



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

**“PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001
VERSIÓN 2015 DE LA EMPRESA “CASAD”,
PERTENECIENTE A LA COMUNA DE CHILLÁN.”**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO DE EJECUCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Autores: **BARRA RODRÍGUEZ, HÉCTOR JAVIER
RIQUELME MUÑOZ, IGNACIO MANUEL NICOLÁS**

Profesor Guía: Navarrete Romero, Claudia Navarrete

Chillán, Enero 2018

Agradecimientos

Se cierra un ciclo, el cual ha sido complejo, duro y a veces han dado ganas de dejar todo, pero con la ayuda incondicional de mi pareja Fabiola, esos momentos difíciles se pudieron resolver y salir adelante con la cabeza en alto.

Estos años de estudio en la universidad, me han permitido obtener herramientas y conocimientos sin igual, los cuales han servido para reforzar los ya adquiridos y aprender muchos otros.

Gracias a los profesores que con profesionalismo y dedicación nos entregaron conocimiento y experiencia, pero sin duda es a nuestra profesora guía Claudia Navarrete a quien debo agradecer con mayor fuerza por su dedicación, entrega y sobre todo paciencia en la elaboración de esta memoria de título.

Por último y más importante es el agradecimiento con eterno amor a mi Madre, ya que siempre ha creído en mí sin importar los obstáculos que se hayan presentado y por su incansable apoyo. Inevitablemente se viene a la memoria esas palabras que desde pequeño escuche “estudia, estudia, es lo único que te va a quedar para siempre”, las que puse en práctica, pero quizás un poco tarde.

Gracias a cada persona que fue participe de este logro, en especial a Fabiola a quien nuevamente agradezco por su amor e incondicionalidad y por su puesto a mis dos cachorros Leo y Amapola.

Héctor Barra Rodríguez.

Enero 2018

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto denominado **“PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 DE LA EMPRESA “CASAD”, PERTENECIENTE A LA COMUNA DE CHILLÁN**” tiene por objetivo principal aplicar estrategias de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001 versión 2015.

Se pretende orientar a la empresa “CasaD” para que en un futuro cercano pueda evaluar si decide certificarse bajo la norma internacional ISO 9001 versión 2015, entregándoles el marco referencial, del cual podrán hacer uso, para posteriormente desarrollar las etapas de implementación que la norma exige y así, si ellos deciden, puedan ser certificados por alguna entidad competente.

Para lograr lo anteriormente descrito, se recopiló información tanto a nivel primario como secundario.

Es importante señalar que los datos primarios fueron recogidos directamente en la empresa “CasaD”, a través de los alumnos autores del presente informe, llevando a cabo una serie de entrevistas con el Gerente General de la empresa y los jefes de cada área.

El presente informe se compone de tres capítulos. El primer capítulo se hace una introducción sobre el proyecto en general y sus objetivos, además de la justificación del proyecto, bibliografía utilizada, metodología utilizada y plan de trabajo esquematizada por medio de una carta Gantt.

El segundo capítulo se desarrolla el Marco Teórico, el cual se centra casi exclusivamente en las directrices de la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015, su historia y evolución presentada en un contexto que ayuda a entender el origen y actual alcance de la International Organization for Standardization (ISO).

Además en el segundo capítulo se explica el concepto de calidad y como éste debe ser abordado en un Sistema de Gestión de Calidad, aplicando los principios de la norma ISO 9001 versión 2015 y por último se establece como debe ser desarrollado el manual de calidad, el cual debe ser una guía indispensable para la empresa si opta por certificarse en algún momento.

El tercer y último capítulo se presentan los resultados emanados de la encuesta para medir la brecha, los procedimientos exigidos por la norma y otros procedimientos adicionales que servirán a la empresa CasaD para su análisis y futura implementación, si así ellos lo deciden.

Índice

CAPITULO I.....	9
Antecedentes Generales.....	10
1. Introducción.....	10
1.1 Investigación propuesta y objetivos.....	11
1.1.1 Objetivo General.....	11
1.1.2 Objetivos específicos.....	11
1.2 Justificación.....	12
1.3 Historia de la Empresa.....	14
1.4 Discusión bibliográfica.....	16
1.5 Metodología de trabajo.....	17
1.6 Plan de trabajo.....	18
CAPITULO II.....	20
Marco Teórico.....	21
2. Calidad.....	21
2.1 Historia sobre la calidad.....	21
2.2 Evolución de las Norma ISO 9001.....	23
2.3 Sistema de gestión de calidad.....	25
2.4 Principios del sistema de gestión de calidad.....	29
2.4.1 Principio 1: Enfoque al Cliente.....	30
2.4.2 Principio 2: Liderazgo.....	30
2.4.3 Principio 3: Compromiso de las personas.....	30
2.4.4 Principio 4: Enfoque a procesos.....	31
2.4.5 Principio 5: Mejora.....	31
2.4.6 Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia.....	32
2.4.7 Principio 7: Gestión de las Relaciones.....	32
2.5 Objeto y campo de aplicación.....	32
2.6 Términos y definiciones.....	33
2.7 Contexto de la organización.....	33
2.8 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	34
2.9 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	35
2.10 Planificación.....	36

2.10.1 Los indicadores y objetivos de calidad	36
2.10.2 Planificación de los cambios	37
2.11 Gestión de Riesgo	37
2.11.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	38
2.12 Establecimiento de la política de la calidad.....	39
2.13 Manual de Calidad.....	39
CAPITULO III	40
3 Resultados.	41
3.1 Situación actual de “CasaD”	41
3.2 Análisis de la Brecha.....	41
3.3 Planificación de la información documentada.....	42
3.4 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	43
3.5 Mapa de procesos.....	43
3.6 Propuesta de Política de Calidad.....	44
3.7 Propuesta planificación de los objetivos de calidad.....	44
3.8 Misión y Visión.	45
3.9 Procedimientos para el Control de Procesos externamente prestados, productos y servicios externalizados	46
3.10 Propuesta de Organigrama.....	46
3.11 Encuesta de satisfacción al cliente.....	47
3.12 Responsabilidad de las descripciones de cargo.....	47
3.13 Matriz de Gestión del Riesgo.....	48
3.14 Procedimientos Obligatorios, operativos y de apoyo.....	48
3.14.1 Procedimiento Control de Documentos y Registros (PR-01, ver anexo 3 página 96).....	49
3.14.2 Procedimiento de Auditorías Internas (PR-02, ver anexo 4 página 105)	49
3.14.3 Procedimiento de Acciones Correctivas. (PR-03, ver anexo 5 página 109).....	50
3.14.4 Procedimiento de Servicios no Conforme y Reclamo de Clientes (PR-04, ver anexo 06 página 114).....	50
3.14.5 Procedimiento De Medición y Control de Productos y Servicios (PR-05, ver anexo 07 página 118).....	50
3.14.6 Procedimiento de Ventas en Sala y Desarrollo de Proyectos a la Medida (PR-06, ver anexo 08 página 118)	50

3.14.7 Selección, evaluación y reevaluación de proveedores: Compras (PR-07, ver anexo 09 página 128)	51
3.15 Conclusiones.....	52
3.16 Bibliografía.....	54
Anexo 1	56
Cuestionario de Chequeo Procedimientos y Procesos de un SGC	57
Anexo 2.....	64
Manual de Calidad	65
Objetivos del Documento	67
La Organización y su contexto	67
Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	70
Sistema de Gestión de Calidad.....	70
Liderazgo	73
Contexto interno.	76
Contexto externo.	78
Planificación del sistema de Gestión de Calidad	79
Apoyo	80
Seguimiento y Medición	82
Información Documentada.....	84
Planificación y Control Operacional.....	88
Diseño y desarrollo de productos y servicios.....	89
Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente.....	90
Evaluación de desempeño.....	92
Mejora.....	96
Anexo 3	98
Procedimiento Control Documentos y Registros.....	99
Anexo 4	107
Procedimiento Auditorías Internas.....	108
Anexo 5	111
Procedimiento Acciones Correctivas.....	112
Anexo 6	116
Procedimiento Tratamiento de Prestaciones de Servicios y Productos No Conforme .	117

Anexo 7	120
Procedimiento de Medición y Control de Productos y Servicios.....	120
Anexo 8	124
Procedimiento Venta en Sala y Desarrollo de Proyectos a la Medida.	124
Anexo 9	130
Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores: Compras..	131

CAPITULO I

Antecedentes Generales

1. Introducción

Hoy en día el mercado mundial se encuentra completamente globalizado, con el incremento de la comunicación e interdependencia entre los países, culturas y sociedades, con transformaciones sociales, económicas y políticas. Es por eso que nace la necesidad de desarrollar estructuras de trabajo en las organizaciones, con sistemas de calidad, que les permitan ser más competitivas, obtener la fidelización con los clientes, y asegurar su permanencia en el mercado. De acuerdo a estas circunstancias nace el interés de abordar en el siguiente trabajo de investigación la importancia de un sistema de calidad, como estrategia y alternativa para dirigir exitosamente a las organizaciones, enfrentando el mercado competitivo actual. La calidad, se encuentra enfocada a la microempresa, por ser considerada como el segmento de la economía con mayor importancia, debido a los beneficios que aporta en la economía nacional.

La microempresa necesita una mayor asistencia profesional, debido a que se encuentra en desventaja debido a los diversos problemas que enfrentan en sus inicios los que son determinantes para la subsistencia de esta misma en el mercado. Algunos de estos problemas son: falta de formación integral del empresario, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos.

A medida que se desarrolla el trabajo de investigación, se muestra la base documental compuesta por tres temas fundamentales, el primero se refiere al concepto de calidad, en la que se revisan los antecedentes y su historia, el segundo tema está compuesto por la norma ISO 9001 en su última versión 2015,

ya que para entrar en el ámbito de calidad es necesario que las empresas asuman normas de aceptación internacional, cuyo objetivo es el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad que garantizan un buen funcionamiento y la relación con los clientes.

Por último el desarrollo del trabajo de investigación, aborda la problemática de una microempresa llamada CasaD ubicada en la comuna de Chillán, que incluye aspectos relacionados con el funcionamiento interno, sus procesos, relaciones con proveedores y otras partes interesadas, por tal motivo, se realizó un estudio exploratorio y descriptivo, mediante un diagnóstico emanado de un cuestionario que mide la brecha de la organización y lo que exige la norma, logrando detectar y concluir la necesidad de planificar un sistema de gestión de la calidad, presentando una propuesta elaborada en base a la norma internacional ISO 9001 versión 2015, de esta manera se establecen las recomendaciones necesarias así como la conclusión del trabajo de investigación.

1.1 Investigación propuesta y objetivos.

La investigación propuesta se basa en la recopilación de datos sobre cómo funciona y se establecen los procesos operativos para que desarrolle su actividad la empresa estudiada, permitiendo planificar un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual deberá dar como resultado los lineamientos y directrices para la elaboración de un SGC.

1.1.1 Objetivo General.

Consiste en aplicar estrategias de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la **Norma ISO 9001 versión 2015**, que permitan a la empresa “CasaD”, de la comuna de Chillán, evaluar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma descrita.

1.1.2 Objetivos específicos.

1. Realizar un diagnóstico a la empresa “CasaD” de sus procedimientos para identificar los procesos actuales de cada unidad de la organización.

2. Formular las mejoras a sus procesos para que se dé cumplimiento a los requisitos normativos y reglamentarios de la norma ISO 9001 versión 2015.
3. Diseñar la información documentada requisito del SGC ISO 9001 versión 2015 que permita evidenciar la factibilidad por parte de la empresa de su implementación, seguimiento, medición y mejora continua.

1.2 Justificación.

Un sistema de gestión de la calidad resulta beneficioso pues proporciona un conjunto de lineamientos y una estructura organizacional, orientada a definir la mejor forma de ejecutar las actividades relacionadas con el producto o servicio y verificar su cumplimiento o ejecución. Se debe considerar la estandarización de procesos para disminuir los márgenes de errores y así disminuir costos en productos y servicios.

La estandarización se refiere a un proceso por el cual las características de un servicio quedan reflejadas en un documento conocido también como “Norma”; La certificación responde al resultado de un proceso en donde una entidad de certificación examinan la conformidad de un servicio de acuerdo a los requisitos de la norma, si todo está conforme se emite un certificado, el cual indica que cumple con el objetivo de poder legitimar la calidad en los procesos productivos y si bien no garantizan un sistema de producción ideal, indican que estos cumplen un nivel mínimo de calidad en la actividad que desempeñan (Castagnino, 2006).

La norma ISO 9001, de carácter general y multisectorial, **no excluye industrias o sectores económicos específicos**, y se aplica en empresas que se dedican al diseño de servicios, producción o implementación.

Para llevar a cabo el proceso de certificación, las empresas se deben someter a una auditoría, la cual es necesaria para legitimar el cumplimiento de la norma a la cual se desean acoger. En el caso de la ISO 9001, el proceso, en una primera instancia, consiste en la realización de una auditoría a la empresa, que dura de dos a cinco días, dependiendo del número de trabajadores y departamentos que

se deseen certificar, como línea de producción, bodega, distribución o administración.

Para realizar la auditoría, la empresa debe contar con una serie de documentos que den cuenta de los procesos que se llevan a cabo para su funcionamiento. Durante el segundo y tercer año de certificación, se realizarán otras dos auditorías de seguimiento, para así asegurar el cumplimiento de la norma.

En cuanto al costo de la certificación, este puede variar dependiendo del tamaño de la empresa y departamentos certificados, a modo de ejemplo, empresa de 7 trabajadores un día de auditoría, valor por tres años entre 50 y 60 unidades de fomento.

Cabe destacar que ISO 9001 es la norma base para la gestión de la calidad en empresas, pudiéndose aplicar a cualquier tipo de compañía, sin importar su tamaño, niveles de venta o número de trabajadores que la integren.

En la actualidad el entorno empresarial es muy complejo y dinámico con un alto grado de competitividad, por lo cual, las organizaciones competitivas serán aquellas capaces de operar con ventajas respecto a otras organizaciones que buscan los mismos recursos y mercados en donde los consumidores demandan cada vez más servicios y productos de calidad.

Toda empresa que aspire a permanecer y sobrevivir debe considerar a la calidad como un recurso estratégico de vital importancia, por ello contar con un Sistema de Gestión de Calidad se hace imprescindible para obtener ventajas competitivas, que ayudarán a las empresas a posicionarse de mejor forma en el sector industrial del cual participan.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables;

- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados y
- e) disminución de costos operativos.

1.3 Historia de la Empresa

Sociedad CasaD Fernando Pérez Limitada, rol único tributario N° 76.730.933-3, cuyo nombre de fantasía es “CasaD Limitada”, domiciliados en Paul Harris N° 790 de la ciudad de Chillán, sitio web <http://www.casad.cl>

Está conformada por sus socios don Fernando Pérez Rodríguez y su esposa doña Marta María Sandoval Berrocal, quienes se desempeñan como Gerente General y Gerente de Administración respectivamente.

Actualmente la empresa cuenta con 7 colaboradores, desempeñándose en diferentes cargos.

Se debe dejar constancia que al momento de su creación en el año 2012, la empresa se llamaba Casa Pasiva y por diferentes motivos y circunstancias, se modificó su nombre y estatutos societarios con fecha 04 de mayo de 2017.

La idea de su fundador y objeto de la sociedad, es crear un emprendimiento basado en una empresa familiar, destinada a la comercialización de productos para el hogar (terminaciones), diseño y fabricación de muebles a pedido y su área de construcción enfocada específicamente a remodelación de viviendas y construcción de piscinas.

Desde su formación empresa “CasaD” ha ido obteniendo mayor relevancia en el mercado que se desenvuelve, aumentando su participación en el segmento socioeconómico AB y C1 principalmente.

