bajo el tema "EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA PROAGRIP CÍA LTDA.", por lo cual manifiesto que la propuesta documental es acorde a los requerimientos de ésta organización y servirá para su implementación con la finalidad de mejorar la satisfacción de los clientes y el control de los procesos.

Autorizo a la Ing. Inés Córdova Guambo para que use el presente documento de la forma que más le convenga.

Atentamente,

Lic. Fernando Espín
GERENTE
PROAGRIP CÍA. LTDA.