



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE
AUTOMATIZACIÓN

Tema:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE CALZADO
GAMOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001: 2015

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

ÁREA: Industrial y Manufactura

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Industrial

AUTOR: Mazón Pérez Alexander Eduardo

TUTOR: Ing. Mg. Christian Mariño

AMBATO – ECUADOR

Agosto - 2020

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Titulación con el tema: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE CALZADO GAMOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001: 2015, desarrollado bajo la modalidad de Proyecto de Investigación por el señor Alexander Eduardo Mazón Pérez, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, me permito indicar que el estudiante ha sido tutorado durante todo el desarrollo del trabajo hasta su conclusión, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 15 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y el numeral 7.4 del respectivo instructivo.

Ambato, agosto 2020.



Ing. Christian José Mariño Rivera, Mg.
TUTOR

AUTORÍA

El presente Proyecto de Investigación titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE CALZADO GAMOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001: 2015 es absolutamente original, auténtico y personal. En tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, agosto 2020.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above a horizontal dashed line.

Alexander Eduardo Mazón Pérez

C.c.: 1804402400

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de par calificador del Informe Final del Trabajo de Titulación presentado por el señor Alexander Eduardo Mazón Pérez, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en procesos de automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, bajo la Modalidad de Proyecto de Investigación, titulado SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE CALZADO GAMOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001: 2015, nos permitimos informar que el trabajo ha sido revisado y calificado de acuerdo al Artículo 17 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y al numeral 7.6 del respectivo instructivo. Para cuya constancia suscribimos, conjuntamente con la señora Presidenta del Tribunal.

Ambato, agosto 2020.



Firmado electrónicamente por:
**ELSA PILAR
URRUTIA**

Ing. Elsa Pilar Urrutia Urrutia Mg.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
**ALEXIS
REINALDO
SANCHEZ MINO**

Ing. Alexis Reinaldo Sánchez Miño Mg.
PROFESOR CALIFICADOR



Firmado electrónicamente por:
**VICTOR HUGO
GUACHIMBOSA
VILLALBA**

Phd. Víctor Hugo Guachimbosa Villalba
PROFESOR CALIFICADOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Ambato, agosto 2020.



Alexander Eduardo Mazón Pérez

C.C.: 1804402400

AUTOR

DEDICATORIA

*A mi **padre**, quien fue un pilar fundamental en mi vida, que desde niño supo enrumbarme en el camino del bien, ayudándome a alegrarme de los malos pasos, además de ayudarme económicamente para que no me faltase nada en mi vida estudiantil.*

*A mi **madre**, quien fue el otro pilar fundamental de mi vida, ya que con su cariño o mal genio siempre estuvo pendiente de mi vida estudiantil, ayudándome a hacer de mí una gran persona, enfocado en cumplir mi sueño de ser ingeniero industrial.*

Alexander Mazón

AGRADECIMIENTO

A Dios, que en todo momento fue mi refugio y fuente de inspiración para seguir adelante en mis estudios a pesar de las adversidades que se me presentaron en el camino al éxito.

*A la **Universidad Técnica de Ambato**, Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial, Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, por haberme brindado la oportunidad de iniciar y concluir mis estudios universitarios de la mejor manera, y como no recordar los miles de experiencias que pase en mi vida estudiantil.*

*Al **Ing. Christian Mariño** por su confianza y paciencia para orientarme en este proyecto de investigación.*

*Al señor **Miguel Ángel Gutiérrez**, por abrirme las puertas de su empresa para poder realizar este proyecto de investigación.*

*A mis **Compañeros**, que a pesar de las adversidades de la vida jamás dejamos de apoyarnos y poner un granito de arena para poder ser todos unos profesionales.*

Alexander Mazón

Índice general de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	i
AUTORÍA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
Resumen ejecutivo	xvi
Abstract	xvii
Introducción	xviii
CAPITULO I.....	1
1.1 Tema de investigación.....	1
1.2 Antecedentes Investigativos	1
1.2.1 Contextualización del Problema	1
1.2.2 Estudio del Arte.....	4
1.2.3 Justificación.....	9
1.2.4 Fundamentación Teórica.....	10
Calidad	10
Los tres niveles de la calidad: Sistemas, Procesos y Productos.....	12
Evolución de la Calidad	12
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	14
Estructura ISO 9001:2015.....	19
Gestión por procesos	21
Mapa de procesos	21
Información documentada.....	22
Diagrama ABC.....	23
1.3 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo General	24
1.2.2 Objetivos Específicos.....	24
CAPÍTULO II	25

METODOLOGÍA	25
2.1 Enfoque	25
2.2 Modalidad de investigación.....	25
2.3 Población y muestra	26
2.4 Recolección de información.....	27
2.5 Procesamiento y análisis de datos	28
2.6 Desarrollo del proyecto	28
2.7 Materiales	29
CAPÍTULO III.....	31
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
3.1 Análisis y discusión de los resultados	31
3.1.1 Información de la organización.....	31
3.1.2 Análisis ABC de Calzado Gamos	34
3.1.3 Descripción del proceso productivo de calzado Trekking	35
3.1.4 Nivel de suficiencia de la empresa Calzado Gamos ante el sistema de Gestión de Calidad referente a la Norma ISO 9001:2015.....	37
3.1.5 Análisis de la encuesta de compromiso de la Gerencia de Calzado Gamos 53	
3.1.6 Análisis de conocimiento de los colaboradores hacia el sistema de gestión de Calidad en base a ISO9001:2015.....	54
3.1.7 Manual de Calidad ISO 9001:2015.....	65
3.1.8 Procedimientos del sistema de gestión de calidad	127
CAPITULO IV.....	256
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	256
4.1 Conclusiones	256
4.2 Recomendaciones	257
Referencias Bibliográficas	259
Anexos	262
Anexo 1: Formato de encuestas para la gerencia y colaboradores.....	262
Anexo 2: Ficha de recolección de información.....	264
Anexo 3: Lista de chequeo del porcentaje de implementación de la Norma ISO 9001:2015 [7] [30].	265
Anexos del procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades	280
Anexo 4: Matriz de valoración de riesgos y oportunidades.....	280
Anexo 5: Registro de acciones de riesgos y oportunidades	280

Anexos del procedimiento de gestión del cambio.....	281
Anexo 6: Registro de solicitudes de cambios	281
Anexo 7: Formato de solicitudes de cambios del SGC.....	282
Anexos del procedimiento de gestión de selección de personal	283
Anexo 8: Formato de Convocatoria de Personal.....	283
Anexo 9: Formato de la Ficha del Trabajador	284
Anexo 10: Registro del Plan de Capacitaciones	285
Anexo 11: Registro de Asistencia a Capacitaciones	286
Anexo 12: Registro de Horas Laborables	287
Anexo 13: Registro de competencia del personal	288
Anexos del procedimiento de comunicación interna y externa	289
Anexo 14: Registro de comunicación	289
Anexos del procedimiento de producción.....	290
Anexo 15: Registro de Orden de Producción.....	290
Anexo 16: Registro de Producción	291
Anexos del procedimiento de marketing y ventas	292
Anexo 17: Formato de Proforma Cliente.....	292
Anexos del procedimiento administrativo y financiero	293
Anexo 18: Registro de Materiales y/o Materia Prima.....	293
Anexo 19: Registro de Control de Inventario	294
Anexo 20: Formato de Proforma de Proveedor	295
Anexo 21: Formato de Nota de Pedido	296
Anexo 22: Formato de Orden de Compra.....	297
Anexos del procedimiento de selección y evaluación de proveedores	298
Anexo 23: Matriz de control de productos o servicios suministrados externamente	298
Anexos del procedimiento de atención de quejas y requerimientos.	299
Anexo 24: Formato de Encuesta de Satisfacción del Cliente	299
Anexo 25: Registro de Encuestas Mensuales.	300
Anexos del procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora.....	301
Anexo 26: Registro de mejora continua.....	301
Anexo 27: Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas.....	302
Anexo 28: Registro de Resultados de las Acciones de Mejora.....	303
Anexos del procedimiento de selección y evaluación de proveedores	304
Anexo 29: Registro de selección y evaluación de proveedores	304

Anexos del procedimiento de marketing y ventas	305
Anexo 30: Registro de Ventas.....	305
Anexos de planificación y gestión de calidad	306
Anexo 31: Registro planificación de la gestión de calidad	306
Anexos de producto no conforme	307
Anexo 32: Registro de defectos de calzado	307
Anexos del procedimiento de auditorias	308
Anexo 33: Registro de informe de auditoria	308
Anexos del procedimiento de revisión por la dirección.....	309
Anexo 34: Registro de revisión por la dirección.....	309

Índice de tablas

Tabla 1 Los 10 mejores países en crecimiento de ISO 9001 – 2014 y 2015	5
Tabla 2 Conceptos de Calidad de varios Autores	10
Tabla 3 Etapas y descripción de un Sistema de Gestión Calidad	14
Tabla 4 Principios del Sistema de Gestión Calidad ISO 9001:2015.....	16
Tabla 5 Beneficios de ISO 9001:2015	17
Tabla 6 Estructura de la norma ISO 9001:2015.....	19
Tabla 7 Tipos de procesos de un mapa de procesos.....	21
Tabla 8 Población de estudio de Calzado Gamos	26
Tabla 9 Técnicas y herramientas de recolección de información	27
Tabla 10 Actividades para el desarrollo del proyecto de investigación.....	28
Tabla 11 Actividades para el desarrollo del proyecto de investigación.....	29
Tabla 12 Productos de la empresa de Calzado Gamos	33
Tabla 13 Diagrama ABC de ventas de productos de calzado del año 2018	34
Tabla 14 Ponderaciones porcentuales de cumplimiento	37
Tabla 15 Porcentaje implementación del SGC	37
Tabla 16 Cálculos de porcentaje de implementación por capítulo	39
Tabla 17 Resultados de cumplimiento del capítulo 4-Contexto de la organización ..	40
Tabla 18 Resultados de cumplimiento del capítulo 5-Liderazgo.....	42
Tabla 19 Resultados de cumplimiento del capítulo 6-Planificación	44
Tabla 20 Resultados de cumplimiento del capítulo 7-Soporte.....	45
Tabla 21 Resultados de cumplimiento del capítulo 8-Operación	47
Tabla 22 Resultados de cumplimiento del capítulo 9-Evaluación del desempeño	49
Tabla 23 Resultados de cumplimiento del capítulo 10-Mejora	51
Tabla 24 Resultados de la encuesta hacia la gerencia de Calzado Gamos.....	53
Tabla 25 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 1	54
Tabla 26 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 2	55
Tabla 27 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 3	56
Tabla 28 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 4	57
Tabla 29 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 5	58
Tabla 30 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 6	59
Tabla 31 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 7	60

Tabla 32 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 8	61
Tabla 33 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 9	62
Tabla 34 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 10	63
Tabla 35 Términos y definiciones.....	69
Tabla 36 Organigrama Funcional.....	72
Tabla 37 Matriz de Análisis FODA	73
Tabla 38 Matriz de Análisis PEST.....	74
Tabla 39 Matriz de Identificación de las partes interesadas y sus requisitos.....	76
Tabla 40 Resumen de Procedimientos del Mapa de Procesos	94
Tabla 41 Mapa de Procesos.....	95
Tabla 42 Instructivo de Selección de Gerente General	97
Tabla 43 Política de Calidad	99
Tabla 44 Matriz de Descripción de Roles y Responsabilidades	100
Tabla 45 Matriz de determinación y valoración de riesgos y oportunidades.....	101
Tabla 46 Acciones para riesgos y oportunidades	102
Tabla 47 Objetivos de calidad.....	104
Tabla 48 Matriz de los Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	105
Tabla 49 Infraestructura Física, Equipos y Herramientas	108
Tabla 50 Ambiente para la operación de los procesos	111
Tabla 51 Instructivo de toma de conciencia de calidad	114
Tabla 52 Información documentada.....	115
Tabla 53 Lista maestra de documentos	116
Tabla 54 Indicadores de cumplimiento de la auditoría interna	125

Índice de figuras

Fig. 1 Certificaciones ISO 9001 en todo el mundo.....	4
Fig. 2 Los niveles de la calidad de una empresa.....	12
Fig. 3 Evolución de la Calidad.....	13
Fig. 4 Evolución de ISO 9001.....	15
Fig. 5 Relación ISO9001:2015 con ciclo PHVA.....	20
Fig. 6 Relación ISO9001:2015 con ciclo PHVA.....	22
Fig. 7 Pirámide de la documentación de información.....	22
Fig. 8 Ejemplo de diagrama ABC.....	23
Fig. 9 Diagrama ABC de los productos de Calzado Gamos en el año 2018.....	34
Fig. 10 Descripción del proceso productivo de calzado Trekking.....	35
Fig. 11 Porcentaje de cumplimiento del SGC.....	38
Fig. 12 Resultado porcentual de implementación por capítulo de la norma ISO: 9001 2015.....	39
Fig. 13 Resultado del diagnóstico al contexto de la organización.....	41
Fig. 14 Grafico de Resultado de diagnóstico al Liderazgo.....	42
Fig. 15 Resultado de diagnóstico a la Planificación.....	44
Fig. 16 Resultado de diagnóstico al Soporte.....	46
Fig. 17 Resultado del diagnóstico a la operación.....	47
Fig. 18 Resultado de diagnóstico a la evaluación desempeño.....	49
Fig. 19 Resultado de diagnóstico a la mejora.....	51
Fig. 20 Grafico de resultados de la encuesta hacia la gerencia de Calzado Gamos..	53
Fig. 21 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 1.....	54
Fig. 22 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 2.....	55
Fig. 23 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 3.....	56
Fig. 24 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 4.....	57
Fig. 25 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 5.....	58

Fig. 26 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 6	59
Fig. 27 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 7	60
Fig. 28 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 8	61
Fig. 29 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 9	62
Fig. 30 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 10	63

Resumen ejecutivo

El desconocimiento de la norma ISO 9001:2015 y la falta de estandarización de procesos, genera una pérdida en el mercado competitivo además de un déficit en los procesos empresariales ágiles y controlados, por lo cual el presente trabajo de investigación tiene como finalidad desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad para el área de producción de la empresa de “CALZADO GAMOS” según la norma ISO 9001: 2015.

El proyecto cuenta con un análisis inicial de la suficiencia en cuanto al cumplimiento de los requerimientos de la norma mediante la utilización de la lista de chequeo, además de un estudio sobre el conocimiento de la gerencia sobre dicha norma, y a sus colaboradores referente a la satisfacción de la calidad ofertada en todos sus procesos, con la finalidad de establecer la línea base en cuanto a la aplicación, cumplimiento y contar con la información documentada de cada área inmersa en la organización.

Mediante los resultados obtenidos, se obtiene una brecha de incumplimiento de la norma en todos sus procesos con un 58,21 por ciento, dado por la ausencia de información y aplicación de la información obligatoria para obtener un cumplimiento total de las cláusulas establecida por la norma, concluyendo así que mediante el desarrollo de la información documentada de todos los procesos mejora la suficiencia de la empresa en cuanto al Sistema de Gestión de calidad, considerando acciones ante las ineficiencias de la evaluación inicial con la creación de procedimientos, registros y manual de calidad con todos los criterios de aceptación de la norma Internacional.

Abstract

The ignorance of the ISO 9001: 2015 standard and the lack of standardization of processes, generates a loss in the competitive market in addition to a deficit in agile and controlled business processes, for which the present research work aims to develop a System of Quality Management for the production area of the company “CALZADO GAMOS” according to the ISO 9001: 2015 standard.

The project has an initial analysis of the sufficiency regarding compliance with the requirements of the standard through the use of the checklist, in addition to a study on the knowledge of management on said standard, and its collaborators regarding satisfaction of the quality offered in all its processes, in order to establish the baseline in terms of application, compliance and have the documented information of each area immersed in the organization.

Through the results obtained, a breach of non-compliance with the standard is obtained in all its processes with 58.21 percent, given by the absence of information and application of the mandatory information to obtain full compliance with the clauses established by the standard , thus concluding that by developing the documented information of all the processes, the adequacy of the company regarding the Quality Management System is improved, considering actions in the face of the inefficiencies of the initial evaluation with the creation of procedures, records and quality manual with all the acceptance criteria of the International standard.

Introducción

En la actualidad la competitividad dentro de la industria del calzado a nivel mundial y nacional ha aumentado significativamente ya que cada empresa trata de innovar, ajustándose a las necesidades de los potenciales clientes, mejoramiento de la calidad de producción y variedad de costos, por este motivo las empresas han optado por recurrir a los modelos de mejora continua, tal es el caso de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001 – 2015, establecidas por la Organización Mundial de Normalización con sede en Ginebra (Suiza).

La cual permite efectuar un control permanente en los procesos, además brinda una guía de los métodos de planificación, ejecución y verificación de los resultados, dando como efecto productos de Calidad para satisfacer de una mejor manera las necesidades de los clientes [1].

De tal manera que con un Sistema de Gestión de Calidad bien ejecutado y comprendido, la empresa se asegura que sus colaboradores trabajen orientados hacia la calidad, además el sistema permite identificar los requisitos y exigencias de los clientes. Habitualmente se mide su grado de satisfacción, labor que facilita la fijación de objetivos comerciales y el desarrollo de nuevos productos. También se mejora la gestión del conocimiento mediante el control de la documentación y de los datos, quedando siempre actualizada en la base de datos interna [2].

La Empresa de Calzado Gamos tiene una ideología orientada a un desarrollo con enfoque al futuro, por lo cual la gerencia ha decidido a colaborar con la propuesta de implantar el sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001 – 2015.

El proyecto de investigación “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE CALZADO GAMOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001: 2015”, comprende un estudio del nivel de suficiencia que posee la empresa en base a los requerimientos de la norma, lo cual se verifica mediante una lista de chequeo y la aplicación de encuestas a los colaboradores, en base a esos resultados se encamina a la empresa para cumplir con los requerimientos descritos y así poder enfocarlo a un desarrollo eficaz y competitivo , que pueda satisfacer las necesidades de los clientes.

CAPITULO I

1.1 Tema de investigación

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE CALZADO
GAMOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001: 2015

1.2 Antecedentes Investigativos

1.2.1 Contextualización del Problema

En la actualidad a nivel mundial el crecimiento de las industrias es cada vez mayor, una de estas es el calzado, por esa razón las empresas se han visto en la necesidad de utilizar sistemas de gestión de calidad para tener una mejor organización y estructura dentro de las mismas, ser más competitivas y eficientes dentro del mercado. En cada una estas empresas de calzado ya sean europeas, asiáticas o americanas, deben mantener estándares de calidad en cada par de zapatos que elaboren. Uno de los modelos más importantes de modelos de calidad son las Normas ISO, estas se crean el 27 de febrero del año 1947 por la Organización Mundial de Normalización con sede en Ginebra (Suiza), se trata de una empresa no gubernamental, desarrollada por 162 países y 3368 cuerpos técnicos que se encargan de la vigilancia de normas, hasta el momento se han elaborado más de 19.500 normas ISO [1].

La historia del calzado data de hace más de 15.000 años, por lo cual, se puede decir que la invención del calzado fue en la prehistoria. Además se podría decir que el origen del calzado comenzó con la sandalia utilizada por los egipcios, de igual manera otras civilizaciones también ya usaban esta maravilloso prenda de vestir, por mencionar algunas de estas, Grecia, Roma, Antigua China, atreves de los años han existido millones de modelos, hasta llegar a la actualidad en los cuales se usan por diferentes motivos, ya sea para la industria, confort o el simple hecho de verse bien [3].

A nivel mundial la producción de calzado en año 2018 alcanzó los 24.200 millones de pares, lo que puso un crecimiento del 2.7% respecto al año anterior. La fabricación de calzado se potencializa en Asia, donde se alcanza una producción de alrededor de 4 de cada 5 pares de calzado a nivel mundial. Los países con la mayor producción a nivel

mundial son: China, India, Vietnam, Indonesia, Brasil, Bangladés, Turquía, Pakistán, México e Italia [4].

En América uno de los mayores productores de Calzado es Estados Unidos, ya que este país tiene una gran demanda por su población, además la competencia de marcas es enorme, ya que cada una de estas buscan brindar lo mejor en calidad y con los mejores precios. En América Latina, Brasil es el principal país en la industria de calzado, cuya producción se destina mayormente al mercado interno. Otro núcleo importante es México, ya que actualmente está entre los 10 primeros a nivel mundial, seguidamente están Argentina, Chile, Colombia, Venezuela, Uruguay, Perú y Ecuador. Cabe recalcar que al calzado ecuatoriano se le ha otorgado varios reconocimientos por su excelente calidad de productos que ofrece [4].

En cuanto a la Producción de Calzado a Nivel Nacional tenemos a Tungurahua con el 44%. Pichincha con el 28%, Austro con el 20% y el resto del País con el 8%. Sin embargo, en años atrás, se observó ciertos datos estadísticos, en los cuales permitieron definir la capacidad de producción a escala nacional en cuanto al calzado, por lo que alcanza un valor de 28 millones de pares producidos durante un año, teniendo una estimación del 50% es para el consumo interno y otro % es para exportar [5].

La provincia de Tungurahua tiene la mayor producción con un 44% a nivel nacional, lo que señala que 44 de cada 100 pares de calzado fueron fabricados en la provincia, donde existen grandes empresas como Plasticaucho, Luigi Valdini, Liwi, Gamos entre otras, además de pequeños productores que tienen sus negocios de calzado ubicados en diferentes parroquias del cantón Ambato tales como: Totoras, Atahualpa, Huachi, Martínez, Picaihua, Izamba, Santa Rosa y Ambatillo [5].

Calzado Gamos es una empresa ambateña-ecuatoriana fundada por el señor Miguel Ángel Gutiérrez Pérez, dedicada a la producción de calzado en distintas líneas tales como: Seguridad Industrial, Bota Militar, Trekking, Casual - Urbano, Deportivo e Infantil. Nace en el año 1.990 bajo el logo de un gamo o venado. El logo surge dada a la admiración y simpatía del fundador de la empresa por estos animales cuyo significado para él es belleza, velocidad, flexibilidad y espíritu natural [6].

La producción de Gamos en sus primeros años fue dedicada a la línea de fútbol, microfútbol y calzado deportivo, a partir del año 1995 se incorporan tres nuevas líneas

dentro de su portafolio de producto: Seguridad Industrial, Botas Militares, Trekking y consecuentemente otras líneas dada la demanda del mercado. Dando como resultado dos grandes divisiones, una línea dedicada netamente a productos industriales y otra a productos comerciales [6].

Con el pasar de los años la Empresa de Calzado Gamos ha ido mejorando e innovando sus procesos de producción con el fin de ofertar en el mercado nacional e internacional un calzado que cumpla con altos estándares de calidad, para lo cual se ha incorporado materia prima de renombre mundial. Su compromiso es crear calzado de excelente calidad y diseño basados en tendencias mundiales, empleando manos ecuatorianas trabajadoras comprometidas. La Empresa de Calzado Gamos se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato Pasaje Campos Rivadeneira y avenida Atahualpa [6].

En nuestro País la Calidad es regularizada por varias instituciones del gobierno que son parte de Sistema Ecuatoriano de la Calidad (SEC), el ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) es el encargado de su generación, control y articulación, estos buscan que se garantice que se cumpla con las reglamentaciones naciones tales como el INEC y normativas Internacionales como las ISO [7].

De esta manera se ha comprobado que la ciudad de Ambato aporta con un porcentaje considerable al sector de calzado del país; de la misma forma Ambato tiene un índice alto de productores con deficiencia en el control de la calidad del producto e inserción de la normas ISO, lo que conlleva a que los posibles clientes potenciales busquen diferentes proveedores y deje de lado la producción del centro de país y se mantengan en la búsqueda de productos que llenen su expectativa en calidad y precio en otras ciudades e incluso en otros países, lo que ha concluido que el sector de calzado en Tungurahua tiene como objetividad propuesta obtener tenacidad en el mercado, capacitaciones e innovación para mejorar consecuentemente la calidad del producto, la presentación y precio servirá y evidenciará que las suelas fabricadas a inyección en Ambato sean de excelente calidad y se consumida a nivel nacional.

En la empresa de Calzado Gamos ,en el área de producción: la desorganización, la falta de estandarización de los procesos, la carencia de documentación provocan pérdidas de diferente naturaleza y magnitud tanto en tiempo, servicio, calidad y costo, una solución factible es la de implantar un sistema de gestión de calidad para el control,

estandarización y la mejora continua de los procesos y así la calidad del producto terminado satisfaga de mejor manera las necesidades de los clientes. Además existe poco personal capacitado, lo cual produce que los procesos y la calidad del producto se vean afectados y dentro del proceso de producción no existe un control apropiado, por el cual el uso de materia prima y materiales es desconocido. Si la empresa no dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad, se verá perjudicada en su proceso de producción, en su productividad y en la calidad de su producto final, por lo que no podrá cumplir con las exigencias cada vez más rigurosas del mercado y del cliente.

1.2.2 Estudio del Arte

Para realizar este proyecto de investigación, se ha recurrido a varias fuentes de información documental, bibliográfica, además de revistas, artículos científicos y tesis con similares proyectos ya realizados anteriormente y que tuvieron un gran impacto para su empresa y para la sociedad.

Según lo descrito por Angélica María Alzate Ibañez en el artículo publicado en la Revista Venezolana de Gerencia denominado: “ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes”. ISO es uno de los estándares internacionales con mayor credibilidad en el mundo. Esta norma fue actualizada recientemente para poder enfrentar los retos de la industria moderna, además la adopción de un sistema de Gestión de Calidad debe ser considerada como una disposición estratégica para una organización que contribuye a optimizar su desarrollo. La norma ISO 9001 se ha posicionado como una de las piedras angulares de los sistemas de gestión, a pesar de que en muchos casos la certificación no es obligatoria, pero el número de certificaciones es un indicador de la gran difusión y acogida que ha tenido en más de 175 países, contando con más de un millón de certificaciones a nivel mundial como se ilustra en la Figura 1 [8].

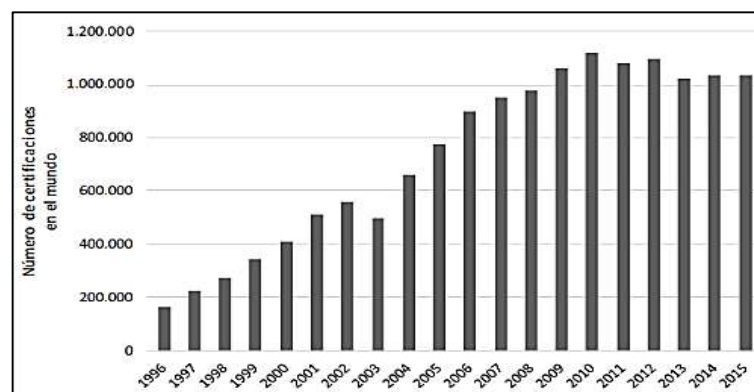


Fig. 1 Certificaciones ISO 9001 en todo el mundo [9]

De acuerdo con los resultados de la encuesta ISO, para el año 2014 se reportan un total de 1'036.321 certificaciones a nivel mundial, con un crecimiento con respecto al año inmediatamente anterior del 1%. Para el año 2015 se reporta un total de 1'033.936 certificaciones (incluyendo 4.190 certificados expedidos en la versión 2015), presentando descenso del 0.2% en relación al año inmediatamente anterior, comportamiento relacionado principalmente con el periodo de transición de la norma lo cual dichos resultados se observan en la Tabla 1.

Tabla 1 Los 10 mejores países en crecimiento de ISO 9001 – 2014 y 2015 [9]

2014		2015		
1	Italia	9215	Estados Unidos	4978
2	Australia	6608	China	4170
3	China	5767	Japón	1668
4	Bielorrusia	2833	Rumanía	1540
5	México	2538	Indonesia	1463
6	Turquía	1794	Polonia	1107
7	Canadá	1277	Eslovaquia	1085
8	Colombia	1146	Suiza	1013
9	Portugal	965	Chile	775
10	Eslovaquia	713	Filipinas	603

Según el informe ISO SURVEY los diez países que presentaron mayor crecimiento en el número de certificaciones emitidas para el año 2014 fueron: Italia, Australia, China, Bielorrusia, México, Turquía, Canadá, Colombia, Portugal y Eslovaquia. Para el año 2015 los países con un mayor crecimiento en el número de certificaciones fueron: Estados Unidos, China, Japón, Rumania, Indonesia, Polonia, Eslovaquia, Suiza, Chile y Filipinas. Estas estadísticas evidencian la importancia que ha cobrado la certificación en países de economías emergentes como Colombia, México y Chile, quienes han ganado una posición en el listado de los 10 países con mayor crecimiento en el número de certificaciones en el año 2014 y 2015. Ecuador en el año 2014 tiene 1346 certificaciones y en el año 2015 tiene 1270, a diferencia de Chile que está en la lista de los 10 países con mayor crecimiento, nosotros tenemos un decrecimiento de 76 acreditaciones por año en ese periodo de tiempo [9].

Así mismo Mario Mauricio Herrera menciona en el artículo publicado en la revista de Ingeniería Industrial llamada “Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa”, que un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) puede ayudar a las empresas de calzado a tener un mejor control de cada uno de los procesos internos. Este control es una herramienta muy beneficiosa si se combina con la

necesidad de ofrecer mejores productos a los clientes. Evidentemente existen algunas condiciones para que la ayuda del SGC sea factible, y una de esas condiciones es que dicho sistema no sea simplemente una evidencia basada en documentos y registros, sino que estos documentos y registros sean consecuencia del control que tenemos sobre los procesos de producción de zapatos, ya que cada uno de estos son de vital importancia para la calidad del producto final [10].

En el artículo publicado por María Palacios Guillem, Víctor Gilbert Soler y Elena Pérez-Bernabéu en la revista CIENCIAS (3C Tecnología), mencionan que en la actualidad nos enfrentamos a un mercado extremadamente competitivo, ya que cada uno busca mejorar sus procesos para tener mejores resultados en sus productos finales, además los clientes son cada vez más exigentes, es por ello es que las organizaciones intentan satisfacer en su máximo sus necesidades, y una de las maneras en que actualmente se lo está logrando es implementando un SGC, ya que este propone un modelo mejora continua, además que implanta políticas estandarizadas para alcanzar la calidad óptima de los productos ofertados en el mercado [11].

En el proyecto de investigación de Alexandra Castaño y Daniela Vélez de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de San Buenaventura de Cali, mencionan que su trabajo tuvo como finalidad diseñar un plan de Calidad en el proceso de inyección de una empresa que realiza plásticos, en un análisis previamente realizado identificaron que el producto presentaba varios defectos en su aspecto final y en cantidad por unidades por cajas, afectando el prestigio de la empresa. Por esta razón se realizó controles de calidad en el producto utilizando herramientas estadísticas, se recolectó la información para obtener la documentación necesaria en el proceso de inyección. Para la documentación se tuvo como base la Norma ISO 9001: 2015.

Finalmente, con el afán de medir el impacto de los cambios que se realizaron se adoptaron indicadores de gestión a la organización del antes y el después o una tendencia en la calidad del proceso de inyección. Se obtuvo buenos resultados, por lo cual se espera que la empresa tome como ejemplo lo que se realizó en este proceso y lo ponga en práctica en los demás procesos con el fin de apuntar a una certificación ISO 9001: 2015 [12].

En el Trabajo de titulación en la modalidad de Proyectos de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas denominado “Sistema de gestión de calidad para el sector de inyección de suelas de la provincia de Tungurahua: caso Teimsa”, Juan Carlos Santana Lozada, realizó la implementación de un SGC para dicha empresa basándose en la norma ISO 9001-2015, enfocado a satisfacer las necesidades de la empresa y sobre todo de los clientes, esta investigación inicio determinando la situación actual de la empresa, por lo cual fue necesario un enfoque investigativo a través de la utilización de herramientas como entrevistas y encuestas que le permitieron identificar características y obtener datos relevantes para realizar el proyecto. A través de todos los datos conseguidos elaboró un manual de calidad detallando varios aspectos importantes de la norma. Además, menciona que en la empresa es recomendable implementar el proceso de mejora continua en el área de inyección y manejar la normativa ISO 9001-2015 que ayudará a determinar las necesidades y expectativas para las áreas de producción [13].

En el Trabajo de Graduación. Modalidad: Seminario de Graduación, presentado previo la obtención del título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización denominado “Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en el Área de Producción de la Empresa de Calzado GUSMAR, para incrementar su Productividad”, José Luis Vallejo Torres menciona que el contenido de la investigación comprende los aspectos más importantes sobre la documentación que debe tener un área de gran trascendencia como es la de producción, además enfatiza la necesidad de establecer una investigación científica sobre la desorganización, la falta de estandarización de procesos, la carencia de documentación provocan varias perdidas de diferente ámbito, de esto nace su hipótesis, si este proyecto incrementara la productiva de la empresa, después de realizar los estudios necesarios efectivamente la empresa comienza a tener un aumento en su productividad ya que está científicamente comprobado que la empresa que aborda la tareas de la documentación en Manuales de Procedimientos, en especial de áreas importantes como la de producción bajo los parámetros de una norma internacional como la ISO 9001: 2015 y con un sentido común no tiene problemas dentro del control de sus procesos, solamente obtiene ventajas de la aplicación de los manuales [14].

En el Análisis del Caso del “Sistema de gestión de calidad y los procesos operativos del Hotel La Kápital de la ciudad de Ambato”, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, María de Lourdes Bonilla Veloz, manifiesta que tuvo por objetivo principal, el analizar el sistema de gestión de calidad aplicado en los procesos operativos en el Hotel. Por tal motivo propone implementar un plan de mejoramiento continuo basado en la Norma ISO 9001: 2015, la misma que incluye el ciclo PHVA o más conocido como ciclo de DEMIG que abarca todos los procesos dentro de la empresa y en consecuencia lograr una gestión eficiente, en empresas cuya naturaleza es la prestación de servicios, logrando así resultados satisfactorios pues logra cumplir todos los puntos de la norma ayudando a la empresa a ser más ordenada y tener mejores resultados productivos y económicos [15].

En el Proyecto de investigación, presentado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización con el tema “Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO: 9001 2015 Para La Empresa “INGEAUTO”, Roberth Fernando Campaña Díaz, recalca que su investigación parte de un diagnóstico inicial de Grupo Automotriz Ingeauto en la que se nota la inexistencia de una orientación hacia la calidad como forma estratégica de administración de la organización, asimismo de la falta de evidencia documental obligatoria para la aprobación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015, en la cual procede a evaluar el cumplimiento de la norma dando un total de 21.68%, este se debe a la falta de documentación asociada a los puntos analizados. Después de realizar el proyecto logra obtener un mayor suficiencia hacia el sistema de gestión de calidad , ya que se tomó en cuenta cada uno de los puntos de la norma enfocándose a demostrar su ejecución dentro de la planificación de las actividades que se realizan dentro del área de mantenimiento vehicular y venta de repuestos, obteniendo productos para dar cumplimiento al sistema a través de ; un manual de calidad, 6 procedimientos y 33 registros , exigidos por lo norma para una futura certificación internacional. Adicionalmente recomienda que se debe mantener informadas a todas las partes interesadas del SGC acerca de la ejecución del diseño del mismo en forma periódica [7].

1.2.3 Justificación

Esta investigación comienza por la necesidad de la empresa de Calzado Gamos por disponer de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001: 2015. Esta es una norma internacional la cual se enfoca en todos los parámetros de la gestión de calidad, que es obligatorio para las empresas con la finalidad de tener un sistema efectivo que le admitirá disponer y optimizar la calidad del calzado [16]. Para lograr mostrarse como una empresa capacitada y certificada para obtener un mayor reconocimiento a nivel local, nacional e internacional como una empresa de producción y comercialización de calzado con excelente calidad que satisfaga las expectativas y necesidades de los consumidores, asimismo los requisitos legales y reglamentarios en base al desarrollo de sus actividades.

La **importancia** de realizar esta investigación radica en el hecho que la competitividad en las empresas de calzado es cada día mayor. Según la Cámara de Calzado Tungurahua (CALTU), en Tungurahua se confecciona el 44% de la producción nacional de calzado y produce el 80% del cuero en el país [5]. El Banco Central del Ecuador, en los balances provinciales de las industrias, señala que el sector calzado contribuye con un 43% de la producción total, además representa el 1,09% del producto interno bruto del país [17]. Por lo que solo tener una buena calidad no será de gran trascendencia para competir con grandes compañías, además está la formación de un procedimiento para identificar, gestionar y controlar las actividades para la mejora continua de la calidad, manteniendo de forma documental que se está realizando de la manera correcta según lo planificado, además se logrará un aumento de la satisfacción de las partes interesadas del sistema, adquiriendo una cultura organizacional que los enfoque hacia una filosofía de mejora continua.

El proyecto es de **utilidad** para los propietarios y empleados de la empresa, ya que con la implementación de un SGC el cual tiene un enfoque a procesos de mejora continua con un ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) [16]. También conocido como ciclo Deming, y un pensamiento basado en riesgos, que hacen énfasis en el contexto organizacional de las empresas buscando mejorar la eficacia con la que se ejecutan sus procesos.

Los principales **beneficiarios** son directamente el cliente, ya que es la persona que tiene la libertad y tiempo para elegir el producto a su entera satisfacción, el sistema también aporta que los operarios trabajen de manera correcta, logrando así un producto de calidad, que satisfaga las necesidades de los clientes, generando mayor demanda y participación en el mercado local, nacional e internacional.

Finalmente, esta investigación es **factible**, ya que actualmente se cuenta con varias fuentes de información por la necesidad en la que se han visto inmersas varias empresas en disponer de un SGC, dejando su aporte metodológico para la implementación del mismo, y se justifica con la aprobación y colaboración conjunta de la alta gerencia de Calzado Gamos ofreciendo todos los recursos necesarios para la realización de la misma.

1.2.4 Fundamentación Teórica

Calidad

Para poder comprender correctamente el concepto de Calidad es un poco complejo y requiere remontarse a tiempos antiguos en los cuales varios autores e instituciones dieron varios conceptos sobre la calidad como indica en la Tabla 2.

Tabla 2 Conceptos de Calidad de varios Autores [18]

Gurus de la calidad	Descripción
Ernesto Ché Guevara (1963)	Establece la calidad como el acatamiento a la sociedad.
Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1985, 1988)	Esquematóizó que la calidad es una aceptación entre lo que se acepta o desea con respecto a lo que le ingresa al cliente.
Berry (1988)	Consideró como la opinión, que la calidad es un tema de previsión, no una ocurrencia lejana, identificando como influye en cada paso del progreso de nuevas políticas, tecnologías e instalaciones que brinden una mejora percepción del cliente.
Kaoru Ishikawa (1988)	Menciona que la calidad viene inmersa en el desarrollo, diseño, manufactura para fijar un producto de calidad, considerando un precio más económico, útil y sobre todo cumpliendo con las necesidades y deseos del consumidor final.

Tabla 2 Conceptos de Calidad de varios Autores (Continuación) [18]

Gurus de la calidad	Descripción
E.W. Deming (1988)	Estableció que la calidad es el grado observado de conformidad a bajo costo que prevalezca la fiabilidad, ajustándose a las expectativas del mercado, en la que señala que es siempre una mejora continua para sobresalir ante las demás organizaciones.
Harrington (1990)	Indicó que la calidad se compara con respecto al cumplimiento o excedencia de expectativas de las partes interesadas, además que se obtenga un precio idóneo.
V. Feigenbaum (1991)	Creyó que la calidad debe comenzar desde los procesos iniciales como el diseño, proceso, para finalmente culminar la producción cuando se encuentre con los clientes satisfechos.
Roger. G. Schrolder (1992)	Acertó que la calidad es establecer la mejora continua para tener cero defectos basados en el enfoque hacia el cliente final. Por lo que el consumidor designa el agrado del producto y su calidad ofertada.
M. Juran (1993)	Definió que la calidad es que el cumplir con las necesidades de los clientes internos y externos, en función del cumplimiento de ciertas características que no cuenten con deficiencias, Por lo cual señala que la calidad es la adecuación de las condiciones de producción para satisfacer las necesidades del consumidor.
Crosby (1996)	Acertó que la calidad ofertada hacia el consumidor depende del cumplimiento de todas las políticas de las organizaciones.
NC/ ISO 9000 2005.	Con respecto a la norma ISO, establece que es el grado con el que se cumplen los parámetros de obligatoriedad que son obligatorios ante todos los requisitos.
Valls (2007)	Identificó que para lograr una calidad satisfactoria se debe cumplir con todos los requisitos que se componen de las necesidades de los clientes, para priorizar y gestionar de la mejor manera toda la organización.

Mediante el análisis de la Tabla 2, de los conceptos sobre calidad, según estos autores se llega a la conclusión que tiene varios elementos en común tales como: necesidades, expectativas, mercado, clientes, satisfacción, todos estos elementos se encuentran ya sea explícitamente o de una manera implícita.

Los tres niveles de la calidad: Sistemas, Procesos y Productos

Los tres niveles de la Calidad son los que sobresalen a la hora de aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa como se observa en la Figura 2.

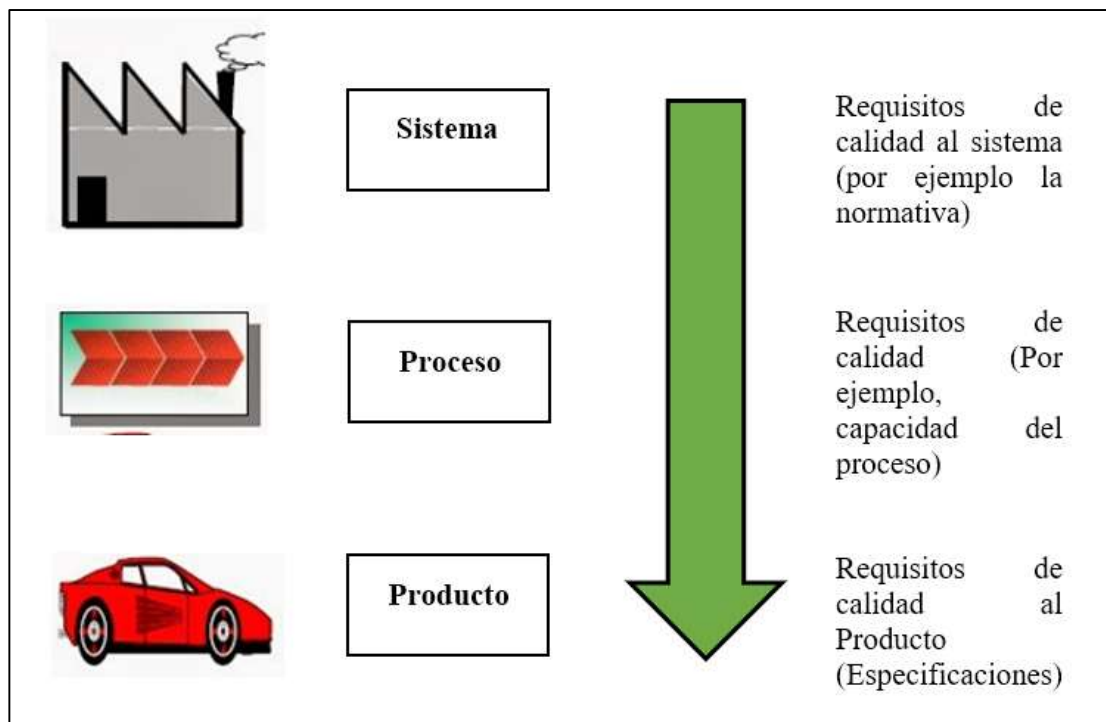


Fig. 2 Los niveles de la calidad de una empresa [19]

En función a la Figura 2 se tiene las siguientes definiciones:

- Un Sistema es el conjunto de elementos mutuamente relacionados.
- Un Proceso es la agrupación de actividades que se relacionan para transformar elementos en productos o servicios.
- Y un Producto es el resultado de un proceso [19].

Evolución de la Calidad

A nivel mundial todas las empresas buscan mejorar con el afán de aumentar su productividad, competitividad y obtener mayores reconocimientos para garantizar su estadia en el mercado, en la Figura 4 se observa la mejora en el tiempo.

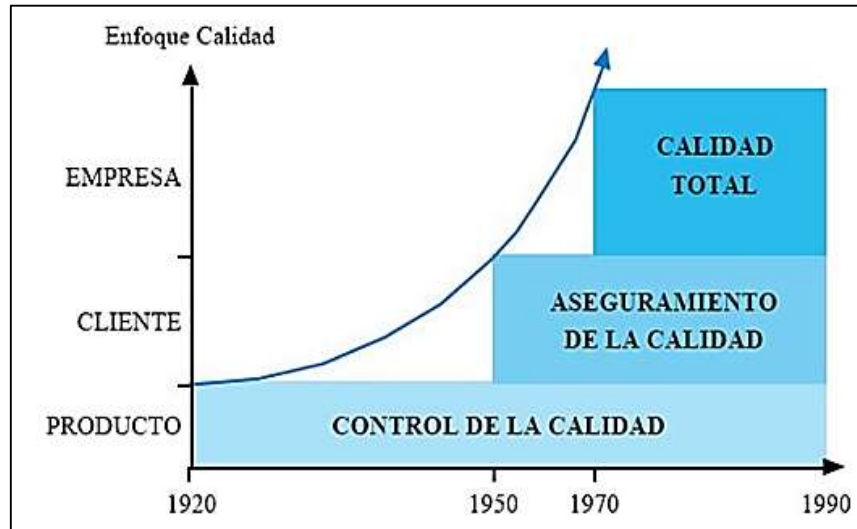


Fig. 3 Evolución de la Calidad [20]

Esta etapa data del año 1450 AC en la cual se presenta evidencias que existía la presencia de un inspector hasta 1920 el cual verificaba que las cosas que elaboraban tenían las dimensiones adecuadas. En si esta etapa solo se tomaba en cuenta como una medida correctiva del producto final.

Alrededor de 1920 esta etapa fue dirigida no solo en el producto terminado sino en los procesos, por tanto, la responsabilidad era del departamento de producción. El control se realizaba mediante técnicas estadísticas y muestreos, se puede mencionar a William Edwards Deming y Walter Shewart como principales autores que marcaron esta etapa.

En 1960 las aportaciones de Joseph Juran y Kaoru Ishikawa llevaron a que la calidad es la responsabilidad de todos los departamentos como un sistema, en donde la coordinación y la organización serán la clava para resolver problemas de forma activa estableciendo acciones preventivas mediante el uso de programas y planificación estratégica.

La etapa denominada Calidad total empieza en 1980 en la cual se empieza a notar varios avances en el cual la calidad ya era establecida como una estrategia para alcanzar ventajas competitivas, sin olvidar mencionar que la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) influyo mucho en esta etapa.

En la etapa denominada la calidad total, la fundación Europea busco lograr la perfección en 1990 en cuanto a la gestión de la calidad, además de otras organizaciones crean sus propios modelos de gestión e instauran recompensas que incentiven a las empresas reformar y mejorar, con una autoevaluación constante, guiando a la empresa

se enfoque en el objetivo de satisfacer la necesidad de todos los grupos de interés del sistema.

Finalmente, en los inicios del año 2000 la calidad da un giro y se transforma en un requisito fundamental para competir en varios mercados. La calidad no debe ser vista como una tarea y una preocupación exclusiva del área productividad, sino que requiere de una participación cooperación y compromiso desde la dirección general hasta los trabajadores [21].

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Se denomina un Sistema de Gestión al modo en la cual una empresa u organización implementa, mantiene y mejora sus procesos con el uso de normas para conseguir la satisfacción del cliente. Sin embargo, se conceptualiza al sistema de gestión de la calidad como el conjunto de normas interrelacionadas de una organización, que administra de forma ordenada la calidad de la misma en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes internos como externos, de esta manera se puede corroborar y gestionar la calidad en los procesos y procedimientos de la organización, como por ejemplo el modelo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) [22].

Por otro lado, el sistema de gestión de la calidad establece tres etapas fundamentales, que se obtiene en la Tabla 3.

Tabla 3 Etapas y descripción de un Sistema de Gestión Calidad [22]

Etapas	Descripción
La empresa carga el sistema	Ocurre cuando el personal se pregunta si tiene que hacer toda esa documentación después de terminar su trabajo.
La empresa camina al lado del sistema	Se determina cuando los empleados se han acostumbrado a realizar la documentación relacionada con el sistema.
La empresa se sube al sistema	Es cuando se tiene un sistema correctamente planeado y bien ejecutado, por tanto, puede llevar los objetivos de la empresa

Evolución del sistema de Gestión de Calidad

La Organización Internacional de Estandarización ISO (International Organization for Standardization), se originó ante la necesidad de realizar normas que tuviesen un alcance mundial, por lo que se generó investigaciones y trabajos, en la cual desde la primera publicación se ha desarrollado diferentes actualizaciones hasta la última revisión de la norma ISO 9001:2015, siguiendo la secuencia en el tiempo como muestra la Figura 4.

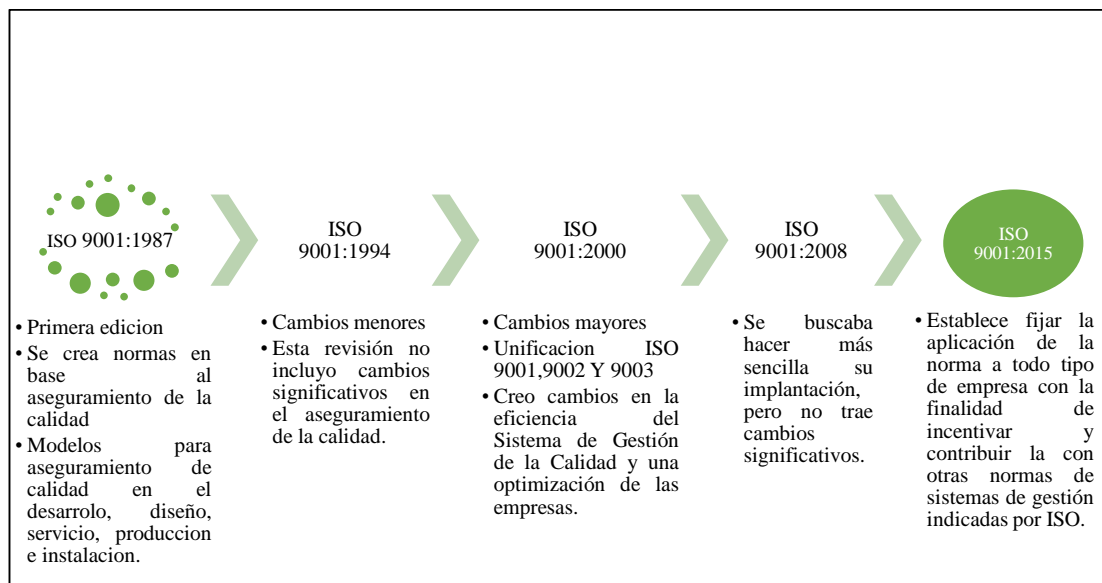


Fig. 4 Evolución de ISO 9001 [23]

Principios de la Gestión de Calidad

Se establecen los principios de un sistema de gestión de la calidad como una regla básica que se debe utilizar con la finalidad de dirigir y operar una organización de manera adecuada. Se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes internos y externos de la organización mediante la determinación de las necesidades de todas las partes interesadas e inmersas de la empresa. En base a la versión de la normativa ISO 9001:2015 cuenta con 7 principios fundamentales como muestra la Tabla 4, en cambio a diferencia de la normativa 2008 se suprime el enfoque de sistemas para la gestión y se incrementa el interés por la toma de decisiones y gestión de relaciones de una empresa [23].

Tabla 4 Principios del Sistema de Gestión Calidad ISO 9001:2015 [23]

Principios	Descripción
1.- Enfoque al cliente	La gestión de calidad, está enfocada en el cumplimiento de todos los requisitos y exigencias del consumidor y lograr superar sus deseos.
2.- Liderazgo	Generalmente todos los líderes de la organización elaboran la unidad, con la finalidad de formar las condiciones adecuadas, en la que los empleados y todo el personal se comprometan al cumplimiento de todos los parámetros de calidad.
3.-Compromiso de las personas	Desarrolla un resultado capaz e inmemorable para la organización, que todos los colaboradores sean convenientes y estén comprometidos en agregar valor a los procesos productivos.
4.-Enfoque a procesos	Se basa en entender y administrar todas las actividades de los procesos interrelacionados que conforman un sistema, logrando resultados similares y previsibles con mayor eficiencia y eficacia.
5.-Mejora	Para alcanzar el éxito de una organización se pone un especial énfasis y se concentra sus esfuerzos en la mejora continua de sus sistemas.
6.-Toma de decisiones basada en la evidencia	Las decisiones que se formen deben ser analizadas y evaluadas respecto a datos estadísticos e información de mayor relevancia y probabilidad de generar resultados satisfactorios.
7.-Gestión de las relaciones	Se las establece como las relaciones que tienen entre las partes interesadas internas y externas como proveedores que contribuyan a la consecución del éxito de la empresa.

Beneficios del sistema de gestión de calidad

Cabe mencionar que las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden unirse con el sistema de gestión de calidad, en un sistema integrado, utilizando elementos similares. Esto facilita la planificación, la asignación de recursos, el desarrollo de objetivos considerando una evaluación de la eficacia y eficiencia global de la empresa [23]. Los beneficios inmersos en el desarrollo de un sistema de gestión de calidad se la desarrollan en función a las necesidades en la Tabla 5.

Tabla 5 Beneficios de ISO 9001:2015 [23]

Beneficio	Descripción
Satisfacer al cliente	Tiene como finalidad cumplir con todas las expectativas que requiere el cliente.
Obtención de nuevos clientes	La captación de nuevos clientes se basa en la buena imagen que proyecta por adoptar un Sistema de Gestión de Calidad que avale los procedimientos llevados a cabo como el resultado del proceso productivo.
Mejora de los procesos de la organización:	Los procesos que se realizan en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado.
Diferenciación de la competencia	Una organización que cuente con un certificado en la norma ISO 9001, siempre destaca por encima de la competencia. El proyecta una imagen muy positiva sobre los clientes potenciales que hace que la organización prevalezca frente a otras además que los clientes busquen las empresas con mayores certificaciones internacionales.
Reducción de costes	Al incrementar la calidad del producto sin que afecte la calidad del mismo. Se trata de optimizar el proceso y eliminar los costes de tiempo o recursos que no agregan valor.

Comparativo de transición Norma ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

La nueva ISO 9001:2015 cuenta con un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para las empresas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008, dentro de los cambios más relevantes con respecto a las dos versiones se tiene lo siguiente:

- La norma ISO 9001:2015 se basa en un enfoque de prevención, mediante el análisis de riesgos y oportunidades de la empresa, por lo que minimizan las acciones preventivas.
- Establece la nueva versión de una mejora basada en el enfoque orientado a los procesos.
- Se desarrolla el capítulo del contexto de la organización como nuevo punto, en el que se establece todos los problemas y causantes de manera externa e interna de toda la empresa, y que necesariamente debe ser caracterizada con un propósito y guía además de la dirección estratégica para lograr resultados altamente esperados por el sistema de gestión.
- En la nueva edición de la norma con respecto a la actualización del año 2015, establece que las partes interesadas corresponden a las personas y empresas, que puedan afectarse por decisiones o acciones tomadas por todas las partes interesadas, ya que en comparación con la norma del año 2008 no se enfoca al proveedor.
- Desarrolla un incremento de enfoque basado en la planificación estratégica como principio implícito fundamental.
- La versión final de ISO 9001:2015, establece la metodología de todas las normas que se localizan en los diferentes Sistemas de Gestión Integrados.
- Se incluye el punto 9 sobre evaluación del desempeño en la que se fundamenta todos los criterios de la estimación del sistema de gestión en cuanto a riesgos, oportunidades, auditorías internas, y finalmente revisión del desempeño por la alta dirección.
- En la actual versión de ISO 9001:2015 existe una gran mejora en cuanto a la utilidad para inspeccionar todos los procesos y los productos o servicios que se reciben de organizaciones externas [24].