CasaD en el año 2016 generó utilidades por un monto de \$30.000.000, según informa su Gerente General, pretendiendo según sus metas, aumentar en un 30% sus utilidades para el término del año 2017.

En el local la empresa comercializa diferentes productos, de los cuales se pueden destacar:

- Pisos y alfombras
- Persianas y cortinas
- Iluminación
- Productos decorativos
- Climatización
- Cerámicas y porcelanatos

Además en su área de diseño de muebles, pone a disposición del cliente el servicio de fabricación a pedido. Constituido por un equipo de diseñadoras que presta la asesoría técnica y estética necesaria para interpretar las necesidades y preferencias de cada cliente, cuentan con un equipo de profesionales (tercerizados) en la fabricación de muebles de variada materialidad.

Diseñan y ejecutan proyectos de cocina, muebles de baño, muebles modulares y proyectos completos de decoración.

Por último su área de construcción subcontrata empresas profesionales para que realicen el proyecto encomendado por el cliente, enfocándose en servicios de remodelación completa de una casa, construcción de piscinas y quinchos, manteniendo una supervisión personal de las obras.

Hoy en día “CasaD” se encuentra en su nuevo local, el cual explicado por su Gerente General, “los acerca más a su público objetivo”, planteándose diferentes objetivos a corto, mediano y largo plazo, dentro de los cuales se encuentra formalizar su estructura de trabajo, estandarizar procesos y en general pasar de ser una empresa pequeña sin una estructura definida a ser una empresa estructurada, con un organigrama definido, procesos establecidos para sus adquisiciones como para sus ventas, manejo de proveedores y una política de

calidad clara para abordar y enfrentar una posventa de calidad y de satisfacción al cliente.

Es por lo descrito anteriormente que “CasaD” desea ver la viabilidad y factibilidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de planificar un SGC, de esta forma podrá evaluar en un futuro cercano si está en condiciones de adoptar dicho sistema.

1.4 Discusión bibliográfica

Para el desarrollo del proyecto se utilizará información primaria y secundaria la cual consiste en:

Información Primaria: Se desarrollaran reuniones con la dirección y jefes de área, con esto se busca identificar y conocer el funcionamiento de la empresa y como se desempeña cada área, con el fin de identificar los procesos de la empresa ya que es la información más relevante para desarrollar la planificación del SGC. También se realizaran entrevistas con el personal operativo para conocer más a fondo sobre sus labores y aportes en la empresa.

Información Secundaria: La información más importante a utilizar será la Norma ISO 9001:2015, la que guiará el proyecto de planificación del SGC, direccionando la metodología del trabajo y su aplicación.

Se utilizarán diferentes textos, papers y libros para obtener información sobre los sistemas de gestión de calidad y su evolución e importancia a lo largo del tiempo.

- ✓ Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill.
- ✓ ISO/FDIS 9000 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- ✓ Norma internacional ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Secretaria central de ISO, Ginebra, Suiza.
- ✓ Fayol, H. (1981). Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo.

Se usarán páginas web que presenten información relevante sobre el tema de investigación, principalmente antecedentes de aplicación de la norma ISO 9001:2015.

1.5 Metodología de trabajo

La metodología a utilizar para la elaboración del SGC, es activa participativa, ya que requiere la intervención de los investigadores y los colaboradores de la empresa. Tendrá distintas etapas, la primera de ellas será la etapa de diagnóstico en donde se deberá conocer la situación actual de la empresa, la recolección de la información se realizara mediante una lista de chequeo que contiene todos los procedimientos y procesos requisitos de un SGC ISO 9001 versión 2015 (Anexo 2). Con esto se determina si sus procedimientos de operación e indicadores para medir el desempeño de sus procesos, se acercan a los requisitos normativos, esta etapa se conoce como medición de la brecha.

Posteriormente, se tendrá la segunda etapa de planificación de la información documentada, que permita dar cumplimiento a los requisitos normativos, en donde los resultados del diagnóstico serán utilizados para planificar las acciones de mejora con miras a evaluar por parte de la empresa la implementación de un SGC ISO 9001 versión 2015.

Como tercera etapa es identificar y proponer una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios que permitan el seguimiento medición y mejora continua para evaluar la implementación por parte de la empresa, considerando además los objetivos planteados por la organización.

Por último, se propone y se entregan elementos que servirán para una futura implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 versión 2015 quedando constituido por los siguientes documentos:

- a) Manual de Calidad

- a.1) Mapa de proceso.
- a.2) Propuesta de política de Calidad.
- a.3) Propuesta de Organigrama.
- a.4) Sugerencia de mejora interna.
- a.5) Misión y Visión.
- b) Propuesta planificación de los objetivos de calidad.
- c) Procedimientos (Obligatorios, operativos y de apoyo).

1.6 Plan de trabajo

El Plan a desarrollar se divide en las siguientes etapas:

- a) Diagnóstico, implica un análisis profundo de la situación de la empresa en todas sus áreas, específicamente sobre las diferentes actividades y procesos de trabajo, los recursos disponibles, la documentación existente, los resultados y la posible solución.
- b) Planificación con la dirección, de acuerdo con la información obtenida en la fase anterior, en conjunto con la dirección se debe coordinar la planificación del sistema de calidad, que incluye las actividades de elaboración de un plan de acciones concretas, calendario de actividades y previsión de los recursos humanos y financieros necesarios, así como la documentación que permita formalizar y controlar el desarrollo del plan, es decir el Manual de calidad.
- c) Elaboración de documentación del SGC: recoger por escrito la forma en que funciona la empresa, por tanto el desarrollo del sistema documental es un paso que determinara el éxito de todo el proceso de implementación.
- e) Entrega de la propuesta de documentación del SGC: una vez terminado la elaboración del SGC se hará la entrega de la documentación a la Gerencia para que ellos tomen la decisión de implementar el SGC.

PLAN DE TRABAJO A DESARROLLAR PARA LA PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA ISO 9001 – 2015 DE LA EMPRESA “CASA D”, COMUNA DE CHILLÁN.																									
		2017																2018							
		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
ACTIVIDAD	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico de la situación actual de la Empresa																									
Entrega de Anteproyecto																									
Informar a Gerencia resultados obtenidos del diagnóstico realizado																									
Planificación del SGC en conjunto con Gerencia y responsables de cada unidad de negocio a través de reuniones mensuales																									
Elaboración de la documentación del SGC:																									
1. Elaboración Políticas de Calidad																									
2. Elaboración Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, Organigrama, Mapa de Proceso y Gestión de riesgo																									
Entrega de Informe 1																									
Defensa Informe 1																									
Entrega Informe 2																									
3. Elaboración de Procedimientos																									
Defensa Informe 2																									
Entrega de documentación elaborada del SGC para una futura implementación por parte de la Gerencia																									
Entrega y Defensa del Informe Final																									

Imagen 1. Carta Gantt Plan de Trabajo. Elaboración propia.

CAPITULO II

Marco Teórico

2. Calidad

El concepto de calidad, siendo el centro del proyecto, es definida de diferentes formas por un sin número de autores u organizaciones, pero todos coinciden en la capacidad de un producto o servicio para satisfacer a una o un grupo de personas.

Otras definiciones:

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (Real Academia Española).

“Calidad no es un concepto estático, sino que tiene una dinámica y va evolucionando según las necesidades del entorno. Desde fines de la Revolución Industrial hasta nuestros días, podemos identificar al menos cuatro grandes enfoques que engloban un conjunto de metodologías, prácticas y herramientas con un determinado alcance”. (Osvaldo Ferreiro, Curso Clase Ejecutiva 23-07-2017)

La Norma Internacional 9000:2015, la cual tiene por objetivo proporcionar los conceptos fundamentales, los principios y vocabulario para los Sistemas de gestión de la Calidad (SGC), define el concepto de Calidad de la siguiente forma:

“La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente”.

2.1 Historia sobre la calidad

A lo largo de la historia, el hombre ha tenido la necesidad de satisfacer sus requerimientos más esenciales para poder sobrevivir, por lo que el mismo fue creando productos, sin conocer el concepto de calidad más que solo estos

cumplieran con las necesidades básicas de satisfacción. Con el paso del tiempo y dado la falta de recursos existentes se comenzó a desarrollar el trueque. La población comenzó a crecer y con esto las necesidades. Con ello las personas que fabricaban productos comenzaron a darle un sello o marca propia con la cual manifestaban sus habilidades y experiencia, comenzando a controlar un grado de calidad propia, luego de esto la persona enseñaba a otras sus conocimientos, pasando a ser un supervisor de diseño y del proceso de trabajo siendo el responsable de la calidad dada a los productos.

En términos generales, la historia y evolución del concepto calidad se puede dividir claramente en cinco etapas:

I) La industrialización:

Con la llegada de la revolución industrial, los talleres pequeños se transformaron en pequeñas fábricas que buscaban métodos de producción más avanzadas y completas, por consecuencia, el aumento en el número de trabajadores a los que se les asignaban tareas, los cuales no se encontraban preparados para tal ejecución, en este momento aparecen personas con la función de supervisar la calidad de los productos, llamándolos inspectores de calidad, dando inicio a la calidad por inspección. Siendo este el primer gesto en control de calidad.

II) Control estadístico.

La segunda etapa se puede identificar entre los años 1930 y 1950. Las empresas no solo se focalizan en la inspección de calidad, sino que se comienzan a realizar controles estadísticos. Con los avances tecnológicos de la época se vieron favorecidos los procesos, dando paso de la inspección a un control más globalizado.

II) Primeros sistemas:

Entre los años 1950 y 1980, las empresas descubren que el control estadístico es insuficiente, ya que no les permite conocer las etapas de los procesos. Con base a lo anterior observaron los fallos en las etapas, pudiendo mejorarlas, así fueron

surgiendo los primeros sistemas de control de calidad, desde ese entonces las empresas pusieron énfasis en la calidad y no en la cantidad de producción.

IV) Estrategias.

Entre los años 1980 y hasta mediados de los 90, el concepto de calidad se reconoce como proceso estratégico. Este es uno de los cambios de mayor relevancia que ha tenido el concepto. Desde ese momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad está a cargo de la dirección de la empresa, la que se considera como una ventaja competitiva. Además focaliza su accionar en la necesidad del cliente, consolidándose los sistemas de gestión y la implicancia del personal se ve en aumento.

V) Calidad total

Del año 1990 y hasta hoy, un nuevo concepto entra en escena: calidad total. Es decir, mejora total en el proceso y en todo su conjunto, incluyendo post venta. Adicionalmente el cliente es el que toma el mayor protagonismo siendo este el principal indicador de calidad. Los sistemas son más didácticos, perfeccionándose y adaptándose según se detecten desviaciones.

2.2 Evolución de las Norma ISO 9001

Año	Descripción
1987	La Norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en el año 1987, y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.
1994	Cambios muy prescriptivos, se centraron mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación.
2000	La norma pasó a ser una norma de gestión de la calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al Enfoque de Procesos, dónde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los

	<p>resultados previstos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.</p>
2008	<p>En esta versión de la norma se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes (y sobre todo quienes no son sus clientes) y de esta manera poder definir sus necesidades reales. Esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios así como también la imagen de la organización.</p>
2015	<p>Da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación.</p> <p>Las principales mejoras de la nueva versión son:</p> <p>Va más allá del cliente, se interesa también en los usuarios finales, los consumidores, los organismos reguladores, etc.</p> <p>El objetivo siempre sigue siendo el velar por la conformidad de los productos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>El enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar dentro de un marco general que denominan <u>Enfoque de Riesgos</u> reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.</p> <p>La versión 2015 no recomienda un procedimiento específico de documentación, lo que representa mayor flexibilidad en cuanto a control documental.</p>

Tabla 1. Evolución de las Normas ISO 9001. Elaboración Propia

2.3 Sistema de gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) son una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Otra manera de definir un Sistema de Gestión de la Calidad, es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

Sistema: Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2001).

Como ejemplo podemos citar los ecosistemas, los cuales están compuesto de varios elementos relacionados entre sí, tales como: Agua, clima, tierra y aire.

Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2001).

De estas dos definiciones podemos concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| 1. Estructura Organizacional | 4. Procesos |
| 2. Planificación (Estrategia) | 5. Procedimientos |
| 3. Recursos | |

La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La Planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

Los Procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en productos o servicios. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí, por eso se le denomina SISTEMA y a su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión: Planear, Controlar y Mejorar.

La Planificación de la Calidad: Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad (Juran & Godfrey, 1998).

La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos:

- | | |
|---|--|
| 1. Establecer el proyecto | 4. Desarrollar el producto |
| 2. Identificar los clientes | 5. Desarrollar el proceso |
| 3. Identificar los requisitos del cliente | 6. Desarrollar los controles
y enviar a operaciones |

El Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentren (Juran & Godfrey, 1998).

La Mejora de la Calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéfico (Juran & Godfrey, 1998).

Para que un Sistema de Gestión de la Calidad falle, solo bastará con que uno de estos cinco elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre ellos. No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente.

Se podría usar la analogía del cuerpo humano, en donde todo el cuerpo es un complejo sistema formado a su vez por varios elementos, tales como: Sistema Respiratorio, Sistema Digestivo, Sistema Circulatorio, etc. Cada uno de estos elementos que conforman al cuerpo humano están relacionados entre sí, y no es posible que el cuerpo humano pueda operar sin uno de ellos.

Continuando con la analogía anterior, se podría agregar que si no hacemos una adecuada gestión sobre los elementos del cuerpo humano, nuestro Sistema biológico empezará a fallar, provocando así un deterioro en nuestra salud, en el caso del Sistema de Gestión de la Calidad, provocará un deterioro en la Calidad de los productos o servicios que ofrezca la organización.

Las organizaciones deben establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios

y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015.

La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b) Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de los procesos.
- d) Estipular los recursos necesarios para los procesos y asegurar que estén disponibles.
- e) Asignar responsabilidades y autoridades para los procesos determinados por la organización.
- f) Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1 descritos en la Norma Internacional ISO 9001-2015.
- g) Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que esos procesos logren los resultados previstos.
- h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

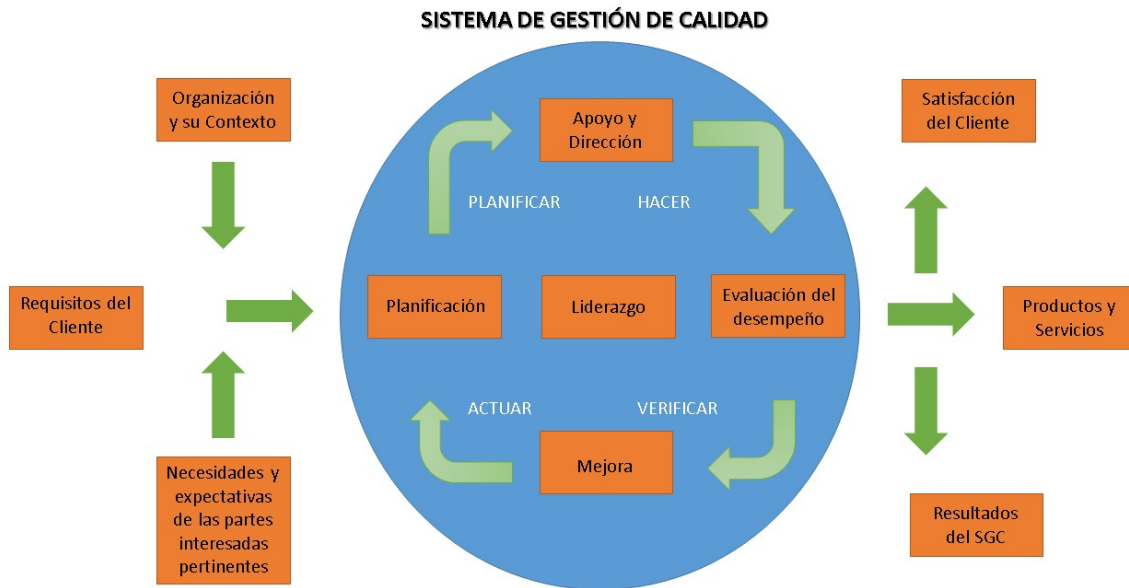


Imagen 2. Flujo Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma Internacional ISO 9001-2015. Elaboración propia.

