

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE TITULACIÓN POR TESIS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA MEJORA
CONTINUA EN UNA EMPRESA TEXTIL**

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

PRESENTADO POR:

**Bach. Galecio Sologuren, Karin Lisset
Bach. Alegría Alvarado, Javier Augusto**

ASESOR: Mg. Hugo Mateo López

**LIMA – PERÚ
AÑO: 2015**

DEDICATORIA

A mi esposa, por comprender la atención dedicada a la investigación y además ser fuente de motivación para cumplir mi objetivo, a mis padres por mostrarme que las cosas que más queremos se logran con sacrificio y a mis hermanas por el apoyo que siempre me ofrecen.

Javier Alegría

A Dios, por darme la oportunidad de cumplir un objetivo más en mi vida, a mi esposo por todo el amor y el apoyo que me brinda, a mi hija por ser inspiración en cada paso que doy, a mi madre por su constancia y apoyo para seguir la carrera de Ingeniería, a mi padre por ser un ejemplo de profesional y a mis hermanos y demás familiares por el apoyo que siempre me brindaron

Karin Galecio

AGRADECIMIENTO

Agradecemos especialmente a nuestro asesor Hugo Mateo por su dirección en la elaboración de nuestra tesis, por la confianza en nuestro trabajo y su capacidad de guiar nuestras ideas. Le agradecemos además el habernos facilitado herramientas suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas.

Agradecemos también a la Facultad de Ingeniería por preocuparse por sus egresados, brindándoles todas las facilidades y medios necesarios para que sus ex alumnos cumplan con el objetivo de ser profesionales.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN DE LA TESIS	VIII
ABSTRAC	IX
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	2
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	2
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	2
1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	3
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: TEMPORAL Y ESPACIAL	4
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	5
2.1.1. INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL TEMA	6
2.2. BASES TEÓRICAS VINCULADA A LA VARIABLE O VARIABLES DE ESTUDIO	12
2.2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
2.2.2. SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001	13
2.2.3. GESTIÓN POR PROCESOS	18
2.2.4. MEJORA CONTINUA	24
2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS	27
CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS	29
3.1. HIPÓTESIS	29
3.1.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL	29
3.1.2. HIPÓTESIS SECUNDARIA	29
3.2. VARIABLES	29
3.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	29
3.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	31
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
4.1. TIPO Y NIVEL	32
4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	32
4.3. ENFOQUE	32
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
4.5. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	33
4.5.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	33
4.5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA	36
4.5.3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	46
4.5.4. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	56
4.5.5. DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN A LA NORMA ISO 9001:2008	58

4.5.6.	SENSIBILIDAD Y CAPACITACIÓN	73
4.5.7.	PLANIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	74
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		75
5.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	75
5.1.1.	EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN A LA NORMA ISO 9001:2008	75
5.1.2.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	76
5.1.3.	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	77
5.1.4.	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	83
5.1.5.	DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC	85
5.1.6.	MANUAL DE CALIDAD	85
5.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	86
5.2.1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN A LA NORMA ISO 9001:2008	86
5.2.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	87
5.2.3.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	88
5.2.4.	RESULTADOS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	89
5.2.5.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC	90
5.2.6.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE MANUAL DE CALIDAD	90
CONCLUSIONES		91
RECOMENDACIONES		92
FUENTES DE LA INFORMACIÓN		93
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA		94
ANEXO 2: FLUJOGRAMA GENERAL DE CONSORCIO TEXTIL VIANNY		96
ANEXO 3: FLUJOGRAMA TEXTIL DE CONSORCIO TEXTIL VIANNY		97
ANEXO 4: ORGANIGRAMA FUNCIONAL CONSORCIO TEXTIL VIANNY		98
ANEXO 5: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		99
ANEXO 6: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		102
ANEXO 7: MANUAL DE CALIDAD		104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 8 Principios de calidad	15
Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	17
Figura 3. Gestión por procesos	21
Figura 4. Tipos de procesos.....	23
Figura 5. Mejora continua	25
Figura 6. Mejora continua – ISO 9001:2008.....	27
Figura 7. Productos prendas	35
Figura 8. Productos telas	36
Figura 9. Máquina circular de tejido de punto.....	38
Figura 10. Diagrama de operaciones (DOP) y diagrama de análisis de proceso (DAP) del área de tejeduría.....	39
Figura 11. Área de corte	40
Figura 12. Diagrama de Operaciones de Proceso (DOP) y Diagrama de Análisis de Proceso (DAP) del área de Corte.....	41
Figura 13. Área de costura.....	43
Figura 14. Diagrama de Operaciones de Proceso (DOP) y Diagrama de Análisis de Proceso (DAP) del área de Costura	43
Figura 15. Área de acabado	44
Figura 16. Diagrama de Operaciones de Proceso (DOP) y Diagrama de Análisis de Proceso (DAP) del área de Acabado.	45
Figura 17. Venta de tela por cliente (kg/año)	46
Figura 18. Venta de prendas por cliente (Prendas / año).....	47
Figura 19. Indicador de Segundas por Cliente – NACIONAL.....	48
Figura 20: Indicador de Segundas por Cliente – EXPORTACION	49
Figura 21. Prendas de Segundas por proceso en porcentaje y soles.....	50
Figura 22. Clasificación de Segundas por sector - por tipo de defecto	51
Figura 23. Estructura Organizacional de CONSORCIO TEXTIL VIANNY SAC	51
Figura 24. Defectos más frecuentes producción (Tejeduría).....	52
Figura 25. kg de defecto por máquina de tejeduría	53
Figura 26. Especificación de producto – TELA	57
Figura 27. Especificación de producto – PRENDA	57
Figura 28. Mapa de Procesos de Consorcio Textil Vianny SAC – PLANTA TEXTIL y MANUFACTURA.....	84
Figura 29. Resultados Características de Calidad	87
Figura 30. Resultados Satisfacción del Cliente	88
Figura 31. Mapa de Procesos de Consorcio Textil Vianny SAC – PLANTA TEXTIL.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	31
Tabla 2: Pedidos nacional - Prendas.....	48
Tabla 3: Pedidos exportación – Prendas.....	48
Tabla 4: Descuentos por incumplimientos y penalidades (US\$).....	54
Tabla 5: Devoluciones de Tela (US\$)	54
Tabla 6: Devoluciones de Prendas (US\$).....	54
Tabla 7: Tiempo de demora en entrega de Pedidos (TELAS).....	55
Tabla 8: Tiempo promedio de demora en entrega de pedidos – TELA	56
Tabla 9: Cuestionario de Sistema de gestión de calidad	59
Tabla 10: Cuestionario de Responsabilidad de la Dirección.....	62
Tabla 11: Cuestionario de Gestión de los Recursos	65
Tabla 12: Cuestionario Realización de Producto	66
Tabla 13: Cuestionario Medición, Análisis y Mejora	71
Tabla 14: Programa de capacitaciones	73
Tabla 15: Resultados de Diagnostico de Evaluación.....	75
Tabla 16: Tabulación de resultados de encuesta	77
Tabla 17: Cronograma de actividades	78
Tabla 18: Objetivos de calidad	80
Tabla 19: Análisis FODA	81
Tabla 20: Plan de calidad	82
Tabla 21: Resultados evaluación de la organización en relación a la Norma ISO 9001:2008.....	87

RESUMEN DE LA TESIS

Esta tesis tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que funcione de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para dar soporte a la empresa Consorcio Textil Vianny SAC en su desarrollo por la mejora continua y su exitosa implementación, en búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes.

En una primera etapa del desarrollo de la tesis se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa Consorcio Textil Vianny SAC que incluye el chequeo del cumplimiento de los requisitos de la norma por la organización, un análisis de los defectos más comunes y sus consecuencias económicas debido a penalidades y devoluciones, una encuesta de satisfacción de los clientes en cuanto a la calidad de nuestros productos y atención que ofrecemos.

Luego del análisis general de la empresa se realizó el desarrollo de la documentación según los requisitos de la norma ISO 9001:2008 que incluye el Manual de la Calidad, Procedimientos, Instructivos, Planes, Fichas e Indicadores con el propósito de facilitar a la empresa en su futura certificación.

Incluimos además en la tesis un enfoque al direccionamiento Estratégico que es la principal base para la mejora continua, debido a que es el lineamiento que debe seguir la empresa Consorcio Textil Vianny SAC para el logro de sus objetivos en base a su política de calidad, planes, valores, misión y visión.

Palabras claves: Sistema de Gestión de la Calidad, Satisfacción del cliente, Mejora Continua, Dirección Estratégica.

ABSTRAC

This thesis aims to design a Quality Management System which operates in accordance with the requirements of ISO 9001: 2008 to support the company Consorcio Textil Vianny SAC in its development by continuous improvement and its successful implementation, search the satisfaction of our customers.

In a first stage of development of the thesis a diagnosis of the current situation of the company Consorcio Textil Vianny SAC including checking compliance with the requirements of the standard by the organization, an analysis of the most common defects and their consequences are made due to economic hardships and returns, a survey of customer satisfaction in terms of product quality and care we provide.

After the general analysis of the company's development of documentation it was performed according to the requirements of ISO 9001: 2008 including the Quality Manual, procedures, instructions, plans, Sheets and indicators in order to facilitate the company in future certification.

We also include in the thesis an approach to strategic direction which is the main basis for continuous improvement, because it is the guideline to be followed by the company Consorcio Textil Vianny SAC to achieve its objectives on the basis of its quality policy, plans, values, mission and vision.

Keyes: Quality Management System, satisfaction of our customers, continuous improvement, strategic direction.

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el entorno en el que se desarrollan las empresas textiles en el Perú es muy cambiante por el mundo globalizado; donde los clientes y consumidores finales demandan productos de mejor calidad, en tiempos muy cortos y con precios bajos. Por ello la necesidad de las empresas textiles en dar frente al entorno cambiante y en buscar las mejores estrategias para mantenerse en el mercado y ser competitivos. Entre muchas de las estrategias tenemos el de fortalecer la calidad de sus productos y servicios, enfocándose en la satisfacción del cliente y sus necesidades.

En este sentido las empresas textiles en el Perú se ven en la necesidad de mantenerse competitivos por ello buscan la estandarización de sus productos para estar en conformidad con los estándares de la certificación internacionales como es contar con un Sistema de Gestión ISO 9001:2008.

