



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA**

**“DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
EMPRESA “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA  
SANTA MARTA LTDA.” BASADO EN LA NORMA DE  
CALIDAD ISO 9001:2008”**

Memoria para optar al Título de Ingeniero de Ejecución en Administración de Empresas.

Alumnos:  
Carmen G. Almendras Fernández  
Cristian A. Maldonado Muñoz

Profesor Guía:  
Srta. Claudia Navarrete Romero

## AGRADECIMIENTOS

Al mirar hacia atrás y recordar cómo empezó esta ilusión, pienso que siempre estuvo en lo más profundo de mi corazón, siempre quise estudiar en la Universidad, a mis 20 años vi derrotado ese deseo y estude mi primer título Técnico, ese logro se lo debo a mis Padres, este me permitió trabajar y darle estabilidad a mi familia. Mi segundo, ya Título Universitario fue un tremendo orgullo, hasta llore cuando lo tuve en mis manos, pero en la ceremonia oficial me di cuenta que sólo era el comienzo de un camino que veía delante de mis ojos y necesitaba que no terminara.

Hoy siento una alegría inmensa estoy cumpliendo, una nueva etapa de mi vida, ha sido muy difícil, mis años y mi fuerza me están traicionando, valla que me costó, hubo más esfuerzo, pero también más apoyo, me encontré con muchas personas, que de alguna manera me dieron la fuerza para seguir, primero mi familia, mis compañeros, profesores, hasta los señores que nos preparaban el café calentito en las noches duras de invierno, mi madre que estaba siempre preocupada, preguntándome si tenía clases, deseándome que me fuera bien y diciéndome "**Tu puedes**".

Doy gracias a mi compañero Cristian, por estar a pesar de todas las dificultades que hemos tenido, a su compañía en los viajes de vuelta de la U, a veces con pena otras con alegría, pero ahí estábamos apoyándonos y dándonos fuerza cuando más de alguna vez la necesitamos.

Agradecer a la empresa por entregarnos su apoyo e información para el desarrollo de este trabajo.

Como no agradecer a los profesores, de esta última etapa, a la profesora Estela Rodríguez, que no tuvo un gesto de duda en ser nuestra guía e impulsarnos a seguir cuando sentimos se nos acababan las fuerzas, a la comisión evaluadora quien con su mirada profesional vio más allá de lo que nosotros podíamos ver y nos condujo a ver concluido este trabajo. Agradecer a nuestra profesora guía Sra. Claudia Navarrete que sin su apoyo, voluntad, entusiasmo y tiempo incondicional no habría sido posible llegar a esta instancia mi agradecimiento será infinito....sobre todo por creer en nuestra capacidad

Por último, **AGRADECER Y DEDICAR ESTE LOGRO.** A mis Hijos y mi Esposo por su paciencia, tolerancia, por esperar mi llegada en las noches de clases, por sacrificarles tiempo, feriados domingos noches para estar conmigo, por su preocupación de saber cómo me iba, en el certamen y trabajos, sin lugar a dudas sin su tolerancia y amor no habría podido.

**Gracias Aníbal, Mariela, Claudio, los Amo Infinito.....**

**Carmen Gloria Almendras**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Quiero recordar a mis seres queridos que se han ido, mi madre Olivia del Carmen, mi padre Juan Antonio, tías y tíos, los que viven en mi corazón.*

*Agradecer a quienes día a día me apoyaron, soportaron y dieron fuerzas para seguir el camino hacia este logro que lo consolido feliz, por las personas lindas que conocí.*

*A ti mi hermano Cesar, quien me das tu cariño incondicional, eres esa valoulita que libera todos mis problemas y me llena de alegrías.*

*A esa mujer que ha llenado este corazón con su amor, mi Olga, quien cada día me apoya en mis desafíos.*

*A quien ha marcado con una inmensa alegría mis 40 años, **a ti mi hija maravillosa Constanza que has llenado de un amor incommensurable cada segundo de mi vida.***

*A mis profesoras Estela Rodríguez con quien dimos los primeros pasos de este trabajo y a nuestra querida Claudia Navarrete por todo lo que significó en el desarrollo de esta Tesis, por su tiempo, paciencia y apoyo en cada etapa.*

*Y a todos quienes de una u otra manera contribuyeron a este logro.*

*Cristian Maldonado Muñoz*

## Contenido

<b>CAPÍTULO I</b> .....	6
<b>Antecedentes de Generales</b> .....	7
<b>1.1 Resumen Ejecutivo</b> .....	7
<b>1.2. Introducción</b> .....	8
<b>1.3 Objetivos</b> .....	10
<b>1.3.1 Objetivo General</b> .....	10
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	10
<b>1.4 Alcance</b> .....	10
<b>1.5 Justificación del Proyecto</b> .....	11
<b>1.6 Presentación de la Empresa</b> .....	13
<b>CAPÍTULO II</b> .....	18
<b>2. Marco Teórico</b> .....	19
<b>2.1 Calidad</b> .....	19
<b>2.2 Sistema de gestión de la calidad</b> .....	20
<b>2.3 Principios de Gestión de Calidad para Normas ISO 9000.</b> .....	21
<b>Descripción de los 8 principios básicos de Gestión de Calidad:</b> .....	22
<b>2.4 Políticas y Objetivos de Calidad</b> .....	23
<b>2.5 Proceso</b> .....	24
<b>2.5.1 Procedimiento</b> .....	24
<b>2.6 Manual de Calidad</b> .....	26
<b>2.7 Control de los Documentos</b> .....	26
<b>2.8 Control de los registros</b> .....	27
<b>2.9 Compromiso de la Dirección</b> .....	27
<b>CAPITULO III</b> .....	28
<b>3. Metodología</b> .....	29
<b>3.1. Definición de fuentes de información (Discusión bibliográfica).</b> .....	29
<b>3.2 Plan de trabajo</b> .....	30
<b>4. RESULTADOS</b> .....	31
<b>4.1 Situación actual de la empresa</b> .....	31
<b>Instrumento levantamiento de la información.</b> .....	31
<b>4.1.1 Formulario, levantamiento información</b> .....	31
<b>4.1.2 Entrevista semiestructurada:</b> .....	32

<b>4.2 Brecha entre procesos y lo requerido por la norma.....</b>	<b>37</b>
<b>4.3 Diseño de procedimientos claves:.....</b>	<b>38</b>
✓ <b>Control de documentos y registros P-01 (Anexo 4, Ver Página 56 ).....</b>	<b>38</b>
✓ <b>Procedimiento gestión de acciones preventivas, correctiva y reclamo de clientes P-02 (Anexo 5, Ver Página 65).....</b>	<b>39</b>
✓ <b>Control Producto no Conforme P-03 (Anexo 6, Ver Página 72).....</b>	<b>39</b>
✓ <b>Procedimiento Auditorías Internas P-04 (Anexo 7, Ver Página 77) .....</b>	<b>39</b>
✓ <b>Procedimiento Gestión de Ventas P-05 (Anexo 8, Ver Página 87).....</b>	<b>40</b>
✓ <b>Procedimiento Gestión de Compras P-06 (Anexo 9, Ver Página 92).....</b>	<b>40</b>
✓ <b>Procedimiento Producción de Harina y Subproductos P-07 (Anexo 10, Ver Página 99).....</b>	<b>41</b>
✓ <b>Procedimiento Evaluación de Satisfacción del Cliente P-08 (Anexo 11 Ver Página 102).....</b>	<b>42</b>
<b>4.4 Manual de Calidad MC-01 (Anexo 12 ver Página 105).....</b>	<b>42</b>
<b>4.5 Control de Documentos .....</b>	<b>42</b>
<b>4.6 Control de Registros .....</b>	<b>43</b>
✓ <b>Ficha trabajador D-03 (Anexo 15, Ver Página 125).....</b>	<b>43</b>
✓ <b>Descripcion de Cargos D-04 (Anexo 16, Ver Página 126) .....</b>	<b>43</b>
✓ <b>Programa anual de capacitaciones D-05 (Anexo 17, Ver Página 127) .....</b>	<b>43</b>
✓ <b>Registro de Capacitaciones D-06 (Anexo 18, Ver Página 128.....</b>	<b>43</b>
✓ <b>Requerimientos de Acciones Preventivas y Correctivas D-07 (Anexo 19, Ver Página 129).....</b>	<b>43</b>
✓ <b>Mantenciones de Infraestructura y Respaldo de la informacion del SGC D -08 (Anexo 20, Ver Página 130).....</b>	<b>40</b>
✓ <b>Indicadores de Desempeño de procesos D-09 (Anexo 21, Ver Página 131) ...</b>	<b>43</b>
<b>5. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>44</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>487 a 131</b>

# **CAPÍTULO I**

## **Antecedentes de Generales**

### **1.1 Resumen Ejecutivo**

El presente trabajo se desarrolla para la empresa “Industrias Molinera y Arrocería Santa Marta Ltda.” El que nace bajo la necesidad de diagnosticar e identificar los procesos con los que la organización lleva a cabo la producción y prestación del servicio. La organización tiene la necesidad de estandarizar sus procesos para asegurar la producción y prestación del servicio, para ello toma como referencia la Norma Internacional ISO 9001:2008. ([www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001\\_2008.pdf](http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001_2008.pdf), 2015)

El proyecto consistió en confeccionar una herramienta que permitió realizar un análisis de brecha en relación a lo que posee y lo que debería tener la organización para poder implementar un SGC (Sistema de Gestión de Calidad).

La primera etapa consistió en entrevistas personales a cada miembro de la organización, afín de conocer los distintos procesos de la empresa.

La segunda etapa consistió en identificar los procesos operativos, administrativos gerenciales y los de apoyo.

La tercera etapa, consistió en aplicar un check list, el que fue diseñado bajo los requisitos normativos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, el que fue confeccionado y aplicado por los investigadores de este estudio, para medir la brecha entre los procesos existentes y los requisitos de la Norma referencial, con esto se obtuvo una visión general de la situación actual de la empresa.

Se deja a disposición de la Empresa un SGC, el que fue diseñado con todos los datos obtenidos de acuerdo a la investigación, la implementación quedará a criterio de la Empresa.

Por último se entregan conclusiones con el resultado de la investigación.

## 1.2. Introducción

La tendencia de las empresas hoy en día es trabajar en forma lineal para optimizar sus procesos y hacerlos eficaces. De ahí que es importante mencionar la definición del concepto calidad “Grado en que un conjunto de características inherente cumple con los requisitos”. (Norma iso-9000-2005-vocabulario, 2015)

El concepto de calidad debe ser entendido, comunicado dentro de todos los niveles de la organización y con ello los requisitos establecidos por las normas que promueven los estándares de calidad, las que llevarán a tener mejoras en las empresas, tales como:

- ✓ El Involucramiento de todo el personal de la organización, dependerá del grado de liderazgo que tenga la empresa.
- ✓ El aumento de la productividad, se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente identificación de las mejoras en los procesos y la documentación de ellos, calificación de los empleados así como también de la mejora en la capacitación. Al disponer de mejor documentación o de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño y evitar la repetición del trabajo.
- ✓ Aumenta el grado de satisfacción de los clientes porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa procura la opinión de sus clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades.
- ✓ Aumento y mejora en la productividad de la empresa, a través de la entrega de competencias de los trabajadores.
- ✓ Disponer de procedimientos documentados, que sean claros

El trabajo consiste en diagnosticar el sistema de gestión en la empresa Industrias Molineras y Arrocera Santa Marta Ltda., con la finalidad de evaluar y documentar el funcionamiento de sus procesos y procedimientos existentes, identificando la

brecha que existe al compararla con lo requerido por la Norma internacional ISO 9001:2008.

La Norma que se ha tomado como referencia, se enfoca en la satisfacción de los clientes y al mejoramiento continuo de los procesos. Dentro de las exigencias, se debe contar con 6 procedimientos documentados obligatorios. ([www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001\\_2008.pdf](http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001_2008.pdf), 2015)

- ✓ Control de documentos
- ✓ Control de Registros
- ✓ Control del Producto No Conforme
- ✓ Auditorías Internas
- ✓ Acciones Correctiva
- ✓ Acciones Preventivas

La Norma permite que más de un requisito sea representado en un documento, por lo que los procedimientos pueden ser integrados, la organización es libre de documentar los procesos que considere relevantes para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Para definir los procedimientos, que son usados actualmente será necesario entrevistar a los integrantes que forman parte de la organización, trabajadores, administrativos, gerente y representantes del directorio, con el fin de recabar la información necesaria para concretar el levantamiento de los procedimientos,

Por otro lado será necesario estudiar la Norma Internacional ISO 9001:2008, conocer cuáles son sus exigencias, conocer los enfoques de gestión de calidad e investigar cómo se realiza la tramitación para la certificación.

Una vez terminado lo anterior se trabajará en la construcción del diseño de procedimientos solicitados por la organización, estos se enfocarán a la parte administrativa, de acuerdo a requerimientos de Gerencia.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

**Diagnosticar el Sistema de Gestión de la empresa “Industrias Molinera y Arrocería Santa Marta Ltda.”, basado en los requisitos de la Norma Internacional de calidad ISO 9001:2008.**

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Caracterizar el sistema de gestión de la empresa en estudio.
- Identificar brecha entre el sistema de gestión y lo necesario para dar cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.
- Documentar procedimientos claves de la empresa conforme a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

## **1.4 Alcance**

El Alcance de la investigación, contempla la identificación y caracterización de los procesos propio de la organización, diseñar los 6 procedimientos obligatorios exigidos por la Norma ISO 9001:2008, además se desarrollan procesos administrativos y operativos requeridos por la administración de la empresa, para finalizar con la entrega de propuesta de un manual de calidad.

## 1.5 Justificación del Proyecto

Industrias Molinera y Arrocera Santa Marta, es una empresa familiar, su administración ha estado realizada principalmente por sus dueños a lo largo del tiempo. Las formas de trabajar y su sistema de gestión actual se han ido forjando de acuerdo a las necesidades propias del negocio y por la creencia gerencial del dueño de que es la mejor manera de realizarlo. La forma en cómo se hacen las cosas, quién las hace, quién controla, etc. están en la cultura institucional, que se ha ido dando con la experiencia y con los años en que lleva operando, sin embargo, sus políticas, procesos y procedimientos actuales no se encuentran documentados formalmente.

El año 2015, por razones de salud del Gerente General (socio), se hizo necesaria la contratación de un Profesional ajeno a la familia para dirigir la empresa. Este hito generó una serie de cambios internos en su administración, trabajar para modernizar sus procesos es la meta propuesta. Estos cambios y la imperiosa necesidad sentimental de continuar con la empresa “Industrias Molinera y Arrocera Santa Marta Ltda., hacen que sus esfuerzos se centren en potenciarla de tal forma de hacer, que no solo perdure en el tiempo sino que se proyecte cada vez más fuerte y exitosa, para lograr un crecimiento sostenido. Dentro de los primeros cambios ocurridos fue la creación de un Directorio, el que en conjunto con el actual Gerente, se han puesto como misión la implementación de nuevos modelos de gestión y la incorporación de tecnologías de información.

Hoy en día los cambios a los que están expuestas las organizaciones a todo nivel, sean estas, pequeñas, medianas o grandes, hace que estas estén cada vez más abiertas a incorporar en su accionar nuevas formas de gestión, incrementar el uso de tecnologías y buscar la excelencia a través de la gestión de calidad, con el fin de ser más competitivas y lograr los objetivos propuestos en un contexto globalizado.

En este escenario, un sistema de gestión de calidad, con procedimientos y funciones claramente definidos, hace que una empresa sea cada vez más

competitiva, la incorporación de la gestión de calidad en las empresas genera valor agregado, ya que se busca la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de los procesos, un Sistema de Gestión de Calidad bien implementado hace que las sinergias entre los empleados de una organización aumenten, lo que conlleva a un aumento de los beneficios para las empresas.

La empresa desea estandarizar sus procesos basados en la Norma Internacional ISO 9001:2008, esta norma se utiliza como referentes de calidad a nivel mundial, por lo tanto la organización estima que esta decisión es una oportunidad para estandarizar su forma de gestionar, esta norma se basa en ocho principios de gestión de calidad, que llevan a mejorar sus productos y servicios y permiten una mejora continua; los principios son los siguientes: (Política de calidad y objetivos|PRINCIPIOS DE GESTION, 2015)

- ✓ Enfoque al cliente.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Participación del personal.
- ✓ Enfoque basado en procesos.
- ✓ Enfoque de sistema para la gestión.
- ✓ Mejora continua.
- ✓ Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Los insumos de la investigación y análisis de brecha permitirán documentar los procesos identificados de la organización sumados a los procedimientos obligatorios por la norma.

## 1.6 Presentación de la Empresa

✓ **Razón Social de la empresa:** “Industrias Molinera y Arrocera Santa Marta Ltda.”, RUT 78.608.290-0, su Giro Comercial es: Industria Molinera y Arrocera, Compra Venta productos Agrícolas, Consignaciones y Fletes, su casa matriz se ubicada en la ciudad de San Carlos Ñuble, Región del Bío Bío.

✓ **Historia de la Empresa:** Es una empresa familiar que parte en el año 1945, fundada por don Eduardo Vivero Carrasco, su nombre **Molino Santa Marta Ltda.**, este nombre fue elegido en honor a la que fuera su esposa. En su inicio, sólo contaba con un trabajador y con un molino de piedra, en aquella época los servicios prestados de la empresa era de molienda de trigo, es decir los agricultores de la zona, traían su producto con el fin de llevar harina a sus hogares, producto tremendamente noble y de necesidad primaria para el consumo de las familias, en la actualidad lo sigue siendo, dado a que es ingrediente elemental para la fabricación de pan, producto apetecido por la sociedad chilena.

En el transcurso del tiempo, la empresa ha crecido significativamente, en tamaño e infraestructura, llegando a tener a su haber varias propiedades entre ellas, propiedades de carácter histórico, como lo es el Molino Viejo que fuera fundado por el canadiense Enrique Price en el año 1864, empresa más antigua que se tenga en memoria en la ciudad de san Carlos. ([www.sancarlos.cl/pdf/San Carlos Lugares e Historia.pdf](http://www.sancarlos.cl/pdf/San_Carlos_Lugares_e_Historia.pdf), 2015)

En la década de los 80 y tras desarrollar otras actividades comerciales se une al trabajo familiar don Eduardo Vivero Pica, este suceso permite a la empresa ampliar su giro comercial pasando de ser Molinera de trigo a ser también Arrocera, de ello desprende su actual nombre “**Industrias Molinera y Arrocera Santa Marta Ltda.**”, de este modo nace el arroz Santa Marta, producto que está bien posicionado en el comercio local.

✓ Estructura de la Empresa: La Industrias Molinera y Arroceras Santa Marta Ltda., en su estructura organizacional considera un Directorio, un Gerente General, Administración y Finanzas, Producción y Ventas y asesores externos.

✓ Recurso Humano de la empresa: El recurso humano de la empresa se compone de 37 trabajadores, los cuales se reparten en casa matriz y sucursal de Linares, en la tabla N° 1 se detalla los cargos y/o funciones identificados:

### CARGOS DE LA ORGANIZACION

Item	Descripción	Cantidad
1	Gerente General	1
2	Administrador	1
3	Cajero Administrativo	1
4	Administrativa Contable	1
5	Secretaria	2
6	Jefe de patio	1
7	Encardo Mantención	1
8	Vendedor terreno	1
9	Molineros	4
10	Trabajador de patio Carga y descarga	10
11	Maestros	2
12	Envasadores	4
13	Bodeguero	2
14	Nochero	3
15	Chofer	3

Tabla N° 1, Elaboración propia, datos obtenidos de la empresa

✓ Cobertura de ventas: La empresa en la actualidad abastece a diferentes comunas de la octava región, de la séptima región y región metropolitana, en la tabla N° 2, se muestra los clientes con mayor volumen de venta.