Estructura ISO 9001:2015

La norma, cuenta con diez numerales en la que del numeral 1 al 3 se tiene el alcance, referencias normativas y las definiciones de la norma, en cambio en las cláusulas del 4 al 10 se presenta los principales aspectos para desarrollar, implementar y garantizar las sostenibilidades del Sistema de Gestión de calidad en cualquier empresa. En la Tabla se puede observar los capítulos y la respectiva descripción de la norma.

Tabla 6 Estructura de la norma ISO 9001:2015 [23]

Capítulo	Nombre	Características
1	Objeto y campo de aplicación	El alcance define los resultados esperados de la norma del sistema de gestión.
2	Referencias normativas	Señala que cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable.
3	Términos y definiciones	Cuenta con los términos y definiciones comunes básicas más las propias de cada disciplina, por lo que constituyen una parte integral del texto común para las normas de sistemas de gestión.
4	Contexto de la organización:	La organización determinará las cuestiones que desea resolver, por tanto, en este capítulo habla sobre la necesidad de comprender la organización y su contexto, percibir las insuficiencias y expectativas de los clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades, entre otros y determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión.
5	Liderazgo	La alta dirección de la organización, debe demostrar e impulsar la mejora continua de toda la empresa en base a la política de calidad, definiendo y comunicando roles y responsabilidades a sus colaboradores de la organización.
6	Planificación	Este punto incluye el carácter preventivo de los sistemas de gestión, en la cual trata sobre los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización y cómo se evaluarán los resultados.

Tabla 6 Estructura de la norma ISO 9001:2015 (Continuación) [23]

Capítulo	Nombre	Características
7	Apoyo	Los recursos deben garantizar las sostenibilidades del sistema; tales como infraestructura, aseguramiento de la competencia de colaboradores, ambiente de procesos, y la elaboración y control de información documentada para la empresa.
8	Operación	Es el punto en el que la organización planifica y controla sus procesos internos y externos, los cambios que se produzcan y las consecuencias no deseadas de los mismos, así como el diseño y desarrollo de nuevos productos o servicio
9	Evaluación del desempeño	Habla de seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección. Describe los criterios para la evaluación del SGC, haciendo énfasis en la realización de auditorías internas para verificación de que los resultados obtenidos sean igual a los planificados.
10	Mejora	Aborda las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Los sistemas de gestión invitan a hacer cosas realmente para que el sistema sea una verdadera mejora. Es el momento de afrontar no conformidades y emprender acciones correctivas.

Relación de norma ISO9001:2015 con ciclo PHVA

En base a la estructura de la norma ISO 9001:2015, se vincula con el ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar), en la cual se observa cómo se involucra cada uno de los puntos de la norma, estableciendo cada uno de los parámetros involucrados como se puede observar en la Figura 5.

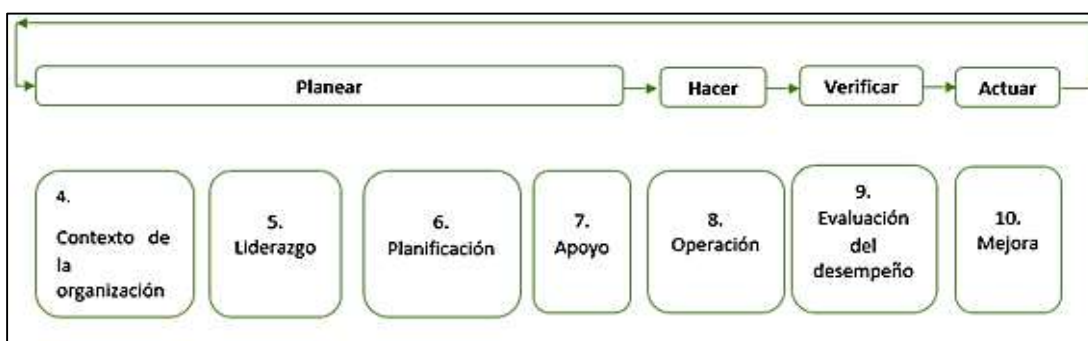


Fig. 5 Relación ISO9001:2015 con ciclo PHVA [23]

Gestión por procesos

En base a diversos autores, se considera que la gestión por procesos es la forma de gerencia de los métodos empresariales en sustitución de la gestión tradicional basada en las funciones, se define también como: la forma de gestión de la organización enfocándose en los procesos con la finalidad de alinear con la estrategia, misión y objetivos, como un sistema interrelacionado propuesto a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta. Por lo tanto, se crea el propósito de reordenar los flujos de trabajo de forma de reaccionar con más flexibilidad y rapidez a los cambios que estos tengan a lo largo del tiempo y mantenerlos con una visión de mejora continua [25].

Mapa de procesos

El mapa de procesos es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización, en la cual une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones y los muestra en una visión de conjunto. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito [26]. Por otra parte, los procesos a su vez relacionan su propósito con los procesos que los gestionan, esto ayuda a desarrollar herramientas de aceptación y aprendizaje, con la finalidad de contribuir a la identificación de los tipos de procesos y tener una mejor gestión. En un mapa de procesos se tiene los diferentes tipos de procesos como se muestra en la Tabla 7, y se observa en la Figura el ejemplo del desarrollo del mapa de procesos.

Tabla 7 Tipos de procesos de un mapa de procesos [26]

Procesos	Descripción
Procesos estratégicos	Procesos con el objetivo de definir y controlar los términos de la empresa, sus reglas y tácticas. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización.
Procesos claves	Se establecen como los procesos encargados de realizar las actividades operativas de la empresa, van desde la comprensión de los requerimientos de los clientes hasta la obtención de un resultado que satisfaga al cliente como el producto o servicio ofertado.
Procesos de apoyo	Estos procesos sirven como soporte a los procesos claves y estratégicos ya que sin ellos el resto no podrían ejecutarse como ejemplo se tiene: selección de personal, control de calidad formación del personal, compras, sistemas de información

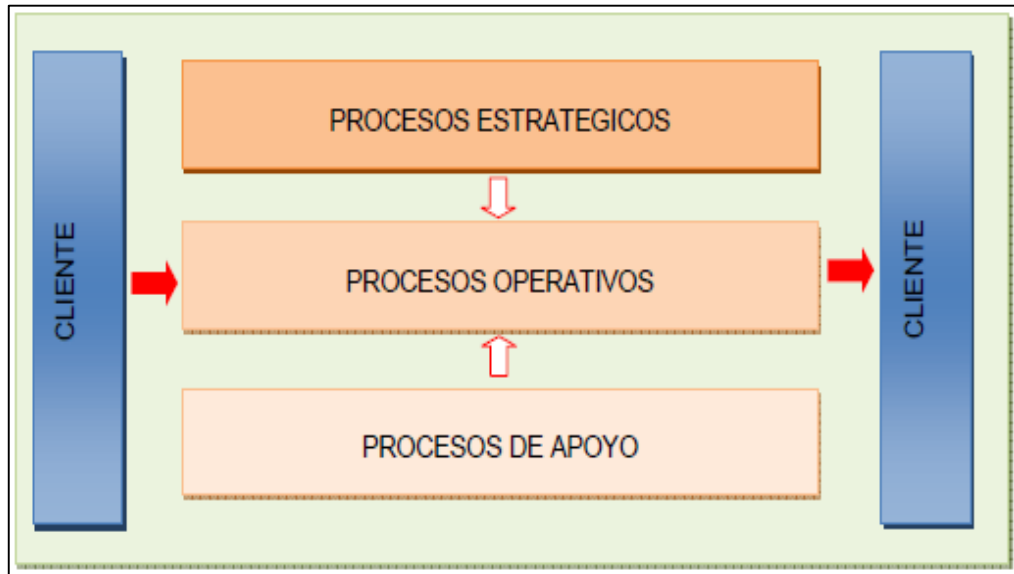


Fig. 6 Relación ISO9001:2015 con ciclo PHVA [26]

Información documentada

El Sistema de Gestión de calidad, debe establecer una documentación como evidencia de las acciones que se ejecutan o desarrollan en el sistema, teniendo en cuenta el orden jerárquico como se observa en la Figura 7.

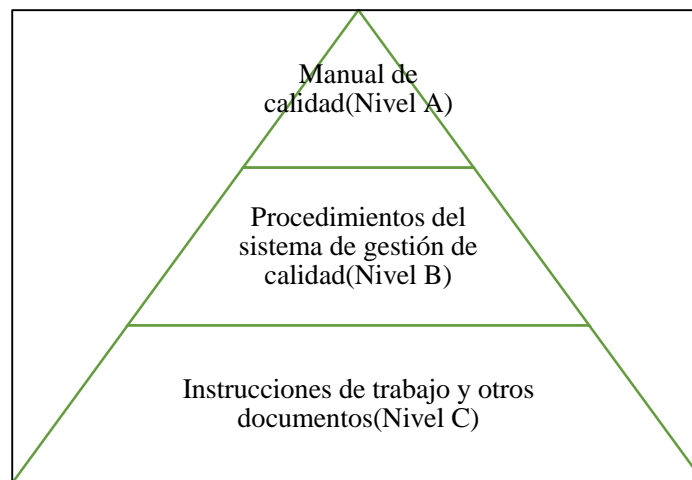


Fig. 7 Pirámide de la documentación de información [7]

En función a la Figura 7, representa la documentación más usual del SGC, y en la cima se encuentra la parte desaparecida que es el manual de calidad el cual establece las líneas de acción o parámetros generales del sistema de gestión de calidad. Se toma en consideración que la relevancia aumenta y el nivel de detalle del documento se extiende desde las instrucciones de trabajo y los procedimientos del sistema de gestión de calidad en función a la norma ISO 9001:2015.

Diagrama ABC

El diagrama ABC, es una variación del diagrama de Pareto, en la cual es una gráfica donde se divide por regiones los productos más vendidos ordenados de manera ascendente, en la cual establece la estrategia ABC en la cual divide esta lista en tres grupos según el valor: las piezas A constituyen casi 15% más alto de las piezas, las piezas B 35% siguiente y las piezas C el último 50%. A partir de la observación, al parecer la lista en la ilustración 17.12 se puede agrupar con A incluyendo 20% (2 de 10), B incluyendo 30% y C incluyendo 50% [27]. El ejemplo de esta grafica se lo puede observar en la Figura 8.

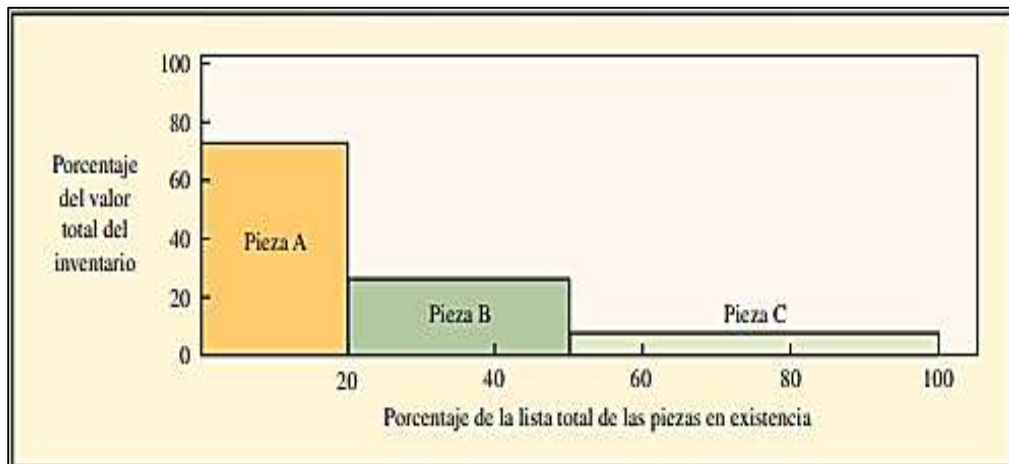


Fig. 8 Ejemplo de diagrama ABC [27]

1.3 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad para el área de producción de la empresa de “CALZADO GAMOS” según la norma ISO 9001: 2015.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos existentes del área de producción de Calzado Gamos.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de “CALZADO GAMOS” según la norma ISO 9001: 2015
- Elaborar la documentación necesaria para la implementación del SGC de acuerdo a los criterios de la norma ISO 9001: 2015.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Enfoque

El presente trabajo de investigación tendrá un enfoque tipo cualitativo y cuantitativo. Mediante el enfoque cualitativo se realiza la recolección de información de la organización además de la caracterización del proceso productivo de la empresa, así como la contextualización de los resultados obtenidos, por otra parte, mediante el enfoque cuantitativo se contabiliza los resultados de las encuestas desarrolladas.

2.2 Modalidad de investigación

Investigación aplicada

El presente proyecto de investigación utiliza la modalidad de investigación aplicada, ya que se realizará el estudio directamente en la empresa de Calzado Gamos, con la finalidad cumplir con los objetivos planteados, por lo cual se aplicará los conocimientos científicos y teóricos existentes en el ámbito de objeto de estudio, adicionalmente quedara plasmado en un documento que podrá ser utilizado en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad cuando la empresa lo considere pertinente.

Investigación bibliográfica – documental

La investigación se desarrollará bajo la metodología de investigación bibliográfica documental, ya que se indaga algunas metodologías que se han aplicado en diferentes tipos de empresas para el desarrollo de Sistema de Gestión de Calidad , para lo cual se acudiría a diferentes fuentes de información como repositorios web e información física plasmada en libros, artículos científicos, informes, registros y manuales, teniendo esta información como una línea base teórica, para posteriormente ser aplicado y fortalecer el conocimiento sobre este tipo de proyecto que ayudara a cumplir con los objetivos planteados.

Investigación de campo

Se empleará la modalidad de investigación de campo, ya que se trabajará directamente en las instalaciones de la organización, por lo cual se realizará una encuesta a la gerencia de Calzado Gamos sobre el Sistema de Gestión de Calidad, posteriormente se realizará la recolección de información mediante encuestas a los responsables de los procesos administrativos, operativos y de apoyo de la empresa, además a través de la técnica de observación y mediante la herramienta de una lista de chequeo se determina el cumplimiento de los requisitos según la norma ISO 9001:2015.

2.3 Población y muestra

El presente proyecto de investigación se la desarrolla en la empresa de Calzado Gamos, en la cual es el total de colaboradores que desarrollan todos los procesos tanto como administrativos como personal operativo en los diferentes procesos estratégicos, operativos y de apoyo dentro de las actividades de producción de calzado como se indica en la Tabla 8.

Tabla 8 Población de estudio de Calzado Gamos

Función	Número
Administrativos	17
Personal operativo	153
Población Total	170

Para determinar la muestra en base a la población de estudio, en el cual señala que la muestra es una parte representativa de la población, cabe mencionar que la presente investigación se realiza un muestreo no probabilístico debido a que los individuos son de fácil acceso hacia la obtención de los datos teniendo por consiguiente el cálculo de la muestra mediante la ecuación (1), en donde se considera una población de 170 personas, y un error de 0,05 para un 95% de confianza.

$$n = \frac{N}{E^2 * (N-1) + 1} \quad (1)$$

$$n = \frac{170}{(0,05)^2 * (170-1) + 1}$$

$$n = 119,50 = 120 \text{ personas}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

E= error de muestreo

El número total de trabajadores encuestados para el desarrollo del trabajo de investigación será de 120 personas comprendidas tanto para el personal administrativo de y el personal operativo.

2.4 Recolección de información

Las técnicas empleadas en el presente proyecto de investigación para la recolección de información son las siguientes que se detallan con su respectiva herramienta en la Tabla 9.

Tabla 9 Técnicas y herramientas de recolección de información

Técnica	Herramientas	Identificación
Encuesta	Cuestionario	Anexo 1
Observación	Ficha de observación	Anexo 2
Lista de chequeo	Formato de lista de chequeo	Anexo 3

En base a la Tabla 9, el proyecto investigación se realizará una encuesta al gerente, a los responsables de los procesos administrativos, operativos y de apoyo que estén inmersos en el área de producción de la empresa de Calzado Gamos la cual servirá para recopilar la información, de igual forma se realiza encuestas estructuradas y conocer el nivel de compromiso de la empresa con el SGC.

Por otra parte, por medio de la observación y la técnica de ficha de observación se toma los datos de cada proceso y las actividades que se ejecutan con la maquinaria, además de la identificación del personal.

Por medio de la lista chequeo se establece con la finalidad de determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos del SGC según la norma ISO 9001: 2015, además en las visitas que se realizará permitirá establecer los procesos que tiene la empresa de

Calzado Gamos y con esto poder determinar cómo se está ejecutando las actividades para poder plasmarlo en un mapa de procesos de una manera ordenada.

Para ejecutar este proyecto de investigación se realizará una encuesta al gerente y a los responsables de los procesos administrativos, operativos y de apoyo que estén inmersos en el área de producción de la empresa de Calzado Gamos la cual servirá para recopilar la información requerida por el proyecto. De igual forma se realizará encuestas estructuradas a estas personas para recolectar información y conocer el nivel de compromiso de la empresa con el SGC.

2.5 Procesamiento y análisis de datos

Los datos recopilados siguen los siguientes pasos:

- Identificar los procesos del área productiva de la organización y plasmarlo en un mapa de procesos, mediante el software de Microsoft Visio, con la finalidad de tener una mayor percepción de la organización, además de controlar y monitorear que los resultados obtenidos cumplan con los requerimientos de las partes interesadas.
- Tabular los datos recopilados e interpretar mediante la utilización del software Excel, por medio de la estadística descriptiva, para finalmente presentar la información de forma gráfica y de esta manera analizar el nivel de conocimiento de la empresa hacia la norma ISO9001:2015.

2.6 Desarrollo del proyecto

Para el desarrollo del proyecto de investigación se desarrolló las siguientes actividades mostradas en la Tabla 10.

Tabla 10 Actividades para el desarrollo del proyecto de investigación



Etapas	Actividad	Descripción
1	Diagnosticar inicialmente la situación actual de Calzado Gamos	Se desarrolla la encuesta a la gerencia de calzado gamos para definir las pautas sobre el trabajo de investigación
2	Diagrama ABC	Se define el modelo de calzado en el cual se centra el estudio






3	Desarrollar los registros para recolección de datos	Se desarrolla los registros para la recolección de datos
4	Identificación de proceso	Se desarrolla visitas técnicas para la recolección de datos de los procesos.
5	Realizar encuestas al personal	Se establece las encuestas para los responsables de los procesos administrativos, operativos y de apoyo del área de producción
6	Verificar el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015	Se desarrolla una lista de chequeo para verificar el nivel de cumplimiento, posteriormente se tabula y analiza la información
7	Caracterizar la organización	Se describe a la organización y se determina la información en cuanto a ubicación, productos que desarrolla.
8	Elaborar los procedimientos y registros para el Sistema de gestión de calidad	Se elabora los procedimientos necesarios de cada proceso de la empresa de calzado GAMOS.

2.7 Materiales

Los materiales usados en la presente investigación se los señala en la Tabla 11.

Tabla 11 Actividades para el desarrollo del proyecto de investigación

Material	Figura	Utilidad
Cámara fotográfica		Se desarrolla el registro fotográfico de los procesos productivos del área de elaboración de calzado en la empresa Calzado Gamos.
Cuestionario de Encuesta		Se emplea con la finalidad de determinar el conocimiento de la norma ISO 9001:2015, para los colaboradores y la gerencia.

Material	Figura	Utilidad
Fichas de Observación		Se utiliza para el levantamiento de las actividades de cada uno de los procesos productivos desarrollado en Calzado Gamos.
Lista de chequeo		Se determina el porcentaje de cumplimiento de los puntos de la norma ISO 9001:2015, mediante el grado de cumplimiento.
Visio 2016		Elaboración de instructivos de trabajo para el manual de calidad, además de el desarrollo del mapa de procesos de la organización.
Excel 2016		Tabulación y procesamiento de datos recopilados de encuestas, además de elaboración de gráficos estadísticos.
Word 2016		Se utiliza el software Word para la elaboración del informe de investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

3.1.1 Información de la organización



Reseña histórica

La empresa de Calzado Gamos empieza sus actividades en los noventa, ubicada en la ciudadela las Acacias en el barrio de Ficoa en la casa del Sr. Miguel Ángel Gutiérrez Pérez. Este emprendimiento surge como un emprendimiento familiar, con tan solo 10 trabajadores y 4 personas que estaban aprendiendo.

Inicialmente este emprendedor realiza un estudio de mercado para verificar que sus productos tengan una buena acogida, dando como resultados que sus productos tenían una muy buena aceptación, lo que fue un impulso para después de dos años solicitar un préstamo a la Corporación Financiera Nacional (CFN), para adquirir en un terreno donde actualmente se ubica la empresa.

Inicialmente la producción solo la realizaba según la demanda de los clientes, bajo sus necesidades y de acuerdo a los pedidos que recibían, lo cual permitió desarrollar varias líneas de trabajo, empiezan produciendo zapato de fútbol y microfútbol, el motivo y la razón por la cual la empresa se llama Gamos. A partir del año 1995 se incorporan tres nuevas líneas dentro de su portafolio de producto: Seguridad Industrial, Botas Militares, Trekking.

La empresa ha pasado por todas las etapas de crecimiento empresarial, de microempresa a pequeña empresa, luego a mediana y en la actualidad a gran empresa

que la actualidad es y por todo lo que representa para el sector del calzado del país [28] [29].

Historia del logo

Calzado Gamos nace bajo el logo de un gamo o venado. Este logo nace debido a la afición y cariño del fundador de la empresa por estos animales cuyo significado para él es belleza, velocidad, flexibilidad y espíritu natural [28] [29].

Localización

Avenida Atahualpa y Pasaje Reinaldo Miño, Ciudadela La Floresta, Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Página Web: <http://calzadogamos.com.ec/tienda/?orderby=rating>

Contacto: 033 700 400

Valores

Prestigio: Debido a que la empresa tiene casi 30 años de existir, posee un prestigio y es reconocida en el mercado nacional.

Trabajo en equipo: un trabajo en equipo es necesario para conseguir armonía en el trabajo individual que conllevan a cumplir metas grupales. Si hay trabajo en equipo existirá una adecuada comunicación y coordinación en el logro de metas.

Respeto: dentro de la empresa se debe fomentar un trato de respeto entre los empleados que permite un clima laboral agradable, además de conseguir una mayor cooperación.

Honestidad: la honestidad es factor crítico dentro de una organización, ya que está ligada con cualquier asunto dentro de la empresa, desde una sana información y comunicación hasta asuntos relacionados con dinero.


Responsabilidad: el principio de responsabilidad se destaca en la entrega de trabajos y el buen cumplimiento de tareas establecidas [28] [29].

Productos

En la Tabla 12, se identifican los productos que se desarrollan en la empresa Calzado Gamos.

Tabla 12 Productos de la empresa de Calzado Gamos

TIPO DE CALZADO ELABORADO POR LA EMPRESA DE CALZADO GAMOS			
Líneas de calzado	Material	Modelos	Gráfico
Casual	Cuero nacional Planta de goma antideslizante	Con cordón, sin cordón, cuadrados y puntones	
Seguridad industrial	Cuero nacional Suelas Plantillas Tela Forros Pasadores	Con cordón, caña alta y botines con punta de acero	
Militar	Cuero nacional Suelas Plantillas Tela Forros Pasadores	Caña alta, con cordones	
Trekking	Cuero nacional Suelas Plantillas Tela Forros Pasadores	Caña alta, caña baja, con cordones y en botín	
Deportivo	Cuero nacional Suelas Plantillas Tela Forros Pasadores	Caña alta, caña baja, con cordones	
Urbano	Cuero nacional Suelas Plantillas Tela Forros Pasadores	Caña baja, caña alta, con cordones	

Infantil	Cuero nacional Suelas	Caña alta, caña baja, con cordones, sin cordones y con velcro	
	Plantillas Tela Forros Pasadores		

3.1.2 Análisis ABC de Calzado Gamos

Se obtiene información de las ventas del año 2018, en cuanto a las cantidades por línea de calzado y el precio promedio de cada artículo obtenida dicha información por parte de la organización específicamente del área de ventas, se determina mediante un análisis ABC los productos con mayor importancia obteniendo así los resultados de la Tabla 13 y la Figura 9.

Tabla 13 Diagrama ABC de ventas de productos de calzado del año 2018

Líneas	Precio de Venta Promedio	Cantidad vendida	Total, Ventas	% Part.	% Par.t acum.
Trekking	\$85,24	24710	\$2.106.277,67	30,45%	30,45%
Seguridad Industrial	\$97,12	15683	\$1.523.129,08	22,02%	52,47%
Deportivo	\$65,33	15234	\$995.262,83	14,39%	66,86%
Militar	\$88,60	11303	\$1.001.406,82	14,48%	81,34%
Urbano	\$76,02	7428	\$564.667,44	8,16%	89,50%
Casual	\$71,60	6134	\$439.172,06	6,35%	95,85%
Infantil	\$53,16	5400	\$287.049,97	4,15%	100,00%
TOTAL			\$6.916.965,86	100,0%	

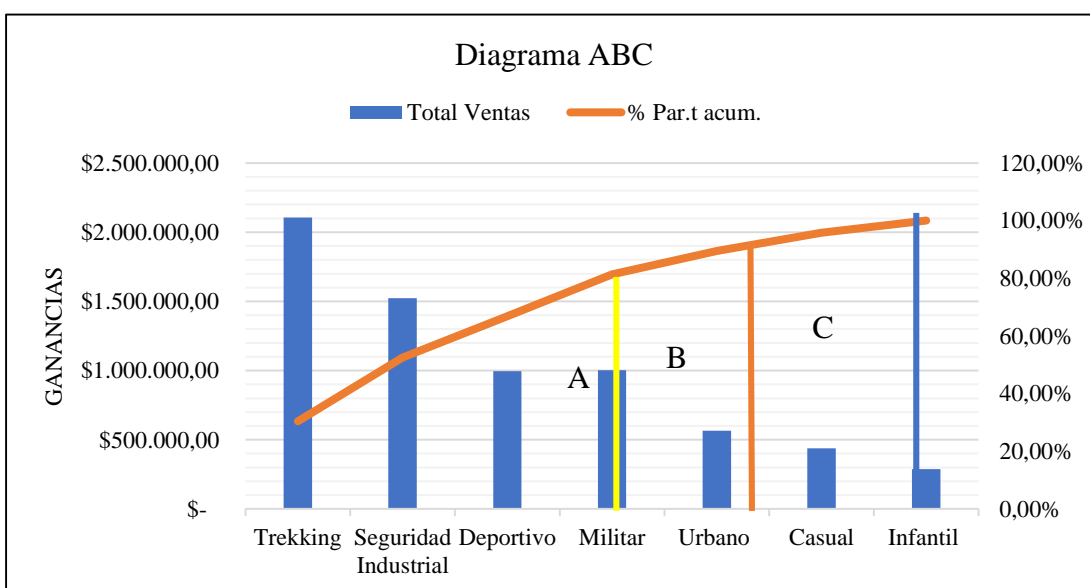


Fig. 9 Diagrama ABC de los productos de Calzado Gamos en el año 2018

Análisis

Mediante la Figura 9, del diagrama ABC de las ventas del año 2018 de las diferentes líneas de calzado Gamos en la zona A, se tiene a los productos de primera demanda para la organización teniendo como principal el calzado Trekking seguido del calzado de Seguridad, deportivo y militar, en cuanto a la zona B tenemos al calzado urbano y en la zona C tenemos al calzado Infantil, cabe mencionar que la línea de calzado infantil es nueva en la organización.

Interpretación

En base a los datos obtenidos del diagrama ABC, el estudio en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso productivo de la empresa se lo hace en función al calzado con mayores ventas, en el Top más alto como lo es el Calzado Trekking.

3.1.3 Descripción del proceso productivo de calzado Trekking

El área de producción de la Empresa de Calzado Gamos está distribuida en diferentes secciones de trabajo para la producción de Calzado Trekking, las cuales se reflejan a continuación en la Figura 10.

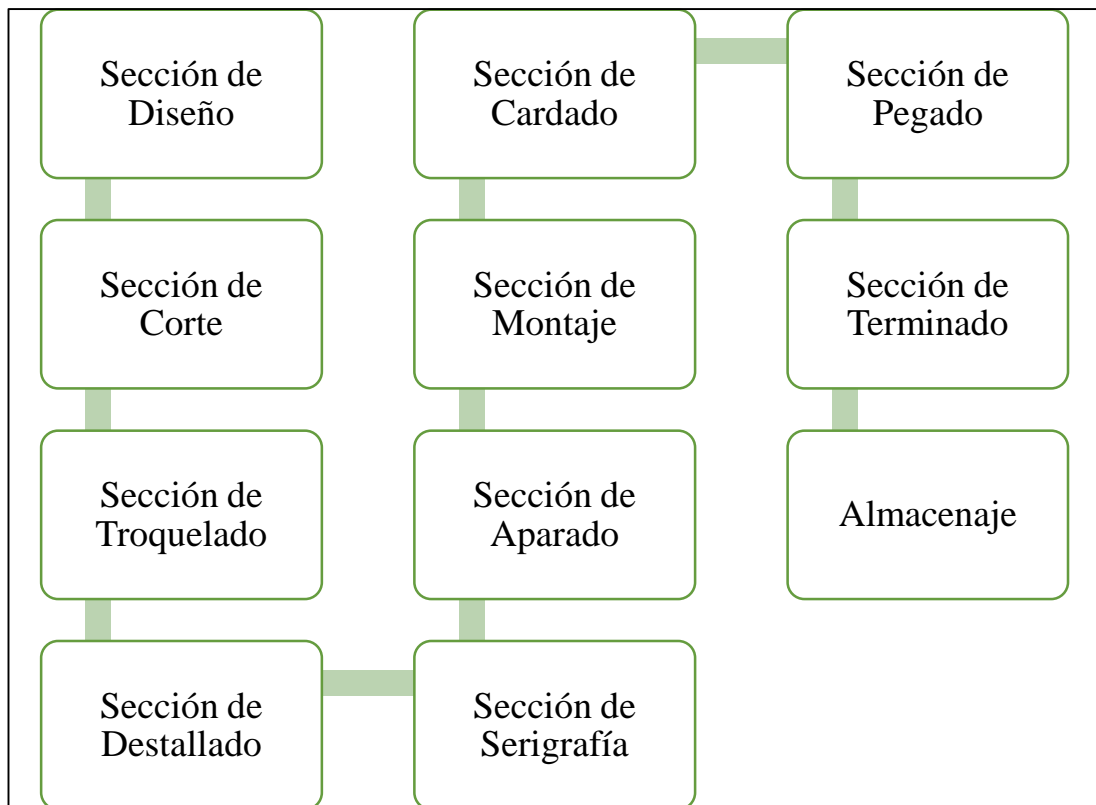


Fig. 10 Descripción del proceso productivo de calzado Trekking

El objetivo del área de producción de la empresa de Calzado Gamos es: Diseñar, Producir y Comercializar calzado de calidad, cada día tratando de innovar los procesos productivos para dar un producto de calidad a sus clientes, así tener la seguridad de que esos regresen por nuestros productos y a su vez nos promocionen con potenciales clientes.

Calzado Gamos funciona la mano de obra calificada y tecnología de punta con la mejor materia prima para garantizar la durabilidad, comodidad y seguridad del producto, por esta razón Gamos trabaja con Tecnología Italiana, ostenta maquinaria especializada como; una máquina cortadora encargada de realizar los cortes de las piezas en el cuero de manera eficiente, además de reduciendo el desperdicio de la materia prima al máximo. Así también la máquina que se encarga de pegar los talones y puntas de manera eficaz, subsiguientemente se tiene la máquina de reactivación, esta maquinaria se encarga de entregar al calzado propiedades de resistividad por medio del calor, igualmente se tiene la máquina de pegado, secado y reactivado esta procede a realizar tres procesos, que da al calzado dureza, resistencia y forma, finalmente el prensado para que las plantas que se unan bien al zapato. Además, cuenta con mano de obra especializada la cual realiza el proceso de producción de calzado con calidad.

La distribución de planta en la empresa de Calzado Gamos tiene un ordenamiento de acuerdo a la experiencia adquirida a través de los años por parte de los administrativos y el personal que labora en la misma, sin tener ningún tipo de estudio para la optimización de espacio y tiempos que se obtiene al realizar la correcta distribución.

La Empresa de Calzado Gamos constantemente hace un seguimiento al uso de los productos que brinda de calzado, lo que ha permitido que la población en general busque productos por la duración y una constante innovación en base a la información de los clientes y proveedores para mejorar la posición dentro del mercado.

Actualmente, la empresa de Calzado Gamos tiene ingresos mensuales que sobrepasan los 500.000 dólares, al identificar los costos totales que representan un 50% de los ingresos, adicionalmente el porcentaje de costos variables es del 85% y los fijos el 15% del total de los gastos, por lo que la organización presenta rentabilidad económica.

Se cumple el primer objetivo del trabajo de investigación con respecto a la obtención de información de todo el proceso productivo como parte inicial de la investigación para consiguiente desarrollar el análisis del conocimiento y cumplimiento de las cláusulas establecidas en la norma ISO 9001:2015.

3.1.4 Nivel de suficiencia de la empresa Calzado Gamos ante el sistema de Gestión de Calidad referente a la Norma ISO 9001:2015

Se define el nivel de suficiencia en cuanto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Calzado Gamos, en la cual se utiliza la matriz ponderativa presentada en la Tabla 14, en donde se tiene la ponderación en relación al cumplimiento y el porcentaje respectivo de cada uno de los criterios planteados.

Tabla 14 Ponderaciones porcentuales de cumplimiento [30]

Ponderaciones porcentuales de cumplimiento		
Ponderación de cumplimiento	Especificación	Descripción
0%	No documentado o No existente	No existe ningún registro ni acción
25%	Aplicado y No documentado	Es cuando se tiene aplicado el criterio de evaluación, pero no posean evidencia documental
50%	Documentado y No aplicado	Cuenta con documentos de soporte referente a los requisitos de la norma, pero no han sido aplicados
75%	Aplicado y documentado	Se evidencia la documentación y aplicación para la realización de sus actividades
100%	Aplicado, documentado y controlado	La documentación ha sido aplicada en la empresa se encuentra debidamente documentadas y controladas
N/A	No aplica	No puede ser aplicada

Al obtener la ponderación de cada uno y mediante la utilización de la lista de chequeo desarrollada en empresa como se indica en el Anexo 3, se evalúa por cada punto de la norma el porcentaje de cumplimiento con la intervención del Gerente General y el director del SGC, referentes al punto 4 hasta el 10 de la norma, obteniendo como resultado la brecha de incumplimiento que se muestra en la Tabla 15 y en la Figura 11.

Tabla 15 Porcentaje implementación del SGC

%Implementación del SGC de la Empresa de Calzado Gamos	
Porcentaje obtenido de cumplimiento	41,79%
Mínimo norma	100%
Brecha de incumplimiento	58,21%

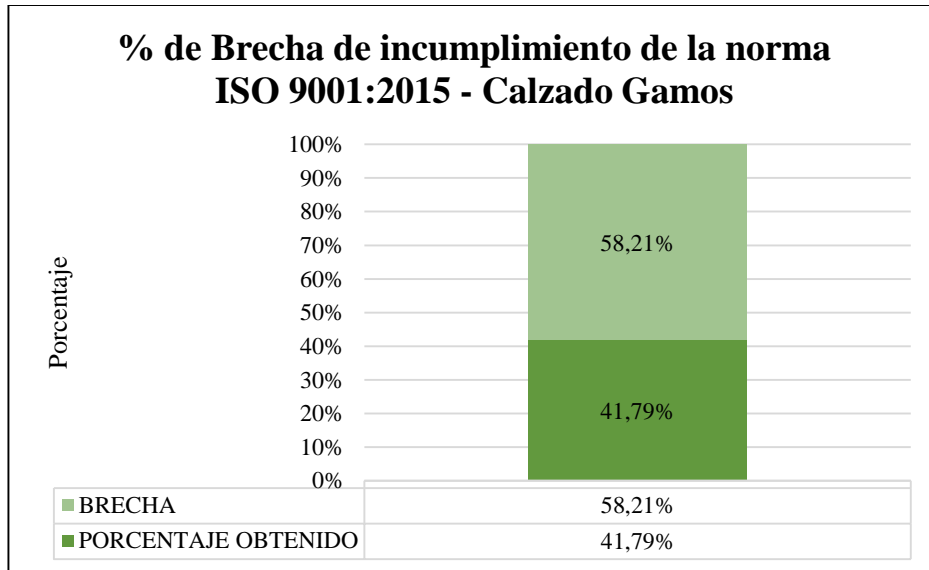


Fig. 11 Porcentaje de cumplimiento del SGC

Análisis e Interpretación

En la Figura 11, se observa que la empresa Calzado Gamos cuenta con una brecha de incumplimiento en cuanto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 de manera global con un porcentaje del 58,21% que es relativamente alto, por lo que se requieren acciones para mejorar dicho porcentaje logrando cumplir el 100% de la norma internacional determinando cada cláusula obligatorio de la norma.

Cabe mencionar que de forma global el SGC falta una mejora consistente, por tanto, se analiza cada punto inmerso de la norma mediante el cálculo de una media ponderada referente a los criterios evaluados en cada capítulo como se indica en la ecuación (2).

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i \cdot p_i}{\sum_{i=1}^n x_i} \quad (2)$$

Donde:

x_i =Número de veces que se repite un dato

p_i =Peso de ponderación porcentual

En la Tabla 16, se muestra los cálculos y el porcentaje obtenido de implementación de cada capítulo de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 16 Cálculos de porcentaje de implementación por capítulo

Ítem	Media Ponderada de cumplimiento	%Implementación
Ítem 4. Contexto de la organización	$\frac{(4 \times 0\%) + (12 \times 25\%) + (6 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{22}$	27,27%
Ítem 5. Liderazgo	$\frac{(1 \times 0\%) + (6 \times 25\%) + (15 \times 50\%) + (7 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{29}$	49,14%
Ítem 6. Planificación	$\frac{(0 \times 0\%) + (8 \times 25\%) + (17 \times 50\%) + (2 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{27}$	44,44%
Ítem 7. Soporte	$\frac{(0 \times 0\%) + (7 \times 25\%) + (24 \times 50\%) + (12 \times 75\%) + (1 \times 100\%)}{44}$	53,98%
Ítem 8. Operación	$\frac{(1 \times 0\%) + (34 \times 25\%) + (44 \times 50\%) + (15 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{93}$	44,41%
Ítem 9. Evaluación de desempeño	$\frac{(4 \times 0\%) + (22 \times 25\%) + (11 \times 50\%) + (0 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{37}$	29,73%
Ítem 10. Mejora	$\frac{(4 \times 0\%) + (11 \times 25\%) + (2 \times 50\%) + (1 \times 75\%) + (0 \times 100\%)}{18}$	25%
%Global del SGC	$\frac{(14 * 0\%) + (100 * 25\%) + (119 * 50\%) + (37 * 75\%) + (1 * 100\%)}{270}$	41,79%

De forma global de cada capítulo en cuanto a las cláusulas obligatorias requeridos para la norma, se ilustra en la Figura 12, cabe mencionar que los pesos bajos minimizan el porcentaje y de igual manera los pesos mayores incrementan el porcentaje de suficiencia en los puntos requeridos de implementación del SGC, logrando así tener una visión del porcentaje de cada capítulo.

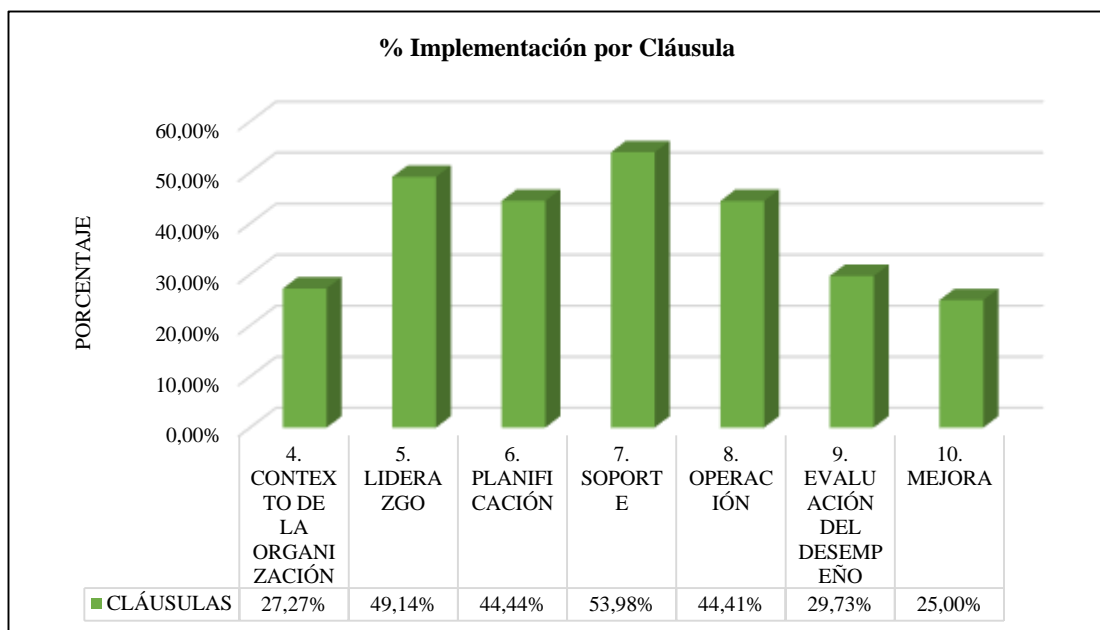


Fig. 12 Resultado porcentual de implementación por capítulo de la norma ISO: 9001 2015.

Análisis e interpretación

En la Figura 12, se observan los porcentajes de implementación de los capítulos obligatorios de la norma ISO 9001:2015, lo cual señala que Calzado Gamos referente al capítulo 4 sobre el contexto de la organización tiene un 27,27% de implementación, en cuanto al capítulo 5 sobre el liderazgo cuenta con un 49,14%, por consiguiente en el capítulo 6 basado en la planificación tiene un 44,44% de cumplimiento, además se determinó un 53,98% referente al soporte de la organización, un 44,41% correspondiente a operación, un 29,73% en el capítulo de evaluación del desempeño y finalmente en el capítulo 10 un 25% de cumplimiento en cuanto a la mejora continua del proceso, reflejándose de esta manera que en cada punto existe problemas o faltas graves que deben ser actuadas de manera idónea para dar cumplimiento a todos los ítems y contribuir a la mejora de sus procesos de la organización.

Análisis por Cláusula

Cláusula 4.-Contexto de la organización

Mediante la Tabla 17, se observan los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento referente a la cláusula 4 del contexto de la organización, haciendo énfasis en los problemas en cuanto a planificación, partes interesadas, y la caracterización global de Calzado Gamos.

Tabla 17 Resultados de cumplimiento del capítulo 4-Contexto de la organización [7] [30]

4.Contexto de la Organización							
Numeral	No documentado / No existente 0%	Aplicado / No documentado 25%	Documentado / No aplicado 50%	Aplicado y documentado 75%	Aplicado, documentado y controlado 100%	No aplica N/A	Total
4.1 Organización y su contexto.	0	1	1	0	0	0	2
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	1	2	0	0	0	0	3
4.3 Determinación del alcance del SGC.	2	2	1	0	0	0	5
4.4 SGC y sus procesos.	1	7	4	0	0	0	12
Total	4	12	6	0	0	0	22
% Porcentaje	18%	55%	27%	0%	0%	0%	
Porcentaje de Implementación				27,27%			



Fig. 13 Resultado del diagnóstico al contexto de la organización

Análisis

En base a la Figura 13, con un total de 22 puntos analizados en la cláusula 4 sobre el contexto de la organización, se identificó que el 18% de los datos con una cantidad de 4 criterios representan el 0% de suficiencia en la implementación de la norma, el 55 % corresponde a 12 calificaciones de evaluación con 25 % de implementación, señalan que son aplicados pero no documentados, en cuanto al 27 % que representan a 6 criterios los cuales poseen un 50% de implementación a razón de que la empresa posee evidencia documental de gestión para estos apartados pero no se encuentra aplicado, y un 0% con respecto al 75 y 100 % que indica que no se tiene implementado ni documentado según los apartados de la Norma ISO 9001:2015.

Interpretación

Al constatar un alto porcentaje en los niveles de incumplimiento en cuanto al punto comprensión de la organización y su contexto, se determina que la empresa Calzado Gamos, identifica las FODA que puedan afectar su correcta ejecución, pero no se encuentra la información documentada correcta ni medios de revisión sobre estas cuestiones; para lo cual se documentó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa para aprobación y revisión de la alta dirección, además señala que no cuenta con la documentación adecuada en cuanto a las partes interesadas constituyendo así la falta de cumplimiento de criterios, también cuenta con la codificación de sus procesos de manera trivial y no concisa.

Cláusula 5.-Liderazgo

En la Tabla 18, se ilustra de forma tabular los resultados, en cuanto a la cláusula 5 del liderazgo, el cual estipula la obligación de que la alta dirección tome la iniciativa para la evaluación y logro eficiente de resultados, la implantación de la política de calidad según el propósito de la organización y los roles y responsabilidades de la organización.

Tabla 18 Resultados de cumplimiento del capítulo 5-Liderazgo [7] [30]

5. Liderazgo							
Numeral	No documentado / No existente 0%	Aplicado / No documentado 25%	Documentado / No aplicado 50%	Aplicado y documentado 75%	Aplicado, documentado y controlado 100%	No aplica N/A	Total
5.1 Liderazgo y compromiso.	1	5	6	3	0	0	15
5.2 Política.	0	0	8	0	0	0	8
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	0	1	1	4	0	0	6
Total	1	6	15	7	0	0	29
% Porcentaje	3%	21%	52%	24%	0%	0%	100%
Porcentaje de Implementación				49,14%			

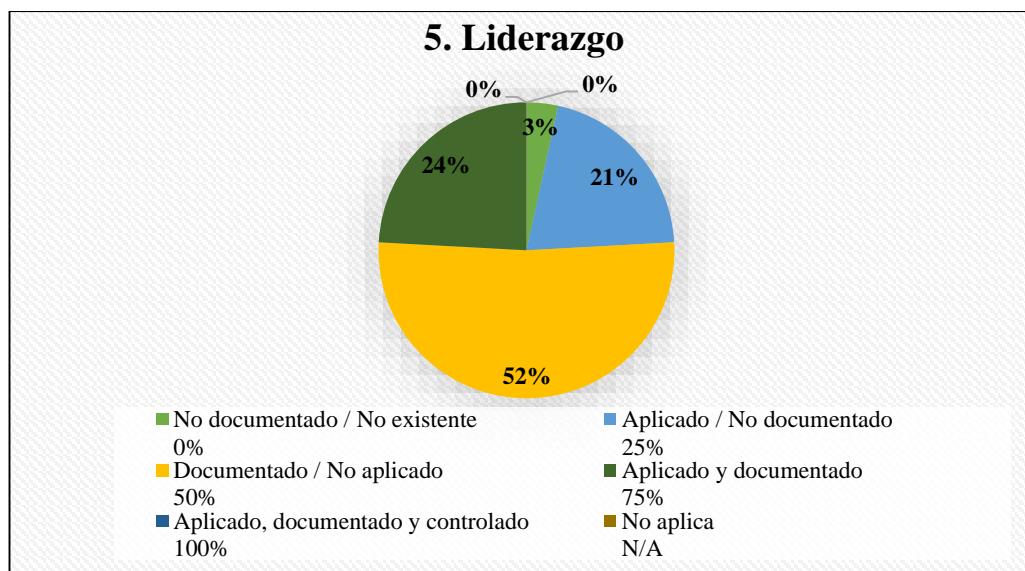


Fig. 14 Grafico de Resultado de diagnóstico al Liderazgo

Análisis

En base a la Figura 14, con un total de 29 puntos analizados en la cláusula 5 sobre el liderazgo, se obtuvo que el 3% de los datos con una cantidad de 1 criterio representa el 0% de suficiencia en la implementación de la norma, el 21% corresponde a 6 calificaciones de evaluación con 25 % de implementación, señalan que son aplicados

pero no documentados, en cuanto al 52 % que representan a 15 criterios los cuales poseen un 50% de implementación a razón de que la empresa posee evidencia documental de gestión para estos apartados pero no se encuentra aplicado, y un 24% con 7 criterios con respecto al 75% y un valor de 0% referentes 100 % que indica que no se tiene implementado ni documentado según los apartados de la Norma ISO 9001 : 2015.

Interpretación

En función a la cláusula 5, señala que tiene un porcentaje de implementación del 49,14%, por lo cual en cuanto al liderazgo y compromiso; Se observa la presencia de liderazgo gerencial, ya que Calzado Gamos asigna de manera idónea los recursos necesarios para la ejecución de actividades, por lo cual también apoya y contribuye con las personas para el desarrollo de sus capacidades técnicas, sin embargo no se ha integrado un enfoque basado en riesgos y oportunidades hacia el sistema de gestión de calidad en los procesos existentes y no se posee evidencia documental para respaldar estas actividades, por tanto se ha establecido la política de calidad que mejor se adapte a los requerimientos de la norma, para consiguiente definir los roles y responsabilidad del personal para mantener una mejor comunicación entre el personal operativo desarrollando dicha información en el manual y socializar con toda la organización.

Cláusula 6.-Planificación

Mediante la Tabla 19, se observan los resultados obtenidos de la lista de chequeo del cumplimiento de los numerales del capítulo 6 en cada ítem referente a la planificación, el cual presenta los aspectos a tener en cuenta para planificar el SGC, con el sustento de los objetivos y estrategias de una manera ordenada; con la finalidad de garantizar las salidas esperadas, por medio de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, logrando de esta manera identificar las falencias o insuficiencias de cumplimiento con respecto a los parámetros y poderlos efectuar teniendo así un alto porcentaje de cumplimiento, adicionalmente de mejorar continuamente sus procesos productivos y procesos estratégicos de la organización.

Tabla 19 Resultados de cumplimiento del capítulo 6-Planificación [30] [7]

6. Planificación							
Numeral	No documentado / No existente 0%	Aplicado / No documentado 25%	Documentado / No aplicado 50%	Aplicado y documentado 75%	Aplicado, documentado y controlado 100%	No aplica N/A	Total
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	0	4	3	1	0	0	8
6.2 Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos.	0	0	14	1	0	0	15
6.3 Planificación de los cambios.	0	4	0	0	0	0	4
Total	0	8	17	2	0	0	27
% Porcentaje	0%	30%	63%	7%	0%	0%	100%
Porcentaje de Implementación				44,44%			

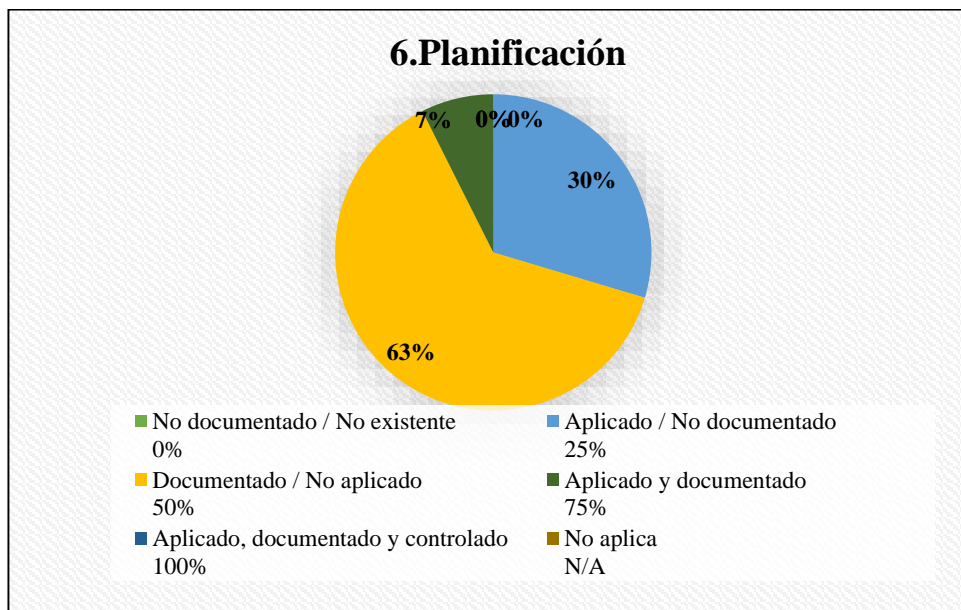


Fig. 15 Resultado de diagnóstico a la Planificación

Análisis

De un total de 27 puntos evaluados del capítulo 6 referente a la Planificación, se evidenció que el 26% que representa una cantidad 7 criterios de evaluación de la lista de chequeo, tienen un 0% de implementación ya que no se encuentra aplicado ni documentado en la empresa, y el 74% concerniente a 20 criterios los cuales poseen un 50% de implementación a razón de que la empresa posee evidencia documental de gestión para estos apartados pero no se encuentra aplicado, según los apartados de la Norma ISO 9001:2015.

Interpretación

En función a la cláusula 6, señala que tiene un porcentaje de suficiencia de implementación del 44,44% referentes a la planificación de la organización, por lo cual indica que la mayor parte de las acciones no son ejecutadas o implementadas y adicionalmente no cuentan con un sustento en la documentación, por lo cual considerando los parámetros implícitos de la empresa Calzado Gamos, indica que los riesgos no son abordados por la falta de aprobación de la gerencia general, por lo cual se desarrolla la generación de matriz de riesgos y oportunidades, en cuanto al objetivo del SGC, se los define para establecer su cumplimiento mediante la creación de la matriz de planificación, en cuanto a la planificación de cambios se establece el formato pertinente en caso de suscitarse algún cambio imprescindible dentro de los procesos de la organización.

Cláusula 7.-Soporte

En base a la Tabla 20, se identifican los resultados obtenidos respecto a la cláusula de soporte de la organización, en la cual se establecen los parámetros para la planificación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, en cual abarcan los recursos, la competencia y toma de conciencia, además de la documentación y el desarrollo de la información documentada pertinente de la empresa.