El proceso productivo constituye un factor determinante dentro de la empresa debió a que con su buen desarrollo se puede lograr los objetivos deseados en cuanto a rentabilidad. Por ello consiguiente mejorar el proceso productivo en la empresa Textil Vianny es de vital importancia para generar ahorro y mejorar su prestigio como empresa textil.

La mayoría de empresas de diversos sectores cuentan con uno o más procesos de producción que no son exactamente parte de la razón de ser de la compañía; esto hace que las empresas opten por contratar los servicios de terceros perdiendo en muchos casos el seguimiento de la calidad de servicio por no estar completamente controlado, en estos casos muchas veces se presentan defectos en el producto, pérdidas de

materia prima y reproceso sin ser estos reportados y sin evidenciar ningún reclamo.

La empresa Consorcio Textil Vianny es una empresa con 15 años en el mercado nacional y 10 años en el mercado internacional, esta empresa se dedica a la confección de prendas de vestir y elaboración de telas de tejido de punto con diversificación de texturas.

La empresa Consorcio Textil Vianny es una de las compañías que se ve perjudicada en la calidad de sus productos por no tener el control en el total de sus procesos tanto internos como externos. Estos defectos de calidad generan que los pedidos no sean entregados a tiempo y a veces incompletos, que ocasiona además la pérdida de clientes, rechazo de productos, reclamos de clientes y el pago de penalidades.

La empresa actualmente cuenta con formatos de reportes, pero no se tiene un control de estos reportes, ni cuenta con procedimientos de seguimiento y control a sus procesos, es decir, no evidencia registros de control de los defectos de calidad que se presentan. Además no se maneja indicadores en sus procesos productivos para medir el nivel de cumplimiento y satisfacción de dichos procesos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.2.1. Problema general

¿Cómo diseñar un SGC para el mejoramiento continuo y una exitosa implementación de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo determinar el nivel de cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001: 2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC?

- b. ¿En qué medida un modelo de Planeamiento Estratégico en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC contribuirá en el mejoramiento continuo?
- c. ¿Cómo diseñar y elaborar los documentos requeridos por la norma ISO 9001:2008, para una exitosa implementación?
- d. ¿Cómo elaborar un Manual de Gestión de la Calidad que describa el SGC de la empresa Consorcio Textil Vianny?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un SGC que permita el mejoramiento continuo y exitosa implementación de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar el nivel de cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny.
- b. Desarrollar un modelo de planeamiento estratégico en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC que contribuya al mejoramiento continuo.
- c. Diseñar y elaborar los documentos requeridos por la norma ISO 9001:2008, para una exitosa implementación.
- d. Elaborar un Manual de Gestión de la Calidad que describa el SGC para la empresa Consorcio Textil Vianny

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: TEMPORAL Y ESPACIAL

El estudio está limitado al proceso de producción (Tejeduría) de la Planta Textil de la empresa Consorcio Textil Vianny, el diseño de la documentación de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para esta área es el inicio para continuar luego con el resto de las áreas de la empresa.

Se analizarán los datos a la situación actual del área con registros y evidencias del año 2014.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El diseño de la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad fundamentada en la norma ISO 9001:2008, mejorará el futuro de la empresa además de obtener los beneficios económicos que trae como resultado la aplicación este modelo.

Es importante desarrollar el diseño de la documentación para que le sirva a la empresa Consorcio Textil Vianny, como marco de referencia para lograr la certificación de la Norma ISO 9001:2008, mediante un enfoque que tenga en cuenta las necesidades de los clientes, la participación del personal, el liderazgo, la identificación de los procesos de gestión de calidad y la mejora continua.

Se realizó el diseño como primera etapa en el área de tejeduría; es decir, se realizó el diseño enfocados en mejorar su nivel de cumplimiento, reducir el porcentaje de productos defectuoso, reducir los reclamos por calidad; lo cual ayudara a reducir las penalidades y aumentar la cartera de clientes para le empresa una vez obtenida la certificación.

En conclusión, se puede decir que esta investigación sin duda ayudo a favorecer a la empresa en sus beneficios económicos además de aumentar su competitividad.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Existen escasas investigaciones que describan la metodología para la correcta implementación de un SGC basada en la norma ISO 9001:2008 en una empresa Manufacturera en el Perú (Textil y Confección).

En el Perú existen grandes empresas Textiles certificadas con la norma ISO 9001:2008 como son Cotton Knit, Creditex, Topi Top. Pero existen muy pocas empresas textiles pequeñas PYME que cuente con este certificado sin pensar que un SGC puede contribuir a que “logren estándares de calidad competitivos, con gran fortalecimiento organizacional y poder así consolidarse en el mercado nacional e incursionar satisfactoriamente en el mercado internacional”. **Valencia R. (2012). Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. UNMASM.**

La finalidad de toda empresa es tener un margen de utilidad razonable de acuerdo al rubro de la empresa, para lo cual la idea es siempre lograr la satisfacción del cliente y muchas veces se dejan de lado otros aspectos que influyen también en tener una empresa rentable por ello “es necesario que el Sistema de Gestión de Calidad abarque no solo los procesos para la producción sino que vincule todos los niveles de la organización que estén directamente relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y además a sus empleados”. **Almeida A., Culcay R, Endara B. (2012). Diseño de un modelo por proceso para empresas textiles de confección de prendas. Proyecto de grado para obtener el título en economía con mención en gestión empresarial. Escuela superior politécnica del litoral.**

El diseño y documentación de un Sistema de Gestión de Calidad es de gran importancia “Debido a esta competitividad, una empresa tendrá éxito y reconocimiento sólo si proporciona productos o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente, lo que

se convierte en un requisito indispensable. Una de las formas de obtener este reconocimiento, más allá de la calidad de su producto, es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la empresa en sus procesos” Ugaz F. (2012). **Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. PUCP.**

2.1.1. Investigaciones relacionadas con el tema

Se han encontrado algunas tesis relacionadas a nuestros objetivos.

❖ Tesis 1

Título:

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA LA EMPRESA EDITORIAL RETINA LTDA.

Autor: Mery Helen Castellanos Martínez

Fecha de publicación: 2009 – Bogotá

Grado: Para obtener título de administrador de empresas.

Universidad: Universidad de la Salle

Resumen:

Hoy en día existen varias empresas que laboran en el extenso y difícil ramo de las artes gráficas, en consecuencia, la competencia es grande y la diferencia fundamental está en la calidad; esta situación exige a todas las empresas la implantación de un sistema administrativo de calidad bajo la normatividad de ISO-9001 y su certificación, con el fin de ser reconocidas por la Organización Internacional para la estandarización, encargada de emitir y revisar las normas ISO-9000.

En este gran conjunto de empresas, se encuentra EDITORIAL RETINA LTDA., fundada en el año 1972, cuya

actividad principal es la explotación de las artes gráficas. Por tal razón, la empresa tomo la decisión de transformar sus mecanismos de calidad básicos, en un sistema acorde con la norma internacional ISO 9001:2000, que le permita plasmar y controlar todo el funcionamiento de la organización.

Para poder ampliar el mercado, sobre todo ahora que las empresas del sector donde EDITORIAL RETINA LTDA. opera, en su mayoría han adquirido la certificación del sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2000, la empresa tiene la necesidad de diagnosticar su desempeño para proceder a mejorar y/o corregir lo que no le permita aspirar a cumplir con ello, a fines de poder ser realmente competitiva en el mercado.

EDITORIAL RETINA LTDA., es consciente de que la gestión de la calidad total permite implementar un proceso de mejora continua que aporta grandes resultados a las empresas, como una forma eficaz de crear una cultura de cambio y adaptación constante a las crecientes necesidades de competitividad empresarial, buscando involucrar a todo el recurso humano para que participe en los proyectos de mejora, lo cual podría ser reforzado con la aplicación de la Norma ISO 9001:2000.

En consecuencia, este proyecto pretende ayudar a la empresa EDITORIAL RETINA LTDA, mediante el diseño de gestión de la calidad, que permita verificar, evaluar y tener la certeza de que se realicen las actividades implantadas en el sistema de calidad, teniendo como propósitos internos, brindar confianza a la directiva de la organización de que los procesos se hacen adecuadamente y al exterior,

proporcionar confianza al cliente en las intrincadas situaciones contractuales, legales y comerciales.

❖ **Tesis 2**

Título:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008, EN LA EMPRESA INTRAMET.

Autor: Leydy Laura Ortiz Medina

Fecha de publicación: 2009 – Guayaquil

Grado: Para obtener el título profesional de Ingeniero en administración de la producción Industrial.

Universidad: Escuela superior Politécnica del Litoral.

Resumen:

Esta tesis tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que funciona de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para Intranet (Industria de Transformación Metalúrgica).

El diseño del Sistema se ha dividido en 2 etapas, la primera que corresponde al análisis de la situación actual de la empresa en donde se identifican los métodos de trabajo y procesos actuales, permitiendo conocer las principales no conformidades reales y potenciales, para conseguir entre éstas un plan de mejora continua para la empresa.

En la segunda etapa se procede con el desarrollo de la documentación según los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y se procede a la elaboración del manual de calidad, procedimientos normativos y procedimientos productivos, esperando que estos faciliten una futura implantación del SGC diseñado en la empresa.

❖ Tesis 3

Título:

PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 APLICADO A UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE LEJÍAS.

Autor: Luis Alberto Ugaz Flores

Fecha de publicación: Junio 2012 – Lima

Grado: Para obtener el Título profesional de Ingeniero Industrial.

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Resumen:

El presente trabajo de tesis plantea el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2008 en una empresa de fabricación de lejías. Con esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño global.

El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente.

Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema.

En primer lugar se identificaron los procesos involucrados directamente con el giro del negocio, los que conforman el

mapa de procesos. Seguidamente se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual de la empresa, consiguiendo detectar las falencias existentes en sus procesos.

Luego de haber identificado los principales procesos y establecido la línea base de la empresa, se rediseñaron aquellos procesos que lo requerían de forma que cumplieran con los requisitos de la norma, para ello se confeccionó el Manual de Calidad que tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad que incluye el alcance, la política de calidad y la estructura organizacional.

Con el Manual de Calidad diseñado, se procede a presentar el plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad donde se exponen las actividades a realizar con sus respectivos responsables, el cronograma de implementación, y el programa de auditoría para el mantenimiento del sistema.

Finalmente, se expondrán las conclusiones referentes al trabajo realizado en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para mantener dicho sistema funcionando apropiadamente y acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

❖ **Tesis 4**

Título:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL CENTRO SANTA MARIA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000.