**CLIENTES CON MAYOR VOLUMEN DE COMPRA**

RUT	NOMBRE	COMUNA
10.437.217-0	Elba Celedon Roble	Talca
11.186.674-4	Hugo Vásquez Garrido	Constitución
14.284.122-3	Francisco Soto Aravena	Cauquenes
76.115.114-2	Bio Nutrición Ltda.	Las Condes
8.556.348-3	Sebastián Cozar Gavira	San Carlos
6.880.524-4	Patricia Muñoz Argandoña	San Javier
53.314.611-2	Sucesión Ricardo Letelier	Chillán
3.814.034-5	David Moraga Vega	Pelluhue
76.171.884-3	Comercial Cozar Ltda.	San Carlos
4.878.262-1	Luis Orellana Díaz	Cauquenes

Tabla N° 2; elaboración propia, información entregada por la empresa.

- ✓ Productos para la venta: La empresa tiene productos de elaboración propia, como son el producto de trigo y arroz, también vende productos adquiridos a tercero, en la tabla N° 3 se detallan los productos:

### PRODUCTO PARA VENTA

ITEM	CODIGO-P	DESCRIPCION	
1	2100	HARINA GRANEL	H A R I N A
2	2101	HARINA PANADERA 50 KG	
3	2102	HARINA TODO USO 50 KG	
4	2103	HARINA TODO USO 40 KG	
5	2104	HARINA TODO USO 20 KG	
6	2105	HARINA TODO USO 10 KG	
7	2106	HARINA TODO USO 5 KG	
8	2201	ARROZ GRANEL G1	A  R  R  O  Z
9	2202	ARROZ GRANEL G2	
10	2203	ARROZ GRANEL IMPORTADO G1	
11	2204	ARROZ GRANEL INTEGRAL	
12	2211	ARROZ GRADO 1 ENV 1 KG	
13	2212	ARROZ GRADO 2 ENV 1 KG	
14	2213	ARROZ IMPORTADO ENV 1 KG	
15	2214	ARROZ INTEGRAL ENV 1 KG	
16	2401	AFRECHILLO DE TRIGO 40 KG	P R O D U S C U T B O
17	2402	HARINILLA DE TRIGO 50 KG	
18	2403	AFRECHO DE TRIGO 30 KG	
19	2404	TRIGUILLO 50 KG	
20	2501	MEDIA GRANA DE ARROZ 50 KG	
21	2502	PUNTILLA DE ARROZ 50 KG	
22	2503	HARINILLA DE ARROZ	
23	2301	ECONOMICAN CROQUETAS 30 KG	A L I M E N T O  M A S C O T A S
24	2302	ECONOMICAN MIX 30 KG	
25	2303	ECONOMICAN CROQUETAS 10 KG	
26	2304	STRONG CLÁSICO 30 KG	
27	2305	STRONG CLÁSICO 10 KG	
28	2306	STRONG MADRE/CACHORRO 10 KG	
29	2308	XT CACHORRO 10 KG	
30	2309	XT-19 MIX 10 KG	
31	2311	ECONOMICAT 15 KG	
32	2312	ECONOMICAT 8 KG	
33	2313	STRONG CAT 8 KG	

Tabla N° 3: Elaboración propia

De acuerdo a lo dicho en ítem anterior, el promedio de producción de los productos fuertes del giro del negocio, en este caso el trigo y arroz corresponde a:

- Harina ..... 650 Toneladas mensuales.
- Arroz..... 72 Toneladas mensuales.

Esta producción en conjunto con los derivados de sub-productos y venta de alimento para mascotas, arrojan un promedio mensual de ventas de \$ 140.000.000 millones de pesos (datos proporcionados por la empresa).

- ✓ La empresa carece de elementos que son de importancia para las organizaciones, ya sean para ordenamiento o para toma de decisiones, a continuación se nombra alguna de ellos: Políticas Calidad, Objetivos de Calidad, Misión, Visión, valores, procedimientos establecidos y documentados, manual de calidad entre otros.
- ✓ Requisitos reglamentarios aplicable: Ley N° 20.656, Ley del trigo Servicio Agrícola y Ganadero SAG, (Ley Chile - Búsqueda Simple, 2015) “Manual de calidad laboratorio de trigo”, este Manual está en trámite de aprobación. Servicio de salud, “Normas de buenas prácticas”, aplicables a las empresas elaboradoras de alimentos, en proceso de revisión y aprobación por la Gerencia.

Por otra parte y en su afán de modernización, la empresa adquirió, un sistema de Gestión ERP, para registrar en forma más rápida trabajos de las distintas áreas, principalmente los de contabilidad, paralelamente se está trabajando para implementar la Facturación Electrónica; con esto mejorar su gestión administrativa. Con lo que respecta a producción también se está trabajando para mejorar sus procesos de producción a través de inversiones para automatizar envasadora de arroz.

# **CAPÍTULO II**

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Calidad

La palabra calidad tiene múltiples significados, según Williams Edwards Deming “Calidad es satisfacción del cliente” (WILLIAM EDWARDS DEMING | LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN, 2015), Armand V. Feigenbaum señala “Calidad, es satisfacción de las expectativas del cliente”, Joseph Juran “Calidad es adecuación al uso del cliente”, Philip Crosby “Calidad es cumplimiento de los requisitos”.

Como ven la Calidad está directamente ligada a la satisfacción del cliente, por medio de productos o servicios.

La Norma Internacional ISO 9000:2005 señala que calidad es “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

La calidad ha evolucionado en el tiempo lo que se muestra en la tabla N° 5

#### EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN EL MUNDO

PERIODO	DESCRIPCIÓN
<b>Inspección</b> (siglo XIX)	Esta etapa se caracterizó por la detección y solución de problemas de uniformidad.
<b>Control Estadístico</b> (década de los 30)	Enfocada en el control de procesos, utiliza métodos estadísticos, buscaba eliminar a tiempo las causas del problema.
<b>Aseguramiento de Calidad</b> (década de los 50)	Involucra a todos los departamentos de la empresa, establecen controles durante todo el proceso, inclusive en las etapas de diseño.
<b>Administración o Gestión de Calidad</b> (década de los 80)	Se considera el mercado y las necesidades del consumidor, la calidad se ve como una oportunidad estratégica.
<b>Reestructuración de la organización y mejora de procesos</b> (década de los 90 a la actualidad)	Se establece a la organización como un sistema, constituido por procesos claves para la creación de valor para el cliente, los que deben ser continuamente mejorados.

**Tabla N°5: Elaboración propia.** (Evolución de la calidad - Monografias.com, 2015)

## 2.2 Sistema de gestión de la calidad

La Norma Internacional ISO 9000:2005, señala “El Sistema de Gestión de la Calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda”.

La Norma Internacional ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad, es una norma internacional, se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios tal como muestra la figura N° 1 existe una retroalimentación con él cliente lo que permite una mejora continua.

La Norma permite estandarizar procesos para así lograr que los productos y servicios se realizaran con todos los procesos involucrados en la producción o prestación del servicio lo que asegura la calidad de estos.

### SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



Figura N° 1; Referencia: [www.trelir.com/web/politica-de-calidad/](http://www.trelir.com/web/politica-de-calidad/)

### 2.3 Principios de Gestión de Calidad para Normas ISO 9000.

Los ocho principios de gestión de la calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guíe a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad.

Los principios de gestión de la calidad son aquellos que toda organización ha de seguir si quiere obtener los beneficios esperados, de nada sirve que una organización implante un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requerimientos detallados en la norma ISO 9001, si no sigue los principios de gestión de la calidad, en la figura N° 2 se muestra cada uno de ellos y posteriormente se describen.

#### PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

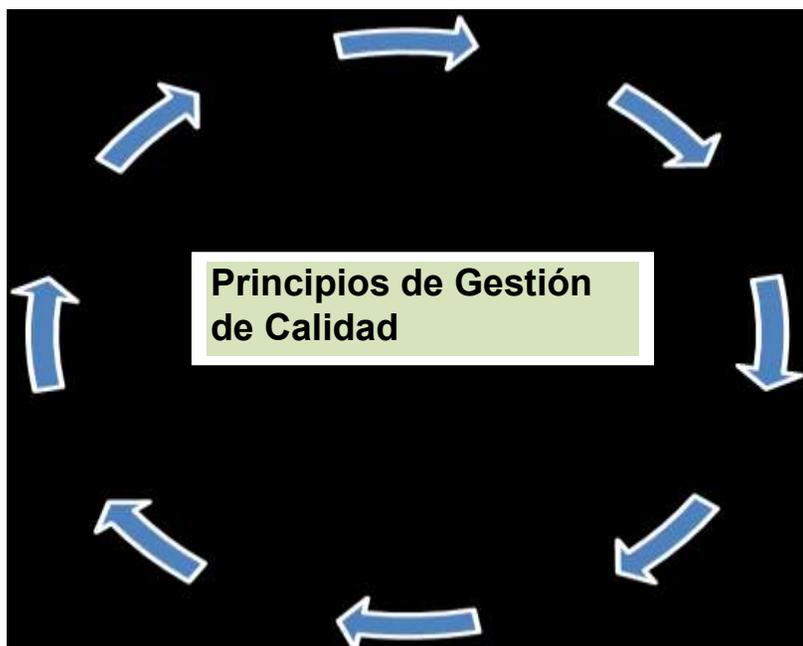


Figura N° 2: Elaboración Propia

## **Descripción de los 8 principios básicos de Gestión de Calidad:**

### ✓ Enfoque al Cliente:

Toda organización depende de sus clientes, por lo anterior estas deben estar constantemente investigando que necesitan sus clientes, empoderarse de sus requerimientos y entregarles los productos o servicio que ellos requieran.

### ✓ Liderazgo:

El Líder debe ser capaz de dirigir al personal de tal forma de hacer que se involucre activamente y en conjunto cumplir objetivos de la organización.

Los líderes deben dirigir, delegar y desarrollar, ser capaces de que sus subordinados participen en los cambios, avances y hacer que los logros de la organización se conviertan en sus logros también.

### ✓ Participación del personal:

Las personas son el recurso más poderoso con el que cuentan las organizaciones, lograr el compromiso es beneficioso para ellas, ya que con esto se consigue que los trabajadores entreguen todas sus habilidades para el desarrollo de los objetivos de la organización.

### ✓ Enfoque basado en procesos:

Para alcanzar los resultados esperados dentro de las organizaciones, estos se obtienen con mejores resultados si se desarrollan en base a procesos.

### ✓ Enfoque de sistemas para la gestión:

Los procesos deben estar interrelacionados de tal manera que funcionen como un sistema, con esto se contribuye a la eficacia y eficiencia de las organizaciones para lograr sus objetivos.

### ✓ Mejora continua:

Las organizaciones deben considerar como un principio importante la mejora continua de su empresa. La Dirección es responsable de la mejora constante de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Aquí no se trata de implementar

nuevos procesos, la clave consiste en revisar la correlación entre estos procesos, asegurándose de que contribuyan conjuntamente a la mejora constante.

✓ Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

Las decisiones deben ser ejecutadas, basadas en el análisis de la información, para obtener buenos resultados es esencial, constatar que los procesos, sistemas y métodos en general funcionen y sobre esa base tomar nuevas decisiones para cambios que sean necesarios.

✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Este principio se enfoca a la importancia que tienen los proveedores para una organización y que en gran medida ellos son parte importante del éxito o fracaso de las organizaciones.

La relación entre las empresas y sus proveedores debe ser en base a confianza mutua, los abastecedores de una organización deben satisfacer las necesidades, entregar los productos que se necesitan y por parte de las organizaciones cumplir con los compromisos en forma puntual.

## **2.4 Políticas y Objetivos de Calidad**

La Política de Calidad de una empresa es una declaración pública y documental del compromiso que asume la Dirección, para gestionar la empresa según un sistema de Gestión de Calidad, deberá establecer objetivos de calidad que conduzcan a la mejora continua en la gestión de la Organización, comprometerse a aportar los recursos necesarios, difundir la Política y los objetivos de calidad a todos los miembros de la empresa y formarlos para que se trabaje en la consecución de dichos objetivos y bajo los criterios establecidos según el sistema de Gestión de Calidad.

La alta dirección debe asegurarse que la política de calidad: cumpla con lo siguiente:

✓ Es adecuada al propósito de la organización.

- ✓ Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia de la calidad.
- ✓ Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- ✓ Es revisada para su continua adecuación.

La política de calidad y los objetivos de una organización deben estar enfocados siempre a la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua de los procesos.

## **2.5 Proceso**

La Norma ISO 9000:2005 señala que proceso es “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)

### **2.5.1 Procedimiento**

Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de venta). La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma internacional, con la finalidad de fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad la organización debe:

- ✓ Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- ✓ Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- ✓ Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- ✓ Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos.
- ✓ Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

- ✓ Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo a los requerimientos de esta norma internacional.

Los procesos necesarios para la gestión de la calidad a los que ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto o servicio, la medición, el análisis y la mejora.

Requisitos de la documentación: La documentación del sistema de calidad debe incluir:

- ✓ Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad.
- ✓ Un manual de calidad que incluya la interacción de los procesos y el alcance del sistema.
- ✓ Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta norma internacional.
- ✓ Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de procesos.

Cuando aparece el término en la Norma ISO 9001:2008, 'procedimiento documentado' significa que el procedimiento sea establecido, documentado implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir requisitos para uno o más procedimientos. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio (papel o digital y respaldar para proteger la información), según como lo determine la organización.

## **2.6 Manual de Calidad**

La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- ✓ El alcance del sistema de gestión de calidad incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión.
- ✓ Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos.
- ✓ Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

## **2.7 Control de los Documentos**

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina controles necesarios para:

- ✓ Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- ✓ Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- ✓ Asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- ✓ Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución.
- ✓ Prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantenga por cualquier razón.

## **2.8 Control de los registros**

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

## **2.9 Compromiso de la Dirección**

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de la eficacia.

- ✓ Comunicando a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
- ✓ Estableciendo la política de calidad
- ✓ Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad llevando a cabo las revisiones por la dirección
- ✓ Asegurando la disponibilidad de recursos

# **CAPITULO III**

### **3. Metodología**

Para la recolección de información se utilizaron fuentes de información primaria y secundaria. Utilizando diferentes técnicas, entrevista a la gerencia y trabajadores de la empresa, observación en terreno y la revisión de documentos existentes en la empresa, así como la literatura referente al tema, principalmente la Norma y su plan de implementación.

Posteriormente se comenzó con las Entrevistas Semiestructuradas a la Gerencia con el fin de conocer la situación actual, identificar la visión, misión y política de calidad que visualiza la Gerencia, y luego las entrevistas a cada uno de los involucrados en este proceso para definir en conjunto con ellos los procedimientos realizados actualmente.

Se elaboró un Check List con los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001:2008 en cada uno de sus numerales, el que fue aplicado a la empresa, con el fin de identificar la brecha entre lo que existe actualmente y lo que la norma exige para una certificación futura.

Finalmente se definieron los procedimientos claves a trabajar en esta investigación, los reglamentarios, normativos y los necesarios para dar evidencia del cumplimiento de los requisitos de la Norma de referencia.

#### **3.1. Definición de fuentes de información (Discusión bibliográfica).**

Para la información Secundaria: se utilizó información de libros de Procesos Administrativos, que sustenten la información (Chiavenato), se considera también Gestión de Procesos (Carrasco, 2011), estos permitirán identificar materias importantes para el desarrollo de esta investigación así como poder definir el diseño de los procesos que serán abordado en este.

Se usaran páginas web relacionadas al tema de la investigación de este estudio, principalmente las que contienen información referidas a la Norma Internacional

ISO 9001:2008, (Historia de la ISO - International Standardization Organization) estas permitirán identificar el método de trabajo.

Para la Información primaria: Las reuniones, entrevista a gerente y trabajadores fueron claves para realizar el levantamiento de los procedimientos existentes, el trabajo en si requiere de mucha interacción, ya que está no cuenta con procesos definidos y/o documentados.

### 3.2 Plan de trabajo

En la siguiente Carta Gantt se definieron las actividades a realizar y plazo a cumplir para el desarrollo de la investigación.

#### CARTA GANTT

Diagnóstico del Sistema de Gestion actual de la empresa "Industria Molinera y Arrocería Santa Marta Ltda.", basado en la norma ISO 9001:2008

Mes ---->	Oct-15				Nov-15					Dic-15				Ene-16		
Semana-->	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	1	2	3
ITEMS	08/10/15	12/10/15	19/10/15	26/10/15	02/11/15	09/11/15	16/11/15	23/11/15	30/11/15	07/12/15	14/12/15	21/12/15	28/12/15	04/01/16	11/01/16	18/01/16
Confección anteproyecto.	●	●														
Entrega anteproyecto.		*														
Resolución Final Respecto a Proyectos pendientes.				*												
Elaboración Capítulos I, II y III			●	●	●	●										
Entrega INFORME NUMERO 1						*										
Defensa INFORME NUMERO 1							*									
Elaboración Capítulos IV Y V						●	●	●	●	●						
Entrega INFORME NUMERO 2, incluye correcciones .											*					
Defensa INFORME NUMERO 2.												*				
Realización Correcciones - INFORME NUMERO 2													●			
Entrega de correcciones INFORME NUMERO 2.														*		
Entrega exposición y Defensa Final.																*

● Actividad \* Evento

## **4. RESULTADOS**

### **4.1 Situación actual de la empresa.**

Al realizar el levantamiento de la información, se puede precisar que la organización funciona prácticamente por memoria, esto quiere decir que no tiene procesos estructurados y que en la mayoría de sus procedimientos sólo se realizan de acuerdo a lo obtenido en forma visual y a través de la experiencia.

### **Instrumento levantamiento de la información.**

#### **4.1.1 Formulario, levantamiento información**

En primera instancia, se realiza un levantamiento de la información, al iniciar el sondeo del funcionamiento, se observa que no hay registros que se puedan usar ni procedimientos establecidos que puedan servir de base, es por ello que para obtener la información de los procesos usados por la organización y dado a que estos no estaban documentados, se usó un formulario de levantamiento de información (Anexo N° 1 ver página 48), los datos que los trabajadores debieron completar fueron los siguientes:

- ✓ Identificación del trabajador
- ✓ Cargo o función dentro de la empresa
- ✓ Descripción del trabajo paso a paso

Este permitió la interiorización del funcionamiento del Molino, por consiguiente identificar procesos, procedimientos, responsables de ellos e información relevante para el desarrollo de la investigación.

#### 4.1.2 Entrevista semiestructurada:

Se realizaron entrevistas semiestructuradas, este instrumento fue aplicado a Gerente y Encargados de áreas, con la finalidad de obtener información exacta para el desarrollo de la investigación, las preguntas formuladas, se detallan en tabla N° 6

#### ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADA

argo entrevistado	Pregunta	Respuesta
Gerente	¿En qué área se desempeña?	Toda la empresa
	¿Le gustaría que el trabajo se desarrolle en costo de producción?	No, los costos de producción, los tengo determinados, me interesa que se desarrolle un trabajo, enfocado a los procedimientos administrativos, enfocados a la Norma ISO 9001:2008
	¿Qué espera del aporte de la investigación?	Poner en funcionamiento los procesos, la idea es que el trabajo se pueda aplicar.
	¿Está dispuesto a permitir entrevistar al personal y entregar información para el desarrollo de la investigación?	Si, lo que necesiten, la información está disponible y el acceso cuando los dispongan.
Encargado de área	¿En qué área se desempeña?	Producción de Harina
	¿Cómo opera su área?	Los invito a un recorrido, por las instalaciones, les mostrare en terreno el funcionamiento.