Tabla 20 Resultados de cumplimiento del capítulo 7-Soporte [30] [7]

7.Soporte							
Numeral	No documentado / No existente 0%	Aplicado / No documentado 25%	Documentado / No aplicado 50%	Aplicado y documentado o 75%	Aplicado, documentado o y controlado 100%	No aplica N/A	Total
7.1 Recursos.	0	1	13	3	1	0	18
7.2 Competencia.	0	0	0	4	0	0	4
7.3 Toma de conciencia.	0	0	4	0	0	0	4
7.4 Comunicación.	0	0	0	5	0	0	5
7.5 Información documentada.	0	6	7	1	0	0	14
Total	0	7	24	13	1	0	45
% Porcentaje	0%	16%	53%	29%	2%	0%	100%
Porcentaje de Implementación				54,44%			

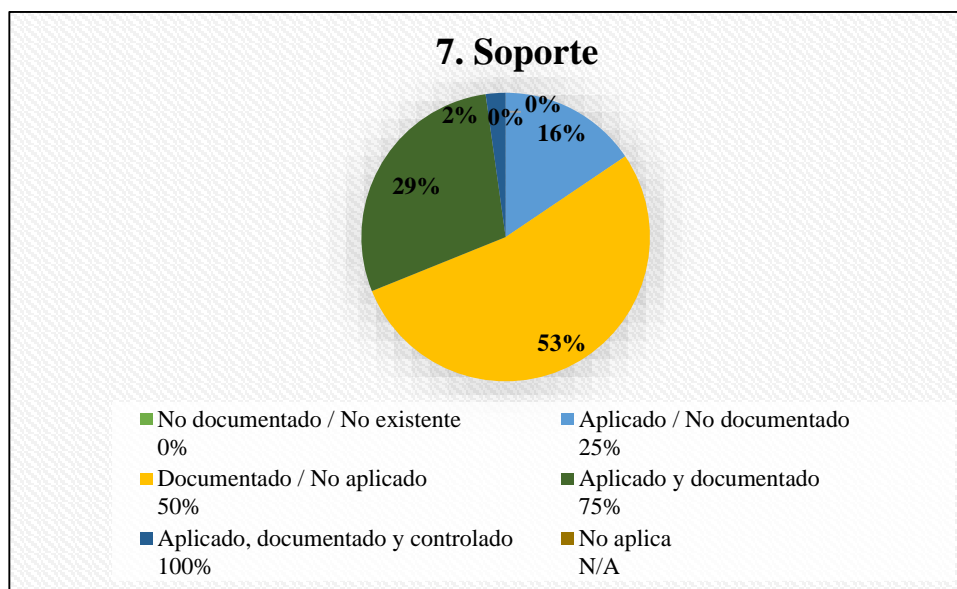


Fig. 16 Resultado de diagnóstico al Soporte

Análisis

En la Figura 16, se observan los resultados de la cláusula 7, sobre el soporte de la organización, teniendo los siguientes valores como resultado, se obtuvo que el 16% de los datos con una cantidad de 7 criterios representa el 25% de suficiencia en la implementación de la norma, en cambio el 53% perteneciente a 24 criterios en consideración a la suficiencia del 50% de cumplimiento, razón por la que la empresa posee evidencia documental pero no se aplica, en cambio el 29% perteneciente a 13 criterios, con respecto al 75% de cumplimiento señalando que se ha aplicado y documentado, para finalmente contemplar que en 1 criterio se cumplió al 100% la documentación como implementación.

Interpretación

Al constatar los valores referidos a la cláusula 7, sobre los recursos se puede notar que son acorde al mercado y a la capacidad de la empresa, ya que cuenta con la infraestructura y el personal adecuado, pero sin embargo no se cuenta con la documentación, por tanto, se desarrolla los registros para capacitación y mejoramiento de las capacidades de los trabajadores, en función a la competencia se comprueba que no se cuenta con registros de documentación, por lo cual se establece los registros de capacitaciones y programas además de adecuar las funciones del personal logrando la toma de conciencia, además se establecen los registros de comunicación y evidencia de la información documentada con los procedimientos de codificación.

Cláusula 8.-Operación

Mediante la Tabla 21, se observan los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento referente a la cláusula 8 de Operación, haciendo énfasis en la planificación, implementación y el control de los procesos en la empresa de Calzado Gamos.

Tabla 21 Resultados de cumplimiento del capítulo 8-Operación [30] [7]

8. Operación							
Numeral	No documentado / No existente 0%	Aplicado / No documentado 25%	Documentado / No aplicado 50%	Aplicado y documentado 75%	Aplicado, documentado y controlado 100%	No aplica N/A	Total
8.1 Planificación y control operacional.	0	1	8	2	0	0	11
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	0	10	9	2	0	0	21
8.3 Diseño y desarrollo para los productos y servicios.	0	0	1	0	0	0	1
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	0	12	9	0	0	0	21
8.5 Producción y provisión del servicio.	0	2	11	11	0	0	24
8.6 liberación de los productos y servicios.	0	3	2	0	0	0	5
8.7 Control de las salidas no conformes.	1	6	4	0	0	0	11
Total	1	34	44	15	0	0	94
% Porcentaje	1%	36%	47%	16%	0%	0%	100%
Porcentaje de Implementación			44,41%				

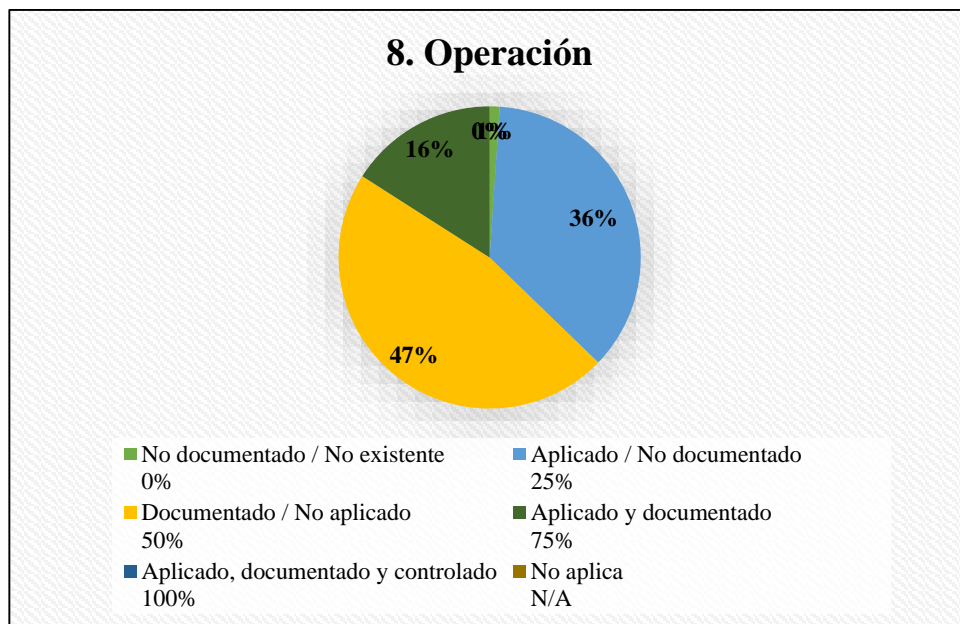


Fig. 17 Resultado del diagnóstico a la operación

Análisis

En base a la Figura 13, con un total de 94 puntos analizados en la cláusula 8 sobre la Operación, se identificó que el 1% de los datos con una cantidad de 1 criterio representan el 0% de suficiencia en la implementación de la norma, el 36 % corresponde a 34 calificaciones de evaluación con 25 % de implementación, señalan que son aplicados pero no documentados, en cuanto al 47 % que representan a 44 criterios los cuales poseen un 50% de implementación a razón de que la empresa posee evidencia documental de gestión para estos apartados pero no se encuentra aplicado, además se identificó que el 16% de los datos con una cantidad de 15 criterios representan el 75% de suficiencia en la implementación de la norma en documentos aplicados o documentados y un 0% con respecto al 100 % que indica que no se tiene implementado ni documentado según los apartados de la Norma ISO 9001:2015.

Interpretación

Al constatar un alto porcentaje en los niveles de incumplimiento en el punto de 1 Operación, se identifica que la información levantada de procesos no está debidamente implantada ni controlada, por lo que se evidencia que no existe un soporte documental de estos. En cuanto la comunicación de la empresa con los clientes se evidencia que no existe un medio de comunicación adecuado para conocer los requerimientos y necesidades. Además, se evidencia que los productos de origen externo no tienen un debido criterio de evaluación para asegurarse de que los proveedores cumplan con los requisitos para el sistema de gestión de calidad. Se evidencia que la empresa si genera información de los procesos, pero no los respalda de una manera adecuada para verificar que se está ejecutando según lo planificado. Mientras que el control de las salidas no conformes no se cuenta con un proceso donde se describa la no conformidad por parte del cliente, tampoco se describe de una manera adecuada las acciones tomadas por parte del personal encargado de resolver dichos inconvenientes, esto es necesario ya que el cliente siempre deberá quedar satisfecho con el producto elaborado por la empresa.

Cláusula 9.- Evaluación del desempeño

Mediante la Tabla 22, se observan los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento referente a la cláusula 9 de Evaluación del desempeño, haciendo énfasis a los procesos de evaluación, seguimiento y control de los resultados, mediante la verificación de los resultados obtenidos mediante auditorías planificadas para el sistema de gestión de calidad de la empresa de Calzado Gamos.

Tabla 22 Resultados de cumplimiento del capítulo 9-Evaluación del desempeño [30] [7]

9. Evaluación Del Desempeño							
Numeral	No documentado / No existente 0%	Aplicado / No documentado 25%	Documentado / No aplicado 50%	Aplicado y documentado 75%	Aplicado, documentado y controlado 100%	No aplica N/A	Total
	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	
9.1 Seguimiento, medición y análisis.	2	9	5	0	0	0	16
9.2 Auditoría interna.	0	9	1	0	0	0	10
9.3 Revisión por la dirección.	2	4	5	0	0	0	11
Total	4	22	11	0	0	0	37
% Porcentaje	11%	59%	30%	0%	0%	0%	100%
Porcentaje de Implementación				29,73%			

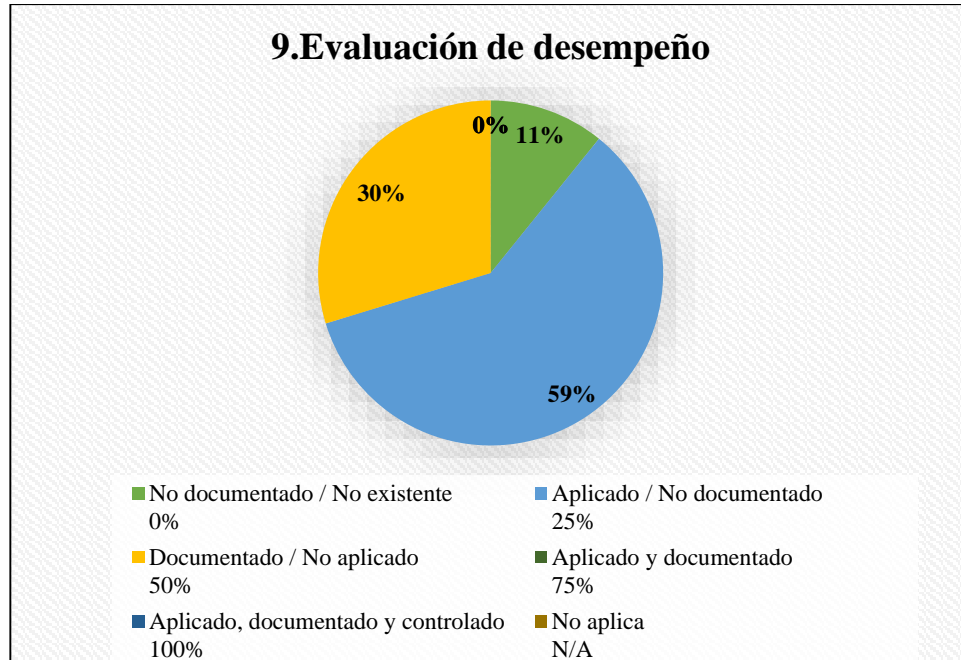


Fig. 18 Resultado de diagnóstico a la evaluación desempeño

Análisis

En base a la Figura 18, con un total de 37 puntos analizados en la cláusula 9 sobre la Evaluación del Desempeño, se identificó que el 11% de los datos con una cantidad de 4 criterios representan el 0% de suficiencia en la implementación de la norma, el 59 % corresponde a 22 calificaciones de evaluación con 25 % de implementación, señalan que son aplicados pero no documentados, en cuanto al 30 % que representan a 11 criterios los cuales poseen un 50% de implementación a razón de que la empresa posee evidencia documental de gestión para estos apartados pero no se encuentra aplicado, y un 0% con respecto al 75 y 100 % que indica que no se tiene implementado ni documentado según los apartados de la Norma ISO 9001:2015.

Interpretación

Al constatar un alto porcentaje en los niveles de incumplimiento del punto de evaluación del desempeño. Se refleja que la empresa no determina donde es necesario realizar un seguimiento y medición para asegurar los resultados planificados por lo cual no existe una debida documentación. Además no se evidencia que se realice una revisión de las actividades de la empresa, siendo un punto importante ya que al realizar una auditoría que cuente con: frecuencia de desarrollo, métodos de evaluación, responsabilidades e involucrados, requisitos de planificación y elaboración de informes manteniendo el régimen de importancia de cada proceso involucrado la empresa tendría sus actividades organizadas de un manera correcta, todo esto se debe revisar con la alta dirección de la empresa, pero tampoco se evidencia un registro documental de su trabajo en la revisión de sus resultados referente a los procesos.

Cláusula 10.- Mejora

Mediante la Tabla 23, se observan los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento referente a la cláusula 10 de la Mejora, haciendo énfasis en establecer actividades que rindan al máximo las oportunidades de mejora, además de la eliminación de las no conformidades, para lograr el cumplimiento total de los requerimientos de los clientes de la empresa de Calzado Gamos.

Tabla 23 Resultados de cumplimiento del capítulo 10-Mejora [30] [7]

10. Mejora							
Numeral	No documentado / No existente 0%	Aplicado / No documentado 25%	Documentado / No aplicado 50%	Aplicado y documentado 75%	Aplicado, documentado y controlado 100%	No aplica N/A	Total
10.1 Generalidades.	1	0	2	1	0	0	4
10.2 No conformidad y acción correctiva.	1	11	0	0	0	0	12
10.3 Mejora continua.	2	0	0	0	0	0	2
Total	4	11	2	1	0	0	18
% Porcentaje	22%	61%	11%	6%	0%	0%	100%
Porcentaje de Implementación				25,00%			

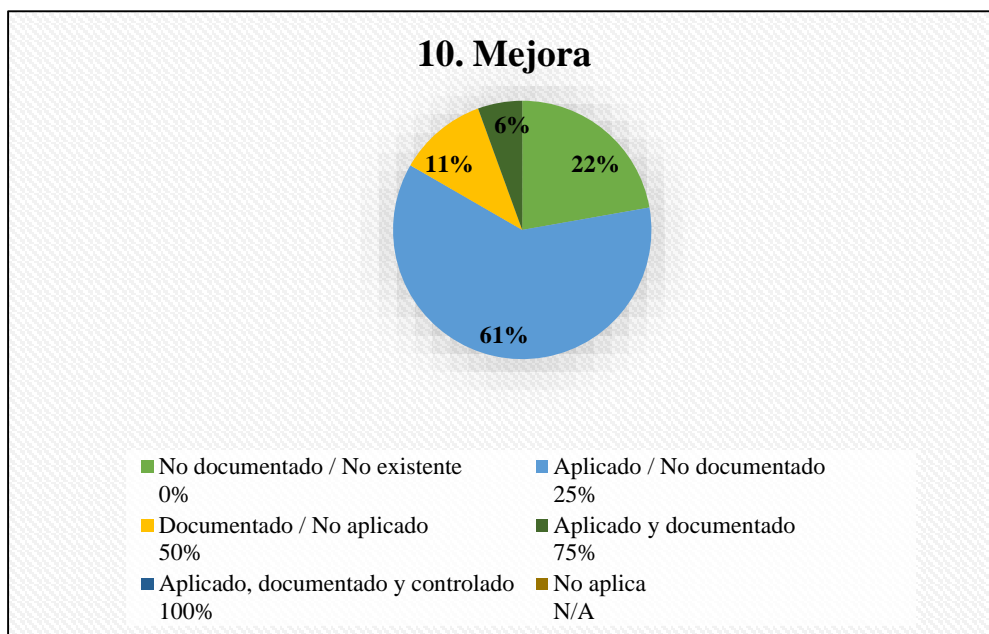


Fig. 19 Resultado de diagnóstico a la mejora.

Análisis

En base a la Figura 19, con un total de 18 puntos analizados en la cláusula 10 sobre la Mejora, se identificó que el 22% de los datos con una cantidad de 4 criterios representan el 0% de suficiencia en la implementación de la norma, el 61 % corresponde a 11 calificaciones de evaluación con 25 % de implementación, señalan que son aplicados pero no documentados, en cuanto al 11 % que representan a 2 criterios los cuales poseen un 50% de implementación a razón de que la empresa posee evidencia documental de gestión para estos apartados pero no se encuentra aplicado, además se identificó que el 6% de los datos con una cantidad de 1 criterio representa el 75% de suficiencia en la implementación de la norma en documentos aplicados o documentados y un 0% con respecto al 100 % que indica que no se tiene implementado ni documentado según los apartados de la Norma ISO 9001:2015.

Interpretación

Al constatar un alto porcentaje que la empresa si aplica, pero no documenta de una manera efectiva lo realizado en este punto es necesario empezar a documentar todo lo que se realiza por la mejora de la empresa, además es importante que se empiece a determinar y seleccionar las oportunidades de implantar acciones necesarias por la satisfacción del cliente. Se debe tener un mayor control en corregir, prevenir y reducir efectos no deseados en el producto final, si existiese algún tipo de inconformidad se deberá tomar las debidas acciones para corregirla, se deberá documentar lo realizado para que no vuelva ocurrir ningún tipo de inconveniente ya que esto es perjudicial para la reputación de la empresa. Conjuntamente la empresa se enfoca en mejorar sus procesos a través de la experiencia de sus colaboradores, pero no se tiene la evidencia documental para evidenciar lo que se está ejecutando.

3.1.5 Análisis de la encuesta de compromiso de la Gerencia de Calzado Gamos

En la Tabla 24, se presenta los resultados obtenidos del compromiso de la gerencia, y se ilustra de manera visual el porcentaje de los resultados en la Figura 20.

Tabla 24 Resultados de la encuesta hacia la gerencia de Calzado Gamos

Encuesta a Gerencia	Respuestas		Total
	SI	NO	
Total, de preguntas	6	4	10
Total %	60%	40%	100



Fig. 20 Grafico de resultados de la encuesta hacia la gerencia de Calzado Gamos

Análisis

Mediante la Figura 20, en cuanto a la encuesta desarrollada a la gerencia de la organización para saber el nivel de compromiso que ellos tienen con el Sistema de Gestión de calidad, señala que el 60% responde que sí y un 40 % responde que no a las preguntas planteadas.

Interpretación

Por tanto, en base a los resultados de la Figura 20, señala que la gerencia conoce en si lo que es un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 2015 , lo que representa para la empresa, además con esto podrá mejorar sus actividades y poder mejorar su competitividad, simultáneamente todos sus colaboradores podrán beneficiarse al contar con este sistema, asimismo se evidencia que no cuentan con un registros de sus procesos, tampoco cuentan con un manual de procedimientos para poder capacitar a los nuevos trabajadores y reforzar conocimientos a los antiguos.

3.1.6 Análisis de conocimiento de los colaboradores hacia el sistema de gestión de Calidad en base a ISO9001:2015

En la Tabla 25, se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 1 en base al conocimiento de los colaboradores del sistema de gestión de calidad, y en la Figura 21, se observa el gráfico de pastel del porcentaje representativo.

Tabla 25 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 1

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
¿Usted recibe capacitaciones de manera continua?	35	85	120
Total %	29,17%	70,83%	100,00%



Fig. 21 Gráfico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 1

Análisis

Mediante la Figura 21, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización señala que el 29,17% respondieron a que, si reciben capacitaciones continuas, en cambio el 70,83% de los trabajadores indican que no reciben capacitaciones de forma continua.

Interpretación

Por tanto, en base a los resultados de la Figura 21, señala que no existe capacitaciones continuas al personal tanto del proceso productivo como los nuevos métodos de trabajo que se deben realizar, además de que la capacitación mejora la forma el proceso y es un requisito que debe cumplir el sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015.

En la Tabla 26, se presenta los resultados obtenidos de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 2, y el grafico de pastel del porcentaje de dichos resultados en la Figura 22.

Tabla 26 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 2

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
2.- ¿Las capacitaciones recibidas han sido eficaces para realizar su trabajo?	20	100	120
Total %	16,67%	83,33%	100,00%



Fig. 22 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 2

Análisis

Por medio de la Figura 22, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 16,67% respondieron a que, si recibieron capacitaciones eficaces para el desarrollo del trabajo, en cambio el 83,33% establece que las capacitaciones realizadas no fueron eficaces para el desarrollo del trabajo.

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que las capacitaciones desarrolladas no fueron eficaces para realizar sus actividades en el proceso de elaboración de calzado, generando así una ineficacia de las mismas, por lo que necesitan corregir las capacitaciones para contribuir al sistema de Gestión de Calidad y la norma ISO 9001:2015.

En la Tabla 27, se presenta los resultados obtenidos de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 3, y el grafico de pastel del porcentaje de dichos resultados en la Figura 23.

Tabla 27 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 3

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
3.- ¿Usted conoce acerca del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), respecto a la Norma ISO 9001-2015?	46	74	120
Total %	38,33%	61,67%	100,00%



Fig. 23 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 3

Análisis

Por medio de la Figura 23, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 38.33% respondieron a que, si tienen conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001 2015, en cambio el 61.67% responden a que no tienen conocimiento acerca de este Sistema.

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que en su mayoría de los colaboradores de la empresa no conocen acerca del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en relación la Norma Internacional ISO 9001-2015, en cambio un porcentaje menor si conocen este Sistema, esto debido alguna capacitación impartida por la empresa.

En la Tabla 28, se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 4.

Tabla 28 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 4

Pregunta	Respects		Total
	SI	NO	
4.- ¿Cuenta con un manual de procedimientos para realizar su trabajo?	14	106	120
Total %	11,67%	88,33%	100,00%



Fig. 24 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 4

Análisis

Por medio de la Figura 24, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 11.67% respondieron a que, si cuentan con un manual de procedimientos para realizar su trabajo, en cambio el 88.33% responden a que no cuentan con el manual de procedimientos.

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que la mayoría de los colaboradores no cuentan con este complemento del Sistema de Gestión de Calidad, el cual sirve para tener información completa y detallada de las instrucciones, responsabilidades, políticas de trabajo y seguridad, además de los procedimientos para realizar un correcto desempeño en su puesto de labores.

En la Tabla 29, se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 5.

Tabla 29 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 5

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
5.- ¿Existe una Política de Calidad de la empresa?	0	120	120
Total %	0,00%	100,00%	100,00%



Fig. 25 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 5

Análisis

Por medio de la Figura 25, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 100% responden que no cuentan con la Política de Calidad de la empresa

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan a que la empresa no cuenta con una política de calidad, al ser uno de los puntos importantes del sistema de gestión de calidad es fundamental redactarla integrando puntos importantes como el manual de calidad y demostrando el compromiso de la gerencia, teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015, al cliente, y a sus colaboradores.

En la Tabla 30, se presenta los resultados obtenidos de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 6.

Tabla 30 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 6

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
6.- ¿Existe una comunicación efectiva y amable con la gerencia?	95	25	120
Total %	79,17%	20,83%	100,00%



Fig. 26 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 6

Análisis

Por medio de la Figura 26, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 79.17% respondieron a que, si existe una buena comunicación efectiva y amable con la gerencia de la empresa, en cambio el 20.83% responden a que no tienen una buena comunicación con la gerencia.

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que la mayoría de los trabajadores tienen una buena comunicación con la gerencia, es de vital importancia para que los colaboradores estén satisfechos con su trabajo y puedan rendir mejor, además ellos son el alma de la empresa , ya que dan sugerencias valiosas para mejorar la calidad del calzado en base a su experiencia, mientras que las personas que no tienen buena comunicación se debe tener un mayor tacto al tratar con ellos, además escuchar sus necesidades para que estén conformes.

En la Tabla 31, se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 7.

Tabla 31 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 7

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
7. ¿La empresa demuestra tener interés en su desarrollo laboral?	89	31	120
Total %	74,17%	25,83%	100,00%



Fig. 27 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 7

Análisis

Por medio de la Figura 27, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 74.17 % respondieron a que, la empresa si demuestra tener interés en su desarrollo laboral como trabajadores, en cambio el 20.83% responden a que no tienen interés en su desarrollo laboral.

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo que la gerencia de la empresa si tiene interés en su desarrollo laboral, ya que esta brinda oportunidades de crecimiento laboral para cada colaborador ya que esta es una fase de su vida en tratar de auto superarse y sentirse bien con ellos mismos, además brevemente mencionan que la empresa tiene un programa de financiamiento de electrodomésticos para el bienestar de su familia.

En la Tabla 32, se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 8

Tabla 32 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 8

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
8.- ¿Sus opiniones cuentan para tomar decisiones en su puesto de trabajo?	85	35	120
Total %	70,83%	29,17%	100,00%



Fig. 28 Gráfico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 8

Análisis

Por medio de la Figura 28, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 70.83 % respondieron a que, la empresa si toma en cuenta sus opiniones para tomar decisiones en su puesto de trabajo, en cambio el 29.17% responden a que la empresa no toma en cuenta sus opiniones para tomar decisiones en su puesto de trabajo.

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que la mayoría de los colaboradores responden que la empresa toma en cuenta sus opiniones para tomar decisiones, ya que su experiencia adquirida a través de los años los hace expertos, ellos conocen las necesidades y problemas que se presentan en su puesto de trabajo, además dan sus opiniones de cómo se puede solucionar dichas necesidades y problemas, mientras que los colaboradores que responden que no se toma en cuenta sus opiniones, es porque son nuevos y la empresa da preferencia a los colaboradores que tienen experiencia.

En la Tabla 33, se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 9

Tabla 33 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 9

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
9. ¿La empresa le brinda el material, los instrumentos y los quipos para poder realizar su trabajo?	115	5	120
Total %	95,83%	4,17%	100,00%



Fig. 29 Grafico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 9

Análisis

Por medio de la Figura 29, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 95.83 % respondieron a que, la empresa si brinda el material, los instrumentos y los equipos para realizar su trabajo, en cambio el 4.17% responden a que la empresa no brinda el material, los instrumentos y los equipos para realizar su trabajo.

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que la mayoría de los colaboradores responden que la empresa brinda el material, los instrumentos y los equipos para realizar su trabajo, ya que para la organización es importante que sus productos, en este caso el calzado salgan con la mejor calidad para competir con otras empresas que tengan productos similares, los pocos colaboradores que respondieron que no , es porque dañaron ya sea la materia prima o las herramientas, el cual representa un mayor costo de producción del producto.

En la Tabla 34, se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 10.

Tabla 34 Resultados de la encuesta hacia colaboradores de la pregunta 10

Pregunta	Respuestas		Total
	SI	NO	
10. ¿Tiene la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a su área de trabajo?	87	33	120
Total %	72.50%	27.50%	100,00%

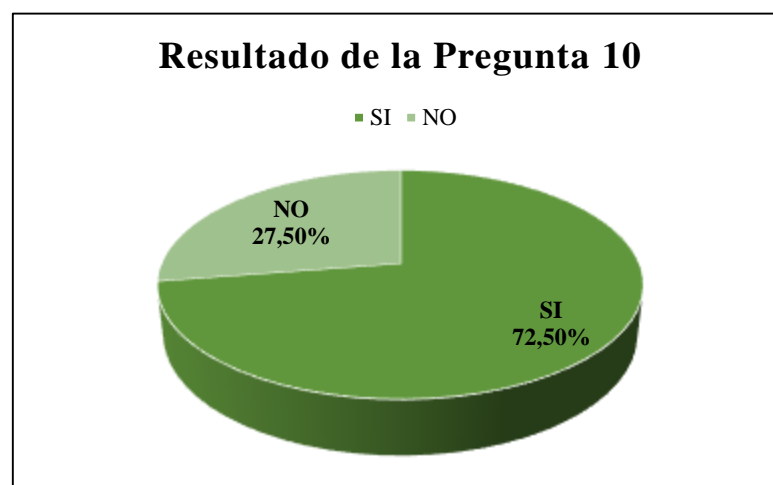


Fig. 30 Gráfico de resultados de la encuesta hacia los colaboradores de la pregunta 10

Análisis


Por medio de la Figura 30, en cuanto a la encuesta desarrollada a los colaboradores de la organización indica que el 72.50 % respondieron a que, la empresa si tiene la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a su área de trabajo, en cambio el 27.50% responden a que la empresa no tiene la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a su área de trabajo.

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que la mayoría de los colaboradores responden que la empresa tiene la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a su área de trabajo, ya que mantener bien informados a los colaboradores de las decisiones y actos que se hacen en la empresa, generan en ellos un sentido de pertenencia aumentando su desempeño en su puesto de trabajo.

Mediante el análisis de cumplimiento y conocimiento con respecto al personal de la empresa se da cumplimiento al segundo objetivo del trabajo de investigación, por medio del uso de encuestas tanto para la gerencia y al personal, se determinó un bajo conocimiento de la norma, y además se encontró no conformidades con una brecha de no cumplimiento con un valor del 58.21% con la utilización de la lista de chequeo de todos los parámetros de la norma ISO 9001:2015, por lo cual requiere el desarrollo e implementación de la documentación necesaria acorde a las falencias encontradas.

En función a todos los puntos de conformidad y no conformidad desarrollado por el análisis, se desarrolla el tercer objetivo en cuanto a la elaboración de toda la documentación necesaria para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a todos los parámetros de la norma ISO 9001:2015, reflejándose en el desarrollo del manual de calidad y los procedimientos obligatorios que establece, para de esta manera ejecutar el 100% de cumplimiento de los objetivos planteados de la presente investigación.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015	Código: GAM-SGC-M-CISO-001 Fecha: 15 / 01 / 2020

3.1.7 Manual de Calidad ISO 9001:2015

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

ÍNDICE

1. Objeto y campo de aplicación	69
2. Referencias normativas	69
3. Términos y definiciones	69
4. Contexto de la organización.....	71
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto.....	71
4.1.1 Información de la organización.....	71
4.1.2 Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)..	73
4.1.3 Análisis PEST	73
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas..	75
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	94
4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos.....	94
5. Liderazgo.....	96
5.1. Liderazgo y compromiso	96
5.1.1. Generalidades	96
5.1.2. Enfoque al cliente.....	98
5.2 Política de calidad.....	98
5.2.1. Establecimiento de la política de calidad	98
5.2.2. Comunicación de la política de calidad	99
5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	99
6. Planificación.....	101
6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	101
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	103
6.3. Planificación de los cambios	107
7. Apoyo.....	107
7.1. Recursos	107
7.1.1. Generalidades	107
7.1.2. Personas	107
7.1.3. Infraestructura	107
7.1.4. Ambiente para la operación de sus procesos.....	110
7.1.5. Recurso de seguimiento y medición	112
7.1.6. Conocimientos de la organización	113
7.2. Competencia.....	113
7.3. Toma de conciencia.....	114

7.4.	Comunicación.....	115
7.5.	Información documentada	115
8.	Operación	119
8.1.	Planificación y control operacional	119
8.2.	Requisitos para los productos y servicios.....	119
8.2.1.	Comunicación con el cliente	119
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	119
8.2.3.	Revisión de los requisitos de productos y servicios.....	120
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	120
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	120
8.3.1.	Generalidades	120
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo	120
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo.....	121
8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo.....	121
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo.....	121
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo	121
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 121	
8.4.1.	Generalidades	121
8.4.2.	Tipo y alcance de control	122
8.4.3.	Información para los proveedores externos	122
8.5.	Producción y provisión del servicio	122
8.5.1.	Control de la producción y la provisión del servicio	122
8.5.2.	Identificación y trazabilidad.....	122
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	123
8.5.4.	Preservación	123
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega.....	123
8.5.6.	Control de los cambios.....	123
8.6.	Liberación de los productos y servicios	124
8.7.	Control de las salidas no conformes.....	124
9.	Evaluación del desempeño.....	124
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	124
9.1.1.	Generalidades	124
9.1.2.	Satisfacción del cliente.....	124
9.1.3.	Análisis y evaluación	124

9.2.	Auditoría interna.....	125
9.3.	Revisión por la dirección.....	125
9.3.1.	Generalidades	125
10.	Mejora	126
10.1.	Generalidades.....	126
10.2.	No conformidad y acción correctiva.....	126
10.3.	Mejora continua	126

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Calidad tiene como objetivo describir el sistema de gestión de calidad de la empresa de Calzado Gamos en base a la norma Internacional ISO 9001:2015, para evidencia documental y difusión a las partes interesadas del sistema, alineándose al cumplimiento de la visión estratégica de la empresa. El manual de calidad se completa con la integración de procedimientos y registros, aplicables en cada área de trabajo de la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. El alcance del presente Manual es aplicable al área de producción de la empresa de Calzado Gamos.


2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para efectuar el sistema de gestión, se utiliza las siguientes normativas que son de base de referencia para el desarrollo del presente manual:

- ISO 9000-2015: Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001-2015: Requisitos del Sistemas de gestión de la calidad
- Norma INEN
- Reglamento Interno de la empresa
- Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo de Calzado Gamos

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Tabla 35 Términos y definiciones.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Código: GAM-SGC-DR-TD-001
Fecha: 15 / 01 / 2020		
Términos	Definición	
Alta dirección	Se denomina a la persona o conjunto de personas conforman el alto nivel una organización.	
Auditoria	Se denomina a un proceso, coordinado, sistemático y documentado con el objetivo de conseguir evidencias para evaluación y posterior establecimiento del grado de cumplimiento de requisitos.	
Calidad	Se denomina al grado en el que un conjunto de características de un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente.	
Cliente	Persona u organización que adquiere el producto o servicio.	

Conformidad	Cumplimiento de requisitos establecidos en relación a la organización
Eficacia	Nivel de resultados alcanzados en relación a lo planificado.
Eficiencia	Relación entre resultado que se obtuvo versus los recursos que se utilizaron para alcanzarlo.
Gestión	Procesos coordinados, controlados y orientados a la dirección de una organización
Hallazgo de auditoría	Resultados obtenidos de una auditoría, reunida frente a los criterios de la evaluación
Inspección	Evaluación de la conformidad por medio de la revisión, generalmente usado por medios necesario de medición, pruebas o comparación con modelos establecidos.
Liberación	Autorización con la finalidad de continuar con la siguiente etapa de un proceso.
Manual de calidad	Documento que detalle el Sistema de gestión de calidad de una empresa.
Mejora Continua	Actividades de planificación estratégica para subir el nivel de cumplimiento con requisitos.
Organización	Conjunto de personas e instalaciones que se rigen en obligaciones y relaciones mutuas.
Política de calidad	Son los Propósitos globales para la orientación de una empresa referentes a la calidad.
Procedimiento	Conjunto de pasos de forma específica con la finalidad de ejecutar ciertas acciones e inclusive un proceso.
Proceso	Conjunto de actividades relacionadas y orientadas a obtener una salida (Producto o servicio), en función de una entrada
Producto	Salida tangible de un proceso.
Proveedor	Persona u organización que brinda un producto o servicio a la organización.
Registro	Documento que evidencia resultados obtenidos de actividades ejecutadas
Requisito	Necesidad o expectativa de carácter obligatorio para la organización
SGC	Sistema de gestión de calidad.
Trazabilidad	Capacidad para continuar con la línea histórica o emplazamiento de todo.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

4.1.1 Información de la organización

Nombre de la Empresa: Empresa de Calzado Gamos

Propietario: Sr. Miguel Ángel Gutiérrez Pérez

Actividad económica:

- Es una empresa dedicada a la producción y venta de calzado en distintas líneas tales como: Seguridad Industrial, Bota Militar, Trekking, Casual–Urbano, Deportivo e Infantil.

Tamaño de la empresa: Grande

Ubicación de la empresa: Ambato

Misión y Visión de Calzado Gamos

- **Misión**

“Diseñar, producir y comercializar calzado de calidad, innovando constantemente con procesos productivos eficientes, utilizando materias primas de primera, con mano de obra calificada y tecnología de punta, garantizando durabilidad del producto para brindar comodidad, seguridad y confort a nuestros clientes.”

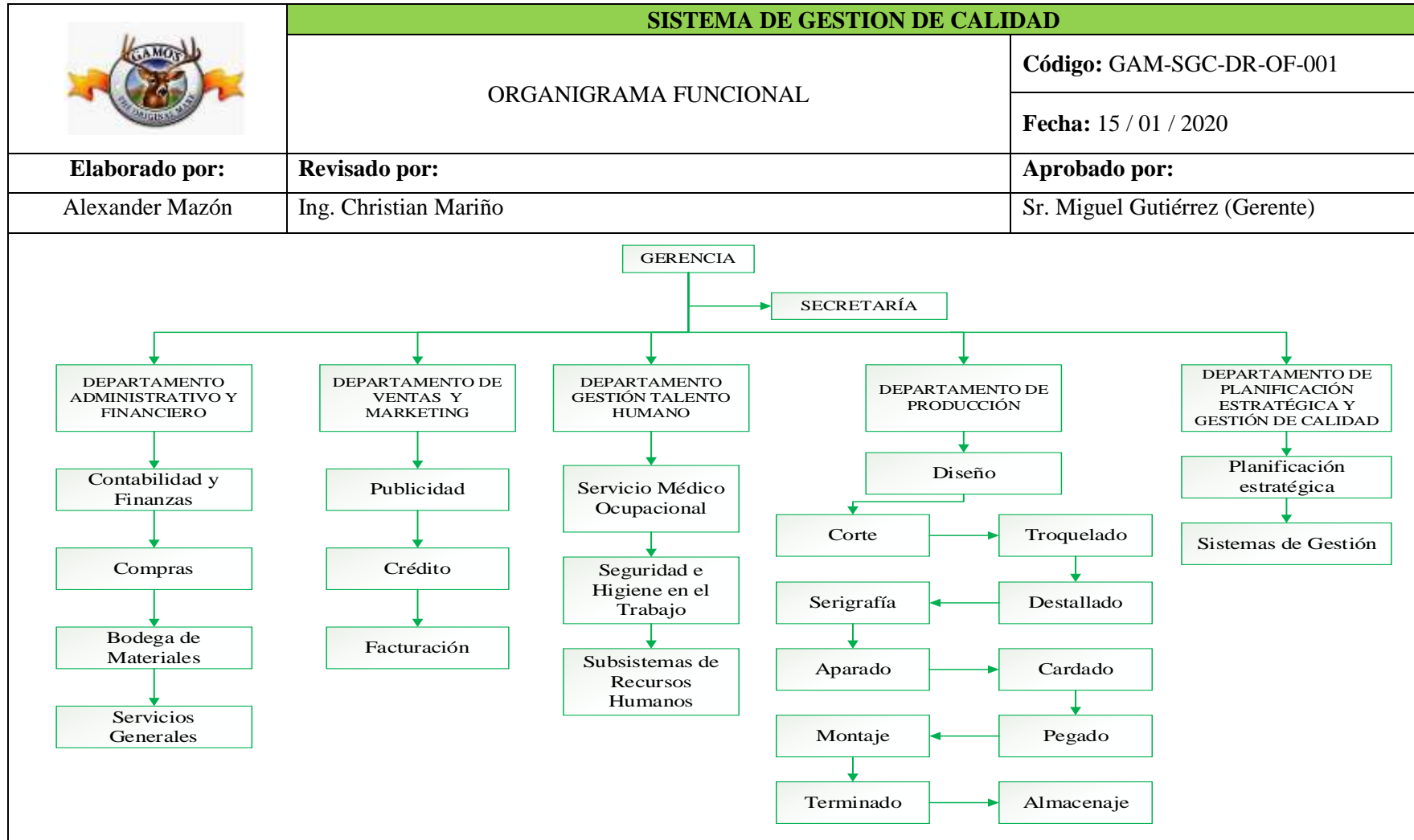
- **Visión**

“Ser una empresa con Certificación ISO 9001, líder en el mercado Nacional y Andino; en la fabricación y comercialización de calzado de alta calidad con precios competitivos, tanto en las líneas de seguridad industrial, trekking, casual, deportivo e infantil.

Organigrama funcional

En la información documentada (GAM-SGC-DR-OF-001), se muestra el organigrama funcional de la organización.


Tabla 36 Organigrama Funcional



4.1.2 Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

Empresa de Calzado Gamos, determina los aspectos internos y externos que influyen a su desempeño, contribuyendo al correcto desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se detallan a continuación en una matriz de análisis FODA como evidencia documental en la Tabla 37.

Tabla 37 Matriz de Análisis FODA

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	MATRIZ DE ANÁLISIS FODA
	Código: GAM-SGC-MZ-AFODA-001 Fecha: 15 / 01 / 2020
ANÁLISIS INTERNO	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Amplio conocimiento en la fabricación de calzado. • Cuenta con materia prima de alta calidad. • Confianza y lealtad de los clientes. • Excelente relación laboral con los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco espacio físico de la planta. • Falta de estandarización de procesos. • Subutilización de la maquinaria. • Inexistencia de un sistema de gestión de calidad. • Deficiente ejecución de nuevos diseños de calzado.
ANÁLISIS EXTERNO	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Probabilidad de expansión en nuevos mercados. • Apoyo de la gerencia para desarrollo de proyectos de mejora. • Convenios con nuevos proveedores. • Cuenta con negociaciones anuales con calzado de seguridad y un amplio incremento de las necesidades del mercado ecuatoriano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de variedad de productos semejantes a bajos precios. • Incremento de precios de materia prima e insumos • Pérdida de clientes por poca variedad de productos. • Desaceleración económica. • Aumento de competidores del mercado.

4.1.3 Análisis PEST

Se elabora la matriz de análisis PEST (Político, Económico, Socio-cultural y Tecnológico) con la finalidad de realizar un análisis de los parámetros positivos y negativos, que perturban externamente a la Empresa de Calzado Gamos, por lo tanto, se da cumplimiento de este requisito mediante el procedimiento (GAM-SGC-P-GRO-001) y la siguiente Tabla 38.

Tabla 38 Matriz de Análisis PEST [31]


SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE ANÁLISIS PEST	Código: GAM-SGC-MZ-APEST-001	
		Fecha: 15 / 04 / 2020	
1. OBJETIVO			
Determinar las cuestiones externas e internas, que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, que afectan a su disponibilidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión.			
2. ANÁLISIS PEST			
Entornos Externos	Descripción	Oportunidades	Amenazas
Político o Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios de comercio con países extranjeros y la Unión Europea. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de grupos estratégicas con personal internacional. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Declaraciones públicas para reactivar el sector productivo empresarial. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Oscilación política. 		X
Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Precios muy altos referentes de la materia prima. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia del capital económico para la adquisición de equipos de alta tecnología. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de acceso a financiamiento y líneas de crédito para el desarrollo de pymes. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la economía en base al desarrollo de nuevos empleos. 		X
Socio-cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de ayuda del gobierno para ofrecer capacitaciones por parte de los gremios y asociaciones. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Mínima competencia entre empresas grandes y empresas nacionales pequeñas. 		X

	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de ofrecer altos estándares de calidad en los productos y servicios ofertados de calzado. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Vincularse con el medio ambiente en el uso correcto de todo tipo de químicos. 	X	
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar TIC para difundir y publicar la imagen corporativa de la empresa en la red. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Uso de medios de comunicación en la red para publicar los productos de calzado. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Compra de nuevas tecnologías automatizadas para la producción en masa. 		X
3. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN La empresa de Calzado Gamos debe realizar el seguimiento y la revisión de esta información, con frecuencia de una vez al año, para determinar si ha existido algún cambio o mejora en los aspectos tanto internos como externos.			
4. RESPONSABLE El responsable del seguimiento, revisión y la mejora de este documento es la gerencia de la empresa Calzado Gamos.			

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para la empresa Calzado Gamos, es fundamental determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas para cumplir con los requerimientos, se identifica las partes interesadas de la empresa que son significativas en el sistema de gestión de calidad, ya que constituyen un eje transversal en el desarrollo de la organización, por consiguiente, se establece el cumplimiento de este requisito en la toma de riesgos y oportunidades plasmado en el procedimiento (GAM-SGC-P-GRO-001), y en la Tabla 39 se establece las expectativas y necesidades.

Tabla 39 Matriz de Identificación de las partes interesadas y sus requisitos

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE IDENTIFICACION DE LAS PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS	Código: GAM-SGC-MZ-IPIR-001 Fecha: 15 / 01 / 2020	
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS		OBSERVACIÓN
	Necesidades	Expectativas	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Calzado de calidad con precios accesibles. • Variedad de formas de pago. • Productos de gran calidad y con las disposiciones necesarias en base a especificaciones técnicas en cuanto a calzado de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar y mejorar la calidad del producto, así también como la creación de nuevos diseños. • Seguridad en la compra y en las transacciones. • Cumplimiento de leyes en defensa del consumidor, además del cumplimiento de normas técnicas de seguridad en sus productos. 	Como parte esencial la atención al cliente, donde será la mejor estrategia para la venta y distribución de calzado de las diferentes líneas.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de fortalecer conocimientos mediante programas de Capacitación. • Estabilidad laboral, salario justo y pago de beneficios de ley. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar talleres y cursos de capacitación sobre productividad. • Seguridad industrial y cumplimiento de normativas laborales en los puestos de trabajo. 	Satisfacer las necesidades y exigencias del personal para mejorar los procesos productivos de la empresa Calzado Gamos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar oportunamente equipos de protección personal, materiales e instrumentos de trabajo. 		
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer insumos a la empresa • Cancelaciones de dinero oportunas y en el tiempo acordado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos de calidad. • Tendencia en el aumento en ventas en el país por utilización de insumos de calidad para calzado. 	Fortalecer, mejorar y actualizar los insumos de materia prima para la elaboración de calzado.
Propietarios	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del rendimiento económico, además de posicionarse en el mercado nacional e internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr el cumplimiento de todos los objetivos establecidos para corto, mediano y largo plazo para mejorar e incrementar la rentabilidad y eficiencia de la organización. 	Desarrollar mejoras en el proceso eliminando las actividades que no agregan valor e incrementando la calidad de los productos para posicionarse en el mercado.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

El alcance de la empresa de Calzado Gamos, en relación al sistema de gestión de calidad se tiene de la siguiente manera:

“La Empresa de Calzado Gamos de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, desarrolla su Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001: 2015, aplicando su alcance al área de producción, por otro lado, se toma en cuenta los requerimientos legales y reglamentarios aplicables con la organización para salvaguardar la conformidad con sus partes interesadas y productos.”

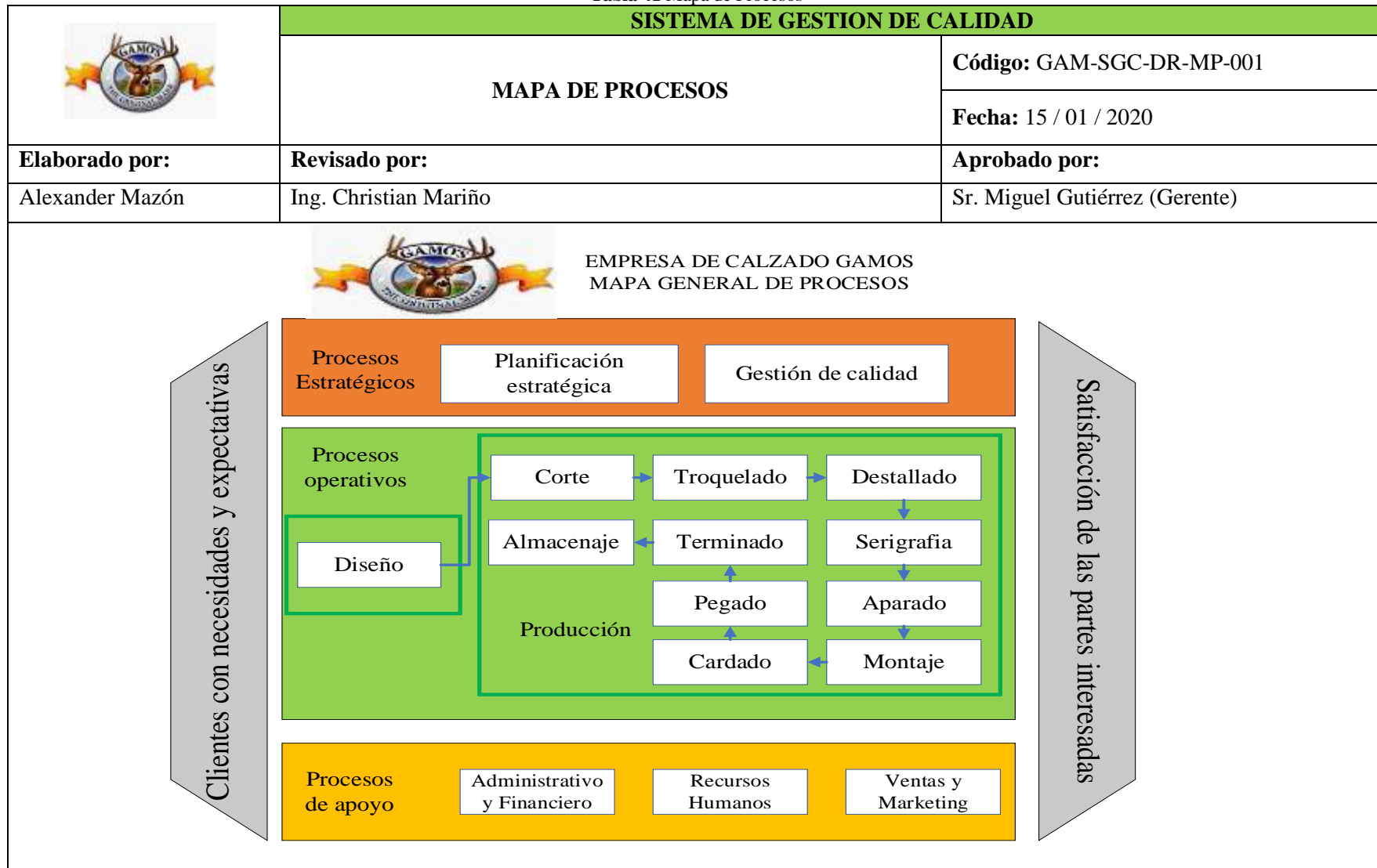
4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Empresa de Calzado Gamos busca mejorar continuamente su Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual incorpora un enfoque en procesos donde la empresa asegura el establecimiento de las entradas, salidas, recursos y controles necesarios para alcanzar los resultados esperados, así como sus responsabilidades e interacciones para el área de producción según la Norma ISO 9001:2015 los cuales se mantienen como información disponible, se detallan cada uno de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, basado en el mapa de procesos de la organización con el código (GAM-SGC-DR-MP-001), adicionalmente en la Tabla 40, se detallan los códigos de los procedimientos de cada proceso.

Tabla 40 Resumen de Procedimientos del Mapa de Procesos

Tipo de proceso	Nombre del procedimiento	Código de procedimiento
Procesos estratégicos	Procedimiento de planificación y gestión de calidad	GAM-SGC-P-PGC-001
Procesos operativos	Procedimiento de Diseño y Desarrollo de productos	GAM-SGC-P-DDP-001
	Procedimiento de producción	GAM-SGC-P-P-001
Procesos de apoyo	Procedimiento administrativo y financiero	GAM-SGC-P-AF-001
	Procedimiento de selección de personal	GAM-SGC-P-GSP-001
	Procedimiento de marketing y ventas	GAM-SGC-P-MV-001

Tabla 41 Mapa de Procesos



5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

Para demostrar un eficiente liderazgo de la organización, el gerente y altos directivos de la Empresa de Calzado Gamos, mantienen el compromiso para el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de gestión de calidad estableciendo formas eficientes de comunicación para todas las partes interesadas de la organización ,comunicando la importancia de los principios de la gestión de calidad y promoviendo el enfoque al cumplimiento de los procesos definidos y asegurando la presencia de los recursos necesarios para que el sistema alcance los resultados previstos.

POLÍTICAS

- Superar las expectativas impuestas.
- Promover el desarrollo humano.
- Recibir y cumplir sugerencias de los clientes.
- Promover el mejoramiento continuo.
- Trabajo en equipo.
- Satisfacer permanentemente las necesidades de los clientes.

VALORES

Prestigio: Debido a que la empresa tiene casi 30 años de existencia, posee un prestigio y es reconocida en el mercado nacional.

Trabajo en equipo: Un compromiso en equipo es necesario para conseguir armonía en el trabajo individual que conllevan a cumplir metas grupales. Si hay trabajo en equipo existirá una adecuada comunicación y coordinación en el logro de metas.

Respeto: Dentro de la empresa se debe fomentar un trato de respeto entre los empleados que permite un clima laboral agradable, además de conseguir una mayor cooperación.

Honestidad: Es un factor crítico dentro de una organización, ya que está ligada con cualquier asunto dentro de la empresa, desde una sana información y comunicación hasta asuntos económicos.

Responsabilidad: Se destaca en la entrega de trabajos y el buen cumplimiento de tareas establecidas.

La empresa de Calzado Gamos, cuenta con el instructivo para la selección del gerente en la cual se detalla la descripción y perfil para el cumplimiento del aspecto de Liderazgo y Compromiso ante el sistema de gestión de calidad, como se muestra en la Tabla 42.

Tabla 42 Instructivo de Selección de Gerente General

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	INSTRUCTIVO DE SELECCIÓN DE GERENTE GENERAL
	Código: GAM-SGC-I-SGG-001 Fecha: 15 / 01 / 2020
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto: GERENTE PROPIETARIO Nivel: EJECUTIVO	
Formación: Ingeniería Económica, Industrial, Administración, Contabilidad, Finanzas	Experiencia laboral: 5 Años en adelante en puestos de gerencia o administración
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> El puesto más importante de la empresa, ya que debe planear, establecer, dirigir, controlar, analizar, resultar y calcular el trabajo de todos los colaboradores. Además, debe estar pendiente de todas las áreas de la empresa ya que es su responsabilidad que todo fluya con normalidad. 	
3. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> Planificar de una manera correcta los objetivos a corto y largo plazo de la empresa. Organizar la estructura organizacional de la empresa para que no se crucen las funciones de cada cargo. Además de ser el gerente debe ser un líder nato y dar ejemplo a los demás colaboradores. Controlar las actividades planeadas comparándolas con lo realizado y descubrir las desviaciones que se presenten. Tener estudios adicionales tales como inglés, francés, entre otros, conocer de la tecnología actual como el manejo de software actualizados. Ser una persona carismática que demuestre tener valor y ganas de llevar a la empresa a lo más alto a nivel local, nacional e internacional. 	

<p>4. COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprometerse proactivamente con la organización • Dinámico • Buena comunicación con el personal a cargo • Guía hacia la mejora continua • Disposición en cuanto a principios, procedimientos y métodos • Buen dominio de distintas normas de gestión • Ser un Líder • Pensamiento de trabajo en equipo • Excelente poder de negociación • Lograr el uso eficiente de recursos y su aprovechamiento • Estandarizar y caracterizar los procesos de manufactura • Conocer sobre los parámetros obligatorios o requisitos organizacionales • Tener un amplio conocimiento sobre los productos que oferta la empresa.
<p>5. RELACIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director del Sistema de gestión de Calidad • Departamento de Talento Humano

5.1.2. Enfoque al cliente

El compromiso con el enfoque al cliente está inmerso en la cultura administrativa de la Empresa de Calzado Gamos, estableciendo los medios de comunicación para conocer su grado de satisfacción con respecto al servicio brindado por la organización, en este caso la calidad del calzado, además de asegurarse que se cumplan con los requisitos legales, y que se analicen los riesgos y oportunidades que pueden afectar al producto final.

5.2 Política de calidad


5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

La Empresa de Calzado Gamos establece una política de calidad conforme a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, procurándose que este dentro de los parámetros de la organización, además que apoye su dirección estratégica, conjuntamente que proporcione un marco de referencia del establecimiento de los objetivos de la calidad, incluyendo el compromiso de una mejora continua.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

La política de calidad de la Empresa de Calzado Gamos es aplicada dentro de la organización en la cual todos los miembros de la empresa puedan tener acceso, además cumpliendo con los parámetros de la Norma ISO 9001:2015 está debidamente respaldada en el presente manual de calidad, con el código (GAM-SGC-DR-PC-001).