Autor: María Isabel Ávila Sánchez

Fecha de publicación: 2004 – Bogotá

Grado: Para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Universidad: Pontificia Universidad Javeriana.

Resumen:

Hoy día en el mundo, la calidad se ha convertido en una necesidad ineludible para lograr una participación dentro del mercado; por esta razón, es importante basar los Sistemas de Gestión de Calidad en las normas ISO que son el reflejo de una aprobación internacional de los estándares de calidad, por lo cual aumenta cada vez más el número de organizaciones decididas a implementarlas.

Colombia no está ajena a este proceso de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad basados en las normas ISO 9000, debido a la globalización y la progresiva desaparición de los mercados tradicionales, esto hace que el país se vea en la obligación de introducir sus productos y servicios en el mercado internacional.

Por ello, este trabajo tiene como objetivo ofrecer una metodología para implementar un sistema documentado que cumpla con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 específicamente y que pueda ser aplicada dentro del Centro Santa María para que esta institución educativa logre obtener posteriormente una acreditación que la habilite para la consecución de recursos a nivel nacional e internacional.

Esta metodología presenta un enfoque basado en procesos que permite identificar y gestionar las diferentes áreas de la organización para obtener resultados de desempeño, eficacia del proceso, así como promover la mejora continua.

2.2. BASES TEÓRICAS VINCULADA A LA VARIABLE O VARIABLES DE ESTUDIO

2.2.1. Sistema de gestión de calidad

Calidad se encuentra definida como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”. Los requisitos pueden incluir aspectos de confiabilidad, conformidad, medio ambiente, económicos, oportunidad, capacidad de respuesta, cortesía, seguridad en el uso, etc.

La evolución de calidad se desarrolló en tres periodos; en el primer periodo como Control de Calidad, en el segundo periodo como Control Estadístico y en el tercer periodo como Control total de la calidad y Calidad Total.

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

Un sistema de gestión de calidad trae como beneficios la mejora continua de los productos, atención amable y oportuna, transparencia en el desarrollo de procesos, asegurar el cumplimiento de sus objetivos, reconocimiento de la importancia de sus procesos, integración del trabajo, adquisición de funciones del personal, mejores niveles de satisfacción, aumento de la productividad, reducción de costos, mejor comunicación y ventaja competitiva.

2.2.2. Sistema de Gestión ISO 9001

Las organizaciones necesitan lograr sus fines haciendo uso eficaz y eficiente de los recursos y medios lo cual lograrán con una adecuada Gestión para realizar sus políticas y alcanzar los objetivos trazados.

- **Generalidades:**

La adopción de un sistema de gestión de la Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) sus necesidades cambiantes.
- c) sus objetivos particulares.
- d) los productos que proporciona.
- e) los procesos que emplea.
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004. **Ver Figura 1**

Principio 1: Enfoque al Cliente las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Principio 2: Liderazgo los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben 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.

Principio 3: Participación del personal el personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de ésta.

Principio 4: Enfoque basado en procesos un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6: Mejora Continua la mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de una organización y sus proveedores para crear valor, dado que estos son interdependientes.



Figura 1. 8 Principios de calidad

Fuente: Interpretación de la Norma ISO 9001:2008. MTRA. Lucía Reyes Martínez.

- **Enfoque basado en procesos**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su

gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas,

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" (PHVA)

Ver Figura 2. PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: Lima, Enfoque basado en procesos como principio de gestión, wiki-calidad, PUCP.

- **Relación con la Norma ISO 9004**

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que

cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

- **Compatibilidad con otros sistemas de gestión**

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

2.2.3. Gestión por Procesos

Es una herramienta de gestión recomendado internacionalmente que ayuda también para el cambio organizacional; y aun cuando su incorporación en las organizaciones tiene un largo trecho que recorrer para considerarse masificado, su aplicación en el trabajo de calidad puede mostrar resultados muy relevantes y ser así un punto de partida para su introducción en las organizaciones.

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

Los principios que orientan la gestión de procesos se sustentan en los siguientes conceptos:

- ✓ La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin.
- ✓ Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
- ✓ El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- ✓ La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
- ✓ La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

Para entender mejor ¿Qué es un proceso? debemos tener claro otros conceptos como: tarea, actividad y proceso.

Tarea es una sección del trabajo, una asignación específica de trabajo, necesaria para completar un objetivo específico de trabajo.

Actividad es la suma de tareas, normalmente agrupadas en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.

Proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Con lo antes señalado podemos definir como “Un proceso es una secuencia de actividades que uno o varios sistemas desarrollan para hacer llegar una determinada salida (output) a un usuario, a partir de la utilización de determinados recursos (entradas/input)”.

Podemos observar cinco elementos:

- Entradas: Con unas características definidas de antemano que permite aceptarlas o rechazarlas.
- Salidas: Producto/Servicio destinado al cliente interno/externo.
Es fundamental, que cumpla con la calidad exigida por el proceso, en caso contrario no aportará el valor añadido esperado por el cliente. Es habitual que la salida de un proceso sea la entrada del siguiente, si la entrada del siguiente proceso no cumple con la calidad esperada es seguro que la salida tampoco, provocando una cadena que desemboca en el cliente final.
- Recursos o factores del proceso:
 - Personas: Quién lo hace. Tanto el concepto físico como en el de competencias, habilidades necesarias, formación requerida, etc.
 - Materiales: Con qué lo hace. En término de materias primas o semi-elaboradas. No pensemos únicamente en materiales físicos, ya que por ejemplo en empresas de servicio la información también es una materia prima.
 - Infraestructura: Con que herramientas. Instalaciones, maquinaria, hardware, software.
 - Método: Quién hace qué, cómo lo hace y cuando lo hace. Procedimiento, instrucción de trabajo... Volviendo a la diferencia entre proceso y procedimiento, aquí podemos observar como el procedimiento forma parte de uno de los factores del proceso.
- Sistema de control:
 - Formado por los indicadores, sus objetivos y los cuadros de mando resultantes para la toma de decisiones.

Es fundamental para evaluar la marcha del proceso, corregir deficiencias y mejorar continuamente. Ver Figura 3.

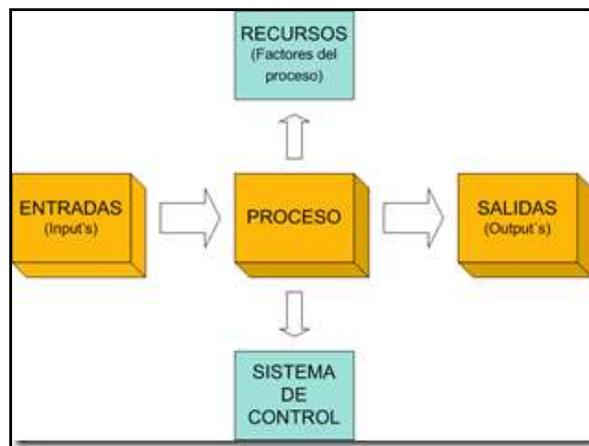


Figura 3. Gestión por procesos

Fuente: España, Arp Calidad.

Características de los procesos:

- ✓ Alineados a los objetivos de la empresa que se debe alcanzar a través de una o más **estrategias**.
- ✓ Tiene un propósito claro.
- ✓ Puede descomponerse en tareas y actividades.
- ✓ Tiene entradas y salidas; se pueden identificar los clientes, los proveedores y el producto final.
- ✓ Se pueden identificar tiempos, recursos, responsables, clientes o partes interesadas
- ✓ Maneja objetivos e indicadores por proceso para la Mejora Continua a través de nuevos estándares, reducción de desperdicios, etc.
- ✓ Diseñado para aportar valor agregado al negocio o empresa.
- ✓ Permite evaluar la eficacia y eficiencia del negocio o empresa.

Los procesos se suelen clasificar en tres tipos:

Procesos Estratégicos: son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de

negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes, etc.)

Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen como opera el negocio y como se crea valor para el cliente o usuario y para la organización.

Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos de la organización.

Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización.

Procesos Clave / Operativos son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción y por lo tanto al cumplimiento de sus requisitos. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos.

En estos procesos, por lo general intervienen varias unidades o áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar a mayores usos de recursos materiales y humanos.

En resumen constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente o usuario hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente o usuario.

Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización. Además sin ellos no se puede cumplir con los objetivos establecidos.

Procesos de Apoyo son los que sirven de soporte a los procesos operativos y procesos estratégicos. En estos se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Además de considerarse

determinantes para cumplir los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo:

- Control de la Documentación Auditorías Internas
- No Conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas
- Gestión de Productos No conformes Gestión de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo. etc.

Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización.

La **Gestión de Procesos** lleva implícito un cambio cultural en la organización, cuya esencia es que cada persona que la integra entienda la relevancia de su trabajo y la participación que éste tiene dentro del proceso. Por lo tanto, su esfuerzo estará centrado en hacer su trabajo de la mejor forma posible porque así contribuye, junto a los otros, a que el resultado final del proceso sea lo mejor posible. Todos y cada uno de los que participan en un proceso son igualmente importantes para el resultado final u output. Estas estrategias o enfoques suelen denominarse “mejoramiento continuo de la calidad” o “calidad total”. Ver

Figura 4.



Figura 4. Tipos de procesos

Fuente: Colombia, Gestión por procesos, Universidad del Cauca

2.2.4. Mejora Continua

La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente.

"Mejora mañana lo que puedas mejorar hoy, pero mejora todos los días".

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora.

El ciclo PDCA (Ver Figura 5) de mejora continua se basa en los siguientes apartados:

Plan (planificar)

- Organización lógica del trabajo
- Identificación del problema y planificación.
- Observaciones y análisis.
- Establecimiento de objetivos a alcanzar.
- Establecimiento de indicadores de control.

Do (hacer)

- Correcta realización de las tareas planificadas
- Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- Aplicación controlada del plan.
- Verificación de la aplicación.

Check (comprobar)

- Comprobación de los logros obtenidos
- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación con los objetivos.

Adjust (ajustar)

- Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos
- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativa de mejora.
- Estandarización y consolidación.
- Preparación de la siguiente etapa del plan.