	¿Cuenta con algún procedimiento documentado?	No, no contamos procedimientos documentados, realizamos las actividades como siempre se han hecho.
Encargado de área	¿En qué área se desempeña?	Mantenición
	¿Cómo opera su área?	Cuento con personas a cargo, para realizar las mantenciones que sean necesarias, no hay una determinación exacta, se hace lo necesario en el momento.
	¿Cuenta con algún procedimiento documentado?	No, no hay documentación ni planificación.
Encargado de área	¿En qué área se desempeña?	Abastecimiento
	¿Cómo opera su área?	A grandes rasgos, mi función es la recepción, análisis y distribución de la materia prima.
	¿Cuenta con algún procedimiento documentado?	No tenemos procedimientos escritos en funcionamiento, pero se usan formularios que ayudan a un ordenamiento.

**Tabla N° 6; Elaboración propia**

El resultado que se obtuvo de acuerdo a preguntas anteriores, permitió identificar los procedimientos utilizados por la organización, enfocados al área operativa, en lo que respecta al área administrativa, fue difícil el acceso esto debido a la poca cooperación de los responsables, esto provocado por exceso de trabajo según los responsables del área.

A continuación se muestran procedimientos que se identificaron de acuerdo a la recopilación del levantamiento de la información en el diagrama de flujo N° 1 se

muestra la secuencia de pasos del Proceso de Compras de materia prima (Trigo y Arroz), en diagrama de flujo N° 2 se muestra la producción de arroz, en diagrama de flujo N° 3 muestra la producción de Harina y sub-productos. Estos diagramas sirvieron de base para el desarrollo de los procedimientos del sistema de gestión.

### DIAGRAMA DE FLUJO N° 1 - PROCESO COMPRA DE TRIGO Y ARROZ

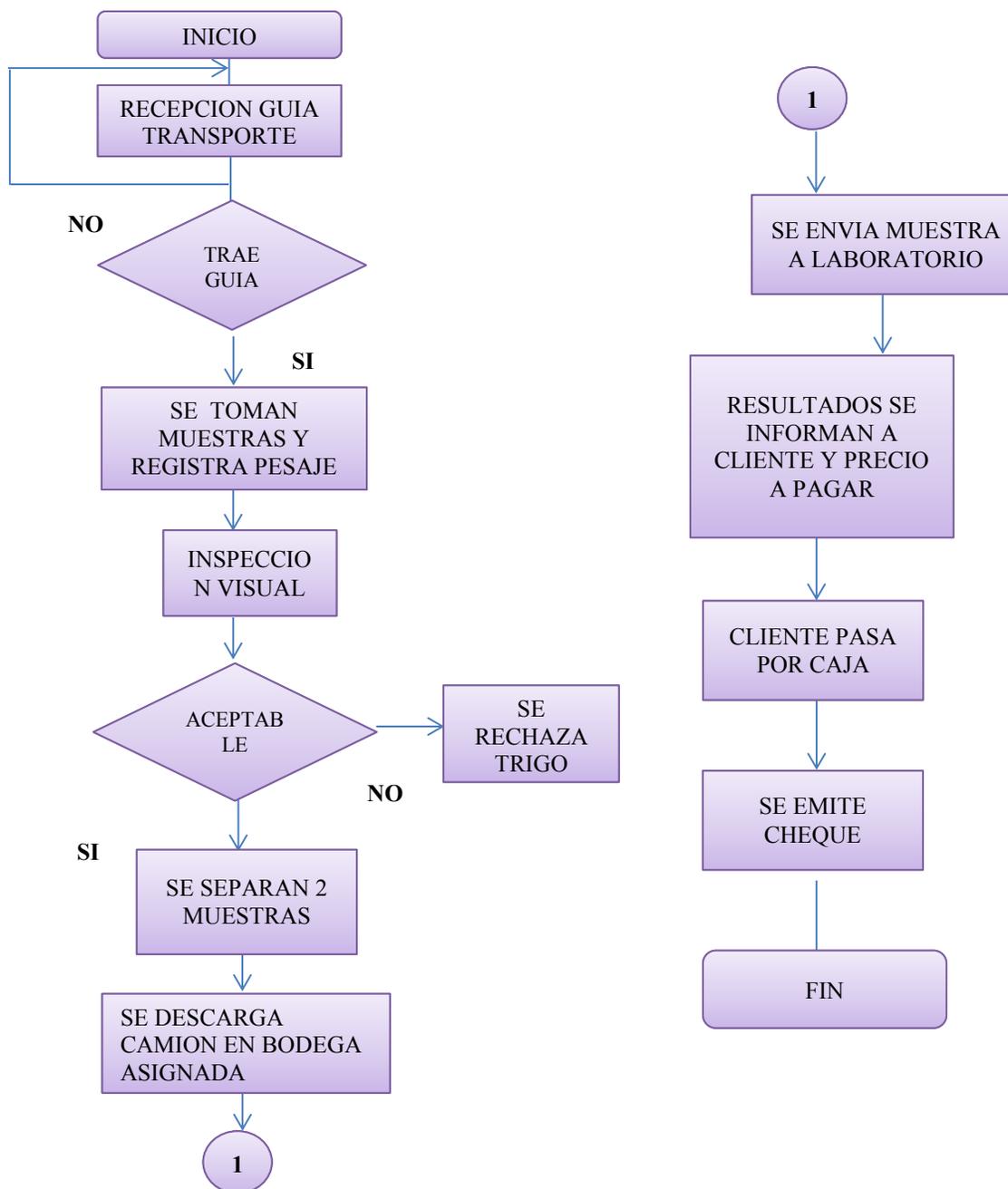


Diagrama de flujo N° 1; Elaboración propia, datos entregados por la empresa

## DIAGRAMA DE FLUJO N° 2

### PRODUCCION DE ARROZ



Diagrama de flujo N° 2; Elaboración propia, datos entregados por la empresa

### DIAGRAMA DE FLUJO N° 3 PRODUCCION DE HARINA Y SUBPRODUCTOS

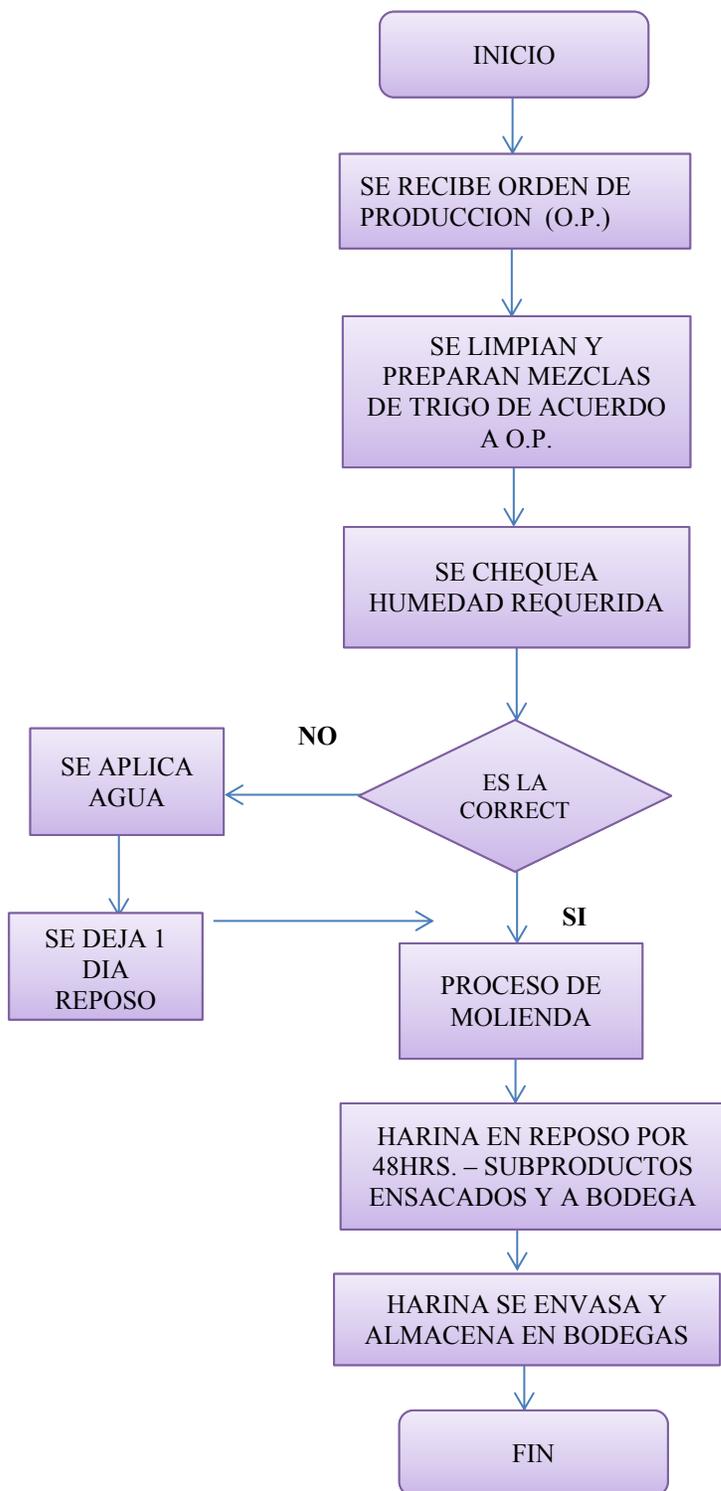


Diagrama de flujo N° 3; Elaboración propia, datos entregados por la empresa

## 4.2 Brecha entre procesos y lo requerido por la norma.

Para identificar la brecha entre los procesos y los requeridos por la norma Internacional ISO 9001:2008, se aplicó un check list, (anexo N° 2 ver página 49), el que fue confeccionado bajo los requerimientos exigidos por la norma, este permitió obtener una visión más exacta de la situación de la empresa, en la tabla N° 7, se muestra el resumen del resultado obtenido.

### RESUMEN DE RESULTADO CHECK LIST

Descripción del Ítem General	Total Preguntas	N° cumplimientos	N° incumplimientos	% cumplimientos
Gestión de Calidad.	19	2	17	10,5%
Responsabilidad de la Dirección.	14	3	11	21,4%
Gestión de Recursos.	8	5	3	62,5%
Realización del Producto.	27	22	5	81,4%
Medición, análisis y mejora.	2	1	1	50,0%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO	70	33	37	47.1%

**Tabla N° 7; elaboración propia**

De acuerdo a estos resultados podemos concluir que el ítem más débil es el de Gestión de Calidad, esto debido a la falta de implementación de un SGC, con sus respectivos requisitos, el ítem más fuerte es el relacionado con el producto, esto claramente porque la organización cumple con lo establecido de acuerdo a leyes, normas y requerimiento de los clientes.

A pesar del cumplimiento del 47,1%, se debe destacar que este no cuenta con documentación de dichos procesos.

### **4.3 Diseño de procedimientos claves:**

En esta etapa se diseñan los 6 procedimientos reglamentarios por la Norma, estos son: Control de documentos, Control de registros, procedimientos de acciones preventivas, procedimientos de acciones correctivas, control producto no conforme y auditorías internas, además se incluyen procedimientos necesarios para el funcionamiento de la organización como son: Gestión de Compra, Gestión de ventas, Producción de harina y sub-productos y evaluación de satisfacción del cliente.

#### **Procedimientos exigidos por la norma internacional ISO 9001:2008**

##### **✓ Control de documentos y registros P-01 (Anexo 4, Ver Página 56)**

La Norma exige un control de los documentos y registros, en él se establece y definen las formas para la elaboración, revisión, aprobación, distribución y modificación de los documentos y registros, de acuerdo a lo permitido por la norma de incluir uno o más procedimientos, el procedimiento P-01, incluye Control de Documentos y Control de registros.

En este procedimiento se deben considerar 3 listas básicas:

- ✓ Lista maestra de documentos; esta lista considera tres campos básicos como son el nombre de documento interno, el código asignado y revisión, la finalidad de esta lista es controlar todos los documentos ocupados por la organización, llevando una secuencia de modificaciones a fin de mantener la última versión vigente.
- ✓ Lista maestra de documentos externos; esta lista considera tres campos básicos, el nombre del documento, código y versión, la finalidad de esta lista es controlar la documentación externa, manteniendo la última versión vigente.

- ✓ Lista control registro de calidad; esta considera 7 campos básicos, estos son: revisión, identificación, almacenamiento protección tiempo de retención, recuperación y disposición, la finalidad de este es controlar la protección de los registros, el medio y tiempo de almacenamiento.
  
- ✓ **Procedimiento gestión de acciones preventivas, correctiva y reclamo de clientes P-02 (Anexo N° 5, Ver Página 65)**

El propósito de este procedimiento, es establecer la metodología a seguir para implementar acciones preventivas, correctivas y tratamiento de reclamo de clientes, con el objeto de eliminar la causa raíz de las no conformidades encontradas al SGC o de las potenciales que este pueda sufrir, de acuerdo a lo permitido por la norma de incluir uno o más procedimientos, el procedimiento P-02, incluye Control de Acciones preventivas, correctivas y reclamo de clientes.

En este procedimiento se ha diseñado un formulario estándar, que permita registrar las anomalías, reclamos de clientes y oportunidades de mejoras detectadas por los responsables de calidad de la organización.

- ✓ **Control producto no conforme P-03 (Anexo N° 6, Ver Página 72)**

En este procedimiento, se establecen las pautas generales para asegurar que las prestaciones del servicio y productos que no estén conforme a los requerimientos acordados, se identifiquen, controlen e investiguen para eliminar las causas que las provocan.

Cualquier persona de la organización que detecte una anomalía en el producto o servicios que se entrega al cliente, deberá informar al encargado de calidad, para tomar las acciones respectivas.

- ✓ **Procedimiento Auditorías Internas P-04 (Anexo 7, Ver Página 77)**

Este procedimiento se realiza con el objetivo de verificar el funcionamiento de Sistema de Gestión de Calidad, evaluar el diseño e implementación en

concordancia con la norma ISO 9001:2008 de manera de dar cumplimiento, a la eficacia del sistema.

Este procedimiento es clave antes de pedir la Certificación de Calidad, para ello se puede preparar un auditor interno de la empresa que haya cumplido con un curso satisfactorio de 16 horas de duración como mínimo, también se puede pedir el servicio de auditores externos que cumplan de igual manera con las exigencias dichas anteriormente.

### **Procedimientos necesarios para el funcionamiento de la organización**

#### **✓ Procedimiento Gestión de Ventas P-05 (Anexo N° 8, Ver Página 87)**

Este procedimiento se diseña a partir de la información proporcionada por los involucrados en el proceso, tiene como propósito establecer una metodología para realizar la venta de productos y/o servicios.

En este procedimiento se usará un formulario Nota de Venta, con el objetivo de ordenar los pedidos de los clientes., además se deberá confeccionar una planilla con una base de datos de los clientes.

#### **✓ Procedimiento Gestión de Compras P-06 (Anexo 9, Ver Página 92)**

Este procedimiento se diseña a partir de la información proporcionada por los involucrados en el proceso, tiene como propósito establecer una metodología para para realizar las compras de materia prima, insumos y otros necesarios para el buen funcionamiento de la empresa, para el desarrollo de este procedimiento fue necesario diseñar formularios y mejorar los existentes:

- ✓ **Vale recepción trigo maquila;** este formulario reemplaza a vale por y considera información precisa y clara para el cliente.

- ✓ **Nota de pedido interna;** fue necesario diseñar esta nota, para que cada departamento se haga responsable del requerimiento y seguimiento de los productos solicitados.
  - ✓ **Orden de Compra;** este formulario se mejora en base al existente, dándole orden y seriedad.
  - ✓ **Planilla de proveedores;** se diseña una planilla con la finalidad de contar con una base de datos de los proveedores.
  - ✓ **Evaluación de proveedores;** esta planilla tiene como finalidad evaluar al proveedor, se entregará el resultado obtenido a cada proveedor, con el objetivo de mejorar la gestión de los servicios cuando corresponda.
- 
- ✓ **Procedimiento Producción de Harina y Subproductos P-07 (Anexo N° 10, Ver Página 99)**

El objetivo de este procedimiento es establecer el mecanismo para asegurar que las actividades de producción se desarrollen y cumplan con los estándares que exige la ley, este procedimiento se diseña en base a los datos obtenidos por los responsables del proceso, para ello se diseñan formularios que permitan registrar lo siguiente:

- ✓ **Orden de Producción;** Este formulario servirá para establecer la cantidad y tipos de harina a producir.
- ✓ **Planilla de control aditivos y calidad de harina;** este formulario servirá para establecer las dosis de aditivos y vitaminas que debe incorporarse a la producción, además de registrar la calidad.
- ✓ **Informe anomalías;** Este informe se usará para que el departamento comunique los problemas y anomalías detectadas, que puedan perjudicar la producción.

✓ **Procedimiento Evaluación de Satisfacción del Cliente P-08 (Anexo 11 Ver Página 102)**

Este procedimiento se diseña con el objetivo de detectar la imagen y grado de satisfacción de los clientes, con la atención y la calidad de los productos, se establece la metodología para realizar una evaluación, para ello se diseña una encuesta de satisfacción del cliente, que contiene 8 preguntas, con 4 indicadores.

**4.4 Manual de Calidad MC-01 (Anexo 12 ver página 105)**

Se diseña y deja a disposición de la empresa un manual de calidad que incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Este Manual de Calidad da cumplimiento según requisito de la norma, este quedara en manos del encargado de calidad de la organización, quien deberá resguardar el cumplimiento de este.

**4.5 Control de Documentos**

Lo más importante dentro de los requisitos de un sistema de gestión de calidad es contar con una Política de Calidad ( D-01) anexo 13 página 123 esta política de calidad es la base del SGC dado que es aquí donde la organización demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua, de aquí emanan los Objetivos de Calidad ( D-02), los objetivos deben estar de acuerdo a la política y dar cumplimiento práctico a las directrices marcadas en la misma, se muestran en anexo 14 página 124.

Toda la documentación señalada anteriormente, será motivo de auditoria en revisión cuando se pida la certificación de calidad, la norma no dice cómo deben realizarse ni muestra un diseño a seguir para la implementación de un SGC.

Este diseño de SGC, puede tener variaciones posteriores de acuerdo a como se desarrolle, la norma permite modificaciones, las cuales serán registradas cuando sea necesario y se detecte la necesidad de algún cambio.

#### **4.6 Control de Registros**

La Norma ISO 9001:2008, dentro de sus requisitos son el mantener registros de las acciones realizadas por la organización, estos registro deben mantenerse para comprobar la ejecución de ellas, es por ello que se diseñan Registros necesarios para llevar el control de estas, los documentos se detallan a continuación:

- ✓ Ficha trabajador. D-03, anexo 15, ver página 125.
- ✓ Descripción de Cargos. D-04, anexo 16, ver página 126.
- ✓ Programa Anual de capacitaciones. D-05, anexo 17, ver página 127.
- ✓ Registro de Capacitaciones. D-06, anexo 18, ver página 128.
- ✓ Requerimiento de acciones preventivas y correctivas. D-07, anexo 19, ver página 129.
- ✓ Mantenciones de infraestructura y Respaldo de la información del SGC. D-08, anexo 20, ver página 130.
- ✓ Indicadores de desempeño de Procesos. D-09, anexo 21, ver página 131.