2.4 Principios del sistema de gestión de calidad.

Los 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 se derivan de la experiencia colectiva y del conocimiento de los expertos internacionales que participan en el Comité Técnico ISO / TC 176¹ - Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, responsable del desarrollo y mantenimiento de las normas ISO 9000.

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 planifique e implante un sistema de gestión de la calidad que cumpla

¹ El Comité ISO/TC-176 es el encargado de Examinar todas las normas relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad en el mundo. El subcomité 1 se encarga de la terminología, principios y lenguaje. El Subcomité 2 aborda los requisitos y la estructura de norma ISO 9001 y el Subcomité 3 las Normas y guías de Apoyo.

con los requerimientos detallados en la norma ISO 9001, si no sigue los principios de gestión de la calidad.

Estos siete principios aparecen recogidos y definidos en la norma ISO 9001 versión 2015 como una adecuación de los ocho principios de gestión de la calidad introducidos por la norma ISO 9000 versión 2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, y en la norma ISO 9004 versión 2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

2.4.1 Principio 1: Enfoque al Cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informados. Por ello, la organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día.

2.4.2 Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen el propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

2.4.3 Principio 3: Compromiso de las personas.

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la consecución de los mismos, además una retroalimentación adecuada, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización pueda conseguir el compromiso del personal.

2.4.4 Principio 4: Enfoque a procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

El cambio reside en la concepción de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

2.4.5 Principio 5: Mejora

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PHVA, ciclo del Dr. E. Deming: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar.

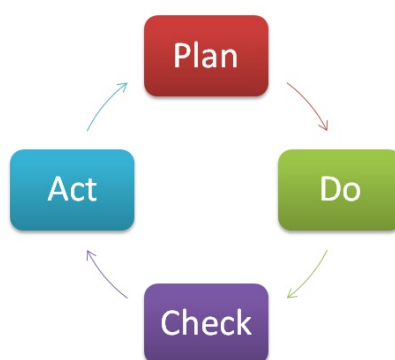


Imagen 3. Ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar. Fuente:

<https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>

El trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PHVA ayuda a la implementación de

mejoras inmediatas, económicas y preventivas, que aseguran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

2.4.6 Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

Normalmente se toman decisiones apresuradas, basándose en la información “del momento”, incluso sin contar con que esta información es incompleta, se deberá sumar la influencia de otros factores como:

- La inexactitud de la memoria para recordar situaciones similares ocurridas en el pasado.
- Lo mucho que afectan las emociones y situaciones personales, las relaciones y opiniones que se tengan de las personas involucradas.
- El ánimo con el que se reciben las noticias, etc.

Para tomar decisiones acertadas, frías y objetivas se debe asegurar de minimizar toda subjetividad que pueda afectarlas.

Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar tiende a ser un caos.

2.4.7 Principio 7: Gestión de las Relaciones

La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización.

Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

2.5 Objeto y campo de aplicación

La Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, y

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

Los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015 son genéricos y se pretende que se apliquen a todas las empresas, sin importar el tipo o el tamaño, o los productos y los servicios que se suministren.

2.6 Términos y definiciones

Para los fines del presente trabajo y en especial de la Norma ISO 9001 versión 2015, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma citada.

2.7 Contexto de la organización

La organización debe determinar factores externos e internos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, los cuales afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de un sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estos factores externos e internos.

La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar factores que surgen de los entornos de tipo legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local también llamados stakeholder².

² Este término se popularizó, al ser utilizado por R. E. Freeman en su obra: Strategic Management: A Stakeholder Approach (Pitman, 1984), para referirse a «quienes son afectados o pueden ser afectados por

La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar factores relativos a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

Se recomienda a las organizaciones realizar previamente a la implementación de la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015, un análisis PEST y FODA. Se recomienda este tipo de análisis por sobre otros, ya que son los más simples de realizar y aportan gran información sobre factores externos e internos en los que se desenvuelve la organización.

2.8 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Ejemplo de partes interesadas:

- Clientes
- Proveedores
- Bancos
- Competidores

las actividades de una empresa». Estos grupos interesados, según Freeman, deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica de los negocios.

- Servicios públicos
- Trabajadores

2.9 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) los factores externos e internos de la organización;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes;
- c) los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos los requisitos de la Norma Internacional 9001 versión 2015 si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de la Norma Internacional 9001 versión 2015 que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

La conformidad con la Norma Internacional 9001 versión 2015, sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

2.10 Planificación

La organización tiene que establecer, implantar, mantener y mejorar de forma continua su Sistema de Gestión de Calidad, en el que se deben incluir todos los procesos necesarios para ello, así como las interacciones necesarias según los requisitos que establece la norma ISO 9001. Se debe tener en cuenta los procesos que se realizan en la organización, ya que ésta debe identificar y determinar todos los procesos que sean necesarios para desarrollar las actividades que lleva a cabo definiendo todos los criterios y métodos para realizar su ejecución y controlar su eficacia, además de las medidas, análisis y mejora continua. Para poder realizar una planificación primero se debe identificar todos los procesos de la organización, ya sean internos o externos, además de las interacciones que existen entre ellos. Para ellos se suelen utilizar los mapas de procesos.

2.10.1 Los indicadores y objetivos de calidad

La dirección de la organización se debe reunir para establecer los objetivos de forma anual, semestral o con la periodicidad que se determine, dependiendo de la evolución de los indicadores de calidad, incorporando todos los que sean necesarios para cumplir los requisitos y debe tener en cuenta que los objetivos tiene que ser medibles y coherentes con la política de calidad establecida en el Sistema de Gestión de la Calidad. Se tiene que realizar un seguimiento de dichos objetivos. Cuando se establezcan los objetivos de calidad, la dirección, debe establecer todos los programas y estudios con la finalidad de conseguir las metas planificadas, para llevar a cabo la revisión por parte de la dirección.

Se deberá crear un procedimiento específico en el que se especifique cómo se deben crear los objetivos e indicadores, quienes los realizan, cómo se hace el seguimiento y el registro que genera en una plantilla en la que se introducen los objetivos.

2.10.2 Planificación de los cambios

Se deben planificar los cambios que sucedan en la empresa, teniendo en cuenta todas las consecuencias que acarrearán dichos cambios, la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, la disponibilidad de los recursos y la asignación de responsabilidades.

Por lo tanto si se encuentra un cambio, por ejemplo, la incorporación de un nuevo proceso productivo, las primeras dudas son ¿Cómo se debe hacer? ¿Qué documentos se deben generar? Para lo anterior se debe realizar una planificación.

2.11 Gestión de Riesgo

Una de las principales novedades y elementos más relevantes de ISO 9001 versión 2015 es la introducción del concepto de pensamiento basado en el riesgo.

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y es una desviación respecto de un resultado esperado.

Este concepto siempre ha estado implícito en la norma ISO 9001, aunque la nueva edición ISO 9001 versión 2015 lo hace aún más explícito y lo incorpora en todo el sistema de gestión, estando presente en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

En ISO 9001 versión 2015, el riesgo se considera a lo largo de toda la norma, haciendo de la acción preventiva parte de la planificación estratégica.

La gestión de riesgo es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Algunas veces, el manejo de riesgos se centra en la contención de riesgo por causas físicas o legales (por ejemplo, desastres naturales o incendios, accidentes,

muerte o demandas). Por otra parte, la gestión de riesgo financiero se enfoca en los riesgos que pueden ser manejados usando instrumentos financieros y comerciales.

El objetivo de la gestión de riesgos es reducir diferentes riesgos relativos a un ámbito preseleccionado a un nivel aceptado.

2.11.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Una vez han sido definidos todos los procesos será necesario que se identifiquen y establezcan los riesgos que se encuentran asociados a los procesos de la organización. Por este motivo, la organización tiene que establecer los procesos asociados y una metodología para llevar a cabo la gestión de los riesgos. Los pasos que se deben seguir son los siguientes:

- a) Se deberá realizar un análisis y priorizar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la organización, se puede decidir cuáles son aceptables y cuáles no, además de conocer cuáles son las oportunidades bajo las que debes actuar. El método es libre, la norma no exige ningún método concreto.
- b) Se debe definir el plan de acción necesario para abordar todos los posibles riesgos y las oportunidades de mejora. Al evitar los riesgos, eliminarlos o mitigarlos se pueden hacer realidad las oportunidades de mejora que se han establecido.
- c) Se deberá implementar el plan establecido.
- d) Se tiene que revisar la efectividad de las acciones que han sido establecidas por el plan y comprobar que realmente han funcionado.

Aprender de la experiencia y mejorar de forma continua. Es muy importante incluir en la gestión de riesgos, todos los que vienen derivados del análisis del contexto de la empresa, siendo un requisito indispensable de la norma ISO 9001 versión 2015.

2.12 Establecimiento de la política de la calidad

La política de calidad establece el marco sobre el cual una organización desea moverse. Esta se define teniendo en cuenta las metas organizacionales (misión, visión, objetivos estratégicos), las expectativas y necesidades de los clientes (internos y externos).

La política de calidad proporciona la base necesaria para la definición de los objetivos de calidad, es decir, estos deben ser coherentes con los lineamientos de la política.

La política de la calidad debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización y
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

2.13 Manual de Calidad

El Manual de Calidad es el documento guía del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), desarrolla todos los epígrafes de la Norma ISO 9001 aplicándolos a la organización e incluye todos los procedimientos y normas que se aplican en el SGC. El Manual de Calidad contiene la descripción detallada de todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, manual de consulta básico para la implantación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

El objetivo del Manual de Calidad es facilitar una descripción del Sistema de Gestión de la Organización, que sirva de referencia para la aplicación de este sistema y se complemente con el conjunto de documentación del sistema.

Se debe destacar que la Norma Internacional ISO 9001 en su versión 2015, no exige la confección del Manual de Calidad, pero se hace indispensable su desarrollo y aplicabilidad dado el objetivo claro que este Manual representa para la

aplicación del propio Sistema de Gestión de Calidad de la Organización. Ver anexo 02. Manual de Calidad MC-01 empresa CASAD.

CAPITULO III

3 Resultados.

3.1 Situación actual de “CasaD”

Al realizar el levantamiento de la información, se puede detectar que la empresa tiene procedimientos por cada función o cargo pero estos no están formalizados, esto quiere decir que no tiene procesos estructurados y que en la mayoría de sus procedimientos se basan en lo adquirido por la experiencia recogida a lo largo del tiempo (ensayo / error).

3.2 Análisis de la Brecha

Se aplica cuestionario, en el cual se realizan preguntas para obtener el resultado de la situación actual de la empresa en función de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001 versión 2015.

Estos son los resultados emanados del cuestionario realizado al Gerente General de la empresa CasaD, el cual se puede revisar en Anexo N° 2 página 62. Este documento ha sido diseñado para evaluar la preparación de una empresa frente a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Los resultados obtenidos al completar el cuestionario permiten identificar en qué fase;

implementación o transición, se encuentra la organización en relación a los requisitos de la norma.

	DESCRIPCIÓN	Nº PREGUNTAS	CUMPLE	NO CUMPLE	%
1	Contexto de la organización	6	0	6	0
2	Liderazgo	7	0	7	0
3	Planificación	3	0	3	0
4	Apoyo	5	0	5	0
5	Procedimientos	13	3	10	23,08
6	Evaluación de Desempeño	6	0	6	0
7	Mejora	3	0	3	0
				TOTAL CUMPLIMIENTO	23,08%

Tabla Nº 2. Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla Nº 2, el resultado indica que la organización no cumple los requisitos de la norma, y si se desea implementar, deberá realizarse un sistema completo desde cero.

El resultado está en concordancia con la primera evaluación realizada al tener una entrevista presencial con el Gerente General de CasaD, e indicarnos que no poseen una estructura organizacional formalizada y definida, más allá de los aspectos propios del funcionamiento de una organización, en cuanto a la definición de cargos y mínimos procedimientos de trabajo para lograr el funcionamiento y operación del negocio.

Todos los puntos de cada ítem evaluado en el cuestionario de medición de la brecha están abordados y propuestos en el Manual de Calidad MC, anexo 02 página 63 del presente informe.

3.3 Planificación de la información documentada.

En esta etapa, por medio de visitas presenciales y entrevistas con los responsables de las áreas de la organización, se realiza el levantamiento de los procesos que involucran la venta de productos en local, el diseño y fabricación de muebles, y el área de construcción.

Existe la creencia de que uno de los esfuerzos más significativos al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad es crear la documentación requerida por éste. Sin embargo, no debe ser un tema complicado y mucho menos la documentación requerida en la nueva certificación ISO 9001 nos debe suponer un aumento de la burocracia. La nueva versión de la ISO 9001 versión 2015 es más abierta en cuanto a los requisitos de documentación, lo que se evidencia en que ya no hay seis documentos obligatorios como en la anterior versión de 2008, sino que se reducen a cuatro.

Documentos Obligatorios	Apartado ISO 9001:2015
Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.3
Política de Calidad	5.2
Objetivos de Calidad y Planes para alcanzarlos	6.2
Procedimientos para el Control de Procesos externamente prestados, productos y servicios externalizados	8.4.1

Tabla N° 3. Documentos obligatorios ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados obtenidos se detallan a continuación.

3.4 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El sistema de gestión de calidad alcanza a todos los procesos necesarios para la comercialización de los diferentes productos y servicios que ofrece CASAD

La organización define que el alcance de certificación del sistema de gestión de Calidad para CasaD es: “ventas de artículos de decoración para el hogar y proyectos de construcción a la medida.

3.5 Mapa de procesos.

Para establecer una gestión basada en procesos en la organización se tienen que identificar todos los procesos que se incluirían en cada uno de los tres grandes bloques: estratégicos, operativos y de soporte. A partir de esa información, se

elabora el mapa de procesos que ayudará a identificar las interrelaciones de cada uno de ellos.

El mapa de procesos, se trata de un diagrama que presenta la visión global de la estructura de la empresa, donde se presentan todos los procesos que la forman y sus principales relaciones. Para elaborarlo se deben conocer todas las conexiones además de las entradas (inputs) y salidas (outputs) de cada proceso, teniendo en cuenta que la entrada tiene unos objetivos marcados en relación al cliente y la salida de éste tiene que satisfacer las necesidades del cliente en relación a los objetivos. (Ver Manual de Calidad MC-01 Mapa de procesos D-03 página 70)

3.6 Propuesta de Política de Calidad.

La política de calidad es un documento que se encuentra respaldado por la dirección. En la norma ISO 9001 versión 2015 se divide en dos partes:

1. En el primero se describen todos los requisitos que cumplen política de la calidad, además se adecuar a la empresa.
2. En el segundo se deben incluir todas las obligaciones que se deben cumplir, como puede ser la disponibilidad de los productos para las partes interesadas.

Se puede destacar que es un documento que se debe aplicar y adecuar al contexto de la empresa, no solamente al propósito de ésta. (Ver Manual de calidad MC-01 Política de calidad D-01 página 71) propuesta para la empresa CasaD.