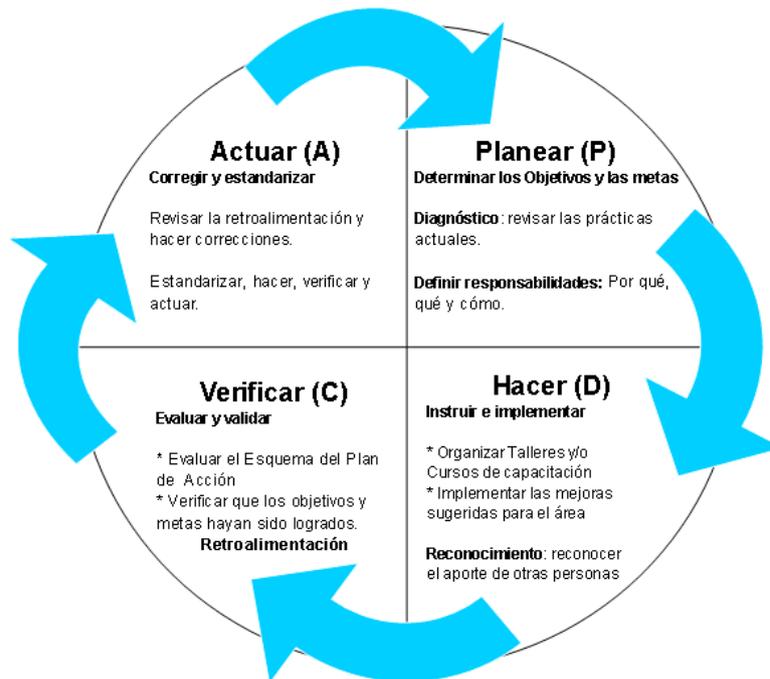


Figura 5. Mejora continua

Fuente: España, Calidad a medida: ISO 9001, Revista INSEM, Departamento economía y empresa.

La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos.

Alcanzar los mejores resultados, no es labor de un día. Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. Han de cumplirse los objetivos de la organización, y prepararse para los próximos retos.

Lo deseable es mejorar un poco día a día, y tomarlo como hábito, y no dejar las cosas tal como están, teniendo altibajos. Lo peor es un rendimiento irregular. Con estas últimas situaciones, no se pueden predecir los resultados de la organización, porque los datos e información, no son fiables ni homogéneos. Cuando se detecta un problema, la respuesta y solución, ha de ser inmediata. No nos podemos demorar, pues podría originar consecuencias desastrosas.

La mejora continua implica tanto la implantación de un Sistema como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todas las personas.

Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todas sus personas. Ya se ha pasado la época en que unos pensaban y otros sólo trabajaban. Como en los deportes colectivos donde existía una figura pensante y otros corrían y se sacrificaban a su alrededor, hoy ya en los equipos todos tienen el deber de pensar y correr. De igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las empresas todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de la organización. Sus puestos de trabajo, su futuro y sus posibilidades de crecimiento de desarrollo personal y laboral dependen plenamente de ello.

Como conclusión, basta resaltar que sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de gestión.

Si es tan evidente y necesaria la mejora continua, cómo es factible pues que muchos empresarios y directores de empresas se nieguen a verla y

adoptarla, o dicho en otras palabras, ¿por qué se niegan a tomar conciencia de dicha “obligatoria” necesidad?

Si hay que hacer y pensar al mismo tiempo, sabiendo que la rapidez y agilidad es crítica, ¿no es cierto que tenemos que tener preparada nuestra organización para parar lo mínimo para analizar los problemas?
Ver Figura 6.



Figura 6. Mejora continua – ISO 9001:2008

Fuente: España, Sistema de gestión de calidad, EPRE.

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

- **Sistema de gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
- **Política de la calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Planta Textil:** Área de producción donde se realiza el tejido de los rollos de tela de tejido de punto en las maquinas circulares.
- **Tejido de Punto:** Tejido de tela realizado por entrelazamiento de mallas de urdimbre, son suaves y de gran elongación debido a su estructura.

Capítulo III: SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis principal

Mediante el diseño de un SGC se logrará un mejoramiento continuo y una exitosa implementación de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC.

3.1.2. Hipótesis secundaria

- a. Si se realiza la medición del nivel de cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008, se logrará un correcto diseño del SGC.
- b. Si desarrollamos un modelo de planeamiento estratégico en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC, podremos contribuir al mejoramiento continuo.
- c. Si diseñamos y elaboramos la documentación solicitada por la norma ISO 9001:2008, se logrará iniciar el proceso de implementación.
- d. Si elaboramos el Manual de Gestión de la Calidad, se logrará describir el SGC para la empresa Consorcio Textil Vianny SAC.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Definición conceptual de las variables

- **Variable Independiente:** Sistema de gestión de calidad

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

Un sistema de gestión de calidad trae como beneficios la mejora continua de los productos, atención amable y oportuna, transparencia en el desarrollo de procesos, asegurar el cumplimiento de sus objetivos, reconocimiento de la importancia de sus procesos, integración del trabajo, adquisición de funciones del personal, mejores niveles de satisfacción, aumento de la productividad, reducción de costos, mejor comunicación y ventaja competitiva.

➤ **Variable dependiente:** Mejora Continua

Es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, porque como sabemos, los recursos económicos son limitados y en un mundo cada vez más competitivo a nivel de costos, es necesario para una empresa manufacturera tener algún sistema que le permita mejorar y optimizar continuamente.

La Mejora Continua no solo tiene sentido para una empresa de producción masiva, sino que también en empresas que prestan servicios es perfectamente válida y ventajosa principalmente porque si tienes un sistema de Mejora Continua (al ser un sistema, quiere decir que es algo establecido y conocido por todos en la empresa donde se está aplicando) entonces tienes las siguientes características:

Un proceso documentado. Esto permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez

Algún tipo de sistema de medición que permita determinar si los resultados esperados de cierto proceso se están logrando (indicadores de gestión).

Participación de todas o algunas personas relacionadas directamente con el proceso ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo.

Viéndolo desde este punto de vista, una de las principales ventajas de tener un sistema establecido de Mejora Continua es que todas las personas que participan en el proceso tienen capacidad de opinar y proponer mejoras lo que hace que se identifiquen más con su trabajo y además se tiene la garantía que la fuente de información es de primera mano ya que quien plantea el problema y propone la mejora conoce el proceso y lo realiza todos los días. **Flores M. (2010). Crónicas de mejora continua, España.**

3.2.2. Operacionalización de las variables

Se define la Operacionalización de las variables en la **Tabla 1**.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTO	OPERACIONALIDAD
Nivel de cumplimiento	% cumplimiento. % cumplimiento por cláusula / Total cláusulas de la norma (ISO 9001:2008)	Grado en que se cumple los requerimientos.	Encuesta de evaluación del cumplimiento de la norma
Mejoramiento continuo	Si/No	La mejora de los procesos de una empresa para su crecimiento y realce.	Sistema de gestión por procesos
Documentos requeridos	Si/No	Documentación solicitada por la norma ISO 9001 como obligatorios.	Archivo de registro de los procedimientos establecidos
Manual de gestión de la calidad	Si/No	Documento donde se establecen los lineamientos de una empresa para su correcto funcionamiento	Carpeta del Manual de la Calidad de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPO Y NIVEL

La investigación es de tipo descriptivo y explicativo – aplicativo, porque primero determinará las características de la variable 1, para luego relacionarlas con la variable 2, de acuerdo a lo propuesto por R. Hernández S et Al (2010)

Es aplicada porque propone un programa de gestión, innovación, nuevos modelos a fin de mejorar el proceso de producción en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC. De acuerdo a lo propuesto por Gonzales et Al (2011)

4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo cuasi experimental-longitudinal, porque analiza los cambios de un periodo a otro, de acuerdo a lo propuesto por R. Hernández S. et. Al. (2010).

4.3. ENFOQUE

La investigación tiene un enfoque mixto, porque realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables de investigación.

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para nuestra investigación se tomara como población la Planta Textil de la empresa Consorcio Textil Vianny la cual se dedica a la producción y venta de telas de punto.

La muestra que se tomara será el área de producción (tejeduría) de esta planta donde se realiza la transformación de la materia prima (hilados)

en telas de punto, que luego son enviadas a terceros para su tintura y acabado.

4.5. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.5.1. Antecedentes de la empresa

Consorcio Textil Vianny S.A.C. es una empresa peruana líder en el mercado de telas moretón con 15 años en el mercado nacional y 10 años a nivel internacional. Vianny es una empresa familiar, conformada por los 5 hermanos Graus que se dedica a la confección de prendas de vestir y elaboración de telas con diversificación de texturas.

Inicialmente ingresa al mercado nacional, a través de su marca propia **D'Graus** teniendo como propósito ampliar su cartera de clientes tanto nacionales como internacionales. Continuando con su proceso de expansión, en el año 2004 incursiona en el mercado internacional exportando telas a Ecuador, a partir de esa fecha exporta prendas a Estados Unidos, Colombia, Perú, Chile, México, Holanda.

El crecimiento de las ventas al exterior fue un factor decisivo para impulsar la ampliación de su infraestructura. Actualmente cuenta con una planta netamente exportadora, produciendo 1 millón 200 mil prendas anuales, todo ello gracias al apoyo del personal altamente calificado en las diversas funciones y el departamento de Aseguramiento de la Calidad el cual garantiza las exigencias de sus clientes.

Consorcio Vianny tiene en consideración que la expansión internacional condiciona que la calidad y diseño de las prendas elaboradas respondan a los requerimientos de un mercado cambiante y exigente, brindando a los clientes la seguridad y confianza de obtener un producto que cumple con los estándares de calidad y tiempos de entrega establecidos.

Cuenta con:

- 65% clientes locales.
- 35% exportación: Ecuador, EEUU, México, Gran Bretaña, Israel, Colombia, Venezuela, Francia, Holanda, Brasil.
- Facturación anual de S/. 40 000 000.
- Producción mensual 140 mil prendas mensuales.
- Crecimiento anual promedio 10%
- N° de trabajadores (obreros y empleados) 350

Dentro de sus principales clientes a nivel nacional e internacional en prendas tiene:

- ✓ Saga Falabella (Sybilla, DenimLab, Yamp, etc.)
- ✓ Ripley (Index, Barbados, etc.)
- ✓ PlazaVea
- ✓ Oechsle
- ✓ Cencosud (Metro, Paris)
- ✓ Revise Clothing (Justin, Vanilla)
- ✓ Onot Model
- ✓ Brookling

Dentro de sus principales clientes a nivel nacional e internacional en telas tiene:

- ✓ Impordenim Importadora Textil CIA LTDA
- ✓ Indumentaria Textil
- ✓ Lavawash
- ✓ Dashlid International S.A.C.