Tabla 43 Política de Calidad

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	POLITICA DE CALIDAD	Código: GAM-SGC-DR-PC-001
		Fecha: 15/ 04/ 2020
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez (Gerente)
<p>POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA DE CALZADO GAMOS</p> <p>Somos una empresa que diseña, produce y comercializar calzado trekking, escolar, deportivo, casual e infantil de la mejor calidad, cumpliendo con las necesidades y expectativas del cliente en cuanto al confort, seguridad y precios accesibles, garantizando durabilidad en todos los modelos que producimos, buscando constantemente la innovación de nuestros procesos los cuales cumplen los requisitos de la norma internacional ISO 9001: 2015.</p>		

5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Dentro de la Empresa de Calzado Gamos el gerente y los altos directivos son los encargados de asegurarse que las responsabilidades de cada departamento estén debidamente asignadas, además de asegurarse que se promueva el enfoque al cliente. Adicionalmente cada uno de los cargos estarán definido en los perfiles de puesto, los cuales deberán contar con las actividades y funciones, instrucción formal requerida, experiencia laboral, conocimientos, destrezas/habilidades y responsabilidades, en la Tabla 44, se evidencia de forma documentada los roles por cada departamento.

Tabla 44 Matriz de Descripción de Roles y Responsabilidades [31]

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
		MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES		Código: GAM-SGC-MZ-DRR-001				
		Fecha: 15 / 01 / 2020						
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		ROLES						DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA Y GESTIÓN DE CALIDAD
		GERENTE GENERAL	SECRETARIA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DEPARTAMENTO DE MARKETING Y VENTAS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
PROCESOS DE LA EMPRESA	Administración.	X	X	X	X			X
	Planificación del SGC.		X				X	X
	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	X	X				X	X
	Departamento de Contabilidad		X	X	X			
	Bodega de Materiales.			X	X		X	
	Departamento de Costos.		X	X	X		X	
	Departamento de Compras.		X	X			X	
	Departamento de Tesorería.		X	X				
	Departamento de Publicidad.		X	X	X	X		
	Departamento de Facturación.		X	X	X	X		
	Servicio Médico Ocupacional.	X	X	X		X		
	Seguridad e Higiene en el trabajo.	X	X	X		X		
	Subsistemas de talento humano.	X	X			X		
	Sección de Diseño.			X	X		X	
	Sección de Corte.						X	
	Sección de Troquelado.						X	
	Sección de Destallado.						X	
	Sección de Serigrafía.						X	
	Sección de Aparado.						X	
	Sección de Montaje.						X	
Sección de Cardado.						X		
Sección de Pegado.						X		
Sección de Terminado.						X		
Sección de Almacenaje.			X	X		X		

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Dentro de la Empresa de Calzado Gamos, se abordan los riesgos y oportunidades de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en base al procedimiento (GAM-SGC-P-GRO-001), estando como objeto de análisis individual con el fin de minimizar las causas de no conformidades, y aprovechar al máximo las oportunidades de mejora, en la organización, y alcanzar resultados y mejorar los efectos ansiados y notificar o minimizar los efectos no deseados.

En la Tabla 45, se desarrolla la valoración de los diferentes riesgos y oportunidades para la organización en función al procedimiento descrito anteriormente.


Tabla 45 Matriz de determinación y valoración de riesgos y oportunidades

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
	MATRIZ DE DETERMINACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: GAM-SGC-MZ-DVRO-001			
		Fecha: 15 / 01 / 2020			
IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
Factores operativos, estratégicos, económicos, sociales, medio ambiente, financieros y tecnológicos.	VALORACIÓN DE RIESGOS				
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Nº
	4	3	2	1	
Decrecimiento económico del país, en el cual decrece la inversión hacia nuevas tecnologías, e incremento del desempleo, disminuya los gastos de la población	X				R1
Personal que no cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para el puesto de trabajo.			X		R2
Pérdida de clientes por insatisfacción en cuanto al producto ofertado de calzado, y descenso de ventas		X			R3
Variaciones económicas del Ecuador			X		R4

La evolución y el desarrollo del mercado han incrementado la competitividad.		X			R5
Requerimiento de organismos estatales, con procedimientos para la protección, cuidado y manejo del medio ambiente y seguridad e higiene industrial.		X			R6

Posteriormente en función al procedimiento establecido (GAM-SGC-P- GRO-001), se establecen las acciones ante los riesgos y oportunidades, además se establece las acciones para riesgos y oportunidades reflejado en la Tabla 46.

Tabla 46 Acciones para riesgos y oportunidades

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	ACCIONES PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: GAM-SGC-DR-APRO-001	Fecha: 15 / 01 / 2020
Riesgo	Acción	Responsable	Periodo de revisión
Decrecimiento económico del país, en el cual decrece la inversión hacia nuevas tecnologías, y además incrementa el desempleo por tanto esto hace que minimice los gastos.	Brindar productos de calzado con descuentos y promociones al por mayor para calzado de seguridad considerando la venta directa sin intermediarios.	Jefe de ventas	Semestral
Personal que no cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para el puesto de trabajo.	Capacitar al personal de ingreso, generando una mejor adaptación al cambio y creando un ambiente laboral óptimo.	Jefe de talento humano	Semestral
Pérdida de clientes por insatisfacción en cuanto al producto ofertado de calzado, y descenso de ventas.	Elaborar un catálogo virtual en línea con los productos ofertados en las diferentes líneas de calzado, además de	Gerente general Contabilidad Jefe de ventas	Semestral

	inventariar todos los productos para tener en óptimas condiciones antes de fabricación.		
Cambios económicos del país.	Administrar de forma idónea los servicios de deudas e inversiones, con la finalidad de incrementar el nivel de índice de riesgo bancario.	Contabilidad Gerente general	Semestral
La evolución del mercado en cuanto al calzado de seguridad ha provocado que sea cada vez más competitivo en las diferentes épocas del año.	Aplicar los requisitos del sistema de gestión de la calidad y desarrollar nuevos modelos de calzado en base al mercado.	Gerente general	Semestral
Requerimiento de organismos con procedimientos para el cuidado del medio ambiente y ofrecer seguridad laboral hacia sus colaboradores.	Acatar todos los reglamentos y procedimientos vigentes en cuanto a la seguridad e higiene ocupacional y en temas referentes al medio ambiente.	Jefe de Talento Humano Gerente general	Anual

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad de la Empresa de Calzado Gamos, tienen como finalidad alcanzar la mejora continua del SGC, en función de la política de calidad establecida y enfocada a lograr la conformidad de los productos y servicios brindados por la organización y aumentar la satisfacción del cliente. Dichos objetivos son objeto de planificación y seguimiento para garantizar su cumplimiento en toda la empresa, y pueden ser actualizados si se requiere. Se ha establecido los objetivos de calidad

respecto a los procesos que se muestra en las Tablas 47, además en la Tabla 48, señala los indicadores de cada proceso dentro del mapa de procesos.

Tabla 47 Objetivos de calidad



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	OBJETIVOS DE CALIDAD	Código: GAM-SGC-DR-OC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Proceso	Nivel	Objetivos de calidad
Gestión General	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr un incremento del 10% en los próximos cinco años. • Maximizar un 10%, con respecto a la participación del mercado, para los próximos 5 años.
Administrativo y Financiero	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir gastos innecesarios en un 5% • Mejorar la compra de productos de calidad con los proveedores en un 10%.
Sistema de gestión de calidad	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr un cumplimiento del 100% en base a todos los ítems de la norma internacional en cuanto al sistema de gestión de calidad.
Producción	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Manufacturar calzado de calidad a los plazos y tiempos concretos en un rango del 95% • Minimizar los defectos o no conformidades del calzado.
Ventas y Marketing	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Llegar a un 95% de satisfacción de los clientes potenciales, a través del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. • Incrementar las ventas en un 12%. • Mejorar el desarrollo de contratos con entidades en un 10%.
Financiero	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Certificar la sostenibilidad de la empresa Calzado Gamos. • Controlar los valores de los costos de producción en relación al tiempo y la materia prima.
Talento humano	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con el 70% del personal capacitado en cuanto a producción más limpia y ámbitos de seguridad industrial.

Tabla 48 Matriz de los Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
		MATRIZ DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS			Código: GAM-SGC-MZ-OCPP-001	
					Fecha: 15 / 01 / 2020	
OC	ACCIONES ¿Qué acciones se van a desarrollar para cumplir lo establecido?	RECURSOS ¿Cuáles recursos serán necesarios para ejecutar?	RESPONSABLE ¿Quiénes serán responsables?	Frecuencia de control	INDICADOR	TÉCNICAS ¿Cómo se hará?
1	Capacitar al personal en el área de producción y Seguridad e Higiene industrial	Financieros	Recursos humanos	Trimestral	$\frac{\#Personal\ capacitado}{Total\ de\ empleados} * 100$	Charlas con personal externo de la organización, en áreas de producción, además de Seguridad e Higiene industrial
2	Incrementar la eficiencia de los procesos productivos	Personal capacitado Infraestructura	Jefe de producción	Mensual	$\frac{\#Produccion\ actual}{Produccion\ estandar} * 100$	Ordenes de producción
3	Mejorar la efectividad de cumplimiento de los pedidos	Personal capacitado Infraestructura	Jefe de producción	Mensual	$\frac{Pedidos\ entregados}{Pedidos\ recibidos} * 100$	Ordenes de producción
4	Control de productos defectuosos	Personal capacitado	Jefe de calidad	Mensual	$\frac{Unidades\ defectuosas}{Unidades\ producidas} * 100$	Retroalimentación de satisfacción del cliente

5	Ofrecer productos de calzado de calidad cumpliendo con las necesidades del cliente	Personal Calificado Financiero Infraestructura	Jefe de ventas	Mensual	$\frac{Clientes\ satisfechos}{Total\ de\ clientes} * 100$	Se trabaja netamente con el departamento de producción y ventas
6	Llevar un correcto control de recursos económicos y financieros de la organización	Financiero	Contadora	Semestral	$\frac{Activo\ Corriente}{Pasivo\ Corriente} * 100$	Utilización de estados financieros
7	Incrementar el cumplimiento de objetivos	Personal Capacitado Infraestructura	Gerente General	Semestral	$\frac{Objetivos\ cumplidos}{Objetivos\ planificados} * 100$	Evaluación del cumplimiento de objetivos
8	Implementar y dar cumplimiento a los requisitos del SGC	Financiero Infraestructura Personal	Director del SGC	Semestral	Auditoría interna	Selección y creación del equipo de auditoría
9	Incrementar la utilidad en ventas de productos	Financiero Personal capacitado	Jefe de ventas	Mensual	$\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ Netas} * 100$	Acciones de manejo de marketing de la organización
10	Cumplimiento de cambios del SGC	Personal Capacitado	Director del SGC	Semestral	$\frac{Cambios\ ejecutados}{Cambios\ planificados} * 100$	Evaluación de cambios del SGC referentes a las auditorías desarrolladas

6.3. Planificación de los cambios

Mediante la finalidad de contribuir en la sostenibilidad del sistema y el análisis del propósito de los cambios, por lo cual, al momento de existir cambios en el sistema de gestión de calidad al instante de ser implementado, deben efectuarse de manera ordenada, clara y planificada, por lo que se realiza en función a la información documentada con el código (GAM-SGC-P-GC-001), en la cual se describe la forma de realizar un cambio del sistema de gestión de calidad y los formatos correspondientes para la empresa Calzado Gamos.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Empresa de Calzado Gamos, ofrece y proporciona los recursos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de calidad, tanto en tecnología, materiales y conocimiento técnico, tomando en cuenta las necesidades que se presenta, estos constituyen el motor de la empresa para el correcto desarrollo de sus procesos.


7.1.2. Personas

La Empresa de Calzado Gamos proporciona el personal adecuado, los cuales han sido seleccionados por el área de recursos humanos con la aprobación de la gerencia, este personal cuenta con el conocimiento necesario para ayudar al cumplimiento e implantación de sistema de gestión de calidad, todo esto para aumentar el prestigio de la empresa y de sus productos.

7.1.3. Infraestructura

La Empresa de Calzado Gamos cuenta con una infraestructura que se ha ido adaptando a través de los años y a la experiencia de la gerencia, en la cual se ha dado todas las comodidades para realizar un efectivo trabajo tanto para el personal administrativo y operativo como se muestra en la Tabla 49.

Tabla 49 Infraestructura Física, Equipos y Herramientas

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
	Código: GAM-SGC-DR-IFEH-001 Fecha: 15 / 01 / 2020
INFRAESTRUCTURA	
Administrativos	Oficina Gerencial Oficina del personal Administrativo
Operativos	Sección de Diseño Sección de Corte Sección de Troquelado Sección de Destallado Sección de Serigrafía Sección de Aparado Sección de Montaje Sección de Cardado Sección de Pegado Sección de Terminado
Almacenaje	Bodega de Materia Prima Bodega de Producto Terminado
Ventas	Almacén de ventas
EQUIPOS	
Máquina Cortadora	Esta es una máquina de corte automático, la cual consta con islas de corte por cuchillo oscilante, con cinta transportadora y de doble cabezal.
Máquina Aparadora	Esta es una máquina de doble aguja encargada de coser las piezas que dan forma al calzado.
Máquina Remachadora de Ganchos	Esta máquina consta de una base de metal y es la encargada de colocar los ganchos de metal en la capellada donde previamente de han hecho agujeros manualmente.
Máquina Remachadora de Ojalillos	El funcionamiento de esta máquina es semiautomático, mediante el movimiento de un motor baja el ojalillo y agujerea las piezas de cuero previamente cortadas.
Máquina Troqueladora	El funcionamiento de esta máquina esta provista de un cilindro en su parte superior el cual le permite realizar un movimiento perpendicular en la base metálica, también consta en la base del cilindro de los moldes los cuales son las matrices que se puede cambiar de acuerdo al modelo que se esté fabricando, principalmente es utilizado para troquelar esponjas, marcas y cueranes que se


	añaden al armado del producto final.
Máquina para pegar Contrafuertes (talones)	El funcionamiento de esta máquina es semiautomático, la cual mediante el calor permite la sujeción del contrafuerte en el talón del material en procesos, posteriormente con ayuda del frío le brinda una mayor resistividad al material.
Máquina para pegar Punteras	El funcionamiento de esta máquina es semiautomático, trabaja a una temperatura de 242 grados centígrados en la cual se colca la puntera por 12 segundos.
Máquina Engrapadora	El funcionamiento de esta máquina es manual, con esta se coloca dos grapas para unir la plantilla con la horma.
Máquina Refiladora de Plantillas	El funcionamiento de esta máquina es manual, con esta se recorta el excedente de plantilla de la horma
Máquina Reactivadora de Puntas	El funcionamiento de esta máquina es semiautomático, trabaja a una temperatura de 180 grados centígrados en la cual ingresan las puntas por 25 segundos para reactivar el pegamento que se colocó anteriormente en la punta.
Máquina Armadora de puntas	El funcionamiento de esta máquina es manual, una vez que se ha reactivado las puntas se une el material en proceso con las hormas para darle forma a la punta de una manera perfecta.
Máquina Reactivadora de Talones	El funcionamiento de esta máquina es semiautomático, trabaja a una temperatura de 332 grados centígrados en la cual se reactiva el pegamento que se colocó anteriormente en el talón.
Máquina Armadora de lados	El funcionamiento de esta máquina es manual, en la cual se ejerce presión sobre la misma para darle forma de manera que se quede el material fijo y sin pliegues.
Máquina Armadora de Talones	El funcionamiento de esta máquina es manual, mediante esta máquina se da la forma a los talones del material en proceso de manera que se quede sin pliegue y se ajuste a la planta.
Horno de Secado	El funcionamiento de esta máquina es semiautomático, trabaja a una temperatura de 111 grados centígrados en la cual se seca el material en proceso para posteriormente

	poder cardar sin tener problemas de despegues.
Máquina Cardadora	En esta máquina se devasta el excedente de cuero en los filos del material en proceso para que se pueda fijar de mejor manera el pegamento y consecuentemente la planta.
Horno Oruga	El funcionamiento de este horno de ciclo térmico de calefacción indirecta es semiautomático, trabaja a una temperatura de 60 grados centígrados, en este se reactiva el pegamento d la planta.
Máquina Prensadora	En esta máquina se ejerce una presión en el calzado para que el material en proceso y la planta queden fijos.
Máquina Enfriadora	En esta máquina se enfría bruscamente el calzado para que adquiera propiedades de dureza y resistividad.
HERRAMIENTAS	
Brochas	Esta herramienta sirve para colocar isarcol y pega blanca en el material en proceso.
Tijeras	Esta herramienta se la utiliza para recortar el excedente de los materiales en proceso, además para recortar hilos.
Estilete	Esta herramienta es utilizada para recortar el material sobrante, además se la utiliza en el proceso de corte manual.
Martillo	Esta herramienta se la utiliza para dar pequeños golpes en el material en proceso.

7.1.4. Ambiente para la operación de sus procesos

En la Empresa de Calzado Gamos, el ambiente de trabajo se encuentra libre de factores tanto físicos, sociales y psicológicos que pudiesen afectar la correcta operación de sus procesos, además se aseguran que el ambiente sea adecuado para el correcto desempeño de los colaboradores como se demuestra en el la Tabla 50.

Tabla 50 Ambiente para la operación de los procesos

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	Código: GAM-SGC-DR-APOP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
FACTORES AMBIENTALES PARA LOS PROCESOS		
AMBIENTE FÍSICO	AMBIENTE PSICOSOCIAL	
<p>La empresa tiene un alto grado de interés por aspectos como el aire, la estructura, la maquinaria y material que existe en el entorno de trabajo.</p> <p>El entorno físico es de gran interés para la gerencia ya que este puede ocasionar enfermedades y en ocasiones hasta la muerte.</p> <p>Los principales riesgos laborales que encuentran se producen a través de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruidos, radiaciones, vibraciones... • Factores biológicos • Factores ergonómicos • Riesgos producidos por máquinas, grúas, elevadores. • Riesgos relacionados con la energía eléctrica • Riesgos asociados con la conducción de vehículos. 	<p>Se tiene en cuenta factores tales como actitudes, prácticas, valores de la empresa, cultura del trabajo y relación entre los diferentes colaboradores de la empresa.</p> <p>Por parte de la empresa se tiene bastante cuidado con el estrés de los trabajadores, ya que puede ocasionar varias enfermedades.</p> <p>Algunos de los riesgos psicosociales se producen por las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mala organización del trabajo • Cultura institucional • Estilo de gestión • Temor a la pérdida del empleo debido a los movimientos de personal que realiza la empresa y la falta de seguridad que transmite. 	
RECURSOS PERSONALES DE SALUD EN EL TRABAJO	PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA EN LA COMUNIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa mantiene a todos sus colaboradores motivados, los cuales disfrutan de su trabajo y gozan de una buena salud laboral. • La empresa brinda la atención necesaria para el bienestar de sus colaboradores como la flexibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa esta consiente que la creación de un entorno sostenible beneficia a los empleados • Esto se consigue facilitando servicios como el transporte, atención sanitaria, aplicando políticas de igualdad de género, etc. 	

horaria y la creación de espacios de descanso.	<ul style="list-style-type: none"> • Estos hechos traspasan el ámbito de la empresa y pasan a configurar el entorno social que la envuelve.
APROVISIONAMIENTO PARA EL MEDIO AMBIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> • Se trabaja en equipo y tener la participación de todos los colaboradores de la empresa. • Se da un seguimiento adecuado según los factores determinados. • Se determina acciones para mejorar las oportunidades detectadas. • Se desarrolla la planificación de tiempos, responsables y costos para la mejora. • El gerente, es responsable de firmar las órdenes de compra para el aprovisionamiento necesario para el medio ambiente de trabajo óptimo. • La alta gerencia es la responsable de verificar la efectividad de las acciones implementadas. 	
MANTENIMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> • El mantenimiento de las condiciones óptimas del medio ambiente, además de los factores que forman parte del proceso, que es responsabilidad de la alta gerencia encabezada por el gerente, además del resto de los colaboradores en sus diferentes áreas de trabajo. 	
CONSIDERACIONES	
Consideraciones en la adecuación de un ambiente correcto de trabajo	
<ul style="list-style-type: none"> • Control del Ruido • Control de la Iluminación • Control del Aire • Control de Contaminantes • Control de Cargas de Trabajo • Control de la Carga mental en el Trabajo • Control de la Fatiga mental en el trabajo • Control de Accesos a las áreas verdes • Control de la Limpieza y orden en el Ambiente de trabajo • Compromiso del personal 	

7.1.5. Recurso de seguimiento y medición

La alta dirección de la Empresa de Calzado Gamos brinda los recursos necesarios para mantener la conformidad con los productos que realiza, cumpliendo con las expectativas de sus clientes. También se mantiene el registro de los equipos y

herramientas de la empresa para tener un educado inventario, además utiliza instrumentos de medición como flexómetros, medidores de humedad, micrómetro, etc. Por lo cual es responsabilidad de mantenimiento externo que cuenta la empresa, además que los instrumentos deben estar etiquetados para verificación de inventario que servirán como información documentada.

7.1.5.1. Trazabilidad de mediciones

La Empresa de Calzado Gamos mantiene un proceso con la información documentada, para el mantenimiento y actualización de los equipos/ herramientas utilizados dentro de los procesos de medición, además se guarda los registros de los mismos y se los protege de daños que podría invalidar sus resultados de medición.

7.1.6. Conocimientos de la organización

La Empresa de Calzado Gamos tiene en cuenta las necesidades cambiantes del mercado, ya que en todo momento nace una nueva necesidad de los clientes, esto lleva a la organización a determinar planes de capacitación para cubrir dichas expectativas del consumidor. Por tal razón es necesario dar capacitaciones a los colaboradores de la empresa cuando se tenga la necesidad de obtener nuevos conocimientos específicos para lograr los objetivos planteados, por lo que la alta dirección de la empresa para verificar que las capacitaciones se estén cumpliendo con el cronograma se tiene un registro de asistencia tanto de los colaboradores e instructores que den dicha capacitación en los diferentes ámbitos y necesidades que se presenten como se muestra en la información documentada (GAM-SGC-P-GSP-001).


7.2. Competencia

La empresa de Calzado Gamos, cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas en las que se desempeñan, tomando en cuenta la experiencia laboral dentro o fuera de la empresa en el cargo actual o en el cargo que desea obtener, los conocimientos adquiridos, capacitaciones ha estado presente y cuantas horas de las mismas ha recibido, todo esto para contar con colaboradores calificados en cada puesto de trabajo mostrado en la información documentada (GAM-SGC-P-GSP-001) en el anexo de matriz de competencias.

7.3. Toma de conciencia

La Empresa de Calzado Gamos, garantiza la toma de conciencia de todos sus colaboradores hacia el Sistema de Gestión de Calidad, en aspectos tan importantes y fundamentales como la política de calidad, objetivos y su contribución a la actividad del sistema de gestión, se da cumplimiento a este requisito en función a las acciones tomadas de la organización y las preguntas relevantes ante el mismo contexto como se muestra en el instructivo de la Tabla 51.

Tabla 51 Instructivo de toma de conciencia de calidad

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	TOMA DE CONCIENCIA DE LA CALIDAD
	Código: GAM-SGC-I-TCC-001 Fecha: 15 / 01 / 2020
#	Actividades
1	Se realizará la inducción apropiada al nuevo personal.
2	Se colocará la información necesaria sobre el sistema de gestión de calidad en la cartelera de la empresa.
3	Desarrollar un cuadro informativo de uso específico para las noticias en base al sistema de gestión de calidad emitido por la empresa.
4	Todas las noticias se ordenan por fecha de emisión y se retiran en base al tiempo de publicación.
5	Los jefes de cada área, deberán fomentar la disciplina de calidad en cada uno de los procesos de la organización.
6	Las actividades para incentivar la concientización del personal, se lo hace con charlas y reuniones de trabajo.
7	El jefe de cada área de trabajo debe aplicar las preguntas para crear conciencia sobre la calidad en los procesos y el lograr los objetivos.
PREGUNTAS PARA CONOCER Y TENER UNA DISCIPLINA DE LA CALIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Sabe y comprende la política de calidad de Calzado Gamos? • ¿Conoce usted los objetivos de calidad de la empresa de Calzado Gamos? • ¿Describa todos los procesos, además de instructivos que son hechos por usted? 	

- ¿Conoce los objetivos planteados de calidad en su sección de trabajo?
- ¿Ha identificado alguna mejora en los últimos 6 meses?
- ¿Sabe cómo se da cumplimiento a los objetivos de calidad en su sub área?
- ¿Qué sugerencia establecería usted ante un cambio que permita incrementar la calidad y capacidad productiva?

7.4. Comunicación


La empresa de Calzado Gamos, cuenta con una comunicación horizontal con respecto al cliente, que influye en los procesos comunicativos internos y externos del sistema de gestión de calidad, por lo que se basa en los objetivos planteados. Por lo tanto, se da cumplimiento a este requisito con la información documentada con el código (GAM-SGC-P-CIE-001), en donde se muestra las acciones para una correcta comunicación interna y externa, y con el personal involucrado.

7.5. Información documentada

7.5.1 Generalidades

La Empresa de Calzado Gamos posee la documentación del sistema de Gestión Calidad de una manera organizada y sistematizada acorde a la norma ISO 9001:2015, como se muestra en la Tabla 52.

Tabla 52 Información documentada

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	INFORMACIÓN DOCUMENTADA Código: GAM-SGC-DR-ID-001
	Fecha: 15 / 01 / 2020
INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
Manual de Calidad ISO 9001: 2015.	
Levantamiento de procesos dentro del área de producción.	
Procedimientos y registros de sistema de gestión de calidad.	
Documentación asociada a los procesos Estratégicos, Operativos y de Apoyo.	

7.5.2 Creación y actualización

La Empresa de Calzado Gamos con el afán de tener la información documentada de una manera ordenada y sistemática, por lo cual se tiene un procedimiento de codificación para su fácil acceso para cualquier colaborador que lo necesite, para la

cual se tiene dicho procedimiento en la información documentada con el código (GAM-SGC-P-ECD-001).

7.5.3 Control de la información documentada

La Empresa de Calzado Gamos cuenta con la información documentada las cuales debe controlar, verificar y mantener de acuerdo al formato detallado del procedimiento (GAM-SGC-P-ECD-001), Para tener un excelente acceso a esta información se realiza una lista maestra del sistema de gestión de calidad con el código (GAM-SGC-R-LMD-001).

Tabla 53 Lista maestra de documentos

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-DR-LMD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Elaborado por: Alexander Mazón	Revisado por: Ing. Christian Mariño	Aprobado por: Sr. Miguel Gutiérrez (Gerente)
#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO
Manual de Calidad		
1	GAM-SGC-M-CISO-001	Manual de Calidad ISO 9001:2015
Procedimientos		
2	GAM-SGC-P-GRO-001	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades
3	GAM-SGC-P-GC-001	Procedimiento de gestión del cambio
4	GAM-SGC-P-GSP-001	Procedimiento de gestión de selección de personal
5	GAM-SGC-P-ECD-001	Procedimiento de elaboración y control de documentos
6	GAM-SGC-P-CIE-001	Procedimiento de comunicación interna y externa
7	GAM-SGC-P-P-001	Procedimiento de producción
8	GAM-SGC-P-MV-001	Procedimiento de marketing y ventas
9	GAM-SGC-P-PGC-001	Procedimiento de planificación y gestión de calidad
10	GAM-SGC-P-DDP-001	Procedimiento de diseño y desarrollo de productos
11	GAM-SGC-P-AF-001	Procedimiento de administrativo y financiero
12	GAM-SGC-P-SEP-001	Procedimiento de selección y evaluación de

		proveedores
13	GAM-SGC-P-AQR-001	Procedimiento de atención de quejas y requerimientos
14	GAM-SGC-P-PNC-001	Procedimiento de producto no conforme
15	GAM-SGC-P-ACPM-001	Procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora
16	GAM-SGC-P-AI-001	Procedimiento de auditoría interna
17	GAM-SGC-P-RD-001	Procedimiento de revisión por la dirección
Instructivos		
18	GAM-SGC-I-SGG-001	Instructivo de Selección de Gerente General
19	GAM-SGC-I-TCC-001	Instructivo de toma de conciencia de calidad
Documentos de referencia		
20	GAM-SGC-DR-TD-001	Términos y Definiciones
21	GAM-SGC-DR-OF-001	Organigrama Funcional
22	GAM-SGC-DR-MP-001	Mapa de Procesos
23	GAM-SGC-DR-PC-001	Política de Calidad
24	GAM-SGC-DR-APRO-001	Acciones para riesgos y oportunidades
25	GAM-SGC-DR-OC-001	Objetivos de calidad
26	GAM-SGC-DR-IFEH-001	Infraestructura Física, Equipos y Herramientas
27	GAM-SGC-DR-APOP-001	Ambiente para la operación de los procesos
28	GAM-SGC-DR-ID-001	Información documentada
29	GAM-SGC-DR-ICAI-001	Indicadores de cumplimiento de la auditoría interna
Matrices		
30	GAM-SGC-MZ-AFODA-001	Matriz de Análisis FODA
31	GAM-SGC-MZ-APEST-001	Matriz de Análisis PEST
32	GAM-SGC-MZ-IPIR-001	Matriz de Identificación de las partes interesadas y sus requisitos
33	GAM-SGC-MZ-IPIR-001	Matriz de Identificación de las partes interesadas y sus requisitos
34	GAM-SGC-MZ-DRR-001	Matriz de Descripción de Roles y Responsabilidades

35	GAM-SGC-MZ-DVRO-001	Matriz de determinación y valoración de riesgos y oportunidades
36	GAM-SGC-MZ-OCPL-001	Matriz de los Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
37	GAM-SGC-MZ-VRO-001	Matriz de valoración de riesgos y oportunidades
38	GAM-SGC-MZ-CPSSE-001	Matriz de control de productos o servicios suministrados externamente
Registros		
39	GAM-SGC-R-ARO-001	Registro de acciones de riesgos y oportunidades
40	GAM-SGC-R-SC-001	Registro de solicitudes de cambios
41	GAM-SGC-R-PC-001	Registro del Plan de Capacitaciones
42	GAM-SGC-R-AC-001	Registro de Asistencia a Capacitaciones
43	GAM-SGC-R-HL-001	Registro de Horas Laborables
44	GAM-SGC-R-CP-001	Registro de competencia del personal
45	GAM-SGC-R-C-001	Registro de comunicación
46	GAM-SGC-R-P-001	Registro de Producción
47	GAM-SGC-R-MMP-001	Registro de Materiales y/o materia prima
48	GAM-SGC-R-CI-001	Registro de Control de Inventario
49	GAM-SGC-R-NCAC-001	Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas
50	GAM-SGC-R-RAM-001	Registro de Resultados de las Acciones de Mejora
51	GAM-SGC-R-MC-001	Registro de mejora continua
52	GAM-SGC-R-LMD-001	Registro de Lista maestra de documentos
53	GAM-SGC-R-SEP-001	Registro de selección y evaluación de proveedores
54	GAM-SGC-R-V-001	Registro de ventas
55	GAM-SGC-R-PSGC-001	Registro de planificación del sistema de gestión de calidad
56	GAM-SGC-R-DC-001	Registro de defectos de calzado
57	GAM-SGC-R-IA-001	Registro de informe de auditoria
58	GAM-SGC-R-RD-001	Registro de revisión por la dirección
59	GAM-SGC-R-EM-001	Registro de encuestas mensuales
Formatos		
60	GAM-SGC-F-SC-001	Formato de solicitudes de cambios del SGC
61	GAM-SGC-F-CP-001	Formato de Convocatoria de Personal

62	GAM-SGC-F-FT-001	Formato de la Ficha del Trabajador
63	GAM-SGC-R-OP-001	Formato de Orden de Producción
64	GAM-SGC-F-PC-001	Formato de Proforma Cliente
65	GAM-SGC-F-PP-001	Formato de Proforma de Proveedor
66	GAM-SGC-F-NP-001	Formato de Nota de Pedido
67	GAM-SGC-F-OC-001	Formato de Orden de Compra
68	GAM-SGC-F-OC-001	Formato de Encuesta de Satisfacción del Clientes
Nota: El almacenamiento de esta documentación será tanto física como digital.		

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

Los procesos dentro de la empresa Calzado Gamos, en base a la determinación de los requisitos para los productos ofertados, es necesario la determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada en base a los indicadores apropiados para el monitoreo de las salidas y metas de cumplimiento que permita mejorar el desempeño de la organización. Para lo cual se establece el documento de la planificación y control operacional de la producción con el código (GAM-SGC-P-P-001).

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

Calzado Gamos consta con el personal encargado de la atención y recibimiento de clientes, los cuales informa de sus productos a distintos distribuidores, también cuenta con una forma de trato con amabilidad y cortesía, además se registra las sugerencias ofertadas además de la satisfacción de sus clientes en base a sus productos mediante la determinación de productos no conformes. En la información documentada (GAM-SGC-P-AQR-001) de la encuesta hacia la satisfacción del cliente en el Anexo 24.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En relación a los requisitos solicitados en cuanto a los productos ofertados por la empresa de Calzado Gamos y servicios son determinados a partir de las especificaciones y diseño de cada uno de los productos en función al uso y modelo de

calzado, considerando las leyes vigentes y normativas de manufactura garantizando, el cumplimiento para todos los clientes de la organización como se muestra en la información documentada (GAM-SGC-P-AF-001), en donde se tiene las especificaciones técnicas y normativas de la materia prima e insumos que ofrecen los proveedores.

8.2.3. Revisión de los requisitos de productos y servicios

La organización Calzado Gamos brinda la seguridad de sus productos en función a los requisitos, en la cual se tiene la información documentada del proceso de fabricación de calzado con el código (GAM-SGC-P-AF-001), además de presentar los requisitos con la información documentada con el código (GAM-SGC-P-P-001).

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

El desarrollo de los cambios de productos ya fabricados de Calzado Gamos, Los responsables de los posibles cambios en esta información, es la alta dirección con el conjunto de trabajo del área administrativa y del sistema de gestión de calidad, como se muestra con el código (GAM-SGC-P-AF-001) y en el procedimiento de producto no conforme con el código (GAM-SGC-P-NC-001).

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

Calzado Gamos, al identificar sus procesos se emplea un seguimiento y control en cuanto al diseño y desarrollo de sus productos, así también como la duración y complejidad de las actividades que se ejecutan en base al diseño y desarrollo de las etapas requeridas del proceso, además de determinar los involucrados en el proceso considerando los recursos que cuenta la empresa tanto internos como externos, dando como cumplimiento los requisitos de la información documentada con el código (GAM-SGC-P-DDP-001).

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

El proceso de planificación del diseño y desarrollo de los productos que oferta Calzado Gamos, se determinan actividades en la información documentada (GAM-SGC-P-

DDP-001), en el cual se consideran los responsables y la forma de cómo abordar los diseños para las distintas temporadas del año.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

El personal de la alta dirección de Calzado Gamos conjuntamente con el área de sistemas de gestión de calidad y el jefe de producción, determinan las entradas del proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos, considerando las necesidades y requerimientos de los clientes en base a los reglamentos y normativa aplicable, con la finalidad de asegurar el cumplimiento y mejora continua de la organización.

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

Con la finalidad de cumplir las expectativas de los clientes internos y externos, se desarrollan controles al proceso de diseño y desarrolla en el seguimiento del diseño, donde se lo establece en el procedimiento (GAM-SGC-P-DDP-001).

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

Las salidas del diseño y desarrollo del producto se los establece y mantiene en la información documentada obtenida del procedimiento (GAM-SGC-P-DDP-001), con la finalidad de ser aprobada y socialización de las características del nuevo producto desarrollado por Calzado Gamos.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Con la finalidad de evitar el incumplimiento de los requisitos de los nuevos productos, se registra en el procedimiento (GAM-SGC-P-DDP-001).

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

8.4.1. Generalidades

Calzado Gamos posee un proceso de compra de materia prima como lo es el cuero y demás insumos necesarios para la elaboración de calzado, para lo cual mediante la información documentada se obtiene la investigación de los productos que llegan externamente para la organización que indica el procedimiento con el código (GAM-SGC-P-AF-001).

8.4.2. Tipo y alcance de control

El tipo y alcance de control de Calzado Gamos en cuanto a los productos y servicios identificados externamente se establece la información documentada en cuanto a los procedimientos de selección y evaluación de proveedores desde el cierre de la compra hasta la evaluación y seguimiento, con el objetivo de satisfacer totalmente de los requisitos de la organización mostrado en el procedimiento (GAM-SGC-P-SEP-001).

8.4.3. Información para los proveedores externos

La empresa Calzado Gamos, forma su documentación para el proceso de compras, en la cual dicho proceso se establece en el procedimiento (GAM-SGC-P-AF-001), contribuyendo al cumplimiento de los requisitos para el desarrollo de sus actividades operativas, considerando contrarrestar incumplimientos de los requisitos de las partes interesadas del SGC.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y la provisión del servicio

La dirección General de Calzado Gamos establece los recursos necesarios para el control de la producción y venta de los artículos de calzado, manteniéndolos en la información documentada (GAM-SGC-P-P-001), que cuenta con todo el proceso productivo y su desarrollo.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La empresa mantiene registros de compra de los materiales e insumos para la producción de calzado como indica el procedimiento administrativo y financiero en la información documentada (GAM-SGC-P-AF-001), con la finalidad de cumplir con las necesidades de los clientes y controlar la calidad del producto ofertado y especificando el origen y características del producto al cual se ha seleccionado para la compra, además de la recepción de insumos desde el departamento de bodega, departamento de producción, mediante actas de entrega, facturas, actas de conformidad para finalmente establecer la custodia e inventarios de calzado empacado que está disponible para la venta con el respectivo detalle de ventas en facturas numeradas realizadas a los clientes mayoristas o minoristas.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Calzado Gamos cuida el producto final hasta que este pueda ser entregado a sus clientes, con la finalidad de evitar fallas o no conformidades de los productos ofertados.

8.5.4. Preservación

Al terminar el proceso productivo de la fabricación de calzado y vendido a los clientes la empresa garantiza la preservación del producto ofertado, además de las herramientas, maquinaria utilizada para la ejecución de las actividades operativas, en la cual el producto terminado es almacenado en la bodega de producto terminado de la organización que son reconocidos por etiquetas informativas que poseen información tales como el código, referencia, precio, características e indicaciones sobre el cuidado del calzado.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Calzado Gamos, establece que las actividades posteriores a la entrega los productos se toman en función a los requisitos que el cliente estableció en su pedido inicial, además que la organización se asegura de la garantía en base a la compra de los productos, y también de la facturación y envío logístico, además de estar preservando la mejora continua de sus procesos se toma las sugerencias de la encuesta en cuanto a la satisfacción de sus clientes como se determina en la información documentada (GAM-SGC-P-AQR-001).

8.5.6. Control de los cambios

El personal administrativo, ventas y bodega se encarga de los cambios a producirse en la provisión de los productos de la empresa Calzado Gamos y registran las modificaciones que se pueden generar acerca de los requerimientos acordados inicialmente como se muestra en (GAM-SGC-P-GC-001).

8.6. Liberación de los productos y servicios

Al ser finalizado el proceso productivo de la empresa de forma idónea, y ejecutándose todas las especificaciones, el personal administrativo y de producción envían el registro de las ordenes de producción como se evidencia en el Anexo 2 del procedimiento con código (GAM-SGC-P-P-001).

8.7. Control de las salidas no conformes

La empresa Calzado Gamos, contribuye y solventa los inconvenientes identificados en los productos y servicios ofertados en la elaboración de calzado, en la cual se determina en la información documentada del control de salidas no conformes en el procedimiento con el código (GAM-SGC-P-PNC-001).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La empresa Calzado Gamos, desarrollara un control y seguimiento además de medición, análisis y evaluación con la finalidad de garantizar los resultados validos del SGC, para cada uno de los procesos involucrados en el proceso de fabricación de calzado, en la cual se basa en el cumplimiento de la siguiente información documentada (GAM-SGC-P-AC-001).

9.1.2. Satisfacción del cliente

La gerencia general de Calzado Gamos desarrolla una encuesta de satisfacción de sus clientes por medio de vía telefónica o aplicando la información documentada (GAM-SGC-P-AQR-001) de forma que se desarrolla el envío y recibido del producto con la finalidad de determinar la satisfacción de los productos de Calzado Gamos.

9.1.3. Análisis y evaluación


La empresa Calzado Gamos inspecciona los resultados obtenidos del SGC de forma ordenada y planificada con el personal responsable del SGC y la alta gerencia,

verificando todos los aspectos de las conformidades en cuanto a los productos y servicios ofertados por la empresa.

9.2. Auditoría interna

El proceso de auditoría interna se la realiza anualmente, ya que se considera como un proceso obligatorio y es utilizado para medir el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en términos de desempeño y eficacia, por lo cual se dará cumplimiento mediante la información documentada con el Código (GAM-SGC-P-AI-001), y adicionalmente se establece los indicadores de auditoría interna en la siguiente Tabla 54.

Tabla 54 Indicadores de cumplimiento de la auditoría interna

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LA AUDITORIA INTERNA	Código: GAM-SGC-DR-ICAI-001	Fecha: 15 / 01 / 2020
Descripción	Indicador	Frecuencia	Rango de aceptación
Cumplimiento de actividades del plan de auditoria	$\frac{\# \text{ Auditorias realizadas}}{\# \text{ Auditorias planificadas}} * 100\%$	Semestral	98-100%
Hallazgos de los procesos	$\frac{\# \text{ de No conformidades}}{\text{Total de No conformidades detectadas}} * 100\%$	Semestral	98-100%
Hallazgos de incumplimiento	$\frac{\# \text{ de No conformidades incumplido}}{\text{Total de no conformidades de la auditoria}} * 100\%$	Semestral	98-100%

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La alta administración de la empresa Calzado Gamos, son los encargados de revisar el sistema de gestión de calidad, con la finalidad de evaluar las actividades planificadas, indicadores de gestión, así también como objetivos y metas planteadas, en base al procedimiento establecido en el (GAM-SGC-P-RD-001) donde se establecen las entradas y salidas del proceso de revisión por la dirección de Gamos en función a los resultados obtenidos de los diferentes aspectos evaluados por la organización.

10. MEJORA

10.1. Generalidades


La empresa Calzado Gamos determina y selecciona las oportunidades de mejora, para planificar y satisfacer las necesidades del cliente y mejorar cada uno de sus aspectos del SGC, en la cual la empresa busca cumplir al 100% sus objetivos e incrementar la satisfacción de sus clientes en base a los productos de calzado ofertado.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Para la Empresa Calzado Gamos, las no conformidades detectadas internamente como externamente de la organización en cuanto al producto que se oferta y al Sistema de Gestión de Calidad se establece el procedimiento de atención de quejas y requerimientos (GAM-SGC-P-AQR-001), y se adjunta los registros a usarse en cuanto a las no conformidades detectadas y acciones correctivas (GAM-SGC-P-ACPM-001), para posteriormente establecer el registro final de resultados prevalecientes en el mismo procedimiento.

10.3. Mejora continua

Calzado Gamos, por medio del presente manual y por medio de su gerencia, tiene sus direccionamientos hacia la mejora continua de sus procesos mediante la retroalimentación de sus acciones de mejora y evaluación constante, además de mantener una información documentada siempre actualizada, por lo cual se maneja los anexos del procedimiento (GAM-SGC-P-ACPM-001).


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
	PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1.8 Procedimientos del sistema de gestión de calidad

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD




Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
	PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Índice de procedimientos

Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades	129
Procedimiento de gestión del cambio	135
Procedimiento de gestión de selección de personal	141
Procedimiento de elaboración y control de documentos.....	149
Procedimiento de comunicación interna y externa	164
Procedimiento de producción.....	174
Procedimiento de marketing y ventas	186
Procedimiento de planificación y gestión de calidad.....	192
Procedimiento de diseño y desarrollo de productos.....	198
Procedimiento administrativo y financiero	203
Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	212
Procedimiento de atención de quejas y requerimientos	219
Procedimiento de producto no conforme	224
Procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora	231
Procedimiento de auditoría interna	239
Procedimiento de revisión por la dirección.....	250


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: GAM-SGC-P-GRO-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 6

Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: GAM-SGC-P-GRO-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 2 de 6		

1. Objetivo

Establecer las herramientas necesarias para la evaluación de riesgos y oportunidades del sistema de gestión de calidad, para fortalecer el diseño y estrategias del SGC.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplicará para la evaluación de riesgos y oportunidades y será usado en todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa Calzado Gamos, fundamentada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

3. Definiciones

Actividad: Operación dentro de un proceso

Riesgo: Posibilidad que un peligro se materialice o efecto de la consecuencia de objetivos de un proceso.

Control: Medida que modifica al riesgo y lo mantiene en el tiempo.

Oportunidad: Evento o acción que se puede abordar para corregir.

Análisis de riesgo: proceso para percibir y determinar el nivel del riesgo.


Consecuencia: Resultado probable del riesgo, que incluya daños a los materiales.

Probabilidad: Posibilidad de que se produzca algún suceso.

Nivel de Riesgo: Magnitud de un riesgo expresado por la combinación de consecuencia y su probabilidad.

Gestión de riesgos: Acciones coordinadas para administrar y controlar una empresa en lo referente al riesgo.

Parte involucrada: Empresa o persona que puede afectar y ser afectada a sí misma por una decisión o una acción.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: GAM-SGC-P-GRO-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 6

4. Responsabilidades

Gerencia General: Es responsable Autorización de los recursos para el tratamiento de los riesgos y los cambios además del control.

Director del SGC: Es el encargado y responsable de la vigilancia y aplicación del documento, además de verificar el cumplimiento de los procesos

Jefe de producción: Es el encargado del seguimiento, actualización y evaluación de controles para la identificación y valoración de las oportunidades en la calidad del producto de la organización.


5. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos basados en los puntos: 4.1; 4,2; 4,4; 6.1.

6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades


- a) La Empresa de Calzado Gamos, determina el contexto, en la cual, para cada uno de los procesos del SGC, se identifican las condiciones internas y sus causas, que pueden desarrollar oportunidades frente a riesgos en la calidad o producto.
- b) Se desarrolla la identificación de los riesgos inherentes en los procesos que afectan negativamente al producto desarrollado por el jefe de producción y el director del SGC.
- c) Las causas identificadas sirven de base para los riesgos de los procesos de la empresa.
- d) Se desarrolla la valoración de los riesgos considerando la consecuencia y los criterios.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: GAM-SGC-P-GRO-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 6

e) En la siguiente tabla señala la valoración del riesgo.

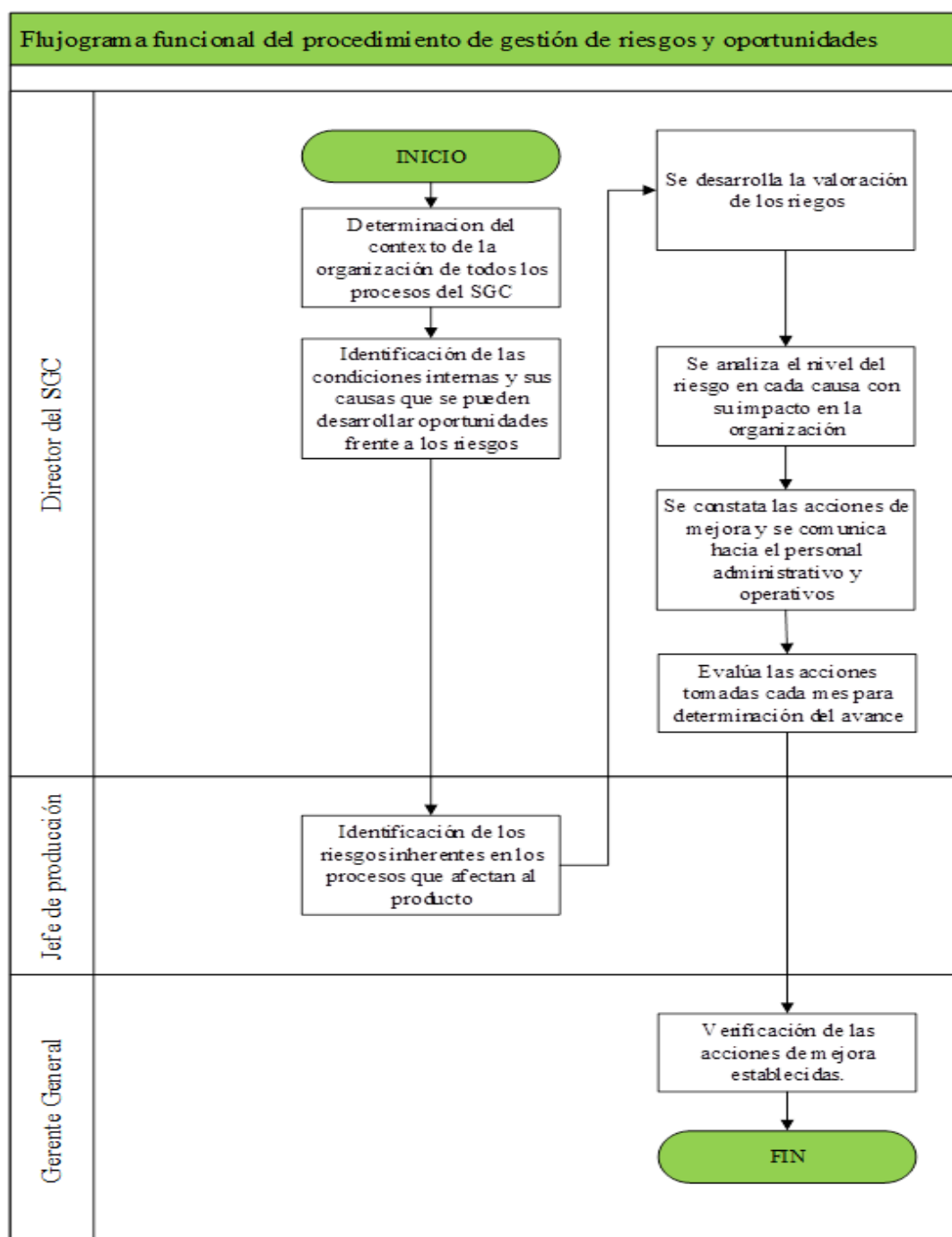
Valoración y consecuencia de los riesgos		
Valoración	Consecuencia	Criterio (Influencia del riesgo)
1	Bajo	Impacto insignificante para la organización: Señala que se puede corregir rápidamente cualquier riesgo, por lo cual no se considera reportable a la alta dirección, por otro lado, existe una mínima insatisfacción del personal o el cliente interno o externo, además se la define como pérdidas insignificantes de dinero.
2	Medio	Impacto medio para la organización: Establece afectaciones localizadas, e incide para un reportable a la alta dirección y tiene una mínima inafectación a la conformidad de productos, por otra parte, algunos problemas de insatisfacción de las dos partes.
3	Alto	Impacto alto para la organización: Requiere de reportes hacia la alta dirección con controles. Además de mejoras en productos no conformes de manera inmediata, sin embargo, señala existencia de problemas globales de insatisfacción del personal o el cliente interno o externo.
4	Muy alto	Impacto muy alto para la organización: Genera un impacto serio hacia los recursos de la organización, y tiene pérdidas altas en el mercado, además de reportar inmediatamente a la alta gerencia con seguimiento y acciones correctivas y mejora. Requiere de acciones correctivas a los productos o servicio no conforme además de una alta rotación de personal con una pérdida financiera que se puede controlar.


- f) Se analiza si el nivel de riesgo en cada uno de las causas tiene un impacto alto para la organización se toman acciones de mejora establecidas por el jefe de producción y el director del SGC, con la finalidad de darle control y tratamiento al riesgo identificado.
- g) El director del SGC al constatar las acciones de mejora, establece la comunicación de dichas acciones hacia el personal administrativo y operativos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: GAM-SGC-P-GRO-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 5 de 6		


- h) El director del SGC debe evaluar las acciones tomadas cada mes para determinar el avance de las mismas, así también el control de dichas acciones para verificar que se estén desarrollando conjuntamente con la gerencia general.

6.2 Flujograma





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: GAM-SGC-P-GRO-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 6 de 6		

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P- GRO-001	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades	Gerencia General Director del SGC Jefe de producción	Física y Digital
GAM-SGC-MZ- VRO-001	Matriz de valoración de riesgos y oportunidades	Gerencia General Director del SGC Jefe de producción	Física y Digital
GAM-SGC-R- ARO-001	Registro de acciones de riesgos y oportunidades	Gerencia General Director del SGC Jefe de producción	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO	Código: GAM-SGC-P-GC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 6

Procedimiento de gestión del cambio

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO	Código: GAM-SGC-P-GC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 6

1. Objetivo

Establecer la metodología referente a la gestión adecuada ante los cambios presentados en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplicará para los cambios que se desarrollan primordialmente para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Calzado Gamos, en relación a la norma ISO 9001:2015.

3. Definiciones

Cambio: Modificación de un proceso, instalación o metodología de hacer algo ya existente.

Gestión de Cambio: Aplicación sistemática de acciones para toma de decisiones y abordar cambios.


Análisis del Cambio: Son las actividades desarrolladas, con el fin de identificar las causa y consecuencia de la implementación de los cambios

4. Responsabilidades

Gerencia General: Es responsable Autorización de los recursos para el tratamiento de los riesgos y los cambios además del control.

Director del SGC: Es el encargado y responsable de la vigilancia y aplicación del documento, además de tener la autoridad de desarrollar grupos de trabajo para sus acciones del sistema de gestión de calidad.

Responsables del proceso: Son encargados de identificar y analizar los posibles cambios en el proceso productivo.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO	Código: GAM-SGC-P-GC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 6


5. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – requisitos 4.1- 4,2- 4,4- 6.1- 6.3- 8,2.