3.7 Propuesta planificación de los objetivos de calidad.

Al decidir la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, además de definir una política de calidad, se deben establecer los objetivos de esa política. Esto indica el resultado que el Sistema debe entregar finalmente a la organización.

La política de calidad, dirige las prácticas de la organización para alcanzar los niveles de calidad deseados, haciendo que los objetivos den un sentido práctico a

la implementación del sistema, siempre en coherencia con la estrategia de negocios de la organización.

Un objetivo, es todo aquello que se planea alcanzar al realizar una acción.

Comunicar los objetivos es una necesidad principal de las personas que trabajan en la implementación y administración de un Sistema de Gestión de la Calidad, al igual que la política de calidad. Si las personas no pueden conocer y entender los objetivos, no podrán emprender acciones para el cumplimiento de ellos. Los objetivos de calidad tienen que ser dinámicos, estar de acuerdo con los cambios en el contexto y las estrategias de la organización.

La propuesta de objetivos de calidad para la empresa CasaD es la siguiente:

- ✓ Aumentar las ventas en un 10% en relación al año anterior.
- ✓ Evaluar la satisfacción de nuestros clientes, mediante evaluación encuesta de satisfacción de los clientes.

Para mayor detalle Ver Manual de calidad MC-01, anexo 2, Propuesta de Objetivos de Calidad 2018 D-04 página 73.

3.8 Misión y Visión.

Uno de los nuevos conceptos que han sido introducidos en la última versión de la norma ISO 9001 versión 2015, es que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), tiene que incluir una comprensión de la alineación con la dirección estratégica.

La “Dirección estratégica” hace referencia a las acciones que está tomando la organización para alcanzar los objetivos de su estrategia. Algunas empresas utilizan una “declaración de visión” o “declaración de misión” para definir lo que la empresa quiere llegar a ser. Esta declaración es una forma para que la empresa establezca la dirección en la que la compañía quiere ir. Así como para definir el lugar donde se proyecta a estar en el futuro.

Ver Manual de calidad MC-01, anexo 2, Propuesta de Visión y Misión D-05 página 76.

3.9 Procedimientos para el Control de Procesos externamente prestados, productos y servicios externalizados

Es una parte muy importante de la norma ya que las empresas tienen que estar atentas a los sus procesos, productos y servicios, ya que al ser suministrados de forma externa deben estar conformes con los requisitos específicos.

La norma ISO 9001 versión 2015 se refiere a otras empresas que pueden realizar productos o prestar servicios en el nombre de la empresa.

El control que se debe realizar sobre los proveedores depende de:

- Todos los riesgos que se detecten y los impactos que genere.
- El grado que tenga de control el proveedor sobre su proceso fuera de su organización.
- La capacidad del control y la capacidad de garantizar la eficiencia de los mismos.

Este apartado de la norma se encarga de revisar y considerar ciertos aspectos, como son:

- Tipo y alcance de control de la provisión externa.
- Información para los proveedores.

Con el objeto de controlar y registrar el control de proveedores y servicios externalizados, se elabora procedimiento denominado Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores. (PR-07, ver anexo 9 página 128)

3.10 Propuesta de Organigrama.

El organigrama tiene como objetivo presentar, de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa. Ayuda a la división interna, pero también contribuye a agilizar procesos y reducir barreras entre la empresa y agentes externos, como proveedores.

La estructura organizacional de una empresa depende de su naturaleza y dimensión. Y para esta planificación, es esencial desarrollar organigramas que promuevan la interacción y comunicación.

Ver Manual de calidad MC-01, anexo 2, Organigrama D-02 página 66.

3.11 Encuesta de satisfacción al cliente.

La norma ISO 9001 versión 2015, se preocupa por la satisfacción de los clientes, tanto así que incluye un capítulo dedicado a ese tema. Esto implica que una organización con un Sistema de Gestión de la Calidad ofrecerá productos y/o servicios acorde a los requisitos que el cliente espera recibir. Este capítulo es el 9.1.2 “Satisfacción del cliente”, y en él se recoge la siguiente información:

La organización deberá llevar a cabo el seguimiento de las percepciones de los clientes para comprobar el grado en que se cumplen sus requisitos. Para ello, la organización deberá obtener información relacionada con los puntos de vista y opiniones de los clientes sobre la propia organización, sus productos y sus servicios.

La norma no indica qué método ha de utilizarse para obtener y utilizar esta información, lo que sí establece es que hay que hacerlo de algún modo.

Uno de los métodos que podemos usar son las encuestas de satisfacción.

Se propone un procedimiento Medición y Control de productos y servicios (PR-05, ver anexo 7 página 118), donde se debe evaluar a los clientes a través de una encuesta de satisfacción.

3.12 Responsabilidad de las descripciones de cargo

La norma ISO 9001 versión 2015 incluye a las personas como si fueran recursos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La competencia significa la capacidad con la que se aplican los conocimientos y las habilidades con el fin de conseguir los resultados previstos.

Con este concepto, no solo se busca la identificación de los perfiles de cargo, el plan de capacitación, las actas de formación y la ficha personal, sino que también se busca asegurarse que todas las tareas que requieren los procesos clave de la empresa que se cubren de conocimiento del personal que existe en la misma, la competencias tiene que ser validadas.

Se propone un documento denominado Descripción de Cargo (Ver Manual de calidad MC-01, anexo 2, D-06 página 79)

3.13 Matriz de Gestión del Riesgo

El concepto de pensamiento basado en el riesgo siempre ha estado implícito en la norma ISO 9001, aunque en esta nueva versión se fortalece y se incorpora a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. En la versión 2015, este concepto reforzado se incorpora en los requisitos de establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

La mayoría de los negocios comparten una serie de riesgos comunes y contienen otros específicos de su organización. Presentamos una matriz de gestión de riesgos, la cual puede ayudar a identificar y corregir o eliminar el riesgo detectado. (Ver Manual de Calidad MC-01, anexo 2 Matriz de Riesgo D-09 página 75)

3.14 Procedimientos Obligatorios, operativos y de apoyo

El protagonismo deja de estar centrado en la documentación en la norma ISO 9001 versión 2015, es primordial ocuparse de los procesos y de su gestión. No por ello la documentación requerida en la nueva certificación deja de ser necesaria, es un factor relevante para asegurar la eficacia de los procesos.

Aportar un soporte documental es la mejor manera de evidenciar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, el cual podría ser implementado por CasaD.

A continuación se detallan otros procedimientos que se proponen para la óptima implementación y gestión de un futuro Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa CasaD.

3.14.1 Procedimiento Control de Documentos y Registros (PR-01, ver anexo 3 página 96)

El objetivo principal de este procedimiento es definir y establecer la forma para la elaboración, revisión, aprobación, modificación y control de los documentos y registros que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de CasaD

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad:

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

3.14.2 Procedimiento de Auditorías Internas (PR-02, ver anexo 4 página 105)

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.

Este procedimiento es de aplicación a todas las Auditorías que se realicen en CasaD y cuyos objetivos sean la comprobación de la correcta realización de aquellas actividades relacionadas con la calidad y su eficacia.

3.14.3 Procedimiento de Acciones Correctivas. (PR-03, ver anexo 5 página 109)

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología a seguir para implementar acciones correctivas con el objeto de eliminar la causa raíz de las no conformidades encontradas con la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance de este procedimiento aplica a todas las actividades que, en forma directa o no, puedan producir no conformidades dentro de la empresa.

3.14.4 Procedimiento de Servicios no Conforme y Reclamo de Clientes (PR-04, ver anexo 06 página 114)

El objetivo de este procedimiento es 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.

El alcance de este procedimiento se aplica a todas las secciones de CasaD, que intervienen en el proceso y la entrega de los productos y servicios al cliente.

3.14.5 Procedimiento De Medición y Control de Productos y Servicios (PR-05, ver anexo 07 página 118)

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

Este procedimiento tiene de alcance a todos los clientes y área comercial de “CasaD”.

3.14.6 Procedimiento de Ventas en Sala y Desarrollo de Proyectos a la Medida (PR-06, ver anexo 08 página 118)

Este procedimiento establece los estándares de la atención de público en sala y venta de artículos decorativos. A demás establece los movimientos a seguir desde que un cliente llega a solicitar el diseño de un proyecto a medida, para su respectiva ejecución. Con esto CasaD busca satisfacer a sus clientes con una atención personalizada y productos de calidad.

Este procedimiento tiene su alcance a las actividades relacionadas con la venta de productos en la sala y el diseño y ejecución de proyectos a medida

3.14.7 Selección, evaluación y reevaluación de proveedores: Compras (PR-07, ver anexo 09 página 128)

Este procedimiento establece la metodología para realizar la compra de productos y la manera de seleccionar, reevaluar y evaluar a los proveedores relevantes que abastecen a la empresa.

El alcance de este procedimiento comprende el área comercial de Casa D.

3.15 Conclusiones.

Abordando el objetivo general del presente trabajo, el cual consistió en la elaboración de estrategias para la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la **Norma ISO 9001 versión 2015**, se puede mencionar que su básica estructura organizacional y su carencia de procedimientos estandarizados y registrados, pueden ser mejorados notoriamente, por medio de la implementación de un SGC, lo cual agregaría valor a su organización, siendo más productivos, con ahorro de costos y entregando productos y servicios de calidad a los clientes de la ciudad de Chillán, produciéndose en el corto a mediano plazo un mejor posicionamiento de la marca y posiblemente robusteciendo sus áreas de negocio, permitiéndoles competir con grandes empresa del rubro y también postular a licitaciones en el área de la construcción.

Centrándose en los objetivos específicos, se pudieron establecer los procesos más importantes para la empresa en estudio, pudiendo elaborar un mapa de procesos del cual se pueden identificar cada uno de los procedimientos que se deben abordar para la implementación de un SGC, siendo estos un pilar fundamental para el óptimo funcionamiento de la organización y base para la mejora continua de la empresa, pudiendo a través de la identificación mencionada, llevar un análisis medible de cada uno de ellos y corregir posibles desviaciones.

Además al diseñar la información documentada, sobre la norma ISO 9001 versión 2015, se establecen los lineamientos que se explican en el Manual de Calidad MC-01, para la implementación del sistema de gestión de calidad, pudiendo de esta manera cumplir con los requisitos establecidos en la norma y aplicarlos en coherencia con lo detectado en el cuestionario de chequeo procedimientos y procesos de un SGC (Anexo 1) que mide la brecha de la empresa.

Por medio de la investigación llevada a cabo, con el fin de realizar la presente memoria de título, se concluye de forma categórica, que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, otorga muchas ventajas a las empresas, que

independiente de su tamaño, pueden certificarse y cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015.

Claramente no es el único medio, sistema o estrategia que pueden seguir las empresas para poder generar mejoras en toda su cadena de valor y así poder entregar un producto o servicio con una excelente calidad, pero se puede concluir que adoptar un SGC basado en la norma ISO 9001 versión 2015, genera orden, claridad en cada uno de los procesos de una empresa, advierte de posibles riesgos, los cuales pueden ser eliminados o aminorados.

La norma indica marcadamente la necesidad de incorporar un proceso de planeación estratégica, lo cual permitirá a los directivos de la empresa, mirar y observar su entorno de una forma mucho más incisiva, permitiendo anticipar hechos y así construir estrategias que generen un mejor posicionamiento, mayores ventas, en armonía con el entorno y otras ventajas que al final servirán para aumentar el valor de la empresa.

La norma inculca a los negocios que incorporen las mejores prácticas empresariales, por medio de un sistema de gestión de la calidad, que les incremente la probabilidad de tener un buen presente y un mejor futuro económico, financiero, comercial, humano y tecnológico, independientemente del país, del giro, del tamaño y de la cultura organizacional de cada empresa y organización.

3.16 Bibliografía

Joseph M. Juran y A. Blanton Godfrey (1998): Jurans' Quality Handbook. Quinta Edición. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill.

ISO/FDIS 9000 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

Norma internacional ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Secretaria central de ISO, Ginebra, Suiza.

Fayol, H. (1981). Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo

Krapuskahia Iturra Prado. (2007). "DISEÑO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000", octubre 10, 2017, de Universidad del Bío-Bío Sitio web: <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2>

Escuela Europea de Excelencia (2017) ISO 9001: ¿Cómo realizar una planificación de la calidad?, octubre 20, 2017, de Escuela Europea de Excelencia Sitio web: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/04/iso-9001-como-realizar-una-planificacion-de-la-calidad/>

Ática Ingeniería. (2017). Diferencias ISO 9001:2008 v/s ISO 9001:2015, octubre 10, 2017, de Ática Ingeniería Sitio web: <http://www.aticaingenieria.cl/diferencias-iso-90012008-vs-iso-90012015/>

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015, octubre 10, 2017, de International Organization for Standardization Sitio web: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Hugo González. (2016). ISO 9001:2015. PREGUNTAS FRECUENTES, noviembre 05, 2017, de Hugo González Sitio web:

<https://calidadgestion.wordpress.com/2016/09/30/iso-90012015-preguntas-frecuentes/>

Banco del Estado de Chile. (2015) ¿Cuáles son los beneficios de obtener la certificación ISO 9001?, diciembre 10, 2017, de Empresarios en Red Sitio web: <https://www.empresariosenred.cl/noticias/cuales-son-los-beneficios-de-obtener-la-certificacion-iso-9001>

Anexo 1

Cuestionario de Chequeo Procedimientos y Procesos de un SGC			
Nº	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Contexto de la organización		
1.1	¿Ha determinado los factores externos e internos relevantes en el propósito de su organización, la consecución de la satisfacción del cliente y la dirección estratégica de la organización?		x
1.2	¿Dispone de un método sistemático de seguimiento y revisión de éstas?		x
1.3	¿Ha determinado las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son relevantes para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?		x
1.4	¿Se ha calculado el alcance del SGC teniendo en cuenta los factores externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		x
1.5	¿Su SGC se ha establecido incluyendo los procesos necesarios y su secuencia e interacción?		x
1.6	¿Se han establecido los criterios para la gestión de estos procesos junto con las responsabilidades, métodos, medidas e indicadores de desempeño relacionados		x

	necesarios para garantizar el funcionamiento y control eficaces?		
2	Liderazgo		
2.1	¿Se ha tomado por parte de la alta dirección la responsabilidad de la eficacia del SGC?		x
2.2	¿Se han establecido y comunicado la política y objetivos del SGC, los cuales han de ser compatibles con la dirección estratégica de la organización?		x
2.3	¿Se han establecido los objetivos de manera que sean relevantes tanto a nivel departamental e individual con el negocio?		x
2.4	¿Se han integrado los requisitos del SGC en los procesos de negocio y se ha promovido la gestión del enfoque de proceso?		x
2.5	¿Se han determinado, cumplido y comunicado en toda la organización los requisitos del cliente así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables?		x
2.6	¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que son relevantes para el SGC?		x
2.7	¿La organización ha establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades necesarias para un funcionamiento eficaz del SGC?		x