## 5. Conclusiones y recomendaciones

Al finalizar el estudio de la investigación se debe destacar la importancia para las organizaciones de contar con un Sistema de Gestión de Calidad de ahora en adelante SGC, ya que este abarca todos los procesos que son necesarios para el buen funcionamiento de las empresas.

Una correcta implementación de un SGC, permite reducir costos, lograr mejoras continuas de los productos y /o servicios en función de aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

La investigación permitió, ratificar la falta de procedimientos documentados, si bien existen y cuenta con responsables, es necesario documentarlos para estandarizarlos y cumplir con los requerimientos de un SGC.

El instrumento aplicado para el levantamiento de información, Anexo 1 página 46, se utilizó para la confección del flujo grama de los siguientes procesos: Proceso Compra de Trigo y Arroz, Producción de Arroz y Producción de Harina y Subproductos. Además de identificar las funciones y responsabilidades de los miembros de la organización.

El instrumento aplicado para medir la Brecha (Check list Anexo 2, página 47), demostró la carencia de un sistema de Gestión de Calidad, a pesar de ello existen áreas de la organización, como el área de Producción que sin tener su proceso documentado funciona y entrega un producto de calidad, caso contrario es el área de administración y ventas que no cumple con las expectativas organizacionales en cuanto a calidad se refiere. De lo anterior se desprende la importancia de que la alta dirección comunique el desarrollo e implementación de un SGC a todos los miembros de la empresa para que en conjunto se comprometan con la Política de calidad y con los objetivos de calidad propuestos en ellos.

Finalmente se diseñó cada uno de los procesos requeridos por la norma Internacional ISO 9001:2008 y los necesarios para el buen funcionamiento del SGC, se diseñó un Manual de Calidad el que estandariza lo necesario y requerido por la norma de referencia, cabe señalar que este es el diagnóstico y desarrollo, quedando a responsabilidad de la organización la implementación y certificación del SGC.

El costo de la implementación y mantenimiento de un SGC, asciende a 124 UF por 3 años, esto se demuestra en cotización solicitada a la empresa Applus Certificación, Anexo N° 3 página 55, esto podría llegar a ser una limitante para la implementación del SGC, dependerá del grado de compromiso por parte de la dirección de la Organización, para implementarla o no.

Como recomendación final podemos agregar que la empresa al contar con una certificación bajo esta norma obtendrá una marcada diferenciación en su rubro, reflejándose en la calidad de sus productos y o servicio, a través de la satisfacción de sus clientes y la mejora continua de sus procesos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- *Evolución de la calidad - Monografias.com*. (Octubre de 2015). Recuperado el 15, de [http://www.monografias.com/trabajos\\_99/evolucion-alidad/evolucion-calidad.shtm](http://www.monografias.com/trabajos_99/evolucion-alidad/evolucion-calidad.shtm)
- *Herramientas para que logres implementar la norma ISO 9001*. (2015). Recuperado el 16 de octubre de 2015.  
<http://blogdecalidadiso.es/historia-de-la-iso/>: <http://blogdecalidadiso.es>(26 de 10 de 2015).
- *Ley Chile - Búsqueda Simple*. (2015).  
<http://www.leychile.cl/Consulta/listaresultadosimple?cadena=20656>.
- *Los 8 principios de gestión de la calidad*. (28 de Octubre de 2015). Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>.
- *Norma iso-9000-2005-vocabulario*. (15 de Octubre de 2015). Recuperado el 2015, de <http://es.slideshare.net/landy26/norma-iso90002005vocabulario>.
- *Política de calidad y objetivos|PRINCIPIOS DE GESTION*. (29 de Octubre de 2015). Obtenido de <http://abc-calidad.blogspot.cl/2011/05/politica-de-calidad-y-objetivos.html>.
- *Que es ISO 9001?* (15 de Octubre de 2015). Obtenido de *Que es ISO 9001?*: [www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html](http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html).
- *WILLIAM EDWARDS DEMING | LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN*. (10 de Octubre de 2015). Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>.
- *www.sancarlos.cl/pdf/San Carlos Lugares e Historia.pdf*. (10 de Noviembre de 2015).
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos alineados con la estrategia IV edición*. Santiago: Evolución.
- Chiavenato, I. (s.f.). *Administracion, proceso adminitrativos*. McGraw-Hill.
- Feigenbaun, A. (1956). *Total Quality Control*. Editorial Continental.
- Herrera, H. o. (s.f.). *Sistema y Calidad Total*. Recuperado el 16 de 10 de 2015, de [www.sistemaycalidadtotal.com](http://www.sistemaycalidadtotal.com)
- *Historia de la ISO - International Standarization Organization*. (s.f.). Recuperado el 22 de Octubre de 2015.  
<http://treilir.com/web/politica-de-calidad/>. (s.f.). *treilir.com*. Recuperado el 4 de 12 de 2015, de <http://treilir.com/web/politica-de-calidad/>
- Villegas Castro, A. (2009). *Cybertesis UBB*. Recuperado el 10 de octubre de 2015, de [http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2009/villegas\\_a/html/index-frames.html](http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2009/villegas_a/html/index-frames.html)

# ***ANEXOS***



**ANEXO N° 2**

Se realiza conforme a requisitos normativos de la norma Internacional ISO 9001/2008.

CHECK LIST				
ITEM	DESCRIPCION	SI	NO	Observaciones
<b>4.</b>	<b>GESTION DE CALIDAD</b>			
4.1	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)			
	¿Existe documentado un SGC en la empresa?		x	
	¿Están identificados los procesos de la organización?	x		No documentado
	¿Están secuenciados y se ha determinado su interacción?		x	
	¿Hay criterios y métodos que aseguren que la operación y control de los procesos es eficaz? (indicadores u otro tipo de medida)		x	
	¿Se realizan actividades de seguimiento, medición y análisis de dichos procesos?		x	
	¿Se encuentran implantadas acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?		x	
	EXTERNALIZACIÓN DE PROCESOS ¿existe en la empresa?	x		
	¿La organización ha establecido controles para los procesos externalizados?		x	
4.2	Requisitos de la documentación.			
	¿La empresa posee un documento de Política de Calidad?		x	
	¿La empresa Posee un documentos de Objetivos de Calidad?		x	
	¿La empresa posee un documento de manual de Calidad?		x	
	¿La organización dispone de otros documentos para el eficaz control, planificación y operación de sus procesos?		x	
	¿La organización dispone de un listado de registros, en donde, como mínimo, se incluyan los requeridos por la norma?		x	
4.2.2	Manual de calidad.			
	¿El manual de calidad describe el alcance del sistema de gestión de calidad?		x	

	¿El Manual de Calidad incluye los procedimientos documentados exigidos por el S.G.C?		x	
4.2.3	Control de documentos.			
	¿La organización dispone de un procedimiento documentado en el que se describe el control de los documentos?		x	
	¿Se han Definido las responsabilidades para la revisión y aprobación de los documentos?		x	
4.2.4	Control de registro.			
	¿Existe un procedimiento documentado para el control de registro?		x	
	¿Existe una metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación retención y disposición de los registros?		x	
5.	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>			
5.1	Compromiso de la Dirección			
	¿Hay comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?	x		no documentados
	¿La alta dirección asegura el establecimiento de la política de calidad?		x	
	¿Hay aseguramiento que se establezcan los objetivos de calidad?		x	
	¿Asegura la disponibilidad de recursos?	x		
5.2	Enfoque al cliente			
	¿La alta dirección asegura la determinación de los requisitos del cliente y su cumplimiento con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?	x		No documentado
5.3	Política de Calidad			
	¿La política de calidad es coherente con la realidad de la organización?		x	
	¿Los Objetivos de Calidad están de acuerdo a las directrices de la política?		x	
5.4	Planificación			
5.4.1	Objetivos de Calidad			
	¿Los objetivos se han fijado en funciones y niveles adecuados que ofrezcan mejora continua de la organización?		x	
5.4.2	Planificación del sistema de calidad			

	¿Se encuentra planificados los procesos del SGC?		x	
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad			
	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?		x	
5.5.2	Representante de la dirección			
	¿Se encuentra documentada la asignación de algún representante de la Dirección a algún cargo o puesto de la organización?		x	
5.5.3	Comunicación interna			
	¿La alta dirección asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa en relación a la eficacia del SGC?		x	
5.6	Revisión por la dirección			
	¿Se encuentra definida la frecuencia de realización de las revisiones del sistema por la dirección?		x	
5.6.2	Información de entrada para la revisión.			
	¿El informe de revisión contiene los resultados de las auditorías internas?		x	
<b>6.</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>			
6.1	Provisión de recursos			
	¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?		x	
6.2	Recursos humanos			
	¿Todo el personal que realiza trabajos que afectan la Calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada?		x	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación.			
	¿Mantiene los registros apropiados de educación, habilidades y experiencia?		x	
6.3	Infraestructura			

	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	x		Sin evidencia
	edificios, espacio de trabajo y servicios asolados,	x		Sin evidencia
	equipo para los procesos (tanto hardware como software),	x		Sin evidencia
	servicios de apoyo como por ejemplo transporte o comunicación	x		Sin evidencia
6.4	Ambiente de trabajo			
	¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	x		Sin evidencia
<b>7.</b>	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>			
7.1	Planificación de la realización del producto.			
	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?	x		Sin evidencia
7.2	Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto			
	¿Existe una metodología definida para la determinación de estos requisitos?		x	
	¿Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido?		x	En tramite
	¿Los requisitos legales o reglamentarios relacionados con el producto?		x	En Tramite
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto			
	¿Están definidos los requisitos del producto?	x		No documentado
7.2.3	Comunicación con el cliente.			
	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	x		
	La retroalimentación del cliente, ¿incluye sus quejas?	x		
7.3	Diseño y desarrollo			
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo			
	¿Existe una planificación para cada uno de los diseños o desarrollo?	x		
	¿Están definidos los criterios de revisión de cada una de las etapas del diseño?	x		
7.4	Compras			

7.4.1	Proceso de compras			
	¿La organización se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados?	x		
	¿La organización evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización?	x		
7.4.2	Información de las compras			
	¿La información de las compras describe el producto a comprar?	x		no documentado
	¿Existen requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?	x		
	¿La organización asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?	x		No documentado
7.4.3	Verificación de los productos comprados			
	¿La organización, se asegura que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados a través del establecimiento e implementación de actividades de inspección u otras actividades necesarias?	x		
7.5	Producción y prestación del servicio			
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio			
	¿La producción y la prestación del servicio se planifican y llevan a cabo bajo condiciones controladas?	x		No documentado
	¿Existe la disponibilidad de información que describa las características del producto?		x	
	¿Existe la disponibilidad de instrucciones de trabajo?	x		No documentado
	¿Existe el uso de equipo apropiado?	x		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.			
	¿La organización valida aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?	x		No documentado
7.5.3	Identificación y trazabilidad			

	¿Se identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, cuando es apropiado?	x		
7.5.4	Propiedad del cliente			
	¿Se cuidan los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma?	x		
7.5.5	Preservación del producto			
	¿Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?	x		
	¿Incluye esta preservación la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección?	x		
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y medición			
	¿Se certifica los instrumentos y elementos con los que se controla la calidad del producto final?	x		
	¿Existen procesos para asegurar que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?		x	
	¿Cuándo es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición se calibra o verifica a intervalos especificados o antes de su utilización?	x		
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</b>			
8.1	Generalidades			
	¿Existen definidos procesos para realizar el seguimiento medición análisis y mejora?	x		no documentado
8.2	Seguimiento y medición			
8.2.1	Satisfacción del cliente			
	¿Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?		x	

## ANEXO N° 3 COTIZACIÓN CERTIFICACION INTERNACIONAL ISO 9001:2008



*Propuesta Comercial N° 4041-2015  
Industrias Molinera y Arrocería Santa Marta Ltda*

### 4. Alcance del Servicio

Esta propuesta ha sido preparada en base a la información y antecedentes entregados por **Industrias Molinera y Arrocería Santa Marta Ltda** de acuerdo al siguiente detalle y para cubrir exclusivamente el Alcance del Sistema Gestión indicado a continuación bajo **Norma ISO 9001:2008**. Este Alcance será verificado en la Auditoría correspondiente, por lo cual podría ser modificado y/o complementado para proceder a la correcta emisión del Certificado.

**"PRODUCCIÓN DE HARINA Y ARROZ Y SUS DERIVADOS "**

*Persona de Contacto Responsable del Sistema de Gestión (contacto con quién se coordinarán las auditorías)*

<b>Nombre Contacto</b>	↑ Carmen Gloria Almendras Fernández
<b>Teléfono Directo/anexo</b>	↑ 42-2411984 / 87925798
<b>Cargo</b>	↑ Apoyo Administrativo de Gestión
<b>Mail</b>	↑ Tabyta_616@hotmail.com

### 5. Dedicación de días y auditor y valores

Son los días asignados al proceso de Certificación durante el periodo de 3 años; dado el número de empleados, el tipo de actividades, y las instalaciones declaradas dentro del alcance del sistema de gestión, según **Norma ISO 9001:2008**. Con estos antecedentes se ha determinado el siguiente programa de auditorías:

Auditoría de Certificación		Auditorías de Mantenición	
Fase 1 Inicial H/D	Fase 2 Principal H/D	Primer año (11 meses) H/D	Segundo Año (23 meses) H/D
<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>
<b>UF 88</b>		<b>UF 18</b>	<b>UF 18</b>

Las Auditorías de Mantenición, es un ejercicio obligatorio del proceso de certificación, y de no realizarlo en los plazos establecidos, es causal de suspensión, cancelación y retiro de certificado.

Los valores están expresados en unidades de fomento y están exentos de IVA, incluyen las actividades descritas anteriormente.

### Total del Proyecto de Certificación

**UF 124 por 3 años**

Esta Propuesta incluye la entrega de 1 certificado original.  
Las copias adicionales de Certificados tienen un valor de **UF 3 cada una**.

## ANEXO N° 4

	<p>PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>Pág. 1 de 9</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-01</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

### 1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer y definir la forma para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, modificación y control de los documentos y registros que componen el Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC) de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Manual de Calidad.
- Procedimientos.
- Instructivos de Trabajo.
- Documentos de Origen Externo.

### 3. RESPONSABILIDAD

Encargado de Calidad.

### 4. DEFINICIONES

**Procedimiento:** Documento que establece la secuencia de operaciones para la realización de un determinado proceso o la interacción entre ellos.

**Instructivo:** Documento que especifica en detalle las operaciones necesarias para realizar alguna actividad.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTRO	Pág. 2 de 9
N° Revisión 00	Código P-01	Fecha 30/11/2015

**Copia Controlada:** Documento sometido a un proceso de distribución controlado, de modo que se asegure que se utiliza la última revisión.

**Identificación:** Nombre asociado al producto y/o proceso o al documento de origen (Procedimiento o Instructivo) y éste indica en forma directa o indirecta el contenido de este registro.

**Almacenamiento:** Lugar de archivo y en que se encuentra el registro, papel, etc.

**Protección:** Medio que se utiliza para mantener el registro (Ej.: Físico, Magnético y/o Electrónico).

**Tiempo de Retención:** Tiempo que se mantendrá el registro como evidencia de resultados y/o actividades ejecutadas.

**Recuperación:** Cargo responsable de la mantención y cuidados del registro.

**Disposición:** Actividad que se realiza una vez vencido el tiempo de retención del registro (Ej.: Eliminación u otro).

## 5. MODO DE OPERACIÓN

Cada una de las áreas y/o unidades de la empresa son responsables de generar sus procedimientos e instructivos de acuerdo a lo establecido por este procedimiento.

	<p>PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>Pág. 3 de 9</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-01</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

## 5.1. Estructura y consideraciones para la elaboración de documentos

### 5.1.1. Identificación de los documentos

La documentación del SGC se identifica mediante los datos que se ubican en el encabezado de página:

- Título del documento
- Logo de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.
- N° de revisión
- Código del documento
- Numeración de página
- Fecha de Elaboración

### 5.1.2. Enumeración

Todas las páginas de un documento irán compaginadas en orden correlativo indicando el total de páginas.

### 5.1.3. Codificación de los documentos

El código de los documentos se estructurará de la siguiente forma:

“Tipo de Documento - Número Correlativo”

Donde:

MC= Manual de la Calidad

P = Procedimiento

I= Instructivo

D= Documento (otro tipo).

	<p>PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>Pág. 4 de 9</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-01</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

#### 5.1.4. Estructura de un Procedimiento e Instructivo

Los documentos se estructurarán según lo siguiente, dejando abierta la posibilidad de agregar nuevos ítems o suprimir algunos:

<p><b>1. Objetivo</b> Establece la finalidad del documento.</p> <p><b>2. Alcance</b> Define el ámbito en el cual es aplicable el documento, reflejando las excepciones que pudieran tener.</p> <p><b>3. Responsabilidad</b> de los cargos responsables de formular, actualizar y asegurar el cumplimiento de todas las actividades del documento.</p> <p><b>4. Definiciones</b> Se ingresan términos necesarios de comprender en la documentación, para aplicar el documento.</p> <p><b>5. Modo de Operación</b> Define en forma clara la operatoria o actividades que se desarrollan para asegurar la comprensión del proceso.</p> <p><b>6. Registros</b> Lista de los registros generados por las actividades del documento.</p> <p><b>7. Control de cambios</b> Se indican los cambios generados en la revisión anterior.</p> <p><b>8. Anexos</b> Se reproducen los formatos/formularios de los registros que se estime necesario y/o cualquier otra información que aporte en aclarar el proceso.</p> <p><b>9. Revisión y Aprobación</b> Se registra el cargo que revisa el documento y de quién lo aprueba, con las respectivas firmas y fecha de lo ocurrido.</p>
---

	<p>PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>Pág. 5 de 9</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-01</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

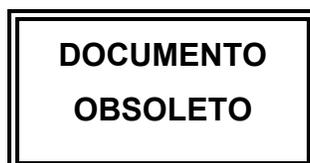
### 5.1.5. Revisión y aprobación de documentos

La revisión de los documentos es de responsabilidad del Encargado de la Calidad, el Gerente. Esto último depende de los contenidos que se aborden en cada uno de los documentos que forman parte del SGC de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA. Si la revisión concluyera satisfactoriamente, el Gerente será responsable de la aprobación final de los documentos y estampará su firma en éste en señal de conformidad.

### 5.1.6. Distribución de documentos

Todo documento aprobado, antes de salir a circulación, será ingresado por el Encargado de la Calidad en la “Lista Maestra Documentos” (Anexo 01) no se generarán copias porque el SGC, se encontrará en digital en el computador del encargado de calidad y además mantendrá los documentos originales con las respectivas firmas de revisión y aprobación. Si es necesario distribuir copias de los documentos serán impresas, llevando el texto “este documentos al ser impreso se convierte en una copia **NO CONTROLADA**”, lo que libera a INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., de toda responsabilidad del uso de este documento con posterior a este hecho.

Los documentos que han sido reemplazados por una nueva revisión poseen la condición de documento obsoleto y deberán ser eliminados. En el caso de dejar una copia de dicho documento para cualquier uso dentro de la organización deberá identificarse con la siguiente leyenda.



	<p>PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>Pág. 6 de 9</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-01</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

#### 5.1.7. Documentos de origen externo

Los documentos de origen externo, tales como, normas o reglamentos que sean aplicables en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, son incorporados a la “Lista Maestra de Documentos Externos” (Anexo 02), por el Encargado de Calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., quién tendrá la responsabilidad de mantener informada la vigencia de estos documentos ya sea en papel o digital.