- ✓ AMC Inversiones & Representaciones E.I.R.L.
- ✓ Graus Industrias Textil
- ✓ Destridenim CIA

Dentro de sus principales productos Manufactureros (Ver Figura 7) tenemos:

- ✓ Pantalones
- ✓ Short
- ✓ Legging
- ✓ Boggi
- ✓ Casacas
- ✓ Poleras
- ✓ Capri
- ✓ Camisas



Figura 7. Productos prendas

Fuente: Lima, Consorcio Textil Vianny.

Dentro de sus principales productos textiles (Ver Figura 8) tenemos:

- ✓ French Terry Llano, French Terry Flame, French Terry Pique (Lycrado)
- ✓ Franela Llano y Franela Lycrado (Lycrado)
- ✓ Pique Fred Perry, Pique Lacoste, Pique Doble (Lycrado)
- ✓ Jersey Llano, Jersey Listado (Lycrado)
- ✓ French Terry Corduroy, French Terry Diagonal.



Figura 8. Productos telas

Fuente: Lima, Consorcio Textil Vianny.

4.5.2. Descripción de las actividades de la empresa

Consorcio Textil Vianny SAC para el desarrollo de sus actividades de desarrollo, fabricación, venta de telas de tejido de punto y diseño, confección, comercialización de prendas de vestir en telas de tejido de punto y telas de tejido plano; cuenta con los procesos operativos que se detallan a continuación:

➤ **Área de Tejeduría:**

La capacidad funcional del área de tejeduría es 100 000 kg. Mensuales, para lo cual cuenta con 14 máquinas de circulares de tejido de punto las que producen aproximadamente 450 kg/día. Ver Figura 10.

▪ **Máquinas de Tejido**

En estas máquinas se realiza el tejido de la tela cruda o listada a partir del hilado entregado por almacén. La planta solo cuenta con máquinas de tejido de punto monofontura, en las cuales se pueden realizar diferentes tejidos básicos como Jersey, jersey lycrado y estructurales como French Terry, Franela, Pique Fred Perry, Pique doble, entre otros.

La programación de estas máquinas se realiza con levas intercambiables de acuerdo al tipo de tejido que se desea realizar. Para lo cual se realiza un desmontaje de las placas portalevas de la maquina como se muestra en la figura



Capacidad Funcional:

La capacidad de producción por maquina es de 25 kg/h, lo cual también dependerá del tipo del título del hilado, tipo de diseño que se está trabajando.

Usos:

Se puede realizar una variedad de tejidos de acuerdo a la solicitud de los clientes. Ver Figura 9



Figura 9. Máquina circular de tejido de punto

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

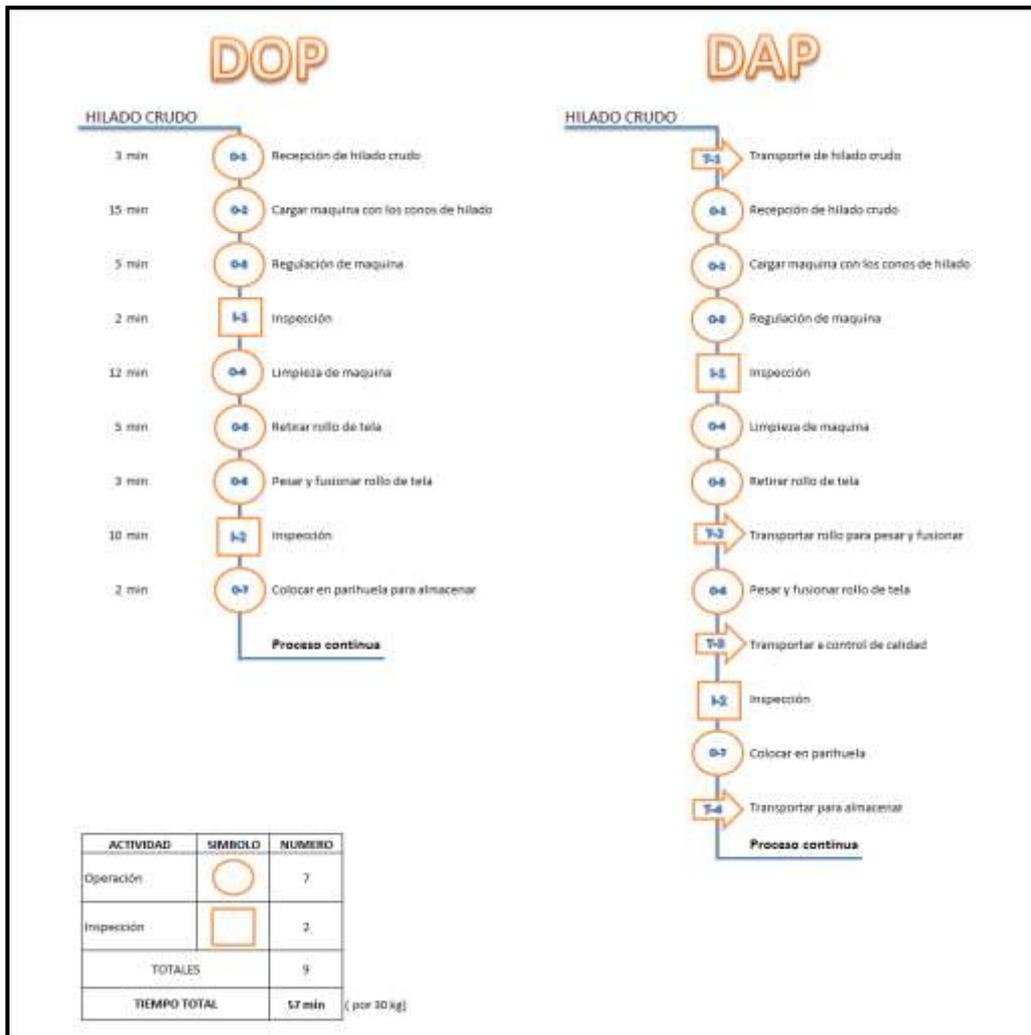


Figura 10. Diagrama de operaciones (DOP) y diagrama de análisis de proceso (DAP) del área de tejeduría

Fuente: Elaboración propia.

➤ **Área de Corte:**

La capacidad funcional del área de corte es 100 000 piezas (50 000 kg) o 150 000 minutos mensuales, para lo cual cuenta con 5 máquinas de cortadoras y 3 mesas de corte de 2 m x 15 m. Ver Figura 12.

▪ **Maquinas de Cortadora**

Esta máquina realiza la operación de corte de la tela, esta operación es decisiva, una vez realizada es prácticamente

imposible corregir errores graves. Al realizar el corte se pueden utilizar tijeras convencionales o máquinas cortadoras, en la empresa se utiliza máquina de cuchilla recta, es la máquina más popular en los cuartos de corte, consta de una cuchilla recta que efectúa el corte, usada correctamente es versátil y exacta.

Para realizar el proceso de corte se tiende la tela acabada sobre la mesa de corte la cual debe reposar alrededor de 6 horas.

Capacidad Funcional:

La capacidad de producción por maquina es de 300 kg/h, lo cual también dependerá del tipo tela punto o plano, la calidad, su densidad, revirado y el molde de tizado.

Usos:

Se puede realizar una variedad de cortes de acuerdo a los moldes de tizado de la prenda que el cliente solicita. **Ver Figura 11.**



Figura 11. Área de corte

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

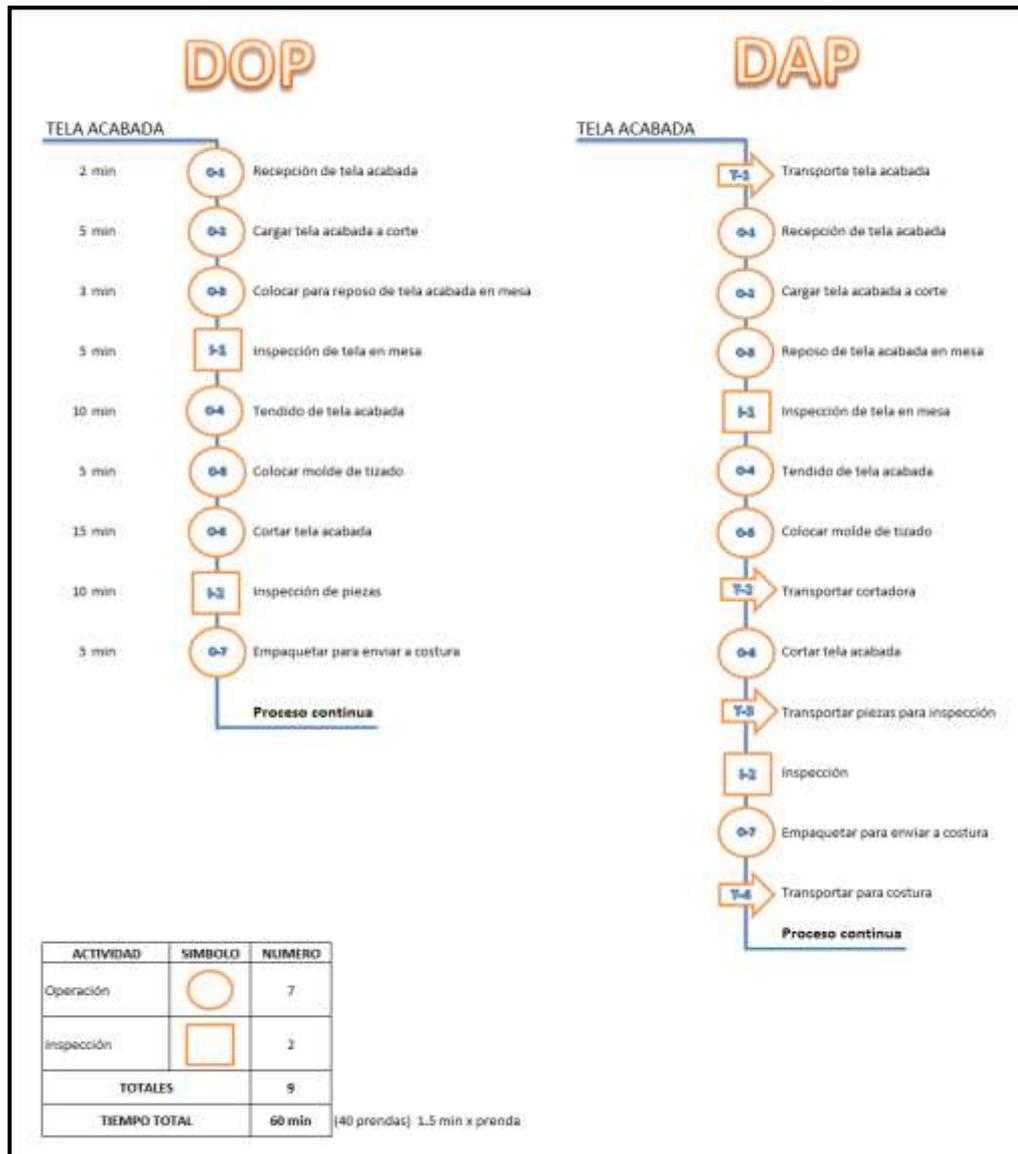


Figura 12. Diagrama de Operaciones de Proceso (DOP) y Diagrama de Análisis de Proceso (DAP) del área de Corte

Fuente: Elaboración propia.