3	Planificación		
3.1	¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?		x
3.2	¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?		x
3.3	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		x
4	Apoyo		
4.1	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)?		x
4.2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		x
4.3	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la		x

	conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?		
4.4	¿La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia o, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria?		x
4.5	¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?		x
5	Procedimientos		
5.1	¿Existe un proceso definido para la provisión de productos y servicios que cumplan los requisitos definidos por el cliente?		x
5.2	¿Cuándo se planean cambios son realizados de forma controlada y se adoptan medidas para mitigar los efectos adversos?		x
5.3	¿Están gestionados y controlados todos los procesos externalizados?		x
5.4	¿Existe un proceso definido para la revisión y comunicación con los clientes de la información relativa a productos y servicios, consultas,	x	


	contratos y gestión de pedidos?		
5.5	¿Esta revisión se realiza previo compromisos de la organización de suministrar productos y servicios?	x	
5.6	En caso de que diseñe y desarrolle productos y servicios, ¿están estos procesos establecidos e implementados de acuerdo a los requisitos de la norma?		x
5.7	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios prestados externamente cumplen con los requisitos especificados?		x
5.8	¿Dispone de criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de proveedores externos?		x
5.9	¿El suministro de productos y servicios se lleva a cabo en condiciones controladas que incluyen:		x
	la disponibilidad de información documentada que define las características de productos y servicios;		
	la disponibilidad de información documentada que define las actividades a realizar y los resultados que deben alcanzarse;		x
	actividades de seguimiento y medición en las		x

	etapas apropiadas para verificar que se han cumplido los criterios de control de los procesos y los resultados de éstos y criterios de aceptación de productos y servicios;		
	¿Son competentes las personas que llevan a cabo éstas tareas?		x
5.10	¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?	x	
5.11	¿Se controla de manera eficaz la utilización de bienes pertenecientes a clientes o proveedores externos en la prestación de un producto o servicio?		x
5.12	En caso de que exista un requisito para las actividades posteriores a la entrega asociadas con productos y servicios tales como garantías, servicios de mantenimiento, reciclaje o residuos finales, ¿son éstas definidas y gestionadas?		x
5.13	¿Se gestionan los resultados del proceso de no conformidades para prevenir su uso accidental?		x
6	Evaluación de Desempeño		
6.1	¿La organización ha determinado lo que necesita para ser monitoreada y dimensionada y los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizar la validez de los resultados?		x
6.2	¿Se ha establecido cuándo deberían ser		x

	analizados y evaluados los resultados del seguimiento y la medición?		
6.3	¿Se han establecido los métodos de supervisión de las percepciones de los clientes sobre la provisión de los productos y servicios?		x
6.4	¿Ha determinado la necesidad u oportunidades de mejora dentro del SGC y cómo se incorporarán a las revisiones de la dirección?		x
6.5	¿La organización ha establecido un proceso de auditoría interna del SGC?		x
6.6	¿Dispone de un enfoque para llevar a cabo las revisiones establecidas e implementadas por la dirección?		x
7	Mejora		
7.1	¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?		x
7.2	¿La organización cuenta con los procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas?		x
7.3	¿La organización ha decidido la manera en la que se abordará la necesidad de mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?		x

Tabla N° 4. Elaboración propia

Anexo 2

	<h1>Manual de Calidad</h1>	<p>Código: MC-01 Revisión: 01 Fecha elaboración: 20/11/2017 Nº Página:30</p>
<p>Quando está impreso, puede ser obsoleto. Verifique que sea la versión actual en el Catálogo de Documentos Vigentes de la Intranet.</p>		

Índice	
Objetivos del Documentos.....	66
La Organización y su contexto.....	66
Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	69
Sistema de Gestión de Calidad.....	69
Liderazgo.....	72
Contexto interno.....	75
Contexto externo.....	77
Planificación del sistema de Gestión de Calidad.....	78
Apoyo.....	79
Seguimiento y Medición.....	81
Información Documentada.....	83
Planificación y Control Operacional.....	87
Diseño y desarrollo de productos y servicios.....	88
Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente....	89
Evaluación de desempeño.....	91
Mejora.....	95
Historia de Revisión de Documento.....	96

Objetivos del Documento

Describir la estructura, contexto, procesos, actividades, responsables, métodos de medición, control y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de CasaD.

Este manual es referencia permanente para los colaboradores de la organización, en el cometido de alcanzar los objetivos y metas planteados por la Dirección de la empresa.

A través del propio texto del manual, o de la referencia a procedimientos e instructivos de trabajo se describen las operaciones que se realizan, las tareas y sus responsables, así como los puntos y métodos de medición para el control de los procesos.

La Organización y su contexto

Sociedad CasaD Fernando Pérez Limitada, rol único tributario N° 76.730.933-3, cuyo nombre de fantasía es “CasaD Limitada”, domiciliados en Paul Harris N° 790 de la ciudad de Chillán, sitio web <http://www.CasaD.cl>

Está conformada por sus socios don Fernando Pérez Rodríguez y su esposa doña Marta María Sandoval Berrocal, quienes se desempeñan como Gerente General y Gerente de Administración respectivamente.

Actualmente la empresa cuenta con 7 colaboradores, desempeñándose en diferentes cargos.

A continuación se presenta Organigrama CasaD D-02

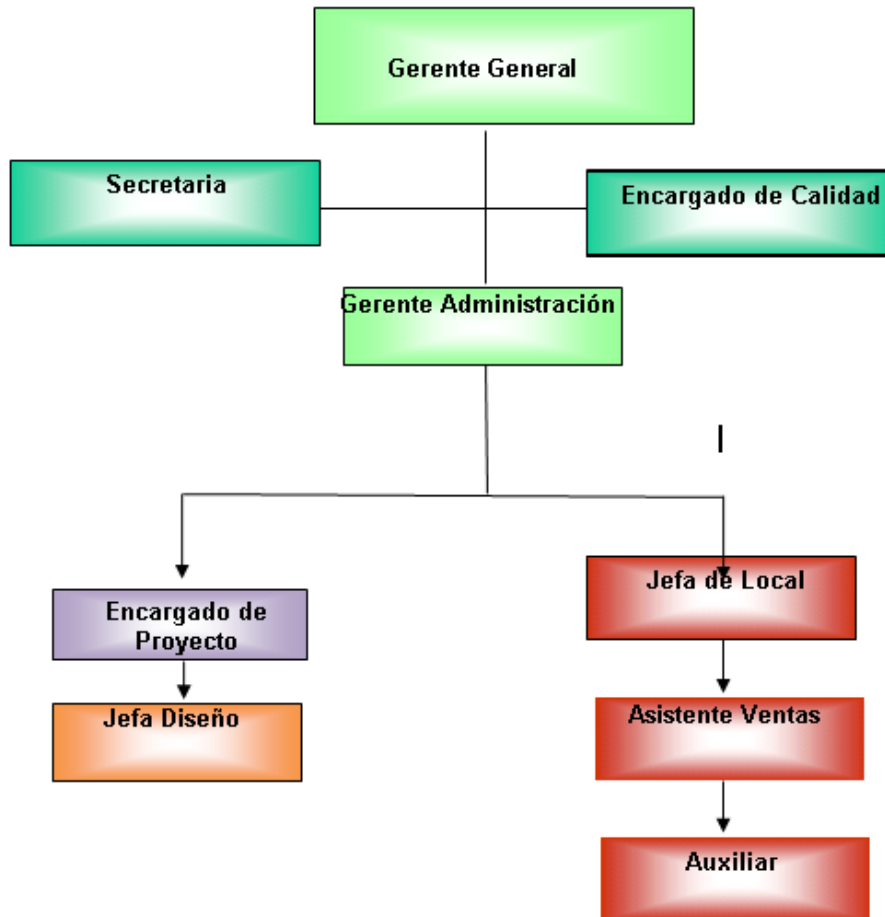


Imagen N° 1. Elaboración propia.

El objeto de la sociedad, es crear un emprendimiento basado en una empresa familiar, destinada a la comercialización de productos para el hogar (terminaciones), diseño y fabricación de muebles a pedido y su área de construcción enfocada específicamente a remodelación de viviendas y construcción de piscinas.

Desde su formación empresa “CasaD” ha ido obteniendo mayor relevancia en el mercado que se desenvuelve, aumentando su participación en el segmento socioeconómico AB y C1 principalmente.

En el local la empresa comercializa diferentes productos, de los cuales se pueden destacar:

Pisos y alfombras	Iluminación	Climatización
Persianas y cortinas	Productos decorativos	Cerámicas y porcelanatos

Además en su área de diseño de muebles, pone a disposición del cliente el servicio de fabricación a pedido. Constituido por un equipo de diseñadoras que presta la asesoría técnica y estética necesaria para interpretar las necesidades y preferencias de cada cliente, cuentan con un equipo de profesionales (tercerizados) en la fabricación de muebles de variada materialidad.

Diseñan y ejecutan proyectos de cocina, muebles de baño, muebles modulares y proyectos completos de decoración.

Por último su área de construcción subcontrata empresas profesionales para que realicen el proyecto encomendado por el cliente, enfocándose en servicios de remodelación completa de una casa, construcción de piscinas y quinchos, manteniendo una supervisión personal de las obras.

Se han identificado las partes interesadas y sus requisitos, que se resumen en el siguiente diagrama



Imagen N° 2. Elaboración propia.

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El sistema de gestión de calidad alcanza a todos los procesos necesarios para la comercialización y de los diferentes productos y servicios que ofrece CasaD.

La organización define que el alcance de certificación del sistema de gestión de Calidad para CasaD es: “ventas de artículos de decoración para el hogar y proyectos de construcción a la medida.

Sistema de Gestión de Calidad

CasaD ha establecido, documentado, implantado, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Para ello CasaD ha determinado los procesos necesarios para el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad y la interacción entre ellos, para lo cual se

ha desarrollado un mapa de procesos D-03.

Este mapa de procesos garantiza que los procesos se mantengan bajo control y operen eficazmente, proporcionando la información y recursos necesarios para ello, determinando los criterios y métodos necesarios para lograrlo.

Realiza un seguimiento y análisis de estos procesos, midiendo las etapas críticas cuando ello es aplicable y toma las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, a través de los planes de calidad establecidos.

Se identifican y abordan los riesgos y oportunidades en la planificación del sistema de gestión de calidad.

Los planes de calidad son documentos aprobados por la Dirección que establecen las diferentes etapas de un proceso, los puntos críticos donde deben realizarse mediciones, el método y frecuencia de estas mediciones, el rango esperable para sus resultados, el responsable del control, los requisitos para la liberación del producto del proceso y el responsable de la liberación del producto.

Mapa de Procesos D-03.

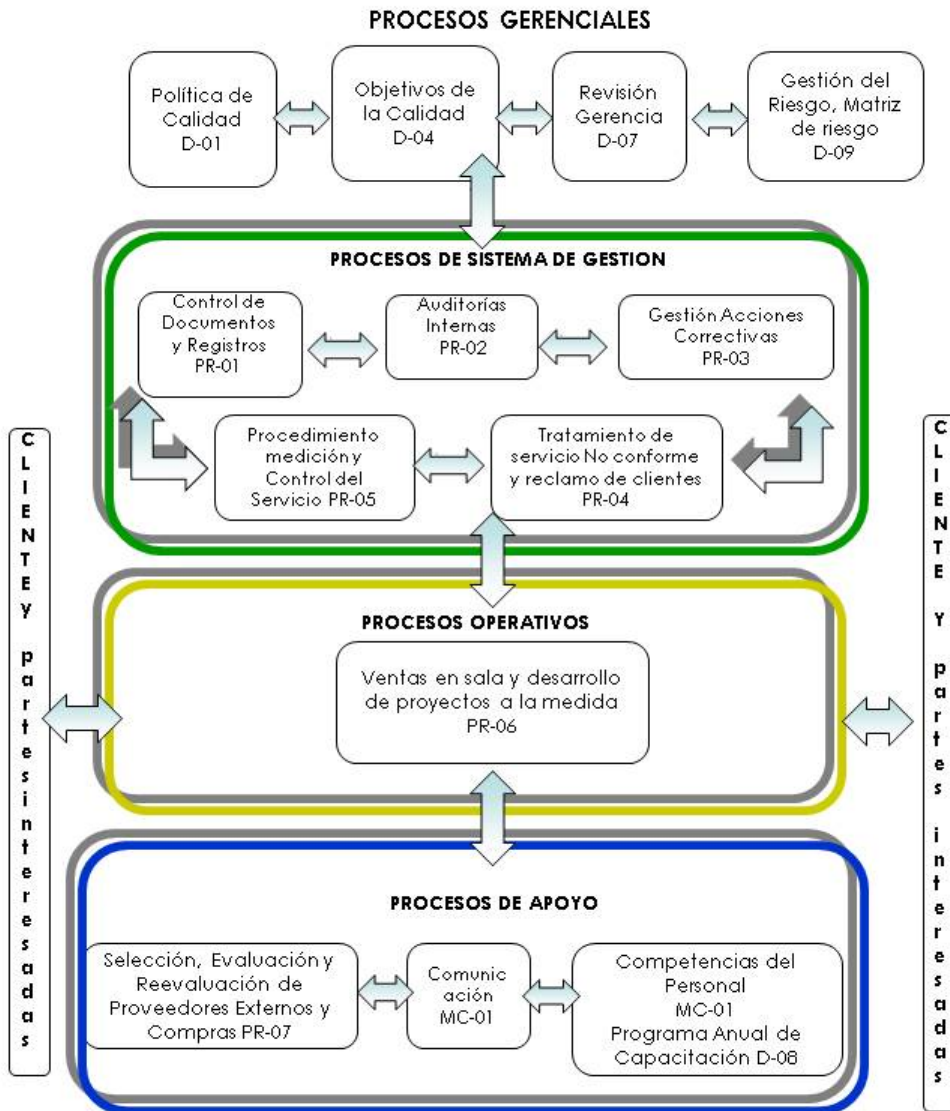


Imagen N° 3. Elaboración propia.

Liderazgo

La Dirección mantiene su compromiso con el Sistema de gestión de calidad y su mejora continua, expresados en su declaración de Política de Calidad, y además se asegura de que estén disponibles y asignados los recursos necesarios para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios.

Política de calidad D-01

CasaD es una empresa que entrega soluciones en Chillán y región del Bío-bío. Las áreas cubiertas son la venta de productos para el hogar, diseño de muebles y construcción, asumiendo el compromiso de la satisfacción del cliente, partes interesadas y la legislación que le es aplicable, de forma responsable y con productos de primera calidad.

Nuestros compromisos son:

Operar con un Sistema de gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 y mejorar continuamente su eficacia;

Colocar a disposición de nuestros clientes un grupo de profesionales y técnicos capacitados para el continuo asesoramiento de sus necesidades tanto en el ámbito residencial como empresarial;

Obedecer las exigencias del cliente en cuanto a los niveles de calidad de los productos entregados, precios y plazos especificados, con el fin de aumentar su satisfacción;

A través de la de nuestros procesos, con el fin de consolidar la permanencia de la empresa en el tiempo.

GERENTE GENERAL

D-1 v1

Noviembre 2017

Con base en esta política de calidad, la Dirección establece los objetivos de calidad, que se comunican al resto de la organización a través de un cuadro de objetivos de calidad, donde también se registran y mantienen los resultados obtenidos.

Cuadro que se muestra continuación.

Objetivos de Calidad 2018 D-04



Nº	OBJETIVO	INDICADOR	REGISTRO ASOCIADO	META	MEDICIÓN	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO Diciembre 2018
1	Aumentar la participación en el mercado	10% de aumento en las ventas en relación al año anterior	Ventas año 2017 \$30.000.000-	Vender el año 2018 un valor igual o superior a \$33.000.000.-	Diciembre 2018	1.- Postular a licitaciones públicas y privadas. 2.- Promoción en Redes Sociales y Medios Masivos de la Región.	Gerente de Administración	
2	Evaluar la satisfacción de nuestros clientes	Evaluación por medio de encuesta de satisfacción del clientes	Tabulación de encuesta de satisfacción del cliente, siendo 1 la nota menor y 5 la nota mayor.	Resultado promedio nota igual o superior a 4.	Diciembre del 2018	1.- El Gerente de administración llamara personalmente a las empresas para realizar la encuesta de satisfacción, para así tener de primera fuente las posibles desviaciones que el cliente detecte o mencione. El gerente sin demora tomara las acciones necesarias para aumentar la satisfacción de los clientes.	Gerente de Administración	

Revisado: Encargado de calidad

Aprobado: Gerente General
Diciembre

Fecha: 2017

La política de calidad y los objetivos de calidad, se deberán comunicar a través de diversos canales y actividades, como por ejemplo, la Intranet de la empresa, comunicados internos y correo electrónico.