#### 5.1.8. Control Registros de Calidad

El Encargado de Calidad mantendrá una única “Lista Control Registros de Calidad” (Anexo 03) en la cual se definirán los criterios de control relativos a la identificación, revisión, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros. Por otra parte, el personal de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., es responsable de respetar los criterios de control definidos y asegurar que los registros permanezcan legibles y recuperables.

Los registros están disponibles para cualquier miembro de la empresa, previa autorización del Gerente (o quien designe).

En el caso que un cliente o una empresa externa a INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., solicite algún tipo de registro del SGC, éste sólo se podrá poner a su disposición previa aprobación del Gerente (o quien designe).

	<p>PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>Pág. 7 de 9</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-01</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

## 6. REGISTROS

Lista Maestra Documentos.

Lista Maestra Documentos Externos.

Lista Control Registros de Calidad.

## 7. ANEXOS

Anexo 01: Lista Maestra Documentos.

Anexo 02: Lista Maestra Documentos Externos.

Anexo 03: Lista Control Registros de Calidad.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p style="text-align: right;">Pág. 8 de 9</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p style="text-align: center;">Código P-01</p>	<p style="text-align: right;">Fecha 30/11/2015</p>

## 9. REVISIÓN Y APROBACIÓN

<p><b>Revisión:</b> Encargado de Calidad</p>	<p>Fecha: 18/12/2015</p>
<p><b>Aprobación:</b> Sub Gerente</p>	<p>Fecha: 18/12/2015</p>

## LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

Anexo 01 – Rev. 00

N°	Nombre del documento	Código	Revisión

	PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 9 de 9
N° Revisión 00	Código P-01	Fecha 30/11/2015

### LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Anexo 02 Rev. 00

N°	Nombre del documento	Código	Versión
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

### Lista de Control de Registros de Calidad

Anexo 03 Rev. 00

N°	Rev.	Identificación	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
1							
2							
3							
4							

**ANEXO N° 5**

	<p><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y RECLAMOS DE CLIENTE</b></p>	<p>Pág. 1 de 7</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-02</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

**OBJETIVO.**

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología a seguir para implementar acciones preventivas, correctivas y tratamiento de reclamos de clientes, que sean efectivas, con el objeto de eliminar las causas de las no conformidades encontradas al Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) o de las potenciales desviaciones que este pueda sufrir.

**2. ALCANCE.**

A todas las actividades que, en forma directa o no, puedan producir no conformidades o reclamos de clientes, dentro de la empresa.

**4. RESPONSABILIDAD**

El Encargado de Calidad y/o el que él designe es responsable de la formulación, actualización, aplicación y asegurar el cumplimiento de todas las actividades de este procedimiento.

**4. DEFINICIONES:**

- **RAC:** Requerimiento de Acciones Correctivas.
- **RAP:** Requerimiento de Acciones Preventivas.
- **NC:** No Conformidad, incumplimiento de un requisito.
- **AC:** Acción Correctiva, acción tomada para eliminar la causa raíz de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **AP:** Acción Preventiva, acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y RECLAMOS DE CLIENTE</b>	Pág. 2 de 7
N° Revisión 00	Código P-02	Fecha 30/11/2015

- **RC:** Reclamos de Clientes, reclamo o desconformidad presentada, dada a conocer por los clientes, sobre el servicio prestado.

## 5. MODO DE OPERACIÓN.

La empresa al detectar una potencial No Conformidad, en adelante NC, ha establecido la toma de acciones preventivas en los casos potenciales y acciones correctivas para aquellos casos en los que existe una evidente desviación de los estándares definidos. Para cada situación en particular se han establecido procedimientos a seguir los que se detallan a continuación:

### 5.1 Implementación de Acciones Correctivas

#### 5.1.1 Causa de las No Conformidades detectadas.

Las acciones correctivas, (en adelante AC) están dirigidas a revisar el Sistema de Gestión de Calidad, y se establecen ante problemas detectados en la operación de los procesos para la entrega del servicio, en los resultados de las auditorías internas (P-04) y externas, la Satisfacción del Cliente, en la Medición del Desempeño de los Procesos (Revisión de Gerencia) (P-07 Gestión de Operaciones y en cualquier actividad definida en el SGC de "INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA."

#### 5.1.2. Proceso de Acciones Correctivas

El Encargado de Calidad, y/o el que él designe y el personal involucrado, identifican las causas por el cual se originó el problema observado. En caso que la NC sea muy grave se realiza la reunión en forma inmediata. Este punto es de vital

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y RECLAMOS DE CLIENTE</b>	Pág. 3 de 7
N° Revisión 00	Código P-02	Fecha 30/11/2015

importancia ya que constituyen la base para la definición de las AC correspondientes. Lo anterior queda registrado en el Formulario Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas RAP, RAC Anexo 01.

Una vez analizada la causa que originó el problema, el Encargado de Calidad, define las Acciones correctivas o preventivas necesarias para eliminar la causa que originó la NC. Las acciones correctivas generadas se registran en el Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas RAP, RAC Anexo 01.

El Gerente General, nombra al responsable de la aplicación de las acciones generadas en el punto anterior. El responsable puede ser el mismo Encargado de Calidad, también puede ser alguien que pertenezca al área donde se produjo el problema.

Terminado el plazo para la implementación de las AP o AC fijado por el Gerente General, y/o a quien designe, deben revisar si dichas acciones fueron efectivas erradicando la causa. Cuando el resultado haya sido positivo, el Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas RAP, RAC Anexo 01 será cerrada y almacenada por el Encargado de Calidad, en el archivo correspondiente. De lo contrario, se investigará nuevamente la causa, se completará un nuevo Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas RAP, RAC Anexo 01 haciendo referencia al requerimiento de origen y se repetirá el ciclo anteriormente descrito.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y RECLAMOS DE CLIENTE</b>	Pág. 4 de 7
N° Revisión 00	Código P-02	Fecha 30/11/2015

El formulario Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas RAP, RAC Anexo 01 será información base de análisis en las revisiones de gerencia anuales que mantiene el Encargado de Calidad.

## 5.2 Implementación de Acciones Preventivas

### 5.2.1. Causa de No Conformidades potenciales detectadas.

La empresa, implementa acciones para eliminar la causa de las No-Conformidades potenciales detectadas, para prevenir que estas ocurran. Por lo anterior, se indica a todo el personal que cada vez que detecten una NC potencial, deben de informarlo a su superior directo.

Estas NC potenciales se presentan normalmente por cualquier cambio en los procesos del S.G.C.como:

- a) Contratación de nuevo personal
- b) Tendencia negativa en los indicadores de desempeño
- c) Nuevos mobiliario o equipos
- d) Otras situaciones

El proceso que se ejecuta para las NC potenciales, se realizan de acuerdo a lo descrito en el punto 5.1.2., y se debe cambiar los términos de No Conformidad por Potencial No Conformidad y Acciones Correctivas Por Acciones Preventivas.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y RECLAMOS DE CLIENTE</b>	Pág. 5 de 7
N° Revisión 00	Código P-02	Fecha 30/11/2015

### 5.3 Gestionar Reclamos de Clientes

Las actividades relacionadas con la gestión de reclamos de Clientes siguen el mecanismo descrito a continuación:

El funcionario que reciba un reclamo del Cliente debe informarlo al Encargado de Calidad, quien emite un Requerimiento de Acción Preventiva y Correctivas RAP, RAC Anexo 01. En este registro completa la sección “Origen” marcando los campos “Reclamo de Cliente” y “Acción Correctiva”.

Posteriormente, el Encargado de Calidad realiza un análisis para determinar las causas que generaron el reclamo y si procede, define e implemente las acciones correctivas para evitar su repetición, lo cual registra en el Requerimiento de Acción Preventiva y Correctivas RAP, RAC Anexo 01. Estas últimas responsabilidades pueden ser compartidas con el Gerente General, si así lo estima conveniente.

El Encargado de Calidad verifica la correcta implementación de las acciones correctivas con posterioridad a la fecha comprometida, lo cual registra en el Requerimiento de Acciones Preventiva y Correctivas RAP, RAC Anexo 01.

Los datos de reclamos de Clientes son considerados en las reuniones de Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de la Calidad de “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS y RECLAMOS DE CLIENTE</b>	Pág. 6 de 7
N° Revisión 00	Código P-02	Fecha 30/11/2015

## 6. ARCHIVO DE REGISTROS

- Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas (RAP, RAC)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

## 8. ANEXOS.

Anexo 01: Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas (RAP, RAC).

## 9. REVISIÓN Y APROBACIÓN

<b>Revisión:</b> Encargado de Calidad	Fecha: 18-12-2015
<b>Aprobación:</b> Gerente General	Fecha: 18-12-2015

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS y RECLAMOS DE CLIENTE</b>	Pág. 7 de 7
	N° Revisión 00	Código P-02

**Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas (RAP, RAC).**

**Anexo 01 Rev 00**

<b>ORIGEN DEL RAP-RAC</b> N° de Auditoria _____ Fecha: / / Acción Correctiva _____ Acción Preventiva _____ Reclamo de Cliente _____ Oportunidad de Mejora _____ Producto No Conforme _____		
<b>1.- DESCRIPCIÓN D</b> <b>E LA NO CONFORMIDAD NÚMERO:</b> Párrafo de la norma: _____ Documento Sistema de gestión: _____ Categoría de la no conformidad: MAYOR: ____ Menor : ____ Observación: ____ Oportunidad de Mejora (OM): ____		
Nombre: _____  _____ firma del representante de la empresa	Nombre: _____  _____ Firma del auditor Interno/ líder	Nombre: _____  _____ Firma quien curso la NC/OM
<b>2.-ANÁLISIS DE LA(S) CAUSA(S)</b>		
<b>3.- ACCIÓN CORRECTIVA /PREVENTIVA PROPUESTA.</b> (incluir corrección o eliminación de la desviación, evidencia de respaldo y como la organización se asegurará que la no conformidad no vuelva a ocurrir)		
Fecha prevista de resolución: _____ Nombre y firma del representante de la empresa: _____		
<b>4.- VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA</b>		
Satisfactorio: _____ No satisfactorio: _____ Aportar más evidencias: _____ • Fecha resolución requerida: _____	Fecha: _____ Nombre: Gerente General	
<b>5.- VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCION</b>		
Observación: _____ Solución No satisfactoria: _____ • Cierre del NC/OM: _____	Fecha: _____ Nombre: Gerente General	

**ANEXO N° 6**

	<p><b>PROCEDIMIENTO</b> <b>TRATAMIENTO DE PRESTACIONES DE</b> <b>SERVICIOS NO CONFORME</b></p>	<p>Pág. 1 de 5</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-03</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

**1. OBJETIVO.**

Establecer las pautas generales a seguir para asegurar que las prestaciones de Servicios que no estén conforme a los requerimientos acordados con el cliente, se identifiquen, controlen e investiguen para eliminar las causas generadoras, previniendo así su uso o entrega no intencional.

**2. ALCANCE.**

Este Procedimiento de Calidad se aplica a todas las secciones de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., que intervienen en el proceso y la entrega del producto o Servicio al Cliente.

**5. RESPONSABILIDAD**

El Encargado de Calidad, es el responsable de la formulación, actualización y aplicación de este Procedimiento de Calidad, debiendo asegurarse que las unidades orgánicas de su dependencia lo apliquen cabalmente.

**4. DEFINICIONES:**

**Producto o Servicio No Conforme (SNC):** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos.

**No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito establecido en el Sistema de Gestión de Calidad y/o en la norma internacional ISO 9001:2008.

	<b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS NO CONFORME</b>	Pág. 2 de 5
N° Revisión 00	Código P-03	Fecha 30/11/2015

## 5. MODO DE OPERACIÓN.

### 5.1. Generalidades.

INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., tiene como objetivo entregar un servicio de calidad a sus clientes, por tal razón tiene establecido un procedimiento para el tratamiento de los servicios No conformes que puedan ser entregados.

Toda persona que detecte una Prestación de Servicio que antes, durante o finalizada su ejecución no está Conforme a los requerimientos establecidos, debe dar aviso al encargado de la actividad o Encargado de Calidad, quién definirá las acciones a realizar sobre el SNC con la finalidad de corregir los efectos, o efectos potenciales, que dicho SNC pueda generar.

### 5.2. Detección de una Prestación de Servicio No Conforme.

Una prestación de Servicio No Conforme se puede detectar e informar por distintos medios: de forma interna, por Personal de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA o externa a través de una llamada o reclamo formal del Cliente.

Los SNC pueden provenir de los siguientes factores sin excluir otros:

- Errores en la emisión de facturas en relación a los datos del cliente y valores.
- Reclamos de Clientes
- Facturas y boletas nulas por motivos de errores

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>TRATAMIENTO DE PRESTACIONES DE</b> <b>SERVICIOS NO CONFORME</b>	Pág. 3 de 5
N° Revisión 00	Código P-03	Fecha 30/11/2015

En caso de tratarse de un SNC detectado en el proceso de compras, esta incidencia además es registrada según lo descrito en el Procedimiento de Compra P-06, Anexo 05 Registro Evaluación de Proveedores.

### **5.2.1. Detección de Servicio No Conforme por parte del personal de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.**

Cuando el personal de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., detecte una Prestación de Servicio No Conforme, éste según sea la gravedad del problema, le dará una solución momentánea para volver el servicio a la normalidad y luego informar al encargado de la actividad o Encargado de Calidad para que analicen lo sucedido y tomen las acciones correctivas. De lo contrario, cuando la persona que detectó una Prestación de Servicio No Conforme no pueda dar una solución momentánea, éste deberá comunicar de forma inmediata al Gerente General, según sea el caso, para que tomen las medidas pertinentes y den solución a lo ocurrido.

Una vez que el servicio haya vuelto a la normalidad, el responsable del proceso emitirá Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas (RAP-RAC) para identificar la causa raíz del problema que generó la Prestación de Servicio No Conforme. Luego, entregará dicho documento al Encargado de Calidad o quien él designe, para que investigue las causas y tome las acciones correctivas para erradicar éstas y evitar la recurrencia del problema, se utilizará el **registro P-2** Anexo 01 Requerimiento de acciones Preventivas y Correctivas RAP y RAC.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>TRATAMIENTO DE PRESTACIONES DE</b> <b>SERVICIOS NO CONFORME</b>	Pág. 4 de 5
N° Revisión 00	Código P-03	Fecha 30/11/2015

### 5.2.2. Detección de Servicio No Conforme por parte del Cliente.

Si el Cliente detecta una No Conformidad en servicio prestado, deberá comunicarse con el Encargado de Calidad o quien él designe para informar y solucionar el problema. El cliente podrá hacer su reclamo de manera formal vía carta, a través de correo electrónico o verbalmente, dirigiéndose al Gerente General de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., quien se interiorizará del problema ocurrido y posteriormente lo registrará en un formulario **P-02** Anexo 01: Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas (RAP-RAC). El proceso para la eliminación de las causas en este caso será de acuerdo a la acción propuesta para su levantamiento.

### 5.3. Acciones para impedir la No conformidad a Futuro.

INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., para evitar NC en la entrega del servicio se mantendrá continuamente revisando su Sistema de Gestión de Calidad, tomando medidas preventivas, cada vez que correspondan, con el objeto de eliminar desviaciones que puedan provocar una NC en la entrega del servicio. Cuando sea necesario, la Política, los Objetivos, Procedimientos e Instructivos, se reformularán o rediseñarán de forma tal que el proceso de la entrega del servicio cumpla con todos los requerimientos solicitados.

## 6. ARCHIVO DE REGISTROS

**P-02** Anexo 01: Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas (RAP-RAC)

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>TRATAMIENTO DE PRESTACIONES DE</b> <b>SERVICIOS NO CONFORME</b>	Pág. 5 de 5
N° Revisión 00	Código P-03	Fecha 30/11/2015

**7. ANEXOS.**

No hay

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

**9. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<b>Revisión:</b> Encargado de Calidad	Fecha: 18/12/2015
<b>Aprobación:</b> Gerente	Fecha: 18/12/2015

## ANEXO N° 7

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Pág. 1 de 9
N° Revisión 00	Código P-04	Fecha 30/11/2015

### 1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objeto reflejar las directrices que se deben seguir para la realización de las Auditorías Internas de Calidad, con el fin de:

- a) Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad está totalmente implementado.
- b) Comprobar la eficacia y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Identificar las desviaciones al Sistema de Gestión de la Calidad.
- d) Definir y verificar la solución o corrección de estas desviaciones.

### 2. ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todas las Auditorías que se realicen en “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.” y cuyos objetivos sean la comprobación de la correcta realización de aquellas actividades relacionadas con la calidad y su eficacia.

### 6. RESPONSABILIDAD

El Encargado de Calidad o a quien designe, será el responsable de la formulación, actualización y aplicación de este procedimiento de calidad, asegurándose del cumplimiento cabal de sus actividades.

### 7. DEFINICIONES:

- **RAC:** Requerimiento de Acciones Correctivas.
- **RAP:** Requerimiento de Acciones Preventivas.

### 5. MODO DE OPERACIÓN.

#### 5.1. Planificación de las Auditorías internas de calidad.

INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., ha establecido que realizará como mínimo una Auditoría Interna al año. Lo anterior, con el objeto de comprobar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad. En dichas

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Pág. 2 de 9
N° Revisión 00	Código P-04	Fecha 30/11/2015

Auditorías se revisarán las cláusulas estipuladas en la Norma Chilena ISO 9001:2008, Manual de Calidad, Procedimientos e Instructivos y registros de la Empresa.

El Encargado de Calidad, es responsable de confeccionar un Programa Anual de Auditoría en el cual deberá identificar el área a auditar y la fecha correspondiente. Este Programa Anual de Auditorías Anexo 01, será revisado por el Gerente General, quién autorizará dicho programa con su firma en éste.

### **5.2. Equipo de Auditoría.**

El Auditor podrá ser contratado como servicio externo o formará parte del personal de “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”. En ambos casos deberá haber cumplido satisfactoriamente el Curso de Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de 16 horas de duración.

El Auditor de “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”, no podrá realizar esta tarea en su propia área de trabajo, por lo que deberán auditar un área o unidad ajena como resguardo de la objetividad de la auditoría y lograr resultados representativos que permitan mejorar continuamente el desempeño de la empresa.

Responsabilidades del auditor:

- Preparar el Plan de Auditoría Anexo 03.
- Desarrollar la reunión preliminar de coordinación con el personal a auditar.
- Efectuar la reunión pos Auditoría, en la cual se informará al Gerente General las anomalías u oportunidades de mejoras encontradas.
- Preparar y entregar el Informe Final de Auditoría Anexo 02 al Gerente General.

### **5.3. Resultados de la Auditoría.**

Concluida la Auditoría, el equipo el auditor se reunirá con el Encargado de Calidad para analizar los hallazgos encontrados durante su desarrollo, definirá cuales

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Pág. 3 de 9
N° Revisión 00	Código P-04	Fecha 30/11/2015

de éstos corresponden a una No Conformidad y cuales sólo representan una observación para prevenir una futura no conformidad.

Los hallazgos definidos como No Conformidad al SGC deberán ser registradas en el formulario “Requerimiento de Acciones Preventivas Correctivas (RAP-RAC) (P-02 Anexo 01)” en él cual se registrará la evidencia objetiva de dicha No Conformidad. Por otra parte, para aquellos hallazgos que no correspondan a una No Conformidad pero lo puedan ser en un futuro, quedarán registrados en el mismo formulario. En ambos casos, el Encargado de Calidad, será responsable de emitir dichos registros y entregar a los responsables para su desarrollo e investigación.