➤ **Área de Costura:**

La capacidad funcional del área de costura es 60 000 prendas mensuales (30 000 kg) o 900 000 minutos mensuales, para lo cual cuenta con 5 líneas de costura cada una de ellas con 10 máquinas de costura recta, remalle, atraque, ojalera, recubridora, etc.; entre las que tenemos máquinas de las marcas Brother, Singer, Siruba, etc. Ver Figura 14.

▪ Máquinas de Costura

Las máquinas de coser domésticas están diseñadas para que una persona pueda coser artículos individuales utilizando un cierto tipo de puntada. En una máquina de coser moderna la tela se desliza por la máquina sin necesidad de agujas ni dedos, haciendo la



tarea más rápidamente que con costura manual. Las máquinas industriales, por otro lado, son más grandes y rápidas, facilitando una mejor producción de tejido.

Las máquinas de coser pueden hacer variedad de puntadas rectas o en patrones. Incluyen medios para arrastrar, sujetar y mover la tela bajo la aguja de coser para formar el patrón de la puntada. La mayoría de las máquinas de coser caseras y algunas industriales usan puntos de cadeneta.

Capacidad Funcional:

La capacidad de producción por maquina es de 4000 prendas/día, lo cual también dependerá del tipo tela punto o plano, la calidad, su densidad, modelo y detalles de construcción según los modelos solicitados por los clientes y la dificultad del modelo.

Usos:

Se puede realizar una variedad de costuras, puntadas, modelos de acuerdo a los diseños y tipos de prenda solicitados por los clientes. Además de la colocación de accesorios como telas de cuerina, lentejuelas, parches a pedidos de los diseños de los clientes. **Ver Figura**

13



Figura 13. Área de costura

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

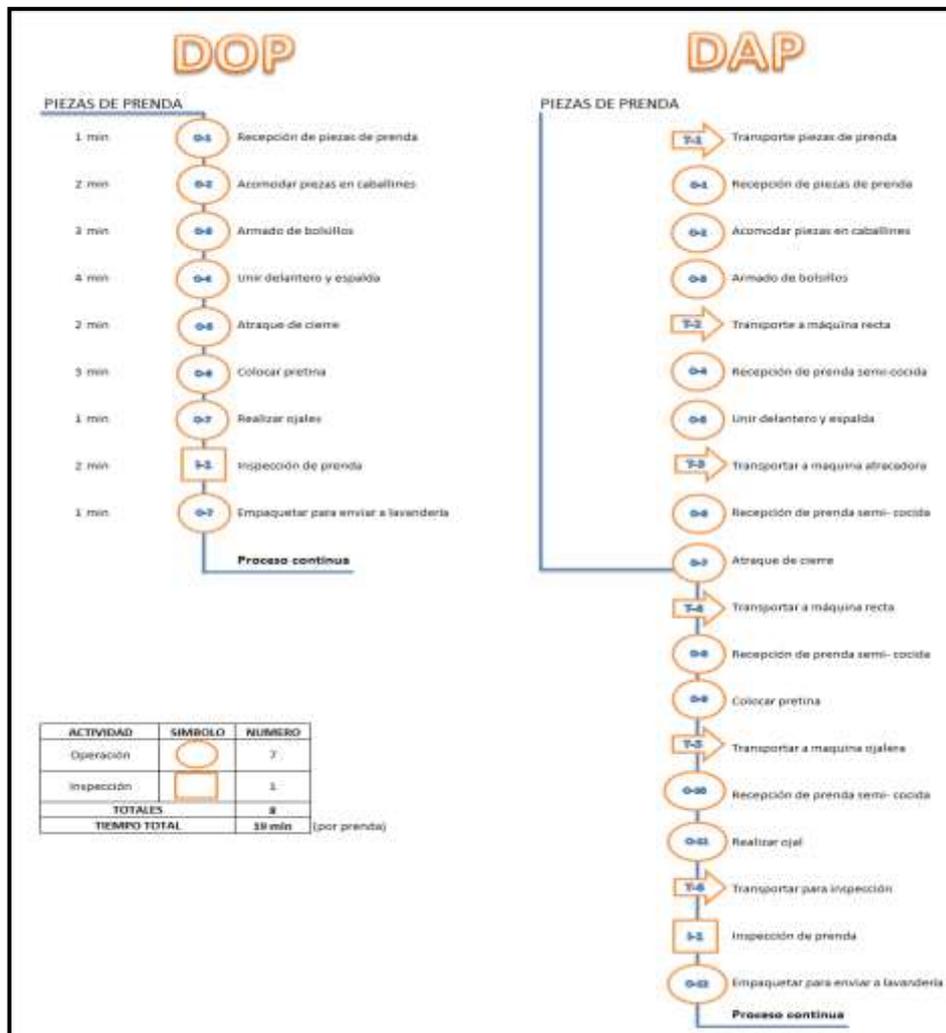


Figura 14. Diagrama de Operaciones de Proceso (DOP) y Diagrama de Análisis de Proceso (DAP) del área de Costura

Fuente: Elaboración propia

➤ **Área de Acabado:**

La capacidad funcional del área de acabado es 150 000 prendas mensuales (70 000 kg) o 450 000 minutos mensuales, para lo cual cuenta con puestos de trabajo de corte de hilachas, desmanche, botonero y remache, etiquetado, embolsado, empaquetado y encajado. **Ver Figura 16.**

▪ **Máquinas de Acabado**

Para el proceso de acabado solo utilizan un tipo de máquina que son las botoneras donde se realiza la colocación de botones y remaches. Los demás procesos son realizados por operarios capacitados en cada uno de los puestos.

Capacidad Funcional:

La capacidad de producción del área es de 5000 prendas/día, lo cual también dependerá del tipo accesorios, modo de colocar etiquetas, modo de embolsado y empaque que solicite el cliente.

Usos:

Se puede utilizar una variedad de accesorios, etiquetas o precintos de seguridad que indique el cliente colocar a cada una de las prendas a despachar. **Ver Figura 15**

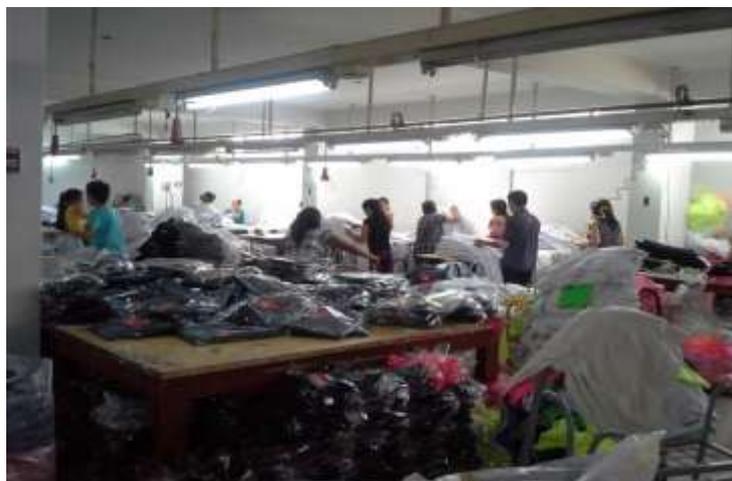


Figura 15. Área de acabado

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

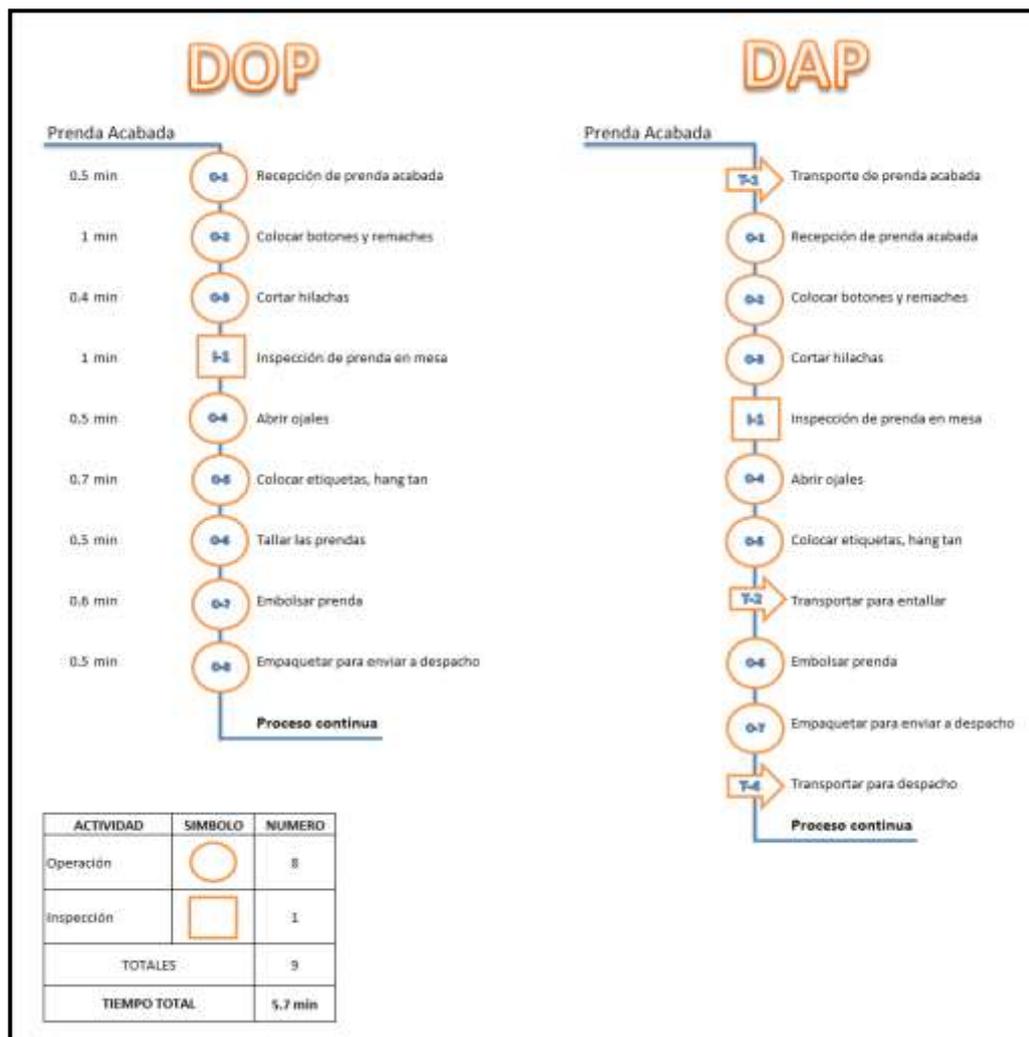


Figura 16. Diagrama de Operaciones de Proceso (DOP) y Diagrama de Análisis de Proceso (DAP) del área de Acabado.