Anualmente se deberá llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la cual se registra en un informe firmado por los participantes llamado Revisión de Gerencia D-07.

La Dirección se asegura de que los requisitos del SGC estén integrados en los procesos de negocios de CasaD y que estos se desarrollen acorde con aquellos requisitos.

Contexto interno.

El enfoque al cliente forma parte de la cultura de la empresa y se pone de manifiesto en muchos de los aspectos del trabajo diario.

Véase que la misión expresa “Desarrollarnos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesorías, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes”.

CasaD se asegura de conocer y establecer los requisitos de los clientes y de aumentar la satisfacción a los mismos.

Se verifica la conformidad de los clientes que han usado el servicio con el producto recibido y se ha desarrollado un procedimiento específico para la atención de quejas y sugerencias de los clientes (ver PR-05 Procedimiento de Medición y Control del producto y Servicio)

Se realiza en forma anual una encuesta de Imagen y Satisfacción para establecer la imagen de la empresa en el mercado (clientes y no clientes) y la satisfacción de los clientes.

Los riesgos y oportunidades derivados de esto, se reflejan en documento denominado Matriz de riesgos D-10.

Contexto: Se debe identificar todos aquellos eventos que pongan en riesgo el cumplimiento de los objetivos planteados.

Causa y Evento: En la etapa de identificación debe quedar explícitamente detalladas las principales causas y fuentes que originan el riesgo.

Consecuencia: Se debe detallar todas las consecuencias que originan el riesgo identificado.

Nombre del Riesgo: Se debe asignar un nombre identificatorio para el riesgo

Áreas de impacto: Se deberá clasificar los riesgos por tipos, para definir su tolerancia y agruparlos por semejanza.

Antecedentes: Se recomienda levantar antecedentes del riesgo identificado, como por ejemplo número de veces que se ha repetido, impacto que ha causado, etc.

Matriz de Gestión del Riesgo D-09

ID	Contexto	Principales Causas	Evento	Consecuencias	Nombre del Riesgo	Áreas de Impacto							Antecedentes
						Financiero	Operacional	Imagen	Seguridad	Calidad	Medioambiente	Otro	
1													
2													
3													
4													

La Dirección ha definido y revisa periódicamente su política de calidad, constituida por la Visión, Misión y Valores D-05.

NUESTRA VISIÓN

Ser una empresa líder en proyectos para el hogar y construcción en Chillán y la región de Ñuble, ofreciendo una variada gama de productos y servicios. Poniendo a disposición de nuestros clientes un grupo de profesionales y técnicos capacitados para el continuo asesoramiento de sus necesidades tanto en el ámbito residencial como empresarial.

NUESTRA MISIÓN

En CasaD desarrollarnos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría, al mejor precio del mercado, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes.

NUESTROS VALORES

Para CASAD, son la base que marca nuestra forma de hacer negocios. Dichos valores representan aquello en lo que creemos, nos trazan el camino que nos permite llevar adelante nuestra misión.

A su vez, constituyen los principios, objetivos y prioridades estratégicas sobre los cuales se construye nuestra empresa, como lo son:

Responsabilidad, en el desarrollo de nuestras relaciones personales y servicios llevados a cabo.

Integridad, velando por la continua honestidad y transparencia en cada uno de nuestros actos.

Excelencia, en el servicio al cliente, brindando la mejor atención de manera eficiente y oportuna.

Respeto, potenciando el trabajo en equipo y consolidando las relaciones humanas.

D-05

Noviembre 2017

Contexto externo.

En el contexto competitivo del sector de mejoramiento del hogar, existen fuertes competidores como lo son grandes cadenas, por ejemplo Sodimac y Easy. Por

otro lado, más pequeña, pero bien posicionada en la zona, como ferretería Madrid. Estas empresas comercializan casi el 100% del mix de productos que ofrece CASAD, pero al ser de forma tan masiva, su estrategia de venta no se enfoca al cliente, caso muy por el contrario, la principal estrategia que ejecuta CASAD es poniendo foco en una atención personalizada y en el segmento AB, C1, el cual demanda productos de alta calidad y servicios de excelencia.

En cuanto al área de diseño y fabricación de muebles, se puede indicar que no existe oferta de este tipo de servicios en la ciudad de Chillán, salvo personas naturales relacionadas al área carpintería.

Por lo anterior, se debe hacer una mayor promoción a este servicio entregado por CASAD, permitiendo aumentar su participación de mercado.

Por último el mercado de construcción es muy atomizado, considerando la enorme cantidad de empresas contratistas y constructoras medianas y pequeñas que existen en la zona y que ofrecen el mismo servicio que CASAD.

Para ser más competitivos y posicionarse como un referente en la región, en línea con la visión de la empresa, es de considerarse el sistema de gestión de calidad como parte central de la estrategia de la empresa.

Planificación del sistema de Gestión de Calidad

La organización, a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar.

Se construye una matriz de riesgos y oportunidades donde se asigna una probabilidad de ocurrencia y un impacto esperado para cada uno, estableciendo las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, así como los responsables del monitoreo de los mismos, de tomar y evaluar las acciones pertinentes (Ver Matriz de Riesgos D-09).

La Política de Calidad se despliega en Objetivos de Calidad coherentes con la misma, y se establece la forma de medirlos y controlarlos.

La Dirección se asegura que los mismos tengan en cuenta los requisitos aplicables, se comuniquen a toda la organización y se actualicen en cada revisión por la Dirección, o antes si fuera necesario.

En los planes de trabajo de cada proceso, se determina a que objetivos contribuye una determinada actividad y se establecen las acciones necesarias, los responsables, los recursos necesarios y la evaluación de los resultados de las acciones.

Los cambios en el sistema de gestión de calidad deben ser autorizados por la Dirección.

La Dirección aprobará o no el cambio. Para aprobarlo, deberá asegurarse de la integridad del sistema de gestión de calidad luego de la aplicación del cambio, dispondrá los recursos necesarios y, de ser necesario, asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan.

Apoyo

La Dirección comunica anualmente, en el primer trimestre del año, a los responsables de los procesos, los objetivos de calidad, los objetivos operativos y las metas esperadas.

Basados en eso, los responsables de los procesos elaboran sus planes de trabajo anuales, que someten a la aprobación de la Dirección, y donde se establecen las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, los recursos necesarios y los responsables de la ejecución.

Se debe tomar en cuenta en la elaboración y aprobación de dichos planes de trabajo, las capacidades y limitaciones de los recursos ya existentes, que nuevos recursos propios se necesitarán y cuales provendrán de proveedores externos.


La Dirección aprobará esos planes con las correcciones que estime necesarias, y asegurando los recursos necesarios.

Sin perjuicio de lo anterior, la propia Dirección o los responsables de los procesos podrán proponer cambios a estos planes de trabajo producto de alteraciones en el

contexto interno o externo de la organización, así como de oportunidades o riesgos no previstos en el momento de elaborarlos.

CASAD se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y el adecuado funcionamiento y control de sus procesos y monitorea su desempeño en Evaluaciones de Desempeño realizadas en forma anual.

Con la finalidad de dar cumplimiento al apartado 7.2 de la norma ISO 9001 versión 2015, se elabora documento denominado Descripción de Cargo D-06, el cual registra las funciones y responsabilidades de cada colaborador de CasaD, su nivel educacional, formación, experiencia en el área en que desarrolla su actividad y habilidades para el cargo.

	<p>DESCRIPCION DE CARGO</p>	
<p>Nº Revisión 01</p>	<p>Código D-06</p>	<p>Fecha 20/11/2017</p>

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

CARGO	<p>Secretaria.</p>
--------------	---------------------------

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

<p>Tomar notas o apuntes de las indicaciones que le entregue su superior</p>
<p>Confeccionar cartas, certificados y otros documentos.</p>
<p>Recibir la documentación que llega a la empresa.</p>
<p>Atender al público, en forma personal, vía telefónica, correo electrónico y otros.</p>
<p>Coordinar agenda de jefatura: organizando compromisos y actividades</p>

NIVEL EDUCACIONAL

Enseñanza Básica:
Enseñanza Media: Completa
Universitaria u otra:

FORMACION

Cursos: Conocimientos ISO 9001
Diplomados:
Post títulos:

EXPERIENCIA EN EL ÁREA

Experiencia mínima demostrable de 2 años en el cargo.
Conocimientos básicos de tecnologías informáticas (Microsoft office nivel medio)
Experiencia en labores de secretaría en áreas de informática o tecnologías de la información.

HABILIDADES

Capacidad para realizar trabajo en equipo.
Orientación al cliente.
Comunicación efectiva.
Manejo de tecnologías de información y comunicación.
Compromiso organizacional.
Orientación a la eficiencia.
Proactiva.

CASAD determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y los monitorea periódicamente a través de encuestas de clima laboral que realiza al menos una vez al año.

Seguimiento y Medición

Las diferentes instancias de seguimiento y medición, su objetivo y los dispositivos

necesarios para ello serán los registrados en Procedimientos de Medición y Control de Producto y Servicios (ver PR-05), la que será mantenida por el Responsable de Calidad. La dirección deberá aprobar la primera versión de esta planilla, así como sus revisiones posteriores.

Estas instancias de seguimiento y medición serán definidas por la Dirección atendiendo a aquellas etapas de los diferentes procesos que resultan relevantes por su incidencia en los requisitos del producto, de la organización, de la norma ISO 9001 vigente, así como los legales o reglamentarios.

Todos los programas informáticos que se utilicen para el seguimiento y medición serán incluidos por la Dirección en la planilla PR-01, mencionada anteriormente.

A los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de sus productos y servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.
- Conocimiento del mercado y de los requisitos de los clientes.
- Posicionamiento de la empresa.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Forma de operar los procesos, riesgo de fallo y acciones de contingencia cuando sean requeridas.

Estos conocimientos deben estar disponibles en la cantidad y los niveles que sean necesarios.

Por otra parte el proceso de Auditoría Interna y la Dirección Técnica, realizan estudios analíticos de las tendencias de comportamiento de los clientes y se releva el posicionamiento de la empresa a través de encuestas.

Se han determinado las habilidades y competencias requeridas para cada cargo, las cuales se registran en perfiles de cargo (ver D-06 Descripción de Cargo), implementando planes de capacitación cuando es necesario desarrollar nuevas competencias o fortalecer las ya definidas, sin perjuicio de otras acciones

puntuales que fueran requeridas.

La Dirección establece los mecanismos y acciones necesarios para que las personas que trabajan bajo su control sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, cuál es su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de calidad en lugares clave de la empresa, los cursos de inducción al ingreso, las comunicaciones a través de la intranet, la evaluación del entendimiento de la política de calidad y las auditorías internas.

Sin una periodicidad definida, se realizan reuniones con diferentes sectores y niveles de la empresa, con el mismo propósito.

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, donde se detallan:

- A quién se dirige
- Que evento la genera
- En qué oportunidad debe producirse
- Que contenido debe tener
- Quien es el responsable de comunicar
- Por qué canal debe hacerlo

Información Documentada

Se debe mantener la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la determinada por la organización.

La misma comprende:

- ✓ Determinación del alcance del SGC (en este manual)
- ✓ La política de calidad (ver D-01)
- ✓ Los objetivos de la calidad (ver D-04)

- ✓ Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.
- ✓ Lo necesario para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.
- ✓ Resultados de la revisión de los requisitos o de cualquier requisito nuevo
- ✓ Lo necesario para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo, sus entradas, actividades de control y salidas
- ✓ Los cambios, resultados de la revisión, autorización de los cambios y acciones tomadas para evitar los resultados adversos del diseño y desarrollo.
- ✓ La evaluación, selección y desempeño de los proveedores externos y de las acciones que surjan de las evaluaciones y reevaluaciones. (ver PR-07)
- ✓ Características de los productos a producir, servicios a prestar o actividades a desempeñar y de los resultados a alcanzar.
- ✓ La trazabilidad de las salidas de los productos.
- ✓ Información sobre lo ocurrido con propiedades del cliente o proveedores externos cuando se pierdan, deterioren o se consideren inadecuadas para el uso.
- ✓ Descripción de los resultados de la revisión de los cambios de la producción y prestación del servicio, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.
- ✓ Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación de productos y servicios y conformidad con los criterios de aceptación.
- ✓ Descripción de no conformidades, acciones tomadas, concesiones obtenidas y autoridad que decide la acción. (Ver PR-03 y PR-04)
- ✓ Resultados del seguimiento y medición. (Ver PR-05)
- ✓ Programa y resultados de las auditorías. (Ver PR-02)

- ✓ Evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección. (Ver D-07)

Además de esto, se establece que existirán procedimientos (descripción escrita de los procesos) que serán obligatorios para los procesos principales y opcionales, los procesos de conducción y de apoyo. Cuando se estime pertinente, podrán también existir instructivos detallados de las actividades.

Los procedimientos e instructivos deben contar con la aprobación de la dirección, documentada mediante la firma de un ejemplar impreso del mismo.

Los documentos del sistema de gestión de calidad deben estar identificados con los siguientes datos:

- Nombre descriptivo del contenido del documento
- Código identificador del documento
- Número de versión del documento
- Fechas de creación y revisión (si corresponde) del documento.
- Autor del documento.
- Nombre de quien aprobó el documento.

Se recomienda el uso del siguiente encabezado:

Nombre descriptivo:		Código: Revisión: Fecha elaboración: Nº de Página:
Quando está impreso, puede ser obsoleto. Verifique que sea la versión actual en el Catálogo de Documentos Vigentes de la Intranet.		

No obstante, se admite otro formato cuando sea requerido por las características del documento (por ejemplo: contratos, formularios pre impresos, documentos que tienen una regulación legal, etc.)

El código del documento consiste en una cadena de texto formada por las letras D

(Documento), PR (Procedimiento), V (Versión), I (Instructivo), R (Registro), F(Formulario) o PL (Planilla) más una sigla del nombre del documento o del proceso al que refiere.

Todos los documentos vigentes se encuentran en el Catálogo de Documentos de la Intranet. Una vez impresos, no se puede garantizar la vigencia de la versión impresa, la cual debe verificarse en la intranet. Los documentos deberán tener una leyenda que así lo exprese.

Sólo las personas autorizadas por el Responsable de Calidad pueden incluir o excluir documentos del catálogo de documentos. La Dirección podrá definir que algunos documentos sean confidenciales y de circulación reservada. Para acceder a ellos desde el catálogo de documentos, los usuarios deberán autenticarse con nombre y contraseña.

Los documentos de circulación reservada estarán identificados con una leyenda que así lo exprese.

La lista de documentos de circulación reservada y de las personas que pueden acceder a cada uno de ellos se lleva en el documento Lista de documentos de circulación restringida, aprobada por la Dirección.

Los procedimientos e instructivos deben ser revisados por lo menos una vez al año para garantizar que siguen cumpliendo su propósito. Esta revisión debe documentarse en el encabezado y en el historial de cambios del documento.

De esta revisión podrá surgir que el documento fue “revisado, sin cambios”, o bien podrá ser necesario realizar cambios al documento, lo cual conlleva a una nueva versión del mismo. La primera versión de un documento es la número 0 (cero), incrementándose de uno en uno cada vez. No se admiten subversiones (por ejemplo 0.xx).

Al final del documento lucirá un historial de cambios con la siguiente forma:

Control de cambios

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

Revisión y Aprobación

Revisión:	Fecha:
Aprobación:	Fecha:

Pueden existir documentos no imprimibles directamente desde la intranet, por ejemplo, planillas de cálculo o reportes de bases de datos. En estos casos se indicará en el catálogo de documentos la forma de acceder a los mismos.