Para finalizar esta etapa, el auditor confeccionará un Informe Final de Auditoría Anexo 02 en el cual registrará los resultados arrojados en cada unidad auditada, el que será entregado al Gerente General para su posterior análisis y toma de decisiones.

El Encargado de calidad deberá evaluar al auditor interno o externo una vez al año a través del Registro Evaluación del Auditor Interno o Externo Anexo 04. Por concepto de pertenecer a un proveedor de servicios.

#### **5.4. Revisión de las Acciones Correctivas y Preventivas.**

Toda Auditoría que se realice deberá comenzar por la revisión del cumplimiento de las acciones acordadas para solucionar la causa de las No Conformidades encontradas en las Auditorías previas. El auditor deberá verificar la implementación de dichas acciones constatando en la práctica que fueron las apropiadas para eliminar la causa que la generó, evitando así la recurrencia de éstas.

### **6. ARCHIVO DE REGISTROS**

- Programa Anual de Auditoría.
- Requerimiento Acciones Preventivas Correctiva(RAP-RAC) P-02 Anexo 01.
- Informe final de Auditoría.
- Plan de Auditoría.
- Evaluación del Auditor Interno o Externo.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b></p>	<p align="right">Pág. 4 de 9</p>
<p>Nº Revisión 00</p>	<p align="center">Código P-04</p>	<p align="right">Fecha 30/11/2015</p>

**7. ANEXOS.**

Anexo 01: Programa Anual de Auditoría

Anexo 02: Informe Final de Auditoría

Anexo 03: Plan de Auditoría

Anexo 04: Evaluación del Auditor Interno o Externo

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

**9. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<p><b>Revisión:</b> Encargado de Calidad</p>	<p>Fecha: 18/12/2015</p>
<p><b>Aprobación:</b> Gerente General</p>	<p>Fecha: 18/12/2015</p>

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b></p>	<p align="right">Pág. 5 de 9</p>
<p>Nº Revisión 00</p>	<p align="center">Código P-04</p>	<p align="right">Fecha 30/11/2015</p>

**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA**  
**Anexo 01 Rev. 00**

**AUDITORÍA N° \_\_\_\_**

AREA	EQUIPO AUDITOR	FECHA

**AUDITORÍA N° \_\_\_\_**

AREA	EQUIPO AUDITOR	FECHA

**AUDITORÍA N° \_\_\_\_**

AREA	EQUIPO AUDITOR	FECHA

**AUDITORÍA N° \_\_\_\_**

AREA	EQUIPO AUDITOR	FECHA

\_\_\_\_\_  
**Gerente**

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Pág. 6 de 9
N° Revisión 00	Código P-04	Fecha 30/11/2015

**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
Anexo 2 Rev. 00**

**ISO 9001:2008**

**FECHA ..... DE ..... DEL 201.....  
INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.**

Auditor: .....

**I.- PROPÓSITO DE LA AUDITORIA:**

Revisar el grado de eficacia en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de entregar a la Gerencia de “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.” Información relacionada con el estado actual del sistema de gestión de calidad. Encontrar cualquier situación o acontecimiento que pudiera poner en riesgo la implementación, mantención mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”

**II.- INTRODUCCIÓN:**

La auditoría considerará la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, conforme al alcance del SGC de “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”.

Alcance: “Procedimientos administrativos de la “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”.

**III.- REUNIÓN DE APERTURA**

Reunión de apertura con la participación de los siguientes:

Nombre	Cargo

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Pág. 7 de 9
N° Revisión 00	Código P-04	Fecha 30/11/2015

#### IV.- REUNION DE CIERRE

Se realizó una reunión de cierre con la siguiente participación:

Nombre	Cargo

#### V.- RESUMEN DE LA AUDITORIA

N° de No conformidades. ....  
 N° de Observaciones. ....  
 N° de oportunidad de mejora. ....  
 Desarrollo de la auditoria. ....

#### PUNTOS FUERTES:

N°	Detalle

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Pág. 8 de 9
N° Revisión 00	Código P-04	Fecha 30/11/2015

**OPORTUNIDAD DE MEJORA:**

N°	Detalle

FIRMA    Nombre del auditor

Fecha----/---/-----

**PLAN DE AUDITORIA**

**Anexo 03 Rev. 00**

Nombre de la empresa:  Sede: Objetivo Dirección:  Alcance:	Tipo Auditoría: Externa _____ Interna _____ Fecha auditoría en sitio ...../...../..... Estándar auditado: ISO= 9001:2008 Equipo Auditor: Externo _____ Interno _____ 1.
--	---

FE CH A	Tiempo: de – a	Iniciales auditor	Departamento, Elemento del Sistema o aspecto auditado	Persona Entrevista da
<b>Reunión de apertura</b>				

			<p>Representante SGC</p> <p>4.1 Requisitos Generales</p> <p>4.2 Requisitos de la Documentación</p> <p>5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</p> <p>6.1 Provisión de recursos</p> <p>6.3 Infraestructura</p> <p>6.4 Ambiente de Trabajo</p> <p>8.2 Seguimiento y mediciones</p> <p>8.2.2. Auditorías Internas</p> <p>8.3. Control de Servicio No Conforme</p> <p>8.4 Análisis de Datos</p> <p>8.5.2. Acciones correctivas</p> <p>8.5.3. Acciones Preventivas</p>	
			<p>La Administradora</p> <p>5.1 Compromiso de la Dirección</p> <p>5.2 Enfoque al cliente</p> <p>5.3 Política de la Calidad</p> <p>5.4.1 Objetivos de la calidad</p> <p>5.6 Revisión de la Gerencia</p> <p>8.5 Mejora</p>	
			<p>Área de Capacitación</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto</p> <p>7.2 Procesos relacionados con el cliente</p> <p>7.3 Diseño y Desarrollo</p> <p>7.4. Compras</p> <p>7.5 Producción y prestación del servicio</p> <p>8.2.1. Satisfacción del cliente</p>	
			Colación	
			<p>Área Administración y Finanzas</p> <p>6.2 Recursos Humanos</p> <p>6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación</p> <p>7.4. Compras</p>	
			<p>Área Administración y Finanzas</p> <p>7.2 Procesos relacionados con el cliente</p> <p>8.2.1. Satisfacción del Cliente</p>	
			Preparación de reunión de cierre	
			Reunión de Cierre	

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Pág. 9 de 9
N° Revisión 00	Código P-04	Fecha 30/11/2015

**EVALUACION DEL AUDITOR INTERNO O EXTERNO**  
**Anexo 04 Rev. 00**

Nombre del Auditor :		
Fecha Auditoría :	Horario :	
Áreas a Auditar :		

¿Qué competencias tiene el auditor? (Debe tener a lo menos el curso de Auditor Interno de 16 horas)	Magister en SGC	
	Diplomado SGC	
	Auditor Líder IRCA	
	Auditor Interno en SGC	

Evaluación de Desempeño  Respuesta SI/NO, debe aprobar con la totalidad de respuestas <b>SI</b> .	1.- Tiene Manejo del tema y se considera idóneo	
	2.- Sus preguntas son claras y precisas	
	3.- Tiene empatía con los auditados	
	4.- Deja claras las No Conformidades cuando son cursadas	
	5.- Entrego oportunidades de Mejora al SGC	

Firma Encargado de Calidad	Resultado de la Evaluación	
----------------------------	----------------------------	--

**ANEXO N° 8**

	<p><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE VENTAS</b></p>	<p>Pág. 1 de 5</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código P-05</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

**1. OBJETIVO**

El propósito de este procedimiento es establecer una metodología para realizar la venta de productos y servicios que ofrece la empresa.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento tiene de alcance toda el área comercial de “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”.

**3. RESPONSABILIDAD**

Vendedores

**4. DEFINICIONES**

No Hay

**5. MODO DE OPERACIÓN**

**5.1 Venta de Productos y/o servicios**

Las siguientes notas detallan el proceso de una venta en Local.

**Nota 1**

Cliente llega al punto de venta (local), realiza el pedido, se emite documento tributario por la venta, se consulta si retira de inmediato, si es así se emite cupón de retiro, en caso contrario se genera la orden de despacho a domicilio y se remite a bodega.

**Nota 2**

Cliente realiza su pedido en forma telefónica, se procede a realizar una Nota de Pedido, con la cual se realiza la Facturación, si la venta es contado, el repartidor será el responsable de cobrar y rendir los dineros o cheques al cajero, al ser venta de crédito se deberá traer firmada en original la copia cedible de la Factura, para posteriormente archivarla en cuentas por cobrar.

**Nota 3**

El vendedor a terreno sale a atender a su cartera de clientes, atendiendo inquietudes, seguimiento de compra y notas de pedido en terreno o telefónicamente. Al generar una nota de pedido, si esta tiene el carácter de urgente la informa al instante al fin de preparar y despachar el pedido, de lo contrario informa todas las Notas al final del día. También recibe pagos de sus clientes los que rinde al cajero al término del día.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE VENTAS</b>	Pág. 2 de 5
N° Revisión 00	Código P-05	Fecha 30/11/2015

El vendedor a terreno se contactará con el potencial cliente por alguna vía de comunicación con el objeto de concertar una entrevista y dar a conocer la empresa, los productos que se quiere ofrecer y detectar sus necesidades.

Estas vías pueden ser:

- Visita en terreno.
- Vía correo electrónico.
- Teléfono.

El nuevo cliente es evaluado en su comportamiento de pago, de ser positivo se le asigna un cupo.

## 6. REGISTRO DE CLIENTES

Se deberá implementar una Planilla datos Cliente Anexo 2 en donde se registren los clientes existentes y los nuevos que contengan a los menos los siguientes datos:

- Nombre Completo ó Razón Social.
- RUT.
- Dirección y Ciudad.
- Giro Comercial.
- Teléfono.
- Correo Electrónico.
- Condición de Venta (Contado ó Crédito).
- Límite de Crédito.

## 7. ARCHIVO DE REGISTROS

Nota de Pedido  
Planilla datos Cliente

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE VENTAS</b>	Pág. 3 de 5
N° Revisión 00	Código P-05	Fecha 30/11/2015

## 9. ANEXOS

Anexo 01: Nota de Venta

Anexo 02: Planilla datos Cliente

## 10. REVISIÓN Y APROBACIÓN

<b>Revisión:</b> Encargado de Calidad	Fecha: 18-12-2015
<b>Aprobación:</b> Gerente General	Fecha: 18-12-2015

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE VENTAS</b>	Pág. 4 de 5
Nº Revisión 00	Código P-05	Fecha 30/11/2015

**NOTA DE VENTA PEDIDO  
Anexo 1 P-05 Revisión 00**

**INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA. NOTA DE PEDIDO**

Giro Comercial : Industria Molinera y Arrocera, compra venta de productos Agrícolas, comisiones, consignaciones - fl

Casa Matriz : Diego Portales N° 656 - San Carlos

Sucursal 1 : Local de Ventas - Roble 860 - San Carlos

Sucursal 2 : Depósito de harina - subproductos - Arro-  
Januario Espinoza 480 - Linares



N°	0001
----	------

DÍA	MES	AÑO

<b>Nombre Cliente</b>	<b>RUT :</b>
<b>Dirección :</b>	<b>Ciudad :</b>
<b>Contacto :</b>	<b>Telefono :</b>

FACTURA		Num. Doc.	CONTADO		Despacho	
BOLETA			CRÉDITO		a Dom.	

Dirección de entrega

Solicitamos gestionar lo siguiente:

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR
	HARINA 50 KILOS	
	HARINA 40 KILOS	
	HARINA 20 KILOS	
	HARINA _____	
	ARROZ GRADO 1	
	ARROZ GRADO 2	
	ARROZ _____	

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE VENTAS</b>	Pág. 5 de 5
N° Revisión 00	Código P-05	Fecha 30/11/2015

**PLANILLA DATOS CLIENTE  
Anexo 2 P-05 Revisión 00**

**PLANILLA CLIENTES**



<i>Nombre o Razón Social</i>	<i>RUT</i>	<i>Dirección y Ciudad</i>	<i>Giro Comercial</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Correo Electrónico</i>	<i>Condición de Compra (crédito/contado)</i>	<i>Límite de Crédito</i>

## ANEXO N° 9

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	Pág. 1 de 7
N° Revisión 00	Código P-06	Fecha 30/11/2015

### 5. OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer una metodología para realizar la compra de materia prima, insumos y otros productos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.

### 6. ALCANCE

Este procedimiento tiene de alcance toda el área comercial de “INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”.

### 7. RESPONSABILIDAD

Gerente General, Jefe de Patio u otro que se designe.

### 8. DEFINICIONES

**NPI** : Nota de Pedido Interna, la emiten los distintos departamentos, ya sean insumos para producción o cualquier otro necesario para el funcionamiento de la empresa.

**OC**: Orden de Compra; documento emitido a proveedores por la compra de productos

### 5. MODO DE OPERACIÓN

#### 5.2 Compra de Materia Prima.

Las siguientes notas detallan el proceso de una compra:

#### Nota 1

Compra materia prima, en el caso de grandes volúmenes, los proveedores llegan con sus productos a granel en camiones, se procede a tomar muestras para determinar la calidad del producto, se envía muestra a laboratorio, se generan el informe de análisis y los documentos respectivos para la formalización de la compra en caso de ser aceptada la partida, de lo contrario será rechazado el producto.

Si es aceptable se procede a pesaje y descarga en las bodegas asignadas según calidad. Pudiendo ser Bodega 1 ( primera calidad), bodega 2( segunda calidad), bodega 3 (tercera calidad).

Para la cancelación, con la documentación formalizada se procederá a emitir la Facturación y cancelación del producto según los resultados de laboratorio.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	Pág. 2 de 7
N° Revisión 00	Código P-06	Fecha 30/11/2015

**Nota 2**

Servicio de maquila de trigo, el cliente llega con trigo para proceso de molienda, el encargado de patio, pesa y revisa el producto, determinando calidad e impurezas, determinando la bodega de destino, entrega un Vale recepción Trigo a Maquila Anexo 1 P-06 al cliente con nombre y los kilos, con ese documento pasa por caja, ahí

debe indicar si el servicio de maquila lo pagara en efectivo o con el mismo trigo, dependiendo de lo anterior, será la cantidad de harina y subproductos que se entregarán. Se emite documento tributario, pudiendo ser este Boleta o Factura, luego pasa por despacho y retira su producto.

**Nota 3**

Compra de insumos para producción, cada departamento en forma independiente una vez detectada la necesidad deberá emitir NPI Nota de Pedido Interna (NPI) Anexo 2 P-06 y remitirla al encargado de compras.

El encargado de Compras, en caso de ser un proveedor ya establecido, generará la Orden de Compra (**OC**) anexo 3 P-06, en el caso contrario, deberá realizar 3 cotizaciones a lo menos, en este instancia (nuevo proveedor) será el Gerente General quien autorice dicha compra, se procederá a cancelar está.

Una vez recepcionado el producto, será el mismo solicitante quien verifique que corresponde a lo solicitado, en caso contrario deberá solicitar devolución o cambio de producto, en ambos casos debe comunicarlo al encargado de compras para que gestione el cambio o devolución según sea el caso.

La organización establece un Planilla de Proveedores Anexo 4 P-06, donde se registra los proveedores nuevos y antiguos, la planilla de Proveedores debe tener los siguientes datos:

:

- Nombre Completo o Razón Social.
- RUT.
- Dirección y Ciudad.
- Giro Comercial.
- Teléfono.
- Vendedor de Contacto
- Correo Electrónico.
- Condición de Compra (Contado o Crédito).
- Nota Evaluación
- Fecha de evaluación

La organización seleccionara a sus proveedores a través de la recomendación directa de alguien competente o también buscar en internet.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	Pág. 3 de 7
N° Revisión 00	Código P-06	Fecha 30/11/2015

Una vez al año, los proveedores serán evaluados cuando nuevos y reevaluados cuando sean proveedores antiguos. Las notas de las evoluciones se registran en el Anexo 5 P-06 Evaluación de Proveedores, los criterios utilizados para la evaluación y reevaluación de los proveedores serán los siguientes:

Criterios:

- Precio
- Calidad del producto o Servicio
- Tiempos de entrega
- Post-venta

Indicadores:

- Muy Bueno 6-7
- Bueno 5-5,9
- Regular 4-4,9
- Malo 1-3,9

Indicador de éxito Nota igual o superior a 5 Bueno. En el caso que el Proveedor obtenga una nota promedio de los cuatro criterios, se eliminara del registro Planilla de Proveedores Anexo 5 P-06.

**9. ARCHIVO DE REGISTROS**

- Vale Recepción Trigo a Maquila
- NPI Nota de Pedido Interno
- Orden de Compra (OC)
- Planilla de Proveedores
- Evaluación de Proveedores

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	Pág. 4 de 7
N° Revisión 00	Código P-06	Fecha 30/11/2015

**10. ANEXOS**

- Anexo 1 Vale Recepción Trigo a Maquila
- Anexo 2 Nota de Pedido Interna (NPI)
- Anexo 3 Orden de Compra (OC)
- Anexo 4 Planilla de Proveedores
- Anexo 5 Evaluación de Proveedores

**10. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<b>Revisión:</b> Encargado de Calidad	Fecha: 18-12-2015
<b>Aprobación:</b> Gerente General	Fecha: 18-12-215

**VALE DE RECEPCION TRIGO A MAQUILA  
Anexo 1 P-06 Revisión 00**

**VALE RECEPCION  
TRIGO A MAQUILA**



NOMBRE CLIENTE :	
PESAJE INICIAL	
DESCUENTO	
KILOS FINALES	



	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	Pág. 6 de 7
N° Revisión 00	Código P-06	Fecha 30/11/2015

**Anexo 3 P-6 Revisión 00**

**ORDEN DE COMPRA**

**INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA. ORDEN DE COMPRA**

Giro Comercial : Industria Molinera y Arrocera, compra venta de productos Agrícolas, comisiones, consignaciones - fletes

Casa Matriz : Diego Portales N° 656 - San Carlos

Sucursal 1 : Local de Ventas - Roble 860 - San carlos

Sucursal 2 : Depósito de harina - subproductos - Arroz

Januario Espinoza 480 - Linares



N°	0001
----	------

DIA	MES	AÑO

<b>Nombre Proveedor :</b>	<b>RUT :</b>
<b>Dirección :</b>	<b>Ciudad :</b>
<b>Contacto :</b>	<b>Telefono :</b>

Solicitamos gestionar lo siguiente:

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR

**FORMA DE PAGO**

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS</b>	Pág. 7 de 7
N° Revisión 00	Código P-06	Fecha 30/11/2015

**PLANILLA DE PROVEEDORES  
Anexo 4 P-06 Revisión 00**

**PLANILLA PROVEEDORES**



<i>Nombre o Razón Social</i>	<i>RUT</i>	<i>Dirección y Ciudad</i>	<i>Giro Comercial</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Vendedor de Contacto</i>	<i>Correo Electrónico</i>	<i>Condición de Compra (crédito/cantado)</i>	<i>Nota de Evaluación</i>	<i>Fecha de Evaluación</i>

**EVALUACION DE PROVEEDORES  
Anexo 5 P-06 Revisión 00**

**EVALUACION DE PROVEEDORES**



<i>Nombre o Razón Social</i>	<i>RUT</i>	<i>Precio</i>	<i>Calidad del producto o Servicio</i>	<i>Tiempos de entrega</i>	<i>Post-venta</i>

**ANEXO N° 10**

	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN DE HARINA Y SUBPRODUCTOS</b>	Pág. 1 de 3
N° Revisión 00	Código P-07	Fecha 30/11/2015

**9. OBJETIVO**

Este procedimiento establece el mecanismo para asegurar a INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., que las actividades de producción se desarrollen y cumplan con los estándares que exige la ley.