6. Descripción


6.1 Descripción de las actividades

- a) Los cambios desarrollados en el Sistema de Gestión de Calidad, no se puede utilizar documentación fuera del control del presente procedimiento, el cambio debe ejecutarse con el personal que desea el cambio cuando se lo amerite y con la aprobación del director del SGC.
- b) Para ejecutar las actividades establecidas en los cambios pertinentes en los documentos, se debe contar con la versión actualizada del documento, a fin de garantizar la utilización de la documentación vigente, además se debe utilizar el formato de solicitud de cambios y el registro de todos los cambios, presentado en los anexos de este procedimiento.
- c) Cuando se presenten incumplimientos en cuanto a la aplicación del presente procedimiento, los responsables del proceso deciden la pertinencia de la generación de un reporte de solicitud de cambios y las medidas correctivas necesarias.
- d) Toda la información referente a esta documentación y a los clientes, se considera de carácter confidencial, por tanto, no puede ser divulgada, sino con autorización expresa por parte de los mismos.
- e) Todos los documentos que contienen la información documentada deben ser identificados de manera única, pues de esta manera se evitan ambigüedades.
- f) En la siguiente tabla se refleja el procedimiento ante los cambios suscitados, además de los responsables del proceso y la descripción de las actividades establecidas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO	Código: GAM-SGC-P-GC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 6

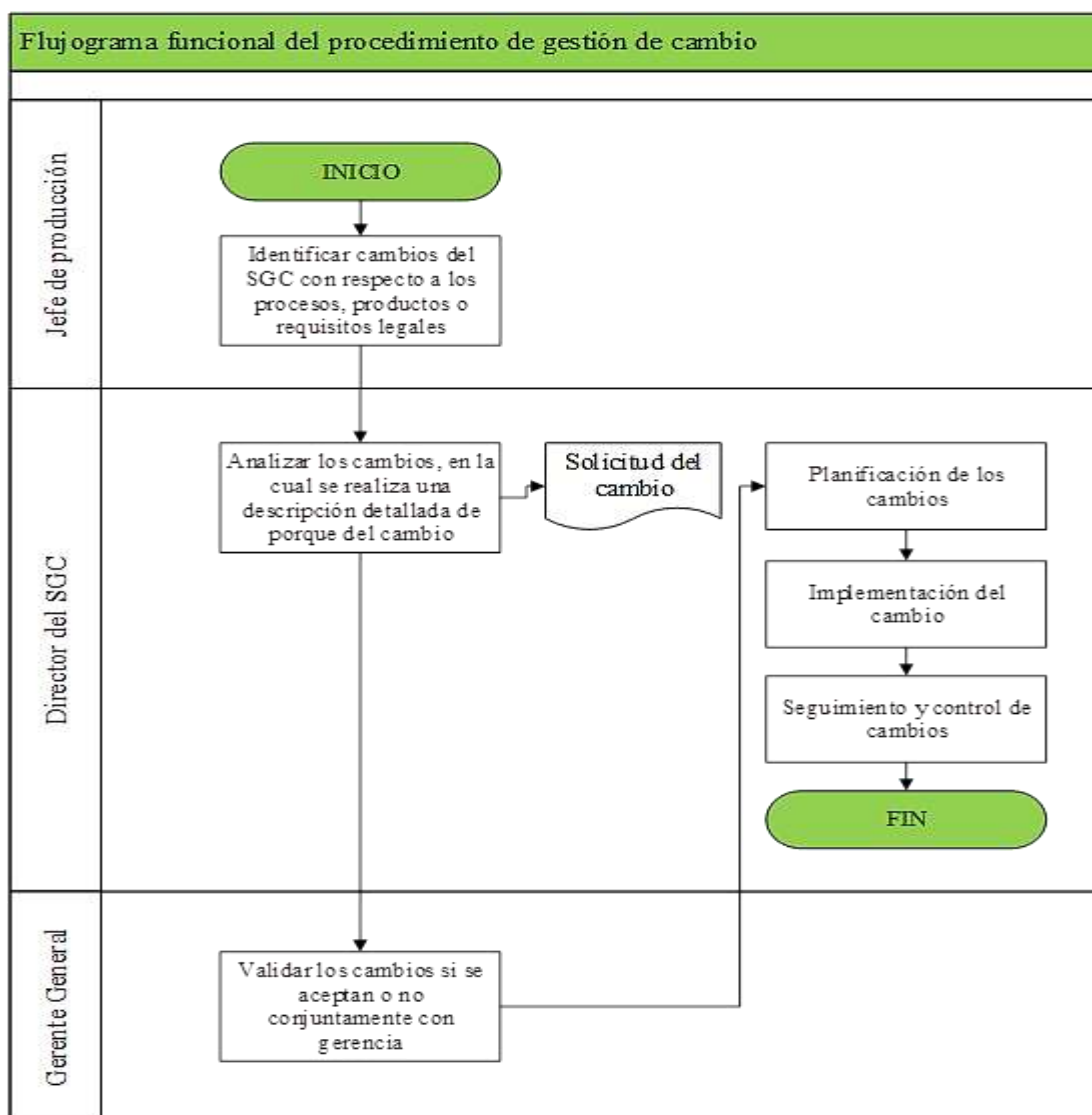
6.2 Descripción del proceso de gestión de cambios


PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIOS			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1	Identificar cambios del SGC	Responsables del proceso Jefe de producción	Se identifica los cambios que se pueden desarrollar o modificaciones en cuanto a los procesos, productos o requisitos legales, además de reglamentos que afecten directamente al Sistema de Gestión de Calidad y se establece la solicitud de cambios.
2	Analizar los cambios	Responsables del proceso Director del SGC	Se realiza la descripción detallada del porqué del cambio, considerando el propósito y lo que se desea alcanzar identificando las consecuencias que afectan al proceso
3	Validar los cambios	Director del SGC Gerente General	En base a la dirección del SGC, valida si es aceptable o no el cambio: Aceptación: se debe socializar en reuniones con la gerencia general de los cambios efectuados Rechazo: se archiva el cambio y se reevalúa las acciones de cambio.
4	Planificación de cambios	Director del SGC	Al aceptar los cambios, se identifica las principales modificaciones y se implementa sin afectar la gestión de calidad, así también como los recursos necesarios para abordarlos considerando los riesgos y oportunidades.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO	Código: GAM-SGC-P-GC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 6


5	Implementar el cambio	Director del SGC Responsables del proceso	Se ejecutan las actividades de los nuevos cambios desarrollados.
6	Desarrollar el seguimiento y control de los cambios	Director del SGC	En base a las fechas o frecuencia asignada se desarrolla el seguimiento del equipo, además de la planeación y seguimiento del cambio implementado y el control del mismo que se cumpla lo establecido.

6.2 Flujograma





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO	Código: GAM-SGC-P-GC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 6 de 6		

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-GC-001	Procedimiento de gestión de cambio	Gerencia General Director del SGC Responsables del proceso	Física y Digital
GAM-SGC-R-SC-001	Registro de solicitudes de cambios	Gerencia General Director del SGC Responsables del proceso	Física y Digital
GAM-SGC-F-SC-001	Formato de solicitudes de cambios del SGC	Gerencia General Director del SGC Responsables del proceso	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-P-GSP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 1 de 8	

Procedimiento de gestión de selección de personal

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-P-GSP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 2 de 8	

1. Objetivo

Seleccionar al personal que desee formar parte de la Empresa de Calzado Gamos en igualdad de oportunidades, en todas las fases del proceso, de forma que se produzca sin discriminación alguna ni en la selección ni en la contratación, con el fin de que el personal que empiece a trabajar con nosotros cumpla con los requerimientos necesarios para cada puesto de trabajo.

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos en el punto 7.1.2-7.1.6-7.2-7.5
- ISO 9004:2015. Directrices para la mejora del desempeño.
- UNE 66173 IN. Los recursos humanos en un sistema de gestión de la calidad. Gestión de las competencias.

3. Alcance


El presente procedimiento comprende toda la descripción de las actividades a desarrollar para el reclutamiento, la preselección, selección, evaluación, contratación e inducción del personal que desee formar parte de la Empresa de Calzado Gamos.

4. Definiciones

Candidato: Postulante o Persona la cual participa en un proceso de selección o concurso convocado para seleccionar personal para un determinado cargo.

Cargo: Denominación de un puesto dentro de la empresa.

Comité de Selección: Conformado por el Gerente de la empresa o su delegado, el Jefe de Talento Humano o su delegado, jefe o delegado del Área requirente.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-P-GSP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 3 de 8	

Competencia: Son los conocimientos, destrezas, habilidades u otros factores como valores, aptitudes, capacidades.

Conocimiento: Es un conjunto de información adquirida en su educación formal, capacitación durante sus estudios o vida profesional.

Destrezas o Habilidades: Son los comportamientos laborales adquiridos por la práctica y la experiencia en la realización de una tarea específica.

Encargo: Se trata de cubrir por un tiempo con las funciones de un puesto vacante, hasta que se designe a su titular.

Examen Médico Pre ocupacional: Examen que se lo realiza antes que el aspirante ingrese a laborar como un requisito previo a su contratación.

Prueba Psicológica: Instrumento experimental que tiene por objetivo evaluar características psicológicas específicas, o los rasgos generales de la personalidad de un individuo.


Prueba Técnica: Instrumento que estudia el nivel de conocimientos o actitudes que tiene una persona para desempeñar en un puesto de trabajo.

Hoja de Vida: Documento físico o virtual que contiene información sobre las acciones más importantes y sobresalientes de una persona en el cual se detallan los datos personales, estudios y experiencia profesional.

Vacante: Cargo que está disponible y que puede generarse por creación, renuncia o requerimiento temporal

5. Responsabilidades

Gerencia General: Es responsable de informar y comunicar las políticas y estrategias de la organización o empresa.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-P-GSP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 4 de 8	

Director del SGC: Es el encargado de capacitar al nuevo personal sobre los riesgos laborales, gestión de calidad y ambiental a los que está sujeto dentro de su puesto de trabajo, conjuntamente con el personal capacitado de cada puesto de trabajo.


Jefe de Talento Humano: Es la persona encargada de la búsqueda del personal que se necesita en base al requerimiento presentado por el jefe del área solicitante.

Médico Ocupacional: Es la persona encargada de realizar exámenes médicos pre ocupacionales a los candidatos al puesto de trabajo.


6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades del procedimiento de selección de personal

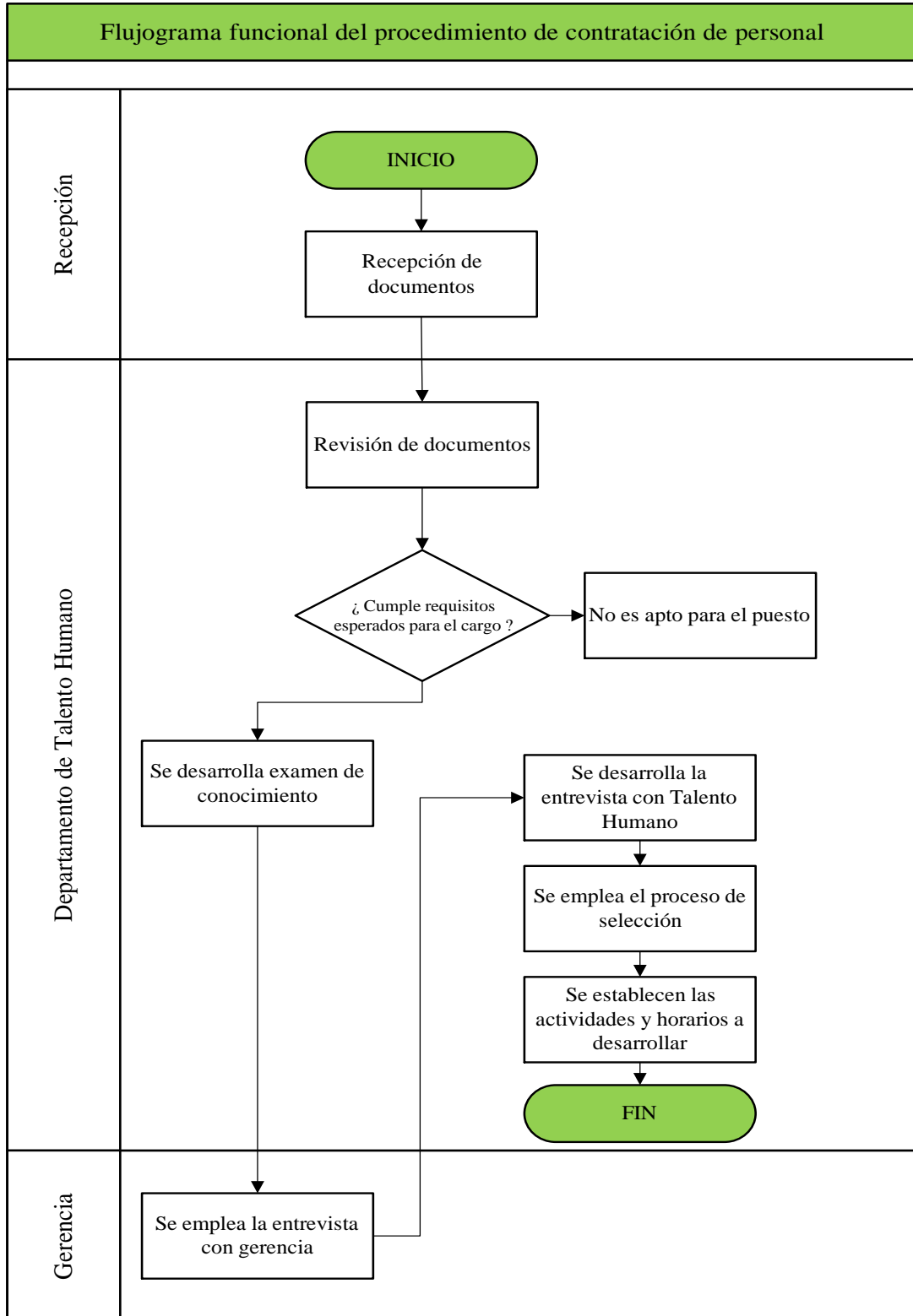
- a) En la Empresa de Calzado Gamos, en caso de requerir de personal para cualquiera de los cargos existentes, se empieza por solicitar por parte del jefe de área a la Gerencia llenando el requerimiento correspondiente para su posterior revisión y aprobación.
- b) Si el requerimiento es autorizado, el Jefe de Talento Humano busca en la nómina actual si algún colaborador puede estar a cargo del puesto solicitado, caso contrario se publica una nueva vacante de empleo en páginas oficiales como socioempleo o multitrabajos las cuales son avaladas por el ministerio de gobierno para la recepción de documentos.
- c) En estas páginas mencionadas se debe solicitar todos los puntos establecidos en el Formato de Convocatoria de Personal de la Empresa de Calzado Gamos para posteriormente llenarlo con los datos del postulante.
- d) Estas páginas dan un periodo de tiempo para que las personas puedan postularse, al terminarse el plazo se analiza las Hojas de Vida adjuntadas para verificar cuales son las personas aptas para cubrir la vacante.
- e) Al terminar de analizar las Hojas de Vida se comunica mediante un correo electrónico o una llamada telefónica a todas las personas preseleccionadas para cubrir la vacante.


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-P-GSP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 5 de 8	

- f) A estas personas se les da un horario para poder realizarles un examen de conocimientos ya sean teóricos o prácticos requeridos por la empresa.
- g) Posteriormente tendrán una entrevista con la gerencia y por el jefe de talento humano en el cual será evaluado psicológicamente si es apto para cubrir dicha vacante.
- h) Además, se realizan una evaluación médica por el medico ocupacional de la empresa para verificar si es apto para el puesto.
- i) El comité de selección formado por la gerencia y el jefe de talento humano se elige a la persona idónea para formar parte de la empresa basándose en la prueba técnica, psicológica y médica.
- j) Una vez seleccionado en esta junta se procede con la contratación del nuevo colaborador firmando su contrato avalado por el ministerio de trabajo y su ficha personal para documentación de la empresa.
- k) Una vez el trabajador ya firma su contrato, este tendrá acceso a las capacitaciones que la empresa brinda junto con los demás colaboradores de la empresa, La alta dirección de la empresa para verificar que las capacitaciones se estén cumpliendo con el cronograma se tiene un registro de asistencia tanto de los colaboradores e instructores que den dicha capacitación en los diferentes ámbitos y necesidades que se presenten.
- l) En estas capacitaciones el trabajador adquirirá el conocimiento complementario para cumplir de la mejor manera con sus actividades en su puesto de trabajo. Además, el colaborador aprenderá a llenar la ficha de formato de horas laborables de la empresa ya que si no se las llena a diario no se le pagará sus horas trabajadas.
- m) La persona que obtuvo el puesto de trabajo será puesta en un periodo de prueba en el cual se le evaluará su desempeño en el lapso de 3 meses en el cual si no cumple con sus actividades requeridas se le dará un memorándum en caso contrario será premiado por su buen desempeño, además todo colaborador de la empresa tendrá el servicio odontológico y de medicina en general.

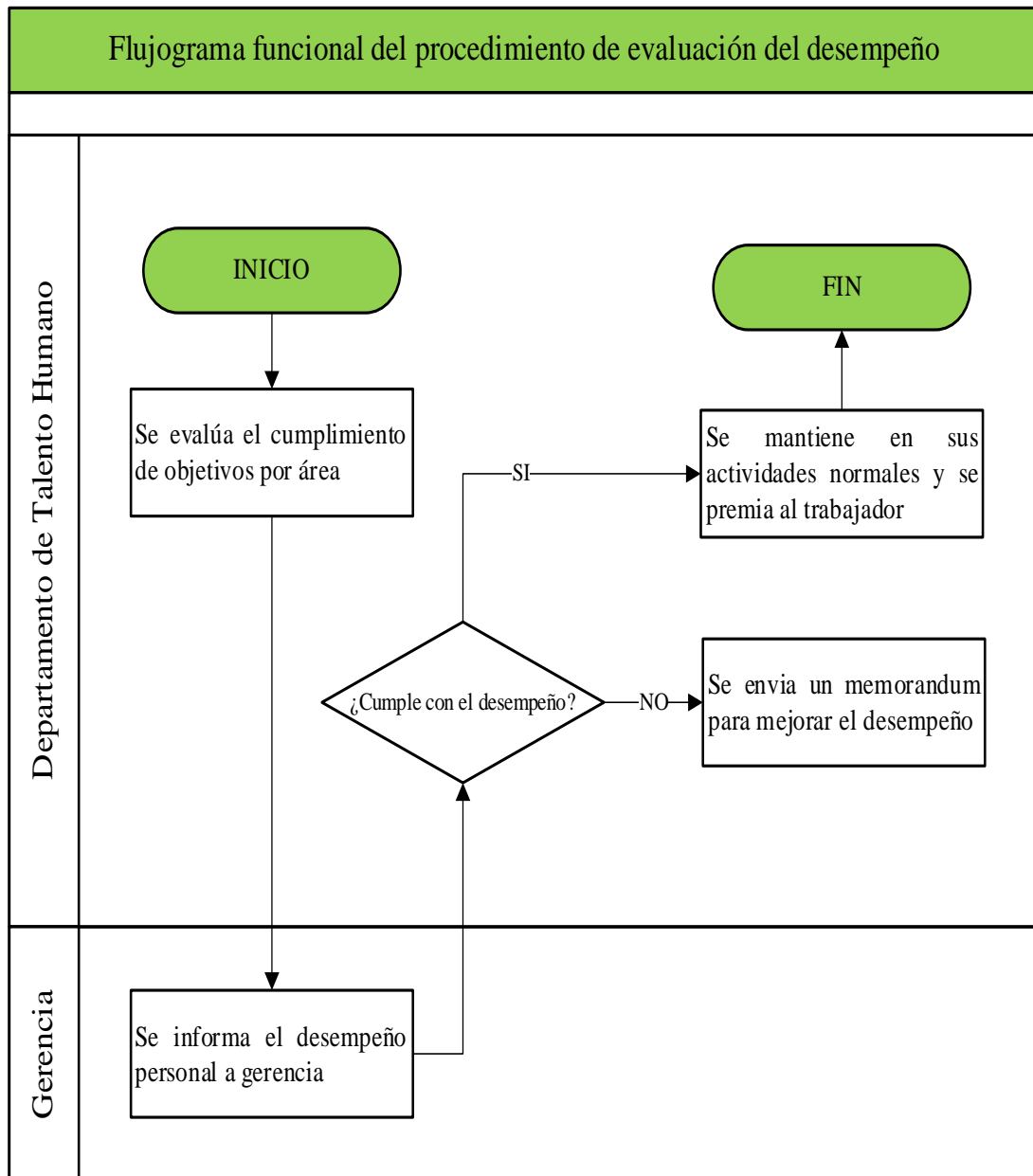
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-P-GSP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 8


6.2 Flujograma de contratación de personal




	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-P-GSP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 7 de 8	

6.3 Flujograma de Evaluación del Desempeño





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-P-GSP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 8 de 8

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-GSP-001	Procedimiento de gestión de selección de personal	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano Médico Ocupacional	Física y Digital
GAM-SGC-F-CP-001	Formato de Convocatoria de Personal	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano Médico Ocupacional	Física y Digital
4 GAM-SGC-F-FT-001	Formato de la Ficha del Trabajador	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano Médico Ocupacional	Física y Digital
GAM-SGC-R-PC-001	Registro del Plan de Capacitaciones	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano Médico Ocupacional	Física y Digital
GAM-SGC-R-AC-001	Registro de Asistencia a Capacitaciones	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano Médico Ocupacional	Física y Digital
GAM-SGC-R-HL-001	Registro de Horas Laborables	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano Médico Ocupacional	Física y Digital
GAM-SGC-R-CP-001	Registro de competencia del personal	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano Médico Ocupacional	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 1 de 15	

Procedimiento de elaboración y control de documentos

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 2 de 15	

1. Objetivo

Estandarizar la elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa de Calzado Gamos.

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos en el punto 7.5- 7.5.1- 7.5.2- 7.5.3

3. Alcance

El presente procedimiento comprende toda la documentación de la Empresa de Calzado Gamos la cual maneja el Sistema de Gestión de Calidad, desde su elaboración hasta su puesta en vigencia.0

4. Definiciones


Cliente: Consumidor final de un producto.

Documento: Es cualquier información y su medio de soporte que identifica la manera de ejecutar ciertas actividades, el cual se lo puede encontrar de una manera impresa o digital.

Documento Controlado: Es un documento el cual ante el menor o mayor cambio deberá se actualizado, aprobado y socializado, ya que en su ausencia o mal uso de este se puede ver puede afectado el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y consecuentemente la calidad del producto.

Documento No Controlado: Es un documento utilizado para información referencial, normalmente para propósitos externos.

Documento de Referencia: Es un documento en el cual se ve reflejado el cumplimiento de una actividad

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 3 de 15	

Estructura Documental: Estos son los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, entre los cuales tenemos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad, Plan de Gestión, Procedimientos, Instructivos, Formatos / Registros, Documentos internos y externos.

Formato: Estos documentos son un tipo de plantilla, en el cual tienen casillas en blanco listas para registrar una actividad.

Información: Son datos, noticias o conocimientos para el Sistema de Gestión de Calidad que sirven para generar acciones.

Instructivo de Trabajo: Instrucción detallada de cómo se debe realizar una tarea específica.

Procedimiento: Es el conjunto de actividades que deben realizarse de la misma forma, para conseguir siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.


Proceso: Es el conjunto de actividades que se relacionan para transformar elementos de entrada en salidas de productos o servicios.

Obsoleto: Es el estado en el cual se encuentran los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, que han perdido vigencia.

Recursos: Es todo lo necesario para ejecutar las actividades de un proceso.

Registro: Es la información documentada en la cual se proporciona la evidencia de las actividades realizadas.

Usuario de Documentación: Persona que forma parte de la empresa la cual utiliza algún documento del Sistema de Gestión de Calidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 4 de 15	

Vigente: Es el estado en el cual se encuentran los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad que han sido revisados, aprobados, socializados e implantados en una fecha determinada.

5. Responsabilidades

Gerencia General: Es el encargado de la revisión y aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.


Director del SGC: Es el encargado de la elaboración, divulgación, actualización, identificación de cambios, utilización en los puntos de uso y retiro por obsoletos, de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

6. Descripción

6.1 Elaboración, Modificación y Control de Documentos

- **Jerarquía de los Documentos**








	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 15


- **Redacción de la documentación de la Empresa.**


Para la redacción de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se deberá tener en cuenta los siguientes elementos:


a) Codificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD											
	CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD											
#	Acciones											
1	<p>Tipo y tamaño de letra; Times New Román (tamaño 12). Encabezado con la siguiente estructura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sello de la Empresa de Calzado Gamos • Título específico (Nombre del documento) • Código del documento • Versión del documento • Fecha de elaboración del documento • Páginas del documento • Elaborado por el responsable • Revisado por el responsable • Aprobado por el responsable 											
2	<p>Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad tendrán en su membrete el siguiente formato.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;"></td> <td colspan="2" style="background-color: #92d050; text-align: center;">SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Página:</td> </tr> </table>			SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			Código:		Fecha:			Página:
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD											
		Código:										
		Fecha:										
		Página:										







	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 6 de 15		

3	<p>El sello de la empresa será el actual que se encuentra en la página oficial de la Empresa.</p>								
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #92d050; text-align: center;">SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</th> </tr> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Página:</td> </tr> </table>	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			Código:		Fecha:		Página:
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD									
	Código:								
	Fecha:								
	Página:								

4	<p>El titulo debe ser específico para el reconocimiento inmediato de documento por ejemplo:</p>								
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #92d050; text-align: center;">SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;">PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</td> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Página:</td> </tr> </table>	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código:		Fecha:		Página:
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD									
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código:								
	Fecha:								
	Página:								

5	<p>La codificación del documento será el siguiente:</p>								
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #92d050; text-align: center;">SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</th> </tr> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td>Código: GAM – SGC – P - ECD - 001</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Página:</td> </tr> </table>	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			Código: GAM – SGC – P - ECD - 001		Fecha:		Página:
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD									
	Código: GAM – SGC – P - ECD - 001								
	Fecha:								
	Página:								
	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px; border: 1px solid black;">Siglas de la Empresa (GAMOS)</div> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px; border: 1px solid black;">Sistema de Gestión de Calidad</div> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px; border: 1px solid black;">Tipo de Documento</div> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px; border: 1px solid black;">Nombre del Documento</div> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px; border: 1px solid black;">Versión del Documento</div> </div>								
	<p>Por ejemplo: Gamos Sistema de Gestión Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos 001.</p> <p>Nota: La versión del documento se modificará según las modificaciones que se le realicen al documento.</p>								


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 7 de 15

	<p>La fecha del documento tendrá el siguiente formato primero el día, el mes y el año:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="3">  </td> <td colspan="2" style="background-color: #92d050; text-align: center;">SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fecha: día / mes / año</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Página:</td> </tr> </table>		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			Código:		Fecha: día / mes / año			Página:
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD										
			Código:								
		Fecha: día / mes / año									
		Página:									
	<p>La página del documento se la deberá indicar de la siguiente manera:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="3">  </td> <td colspan="2" style="background-color: #92d050; text-align: center;">SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Código:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fecha:</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Página: X de X</td> </tr> </table>		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			Código:		Fecha:			Página: X de X
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD										
			Código:								
		Fecha:									
		Página: X de X									


b) Nomenclatura

Tipo de Documento	Siglas
Manual	M
Procedimiento	P
Instructivo	I
Documento de Referencia	DR
Matriz	MZ
Registro	R
Formato	F

c) Encabezado y Pie de Página.: Los Procesos de la empresa deberán tener el siguiente encabezado y pie de página.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		Código:
		Fecha:
		Página:

NOTA: El encabezado ira en todas las hojas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020 Página: 8 de 15


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente


NOTA: El pie de página ira solo en la primera hoja tipo caratula en documentos




En los cuadros de: Elaborado, Revisado y Aprobado, se pondrá el nombre del responsable.


- Elaborado por el responsable del sistema de gestión de calidad en este caso el nombre del autor del proyecto de investigación.
- Revisado por el responsable del sistema de gestión de calidad en este caso en tutor del proyecto de investigación.
- Aprobado por la gerencia en este caso por el gerente de la empresa de calzado gamos


d) Cuerpo del procedimiento:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	CUERPO DEL PROCEDIMIENTO	
1.	OBJETIVO	Descripción de la razón por la que se documenta la actividad.
2.	ALCANCE	Define el campo de acción o proceso de aplicación, se menciona las limitaciones de su uso.
3.	DEFINICIONES	Aclara conceptos y expresiones que podrían ser ambiguos o de interpretación subjetiva

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 9 de 15


4.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	Define quien(es) es el responsable del mantenimiento o implantación del procedimiento y la descripción de la autoridad para la toma de decisiones en la aplicación.															
5.	REFERENCIA NORMATIVA	Incluye la identificación del requisito relacionado con las normas internacionales ISO 9001:2015, es decir listar los documentos que se relacionan con el procedimiento que se ha descrito (Normas, Regulaciones Legales, Procedimientos, manuales, etc.)															
6.	DESCRIPCION	Forma descriptiva: Redacción ordenada de la actividad que identifique al responsable (Quien) de la realización de la actividad (Qué, Cuándo y Dónde) y finalmente detalla los formatos que se deben aplicar para registrar el resultado de las actividades ejecutadas.															
7.	Matriz de Documentos generados	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">  </td> <td colspan="3" style="background-color: #92d050; text-align: center;">SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Código</td> <td style="text-align: center;">Nombre</td> <td style="text-align: center;">Responsable</td> <td style="text-align: center;">Disposición</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Código del formato utilizado en el procedimiento</td> <td style="text-align: center;">Nombre del formato utilizado en el procedimiento</td> <td style="text-align: center;">Proceso Responsable del documento / registro</td> <td style="text-align: center;">Donde se encuentra el documento / registro</td> </tr> </table>		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS			Código	Nombre	Responsable	Disposición	Código del formato utilizado en el procedimiento	Nombre del formato utilizado en el procedimiento	Proceso Responsable del documento / registro	Donde se encuentra el documento / registro
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD																
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS																
Código	Nombre	Responsable	Disposición														
Código del formato utilizado en el procedimiento	Nombre del formato utilizado en el procedimiento	Proceso Responsable del documento / registro	Donde se encuentra el documento / registro														


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020 Página: 10 de 15

8. Matriz de Cambios					
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
	MATRIZ DE CAMBIOS				
	Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio
	Se deberá registrar el código del documento actual	Detallar los motivos del cambio	Describir todo lo relacionado con el cambio	Escribir el nombre del responsable	Incluir la fecha en la cual se realiza el cambio.

6.2 Aprobación de documentos


Los responsables para la elaboración, revisión y aprobación de documentos se describen en la siguiente tabla:


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	APROBACIÓN DE DOCUMENTOS		
TIPO DE DOCUMENTO	ELABORA	REVISA	APRUEBA
Manual del Sistema	Investigador / Director del S.G.C	Gerencia	Gerencia
Mapa de Procesos	Investigador / Director del S.G.C	Gerencia	Gerencia
Política del Sistema de Gestión de Calidad	Investigador / Gerencia	Gerencia	Gerencia

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020 Página: 11 de 15

Procedimientos	Investigador / Responsable de Proceso	Director del S.G.C	Gerencia
Instrucciones de Trabajo	Investigador / Responsable de Proceso	Director del S.G.C	Gerencia
Registros	Investigador / Responsable de Proceso	Director del S.G.C	Gerencia

6.3 Normas generales para la documentación


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
	APROBACIÓN DE DOCUMENTOS
<p>1. Elaboración de documentos: Se hace en base a formatos usados en el Sistema de Gestión de Calidad; con claridad y para que facilite la gestión de un proceso. Cada responsable de proceso debe tener actualizada su documentación.</p>	
<p>2. Revisión y Aprobación: Todo documento lo revisara el Director del Sistema de Gestión de Calidad y lo Aprobara la gerencia.</p>	
<p>3. Codificación: El Director del Sistema de Gestión de Calidad codifica el documento requerido según la guía de elaboración de documentos.</p>	
<p>4. Registro en el SGC: Se actualiza la lista maestra de documentos y registros.</p>	
<p>5. Revisión, actualización o modificación: Cuando se revisa o se modifica un documento del Sistema de Gestión de Calidad., se evidenciará los cambios (versión, fecha, contenido/desarrollo, etc.)</p>	

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 12 de 15	

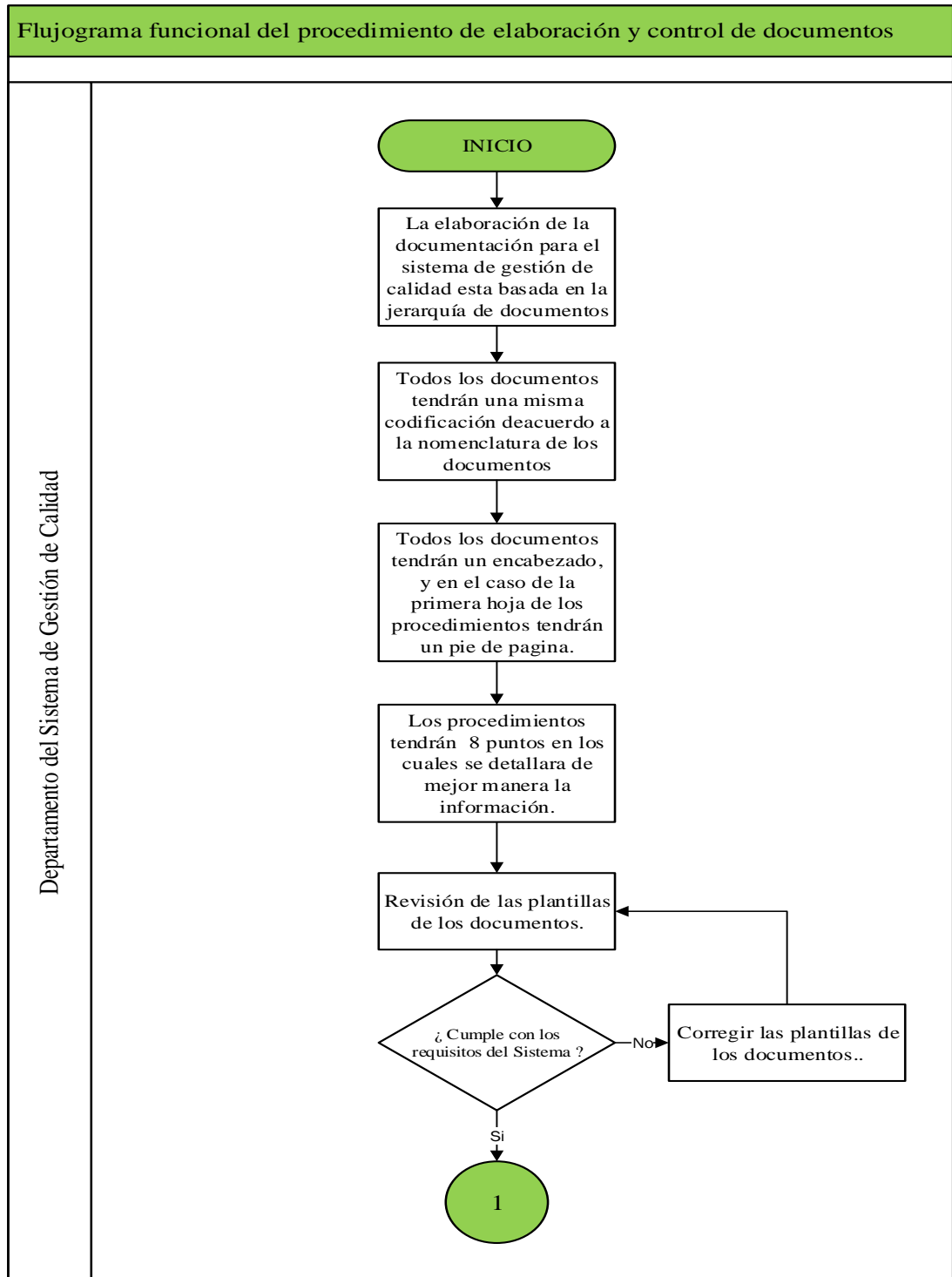
<p>6. Control y Protección. Todos los documentos versiones vigentes son los que constan en la base de datos del Director del S.G.C. Las versiones de los documentos aplicables se encontrarán disponibles en los puntos de uso. El formato original en digital de los documentos será protegido; además los documentos localizados en los puntos de uso en planta serán protegidos con cubiertas plásticas o de cartón. Nota: Los documentos que conformen el manual del Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse y deben estar identificados como “DOCUMENTO CONTROLADO”.</p>
<p>7. Archivo. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa de Calzado Gamos se archivará:</p> <p>ORIGINALES:</p> <p>En carpetas o fólder identificados con el nombre de cada documento y se conservarán en el archivador de documentación SGC ubicada en la oficina del Director del S.G.C.</p> <p>COPIA CONTROLADA: En carpetas o fólder identificados con el nombre de cada documento se conservarán en el archivador de cada área (de ser necesario) Nota 1: La documentación deberá permanecer dentro de la Empresa.</p> <p>Nota 2: Evitar que se moje, manche o rompa; en caso de deterioro informar al Coordinador SIG para realizar el cambio del documento dañado.</p>
<p>8. Respaldo. Mensualmente se realizará un respaldo de toda la documentación del SGC en el servidor bajo responsabilidad del encargado de Sistemas - Gerente Administrativo.</p>
<p>9. Externos. Los documentos de origen externo se identifican, y se almacena en una carpeta Documentos Externos dentro de la base de datos del Director del S.G.C.</p>


6.4 Difusión y Aplicación

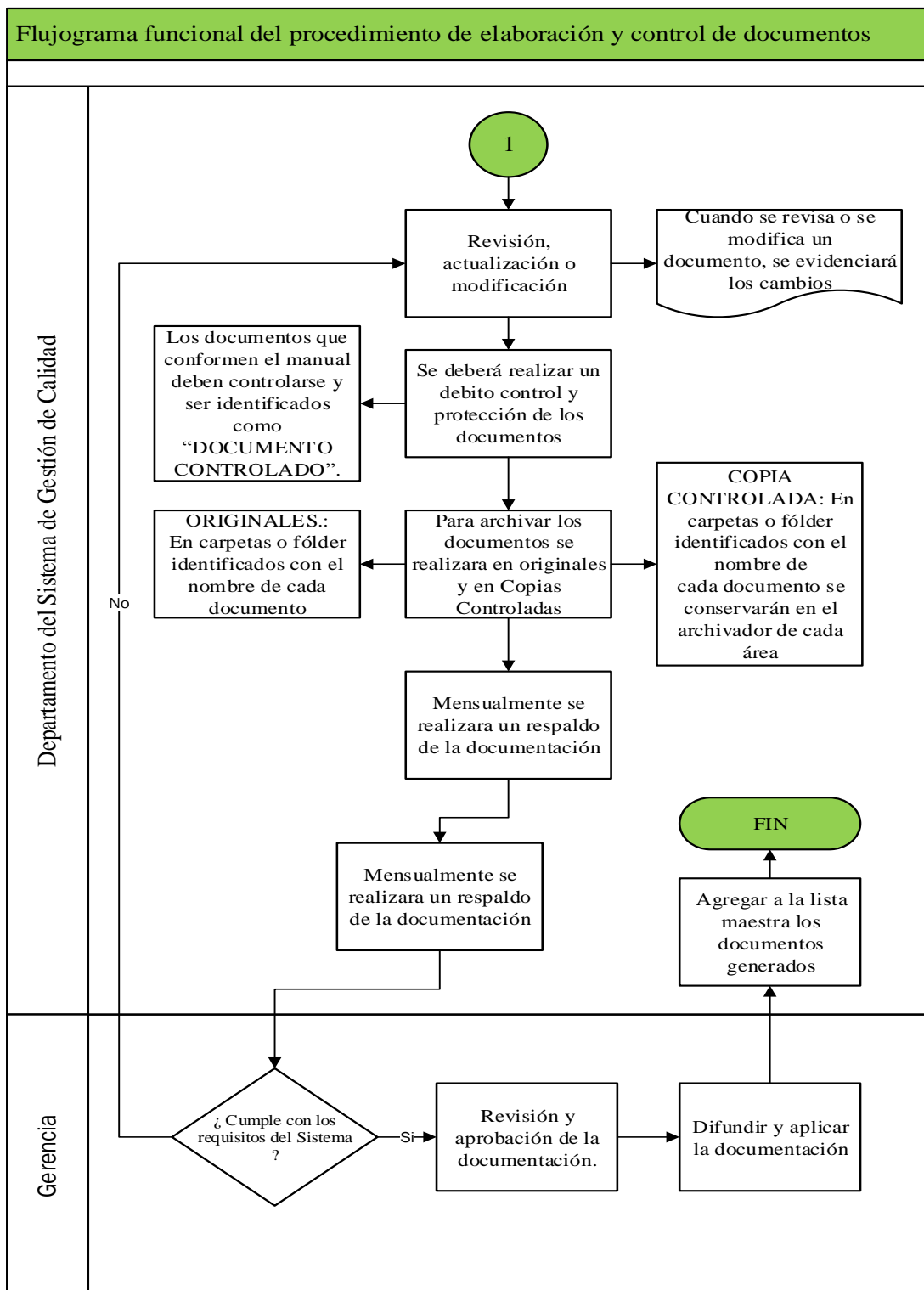
Un documento para poder aplicarlo en la empresa debe pasar previamente las etapas de elaboración, revisión y aprobación, cada responsable de tiene por obligación cumplir y hacer cumplir con lo establecido, además los colaboradores recibirán una capacitación de como cumplir a cabalidad cada documento


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 13 de 15	

6.5 Flujograma




	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 14 de 15





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: GAM-SGC-P-ECD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 15 de 15

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-ECD-001	Procedimiento de elaboración y control de documentos	Gerencia General Director del SGC	Física y Digital
GAM-SGC-R-LMD-001	Registro de lista maestra de documentos	Gerencia General Director del SGC	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 10

Procedimiento de comunicación interna y externa

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 10

1. Objetivo

Definir las acciones de comunicación para la información interna y externa del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Calzado Gamos.

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015: Requisitos basados en los puntos: 5.2-7.4-8.2

3. Alcance


El presente procedimiento se aplica para las comunicaciones internas y externas a los procesos de la empresa Calzado Gamos.

4. Definiciones

Comunicación Interna: Se la denomina a la comunicación interna de la organización, es decir donde participan todos los niveles administrativos y operativos, con el uso de los canales formales e informales de comunicación para manifestar sus requerimientos acuerdos, planes, programas, informes, noticias, solicitudes, opiniones, etc.

Comunicación Externa: Se diferencia de la interna ya que esta comunicación está dirigida hacia los clientes, proveedores, entidades gubernamentales, adicionalmente las relaciones públicas que están orientadas a crear lazos y fortalecer la empresa, los medios de comunicación externa que se utilizan son:

- Página web y redes sociales
- Correo electrónico
- Atención al público (Escritas, Personales y Telefónicas)
- Formato utilizado para registrar: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas de clientes, proveedores y/o partes interesadas.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 10

Partes interesadas: Se le considera a toda persona o empresa que guarde correspondencia por las actividades que se ejecutan en la empresa.

5. Responsabilidades

Gerencia General: Es responsable de informar y comunicar las políticas y estrategias de la organización o empresa.


Director del SGC: Es el encargado y responsable por la comunicación e información interna relativa en cuanto a la calidad del sistema de gestión, además, es responsable de atender los requerimientos de las partes interesadas, y establecer las respuestas ante lo desarrollado.

Jefe de Talento Humano: Es el encargado de la comunicación e información interna de la organización en cuanto a los recursos humanos, Además, es responsable por atender los requerimientos de las partes interesadas y desarrollar las respuestas necesarias.

6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades a realizar en el proceso de comunicación interna y externa.


- a) La Empresa de Calzado Gamos, debe asegurarse de que se forman los procesos de comunicación apropiados de manera interna y externa, considerando que se efectúe de forma eficaz en el Sistema de Gestión de Calidad.
- b) La comunicación debe ser completa, clara y pertinente, logrando que todas las partes interesadas la conozcan tanto dentro y fuera de la misma.
- c) Para conocer la información que se desea saber se puede utilizar diferentes medios como: el correo electrónico, carteleras, comunicación personalizada o reuniones informativas.
- d) Las comunicaciones sobre el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, se manejarán a través del Director de Calidad. El tiempo máximo que puede

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 10


transcurrir entre la toma de la decisión de transmitir la información y su promulgación será de una semana, por consiguiente, se podrá utilizar como canales de comunicación, correos electrónicos, carteleras informativas con cuadros de dicha información.

- e) Si las comunicaciones de trámite se constituyen en quejas, deberán ser reportadas al Proceso de Aseguramiento de la calidad respectivamente con el director del Sistema de Gestión para el correspondiente seguimiento, pero de todas maneras se preparará la respuesta de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.
- f) Si se trata de dar respuesta a comunicaciones de trámite, debe hacerlo dentro de una semana siguiente a su recepción oficial.
- g) Concluidas las actividades de comunicación, bien sea externa o interna, los registros deben ser manejados según lo establecido.
- h) Actividades para comunicación interna

Qué comunicar	Cuando comunicar	A qué persona comunicar	Cómo realizar la comunicación	Personal encargado de realizar la comunicación
Política de calidad y política de seguridad y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Al ingreso de nuevos colaboradores Por cambios de políticas 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de ingreso Todo el personal que labora Contratistas Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Inducción Capacitación Folletos Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Director del SGC Coordinador de talento humano
Objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> Cuando lo amerite Anualmente Cambios Al ingresar 	<ul style="list-style-type: none"> Encargados de los procesos productivos y administrativos Personal nuevo 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de trabajo Inducción Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director del SGC Jefe de producción
Estructura Organizacional Autoridad y Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Creación Actualización 	Toda la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Manual del SGC Descripción de profesiograma s y puestos 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de talento humano Director del SGC

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 10


Qué comunicar	Cuando comunicar	A qué persona comunicar	Cómo realizar la comunicación	Personal encargado de realizar la comunicación
Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Creación Actualización 	Toda la empresa	Reuniones de trabajo, profesiogramas, correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Directivos de áreas
Cambios del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de cambios del SGC 	Toda la empresa	Reuniones de trabajo, carteleras, correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Directivos de áreas
Requisitos Legales	<ul style="list-style-type: none"> Continuo 	Personal administrativo	Reuniones de trabajo, correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de talento humano Director del SGC
Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Continuo 	A todo el personal de la empresa	Planes de emergencia y contingencia, simulacros, reglamentos de seguridad y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> Director del SGC
Indicadores de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Semanal 	Gerente general Personal administrativo	Avances de producción con respecto a pedidos, cuadro de indicadores de ventas, y producción	<ul style="list-style-type: none"> Administrativos Director del SGC

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 10


Qué comunicar	Cuando comunicar	A qué persona comunicar	Cómo realizar la comunicación	Personal encargado de realizar la comunicación
Reclamos y Sugerencias internas	Cuando sea el caso	Gerente General	Verbal, correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal de la empresa
Producto No conforme	Cuando se identifiquen	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de producción • Director del SGC 	Registro de productos no conformes	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal operativo
Planificación Operativa	Semanal	Gerente General	Reuniones	Personal administrativo

i) Actividades para comunicación externa

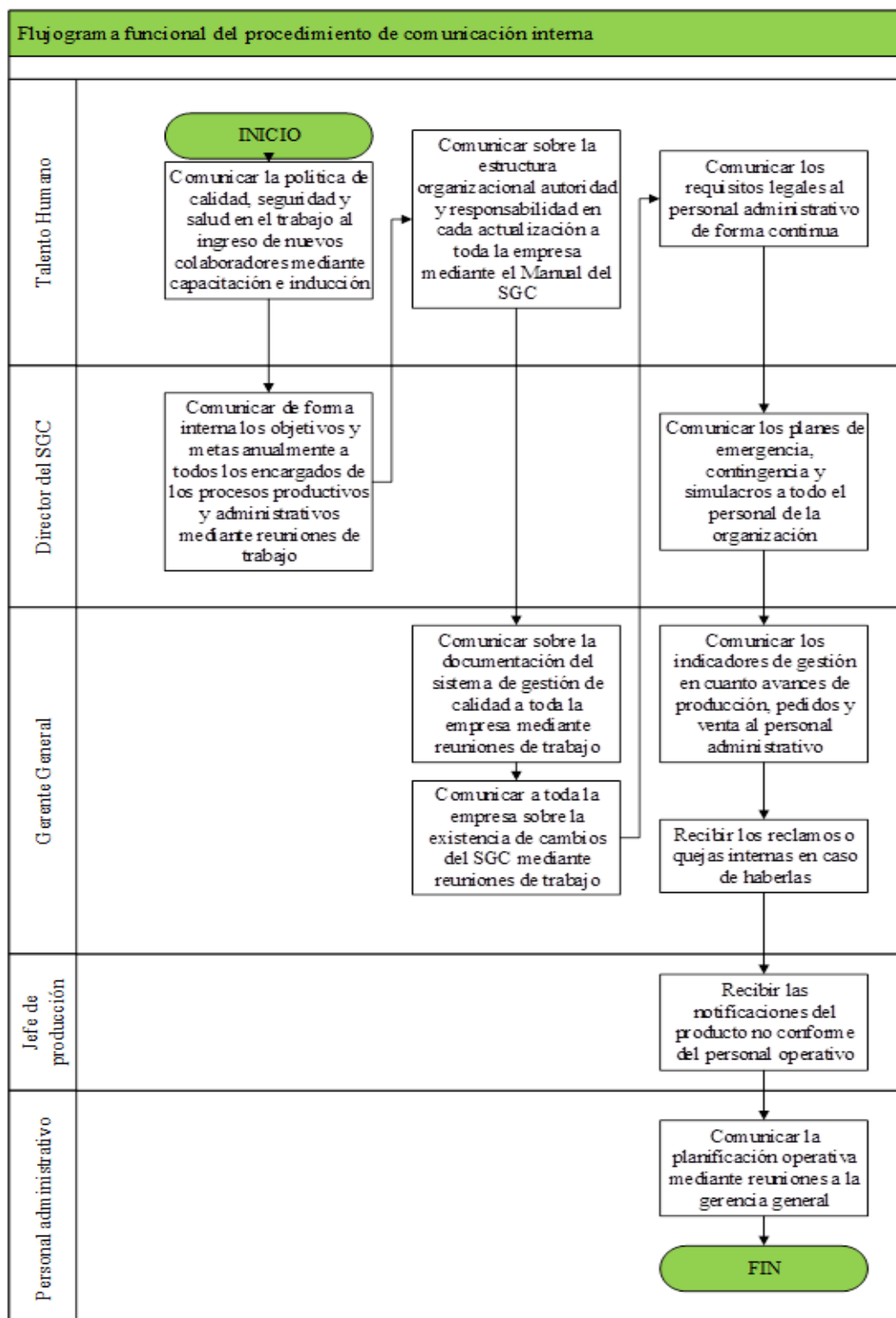
Qué comunicar	Cuando comunicar	A qué persona comunicar	Cómo realizar la comunicación	Personal encargado de realizar la comunicación
Reclamos y Sugerencias	Cuando lo amerite	Jefe de ventas	Registro de quejas	Parte interesada
Contratos de trabajo, pagos de nomina	Mensual	Ministerio de trabajo	Mediante el Sistema Único del trabajo	Jefe de talento humano
Evaluación del proveedor	Anual	Proveedor	Evaluación del desempeño del trabajo	Jefe de compras

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 7 de 10

Qué comunicar	Cuando comunicar	A qué persona comunicar	Cómo realizar la comunicación	Personal encargado de realizar la comunicación
Registro de reglamento interno de Higiene y Seguridad	Semestral	Ministerio del trabajo	Plataforma virtual del Sistema Único de Trabajo	Director del SGC
Cambios del sistema de gestión de calidad	Cuando lo amerite	Toda la organización	Reuniones con todo el personal, correo electrónico	Director del SGC
Aseguramiento de los colaboradores	Cuando ingresan	IEES	Plataforma Virtual del IEES	Director del SGC

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 8 de 10	

6.2 Flujograma





SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

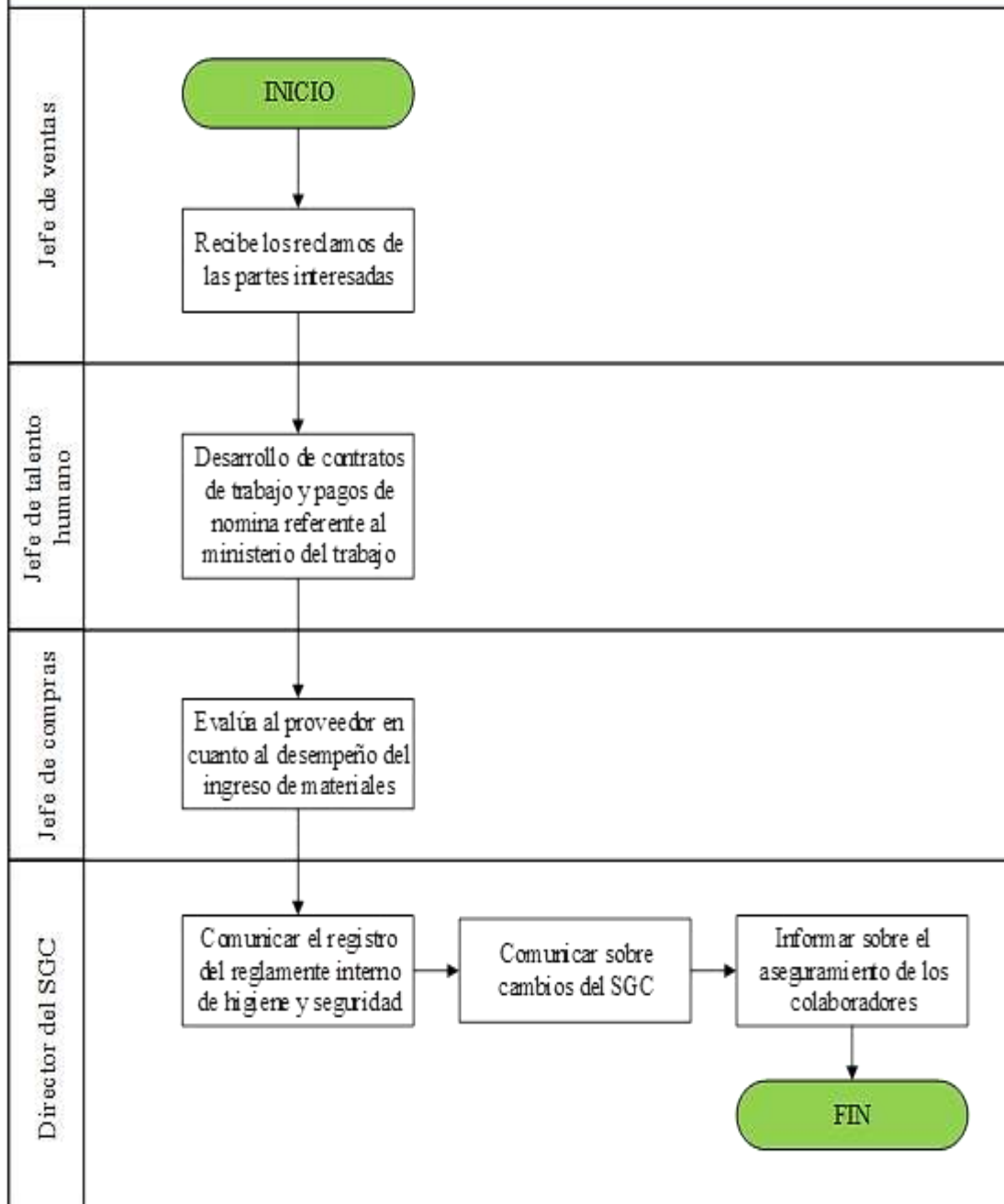
PROCEDIMIENTO DE
COMUNICACIÓN
INTERNA Y EXTERNA


Código: GAM-SGC-P-CIE-001

Fecha: 15 / 01 / 2020

Página: 9 de 10

Flujograma funcional del procedimiento de comunicación externa





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: GAM-SGC-P-CIE-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 10 de 10		

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-CIE-001	Procedimiento de comunicación interna y externa	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano	Física y Digital
GAM-SGC-R-C-001	Registro de comunicación	Gerencia General Director del SGC Jefe de Talento Humano	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 12

Procedimiento de producción

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 12

1. Objetivo

Definir la metodología para el proceso No Conformidad y Acción Correctiva a fin de comprender y satisfacer las necesidades de los clientes, tomando en cuenta sus sugerencias y tomando acciones para que estén satisfechos.

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001:2015 Requisitos en el punto 8

3. Alcance

El presente procedimiento comprende toda la descripción de las actividades a desarrollar en el proceso de No Conformidad y Acción Correctiva por parte de la Empresa de Calzado Gamos.

4. Definiciones

Conocimiento: Es un conjunto de información adquirida en su educación formal, capacitación durante sus estudios o vida profesional.


Destrezas o Habilidades: Son los comportamientos laborales adquiridos por la práctica y la experiencia en la realización de una tarea específica.

Proceso: Es el conjunto de actividades que se relacionan para transformar las entradas en salidas de productos o servicios.

Registro: Es la información documentada en la cual se proporciona la evidencia de las actividades realizadas.

5. Responsabilidades

Cliente: Persona u organización que puede adquirir un producto.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 3 de 12	

Gerencia General: Es el encargado de verificar que se cumplan a cabalidad todas las actividades del proceso de producción.

Director del SGC: Es el encargado de tomar la información necesaria del proceso de producción.


Jefes de Sección: Son los encargados de supervisar o realizar las actividades para la producción de calzado.