También se incluyen en el catálogo de documentos aquellos de origen externo, como por ejemplo, leyes, decretos, reglamentaciones, etc.

La documentación conservada como evidencia de conformidad deberá tener acceso restringido a los usuarios autorizados para modificarla.

Las versiones obsoletas de documentos son retiradas del catálogo de documentos y se conservan como referencia en una carpeta accesible únicamente a las personas autorizadas por el responsable de calidad.

En el caso de que se hubiera autorizado la distribución en papel de un documento, el responsable de la distribución deberá asegurarse de recoger todas las copias obsoletas y destruirlas, antes de entregar la nueva versión.

Planificación y Control Operacional

CasaD planifica, implementa y controla sus procesos a través de diferentes actividades tendientes a la determinación de los requisitos de los productos y servicios, el funcionamiento de los procesos, incluyendo los recursos necesarios para su normal funcionamiento, y los criterios de aceptación de las salidas de esos procesos.

Los procesos deben ejecutarse bajo control, y se debe mantener información documentada que demuestre que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado y que los productos y servicios son conformes con los requisitos.

Aquellos procesos que se ejecutan externamente a CasaD (“tercerizados”) tienen el mismo grado de control y deben cumplir los mismos requisitos que los procesos internos.

Los proveedores de procesos externos reciben por escrito estos requisitos y deben documentar con firma del responsable su capacidad de cumplir con los mismos y la obligación de notificar si esta capacidad disminuye o desaparece en algún momento, sin perjuicio de que esto será verificado también por actividades de control, incluyendo auditorías de segunda parte, cuando se estime pertinente.

La empresa proporciona a los clientes la información relativa a los productos y servicios en forma clara, veraz y suficiente. Esta información se expresa en contratos escritos, folletería y comunicaciones masivas. Se tienen en cuenta los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

CasaD se asegura, a través de los planes de calidad, revisiones por la Dirección, actividades de control y auditorías internas, de mantener la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios dentro del alcance.

Más allá de los requisitos establecidos por contrato y aceptados por el cliente y CasaD, en el momento de la solicitud del servicio pueden existir requisitos puntuales que son revisados, registrados y acordados con el cliente. A modo de ejemplo, horario, lugar de atención, etc.

Diseño y desarrollo de productos y servicios

El responsable de calidad participará de todos los proyectos de diseño y desarrollo en actividades de control tendientes a asegurar que:

- ✓ Los resultados a lograr están definidos.
- ✓ Se ha revisado y evaluado la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos
- ✓ Se han realizado actividades de verificación (cuando sea posible) para asegurarse de que la salida cumple con los requisitos de entrada.
- ✓ Se han realizado actividades de validación para asegurarse de que las

salidas son apropiadas para su uso previsto o aplicación especificada.

- ✓ Se toman las acciones necesarias sobre los problemas identificados durante las revisiones, verificaciones o validación.
- ✓ Que existe la información documentada necesarias.

Debe estar claramente identificado el propósito del proyecto y a qué objetivo de la calidad contribuye, así como en qué forma se evaluará, en qué plazo y quien será responsable de la evaluación.

El resultado de esta evaluación debe comprender como mínimo si se cumplieron los requisitos de entrada, si las salidas son adecuadas para los procesos de provisión del servicio y si incluyen las características esenciales para el propósito previsto y su uso.

Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente.

Los productos y servicios que sean comprados o contratados a proveedores externos y que estén destinados a incorporarse dentro de los productos y servicios de CasaD, o a formar parte de un proceso de la empresa, o sean entregados directamente a los clientes en nombre de CasaD, deben estar controlados.

Los responsables de los distintos rubros son quienes se encargan de la parte del proceso que va entre la aprobación del pedido y la generación de la orden de pago.

Se debe contar con un compromiso escrito del proveedor de su capacidad para cumplir con los requisitos y especificaciones, y dar aviso a CasaD en caso de cese o disminución de esa capacidad.

La verificación de que el producto recibido cumple los requisitos especificados en la orden de compra, previa a la liberación para su uso, corresponde al responsable del rubro que efectuó la compra.

Los productos no conformes quedan en poder del responsable del rubro quien gestionará ante el proveedor su reposición, asentando la observación

correspondiente. (Ver PR-04 procedimiento de Medición y Control del Producto y Servicio)

Sólo se podrán efectuar compras/contrataciones a los proveedores autorizados por la Dirección. Esta lista estará disponible y será mantenida por quien la Gerencia de Administración haya designado. En esta lista constará nombre y razón social del proveedor, RUT, rubro que provee y fecha de autorizado.

Los proveedores se calificarán, con puntaje del 1 al 5 donde:

Este puntaje surgirá del promedio simple de la calificación de los siguientes criterios:

- ✓ Precio
- ✓ Calidad del producto o Servicio
- ✓ Tiempos de entrega
- ✓ Posventa

Indicadores:

Muy Bueno	5
Bueno	4 a 4,9
Regular	3 a 3,9
Medianamente Malo	2 a 2.9
Malo	1 a 1.9

El indicador de éxito asignado por CasaD es nota igual o superior a 4 siendo igual a Bueno. En el caso que el Proveedor obtenga una nota inferior a 4 durante dos periodos de evaluación este será eliminado de la planilla de proveedores Anexo 01.

Después de cada evaluación de proveedores se debe informar los resultados, para dar a conocer su desempeño como proveedor de la empresa, con el objetivo primordial de mejorar continuamente, y tener un beneficio mutuo para seguir mejorando.

Además de lo expresado en el punto anterior, un proveedor podrá ser excluido de la lista de proveedores autorizados, a propuesta del responsable del rubro y con la autorización de la Gerencia de Administración cuando:

- Entregue productos o servicios que potencialmente puedan afectar severamente al producto final de CasaD, aun cuando ocurra por única vez.
- La demora en la entrega de productos o servicios comprometa el normal funcionamiento de CasaD.
- Declare no poder cumplir con los requisitos establecidos por CASAD para el rubro provisto.
- El responsable dejará constancia del pedido y de la autorización de la gerencia de administración en una observación al proveedor, cuando lo inhabilita.

Dado que CasaD provee servicios, las salidas no conformes sólo pueden ser identificadas durante o después de la provisión del mismo.

Las no conformidades se corrigen o se recaba la aceptación del cliente, registrando en PR-04 Procedimiento de tratamiento de prestación deservicio y productos no conformes

Evaluación de desempeño

La empresa monitorea permanentemente la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades y expectativas.

Para ello, hay actividades regulares y no regulares.

Entre las no regulares cabe citar a las comunicaciones espontáneas de los clientes, recibidas por cualquier medio (telefónica, mail, carta, etc.) ya sea por quejas o por felicitaciones, así como la información que aporta el personal que tiene contacto directo con los clientes.

Entre las regulares, se realizan encuestas periódicas con distinta finalidad:

- Control de calidad telefónico. Es una encuesta realizada internamente por la empresa, a una muestra significativa de los clientes que han usado el servicio, para evaluar su satisfacción con los mismos.
- Encuesta a clientes presenciales. Es una encuesta mensual, realizada a los clientes que concurren al local de la empresa, a los efectos de evaluar su satisfacción con el lugar, la atención del personal y los horarios. (Ver PR-05 procedimiento de medición y control del producto y servicio)

CasaD determina, recopila y analiza los datos generados en el Sistema de Gestión, desde la planificación, operación y esfuerzos de mejora para evaluar donde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de gestión de calidad.

Se vale para eso de diversas herramientas de análisis estadístico gestionadas por la Dirección Técnica, Auditoría Interna y el SGC.

Anualmente se realizan a lo menos 1 auditoría interna del sistema de gestión de calidad, tomando como criterios de auditoría la norma ISO 9001:2015 y este manual de calidad. El proceso se describe en PR-02 Procedimiento de Auditoría Interna del SGC.


La Dirección revisa anualmente el sistema de gestión de calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de CasaD.

Son elementos de entrada para esta revisión:

- El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por la Dirección.
- Los cambios en el contexto interno o externo
- el análisis de datos, en particular:
- la satisfacción del cliente
- la retroalimentación de las partes interesadas
- el cumplimiento de los objetivos de la calidad

- el desempeño de los procesos
- la conformidad de los productos y servicios
- las no conformidades y acciones correctivas surgidas de ellas
- los resultados del seguimiento y medición
- los resultados de las auditorías internas y externas
- el desempeño de los proveedores externos.
- Condiciones de infraestructura necesarias para responder a los objetivos de calidad y adecuación de los recursos.
- Necesidad de formular nuevos objetivos o de eliminar o reformular los existentes.
- Si existe la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de gestión de calidad, incluyendo la política de calidad.
- Las acciones de mejora.

Para dar cumplimiento a lo anterior se elabora documento denominado Revisión de Gerencia D-07.

	Acta Revisión de Gerencia	
N° Revisión01	Código D-07	Fecha 20/11/2017

N°	Detalle de temas a tratar en la Revisión de Gerencia Fecha:
	<p>a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección:</p> <p>b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad:</p> <p>c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:</p>

	<p>a. La satisfacción del cliente y de las partes interesadas:</p> <p>b. El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad:c. El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos:</p> <p>d. Las no conformidades y las acciones correctivas:</p> <p>e. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición:</p> <p>f. Los resultados de las auditorías internas:</p> <p>g. El desempeño de los proveedores externos:</p> <p>h. Se adecuan los recursos:</p> <p>d) La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades:</p> <p>e) Las oportunidades de mejora:</p>
	<p>Decisiones y las acciones que se relacionan con:</p> <p>a) Todas las oportunidades de mejora</p> <p>b) Las necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad:</p> <p>c) Las necesidades que surgen en los recursos: Nombre del Participantes:</p>

Nombre del Participantes	Cargo	Firma

Los principales fuentes para tomar estas decisiones provienen de los informes de Auditoría Interna, la retroalimentación del cliente (encuestas, análisis de no conformidades, cartas de felicitación, entre otros), acciones correctivas, y de mejora, el análisis de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados por la Dirección y la evaluación de las acciones definidas en revisiones anteriores.

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- ✓ la mejora del Sistema de gestión de calidad y sus procesos;
- ✓ la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- ✓ las necesidades de asignación de recursos.

Se registran en un informe firmado por todos los participantes, que debe incluir como mínimo las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGC y las necesidades de recursos.

Mejora

CasaD determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Para ello, mejora sus productos y servicios para cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas futuras que hubieran sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado.

También mejora el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Cuando ocurre una no conformidad, incluidas las quejas, se registra la incidencia, donde se describe la misma y las acciones que se hubieran tomado para corregirla y hacer frente a las consecuencias. (Ver PR-04 Procedimiento tratamiento de prestación de servicio y productos no conformes)

Si corresponde, se genera una acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad, asignando a un responsable y estableciendo cuando y como se evaluará la efectividad de la acción.

El responsable de calidad examina las no conformidades y determina la necesidad de realizar cambios a los riesgos y oportunidades determinados, o recomendar a la Dirección cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

La retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas, los resultados del análisis de datos, y la salida de la revisión por la Dirección D-07, son elementos aprovechados por CasaD para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.

Documentos contenidos en Manual de Calidad

D-01 Política de Calidad.

D-02 Organigrama.

D-03 Mapa de Procesos.

D-04 Objetivos de Calidad.

D-05 Misión y Visión.

D-06 Descripción de Cargo.

D-07 Revisión de Gerencia.

D-08 Plan anual de Capacitación.

D-09 Matriz de Riesgo.

CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisión: Encargado de Calidad	Fecha: 30/11/2017
Aprobación: Gerente	Fecha: 30/11/2017

Anexo 3

	<p>Procedimiento Control Documentos y Registros</p>	
<p>N° Revisión 01</p>	<p>Código PR-01</p>	<p>Fecha 20/11/2017</p>

1. OBJETIVO

El objetivo principal de este procedimiento es definir y establecer la forma para la elaboración, revisión, aprobación, modificación y control de los documentos y registros que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de Casa D Chillán.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad:

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

3. RESPONSABILIDAD

La alta dirección designa al 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.

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 y registros de acuerdo a lo establecido por este procedimiento.

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 CasaD
- 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”

Dónde:

MC= Manual de la Calidad

PR = Procedimiento
D= Documento (otro tipo).

5.1.4. Estructura de un Procedimiento

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

1. Objetivo

Establece la finalidad del documento.

2. Alcance

Define el ámbito en el cual es aplicable el documento, reflejando las excepciones que pudieran tener.

3. Responsabilidad

Lista de los cargos responsables de formular, actualizar y asegurar el cumplimiento de todas las actividades del documento.

4. Definiciones

Se ingresan términos necesarios de comprender en la documentación, para aplicar el documento.

5. Modo de Operación

Define en forma clara la operatoria o actividades que se desarrollan para asegurar la comprensión del proceso.

6. Registros

Lista de los registros generados por las actividades del documento.

7. Control de cambios

Se indican los cambios generados en la revisión anterior.

8. Anexos

Se reproducen los formatos/formularios de los registros que se estime necesario y/o cualquier otra información que aporte en aclarar el proceso.

9. Revisión y Aprobación

Se registra el cargo que revisa el documento y de quién lo aprueba, con las respectivas firmas y fecha de lo ocurrido.

5.1.5. Revisión y aprobación de documentos

La revisión de los documentos es de responsabilidad del Encargado de la Calidad quien estampara su firma en señal de su revisión. Si la revisión concluyera satisfactoriamente, el Gerente General será responsable de la aprobación final de los documentos los cuales deberán tener la firma del Gerente General.

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 Documentos internos” (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 Casa D 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.

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 de Documentos Externos” (Anexo 02), por el Encargado de Calidad de Casa D., 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 Casa D 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.

6. REGISTROS

Lista Documentos internos.

Lista Documentos Externos.

Lista Control Registros de Calidad.

7. ANEXOS

Anexo 01: Lista Documentos internos.

Anexo 02: Lista Documentos Externos.

Anexo 03: Lista Control Registros de Calidad.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

9. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisión: Encargado de Calidad	Fecha: 30/11/2017
Aprobación: Gerente General	Fecha: 30/11/2017

LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS PR-01 ANEXO 01 REV01

Nº	Nombre del documento	Código	Revisión


LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS PR-01 ANEXO 02 REV01

Nº	Nombre del documento	Código	Versión
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Lista de Control de Registros de Calidad PR-01 ANEXO 03 REV01

Nº	Rev.	Identificación	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Recuperación	Disposición
1							
2							
3							
4							
5							
6							

Anexo 4

	<p>Procedimiento Auditorías Internas</p>	
<p>N° Revisión 01</p>	<p>Código PR-02</p>	<p>Fecha 20/11/2017</p>

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 Casa D y cuyos objetivos sean la comprobación de la correcta realización de aquellas actividades relacionadas con la calidad y su eficacia.

3. RESPONSABILIDAD

La alta dirección será responsable del procedimiento y esta asignará al encargado de calidad para la formulación, actualización y aplicación de este procedimiento, asegurándose del cumplimiento cabal de sus actividades.

4. DEFINICIONES:

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

5. MODO DE OPERACIÓN.

5.1. Planificación de las Auditorías internas de calidad.

Casa D 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 Auditorías se revisarán las cláusulas estipuladas en la Norma Chilena ISO 9001:2015, Manual de Calidad, Procedimientos y Registros de la Empresa.

El Encargado de Calidad designado por la gerencia, 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 será contratado como servicio externo este debe tener las competencias necesaria para realizar la auditoria, curso de auditor interno ISO 9001:2015 y curso de técnicas de auditoria Norma 19.011, además contar con experiencia de a lo menos 2 auditorías internas bajo la Norma ISO 9001:2015.