**10. ALCANCE**

Todas las actividades relacionadas con el área de producción.

**3. RESPONSABILIDAD**

Este procedimiento es de cargo del Gerente General de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA. y/o a quien designe.

**4. DEFINICIONES**

- Orden de Producción (OP): Consiste en un documento generado por el administrador, para producir harina de acuerdo a los requerimientos de ventas.
- Planilla Control de aditivos y calidad de harina. (PACH): Consiste en registrar la cantidad de aditivos aplicados y calidad de harina que se va produciendo.
- Informe anomalías (IF): Consiste en informar problemas detectados en la producción.

**5. MODO DE OPERACIÓN**

**5.1. Proceso de Producción**

**A continuación se detalla el proceso de harina y subproductos:**

Se recibe orden de producción de parte del administrador, los encargados de molienda preparan las mezclas de trigo de acuerdo a la orden de producción (Panadera o todo uso), posteriormente los trigos mezclados pasan por sistema de limpieza que eliminan suciedad e impurezas, posteriormente un sistema automático mide la humedad, y de ser necesario aplica agua.

Los parámetros de humedad varían del tipo de trigo que se muele, posteriormente pasan a bodega de reposo, por 24 horas luego a molienda, donde se aplican las vitaminas establecidas por Normas, y además se aplica un blanqueador.

	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN DE HARINA Y SUBPRODUCTOS</b>	Pág. 2 de 3
N° Revisión 00	Código P-07	Fecha 30/11/2015

La harina procesada pasa a una bodega de reposo por 48 horas (para que haga efecto el blanqueador), finalmente se envasa y pasa a bodega de acopio.

Los subproductos derivados, Harinilla Afrecho y Afrechillo, no requieren un proceso especial, sólo son envasados después de obtenerlos.

Los molineros serán responsables de informar todos los eventos que pudiesen afectar la producción.

## 6. Ejecución y Control del producto:

Los molineros serán responsables de ir controlando todo el proceso de producción en sus distintas etapas:

- La calidad de la harina.
- La aplicación correcta de los aditivos.
- Tiempo de reposo.
- Clasificación tipo de harina.

## 6. ARCHIVO DE REGISTROS

- Orden de Producción.
- Planilla Control aditivos y calidad de Harina.
- Informe anomalías

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN DE HARINA Y SUBPRODUCTOS</b>	Pág. 3 de 3
N° Revisión 00	Código P-07	Fecha 30/11/2015

**8. ANEXOS:**

Anexo N° 1 Orden de producción (OP).

Anexo N° 2 Planilla Control de Aditivos y calidad de Harina.

Anexo N° 3 Informe Anomalías.

**9. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<b>Revisión:</b> Encargado de Calidad	Fecha: 18/12/2015
<b>Aprobación :</b> Gerente General	Fecha: 18/12/2015

## ANEXO N° 11

	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Pág. 1 de 3
N° Revisión 00	Código P-08	Fecha 30/11/2015

### 11. OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología para realizar la evaluación de la satisfacción del cliente.

### 12. ALCANCE

Este procedimiento tiene de alcance a todos los clientes y área comercial de "INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.".

### 13. RESPONSABILIDAD

Gerente General y encargado de calidad u otro a quien designe.

### 14. DEFINICIONES

No Aplica

## 5. MODO DE OPERACIÓN

### 5.3 Satisfacción del cliente.

La organización establece aplicar una encuesta de satisfacción a todos los clientes, para evaluar los siguientes criterios:

- **Calidad de nuestros productos.**
- **Atención del cliente.**
- **Precios.**
- **Tiempos de entrega.**

El objetivo de esta encuesta es evaluar la satisfacción de los clientes para tomar acciones que permitan aumentar la aceptación de nuestros clientes.

### 5.2 Indicadores de Evaluación.

Muy Bueno	6 - 7
Bueno	5 - 5,9
Regular	4 - 4,9
Malo	1 - 3,9

	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Pág. 2 de 3
N° Revisión 00	Código P-08	Fecha 30/11/2015

### 11. ARCHIVO DE REGISTROS

Encuesta de Satisfacción del Cliente.

### 12. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

### 11. ANEXOS

Anexo 01 Encuesta de Satisfacción del Cliente.

### 10. REVISIÓN Y APROBACIÓN

<b>Revisión:</b> Encargado de Calidad	Fecha: 18-12-2015
<b>Aprobación:</b> Gerente General	Fecha: 18-12-215

	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Pág. 3 de 3
N° Revisión 00	Código P-08	Fecha 30/11/2015

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
Anexo 01 P-08 Revisión 00**

<b>FECHA</b>	
--------------	--

Esta encuesta tiene como objetivo conocer su percepción acerca de la calidad de nuestro Productos. Se solicita evaluar de 1 a 7 las siguientes preguntas, siendo 1 el más bajo y 7 el más alto, marcando con una X.

<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	1	2	3	4	5	6	7
¿Usted recibe una atención cordial de parte del personal que lo atiende?							
¿Cuándo tiene algún problema le dan solución oportuna?							

<b>CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS</b>	1	2	3	4	5	6	7
¿Nuestros productos son de calidad?							
¿Esta conforme on la variedad de tamaños de nuestros productos?							
¿Nuestros producto se pueden recomendar?							

<b>Servicio de entrega</b>	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evalúa el servicio de entrega de productos?							
¿Evalúe las condiciones en que recibe sus productos?							

<b>Precio</b>	1	2	3	4	5	6	7
Considera nuestros productos conforme a su precio.							

Indicadores:

- Muy bueno 6 a 7
- Bueno 5 a 5,9
- Regular 4 a 4,9
- Malo 1 a 3,9

**ANEXO N° 12**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 1 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

**INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.**

**Manual de Calidad  
MC-01**

**Sistemas de Gestión de Calidad  
ISO 9001:2008**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 2 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

## Contenido

<b><u>1. INTRODUCCION</u></b> .....	<b>108</b>
<b><u>2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD</u></b> .....	<b>108</b>
<b><u>3. ALCANCE</u></b> .....	<b>108</b>
<b><u>4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</u></b> .....	<b>108</b>
<b><u>5. EXCLUSIONES</u></b> .....	<b>109</b>
<b><u>5.1. REFERENCIAS NORMATIVAS</u></b> .....	<b>109</b>
<b><u>6. DEFINICIONES</u></b> .....	<b>109</b>
<b><u>7. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</u></b> .....	<b>110</b>
<b><u>7.1. REQUISITOS GENERALES</u></b> .....	<b>110</b>
<b><u>7.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</u></b> .....	<b>111</b>
<b><u>7.2.1. GENERALIDADES</u></b> .....	<b>111</b>
<b><u>7.2.2. MANUAL DE CALIDAD</u></b> .....	<b>111</b>
<b><u>8. RECURSOS HUMANOS</u></b> .....	<b>111</b>
<b><u>8.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</u></b> .....	<b>111</b>
<b><u>8.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL</u></b> .....	<b>112</b>
<b><u>9. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN</u></b> .....	<b>113</b>
<b><u>9.1. COMPROMISO DE LA GERENCIA Y ENFOQUE EN EL CLIENTE</u></b> .....	<b>113</b>
<b><u>9.2. PROVISIÓN DE RECURSOS</u></b> .....	<b>113</b>
<b><u>9.3. REPRESENTACIÓN DE LA GERENCIA</u></b> .....	<b>114</b>
<b><u>9.4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</u></b> .....	<b>114</b>
<b><u>9.5. OBJETIVOS DE CALIDAD</u></b> .....	<b>115</b>
<b><u>10. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</u></b> .....	<b>115</b>
<b><u>10.1.PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</u></b> .....	<b>115</b>
<b><u>10.2. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</u></b> .....	<b>115</b>
<b><u>10.3. MONITOREO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS</u></b> .....	<b>117</b>
<b><u>11. REVISIÓN DEL SISTEMA</u></b> .....	<b>117</b>
<b><u>12. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</u></b> .....	<b>118</b>
<b><u>12.1. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</u></b> .....	<b>118</b>
<b><u>12.2. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA</u></b> .....	<b>118</b>
<b><u>13. COMUNICACIÓN INTERNA</u></b> .....	<b>119</b>
<b><u>14. ANÁLISIS DE DATOS</u></b> .....	<b>119</b>
<b><u>15. VENTAS</u></b> .....	<b>119</b>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 3 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

<b><u>16. COMPRAS</u></b> .....	<b>120</b>
<b><u>16.1. COMPRAS</u></b> .....	120
<b><u>16.2. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS</u></b> .....	120
<b><u>17. PRODUCCIÓN</u></b> .....	<b>120</b>
<b><u>17.1. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO</u></b> .....	120
<b><u>17.2. MANTENCIÓN</u></b> .....	120
<b><u>18. REALIZACIÓN DEL SERVICIO</u></b> .....	<b>120</b>
<b><u>19. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</u></b> .....	<b>120</b>
<b><u>20. VALIDAR LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O SERVICIOS</u></b> .....	<b>121</b>
<b><u>21.- PROPIEDAD DEL CLIENTE</u></b> .....	<b>121</b>
<b><u>22. CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO</u></b> .....	<b>121</b>
<b><u>23. CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</u></b> .....	<b>121</b>
<b><u>24. CONTROL DE CAMBIOS</u></b> .....	<b>122</b>
<b><u>25. REVISIÓN Y APROBACIÓN</u></b> .....	<b>122</b>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 4 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

## 1. INTRODUCCION.

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad, según lo dispuesto en la ISO 9001:2008, sirviendo de consulta permanente para todos los integrantes de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., los que deben comprometerse con la mejora continua del mismo.

Establecer la unanimidad de métodos y formas de trabajo, logrando que en todo momento se realicen cumpliendo con la Política de Calidad.

Se dejará una sola copia controlada del Manual de Calidad, la cual quedara en poder del encargado del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se realicen modificaciones al Manual de Calidad se hará se acuerdo al procedimiento Control de Documento y Registros, siendo eliminada y destruida la copia obsoleta.

## 2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

Elaboración de Harina, Arroz y subproductos derivados de la materia prima (Trigo y Arroz), Incorpora todas las actividades realizadas por el personal de la organización clientes y proveedores.

## 3. ALCANCE

En el presente Manual de Calidad, se describen los lineamientos generales para el desarrollo y mantenimiento de la actividad de formación y la documentación necesaria para asegurar un efectivo sistema de calidad y su aplicación.

## 4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., se constituyó legalmente en el año 1945, desde esa fecha ha mantenido siempre una orientación a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

El pilar fundamental de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., es el enfoque y constante preocupación en la excelencia de los productos y atención de los clientes.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 5 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

## 5. EXCLUSIONES

No existen exclusiones en el Sistema de Gestión de la Calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.

### 5.1. REFERENCIAS NORMATIVAS

Se ha tomado como referencia la Norma Internacional ISO 9001:2008., para la realización del Sistema de Gestión de Calidad.

## 6. DEFINICIONES

**Auditoria Interna:** Verificación del grado de cumplimiento del SGC, con los requisitos normativos que la organización sea capaz de identificar.

**Cliente:** persona, empresa u organización que recibe un producto o servicio.

**Documento:** Respaldo, información contenida en algún medio de soporte. Por ejemplo: Manuales, Registros, planes, mapa de procesos, instrucciones, etc.

**Eficacia:** Extensión en la cual las actividades planificadas se llevan a cabo y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra situación indeseable.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable.

**Proveedor:** Persona, organización o empresa que suministra algún producto o servicio necesario para la realización del servicio final.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 6 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

**Alta Dirección:** Personas con alto nivel decisonal. También llamado Gerente.

**Autoridad Competente:** Aquella que la ley define para los efectos de la ISO 9001:2008.

**Calidad:** Cumplimiento de los requisitos y/o expectativas a través de la mejora continua.

**Política de Calidad:** Orientaciones y deseos relacionados con la calidad.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar insumos en resultados.

**Procedimiento Documentado:** Son documentos que describen las actividades de un proceso, o el proceso completo.

**Producto o Servicio:** Resultado de un proceso o de la interacción de los mismos.

**Registro:** Documento, que no es modificable, en el que se deja constancia de actividades ya realizadas. Por ejemplo: órdenes de compra, facturas, etc.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está en consideración (poder determinar el origen de algo).

## 7. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

### 7.1. REQUISITOS GENERALES

INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA, deberá documentar e implementar los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, teniendo en cuenta aspectos como:

- Identificar los procesos para su adecuada gestión y efectivo control.
- Asegurar la disponibilidad de información y recursos necesarios para apoyar el correcto funcionamiento y seguimiento de los procesos desarrollados.
- Lograr los resultados planificados y la mejora continua a través de la medición, seguimiento y análisis de los procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 7 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

## **7.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.**

### **7.2.1. GENERALIDADES.**

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se estructurada en forma de pirámide con cuatro niveles, de manera que un documento de nivel inferior debe complementar y en ningún caso contradecir a uno de nivel superior.

### **7.2.2. MANUAL DE CALIDAD.**

El Manual de Calidad se ha desarrollado con el objetivo de describir el alcance del Sistema de Gestión, la Política de Calidad D-01, Objetivos de Calidad D-02, compromisos y responsabilidades que interactúan para lograr en los procesos que impactan en la satisfacción total del cliente.

El responsable del sistema de Gestión de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA, debe elaborar, revisar y proponer actualizaciones del Manual de Calidad.

## **8. RECURSOS HUMANOS**

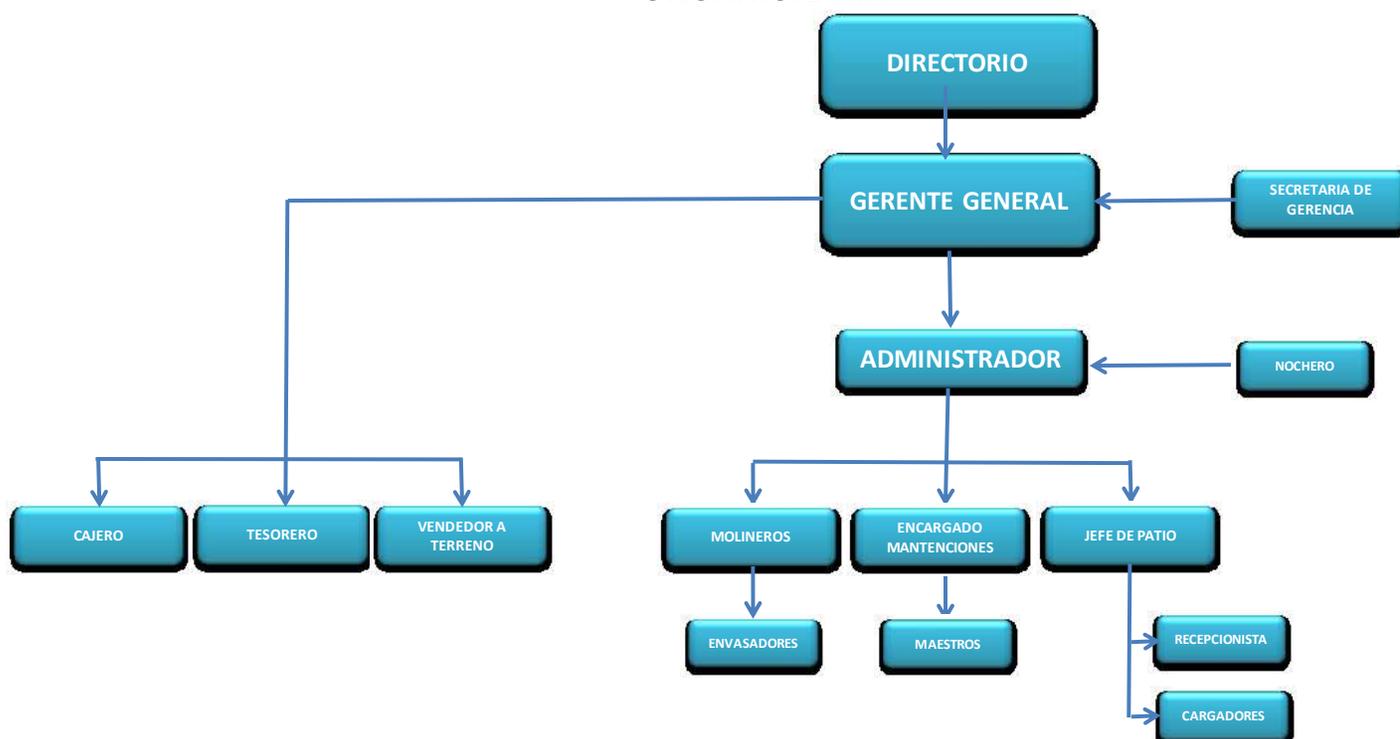
### **8.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

Las responsabilidades y funciones del personal de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA, se definirán en la Ficha de Trabajador D-03 y en el formulario de Descripción de Cargo D-4, las que serán definidas de acuerdo a necesidades propias de la administración.

Las autoridades del personal de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., se encuentran comunicadas y definidas en el siguiente organigrama:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 8 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

### ORGANIGRAMA



## 8.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL

La experiencia, educación, formación y habilidades adecuadas del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio, se definirán en la en el formulario Descripción de Cargo (D-04), los cuales serán mantenidos en poder del Encargado de Calidad. La evaluación, cambios y actualización de estas descripciones serán realizadas por el Encargado de Calidad.

La organización desarrolla un Programa Anual de Capacitaciones (D-05), en el Control de Registro de Capacitaciones (D-06) se evaluará la eficacia de este.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 9 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

## 9. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., decide implementar un Sistema de Gestión de Calidad y la consiguiente certificación basándose en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

El objetivo de solicitar la certificación, es mejorar y estandarizar sus procesos administrativos, para aumentar y controlar la satisfacción de sus clientes y trabajar en busca de una mejora continua.

El Encargado de Calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., comunica a todo el personal esta decisión y a la vez solicita su colaboración para que el proyecto fijado sea un éxito.

### 9.1. COMPROMISO DE LA GERENCIA Y ENFOQUE EN EL CLIENTE

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., cuenta con el total apoyo y compromiso del Encargado de Calidad, el cual es responsable de la implantación y mantención de él. Para esto, proporciona los recursos humanos, financieros y materiales, además de definir los parámetros para controlar la mejora continua en INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., estableciendo la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad (D-01), la Comunicación Interna y llevando a cabo Revisiones del Sistema.

El Encargado de Calidad se compromete al seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, a la entrega de servicio de acuerdo a especificaciones de manera oportuna, con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.

### 9.2. PROVISIÓN DE RECURSOS

El Encargado de Calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., proporciona los recursos necesarios para la implementación y mantención del Sistema de Gestión de Calidad, el mejoramiento continuo y la satisfacción de sus clientes, a través de la encuesta de satisfacción al cliente (P-08 Anexo 01), el análisis de los datos del sistema y la medición de la eficacia de los procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 10 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

### 9.3. REPRESENTACIÓN DE LA GERENCIA

El encargado de calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., y representante de gerencia realizará un permanente monitoreo al Sistema de Gestión de la Calidad y asegurará que los requisitos del mismo sean implementados y mantenidos.

La responsabilidad de informar periódicamente sobre el comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad al Personal y Gerencia será el Encargado de Calidad, así como para el mecanismo de mejora continua.