Fuente: Elaboración propia.

La empresa cuenta con dos procesos de producción que son tercerizados, para lo cual se han diseñado mecanismos de control para asegurar productos de buena calidad, estos procesos son:

Teñido de Tela: que se realizar en la empresa Hilandería de Algodón Peruano “HIALPESA”, la cual cuenta con todos los controles necesarios para asegurar la calidad de sus productos.

Lavandería de Prenda: que se realiza en la empresa Corporación Lava Denim SRL, en la cual los controles son realizados por nuestro personal de por ser esta una empresa recién formada.

4.5.3. Situación actual de la empresa

La empresa Consorcio Textil Vianny S.A.C cuenta con dos giros de negocios la confección de prendas de vestir y la venta de telas de tejido de punto.

A continuación se muestra las ventas de cada uno de los rubros (Ver Figura 17 y ver Figura 18):

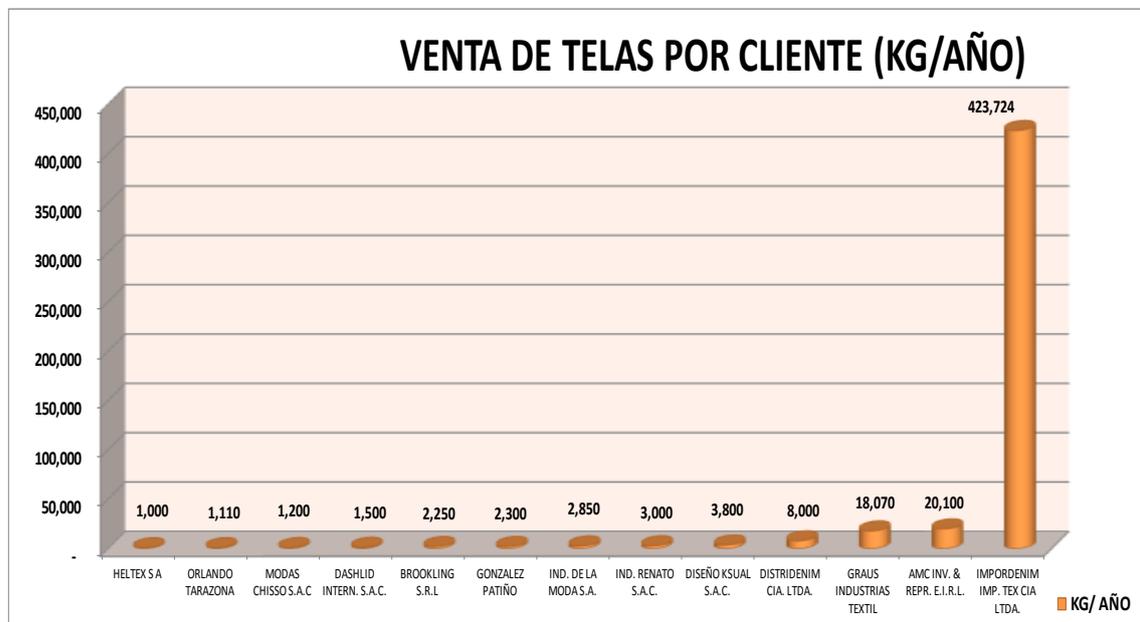


Figura 17. Venta de tela por cliente (kg/año)

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

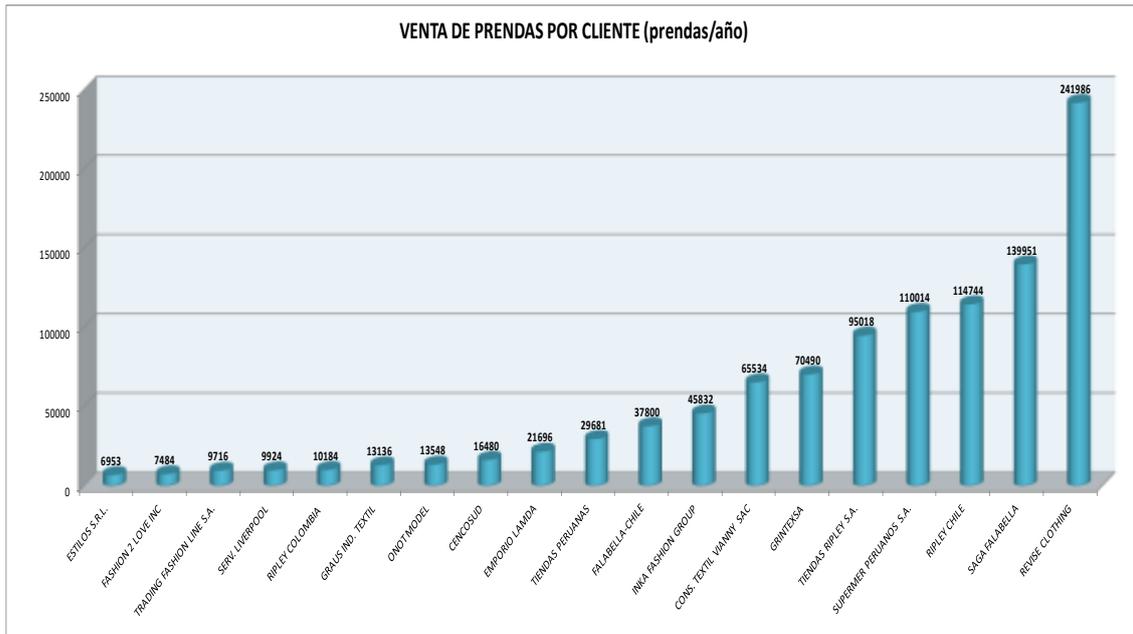


Figura 18. Venta de prendas por cliente (Prendas / año)

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

Como se muestra en las gráficas se tiene una mayor venta de kg de tela por ello se tomaremos como población de estudio la Planta Textil de la empresa Consorcio Textil Vianny para el desarrollo del diseño y la aplicación del modelo de Sistema de Gestión de Calidad y como diseño muestra se aplicara dicho modelo en el área de Producción (Tejeduría) donde se realiza el tejido de la tela que luego será utilizado en la confección de las prendas y también como venta de tela.

Para determinar el diagnóstico de la empresa se ha tomado como referencia los problemas de calidad más recurrentes que se tiene en la Planta de Manufacturas con referencia a la cantidad de segundas que se origina tanto en la producción para mercado nacional como para mercado de exportación. **Ver Figura 19 y Ver Figura 20**

Pedidos Nacional - PRENDAS

La cantidad de pedidos por clientes nacionales se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2: Pedidos nacional - Prendas

CLIENTE EXPORTACION	Cantidad Pedido	Cantidad Segunda	% Pedido	% Segunda permitido	% Segunda Real
ESTILOS S.R.L.	6,953	350	1.2%	3%	5.0%
TRADING FASHION LINE S.A.	9,716	610	1.7%	3%	6.3%
GRAUS INDUSTRIAS TEXTIL	13,136	870	2.4%	3%	6.6%
CENCOSUD RETAIL PERU S.A.	16,480	750	3.0%	3%	4.6%
TIENDAS PERUANAS SA.	29,681	380	5.3%	3%	1.3%
CONSORCIO TEXTIL VIANNY SAC	65,534	970	11.8%	2%	1.5%
GRINTEXSA	70,490	3,590	12.7%	2%	5.1%
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	95,018	1,698	17.1%	2%	1.8%
SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	110,014	5,300	19.8%	2%	4.8%
SAGA FALABELLA SA	139,951	4,800	25.1%	2%	3.4%
	556,973	19,318			

Fuente: Elaboración propia.

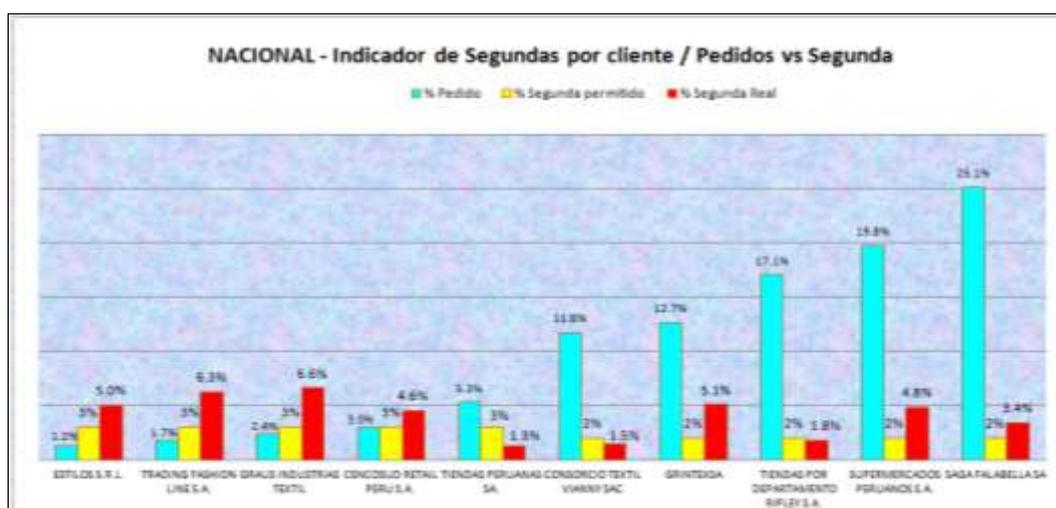


Figura 19. Indicador de Segundas por Cliente – NACIONAL

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

Pedidos Exportación – PRENDAS

La cantidad de pedidos por clientes para exportación se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3: Pedidos exportación – Prendas

CLIENTE NACIONAL	Cantidad Pedido	Cantidad Segunda	% Pedido	% Segunda permitido	% Segunda Real
FASHION 2 LOVE INC	7,484	180	1.3%	3%	2.4%
SERVICIOS LIVERPOOL,S.A.DE C.V.	9,924	640	1.7%	3%	6.4%
RIPLEY COLOMBIA TIENDAS POR DEPARTAMENTO S.A.S	10,184	488	1.7%	3%	4.8%
ONOT MODEL LTD.	13,548	1250	2.3%	3%	9.2%
EMPORIO LAMDA -SIGMA C.A.	21,696	270	3.6%	3%	1.2%
FALABELLA-CHILE	37,800	920	6.3%	2%	2.4%
INKA FASHION GROUP CORP.	45,832	3500	7.7%	2%	7.6%
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	95,018	655	15.9%	2%	0.7%
EMPRESAS RIPLEY CHILE	114,744	1345	19.2%	2%	1.2%
REVISE CLOTHING INC.	241,986	8930	40.5%	2%	3.7%
	598,216	18178			

Fuente: Elaboración propia.