A demás Casa D podrá capacitar a uno o más trabajador como auditores internos bajo la norma ISO 9001:2015 y curso técnicas de auditoria bajo la norma 19.011, con el fin de auditar el Sistema de Gestión de calidad cuidando de evitar que auditen su propia área de trabajo.

Responsabilidades del auditor:

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

5.3. Resultados de la Auditoría.

Concluida la Auditoría efectuada por el personal externo o interno de Casa D, el equipo auditor se reunirá con el Encargado de Calidad para analizar los hallazgos encontrados durante su desarrollo, definirá cuales de éstos corresponden a una No Conformidad y cuales sólo representan oportunidades de mejora.

Los hallazgos definidos como No Conformidad al SGC deberán ser registrados en el formulario "Requerimiento de Acciones Correctivas (RAC PR-03 Anexo 01) en el 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 03 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.

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 de Acciones Preventivas Correctiva (PR-03 Anexo 01).
- Informe final de Auditoría.
- Plan de Auditoría.
- Evaluación del Auditor Interno o Externo.


7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisión: Encargado de Calidad	Fecha: 30/11/2017
Aprobación: Gerente General	Fecha: 30/11/2017

Anexo 5

	<p>Procedimiento Acciones Correctivas</p>	
<p>N° Revisión 01</p>	<p>Código PR-03</p>	<p>Fecha 20/11/2017</p>

1. OBJETIVO.

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología a seguir para implementar acciones correctivas con el objeto de eliminar la causa raíz de las no conformidades encontradas con la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE.

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

3. 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.
- **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.

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 y/o producto, en los resultados de las auditorías internas (anexo) y externas, la Satisfacción del Cliente, en la Medición del Desempeño de los Procesos (Revisión de Gerencia) (PR-07 Ventas en sala y desarrollo de proyectos a la medida) en cualquier actividad definida en el SGC de “Casa D”.

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

Una vez analizada la causa que originó el problema, el Encargado de Calidad, define las Acciones correctivas necesarias para eliminar la causa que originó la NC. Las acciones correctivas generadas se registran en el Requerimiento de Acciones Correctivas, 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 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 Correctivas, 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 Correctivas, RAC Anexo 01 haciendo referencia al requerimiento de origen y se repetirá el ciclo anteriormente descrito.

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

6. ARCHIVO DE REGISTROS

- Requerimiento de Acciones Correctivas (RAC)

7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

8. ANEXOS.

Anexo 01: Requerimiento de Acciones Correctivas (RAC).

9. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisión: Encargado de Calidad	Fecha: : 30/11/2017
Aprobación: Gerente General	Fecha: 30/11/2017

Requerimiento de Acciones Correctivas (RAC). PR-03 ANEXO 01 REV01


ORIGEN DEL RAC	
Nº de Auditoria _____	Fecha: / /
Acción Correctiva _____	
Reclamo de Cliente _____	
Oportunidad de Mejora _____	
Producto No Conforme _____	
1.- DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD NÚMERO:	
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
2.- ANÁLISIS DE LA(S) CAUSA(S) Y METODO UTILIZADO.		

3.- ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA.		
(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:	
4.- VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA		
Satisfactorio:_____ No satisfactorio: _____Aportar más evidencias:_____ <input type="checkbox"/> Fecha resolución requerida: _____		Fecha: Nombre: Gerente General
5.- VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
Observación: Solución No satisfactoria:_____ <input type="checkbox"/> Cierre del NC/OM:_____		Fecha: Nombre: Gerente General

Anexo 6

	Procedimiento Tratamiento de Prestaciones de Servicios y Productos No Conforme	
N° Revisión 01	Código PR-04	Fecha 20/11/2017

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 Casa D, que intervienen en el proceso y la entrega de los productos y Servicios al Cliente.

4. 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 (PNC): 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 en la norma internacional ISO 9001:2015.

5. MODO DE OPERACIÓN.

5.1. Generalidades.

Casa D tiene como objetivo entregar un servicio y productos de calidad a sus clientes, por tal razón tiene establecido un procedimiento para el tratamiento de los servicios y productos No conformes que puedan ser entregados.

Toda persona que detecte una Prestación de Servicio y/o producto 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 y/o producto No Conforme.

Una prestación de Servicio o venta de un producto No Conforme se puede detectar e informar por distintos medios: de forma interna, por Personal de Casa D o externa a través de una llamada o reclamo formal del Cliente.

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

- Reclamos de Clientes
- Facturas y boletas nulas por motivos de errores
- Construcción de proyecto distinto al diseño inicial aceptado por el cliente
- Producto con alguna falla o falencia estética
- Tiempos pactados no cumplidos
-

En caso de tratarse de un PNC detectado en el proceso de compras, esta incidencia además es registrada según lo descrito en el Procedimiento de Compra PR-07 Anexo 02: Evaluación de Proveedores.

5.2.1. Detección de Servicio y/o producto No Conforme por parte del personal de Casa D.

Cuando el personal de Casa D detecte una Prestación de Servicio y/o producto 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 el PNC 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 o producto haya vuelto a la normalidad, el responsable del proceso emitirá Requerimiento de Acciones Correctivas (RAC) para identificar la causa raíz del problema que generó PNC. 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 PR-03 Anexo 01, Requerimiento de acciones Correctivas.

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 Casa D, quien se interiorizará del problema ocurrido y posteriormente lo registrará en el formulario PR-03 Anexo 01: Requerimiento de Acciones Correctivas (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.

Casa D para evitar PNC 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 un PNC 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

PR-03 Anexo 01: Requerimiento de Acciones Correctivas (RAC)

PR-07 Anexo 02: Evaluación de Proveedores.


7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisión: Encargado de Calidad	Fecha: 30/11/2017
---------------------------------------	-------------------

Anexo 7

	Procedimiento de Medición y Control de Productos y Servicios	
N° Revisión 01	Código PR-05	Fecha 20/11/2017

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene de alcance a todos los clientes y área comercial de “Casa D”.

3. RESPONSABILIDAD

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

4. DEFINICIONES

No Aplica

5. MODO DE OPERACIÓN

5.1. Satisfacción del cliente.

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

- **Calidad de productos y/o Servicios.**
- **Atención del cliente.**
- **Garantía de productos y /o Servicios.**

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

5.2. Indicadores de Evaluación.

Muy Bueno	5
Bueno	4 a 4,9
Regular	3 a 3,9
Medianamente Malo	2 a 2.9
Malo	1 a 1.9

6. ARCHIVO DE REGISTROS

Encuesta de Satisfacción del Cliente.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

9. ANEXOS

Anexo 01 Encuesta de Satisfacción del Cliente.

10. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisión: Encargado de Calidad	Fecha: 30/11/2017
Aprobación: Gerente General	Fecha: 30/11/2017

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PR-05 ANEXO 01 REV 01

FECHA	
-------	--

Esta encuesta tiene como objetivo conocer su percepción acerca de la calidad de nuestro Productos. Se solicita evaluar de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, marcando con una X.

Encuesta satisfacción al cliente.

Atención al cliente.

¿Qué nota le pondría a la atención brindada por nuestro personal?

1	2	3	4	5

¿Nuestros productos y/o servicio cumplen con sus expectativas?

1	2	3	4	5

Garantía de Productos y/o servicios.

¿En general, ¿Cómo calificaría las políticas de garantía de nuestra empresa?

1	2	3	4	5

Calidad de Productos y/o Servicios.

En general, ¿cómo calificaría la calidad de nuestros productos y servicio?


1	2	3	4	5

Recomendaciones:.....

Indicadores:

Muy Bueno	5	Medianamente Malo	2 a 2.9
Bueno	4 a 4,9	Malo	1 a 1.9
Regular	3 a 3,9		

Anexo 8

 <p>CASA D[®] CONSTRUCCIÓN · DISEÑO · PROYECTOS</p>	<p>Procedimiento Venta en Sala y Desarrollo de Proyectos a la Medida.</p>	
<p>N° Revisión01</p>	<p>Código PR-06</p>	<p>Fecha 20/11/2017</p>

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los estándares de la atención de público en sala y venta de artículos decorativos. A demás establece los movimientos a seguir desde que un cliente llega a solicitar el diseño de un proyecto a medida, para su respectiva ejecución. Con esto Casa D busca satisfacer a sus clientes con una atención personalizada y productos de calidad.

2. ALCANCE

Actividades relacionadas con la venta de productos en la sala y el diseño y ejecución de proyectos a medida.

3. RESPONSABILIDAD

Este procedimiento es de cargo del jefe local, jefa de diseño y jefe de proyectos de Casa D. y/o a quien se designe.

4. DEFINICIONES

- Orden de pedido: Es la planilla que envía Casa D al Constructor que designa para la ejecución de un proyecto a medida. Indicando el diseño escogido o diseñado por el cliente, con el fin de formular un presupuesto y planificar los tiempos correspondientes.
- Planilla de propuesta de diseño: Esta planilla es completada por la diseñadora de Casa D, en la que incorpora el diseño del proyecto con las especificaciones solicitadas por el cliente. Esperando su aprobación u observaciones pertinentes para ser nuevamente modificadas y reenviadas.

5. MODO DE OPERACIÓN

5.1. Proceso de diseño y construcción de pedidos a medida.

A continuación se detalla el paso a paso del proceso:

Paso 1: El cliente llega al local con la intención de contratar un servicio de construcción a medida, el cual es atendido directamente con el jefe de local, quien asesora y responde sus inquietudes.

Existen dos formas de abordar las solicitudes de pedidos a medida en lo que compete al diseño: Elección de un diseño por catálogo o solicitar el diseño bajo especificaciones propias.

Paso 2: Si el cliente decide elegir un proyecto por catálogo, se salta directamente al paso 4.

Si es el caso de la elección del proyecto bajo especificaciones propias del cliente. Este es derivado con la encargada de diseño, la cual tomará los requerimientos del cliente con el fin de diseñar lo solicitado de forma digital, la que será enviada por Casa D al cliente dentro de 5 días hábiles a través de la Planilla Propuesta de diseño, pudiendo el cliente aprobarla o desaprobala.

Paso 3: Si el diseño es desaprobado el cliente podrá poner sus observaciones para que estas sean nuevamente rediseñadas y reenviadas con el nuevo diseño, dentro de 3 días hábiles.

Paso 4: Luego que el diseño es aprobado, Casa D genera una nota de pedido, la cual es enviada al contratista de construcción designado, dando a conocer lo solicitado por el cliente. Este responde, indicando una fecha de visita en terreno con el cliente, con el objetivo de conocer las condiciones en las cuales se llevara a cabo el proyecto.

Paso 5: Luego de ver el proyecto en terreno, la empresa constructora le responde a través de un correo a Casa D indicando su disponibilidad de tiempo para realizar el proyecto, mencionando fechas de inicio, termino y valor del proyecto.

Paso 6: Con esto Casa D envía Presupuesto final al cliente.

Para comenzar el proyecto Casa D cobrará un anticipo de un 25% del valor total.

5.2. Venta de productos en sala.

La venta de productos en sala es la más sencilla. Consiste en lo siguiente:

- El cliente elige los productos en sala.
- Cotiza.
- Cancela.

6. ARCHIVO DE REGISTROS

- Nota de pedidos Anexo 1
- Planilla de propuesta de diseño.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada
------	---------	------------------------

8. ANEXOS:

Anexo N° 1 Nota de pedido.

Anexo N° 2 Planilla de propuesta de diseño.


9. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisión: Encargado de Calidad	Fecha: 30/11/2017
Aprobación : Gerente General	Fecha: 30/11/2017


PR-06 ANEXO 01 REV01

		Nota de Pedido	
Constructor designado:		Nº de Nota:	
Rut:		Fecha:	
			
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LO SOLICITADO :	----- ----- ----- -----		
Datos cliente			
Nombre:			
Dirección:			
fono:			

PR-06 ANEXO 02 REV01

		Planilla de Propuesta de diseño	
Nombre diseñador:		Nº de orden	
		Fecha:	
			
Observaciones Cliente:	----- ----- ----- -----		
Datos cliente			
Nombre:		Firma de aprobación cliente	
Dirección:			
fono:			

Anexo 9

	<p>Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores: Compras</p>	
<p>N° Revisión01</p>	<p>Código PR-07</p>	<p>Fecha 20/11/2017</p>

1. OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer una metodología para realizar la compra de productos, seleccionando, reevaluando y evaluando a los proveedores.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene de alcance toda el área comercial de Casa D.

3. RESPONSABILIDAD

Gerente de Administración

4. DEFINICIONES

No contiene.

5. MODO DE OPERACIÓN

5.1. Compra de productos.

La compra se podrá realizar de dos formas:

Compra directa: El solicitante deberá presentar al gerente de administración la solicitud de compra (Anexo 03) indicando los requerimientos que este necesite. Si el gerente de administración está de acuerdo con la solicitud, este deberá aprobar y firmar la solicitud de compra (Anexo 03).

Esta modalidad de compra solo se utiliza para compras que tengan un valor total menor a 2UF.

Compra con cotizaciones: si la compra tiene un valor mayor a 2 UF, se deberá presentar solicitud de compra (Anexo 03) con los requerimientos que se necesitan. Acompañado de mínimo dos cotizaciones solicitadas a los proveedores para que el Gerente de Administración pueda decidir la compra.

Verificación de los productos comprados.

Los productos y servicios comprados se deben verificar para asegurarse que estos cumplan con los requisitos del cliente y los especificados por la reglamentación vigente. Si los productos y/o servicios cumplen con lo solicitado, se firma la guía de despacho o factura y posterior pago del mismo.

Proveedores.

La organización establece un Planilla de Proveedores Anexo 01, donde se registran 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

Una vez al año, los proveedores serán evaluados cuando sean nuevos y reevaluados cuando sean proveedores antiguos. Las notas de las evoluciones se registran en el Anexo 02 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	5
Bueno	4 a 4,9
Regular	3 a 3,9
Medianamente Malo	2 a 2.9
Malo	1 a 1.9

El indicador de éxito asignado por CasaD es nota igual o superior a 4 siendo igual a Bueno. En el caso que el Proveedor obtenga una nota inferior a 4 durante dos periodos de evaluación este será eliminado de la planilla de proveedores Anexo 01. Después de cada evaluación de proveedores se debe informar los resultados, para dar a conocer su desempeño como proveedor de la empresa, con el objetivo primordial de mejorar continuamente, y tener un beneficio mutuo para seguir mejorando.

6. ARCHIVO DE REGISTROS

Planilla de Proveedores Anexo 01

Evaluación de Proveedores Anexo 02

Solicitud de compra Anexo 03

7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Párrafo	Modificación realizada

10. ANEXOS

Anexo 01 Planilla de Proveedores

Anexo 02 Evaluación de Proveedores

10. REVISIÓN Y APROBACIÓN


Revisión: Encargado de Calidad	Fecha: 30-11-2017
Aprobación: Gerente General	Fecha: 30-11-2017

PLANILLA DE PROVEEDORES

PR-07 ANEXO 01 REV01

	PLANILLA DE PROVEEDORES							
Nombre o Razón Social	Rut	Direccion	Giro Comercial	telefono	Correo	Conciciones de pago	Nota Evaluacion	Fecha

**SOLICITUD DE COMPRAS
PR-07 ANEXO 03 REV01**

		SOLICITUD DE COMPRA		
Departamento Solicitante:				fecha
Nombre del Solicitante:				
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LO SOLICITADO	PRECIO UNIT.	CANT.	IMPUESTOS	TOTAL
observaciones:		Totales		
Firma aprobación Gerente Adm:	-----			