### 9.4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El Encargado de Calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., definirá directrices con respecto a la calidad, las que se reflejan en la siguiente Política y Objetivos de Calidad, los cuales son difundidos y atendidos por el Encargado de Calidad y se declaran a continuación:

#### POLITICA DE CALIDAD

**INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.**, desarrolla sus actividades de molienda de trigo, elaboración, distribución de productos alimenticios derivados del Trigo y Arroz a través de nuestro Sistema de Gestión de Calidad nos comprometemos con lo siguiente:

- Entender y satisfacer por completo las necesidades de nuestros Clientes y Consumidores.
- Mejorar continuamente nuestros procesos considerando el compromiso de nuestros trabajadores.
- Asociarnos a proveedores responsables y calificados.

GERENCIA

Rev. 00

San Carlos, 21 de diciembre del 2015

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 11 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

## 9.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los Objetivos de Calidad (D-02) son determinados y difundidos por el Gerente de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA. Estos, deben ser cumplidos en el plazo establecido, y si finalizado este período se alcanzó la meta, deben re-plantearse los mismo o nuevos objetivos.

En caso de no cumplirse los objetivos en el plazo fijado, el Gerente y/o Encargado de Calidad, debe analizar las causas del no cumplimiento, para determinar si se debe definir un nuevo período para su cumplimiento o si es necesario modificarlos, si es que no puede eliminarse la causa.

## 10. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 10.1. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

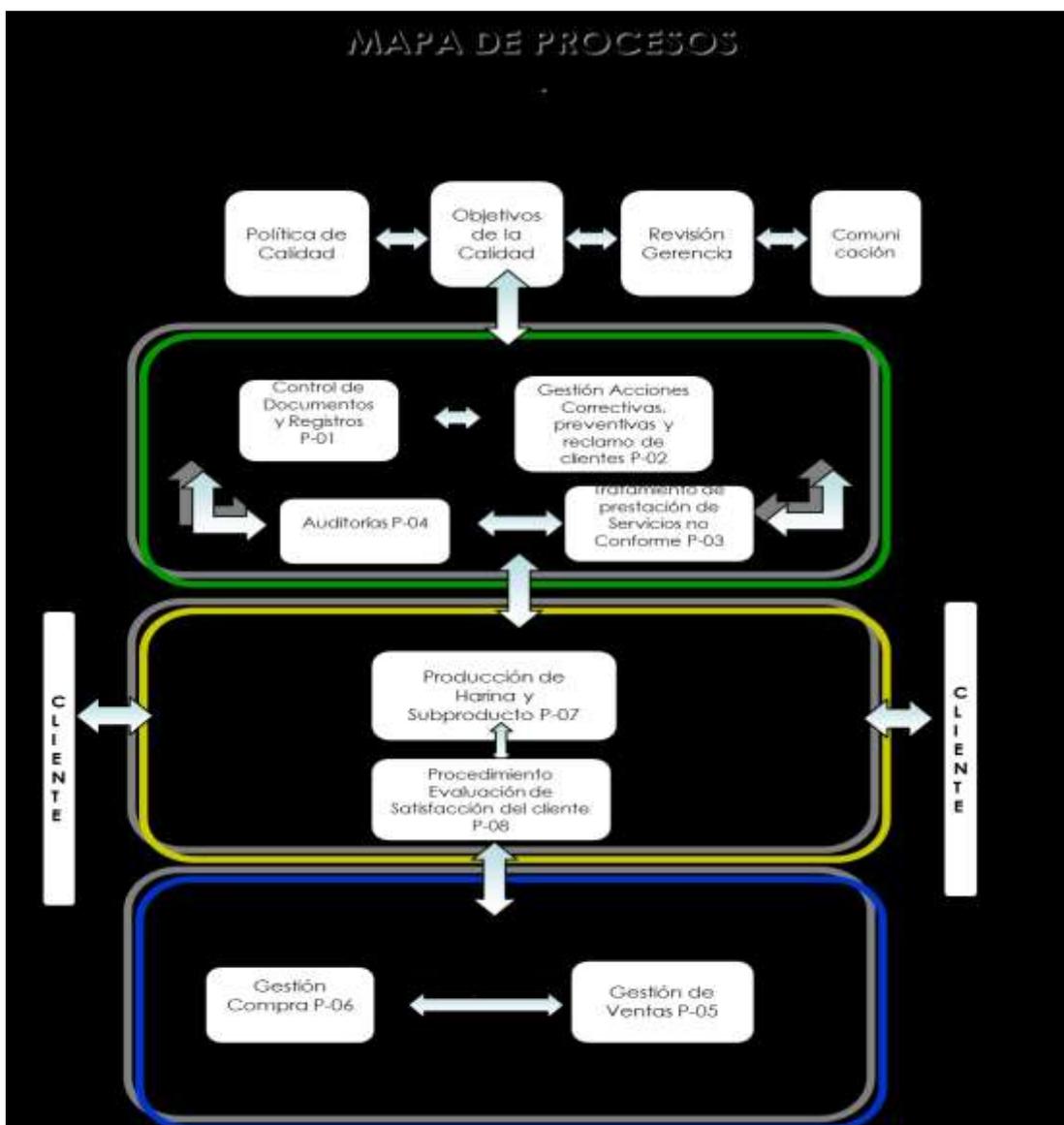
El Encargado de Calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA. Asegura, a través de los documentos solicitados por la ISO 9001:2008 y la información entregada en el presente Manual de Calidad, la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, gestionando los procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma y cumpliendo con los Objetivos de Calidad (D-02) planteados.

Cada vez que se requiera modificar el Sistema de Gestión de Calidad, el Gerente de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., asegura mantener la integridad del sistema entregando los recursos necesarios para ello y realizando los cambios pertinentes en la Política de Calidad (D-01), Objetivos de Calidad (D-02), gestión de los procesos, documentación normativa y documentación requerida por INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., según corresponda.

### 10.2. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el Mapa de procesos se representan los procesos que formaran parte del Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 12 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 13 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

Los recursos e información para apoyar el control y seguimiento de estos procesos, así como las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y el mejoramiento continuo, los establece y entrega el Gerente de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., a través de los compromisos adquiridos en este Manual de Calidad, acorde con los puntos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 (Compromiso de la Gerencia y Planificación del Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Calidad (MC-01) y Objetivos de Calidad (D-02).

### **10.3. MONITOREO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

El seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, es realizado por medio de Indicadores de Desempeño, código D-09.

Por medio de estos indicadores se demuestra la capacidad de alcanzar los resultados planificados, de mejora y variaciones en ellos, los responsables definidos para llevar a cabo este análisis son el Encargado de Calidad y el Gerente.

### **11. REVISIÓN DEL SISTEMA**

Para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, se ha establecido un procedimiento que se detalla a continuación: El proceso a seguir para la revisión, evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad (D-02).

El responsable de mantener los registros es el Encargado de Calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.

Además, se ha definido un procedimiento documentado de auditorías, código P-04 (Procedimiento Auditorías), para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad que estará implementado, se mantiene de manera eficaz y cumple con los requisitos establecidos por la organización, Norma .y ISO 9001:2008. Los principales responsables definidos para llevar a cabo este proceso, son los

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 14 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

auditores contratados de manera externa para el hecho y que cumplen los requisitos.

Las acciones a seguir para eliminar y prevenir, las causas de las no conformidades y de las potenciales no conformidades, detectadas en auditorías internas, externas, cuando se recepcione un reclamo del cliente o cuando la aplicación de un documento del Sistema de Gestión de Calidad así lo establece, se encuentran especificadas en el procedimiento documentado Gestión de Acciones Preventivas, Correctivas y Reclamo de Clientes, procedimiento P-02.

Los responsables para el tratamiento de las Acciones Preventivas, Correctivas y Reclamo de Clientes (P-02) son el Encargado de Calidad y/o Gerente.

## **12. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Para cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se han realizado declaraciones documentadas de una Política de Calidad (D-01), Objetivos de Calidad (D-02), Procedimientos y Registros solicitados por la Norma y documentos necesarios para asegurar la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **12.1. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS**

Para establecer los requisitos que debe cumplir un documento perteneciente al Sistema de Gestión de la Calidad, tanto en su estructura como en sus contenidos, se ha confeccionado un procedimiento documentado Procedimiento Control de Documentos y Registros, código P -01.

El responsable de la generación, elaboración y mantención de los documentos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, es el Encargado de Calidad.

### **12.2. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA**

Los documentos y registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran controlados de acuerdo a los requisitos solicitados en la Norma y ISO 9001:2008 y, para ello, se ha establecido un procedimiento documentado (P-01).

Los documentos en los que se detalla los procesos a seguir para el control de documentos y registros son: el Procedimiento Control de Documentos y Registros (código P-01).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 15 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

El responsable de mantener la documentación bajo control, es el Encargado de Calidad.

### **13 . COMUNICACIÓN INTERNA**

La utilización de un método de comunicación u otro, se determina según la información que se desee transmitir. Para efectos de difusión de la información referente al Sistema de Gestión de Calidad, Política de Calidad (D-01), Objetivos de Calidad (D-02), requisitos de calidad y logros, a utilizar y/o implementar son:

- Reuniones informativas del Gerente y equipo.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Documentos.
- Correo electrónico interno.
- Llamados telefónicos.

### **14. ANÁLISIS DE DATOS**

El Análisis de Datos será realizado a partir de los datos generados por las Auditorías Internas, Retroalimentación del cliente, Conformidad del servicio, medición del desempeño de los procesos y de cualquier otra fuente que sea pertinente para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Por otra parte, este análisis debe ser realizado previo a la Acta de Revisión de Gerencial, incluyendo todos los puntos mencionados anteriormente. Además, constantemente se realiza este análisis para detectar desviaciones, No Conformidades o Potenciales No Conformidades y para generar información que permita tomar decisiones con respecto a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., El responsable de este proceso es el Encargado de Calidad.

### **15. VENTAS**

La determinación de todos los requisitos de la entrega de productos y/o servicio se describen en el Procedimiento Gestión de Ventas, procedimiento P-05. El responsable de todos los procesos relacionados con el cliente y la mantención de los registros emanados de este proceso es el Encargado de Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 16 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

## **16. COMPRAS**

### **16.1. COMPRAS**

Para asegurar que los productos o servicios adquiridos cumplan los requisitos especificados por la empresa, el Gerente o quién designe confirmará según se indica en (P-06).

Los responsables de llevar a cabo la gestión para satisfacer las necesidades de materiales y/o insumos, que inciden en la calidad de los productos y/o servicios, será el gerente o a quien designe.

### **16.2. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

Las inspecciones necesarias para asegurar que el producto o servicio comprado cumple los requisitos especificados, son revisadas por el encargado de cada área o a quien designe.

## **17. PRODUCCIÓN**

### **17.1. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO**

INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., cuenta con la infraestructura necesaria, un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos de calidad del servicio y las condiciones ambientales apropiadas para obtener el máximo rendimiento del personal.

### **17.2. MANTENCIÓN**

Se realizarán las mantenciones necesarias para la permanencia de la prestación de un buen servicio, se evaluarán los proveedores y se realizarán de acuerdo a las necesidades de la organización.

Se registrarán las Mantenciones de Infraestructura y Respaldos de la Información del SGC en el documento D-08.

## **18. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Las actividades de producción y/o servicio, se diseñan de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

## **19. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

El servicio ofrecido por INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., se encuentra identificado a través procedimientos (Procesos de Venta (P-05), Compra (P-06), producción (P-07)).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 17 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

Cuando sea necesario o sea solicitada la trazabilidad del producto se puede realizar, controlar y registrar a través de la identificación descrita en el párrafo anterior y los registros utilizados en las áreas pertinentes.

## **20. VALIDAR LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O SERVICIOS**

En INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA., para validar el proceso de producción y/o servicio, deberá verificar el procedimiento P-07

## **21.- PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Los bienes de los clientes, tales como, trigo o arroz son preservados y cuidados por todo el personal de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA. Por corresponder a propiedad del cliente. Se controlara el ingreso y retiro a través de la observación.

## **22. CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

La verificación necesaria para asegurar que el servicio cumple con los requisitos solicitados por nuestros clientes, se realizan según lo definido en los siguientes documentos:

- Procedimiento de Gestión de Ventas, código P-05.
- Procedimiento de Gestión de compras, código P-06.

## **23. CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**

Para asegurar que el servicio no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, se ha desarrollado un Procedimiento Documentado, en el cual se describen las actividades que se realizan para autorizar la liberación, aceptación, limitación de uso o aplicación. Los responsables de realizar las actividades descritas son:

- Personal de INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.
- Encargado de Calidad

El documento que permite realizar el control del servicio que no está conforme con los requisitos, es el siguiente:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Pág. 18 de 18
N° Revisión 00	Código MC-01	Fecha 30/11/2015

- Procedimiento Tratamiento de Prestaciones de Servicios No Conforme, código P-03.

Las no conformidades detectadas y las decisiones adoptadas sobre éstas quedan anotadas en los registros pertinentes incluidos en los documentos mencionados.

## 24. CONTROL DE CAMBIOS

Cuando existan modificaciones en el presente Manual, estos deberán se registrados en la siguiente planilla.

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

## 25. REVISIÓN Y APROBACIÓN

<b>Revisión:</b> Encargado de Calidad	<b>Fecha:</b> 19/12/2015
<b>Aprobación:</b> Gerente	<b>Fecha:</b> 19/12/2015

Política de Calidad (D-01)  
 Objetivos de Calidad (D-02)  
 Ficha Trabajador (D-03)  
 Descripción de Cargo (D-04)  
 Programa anual de Capacitación (D-05)  
 Registro de Capacitaciones (D-06)  
 Requerimiento de Acciones Preventivas y Correctivas (Rap-Rac)  
 Mantenciones de Infraestructura y Respaldos de la Información del SGC (D-08)  
 Indicadores de desempeño (D-09)

**ANEXO N° 13**

	<p><b>POLITICA DE CALIDAD</b></p>	<p>Pág. 1 de 1</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Anexo D-01</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

**“INDUSTRIAS MOLINERA Y ARROCERA SANTA MARTA LTDA.”**, desarrolla sus actividades de molienda de trigo, elaboración, distribución de productos alimenticios derivados del Trigo y Arroz a través de nuestro Sistema de Gestión de Calidad nos comprometemos con lo siguiente:

- Entender y satisfacer por completo las necesidades de nuestros Clientes y Consumidores.
- Mejorar continuamente nuestros procesos considerando el compromiso de nuestros trabajadores.
- Asociarnos a proveedores responsables y calificados.

GERENCIA

San Carlos, 21 de diciembre del 2015

Rev 00

**ANEXO N° 14**

	<p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b></p>	<p>Pág. 1 de 1</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Anexo D-02</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

**1.- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes**

- ✓ Encuesta de satisfacción de clientes, con notas de 1 a 7, siendo el valor más bajo 1 y mayor 7. Indicador de Éxito de aprobación Nota igual o mayor a 5.

**2.- aumentar los ingresos en la organización.**

- ✓ Aumentar las ventas en un 5% en relación al año anterior.

**3.- Aumentar el número de clientes nuevos en un 10% anual en relación a los existentes el año anterior.**

- ✓ Evaluación Diciembre del 2016

**ANEXO N° 15**

	<b>FICHA DE TRABAJADOR</b>	Pág. 1 de 1
N° Revisión 00	Código D-03	Fecha 30/11/2015

**ANTECEDENTES PERSONALES**

<b>Nombre Completo</b>	
<b>Cedula de Identidad</b>	
<b>Fecha Nacimiento</b>	
<b>Domicilio</b>	
<b>Ciudad</b>	
<b>Teléfono</b>	
<b>Estado Civil</b>	

**ANTECEDENTES LABORALES**

<b>Fecha último trabajo</b>	
<b>Nombre último empleador</b>	
<b>Fecha Inicio funciones</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Detalle de Funciones</b>	
<b>AFP</b>	
<b>Salud (Isapre / Fonasa)</b>	

**NIVEL EDUCACIONAL**

<i>Descripción</i>	<i>Estado (indicar nivel académico)</i>	<i>Donde lo curso</i>
Enseñanza Básica		
Enseñanza Media		
Enseñanza Universitaria		

**Capacitaciones y cursos:**

<i>Fecha</i>	<i>Institución</i>	<i>Nombre Capacitación o Curso</i>

**ANEXO N° 16**

	<b>DESCRIPCION DE CARGO</b>	Pág. 1 de 1
N° Revisión 00	Código D-04	Fecha 30/11/2015

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>CARGO</b>	
--------------	--

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**


**NIVEL EDUCACIONAL**

Enseñanza Básica:	
Enseñanza Media:	
Universitaria u otra:	

**EXPERIENCIA EN EL ÁREA**


**HABILIDADES**




**ANEXO N° 18**

	<b>REGISTRO DE CAPACITACIONES</b>	Pág. 1 de 1
N° Revisión 00	Código D-06	Fecha 30/11/2015

FECHA				Hora Inicio		Hora Termino	
RELATOR				DURACION		Minutos	
TEMA:							
-----							
-----							

**PARTICIPANTES**

	Nombre y Apellidos	RUT	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Observaciones
---------------

\_\_\_\_\_  
**Firma del Relator Responsable**

**ANEXO N° 19**

	<b>REQUERIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS (RAP-RAC)</b>	Pág. 1 de 1
N° Revisión 00	Anexo D-07	Fecha 30/11/2015

<b>ORIGEN DEL RAP-RAC</b> N° de Auditoria _____      Fecha: / /		
Acción Correctiva _____ Acción Preventiva _____ Reclamo de Cliente _____ Oportunidad de Mejora _____ Producto No Conforme _____		
<b>1.- DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD NÚMERO:</b>		
Párrafo de la norma: _____ Documento Sistema de gestión: _____ Categoría de la no conformidad: MAYOR: ____ Menor : ____ Observación: ____ Oportunidad de Mejora (OM): _____		
Nombre: _____ firma del representante de la empresa	Nombre: _____ Firma del auditor Interno/ Líder	Nombre: _____ Firma quien curso la NC/OM
<b>2.-ANÁLISIS DE LA(S) CAUSA(S)</b>		
<b>3.- ACCIÓN CORRECTIVA /PREVENTIVA PROPUESTA.</b> (incluir corrección o eliminación de la desviación, evidencia de respaldo y como la organización se asegurará que la no conformidad no vuelva a ocurrir)		
Fecha prevista de resolución: _____		Nombre y firma del representante de la empresa: _____
<b>4.- VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA</b>		
Satisfactorio: _____ No satisfactorio: _____ Aportar más evidencias: _____ • Fecha resolución requerida: _____		Fecha: _____ Nombre: Gerente General
<b>5.- VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCION</b>		

**ANEXO N° 20**

	<p><b>MANTENCIONES INFRAESTRUCTURA Y RESPALDOS DE INFORMACION DEL SGC</b></p>	<p>Pág. 1 de 1</p>
<p>N° Revisión 00</p>	<p>Código D-08</p>	<p>Fecha 30/11/2015</p>

Número	Fecha	Detalle	Empresa	Observaciones

Firma  
Responsable: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**ANEXO N° 21**

	<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS</b>	Pág. 1 de 1
N° Revisión 00	Anexo D-09	Fecha 30/11/2015

N°	Identificación del proceso	Indicador	Medición	Fecha medición
1	P-01 Control de documentos y registros			
2	P-02 Gestión de Acciones Preventivas y Correctivas y Reclamos de Clientes.			
3	P-03 Procedimiento prestación de servicio No conforme.			
4	P-04 Procedimiento de Auditorías.			
5	P-05 Procedimiento Ventas			
6	P-06 Procedimiento de Compra			
7	P-07 Procedimiento de Producción			
8	P-08 Procedimiento Satisfacción del Cliente			