Encargado de Control de Calidad: Es el encargado verificar que se cumplan correctamente las actividades y especificaciones del proceso de producción.


6. Descripción

6.1 Descripción de las Actividades a realizar en el proceso de producción de calzado Trekking.


- a) El jefe de Producción verifica que se haya cumplido a cabalidad el proceso de diseño, junto con el encargado del control de calidad del calzado verifican que se cumplan con las especificaciones de acuerdo con la Orden de producción.
- b) EL Jefe de la sección de corte se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual llega el material de bodega como son cueranes, gamusón de distintos colores y terminados de acuerdo a las especificaciones de los clientes, se ingresa el diseño de las piezas del modelo seleccionado a la máquina cortadora CM44CN COMELZ_ITALIANA, en ésta etapa un operario acomoda las piezas sobre el cuero en el simulador de la máquina cortadora y procede a cortar; ésta máquina a más de cortar las piezas también las raya para su siguiente proceso el destallado, otro operario saca las piezas ya recortadas, las clasifica y envía al proceso de destallado una vez que se ha completado el pedido.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 12

- c) EL jefe de la sección de Destallado se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual se reciben las piezas del área de corte y se disminuye el grosor de los bordes de cada pieza cortada para que al momento de pegarlas en el área de aparado haya un mejor acople entre pieza y pieza.
- d) EL jefe de la sección de Serigrafía se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual se realiza el estampado de la marca de la empresa en las piezas, los cortes que llegan, un operario procede a colocar el material en proceso en la máquina de acuerdo al tipo y modelo de estampado que se requiera.
- e) EL jefe de la sección de Aparado se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual se empieza armar el zapato, la primera operación consiste en rayar las piezas para saber dónde se deben unir, el objetivo del proceso de aparado es pegar y costurar, las piezas que llegan desde el destallado y la serigrafía, es decir cueros, forros, etiquetas y demás materiales utilizados según el modelo a fabricar.
- f) EL jefe de la sección de Montaje se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual primero se debe colocar el contrafuerte en la parte posterior de los zapatos y someterlo a calor y posteriormente a frío mediante una máquina de armado de contrafuertes, se procede armar las puntas; posteriormente se une el zapato a la horma, se arman los lados y los talones; finalmente se hace pasar los zapatos por un horno para que su secado.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 12

- g) EL jefe de la sección de Cardado se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual se raya el filo del zapato siguiendo el borde de la suela que se utiliza en el mismo, una vez rayado se debe cardar el zapato para que se adhiera de la mejor manera a la suela.
- h) EL jefe de la sección de Pegado se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual se coloca pega blanca sobre la planta y el zapato en la parte cardada, consecuentemente se ingresa al horno oruga.
- Dos operarios son los encargados de unir a mano las plantas y zapatos que salen del horno oruga e ingresarlos a la prensadora para que se fijen de la mejor manera, una vez prensados se ingresan a un horno de enfriamiento.
 - Un operario se encara de retirar el producto terminado del horno de enfriamiento y procede a sacar rebabas y limpiar, a continuación, se realiza el desormado que no es más que sacar la horma mediante pinzas y llaves de zapatero, se parean los 36 zapatos, se colocan las tallas y las plantillas; finalmente se queman hilos y se envían los zapatos a la sección de producto terminado.
- i) EL jefe de la sección de Terminados se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual se colocan pasadores a los zapatos, se inspeccionan y se empaca. Además, se realiza un Control de Calidad para no tener NO conformidades.
- j) EL jefe de Bodega se encarga supervisar o de realizar las actividades de esta sección en la cual se almacenan los zapatos que son para la venta y los que se guardan en la bodega de la empresa.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 6 de 12	


- k) El jefe de Producción llena el respectivo registro de producción para tener un correcto inventario del calzado existente, para ponerlo a órdenes del jefe de ventas y Marketing.

Los colaboradores están perfectamente calificados para realizar cada una de las actividades pues tienen el debido conocimiento adquirido por la práctica y las capacitaciones recibidas en las cuales se desarrollaron sus destrezas o habilidades.

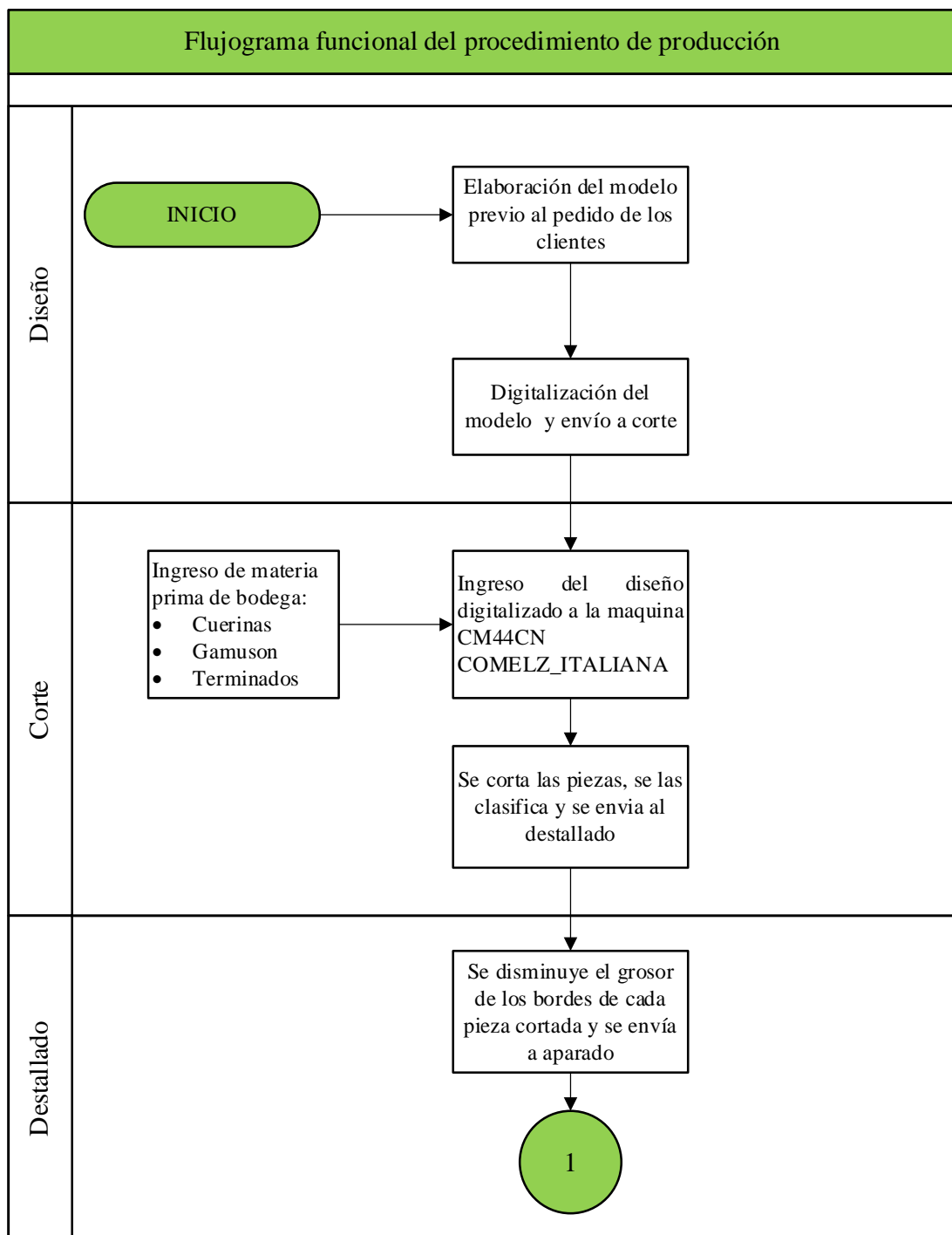
6.2 Descripción de los requisitos esperados por los clientes de nuestro Producto.

- Productos de calzado con altos estándares de calidad
- Variedad de modelos de calzado, en cuanto a diseño, tallas y colores
- Contar con el sistema de devolución de fallas de los productos de calzado
- Facilidades de pago
- Servicio de postventa

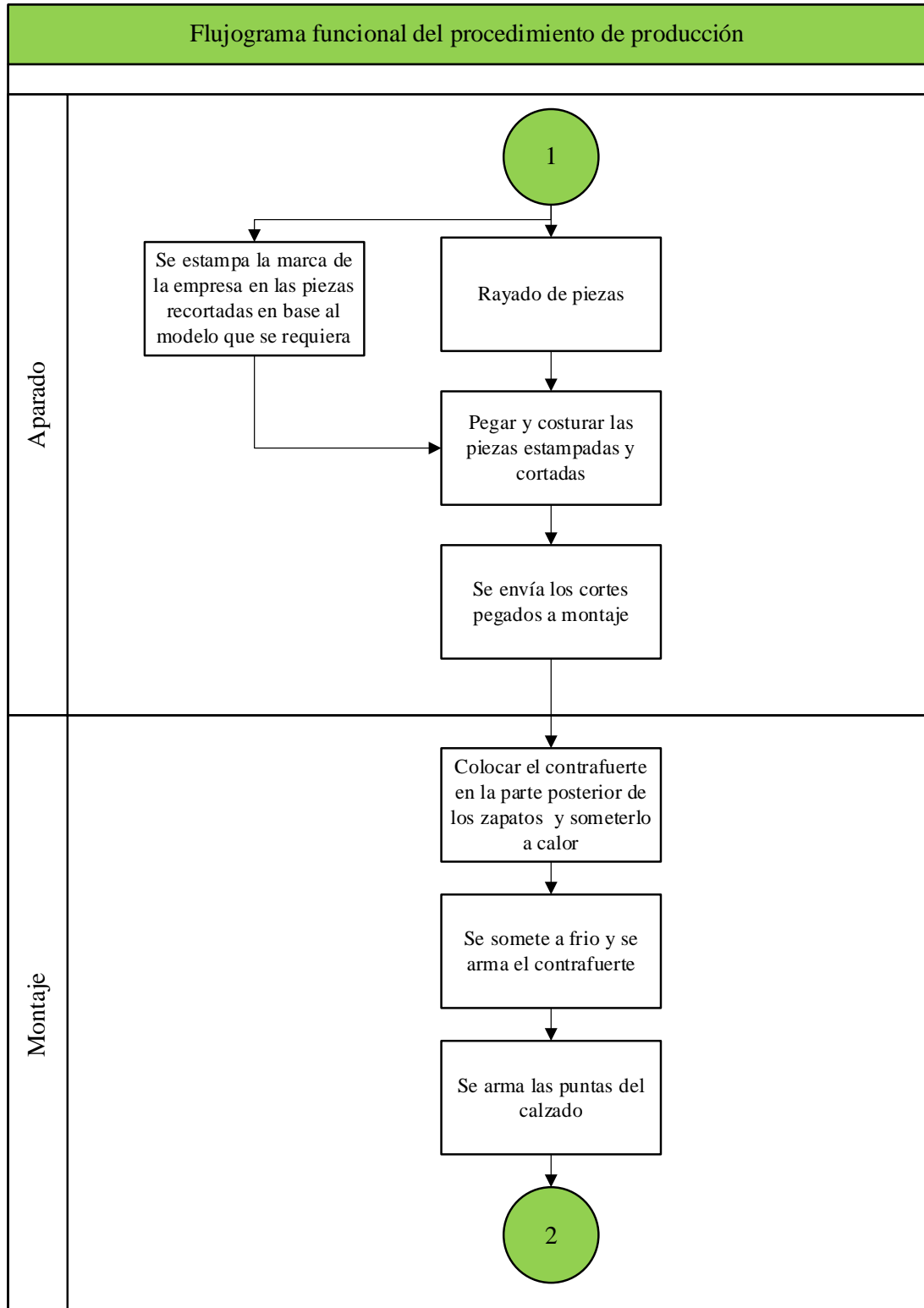
Esta información documentada se desarrollara el seguimiento y revisión, una vez al año, siempre y cuando se considerarse algún cambio o mejora. Los responsables de los posibles cambios en esta información, es la alta dirección con el conjunto de trabajo del área administrativa y del sistema de gestión de calidad.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 7 de 12

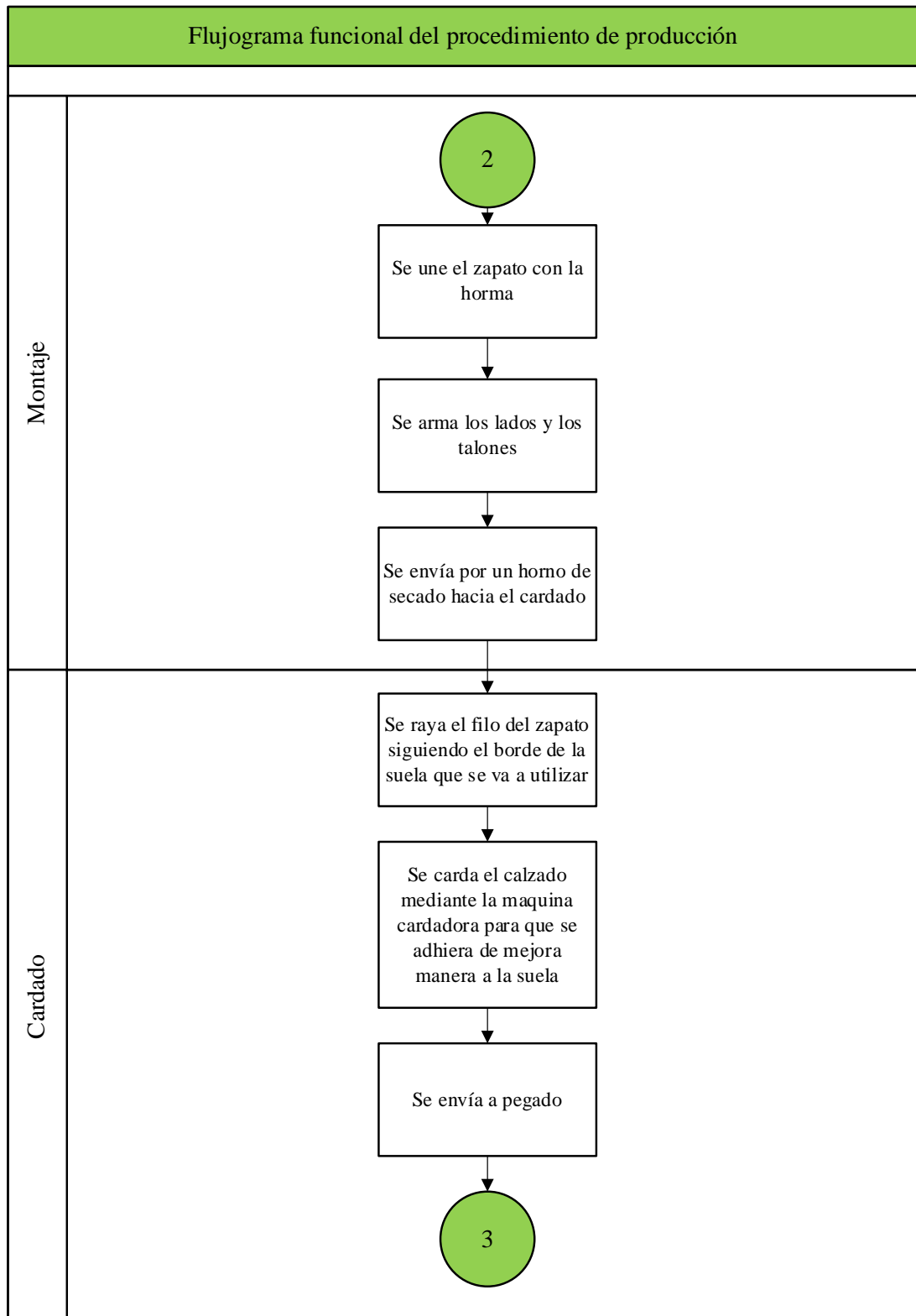
6.3. Flujograma de Producción de los Procesos Operativos de la Empresa



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 8 de 12



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 9 de 12





SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

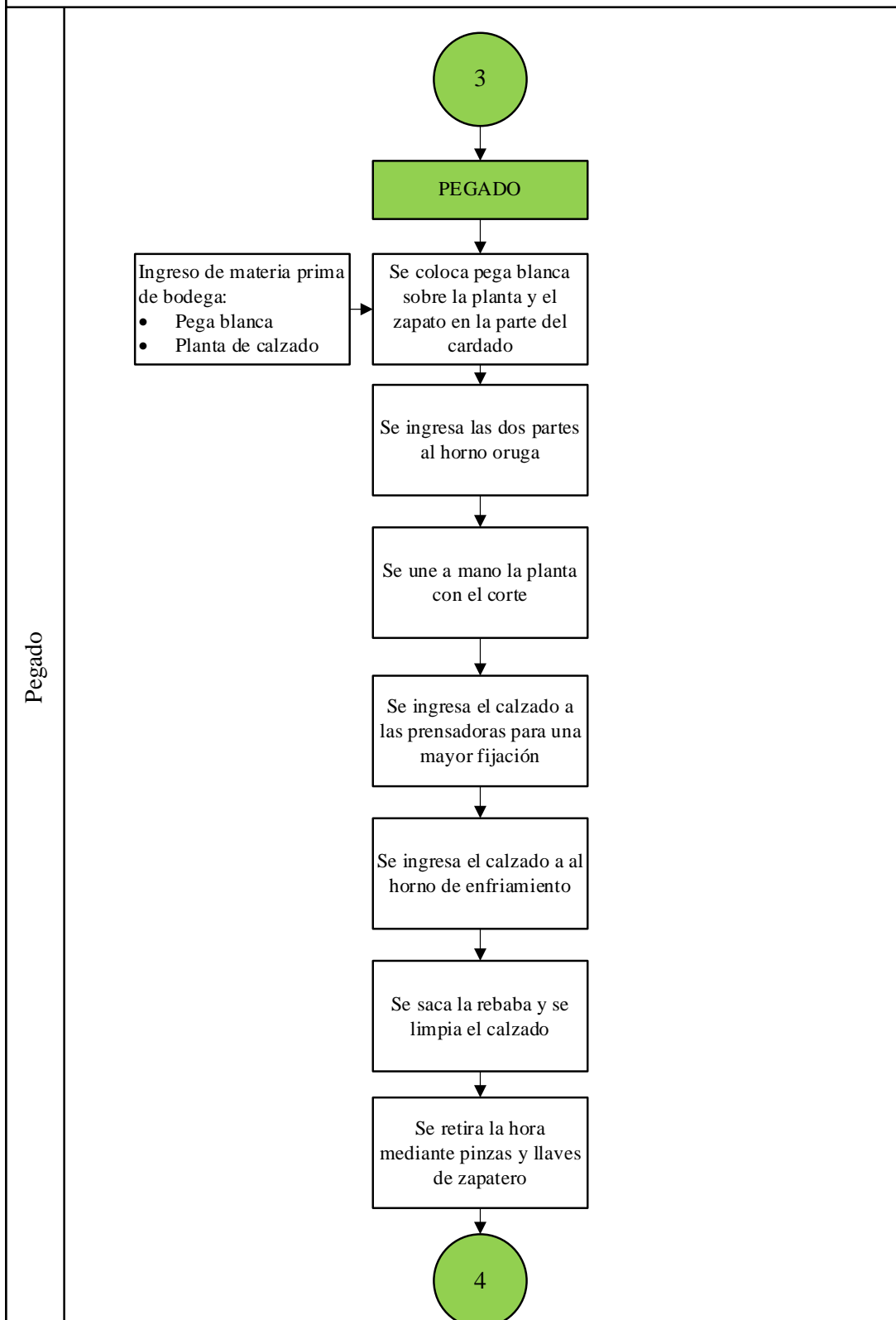
PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

Código: GAM-SGC-P-P-001

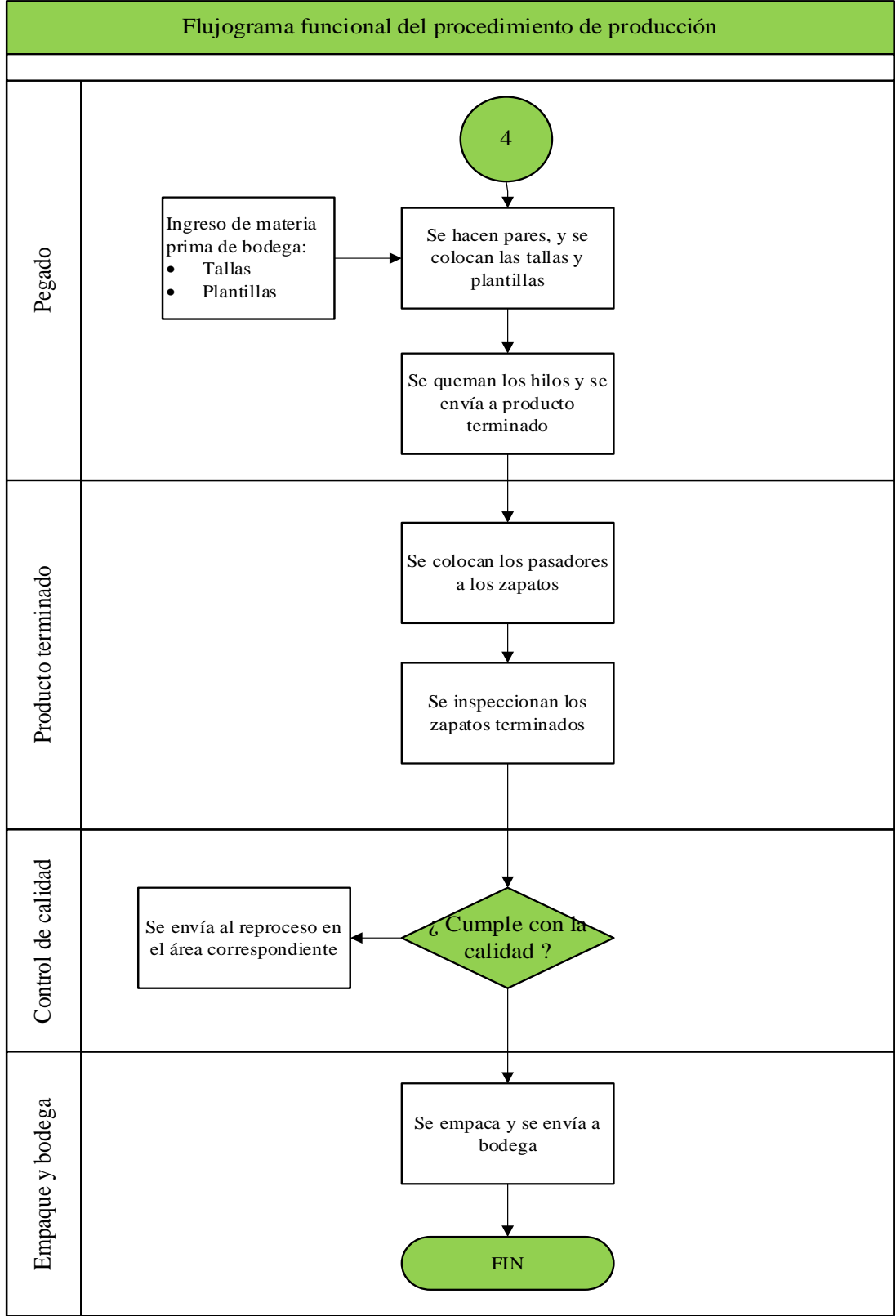
Fecha: 15 / 01 / 2020


Página: 10 de 12

Flujograma funcional del procedimiento de producción




	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 11 de 12





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	Código: GAM-SGC-P-P-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 12 de 12

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-P-001	Procedimiento de producción	Gerencia General Director del SGC Jefes de Sección Encargado de Control de Calidad	Física y Digital
GAM-SGC-R-OP-001	Formato de Orden de Producción	Gerencia General Director del SGC Jefes de Sección Encargado de Control de Calidad	Física y Digital
GAM-SGC-R-P-001	Registro de Producción	Gerencia General Director del SGC Jefes de Sección Encargado de Control de Calidad	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS	Código: GAM-SGC-P-MV-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 6

Procedimiento de marketing y ventas

PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS	Código: GAM-SGC-P-MV-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 6

1. Objetivo

Definir la metodología para el proceso marketing y ventas a fin de comprender y satisfacer las necesidades de los clientes, dándoles a conocer el stock de productos que oferta la Empresa de Calzado Gamos hasta su despacho.

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001:2015 Requisitos del punto 8.2.3

3. Alcance

El presente procedimiento comprende toda la descripción de las actividades a desarrollar para la venta y marketing de los productos de la Empresa de Calzado Gamos hasta su despacho al cliente.

4. Definiciones

Cliente: Persona u organización que puede adquirir un producto.

Publicidad: Dar a conocer un producto a través de diferentes medios


5. Responsabilidades

Gerencia General: Es responsable de verificar el correcto funcionamiento del proceso ya que de esto depende al capital económico de la empresa.

Director del SGC: Es el encargado de recolectar la información pertinente sobre este proceso, además de capacitar debidamente a los encargados del proceso.

Jefe de marketing: Es el encargado de hacer conocer el stock de productos ofertados por la empresa por distintos medios de comunicación.

Jefe de ventas: Es el encargado de realizar la venta del producto ofertado siguiendo los parámetros establecidos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS	Código: GAM-SGC-P-MV-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 6

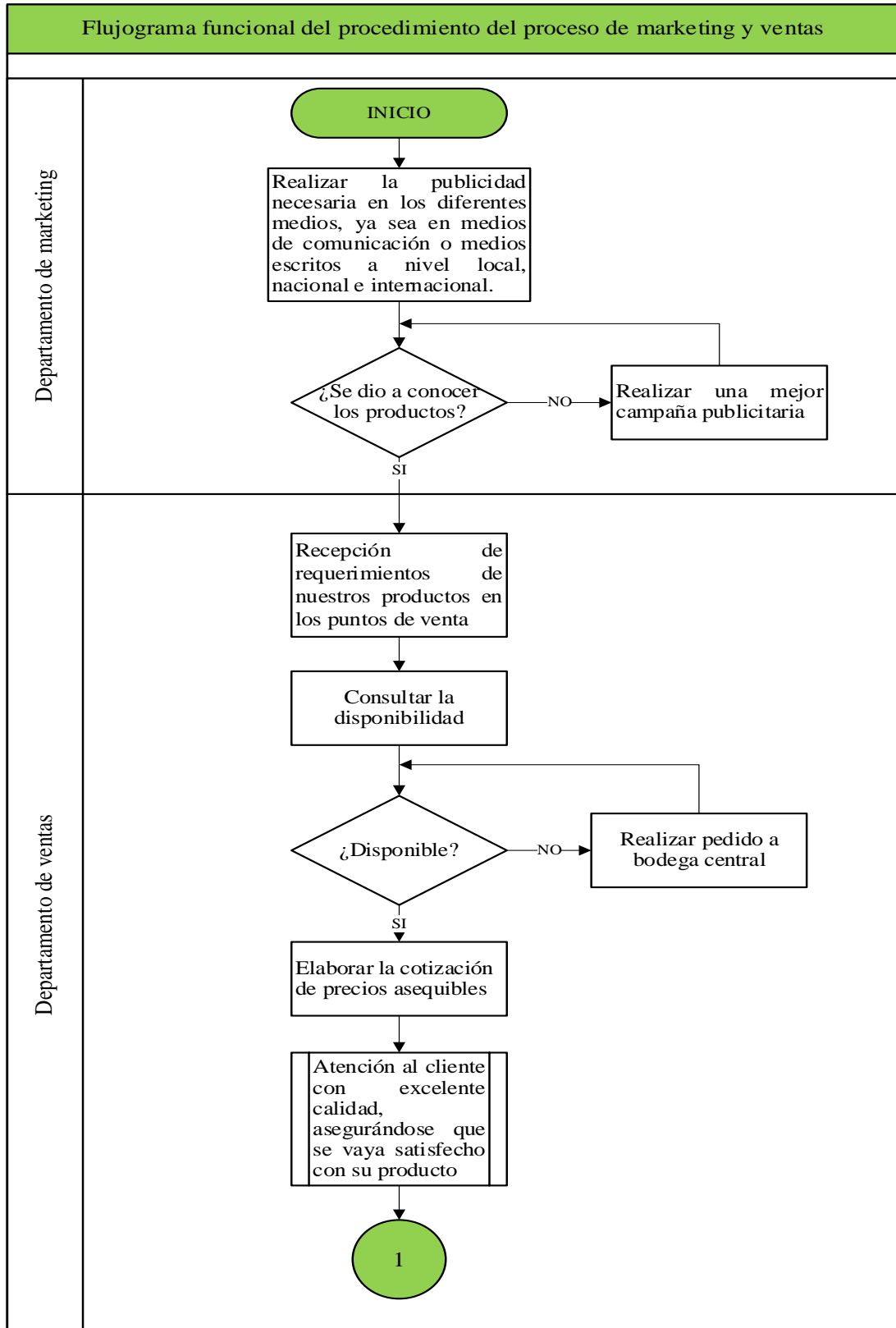
6. Descripción


6.1 Descripción de las actividades

- a) Se debe realizar la publicidad necesaria en los diferentes medios, ya sean estos medios, ya sea en medios de comunicación o medios escritos a nivel local, nacional o internacional por parte del jefe de Marketing.
- b) El jefe de Marketing realiza un estudio para verificar si se dio a conocer el stock de los productos de la empresa, con el fin de continuar con la campaña o mejorarla a fin de obtener el mayor número de clientes posibles.
- c) Por parte de los clientes se acercan a los puntos de ventas o a su vez por la página oficial de la empresa Gamos realizan su requerimiento de calzado que necesitan, además podrán pedir una proforma en la cual se indicara los valores a pagar en su próxima compra.
- d) El jefe de ventas o la persona encargada consulta la disponibilidad al momento, en caso de no tener en ese momento se realiza un pedido a bodega central.
- e) Se realiza la cotización de precios accesibles, pero ofertando calzado de la mejor calidad, todo esto con la mejor atención posible asegurándose siempre que el cliente salga satisfecho de las instalaciones.
- f) Si el cliente requiere de un crédito para obtener su producto se verifica si idóneo para acceder al crédito, en caso de si ser idóneo se le realiza un Acta de crédito en la cual van las especificaciones de pago
- g) Se realiza el débito o cobro de los productos adquiridos ya sea en pagos físicos, transferencias o cheques.
- h) Se realiza la facturación por los productos adquiridos detallando debidamente los datos del cliente.
- i) Se procede a la entrega de la factura debidamente verificada por el S.R.I

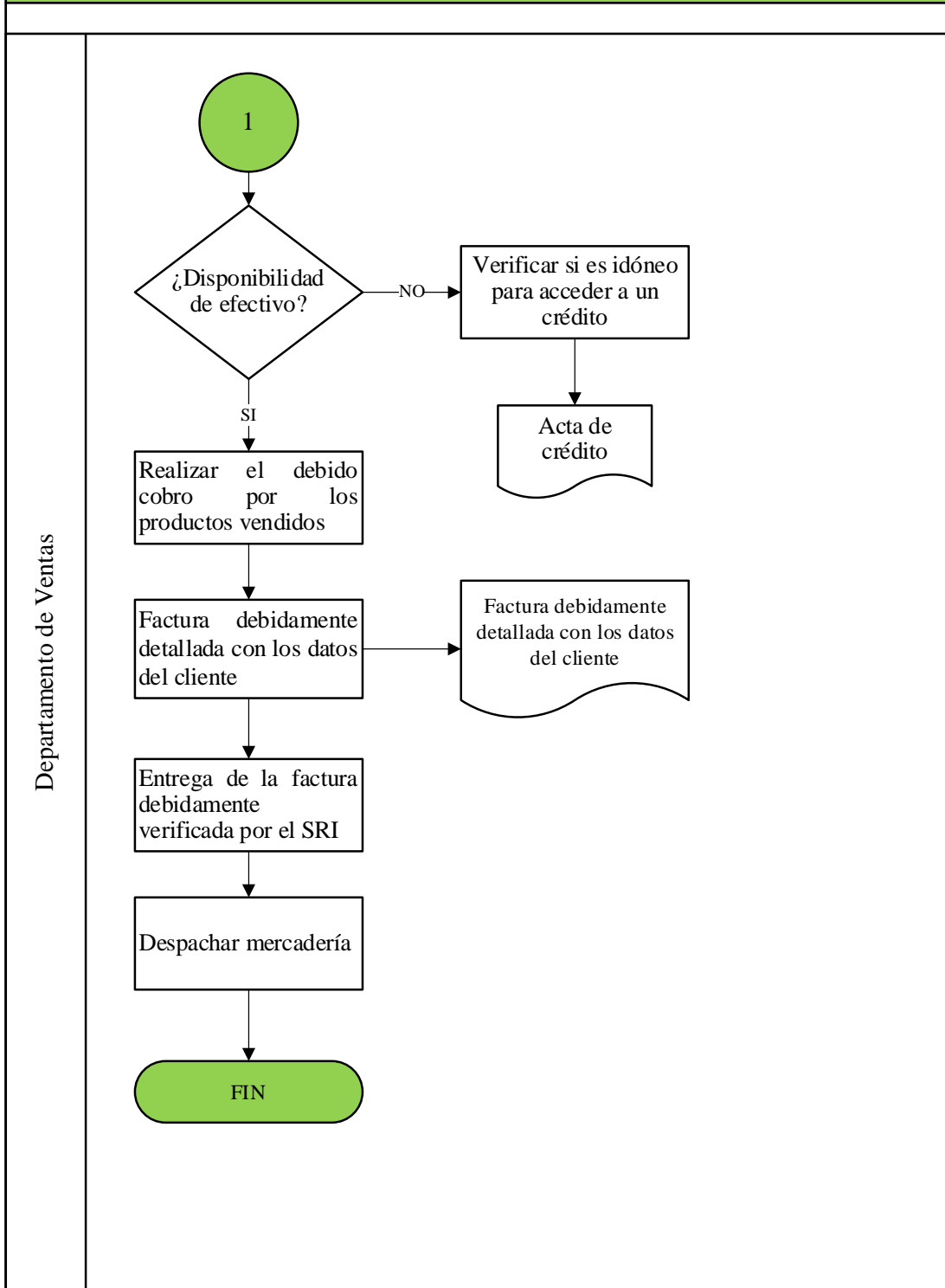
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS	Código: GAM-SGC-P-MV-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 4 de 6	


6.2 Flujograma




	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS	Código: GAM-SGC-P-MV-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 6

Flujograma funcional del procedimiento del proceso de marketing y ventas





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE MARKETING Y VENTAS	Código: GAM-SGC-P-MV-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 6

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-MV-001	Procedimiento de marketing y ventas	Gerencia General Director del SGC Jefe de marketing Jefe de ventas	Física y Digital
GAM-SGC-F-PC-001	Formato de Proforma Cliente	Gerencia General Director del SGC Jefe de marketing Jefe de ventas	Física y Digital
GAM-SGC-R-V-001	Registro de ventas	Gerencia General Director del SGC Jefe de marketing Jefe de ventas	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GAM-SGC-P-PGC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 6

Procedimiento de planificación y gestión de calidad

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GAM-SGC-P-PGC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 6

1. Objetivo

Definir la metodología para el proceso de planificación y gestión de calidad de la mejor manera.

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001:2015

3. Alcance

El presente procedimiento comprende toda la descripción de las actividades a desarrollar para proceso de planificación y gestión de calidad de la Empresa de Calzado Gamos.

4. Definiciones


Cliente: Persona u organización que puede adquirir un producto.

Colaborar: Este término se lo utiliza en este manual para dar un énfasis para que los empleados sientan parte de la empresa.

5. Responsabilidades

Gerencia General. - Es responsable de verificar el correcto funcionamiento del proceso.

Director del SGC: Es el encargado de recolectar la información pertinente sobre este proceso, además de dar seguimiento del mismo.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GAM-SGC-P-PGC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 6

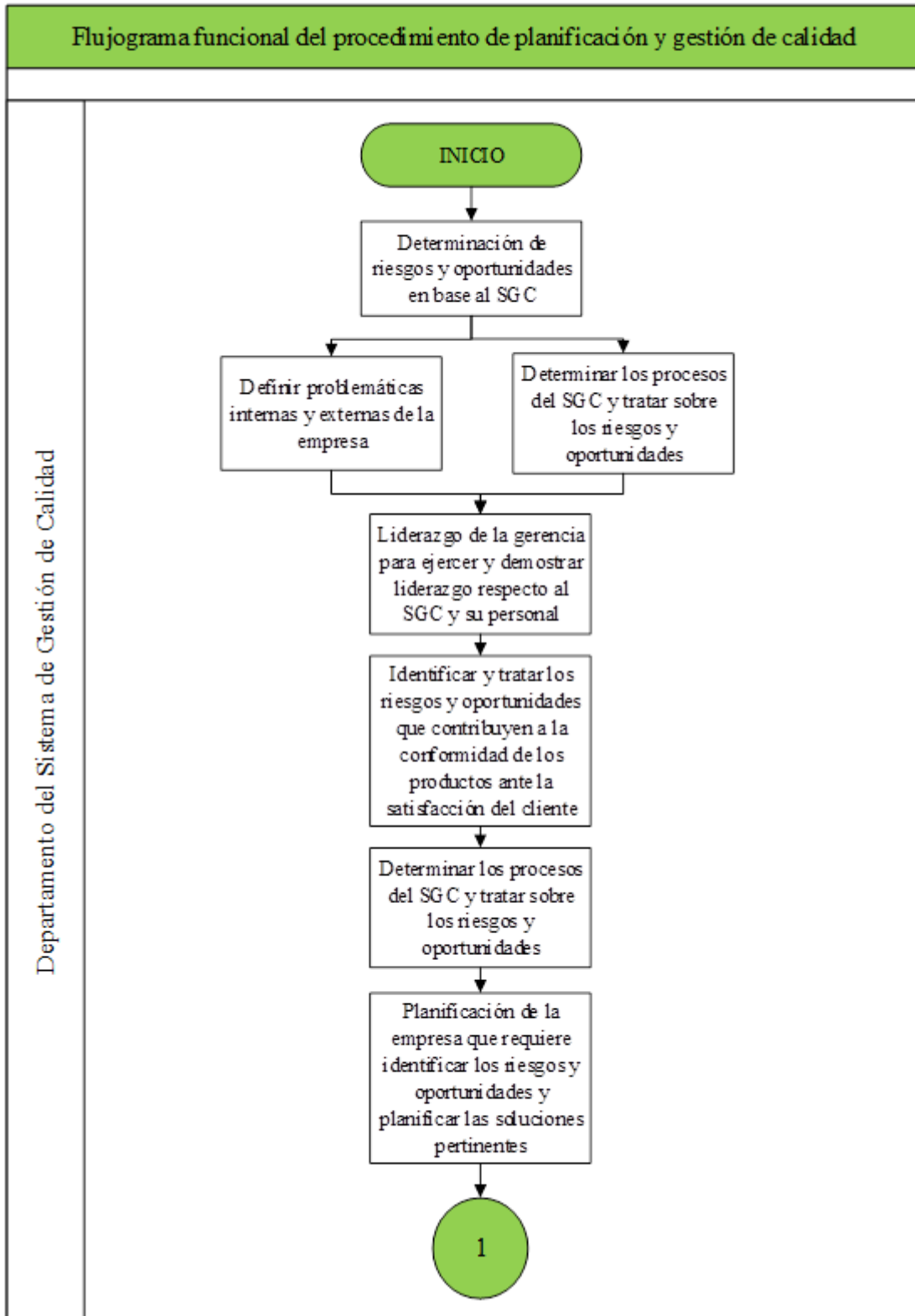
6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades

- a) La gerencia conjuntamente con el director del S.G.C. empiezan por determinar los riesgos y oportunidades en base al Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Se comienza por definir la problemáticas internas y externas de la empresa, además se determina los procesos del S.G.C
- c) La gerencia deberá demostrar su liderazgo para que los colaboradores tomen conciencia que son parte de la empresa y den su mayor capacidad en las actividades que deben realizar.
- d) Se debe identificar y tratar de una manera eficiente los riesgos y oportunidades que contribuyen a la conformidad de los productos para satisfacer completamente las expectativas y necesidades de los clientes.
- e) Se define de una manera correcta los procesos de la empresa para poder los, saber cómo tratar los riesgos para corregirlos de una manera idónea y como sacar beneficio de las oportunidades que se tiene.
- f) Para todo esto la empresa debe contar con el apoyo de todas las áreas para que proporcionen todos los recursos necesarios para llevar acabo el sistema de gestión de calidad.
- g) Se deberá gestionar la acción en cuanto a los procesos operativos y las acciones determinantes a realizar.
- h) Se deberá evaluar y monitorear el desempeño de todo lo tratado en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, en la cual constará de la documentación necesaria para evidenciar la evaluación realizada.
- i) Se deberá mejorar continuamente para prevenir y reducir los efectos no deseados o el incumpliendo del Sistema de Gestión de Calidad. Además, constara de la documentación necesaria para evidenciar los planes de mejora.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GAM-SGC-P-PGC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 4 de 6	

6.2 Flujograma





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

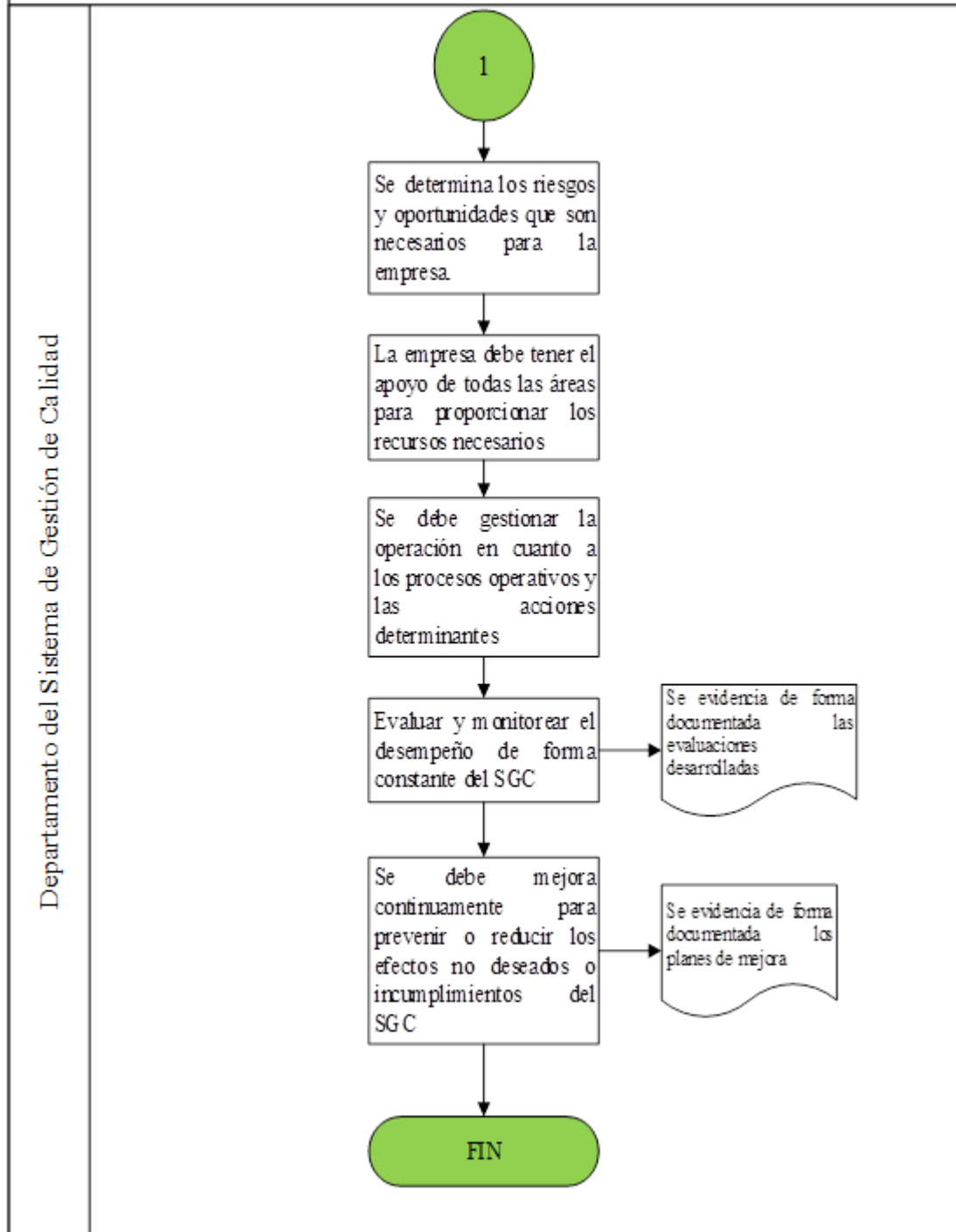
PROCEDIMIENTO DE
PLANIFICACIÓN Y
GESTIÓN DE CALIDAD


Código: GAM-SGC-P-PGC-001

Fecha: 15 / 01 / 2020


Página: 5 de 6

Flujograma funcional del procedimiento de planificación y gestión de calidad





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GAM-SGC-P-PGC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 6

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P- PGC-001	Procedimiento de planificación y gestión de calidad	Gerencia General Director del SGC	Física y Digital
GAM-SGC-R- PSGC-001	Registro de planificación del Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia General Director del SGC	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	Código: GAM-SGC-P-DDP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 1 de 5	

Procedimiento de diseño y desarrollo de productos

PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	Código: GAM-SGC-P-DDP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 2 de 5	

1. Objetivo

Definir la metodología para el diseño y desarrollo de productos con el fin de comprender y satisfacer las necesidades de los clientes, teniendo un estricto control de calidad desde las entradas hasta las salidas de los productos que oferta la Empresa de Calzado Gamos hasta su despacho.

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001-2015 Requisitos en el punto 8.3-8.3.1-8.3.1-8.3.2-8.3.3

3. Alcance

El presente procedimiento comprende toda la descripción de las actividades a desarrollar para el diseño y desarrollo de los productos de la Empresa de Calzado Gamos hasta su despacho al cliente.

4. Definiciones

Diseño: Actividad creativa que sirve para realizar nuevos modelos de calzado o actualizaciones de modelos vigentes.


Cliente: Persona u organización que puede adquirir un producto.

5. Responsabilidades

Gerencia General. – Es el encargado de aprobar los diseños de los modelos nuevos o los actuales además de verificar si se está cumpliendo con el debido control de calidad.

Director del SGC: Es el encargado recolectar toda la información necesaria de este proceso para tenerlo como información documentada para el sistema de gestión de calidad.

Jefe de Diseño: Es el encargado de supervisar o realizar el diseño de los nuevos o viejos modelos de la empresa.


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	Código: GAM-SGC-P-DDP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 3 de 5	

Jefe de producción: Es el encargado de realizar los pedidos al jefe de diseño de los modelos de calzado.

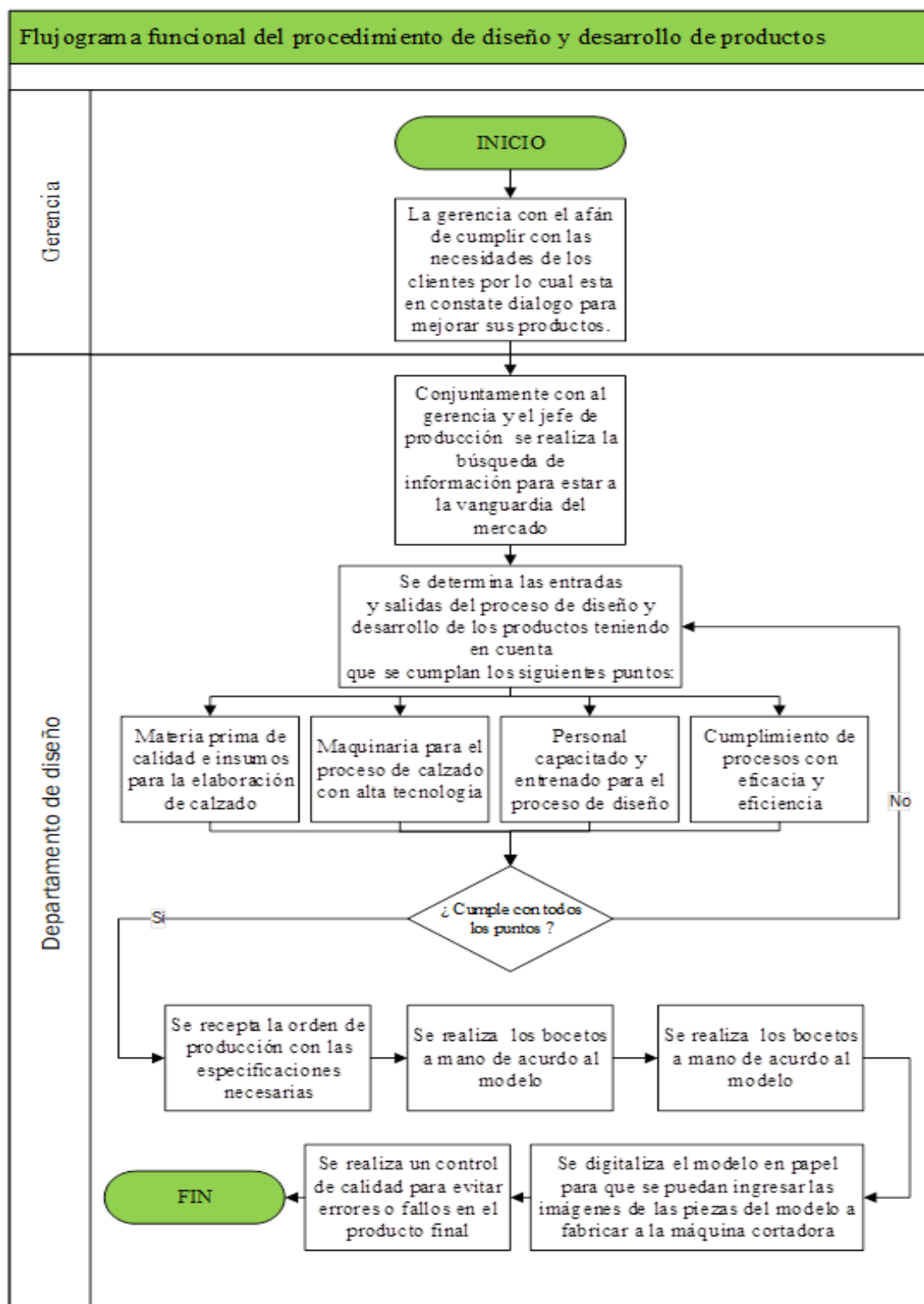
6. Descripción


6.1 Descripción de las actividades

- a) El proceso empieza por las necesidades de los clientes ya que la empresa oferta una gran variedad de calzado entre los cuales tenemos Calzado de Seguridad Industrial, Bota Militar, Trekking, Casual, Urbano, Deportivo e Infantil, por lo tanto, la gerencia conjuntamente con el jefe de producción y el jefe de diseño están en constante diálogo para mejorar el producto existente o a su vez crear nuevos modelos en base a las necesidades del mercado.
- b) Además, se realiza una búsqueda de información de nuevos modelos de calzado en catálogos, internet o ferias especializadas para seguir innovando con nuestros procesos.
- c) Conjuntamente el jefe de producción con el jefe de diseño determina las entradas y salidas del proceso de diseño y desarrollo de los productos teniendo en cuenta que se cumplan los siguientes puntos:
 - Materia prima de calidad e insumos para la elaboración de calzado
 - Maquinaria para el proceso de calzado con alta tecnología
 - Personal capacitado y entrenado para el proceso de diseño
 - Cumplimiento de procesos con eficacia y eficiencia
- d) Se recepta la orden de producción en la cual van las especificaciones del modelo actual o de un nuevo de acuerdo a las necesidades del cliente.
- e) El jefe de diseño da la orden para que procedan a realizar los bocetos a mano de acuerdo al modelo que se les ha entregado o una imagen; posteriormente se digitaliza el modelo ya plasmado en papel para que se puedan ingresar las imágenes de las piezas del modelo a fabricar a la máquina cortadora.
- f) El jefe de producción conjuntamente con el jefe de diseño realiza un control estricto de los diseños realizados con el afán de que estos diseños no tengan fallos y así no generar errores en el proceso de producción

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	Código: GAM-SGC-P-DDP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 4 de 4	

6.2 Flujograma





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	Código: GAM-SGC-P-DDP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020 Página: 5 de 5

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-DDP-001	Procedimiento de diseño y desarrollo de productos	Gerencia General Director del SGC Jefe de Diseño Jefe de producción	Física y Digital
GAM-SGC-R-P-001	Registro de Producción	Gerencia General Director del SGC Jefes de Sección Encargado de Control de Calidad	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Código: GAM-SGC-P-AF-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 9

Procedimiento administrativo y financiero

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Código: GAM-SGC-P-AF-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 9

1. Objetivo

Definir la metodología para el proceso administrativo y financiero con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa Calzado Gamos,

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001:2015, Requisitos en el punto-8.4

3. Alcance

El presente procedimiento comprende toda la descripción de las actividades a desarrollar para el proceso administrativo y financiero de la Empresa de Calzado Gamos desde el control de ingresos y egresos hasta del control de compras de materia prima y control de stock de materia prima y materiales.

4. Definiciones

Mayorización: Es un libro de Contabilidad que recoge la información registrada previamente en el Diario General, pero en cada una de las cuentas que ha intervenido en la Contabilidad en un período determinado.


Orden de Compra: Es un registro utilizado para enviar al proveedor el requerimiento de material, su descripción y la cantidad.

Proforma: Se trata de un modelo de factura bastante particular dada su naturaleza legal y comercial y por carecer de validez fiscal y contable en el cual está especificado los valores a pagar en una futura compra.

5. Responsabilidades

Gerencia General: Es responsable de aprobar el pedido de compra de insumos.

Director del SGC: Es el encargado de capacitar al personal sobre el procedimiento de Administrativo y Financiero.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Código: GAM-SGC-P-AF-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 9

Jefe de Finanzas: Es el encargado de determinar el estado financiero actual de la empresa.

Contador: Es el encargado de receiptar el pedido de compra y realizar la misma.

Jefe de Producción: Es el encargado de solicitar los insumos necesarios a bodega para realizar el debido proceso de producción.

Jefe de Bodega: Es el encargado de enviar y receiptar los insumos necesarios para el proceso de producción. Además de tener un inventario de lo existente en bodega de Materiales.


6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades

- a) El jefe de Finanzas recolecta la información y determinación del estado actual de la empresa, en el cual realizara las siguientes actividades:
- Se desarrolla el diario general y la Mayorización.
 - Se desarrolla el balance de comprobación y el estado financiero.
 - Se ejecuta el estado de resultados.
 - Se envía el informe respectivo a la gerencia.

6.2 Descripción de la parte de inventarios de la bodega de Materia Prima y Materiales del Proceso.

- a) El jefe de producción en base a la orden de producción, realiza lista de materiales detallando las características de los materiales e insumos requeridos solicitando al jefe de bodega que se le suministre la materia prima y materiales necesarios para realizar el proceso de producción.
- b) El jefe de bodega le suministra lo necesario para que se desarrolle el proceso productivo.
- c) En caso de no tener algún material se procede a pasar el informe respectivo a la gerencia para que se realice la compra.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Código: GAM-SGC-P-AF-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 9

El jefe de bodega es el encargado de realizar el inventario de materia prima y materiales existentes en la bodega de materiales, en el cual realizara las siguientes actividades:

- Llenar la ficha de Materia Prima y Materiales para tener el conocimiento por unidad o por pares en el caso de ser necesario de cada uno de los insumos utilizados para el proceso de producción de calzado.
- Llenar la Ficha de control de inventario cada vez que sea necesario.
- Una vez que se detecta stock mínimo en inventario se emite el informe a la gerencia para que de la aprobación de la adquisición de los insumos faltantes.

6.3 Detalle de la Materia Prima y Materiales, Proveedores y especificaciones que deben tener para poder receiptarlos.

- **Materia prima y Materiales**

Cueros, Telas, Forros, Plantillas, Suelas, Cartón, Punteras, Esponjas, Ojales, Cierres, Remaches, Broches, Hebillas, Hilos, Pasadores, Puntas de acero, Pegamentos, Agujas de coser, entre otros.

- **Proveedores**

Curtiduría Tungurahua S.A., Promepel, Tex Lafayette, Textiles ITM, Enkador S.A., Coats, Suelas traídas de proveedores de México, Brasil, España, entre otros.

- **Especificaciones técnicas**

NTE INEN-ISO/TR 20572: Requisitos y parámetros para componentes de calzado


NTE INEN 1021: Pinturas, Clasificación.

NTE INEN 1926: Calzado de trabajo y de seguridad.

NTE INEN-ISO 2076: Textiles, fibras manufacturadas.

NTE INEN 2367: Solventes

NTE INEN 2888: Textiles, descripción y designación de hilos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Código: GAM-SGC-P-AF-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 9


Requisitos. Los proveedores deben comprometerse en cumplir con descripciones técnicas y de seguridad basándose en las condiciones de compra y con el cumplimiento de especificaciones y requerimientos según orden de compra.

6.4 Descripción de la parte de Compras de Materia Prima y Materiales del proceso

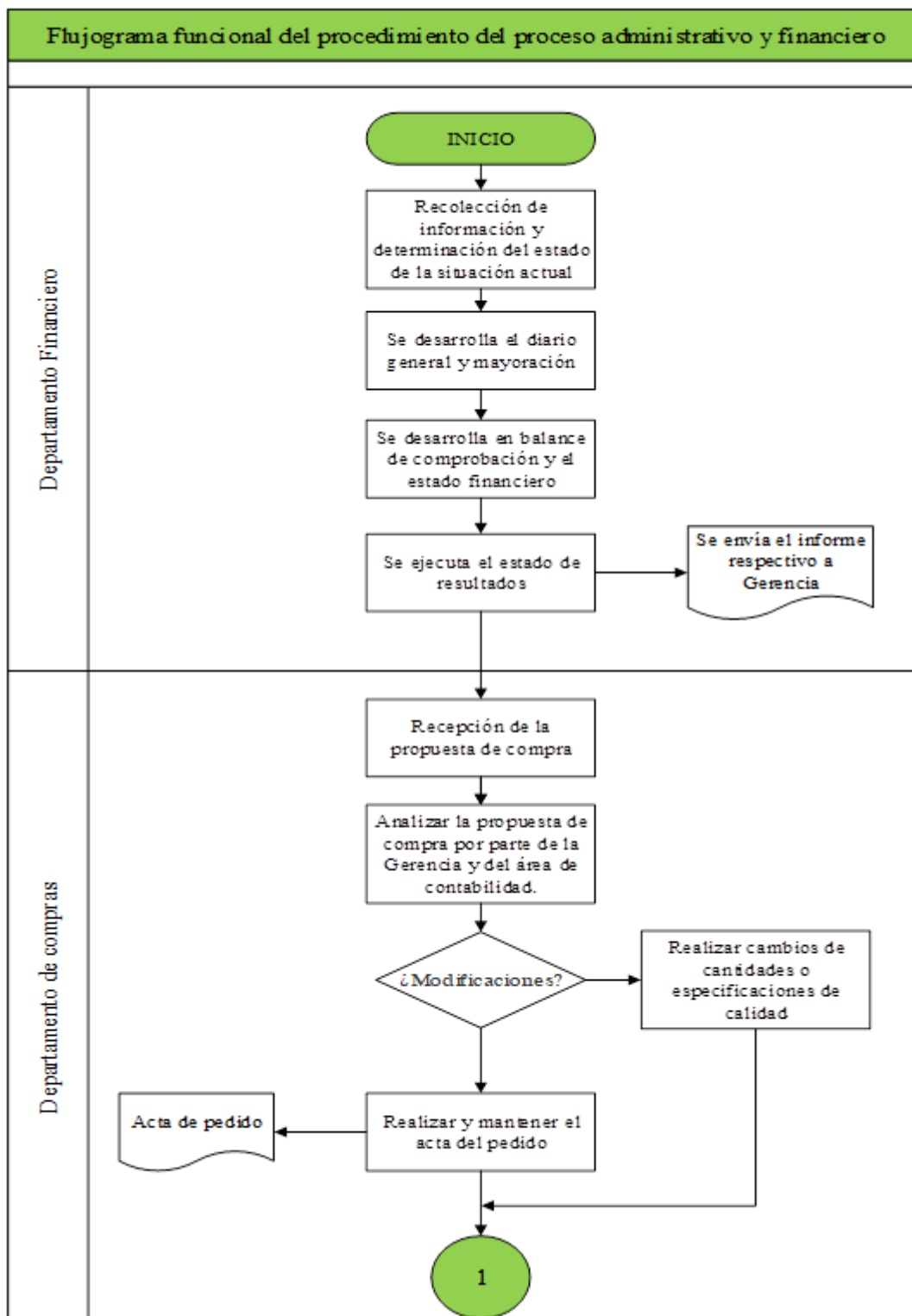
- a) La contadora receipta el pedido de compra por parte del jefe de bodega previamente aprobado por la gerencia la cual analiza si están de acuerdo con el pedido.
- b) La contadora aprueba el acta de pedido de compra. Por lo cual procede con la realizando las siguientes actividades:
 - Las empresas proveedoras mandan las ofertas a la empresa, por lo cual en una reunión con la gerencia se elige a la mejor comprando precios y calidad de los insumos.
 - Se solicita una Proforma para verificar las cantidades y el presupuesto que se tiene.
 - Se procede a enviar una Nota de pedido para posteriormente enviar la orden de compra quedando todo esto documentado ya sea en forma física o digital

6.5 Descripción de la parte de Recepción de los Materiales y Materia prima.

- a) El jefe de bodega receipta el pedido de compra realizando las siguientes actividades:
 - Si el pedido cumple con las especificaciones detalladas en la orden de compra se la receipta en caso contrario se devuelve el pedido para su posterior arreglo.
 - Se genera el acta de recepción
 - Se da un informe a la persona encargada de la contabilidad de que todo está correcto y que esos insumos serán entregados al jefe de producción o a su vez almacenados en la bodega de Materiales.
 - El contador Realiza el respectivo pago al proveedor, solicitando la factura debidamente registrado por el S.R.I.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Código: GAM-SGC-P-AF-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 6 de 9	

6.5 Flujograma





SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

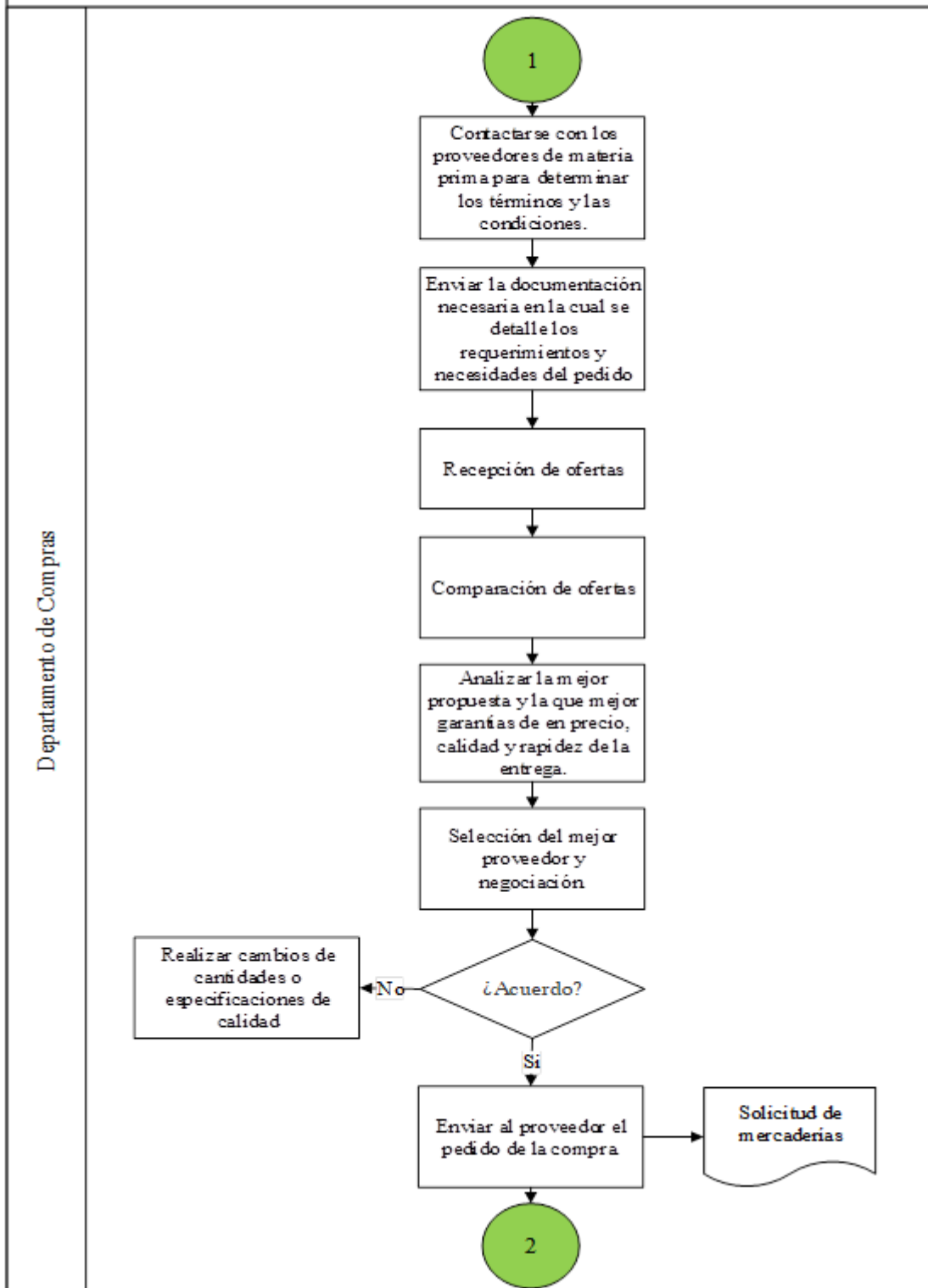
PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Código: GAM-SGC-P-AF-001

Fecha: 15 / 01 / 2020

Página: 7 de 9

Flujograma funcional del procedimiento del proceso administrativo y financiero





SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

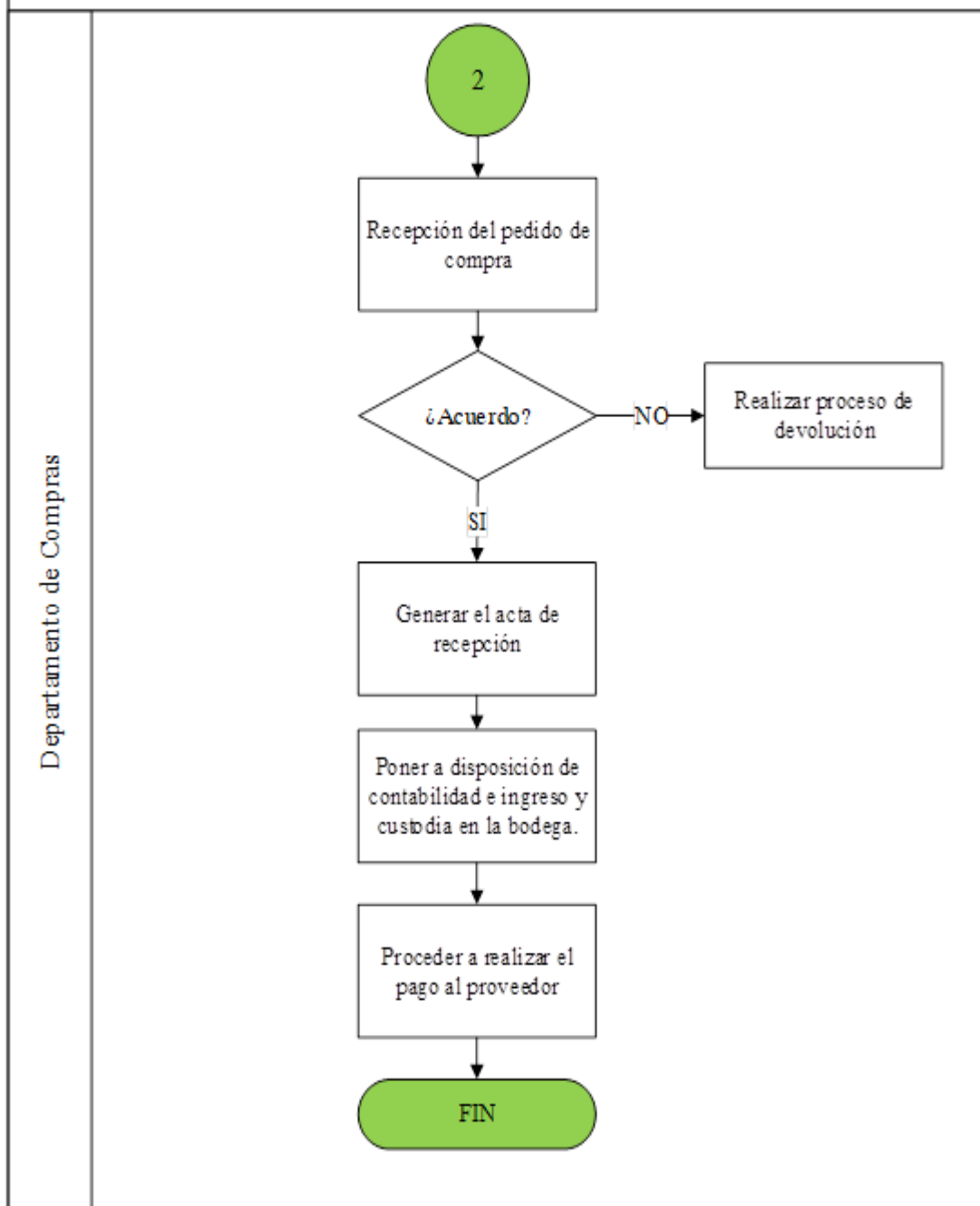
PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO


Código: GAM-SGC-P-AF-001

Fecha: 15 / 01 / 2020


Página: 8 de 9

Flujograma funcional del procedimiento del proceso administrativo y financiero





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Código: GAM-SGC-P-AF-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 9 de 9

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-AF-001	Procedimiento de administrativo y financiero	Gerencia General, Director del SGC, Jefe de Finanzas, Contador, Jefe de Producción, Jefe de Bodega	Física y Digital
GAM-SGC-R-MMP-001	Registro de Materiales y/o materia prima	Gerencia General, Director del SGC, Jefe de Finanzas, Contador, Jefe de Producción, Jefe de Bodega	Física y Digital
GAM-SGC-R-CI-001	Registro de Control de Inventario	Gerencia General, Director del SGC, Jefe de Finanzas, Contador, Jefe de Producción, Jefe de Bodega	Física y Digital
GAM-SGC-F-PP-001	Formato de Proforma de Proveedor	Gerencia General, Director del SGC, Jefe de Finanzas, Contador, Jefe de Producción, Jefe de Bodega	Física y Digital
GAM-SGC-F-NP-001	Formato de Nota de Pedido	Gerencia General, Director del SGC, Jefe de Finanzas, Contador, Jefe de Producción, Jefe de Bodega	Física y Digital
GAM-SGC-F-OC-001	Formato de Orden de Compra	Gerencia General, Director del SGC, Jefe de Finanzas, Contador, Jefe de Producción, Jefe de Bodega	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: GAM-SGC-P-SEP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 1 de 7	

Procedimiento de selección y evaluación de proveedores

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: GAM-SGC-P-SEP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 2 de 7	

1. Objetivo

Establecer la metodología para el desarrollo de evaluación y selección de proveedores de productos en bienes y servicios que son obtenidos de forma externa, con la finalidad de garantizar un correcto manejo de recursos en los procesos del SGC de Calzado Gamos.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplicará para la selección y evaluación de todos los proveedores de bienes y servicios de la empresa Calzado Gamos.

3. Definiciones

Proveedor: Persona o institución que suministra un producto o servicio a la organización de forma externa.

Cliente: Persona o empresa que requiere de un producto o servicio.

Producto: Salida tangible de un proceso que requiere insumos para su producción.


Servicio: Salida intangible de un proceso que se ofrece al consumidor.

Requisito: Necesidad obligatoria para la organización.

Conformidad: Cumplimiento de requisitos establecidos en relación a la organización.

Evaluación de proveedores: Medio para determinar el nivel cumplimiento de las necesidades de la organización con respecto al proveedor.

Selección de proveedores: Acción en donde se escoge al proveedor por las características solicitadas por la organización.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: GAM-SGC-P-SEP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 7

4. Responsabilidades

Gerencia General: Es responsable de la autorización de los recursos que se asignan para la empresa.

Director de calidad: Encargado de coordinar la evaluación y seguimiento de proveedores y asegura el cumplimiento de los pasos indicados en este procedimiento.

Jefe de compras: Es el encargado de seleccionar y evaluar los bienes y servicios que se adquieren para la organización de los proveedores certificados por la empresa.

Jefe de bodega: Es el encargado de la recepción de los bienes adquiridos y de revisar el inventario obtenido.

5. Referencia Normativa


- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001:2015 Requisitos basados en el punto 8.4.

6. Descripción


6.1 Descripción de las actividades

- a) La evaluación de proveedores se realiza cada año, quedando establecida su fecha durante la revisión anual del SGC.
- b) El director es el responsable de coordinar tal evaluación, asegurando que se siguen los pasos indicados en este procedimiento.
- c) En la siguiente tabla se muestra los pasos de las actividades a seguir para desarrollar para la selección de proveedores:

Actividad	Descripción	Responsable
Identificar las adquisiciones	Se identifica el proveedor en base a las necesidades de bienes o servicios requeridos por la empresa.	Jefe de compras


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: GAM-SGC-P-SEP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 4 de 7	

Actividad	Descripción	Responsable
Buscar adquisiciones de proveedores	Se identifica el proveedor en base a las necesidades de bienes o servicios requeridos por la empresa.	Jefe de compras
Evaluación inicial para selección de proveedores	Se aplica en base a los siguientes parámetros de los proveedores como son: a) Historial: Se trata de proveedores que ya han trabajado con la organización en años anteriores. b) Prueba: en la cual se establece un tiempo de prueba con la finalidad de evaluar las adquisiciones sean de excelente calidad. c) Certificación: se evidencia que cuenten con una certificación internacional referente al producto que venden. d) Cuestionario: Se evalúa en base a un cuestionario previo al ingreso	Jefe de compras
Selección del proveedor para la empresa	a) Se identifican los criterios para la selección como la calidad del producto, el precio, disponibilidad, forma de pago, equipos utilizados y la facilidad de distribución de la materia prima. b) En el caso de tener todos los criterios se acepta el proveedor durante un año, caso contrario se rechaza al proveedor y se realiza nuevamente la búsqueda de otro proveedor que cumpla con los requisitos.	Jefe de compras Director del SGC

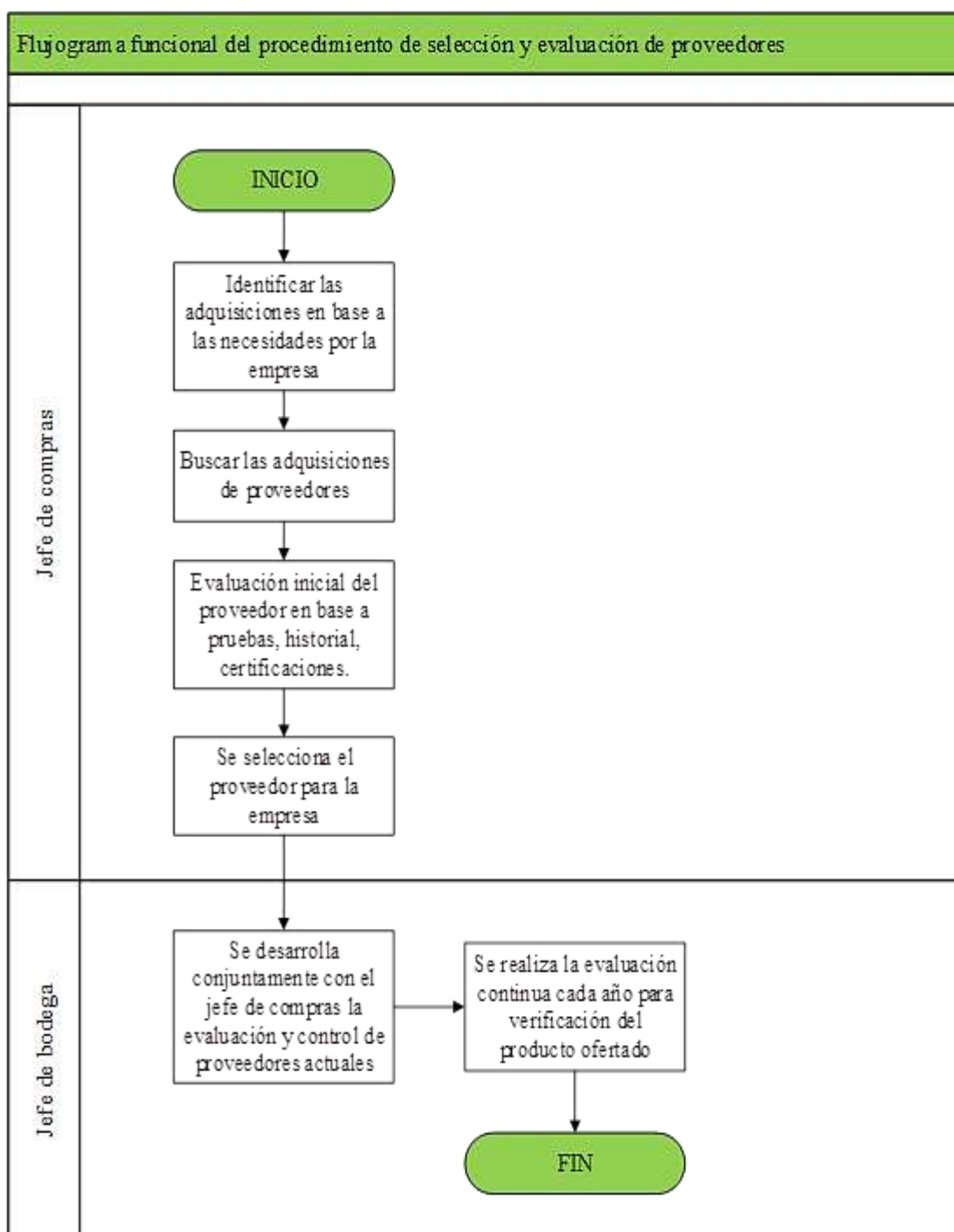
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: GAM-SGC-P-SEP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 5 de 7	


d) En la siguiente tabla se muestra los pasos de las actividades a seguir para desarrollar para la evaluación continua de los proveedores.

Actividad	Descripción	Responsable
Evaluación y control de proveedores	<p>a) Los criterios de evaluación continua se lo hacen en función al precio, calidad, tiempo de respuesta, y se pondera estos valores, por lo cual debe estar entre el rango de 80% al 100%, para que el proveedor se mantenga vigente.</p> <p>b) La evaluación de los proveedores se la desarrolla cada vez que se adquiere un producto o servicio o una vez finalizado el año de adquisiciones.</p> <p>c) Para la evaluación se establece los siguientes criterios que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regular: Resultado entre 1 y 3 • Buena: resultado entre 3 y 7 • Muy buena: resultado entre 7 y 10 <p>d) Al evaluar con un criterio de regular se crea una no conformidad</p> <p>e) Si el proveedor no fue convocado durante el año, se evaluará nuevamente cuando se desarrolle una adquisición.</p>	<p>Jefe de compras</p> <p>Jefe de bodega</p>
Evaluación continua de proveedores	<p>a) Se realiza una evaluación constante cada año con los mismos criterios de evaluación inicial en un periodo de un año.</p> <p>b) En caso de que el proveedor cambiara de nombre o se asociara con otra organización se reevaluara con los criterios de Calzado Gamos</p>	<p>Jefe de compras</p> <p>Director del SGC</p>

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: GAM-SGC-P-SEP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 7

6.2 Flujograma





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES	Código: GAM-SGC-P-SEP-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 7 de 7

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-SEP-001	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	Gerencia General Director de calidad Jefe de compras Jefe de bodega	Física y Digital
GAM-SGC-MZ-CPSSE-001	Matriz de control de productos o servicios suministrados externamente	Gerencia General Director de calidad Jefe de compras Jefe de bodega	Física y Digital
GAM-SGC-R-SEP-001	Registro de selección y evaluación de proveedores	Gerencia General Director de calidad Jefe de compras Jefe de bodega	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código: GAM-SGC-P-AQR-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 1 de 5		

Procedimiento de atención de quejas y requerimientos

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código: GAM-SGC-P-AQR-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 5

1. Objetivo

Establecer el proceso de atención de quejas y requerimientos a fin de comprender y satisfacer las necesidades de los clientes, tomando en cuenta sus sugerencias y tomando acciones para que estén satisfechos.

2. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma internacional ISO 9001:2015, Requisitos en el punto 8.2.1-8.7- 9.1.2-10.2

3. Alcance

El presente procedimiento se aplica en todas las quejas y requerimientos en cuanto a los productos y servicios que ofrece la Empresa de Calzado Gamos, desde el primer contacto hasta que finalice el requerimiento.

4. Definiciones


Queja: Se denomina al incumplimiento de un requisito, que se llega a convertir en una no conformidad, o una expresión de insatisfacción de las partes interesadas, en relación a los productos de calzado que oferta Calzado Gamos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el porcentaje de cumplimiento en el conjunto de características del producto.

Servicio al cliente: Es la relación e interacción de la organización con respecto al cliente en un producto intangible a lo largo del ciclo de vida del producto.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

Requerimiento: Es la necesidad del cliente ante un servicio o producto con las condiciones adecuadas.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código: GAM-SGC-P-AQR-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 5

5. Responsabilidades

Gerencia General: Es responsable de verificar que se esté cumpliendo con todas las actividades del proceso.


Jefe de ventas: Se encarga de registrar los reclamos recibidos y orienta al cliente sobre las acciones inmediatas a tomar. Comunica al Gerente General sobre reclamos recibidos y registrados.

Cliente: Persona u organización que puede adquirir un producto.

6. Descripción

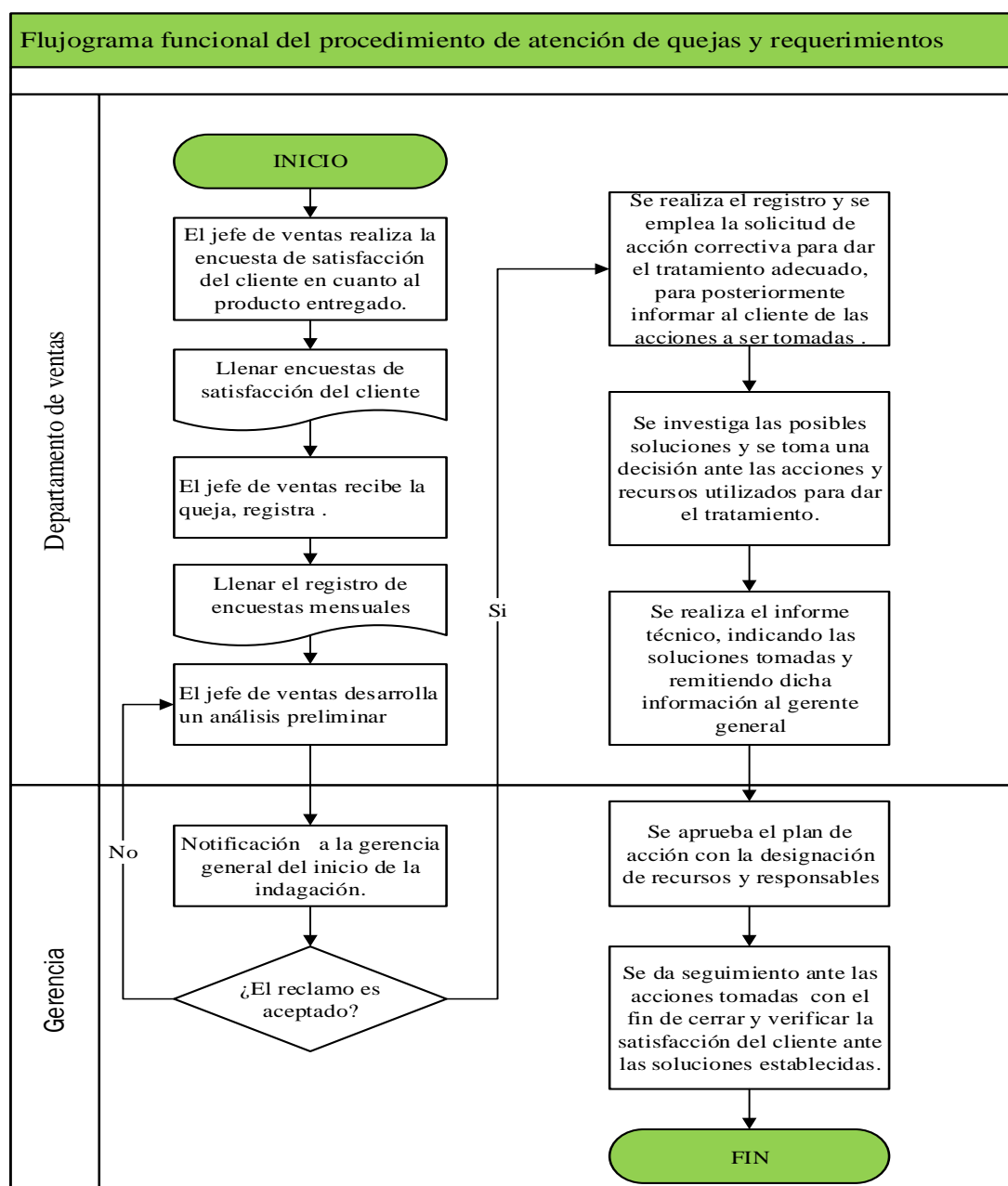
6.1 Descripción de las Actividades


- a) Se desarrolla una evaluación constante de las quejas de los clientes para evitar posterior mal entendido o problemas, en la cual se usa la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente.
- a) El jefe de ventas recibe la queja, registra y notifica a la gerencia general el inicio de la indagación.
- b) El jefe de ventas desarrolla un análisis preliminar sobre la queja en la cual evalúa con el gerente para establecer el registro del reclamo.
- c) Se evalúa si el reclamo es aceptado ante el producto o servicio y se da solución a la queja.
- d) Al considerar que el reclamo es aceptado, se realiza el registro y se emplea la solicitud de acción correctiva para dar el tratamiento adecuado, para posteriormente informar al cliente de las acciones a ser tomadas.
- e) El jefe de ventas investiga las posibles soluciones y se toma una decisión ante las acciones y recursos utilizados para dar el tratamiento.
- f) El jefe de ventas realiza el informe técnico, indicando las soluciones tomadas y remitiendo dicha información al gerente general.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código: GAM-SGC-P-AQR-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 4 de 5	


- g) Se aprueba el plan de acción con la designación de recursos y responsables para el tratamiento en función a las soluciones establecidas.
- h) El gerente general da seguimiento ante las acciones tomadas en el plan de acción con el fin de cerrar y verificar la satisfacción del cliente ante las soluciones establecidas.

6.2 Flujograma





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y REQUERIMIENTOS	Código: GAM-SGC-P-AQR-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 5 de 5		

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-AQR-001	Procedimiento de atención de quejas y requerimientos	Gerencia General Director del SGC Jefe de Ventas Cliente	Física y Digital
GAM-SGC-F-OC-001	Formato de Encuesta de Satisfacción del Clientes	Gerencia General Director del SGC Jefe de Ventas Cliente	Física y Digital
GAM-SGC-R-EM-001	Registro de encuestas mensuales	Gerencia General Director del SGC Jefe de Ventas Cliente	Física y Digital

8. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: GAM-SGC-P-PNC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 7

Procedimiento de producto no conforme

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: GAM-SGC-P-PNC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 7

1. Objetivo

Establecer la metodología para la identificación y control del producto no conforme sea identificado y controlado para prevenir envíos no deseados y eliminar las causas potenciales.

2. Alcance

El presente procedimiento esta aplicado para el ingreso de materia prima que cumpla con las condiciones de calidad, además para el control del producto final para prevenir problemas con el cliente en su entrega, por lo cual este procedimiento está definido para todos los procesos productivos de la empresa Calzado Gamos.

3. Definiciones

Producto Conforme: Producto o servicio a conformidad de los requisitos del cliente

Producto No Conforme (PNC): Producto o servicio con desviación o ausencia de una o varias características relativas a la calidad.


Requisito: Necesidad o perspectiva obligatoria

No Conformidad: Incumplimiento de una obligación o requisito.

Reproceso: Actividad o acción sobre un producto que no cuente con las especificaciones.

Reparación: Es la actividad desarrollada para mejorar condiciones de un producto defectuoso.

Eliminación: Cuando el Producto No Conforme es identificado, y no se puede reprocesar, entonces queda fuera de la posibilidad de su uso.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: GAM-SGC-P-PNC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 7

4. Responsabilidades

Gerencia general: Es responsable de la toma de decisiones ante los productos no conforme y contribuir con acciones correctivas y preventivas.

Jefe de producción: Es el encargado y responsable de dar el tratamiento correspondiente ante cualquier producto no conforme.

Jefe de calidad: Es el encargado y responsable de la vigilancia y aplicación del documento, además de tener la autoridad de desarrollar grupos de trabajo para sus acciones del sistema de gestión de calidad.

Colaboradores de Calzado Gamos: Son el personal que se encuentra directamente en el proceso, en la cual se encarga de verificar en cada proceso y notificar a su inmediato superior, además se debe separar el producto no conforme.


5. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad: requisitos 8.6-8.7-9.3-10.2


6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades


- a) Los colaboradores en general de la organización detectan el producto no conforme, para consiguiente direccionar la información hacia el jefe de producción para la toma de acciones y la inmediata comunicación hacia la gerencia general para su debido tratamiento o acción.
- b) Se decide las acciones ante el producto no conforme, en la cual se separa el producto y se sigue los s pasos en cada uno de los procesos en la siguiente matriz de producto no conforme.
- c) En el siguiente cuadro se especifica las actividades a desarrollar con respecto a la detección, recuperación, identificación y registro del producto no conforme:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: GAM-SGC-P-PNC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 7

N° Actividad	Actividad	Descripción	Responsable
1	Detección del producto no conforme	La detección de los productos no conforme se los hace durante las actividades diarias que puede ser efectuada por cualquier colaborador	Colaboradores en general
2	Notificación del producto no conforme	El producto no conforme identificado se notifica al jefe de producción.	Jefe de producción
3	Ubicación del producto no conforme	El jefe de producción ubica el producto no conforme; en la cual, si el producto ya está en manos del cliente, notifica por cualquier medio al cliente para informarle la existencia de un producto no conforme y de su sustitución, si el producto se encuentra en cualquier proceso se recupera o se desecha dependiendo el caso como establezca el jefe de calidad.	Jefe de producción Jefe de calidad
4	Evaluación del producto no conforme	El jefe de calidad evalúa el producto no conforme y se determina las acciones de corrección la cual se tiene: <ul style="list-style-type: none"> • Corrección para eliminar la no-conformidad • Reproceso para asegurar el cumplimiento de calidad • Liberación o aceptación, bajo concesión del jefe inmediato • Desecho del producto Estos aspectos dependen del Gerente general.	Jefe de calidad Gerente general
5	Tratamiento del producto no conforme	El tratamiento al Producto no Conforme se establece como lo estime el jefe de calidad, además Se asegura que los productos no conformes que han sido reprocesados, cumplan con los requisitos establecidos, y por consiguiente se realice el registro correspondiente.	Jefe de calidad

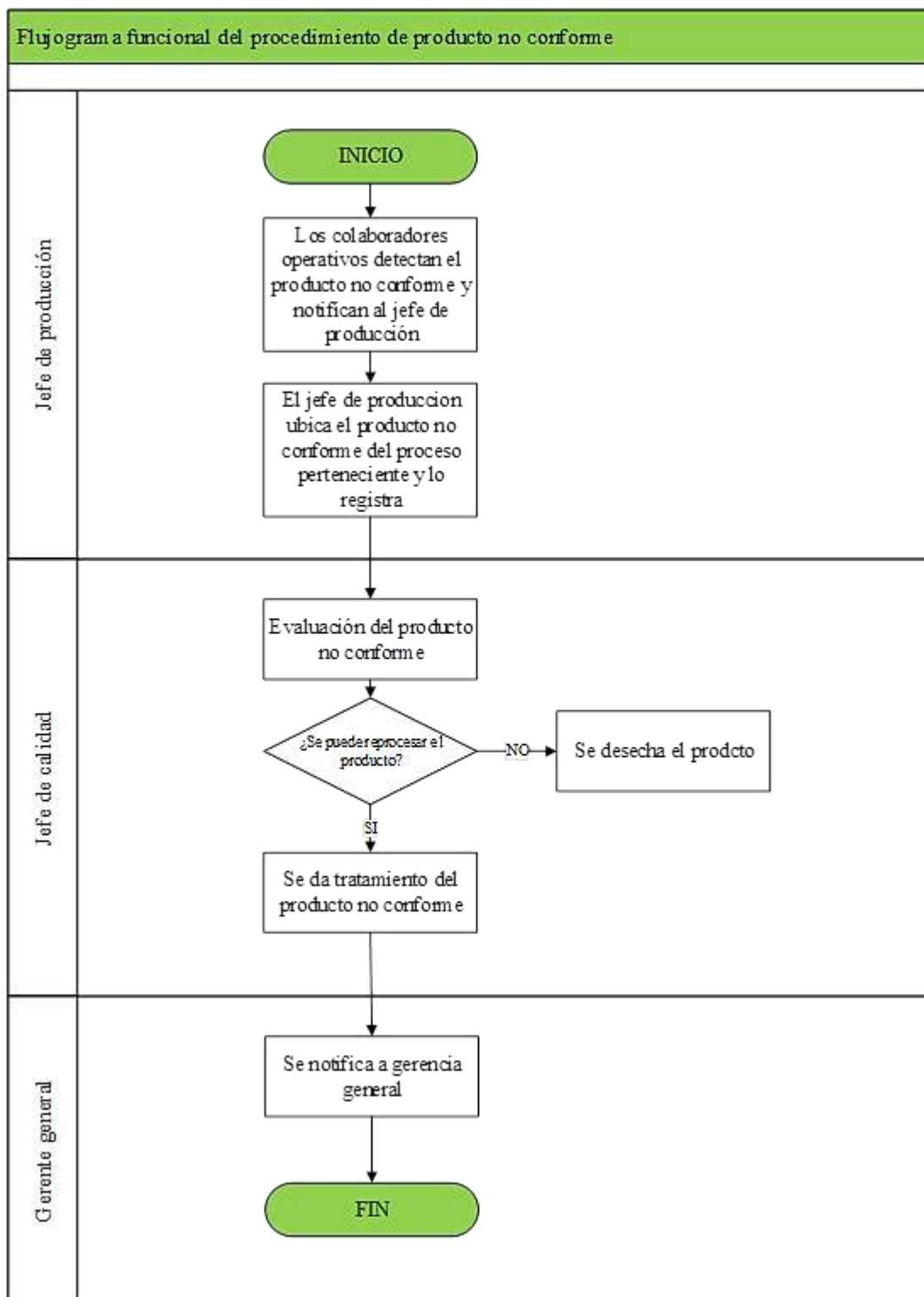
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: GAM-SGC-P-PNC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 7


6.2 Matriz de control de salida no conformes

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
Entradas	Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Salidas no conformes de los productos entregados por la empresa • Devolucion es de productos no conformes por parte del cliente 	<p>Identificación de las salidas no conformes (defectos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lacras • Desbaste muy fino • Montaje del corte en horma incorrecta • Trizados en la capellada • Despegue de las suelas • Mal empacado por diferente talla o modelo • Mal cocido los filos <p>Determinación de acciones para productos no conformes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los productos de calzado que poseen una no conformidad se identifica y se los separa, para consiguientemente se los retiene y reprocesa para ser comercializados nuevamente. • Los productos de calzado son identificados con defectos y son devueltos al jefe de producción para ser analizados con el jefe de calidad. <p>Verificación de las salidas no conformes reprocesadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al determinar la reprocesamiento de los productos por defectos, se verifican las acciones de respuesta que sean efectivas y se realiza una nueva inspección al 100% del calzado para evitar defectos nuevos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salidas de productos no conformes identificados por ambas partes. • Aplicación de acciones para corregir las salidas no conformes de los productos. • Información al cliente sobre las acciones antes los defectos planteados. • Desarrollo de la descripción de las verificaciones y comunicación hacia la gerencia con respecto a al defecto de los productos.


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: GAM-SGC-P-PNC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 7

6.3 Flujograma





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: GAM-SGC-P-PNC-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 7 de 7

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P- PNC-001	Procedimiento de producto no conforme	Gerencia general Jefe de producción Jefe de calidad Colaboradores de Calzado Gamos	Física y Digital
GAM-SGC-R-DC- 001	Registro de defectos de calzado	Gerencia general Jefe de producción Jefe de calidad Colaboradores de Calzado Gamos	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	Código: GAM-SGC-P-ACPM-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 8

Procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora

PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	Código: GAM-SGC-P-ACPM-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 8

1. Objetivo

Establecer el seguimiento al proceso de mejora en la empresa Calzado Gamos, para asegurar, controlar y desarrollar el seguimiento de las acciones preventivas y correctivas.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplicará para todas las acciones correctivas, preventivas y mejoras, en el sistema de Gestión de Calidad que adopte Calzado Gamos.

3. Definiciones

Requisito: Necesidad de característica obligatoria o implícita establecida.

No conformidad: Es el no cumplimiento de un requisito.

Conformidad: Se establece como el cumplimiento de un requisito


Acción correctiva: Acción tomada para minimizar o eliminar la causa de una No Conformidad.

Acción preventiva: Actividad tomada para minimizar la causa grave de una no conformidad o reclamo.

Acción de mejora: Acción tomada para optimizar un Sistema de Gestión y sus procesos.

4. Responsabilidades

Colaboradores de Calzado Gamos: Deben entender y hacer uso de este procedimiento, además de detectar la no conformidad e informar al jefe inmediato del proceso, para consiguiente comunicar y determinar si es necesario o no de inicial una solicitud de cambio.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	Código: GAM-SGC-P-ACPM-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 3 de 8	

Director del Sistema de gestión: Dar seguimiento que se cumpla con el presente procedimiento.

Jefe de producción: Usarlo como medio de solución para las No Conformidades.

5. Referencia Normativa


- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001:2015: Requisitos basados en los puntos: 8.7-9.1-9.3-10.3.

6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades

- a) Los colaboradores de la organización identifican la no conformidad, por lo cual se comunica de manera verbal al inmediato superior para establecer el origen y desarrollar la acción correctiva, preventiva o de mejora.
- b) Los tipos de acciones se establecen en el siguiente cuadro en relación a las causas.


Acciones correctivas	Acciones preventivas	Acciones de mejora
1. Identificar si el problema es visible.	1. Resultados de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.	1. Oportunidades de mejorar y optimizar el Sistema de Gestión en cada proceso.
2. En base a una no conformidad detectada en auditoria.	2. Informes de procesos de la empresa.	2. Proyectos de mejora continua.
3. Evaluaciones internas de Calzado Gamos.	3. Revisión del Sistema de Gestión de la gerencia General	3. Medición de la satisfacción del cliente.
4. En una no conformidad.		
5. Por un reclamo o sugerencia.		

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	Código: GAM-SGC-P-ACPM-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 8


c) Al determinar las causas se establece los criterios de identificación en cada una de las acciones como se muestra en la siguiente tabla:

Criterios de identificación		
Acciones correctivas	Acciones preventivas	Acciones de mejora
1. Cuando sea crítico o que tenga frecuencia de repetición de un mínimo de 2 veces.	1. Cuando sea presuntuoso a suceder, o cuando ya haya ocurrido en una ocasión.	1. Al detectar las observaciones inmediatas de las auditorias.
2. Cuando se genere defectos, reprocesos.	2. Cuando se detecte un potencial problema o que afecte a mediano plazo.	2. Al obtener los resultados de los informes, revisión de la dirección general lo establezca.
3. Que se genere insatisfacción del cliente en el producto ofertado.	3. Que afecte al sistema de gestión en largo plazo.	3. Cuando cualquier colaborador tanto del área administrativa como operativo informe sobre mejoras que se puedan adecuar al proceso.
4. Que afecte a los procesos productivos.		
5. Cuando afecte el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.		

d) Al determinar las causas y el criterio de identificación de los problemas, se establece la forma de actuación con las responsabilidades y las actividades designadas, como se muestra en la siguiente tabla:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	Código: GAM-SGC-P-ACPM-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 8


Criterios de identificación			
N°	Actividades	Descripción	Responsables
1	Evaluación y comunicación	Se llena debidamente el registro de no conformidades y acciones correctivas para poder evaluar correctamente la no conformidad, el jefe del área establece la solicitud de acción que es comunicado por los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Director del SGC. • Colaboradores en general.
2	Análisis de causas de las no conformidades	Se analiza las causas de las no conformidades mediante una reunión con todos los involucrados.	<ul style="list-style-type: none"> • Director del SGC. • Responsables procesos implicados
3	Planes de acción y ejecución	En la implementación de soluciones se establece las tareas puntuales con responsables con el plazo establecido. Hay que ejecutar las actividades en los tiempos estipulados, en la cual el plan no debe tener plazo un mayor a 6 meses, además de llenar el registro de mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Director del SGC. • Responsables de procesos implicados.
4	Seguimiento	Coordinador del SIG y la persona que apertura la ACPM revisarán si la(s) solución(es) eliminó las no conformidades y ésta se mantiene. NOTA: Los auditores internos serán responsables de dar seguimiento (Verificación de Efectividad) a las solicitudes de acción. En caso que las acciones no se hayan cumplido en el plazo.	<ul style="list-style-type: none"> • Director del SGC.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	Código: GAM-SGC-P-ACPM-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 8

Criterios de identificación			
N°	Actividades	Descripción	Responsables
5	Evidencia	Se llena el registro de resultados de las acciones de mejora en las cuales debe constar: Acciones de mejora, Medios de verificación, Fecha de verificación, Responsables, Resultado.	<ul style="list-style-type: none"> • Director del SGC.
6	Cierre	Si la ACPM dan los resultados esperados se da por terminado el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia

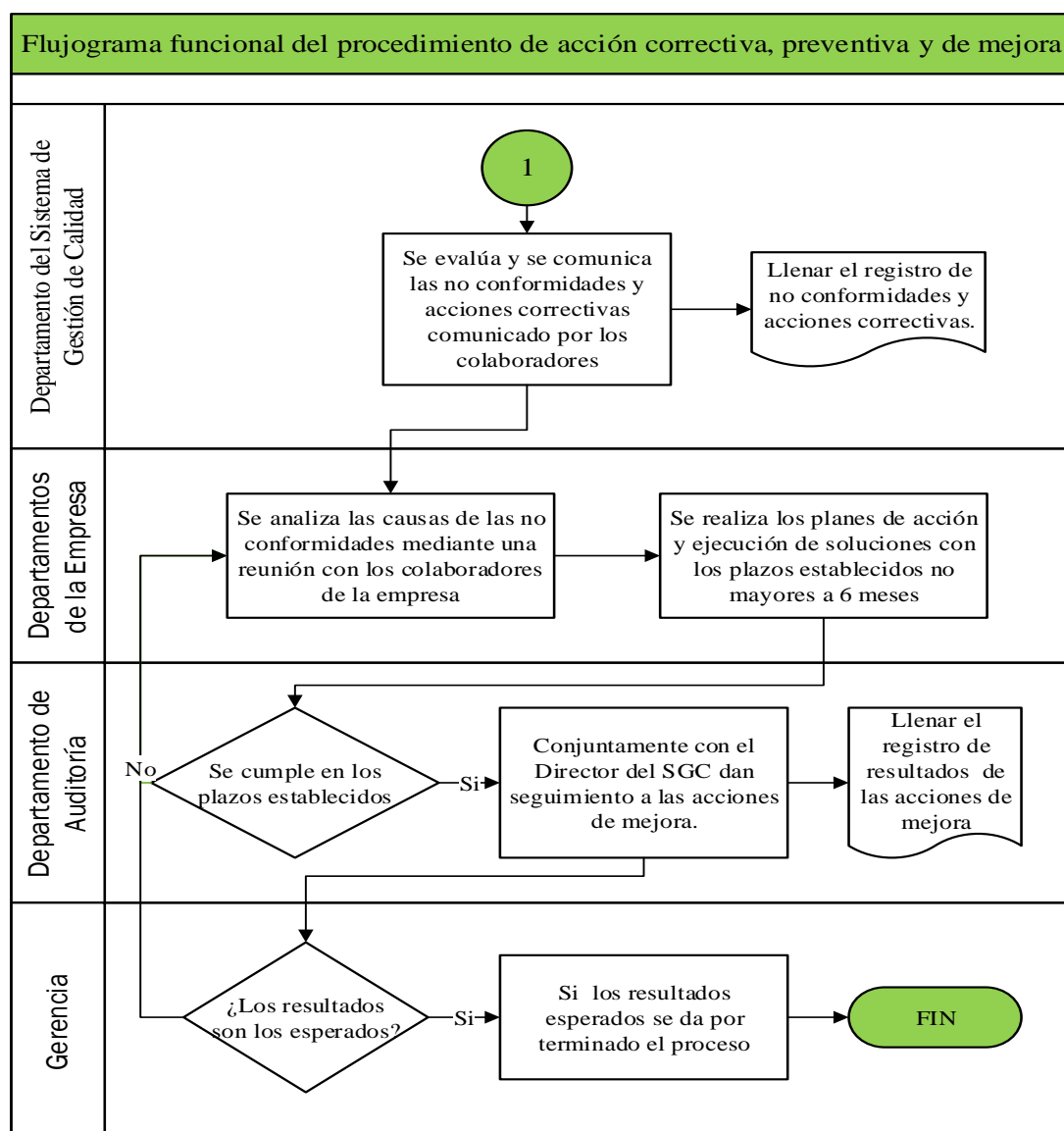
6.2 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión de Calidad.


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Qué se dará seguimiento y medición	Métodos de Seguimiento	Frecuencia	Responsables
Objetivos de calidad y la política	Control de las metas en función a lo logrado vs. Planificado	Semestral	Gerente general Director de SGC
Aceptación de los productos y servicios	Desarrollo de un análisis de las necesidades del cliente	Mensual	Gerente general Director del SGC Jefe de Producción
Desempeño de los procesos	Ejecución de acciones correctivas en términos de valor agregado	Mensual	Gerente general Jefes de cada área Director del SGC

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	Código: GAM-SGC-P-ACPM-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 7 de 8	


Satisfacción de los clientes	Evaluación de la satisfacción del cliente por medio de encuestas y retroalimentación para la empresa.	Mensual	Gerente general Jefe de ventas
Eficacia del SGC	Auditoría interna, desarrollara por el personal autorizado	Semestral	Gerente general Director del SGC

6.3 Flujograma





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	Código: GAM-SGC-P-ACPM-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 8 de 8

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-ACPM-001	Procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora	Colaboradores de Calzado Gamos Director del Sistema de gestión Jefe de producción	Física y Digital
GAM-SGC-R-MC-001	Registro de mejora continua	Colaboradores de Calzado Gamos Director del Sistema de gestión Jefe de producción	Física y Digital
GAM-SGC-R-NCAC-001	Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas	Colaboradores de Calzado Gamos Director del Sistema de gestión Jefe de producción	Física y Digital
GAM-SGC-R-RAM-001	Registro de Resultados de las Acciones de Mejora	Colaboradores de Calzado Gamos Director del Sistema de gestión Jefe de producción	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
Página: 1 de 11		

Procedimiento de auditoría interna

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 11

1. Objetivo

Establecer las actividades para verificar la eficacia y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de Calzado Gamos en función a la planificación y ejecución de las auditorías internas.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplicará desde la programación de las auditorias hasta la verificación del cumplimiento de las acciones establecidas de los procesos que ingresen al Sistema de Gestión de Calidad en función a la Norma ISO9001:2015 de la empresa Calzado Gamos.

3. Definiciones

Auditoría: Se le considera al conjunto de actividades desarrolladas de manera ordenada y documentada para evidenciar un proceso, considerando el grado de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Auditado: Empresa, departamento o proceso que será auditado.

Auditor: Persona calificada para desarrollar la auditoria del sistema de gestión.


Auditor Líder: Persona designado para dirigir una auditoria.

Especificación: Documento en donde se establece requisitos

Criterios de Auditoria: Se establece como el conjunto de políticas o requisitos utilizados como referencia en el Sistema de Gestión de calidad.

Equipo Auditor: Grupo de personas que llevan a cabo una auditoria, apoyado por expertos técnicos si es necesario.

Lista de Verificación: Herramienta utilizada para registrar información, como evidencias de apoyo y los hallazgos encontrados.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 11

Evidencia de la auditoría: Se considera a los registros, declaraciones que sean pertinentes para criterios de auditoría y que son verificables de la organización.

Hallazgos de auditorías: Son los resultados de la evaluación en cuanto a la auditoría en función a sus criterios.


No conformidad: Es el Incumplimiento de un requisito, además se la clasifica de la siguiente forma:

- **Mayor:** Cuando hay un incumplimiento total o existe un déficit de gestión, en la cual pone en riesgo a otros procesos de la organización, además de poner en peligro la satisfacción del cliente o incumplimiento el ámbito legal o la certificación del Sistema de Gestión.
- **Menor:** Se establece cuando existe inconsistencias en la implementación o cumplimiento que no afectan a la calidad del producto o desempeño del sistema de gestión.
- **Observación:** Es la situación que gravemente puede afectar al Sistema de Gestión o hay una oportunidad de mejora.

Programa de auditoría: Es el conjunto de auditorías que son planificadas para un período de tiempo y dirigidas hacia un propósito específico del sistema de gestión.

Plan de auditoría: Es el documento que establece el objetivo, lugar, alcance, criterios de auditoría, auditores y cronograma de ejecución de auditoría.

Conclusiones de la auditoría: Se definen como los resultados de una auditoría interna o externa, que provee al equipo auditor en función a los hallazgos encontrados en la auditoría.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 11

4. Responsabilidades

Director del Sistema de Gestión de Calidad: Es encargado de gestionar el proceso de auditoría comenzando desde la definición y actualización del proceso de auditoría, además de seleccionar a los miembros del equipo auditor.

Auditor Líder: Es el responsable de la preparación del plan de auditoría constatando como el representante del equipo ante la gerencia, además desarrolla la preparación y entregar el informe de la auditoría, y encargado de elaborar las actividades de seguimiento.

Audidores internos: Aplican el procedimiento de la auditoría interna considerando que son encargados de documentar el 100% de la evidencia, por lo cual se encargan de entregar el informe de auditoría al líder, y desarrollar las actividades de seguimiento y control.

5. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad: requisito-9.2

6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades

- a) Se desarrolla las fases de la auditoría interna, comenzando desde la planeación de la programación, en la cual se desarrolla de la siguiente forma:


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Calificación y selección y del quipo Auditor	Se desarrolla la calificación en función al apartado d), y se clasificación en Auditores Internos o Externos para el desarrollo del programa de auditorías.	Auditor Líder

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 5 de 11

N°	Actividad	Descripción	Responsable
2	Creación del Programa de auditorías internas.	Se desarrolla el programa de auditorías internas para un periodo de 2 años, por lo cual requiere la aprobación de la gerencia general de Calzado Gamos.	Gerente General Director del Sistema de Gestión de Calidad
3	Elaboración del Plan de auditorías internas.	El plan de auditorías internas se lo desarrolla con las fechas, horario, responsables de los procesos, y el equipo que será de auditor así también como el equipo de auditores.	Auditor Líder
4	Creación de las Listas de Verificación.	Se desarrolla la lista de verificación con los requisitos establecidos en los criterios de auditoría, así como la documentación del auditado y actividades que afectan la calidad del producto de la empresa.	Auditor Líder Equipo de Auditores Internos

b) Se establece la ejecución del plan de auditoria, en base a las siguientes actividades:


N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Reunión apertura	Se desarrolla la reunión con todos los responsables de los procesos, el grupo auditor, en la cual el auditor líder explica el desarrollo de la auditoria en cuanto al objetivo, itinerario, criterio de auditoría y el tiempo de la auditoría	Auditor Líder

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 11


N°	Actividad	Descripción	Responsable
2	Realización de la auditoría	Se desarrolla la auditoria considerando que cada auditor designado ejecuta el plan de auditoría, en la cual se realiza la entrevista correspondiente a los auditados mediante la revisión de registros y toda la documentación pertinente con el propósito de buscar evidencia objetiva. Nota: un Auditor no puede auditar su mismo proceso.	Auditor Líder Equipo de Auditores Internos
3	Reunión de cierre	El auditor líder elabora un resumen de los hallazgos y brindar la información a los auditados, al finalizar la reunión de cierre, el director del sistema de gestión define una fecha para entrega del informe de Auditoría a Gerencia General.	Auditor Líder Director del Sistema de Gestión de Calidad

c) Se establece el informe y el plan de acción con las siguientes actividades como se muestra a continuación:

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Elaboración del informe	El equipo auditor desarrolla el informe de las auditorias, en la cual se notifican los hallazgos encontrados.	Auditor Líder

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 7 de 11


N°	Actividad	Descripción	Responsable
2	Análisis	En el caso de existencia de no conformidades en el informe, éstas deben procesarse mediante las acciones preventivas.	Auditor Líder Responsable de Proceso
3	Seguimiento de las acciones	Al determinar las acciones preventivas, el director del Sistema de Gestión de calidad, establece el plan de mejoras con la matriz de registros, para monitorear y controlar el cumplimiento en los diferentes procesos por la auditoría. La información del estado de las acciones será utilizada como entrada al proceso de Revisión por la Dirección.	Director del Sistema de Gestión de calidad
4	Auditorías de seguimiento y control	Se identifica las acciones de mejora en base a los registros de solicitud de acciones que se planificaron para después cuantificar y realizar seguimiento de las acciones las implementadas. Las acciones correctivas deben corregir las no conformidades, en el caso de falla por más de 2 ocasiones en desarrollar el seguimiento, el auditor debe informarlo al director del Sistema de Gestión con copia a Gerencia General, medidas.	Auditor Líder Director del Sistema de Gestión de Calidad

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 8 de 11

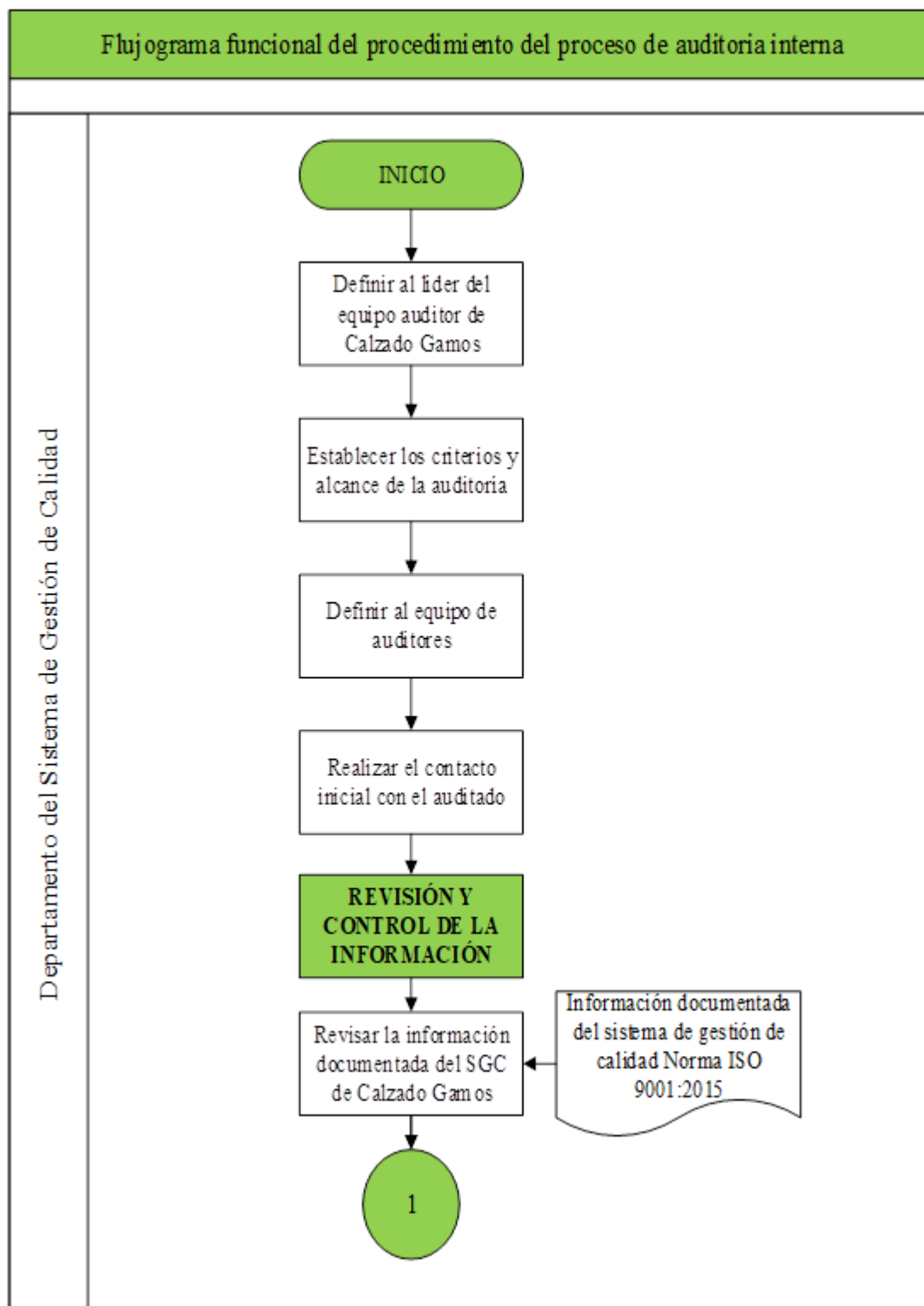
d) Antes del desarrollo de las actividades a), b), c), Calzado Gamos, establecerá la calificación de los auditores y la selección de los mismos considerando que:


- El Gerente General y el director del Sistema de Gestión designaran el equipo de auditores para el desarrollo de las auditorias, así también como la capacitación para cada integrante.
- Calzado Gamos, en caso de ser necesario atribuirá grupo externo para el desarrollo de las auditorias.
- Los requisitos para el auditor interno son los siguientes que debe tener para ser auditorio interno de Calzado Gamos:

Característica	Auditor de calidad	Auditor líder
Educación	Bachillerato	Tercer nivel
Experiencia laboral	1 año	1 año
Experiencia en el Sistema de Gestión de calidad	6 meses a un año	6 meses a un año
Formación de auditor	Haber aprobado el curso de Auditores Interno	Haber aprobado el curso de Auditores Interno
Experiencia de auditoria	Si no ha realizado una, debe hacerla acompañando	Haber desarrollado auditoría completa

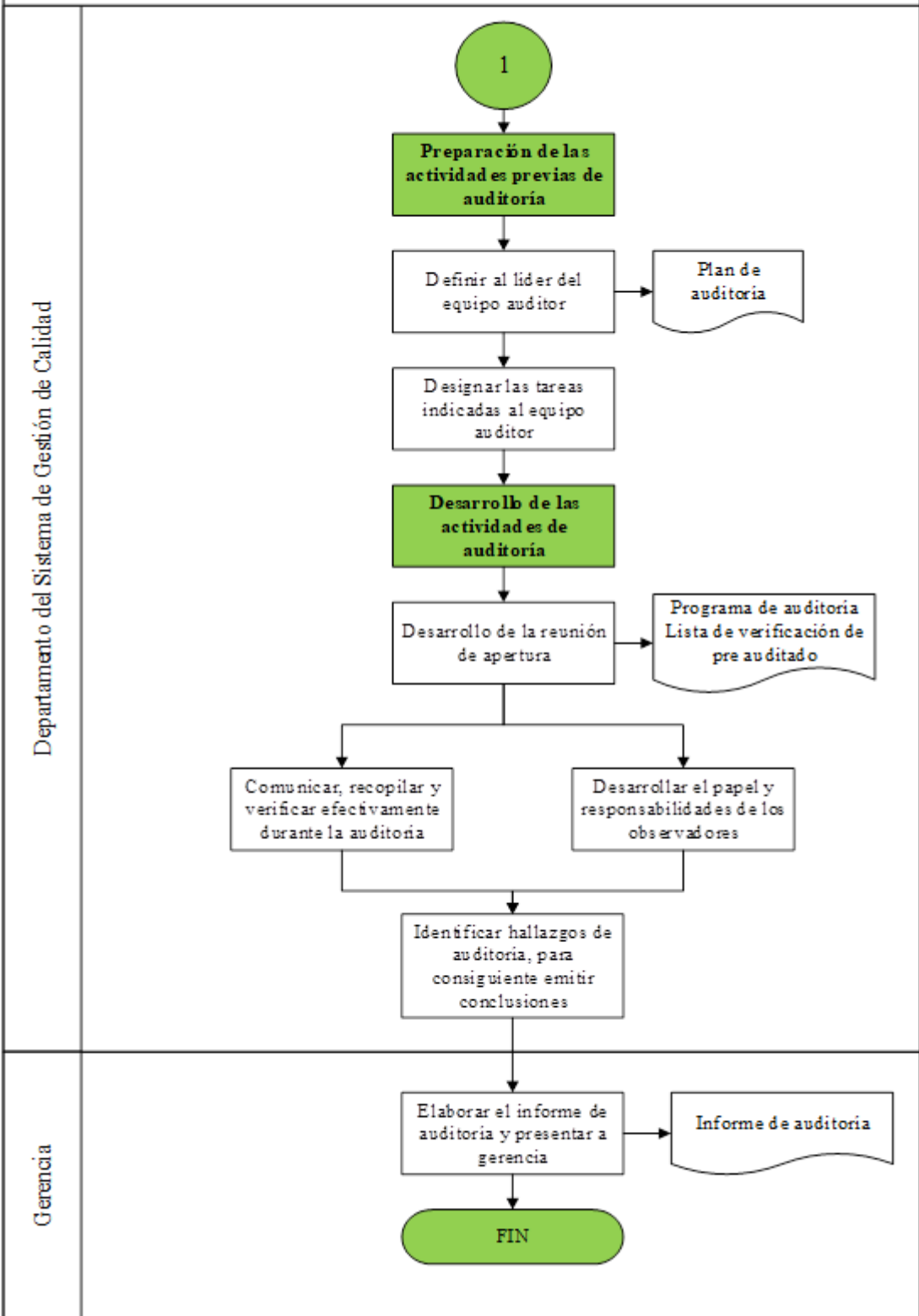
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 9 de 11


6.2 Flujograma



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 10 de 11

Flujograma funcional del procedimiento del proceso de auditoría interna





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GAM-SGC-P-AI-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 11 de 11

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-AI-001	Procedimiento de auditoría interna	Director del SGC Auditor Líder Auditores internos	Física y Digital
GAM-SGC-R-IA-001	Registro de informe de auditoría	Director del SGC Auditor Líder Auditores internos	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: GAM-SGC-P-RD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 1 de 6

Procedimiento de revisión por la dirección

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexander Mazón	Ing. Christian Mariño	Sr. Miguel Gutiérrez Gerente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: GAM-SGC-P-RD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 2 de 6

1. Objetivo

Establecer las actividades correspondientes para la revisión del sistema de gestión de calidad y evaluar el cumplimiento y eficacia del Sistema de Gestión en base a los objetivos establecidos, mediante la identificación de las oportunidades de mejora y desarrollo de cambios asegurando la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de Calzado Gamos.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplicará para todos los procesos inmersos en el SGC, de la empresa Calzado Gamos, en base a todos los ítems obligatorios de la norma internacional.

3. Definiciones

Sistema de Gestión: Es el conjunto de que se interrelacionan e interactúan entre sí, en la cual se establece una política y objetivos de una empresa en un ámbito específico desarrollando las estrategias necesarias para cumplirlos.

Calidad: Es la relación entre requerimiento de las partes interesadas y características del producto, el cumplimiento y aceptación del mismo.


Eficacia: Es el grado en el cual se logra los objetivos planificados en un tiempo determinado.

Grupo Directivo: Es la conformación del Gerente General, jefe de producción, jefe de ventas, jefe de compras, y el director del Sistema de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidades

Grupo directivo

El Grupo directivo es responsable de la revisión de cumplimiento SGC con el objetivo de tomar decisiones que contribuyan a mantener y mejorar la integridad del SGC.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: GAM-SGC-P-RD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 3 de 6

5. Referencia Normativa

- Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad: requisitos 9.3-10.3

6. Descripción

6.1 Descripción de las actividades


Frecuencia de revisiones del Sistema de Gestión de Calidad

- El grupo directivo revisa el sistema de gestión de calidad, después de un ciclo de auditoría interna, en una frecuencia mínima de 2 ocasiones al año. El director del Sistema de Gestión de Calidad desarrolla una reunión con los responsables para solicitar la información de la revisión.
- El grupo directivo totaliza la información en su responsabilidad y el desempeño de los diferentes procesos con la finalidad de desarrollar la revisión cuando se crea o disponga conveniente.

Desarrollo de la reunión de la revisión por la dirección


- Los miembros del grupo directivo de Calzado Gamos, se aseguran de contar con toda la información actual para la presentación ante el director del Sistema de Gestión de Calidad, y se desarrolla de la siguiente manera:

Información	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de auditoría interna 	Auditor líder
<ul style="list-style-type: none"> • Estado de conformidad de productos • Cumplimiento de objetivos de producción 	Jefe de producción
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios del SGC • Comunicación a las partes interesadas • Designación de recursos 	Gerente General
<ul style="list-style-type: none"> • Estado de conformidad • Resultados de evaluación de cumplimiento legal • Resultados de evaluaciones de satisfacción del cliente • Desempeño de proveedores 	Jefe de ventas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: GAM-SGC-P-RD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 4 de 6

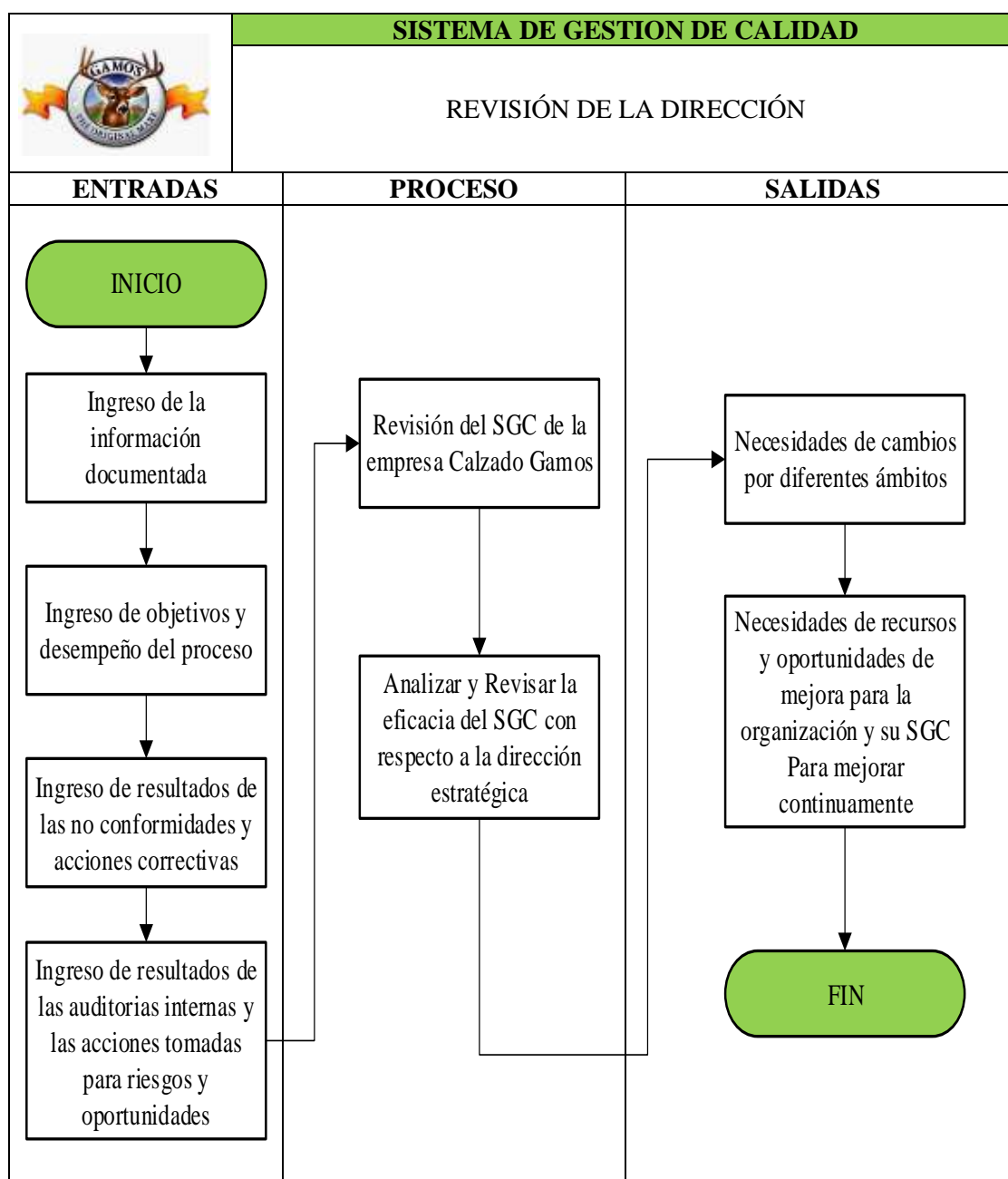
Información	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de acciones de las revisiones por la dirección • Seguimiento de las acciones correctivas y mejoras • Desempeño del proceso • Comunicación interna y externa • Cumplimiento de objetivos de calidad y estratégicos • Cambios del SGC, en base a los requisitos legales de la organización • Oportunidades de mejora • Riesgos y oportunidades 	Director del Sistema de Gestión de Calidad


- d) El director del Sistema de Gestión de Calidad, realiza la reunión para la revisión, considerando en primera instancia el alcance de la evaluación, en la cual se coordina la fecha con el gerente general de Calzado Gamos, y al contar con la fecha especificada se inicia la reunión con el acta de los participantes en cuestión para solicitar las acciones acordadas a los responsables y la toma de decisiones al respecto, por consiguiente se toma las decisiones correspondientes y se presentan los resultados conforme a los elementos de entrada.
- e) Se desarrolla la revisión por la dirección a medida que se presentan los resultados, para consiguiente analizar la eficacia del Sistema de gestión, en la cual se establece las decisiones para las mejoras en los diferentes elementos encontrados.
- f) Los resultados de la revisión del sistema de gestión se emite el acta de revisión por la dirección en la cual se establecen las conclusiones y eficacia, además de las decisiones en base a las oportunidades de mejora incluido la asignación de recursos y el plan de acción emitido por el director del Sistema de gestión de calidad, la asignación de responsables para el cumplimiento de los objetivos de calidad cuando no se han cumplido a cabalidad.
- g) El grupo directivo establecen soluciones para la mejora continua del Sistema de gestión de calidad.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: GAM-SGC-P-RD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
	Página: 5 de 6	


h) El grupo directivo es el encargado de comunicar los resultados al gerente general y al personal a su cargo en las diferentes áreas, generando como evidencia el acta de las reuniones realizada por el director del sistema de gestión de calidad.

6.2 Flujograma de la revisión de la dirección




	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: GAM-SGC-P-RD-001
		Fecha: 15 / 01 / 2020
		Página: 6 de 6

7. Matriz de Documentos generados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MATRIZ DE REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS		
Código	Nombre	Responsable	Disposición
GAM-SGC-P-RD-001	Procedimiento de revisión por la dirección	Gerente General Grupo directivo	Física y Digital
GAM-SGC-R-RD-001	Registro de revisión por la dirección	Gerente General Grupo directivo	Física y Digital

8. Matriz de Cambios

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	MATRIZ DE CAMBIOS			
Código	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Responsable	Fecha del cambio

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa de Calzado Gamos con el afán de ofrecer productos de excelente calidad y poder satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los clientes, conforme a las expectativas definidas por la organización la cual abarca los procesos que intervienen en la producción de calzado bajo los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Con base en la identificación de los procesos existentes del área de producción de la Empresa de Calzado Gamos, mediante la recopilación de información insitu de la empresa, se determinó en primera instancia mediante el diagrama ABC el producto mayor ventas en el año 2018, es el producto denominado Calzado Trekking, en la cual cuenta con 11 secciones para su proceso productivo desde la etapa de diseño hasta almacenaje del mismo.
- Por medio del análisis del nivel de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, mediante la utilización de la técnica de lista de chequeo, se determinó que la empresa tiene una brecha de incumplimiento del 58,21%, teniendo como principales causales de no conformidad dado por la cláusula del contexto de la organización con una brecha de 72,73% que no cuenta con los procedimientos de manera documentada y aplicada, de la misma manera con la cláusula de mejora con un valor del 75% debido a que no se toman las acciones respectivas y se emplea la documentación pertinente.
- Mediante el análisis de la encuesta de compromiso de la Gerencia de Calzado Gamos, establece que el 60% tiene conocimiento sobre el Sistema de Gestión y como contribuiría a la mejora de sus procesos, adicionalmente en cuanto al

conocimiento de los colaboradores señala existe un alto grado de incomprensión por lo que no se realiza un adecuado manejo de la norma, ya que no cuentan con la capacitación pertinente y además de conocimientos en cuanto a la política de calidad y objetivos de la misma para llevar un cumplimiento y mejora continua de sus procesos.

- Se estableció la política y objetivos de calidad resultado del análisis de los factores externos e internos que tienen influencia en el direccionamiento estratégico de la organización, así como la determinación de las partes interesadas y sus expectativas, mientras que los roles y responsabilidades se da a conocer en un organigrama funcional, además se plasmó los procesos que intervienen en la producción de calzado en un mapa de procesos alcanzando así procesos estratégicos, operativos, de apoyo y la manera en la que se interrelacionan. También para dar seguimiento y control de procesos además se estableció indicadores de gestión que ayuden al cumplimiento de los objetivos del SGC.
- En función a la elaboración de la documentación necesaria para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, se basó en la pirámide de la documentación de información, teniendo como resultado la elaboración del manual de calidad, procedimientos, instructivos de trabajo, documentos de referencia, matrices, registros y formatos con un total de 68 documentos de información documentada, lo cual es una guía con las directrices y posibles evidencias para dar cumpliendo con los requisitos de la Norma, logrando a futuro contar con una certificación internacional con procesos de calidad.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la alta gerencia la Empresa de Calzado Gamos implementar, controlar, mejorar el sistema de gestión de la calidad en base a la de norma internacional ISO 9001:2015, ya que la organización entra en un proceso de venta hacia la entidad pública, por tanto, es recomendable que se ofrezca una organización con procesos definidos para que optimice su valor monetario de venta.

- La alta gerencia de la empresa de Calzado Gamos debe analizar de manera continua los parámetros del contexto de la organización, para definir las falencias o debilidades que puedan afectar a largo plazo, por lo que se desarrolle una mejora continua en los procedimientos de cada proceso.
- Se debe mantener informadas a todos los colaboradores de la empresa sobre el Sistema de Gestión de Calidad, sobre todo los aspectos importantes como la política de calidad, objetivos de la empresa y cambios en el sistema, con el afán de lograr un compromiso de todas las partes interesadas.
- Se debe utilizar los registros de los procedimientos realizados durante la ejecución del proyecto de investigación de forma conjunta con el manual de calidad como guía de implantación y acreditación para la norma ISO: 9001 2015, además de una evaluación constante del cumplimiento de los requisitos considerando de forma oportuna las acciones para mejorar el cumplimiento.
- Se recomienda capacitar a todo el personal sobre el sistema de gestión de calidad, con la finalidad de tener una cultura de calidad y mejora continua en todas las áreas de la empresa.
- Se debe contar con un equipo adecuado y capacitado para el desarrollo de las auditorias en función a la norma, para prevalecer el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Se debe hacer el control de la información documentada de manera semestral, para verificar y tomar las medidas necesarias de acción correctiva, contribuyendo a la mejora continua del SGC.

Referencias Bibliográficas

- [1] M. Sevillano, «isotools,» 26 julio 2015. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>.
- [2] I. V. Cano, «La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad,» Granada, 2016.
- [3] A. Tamayo, «CurioSfera,» 16 noviembre 2017. [En línea]. Available: <https://www.curiosfera.com/historia-del-calzado/>.
- [4] «Revista del Calzado,» 14 agosto 2019. [En línea]. Available: <http://revistadelcalzado.com/anuario-sector-mundial-calzado-2018/>.
- [5] «Camara de Industrias de Tungurahua (CIT),» 7 marzo 2016. [En línea]. Available: <https://camaradeindustriasdetungurahua.wordpress.com/2016/03/07/tungurahua-abarca-el-44-de-produccion-en-calzado-ecuatoriano/>.
- [6] M. Gutierrez, «Calzado Gamos,» 2019. [En línea]. Available: <https://calzadogamos.com.ec/>.
- [7] R. F. C. Díaz, «Sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para la empresa “INGEAUTO”,» Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2019.
- [8] A. M. A.-I. angelica.alzate@investigadores.uamerica.edu.co, «ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes,» *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 22, n° 80, p. 10, 2017.
- [9] I. O. f. S. (2015c), «he ISO Survey of Management System Standard Certificacions - 2014.,» 2014.
- [10] M. M. Herrera, «Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa,» *Ingeniería Industrial*, n° 30, pp. 81 - 101, 2014.
- [11] M. Palacios Guillem, V. Gisbert Soler y E. Pérez Bernabeu, «Sistemas de gestión de la calidad: Lean Manufacturing, Kaizen, gestión de riesgos e ISO 9001:2015,» *CIENCIAS (3C Tecnología)*, vol. 4, n° 4, pp. 175-188, 2015.
- [12] A. Castaño Trochez y D. Vélez López, «Implementación de un plan de calidad en el proceso de inyección una empresa manufacturera de plásticos, una empresa manufacturera de plásticos,» Cali, 2016.
- [13] J. C. S. Lozada, «Sistema de gestión de calidad para el sector de inyección de suelas de la provincia de Tungurahua: caso Teimsa,» Ambato.
- [14] J. L. V. Torres, «“Sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 en el área de producción de la empresa de calzado GUSMAR, para


- incrementar su productividad,» Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2015.
- [15] M. d. L. B. Veloz, «Sistema de gestión de calidad y los procesos operativos del Hotel La Kápital,» Ambato, 2017.
- [16] «Norma Internacional ISO 9001 - 2015,» 2015.
- [17] «Cuentas Provinciales de la Industria Manufacturera,» Quito, 2015.
- [18] «Nueva ISO 9001-2015,» 13 septiembre 2016. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>.
- [19] C. G. P. Pérez, «“Sistema de gestión de calidad en el área quirúrgica del hospital básico San Andrés de la ciudad de Ambato basado en la norma ISO 9001:2015”»,» 2017.
- [20] J. Diaz, «Emprendice,» 6 agosto 2015. [En línea]. Available: <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>.
- [21] R. Guerrero, «Aliance Trust Certification,» 12 julio 2016. [En línea]. Available: <https://atc-mexico.com/evolucion-la-gestion-la-calidad/>.
- [22] J. C. Santana Lozada, «Sistema de gestión de calidad para el sector de inyección de suelas de la provincia de Tungurahua: caso Teimsa,» Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2017.
- [23] V. Burckhardt Leiva, «Realización de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pyme Comunidad Valenciana,» Universidad Politécnica de València, València, 2015.
- [24] Escuela Europea, «Nueva ISO 9001:2015,» Escuela Europea de excelencia, 15 Enero 2016. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2008-vs-iso-9001-2015-diferencias-beneficios/>. [Último acceso: 18 Septiembre 2019].
- [25] A. Medina León y D. Nogueira Rivera, «Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo,» *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 27, n° 1, pp. 328-342, 2019.
- [26] «La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente,» *Visión de Futuro*, vol. 13, n° 1, pp. 10-25, 2015.
- [27] R. Chase, R. F. Jacobs y N. J. Aquilano, *Administración de Operaciones, Producción y Cadena de Suministros*, México: Mc Graw Hill, 2009.

- [28] X. E. Romero Fierro, «Estrategias de comercialización, y su incidencia en la competitividad de la empresa Calzado Gamos's, de la ciudad de Ambato,» Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2015.
- [29] FLACSO-MIPRO, «Boletín mensual de análisis sectorial de MIPYMES,» Ministerio de Industrias y Productividad, Ambato, 2016.
- [30] C. A. Blando Jaramillo, «Progrezando,» 12 Junio 2016. [En línea]. Available: http://www.progrezando.com/recursos-iso-9001/?fbclid=IwAR1zUgcTFRP0SNCiv9svrgJbD90VIFhGxaDaGh_CgppPdrKsTDE0oWkp_rI.
- [31] M. B. Pillajo Lata, «Diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015, para "Cueros el AL-CE", del cantón Guano, provincia de Chimborazo, periodo 2018,» Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, 2018.
- [32] S. Stojanovic, «ADVISERA,» 12 junio 2017. [En línea]. Available: <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/la-iso-9001-2015-encuesta-infografia/>.

Anexos

Anexo 1: Formato de encuestas para la gerencia y colaboradores

Estas encuestas están dirigidas tanto para la gerencia como para sus colaboradores para poder realizar un diagnóstico actual sobre el conocimiento que tienen acerca del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 2015. Las preguntas están hechas de acuerdo al nivel de comprensión tanto para la gerencia y para los colaboradores. Además, estas preguntas se basan en el SGC, todas las preguntas son cerradas con respuestas de SI y No, esto se hace con el fin de realizar un análisis estadístico de las respuestas recolectadas con estas encuestas [32].

 ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENCIA				
#	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
1	¿Usted conoce acerca del SGC (Sistema de Gestión de Calidad de la norma internacional ISO 9001:2015)?			
2	¿Usted tiene conocimiento sobre la Norma ISO 9001 2015?			
3	¿Considera que un SGC podrá mejorar el desempeño de sus actividades, y mejorar su competitividad?			
4	¿Piensa que es útil un SGC para su empresa?			
5	¿Piensa que sus colaboradores se beneficiaran al tener conocimiento sobre el SGC?			
6	¿Usted tiene un registro de los procesos actuales de la empresa?			
7	¿Su empresa cuenta con un manual de procedimientos?			
8	¿Usted se ha asegurado que sus colaboradores sean competentes acordes a su puesto de trabajo?			
9	¿Capacitan de manera continua a sus colaboradores ya sean nuevos o antiguos?			
10	¿Ha considerado el SGC dentro de la planificación estratégica de la empresa?			



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES


#	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
1	¿Usted recibe capacitaciones de manera continua?			
2	¿Las capacitaciones recibidas han sido eficaces para realizar su trabajo?			
3	¿Usted conoce sobre el SGC(Sistema de Gestión de Calidad), de la Norma Internacional ISO 9001:2015?			
4	¿Cuenta con un manual de procedimientos para realizar su trabajo?			
5	¿Conoce la Política de Calidad de la empresa?			
6	¿Existe una comunicación efectiva y amable con la gerencia?			
7	¿La empresa demuestra tener interés en su desarrollo laboral?			
8	¿Sus opiniones cuentan para tomar decisiones en su puesto de trabajo?			
9	¿La empresa le brinda el material, los instrumentos y los quipos para poder realizar su trabajo?			
10	¿Tiene la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a su área de trabajo?			

Anexo 2: Ficha de recolección de información



Sección		Elaborado Por			
Producto		Revisado Por			
Proceso					
Ítem	Actividades	Maquinaria	Herramientas	Materiales	Personal
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
Observaciones					

Anexo 3: Lista de chequeo del porcentaje de implementación de la Norma ISO 9001:2015 [7] [30].

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015							
EMPRESA: GAMOS							
FECHA APLICACIÓN: 19/02/2020							
RESPONSABLE: INVESTIGADOR							
							
4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización debe:	No documentado / No existente 0%	Aplicado / No documentado 25%	Documentado / No aplicado 50%	Aplicado y documentado 75%	Aplicado, documentado y controlado 100%	No aplica N/A	Acciones de mejora
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.			X				
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				X			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.		X					
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC		X					
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	X						
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.		X					
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	X						
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	X						

Considerar los productos y servicios de la organización			x				
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.		x					
4.4 SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		x					
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización		x					
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos			x				
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos			x				
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)		x					
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			x				
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos			x				
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1		x					
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		x					
Mejorar los procesos y el SGC.	x						
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos		x					
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		x					
5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:	x						
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC			x				
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización			x				
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización		x					
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos			x				
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles		x					

Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC		x					
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos		x					
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC			x				
Promover la mejora				x			
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad			x				
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente				x			
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente			x				
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.				x			
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.			x				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Estar disponible y mantenerse como información documentada			x				
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización			x				
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			x				
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.				x			
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional				x			

Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas				x			
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)				x			
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización			x				
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC		x					
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que son necesario abordar.		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables			x				
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados			x				
Determinar los riesgos y oportunidades que son necesario abordar con el fin de lograr la mejora.			x				
6.1.2 La organización Debe planificar:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades				x			
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)		x					
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		x					
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
6.2.1 La organización Debe:	0%	25%	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.			x				
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.			x				
Los objetivos de la calidad Deben:			x				
Ser coherentes con la política de calidad			x				
Ser medibles			x				
Tener en cuenta los requisitos aplicables			x				
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente			x				
Ser objeto de seguimiento				x			
Comunicarse			x				
Actualizarse, según corresponda			x				
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones

Determinar qué se va a hacer			X				
Determinar qué recursos se requerirán			X				
Determinar quién será responsable			X				
Determinar cuándo se finalizará			X				
Determinar cómo se evaluarán los resultados			x				
6.3 Planificación de los cambios							
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)		x					
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales		x					
Considerar la integridad del SGC		x					
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.		x					
7. Apoyo							
7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.				x			
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes			x				
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.					x		
7.1.2 Personas. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.				x			
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.				x			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			x				
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:							

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos			x				
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas			x				
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito			x				
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito			x				
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación			x				
Identificar para determinar su estado			x				
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición			x				
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		x					
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			x				
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario			x				
Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas			x				
7.2 Competencia							
La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC				x			
Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas				x			
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran				x			
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				x			
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Política de calidad			x				
Objetivos de la calidad pertinentes			x				
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño			x				

Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.			x				
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Qué comunicar				x			
Cuándo comunicar				x			
A quién comunicar				x			
Cómo comunicar				x			
Quién comunica				x			
7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La información documentada requerida por esta Norma Internacional			x				
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.			x				
7.5.2 Creación y actualización							
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)			x				
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).			x				
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.			x				
7.5.3 Control de la Información Documentada							
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite			x				
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)			x				
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	0%	25%	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Distribución, acceso, recuperación y uso		x					
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad		x					
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)		x					
Conservación y disposición.		x					
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC		x					
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad		x					

8. Operación							
8.1 Planificación y control operacional							
La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos			x				
Determinar los requisitos para los productos y servicios			x				
Establecer criterios para sus procesos		x					
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios				x			
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios				x			
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios			x				
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado			x				
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos			x				
Ser adecuada para las operaciones de la organización.			x				
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.			x				
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)			x				
8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios				x			
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios				x			
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes			x				
Manipular o controlar la propiedad del cliente		x					
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x					
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable			x				
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización			x				
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.			x				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
8.2.3.1 la organización debe			x				

Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes			x				
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente		x					
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma			x				
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.			x				
Los requisitos especificados por la organización		x					
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios		x					
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x					
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x					
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		x					
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Sobre los resultados de la revisión		x					
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		x					
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.			x				
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios			x				
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1 Generalidades	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.			x				
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		x					

Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos		x					
Conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.		x					
8.4.2 Tipo y alcance del control	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.		x					
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC		x					
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		x					
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo		x					
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos		x					
8.4.3 Información para los proveedores externos	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo			x				
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar			x				
La aprobación de Productos y servicios			x				
La aprobación de Métodos, procesos y equipos		x					
La aprobación de la liberación de productos y servicios			x				
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas			x				
Las interacciones del proveedor externo con la organización			x				
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización			x				
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			x				
8.5 producción y provisión del servicios							
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas				x			
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar			x				

La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		x					
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados				x			
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios		x					
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos				x			
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida			x				
La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores			x				
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos			x				
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			x				
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.			x				
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.				x			
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.				x			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.				x			
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.			x				
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.			x				
8.5.4 Preservación	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.			x				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				x			
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios				x			
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios				x			


Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente				x			
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente				x			
8.5.6 Controles de los cambios	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			x				
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			x				
8.6 Liberación de los productos y servicios	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			x				
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.			x				
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios		x					
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación		x					
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		x					
8.7 Control de las salidas no conformes							
8.7.1 La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		x					
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			x				
Tratar las salidas no conformes a través de corrección			x				
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios			x				
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		x					
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión			x				
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	x						
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Describa la no conformidad		x					
Describa las acciones tomadas		x					
Describa todas las concesiones obtenidas		x					
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		x					

9 Evaluación del desempeño							
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1 Generalidades la organización debe determinar	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición			x				
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos			x				
Cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición			x				
Cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		x					
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.		x					
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		x					
9.1.2 Satisfacción del cliente	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		x					
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		x					
9.1.3 Análisis y evaluación	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		x					
La conformidad de los productos y servicios		x					
El grado de satisfacción del cliente			x				
El desempeño y la eficacia del SGC	x						
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		x					
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades		x					
El desempeño de los proveedores externos			x				
La necesidad de mejoras en el SGC	x						
9.2 Auditoría interna							
9.2.1 La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC		x					
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad		x					
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		x					
Se implementa y mantiene eficazmente		x					
9.2.2 La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.			x				

Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría		x					
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría		x					
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente		x					
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		x					
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		x					
9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización	x						
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición		x					
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías		x					
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos			x				
La adecuación de los recursos			x				
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)		x					
Las oportunidades de mejora			x				
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Oportunidades de mejora			x				
Necesidad de cambio en el SGC	x						
Necesidades de recursos		x					
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección			x				
10 Mejora							
10.1 Generalidades, la organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			x				
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras				x			
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados			x				
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC	x						
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla		x					


Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir		x					
Implementar cualquier acción necesaria		x					
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		x					
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación		x					
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC	x						
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas		x					
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente			x				
Los resultados de cualquier acción correctiva			x				
10.3 Mejora continua	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC	x						
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua	x						

Anexo 7: Formato de solicitudes de cambios del SGC


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIOS DEL SGC	Código: GAM-SGC-F-SC-001	
Fecha: 15 / 04 / 2020			
# Solicitud:			
Código:			
Sección / Proceso:		Persona encargada del proceso:	
1. Descripción de la solicitud del cambio			
Persona que solicita:		Fecha:	
Cargo:			
Ítem o parámetro a cambiarse:			
Detalle:			
Valoración del costo:			
2. Desarrollo de la evaluación			
Evaluación por:		Acción requerida:	
Descripción de la afectación:			
Detalle de calidad, riesgos, plazos, frecuencia y alcance:			
3. Descripción de la aprobación de la solicitud			
Aceptado:	Aprobado por:	Fecha:	Firma:
Rechazado:			
Observación:			
4. Control y seguimiento			
Fecha de culminación:	Desarrollado por:	Fecha:	Firma:
<p>Nota: Todos los parámetros de este documento incluido las firmas, deben ser respaldadas de las solicitudes efectuadas el instante de efectuarse cambios en el sistema de gestión de la empresa de Calzado Gamos.</p>			

Anexos del procedimiento de gestión de selección de personal


Anexo 8: Formato de Convocatoria de Personal

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO DE CONVOCATORIA DE PERSONAL	Código: GAM-SGC-F-CP-001 Fecha: 15 / 01 / 2020
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO		
Email:		
Jefe de Talento Humano:		
Plazo de la Convocatoria	Fecha Máxima:	
PLAZA DE TRABAJO SOLICITADA		
PROFESIONAL SOLICITADO	<i>Puesto que se solicita</i>	
TIPO DE CONTRATO	<i>Tiempo completo / Medio Tiempo</i>	
FECHA DE INICIO	<i>Inmediato/ Fecha indicada</i>	
SALARIO	<i>En dólares americanos</i>	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<i>Descripción dependiendo de la plaza de trabajo solicitada</i>		
RESPONSABILIDADES		
<i>Descripción dependiendo de la plaza de trabajo solicitada</i>		
COMPETENCIAS DEL ASPIRANTE		
<i>Descripción dependiendo de la plaza de trabajo solicitada</i>		
REQUISITOS		
<i>Descripción dependiendo de la plaza de trabajo solicitada</i>		

Anexo 9: Formato de la Ficha del Trabajador

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
		FORMATO DE LA FICHA DEL TRABAJADOR		Código: GAM-SGC-F-FT-001		
				Fecha: 15 / 04 / 2020		
Datos de referencia del trabajador						
Nombres:			Apellidos:			
# de Cedula:			Ciudad de nacimiento:			
Lugar de residencia:			Edad:			
Edad:			Dirección del domicilio:			
Estado civil:			Fecha de Nacimiento:			
Teléfono:			Celular:			
Formación académica del trabajador						
Instrucción:						
Certificados y tipo de capacitación:						
Experiencia Laboral del trabajador						
Nombre de la empresa	Duración del trabajo	Cargo en la empresa	Contacto	Actividades desarrolladas	Fecha de ingreso	Fecha de culminación:
Tipo de contrato:						
Jornada de trabajo:						
Datos de Salud del empleado						
Tiene alguna discapacidad:						
Tipo de discapacidad:						
Alguna afectación:						


Anexo 10: Registro del Plan de Capacitaciones

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD										
		REGISTRO DEL PLAN DE CAPACITACIONES					Código:GAM-SGC-R-PC-001					
Fecha: 15 / 01 / 2020												
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS												
#	Nombre de la capacitación	Proceso	Justificación	Propósito de la Capacitación	Fecha de la Capacitación							
1												
2												
3												
4												
5												
CRONOGRAMA												
CAPACITACIÓN		MES										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
OBSERVACIONES												


Anexo 11: Registro de Asistencia a Capacitaciones

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
		REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Código: GAM-SGC-R-AC-001	
Tema:				
# de Horas:				
Fecha:				
Instructor:				
#	Nombre	Cargo	Cédula	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
OBSERVACIONES				

Anexo 12: Registro de Horas Laborables

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD								
		REGISTRO DE HORAS LABORABLES			Código:GAM-SGC-R-HL-001					
Fecha de la semana:										
	Horario		Día Lunes	Día Martes	Día Miércoles	Día Jueves	Día Viernes	Día Sábado	Día Domingo	Total, de horas laboradas
	Ingreso	Culminación								
Nombre del colaborador:										
Firma:										
Nombre del colaborador:										
Firma:										
Nombre del colaborador:										
Firma:										
Nombre del colaborador:										
Firma:										
OBSERVACIONES										

Anexo 13: Registro de competencia del personal

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	Código: GAM-SGC-R-CP-001 Fecha: 15 / 01 / 2020		
REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL				
GESTIÓN DE CALIDAD				
Nombre:				
Cédula:				
Puesto:				
Título:				
Tiempo en la Empresa:				
Experiencia	Conocimientos/ Aptitudes para el puesto de trabajo	Ha recibido capacitaciones en la empresa	Capacitaciones recibidas	N° de horas de capacitaciones
OBSERVACIONES				


Anexos del procedimiento de comunicación interna y externa

Anexo 14: Registro de comunicación

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
			REGISTRO DE COMUNICACIÓN		Código: GAM-SGC-R-C-001	
					Fecha: 15 / 04 / 2020	
#	Detalle del proceso	Persona encargada de la comunicación	Persona que recibe la comunicación	Tema de la comunicación	Fecha de la comunicación	Mecanismo de comunicación
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
OBSERVACIONES						


Anexos del procedimiento de producción

Anexo 15: Registro de Orden de Producción

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
		REGISTRO DE ORDEN DE PRODUCCIÓN			
		Código: GAM-SGC-R-OP-001 Fecha: 15 / 04 / 2020			
# de producción:		Fecha de culminación de producción:			
Fecha de la orden:					
Modelo de calzado:					
	 Firma Jefe de Producción	 Firma del responsable del Proceso	
MATERIALES					
Fecha	Modelo	Cantidad en pares de calzado			
		Planificado	Producido	Defectos	
Productos Terminados				Datos del área de contabilidad	
Fecha	Modelo	Cantidad en pares	Persona a cargo	Resumen	
				Costo de materiales	
				Costo de mano de obra	
				Costos Indirectos	
				Costo de Producción	
				Pares Producidos	
				Costo Unitario	
OBSERVACIONES					


Anexos del procedimiento de marketing y ventas

Anexo 17: Formato de Proforma Cliente


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	FORMATO DE PROFORMA CLIENTE	Código: GAM-SGC-F-PC-001 Fecha: 15 / 04 / 2020	
Dirección: Avenida Atahualpa y Pasaje Reinaldo Miño, Ciudadela La Floresta, Ambato, Tungurahua, Ecuador. Página web: http://calzadogamos.com.ec/tienda/?orderby=rating Teléfono: 033 700 400			
DESTINATARIO DE LA PROFORMA			
Cliente: Dirección: Correo electrónico: Teléfono: _____ Fecha: _____			
CANT.	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
Subtotal \$			
Iva 12%			
Total \$			
Atentamente, <div style="text-align: center;"> _____ Miguel Gutiérrez GERENTE GENERAL </div>			

Anexos del procedimiento administrativo y financiero


Anexo 18: Registro de Materiales y/o Materia Prima

									
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD									
REGISTRO DE MATERIALES Y/O MATERIA PRIMA					Código:GAM-SGC-R-MMP-001				
					Fecha: 15 / 04 / 2020				
Tipo de calzado:					Sección de producción:				
Material	Fecha	Descripción	Entrada		Salida		Stock		Costo Unitario
			Cantidad	Costo	Cantidad	Costo	Cantidad	Costo	
Totales									
OBSERVACIONES									


Anexo 19: Registro de Control de Inventario

											
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD											
REGISTRO DE CONTROL DEL INVENTARIO						Código:GAM-SGC-R-CI-001					
						Fecha: 15 / 04 / 2020					
Modelo:					# referencia de			Detalle:			
Línea:					calzado:						
Cantidad en Stock:											
Producto			Entrada			Salida			STOCK		
#	Fecha	Tipo de producto	# unidades	Costo individual	Costo total	# unidades	Costo individual	Costo total	# unidades	Costo individual	Costo total
OBSERVACIONES											


Anexo 20: Formato de Proforma de Proveedor

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	PROFORMA PROVEEDOR	Código: GAM-SGC-F-PP-001 Fecha: 15 / 04 / 2020	
DATOS DE LA EMPRESA			
Fecha de emisión:			
Nombre de la empresa: Empresa de Calzado Gamos			
Cedula o RUC:			
Dirección de referencia:			
# UNIDADES	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Sub total			
Iva del 12%			
Total			
NOTA: La presente proforma tiene una duración máxima de 1 mes desde su emisión.			

Anexo 21: Formato de Nota de Pedido


	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
	FORMATO DE NOTA DE PEDIDO			Código: GAM-SGC-F-NP-001	
			Fecha: 15 / 04 / 2020		
Dirección: Avenida Atahualpa y Pasaje Reinaldo Miño, Ciudadela La Floresta, Ambato, Tungurahua, Ecuador. Página web: http://calzadogamos.com.ec/tienda/?orderby=rating Numero de contacto: 033 700 400					
# de nota de pedido:			Fecha de emisión:		
Información del pedido					
Cliente: Dirección: Correo electrónico: Teléfono:					
Fecha de ingreso:		Fecha de envió:		Lugar de envió:	
Forma de pago:					
# Código	Modelo	Cantidad	Línea	Precio por unidad	Total
Subtotal					
% Descuento					
TOTAL					
Recibí conforme la suma de:			Firma del cliente:		
.....			Fecha de recepción del cliente.....		
Resumen del precio establecido					
Precio Total..... \$					
Monto Actual \$.....\$					

Anexo 22: Formato de Orden de Compra

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	FORMATO DE ORDEN DE COMPRA		Código: GAM-SGC-F-OC-001 Fecha: 15 / 04 / 2020	
Dirección: Avenida Atahualpa y Pasaje Reinaldo Miño, Ciudadela La Floresta, Ambato, Tungurahua, Ecuador. Página web: http://calzadogamos.com.ec/tienda/?orderby=rating Teléfono: 033 700 400				
# de Compra:		Fecha de emisión:		
Nombre del proveedor: Ciudad: Dirección: Dirección de correo electrónico: Teléfono de referencia:				
Persona que solicita:		Medio de envío:		Condiciones y términos de envío:
N°	Detalle del insumo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Sub Total				
Iva del 12%				
TOTAL				
Nota: Es obligatorio tener 2 copias de la factura emitida. Se nos notificara de manera inmediata de algún insumo que no se tenga en la organización				
Firma y Sello del Gerente General			Firma y Sello del Proveedor	


Anexos del procedimiento de selección y evaluación de proveedores

Anexo 23: Matriz de control de productos o servicios suministrados externamente

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	MATRIZ DE CONTROL DE PRODUCTOS O SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	Código: GAM-SGC-MZ-CPSSE-001 Fecha: 15 / 04 / 2020
1. OBJETIVO Establecer el control de productos y servicios suministrados externamente a la organización de Calzado Gamos.		
2. CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE		
PRODUCTOS / SERVICIOS	METODOS DE CONTROL	
3. PROVEEDORES DE LA EMPRESA		
4. RESPONSABLES		


Anexos del procedimiento de atención de quejas y requerimientos.

Anexo 24: Formato de Encuesta de Satisfacción del Cliente


		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE		Código:GAM-SGC-F-OC-001			
		Fecha: 15 / 01 / 2020			
CLIENTE	TELÉFONO	FECHA DE ENCUESTA	MODELO DE CALZADO		ASESOR DE VENTAS
N°	Pregunta		SI	NO	Sugerencias
1	¿La atención de venta por la empresa fue rápida y puntual?				
2	¿El asesor lo mantuvo informado de las fechas de entrega?				
3	¿El producto ofertado estuvo en óptimas condiciones?				
4	¿Considera que el costo del producto de calzado es aceptable?				
5	¿Recomendaría el calzado ofertado a sus amigos y familiares?				
6	¿Finalmente existe alguna recomendación que nos pudiera brindar?				
ANÁLISIS DE SUGERENCIAS					
Sugerencia		Acción de mejora	Responsable	Plazo	

Anexos del procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora


Anexo 26: Registro de mejora continua

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
	REGISTRO DE MEJORA CONTINUA			Código: GAM-SGC-R-MC-001		
				Fecha: 15 / 01 / 2020		
# del Plan: Fecha de ejecución: Encargado del plan:						
Descripción de oportunidad de mejora:	Razones efectuadas para la mejora:					
	Estrategias:		Partes interesadas:		Materiales o recursos:	
Acciones para mejora						
Ciclo PHVA de acciones de mejora	Fechas		Descripción de objetivo	Indicadores de logro	Material o recurso usado	Persona a cargo
	Ingreso	Finalización				
Acciones Previstas (P) Planear						
Implementación (H) Hacer						
Evaluación del desempeño (V) Verificar						
Acciones Correctivas (A) Actuar						
Firma del Gerente						
Firma del director del SGC						
OBSERVACIONES						

Anexo 27: Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas


SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		Código:GAM-SGC-R-NCAC-001	
			Fecha: 15 / 04 / 2020	
REGISTRO DE NO CONFORMIDADES				
NO CONFORMIDAD	DESCRIPCION	CAUSAS		
REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS				
NO CONFORMIDAD	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACION
OBSERVACIONES				

Anexo 28: Registro de Resultados de las Acciones de Mejora

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
		REGISTRO DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE MEJORA		Código:GAM-SGC-R-RAM-001	
		Fecha: 15 / 04 / 2020			
Nº	ACCIONES DE MEJORA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FECHA DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
OBSERVACIONES					


Anexos del procedimiento de marketing y ventas

Anexo 30: Registro de Ventas

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
		REGISTRO DE VENTAS				Código: GAM-SGC-R-V-001		
		Fecha: 15 / 04 / 2020						
#	Mes	Fecha	Tipo	Cliente	Ruc	Cantidad	Sub total	Total
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
OBSERVACIONES								


Anexos de planificación y gestión de calidad

Anexo 31: Registro planificación de la gestión de calidad

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
		REGISTRO DE PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD			Código:GAM-SGC-R-PSGC-001	
		Fecha: 15 / 04 / 2020				
#	Ingresos	Instrumentos	Egresos	Antecedentes	Guías	Consecuentes
Indicaciones	Se puede colocar plan de dirección del proyecto, registro de interesados, registro de riesgos, documentación de requisitos, factores ambientales, activos de los procesos de la organización.	Se puede detallar el análisis costo beneficio, coste de calidad, las 7 herramientas básicas de la calidad, marcas de referencia, diseño de experimentos, muestro estadística, herramientas de planificación.	Plan de gestión de la calidad, métricas de la calidad, listas de chequeo, plan de mejora de procesos.	Considerar requisitos de interesados, planes elaborados, así también como normativa legal.	Herramientas físicas o documentación.	Listas de chequeo.

Anexos del procedimiento de auditorias

Anexo 33: Registro de informe de auditoria

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	REGISTRO DE INFORME DE AUDITORIA
	Código: GAM-SGC-R-IA-001 Fecha: 15 / 04 / 2020
Departamento	Proceso
Documentación de referencia	
Fecha:	Clausula(s) de referencia:
Auditado(s)	
Puntos fuertes	
Puntos débiles	
Observaciones	
No conformidades	

Anexos del procedimiento de revisión por la dirección

Anexo 34: Registro de revisión por la dirección

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
	REGISTRO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			Código: GAM-SGC-R-RD-001	
				Fecha: 15 / 04 / 2020	
Bases de la revisión	Conclusiones	Plan de acciones	Recursos Asignados	Responsables	Plazo
a) Política de calidad (difusión y cambios)					
b) Objetivos de la calidad (grado de cumplimiento)					
c) Resultados de auditorías internas (Análisis de desviaciones detectadas por departamento)					
d) Retroalimentación del cliente (Análisis de evaluaciones periódicas)					