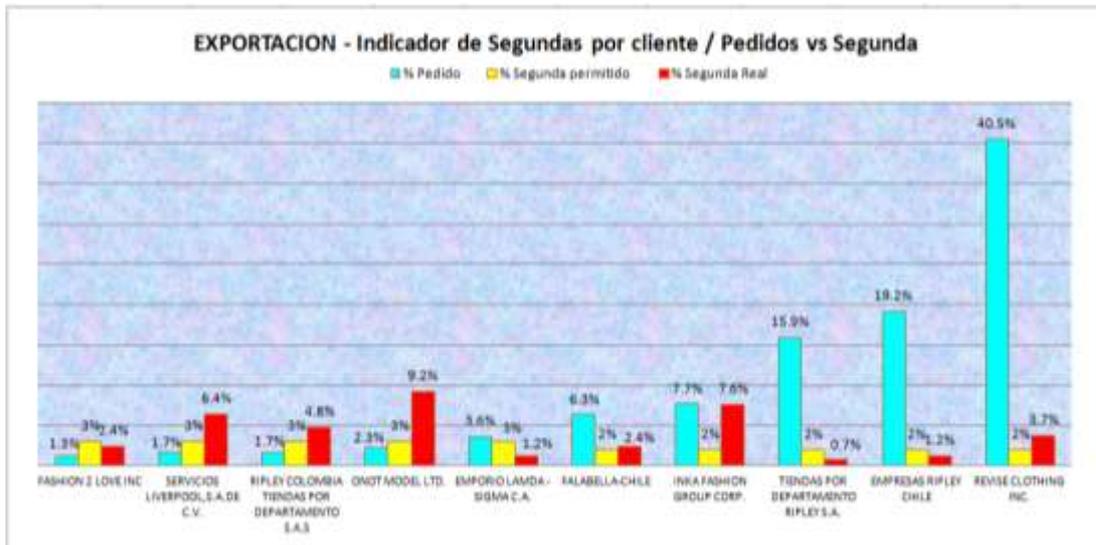


Figura 20: Indicador de Segundas por Cliente – EXPORTACION

Fuente: Lima, Consorcio Textil Vianny.

Luego para poder determinar y clasificar los defectos de las prendas de segunda se realizó un análisis de las mismas en agosto del 2014, clasificando dichos defectos en los siguientes sectores de manufactura en los procesos: corte, confección, lavandería y acabado; y en el sectores de textil en los procesos: hilandería, tejeduría, tintorería, estampado, otros. Ver Figura 21. Donde se puede identificar que entre los procesos de mayor problema de prendas de segunda se encuentra en el sector textil y se encontró que buena cantidad de prendas de segunda es originada por el área de tejeduría en un total de 289 prendas de un total de prendas de segundas de 2417, por ello es otro indicado para tomar esta área para realizar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

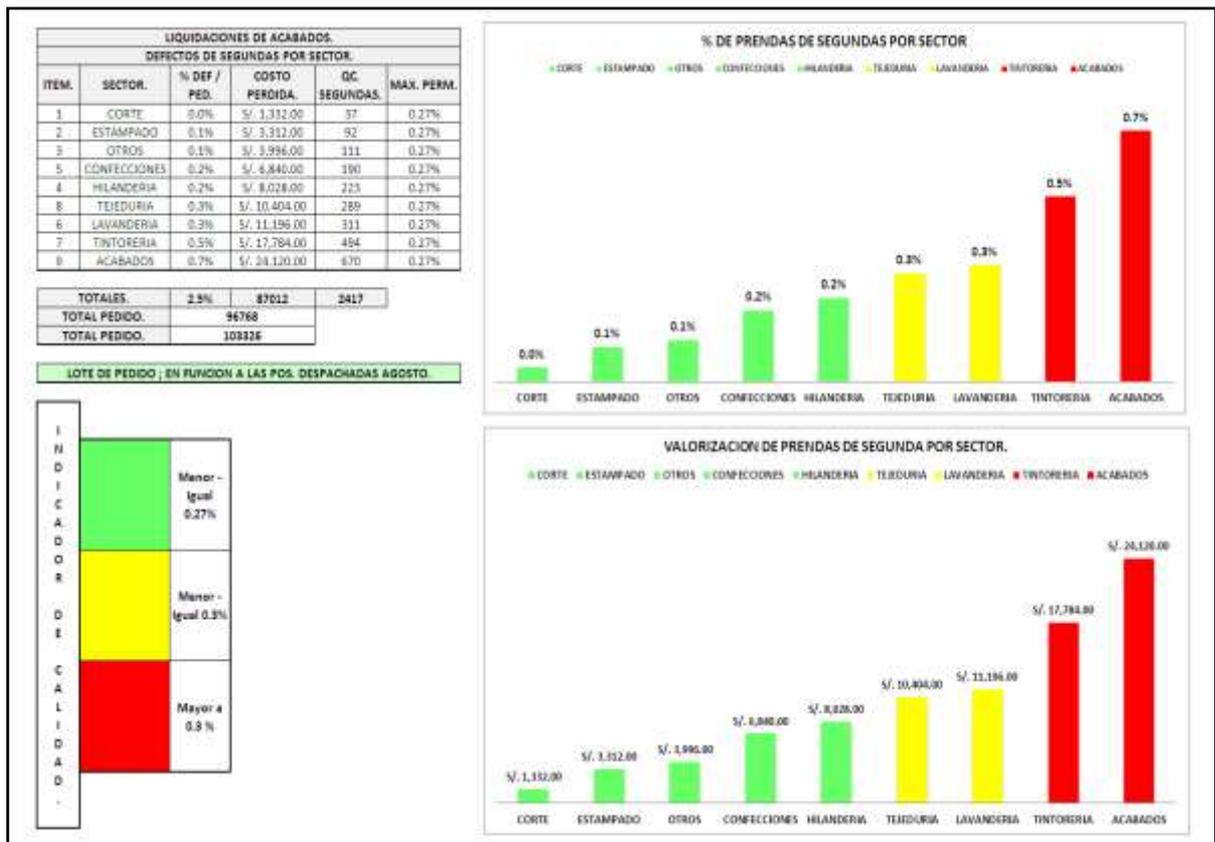


Figura 21. Prendas de Segundas por proceso en porcentaje y soles

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

Se realizó un análisis de las prendas de segundas que se originan en cada uno de estos sectores: corte, estampado, confección, hilandería, tejeduría, lavandería, tintorería, acabado; cabe mencionar que algunos de los procesos son tercerizados como es el caso del estampado, hilandería, lavandería y tintorería donde se tiene un indicador significativo de segundas. A su vez los defectos más frecuentes que originan en cada uno de los sectores se indican en la **Figura 22**, donde se clasifican los defectos más frecuentes por sector donde se puede apreciar que el mayor porcentaje de defectos se originan en la tejeduría.

En el sector de tejeduría se tiene un porcentaje total de 30% de los defectos que se tienen en el total de las prendas de segundas, por lo cual es otro indicador para tomar esta área para realizar el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad.

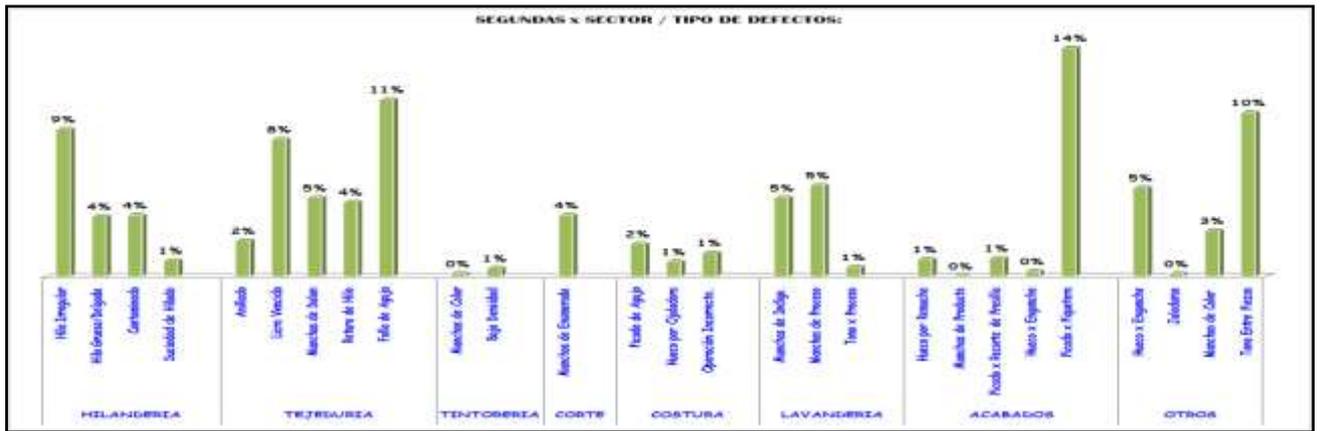


Figura 22. Clasificación de Segundas por sector - por tipo de defecto

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

El Área de Producción, está bajo la responsabilidad directa de la Jefatura de Planeamiento Textil y esta a su vez reporta a la Gerencia Operaciones, que constituye una de las cinco Gerencias de la empresa en mención los cuales son: Gerencia General, Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones. En la Figura 23 se muestra la estructura organizacional con la que actualmente cuenta la empresa.

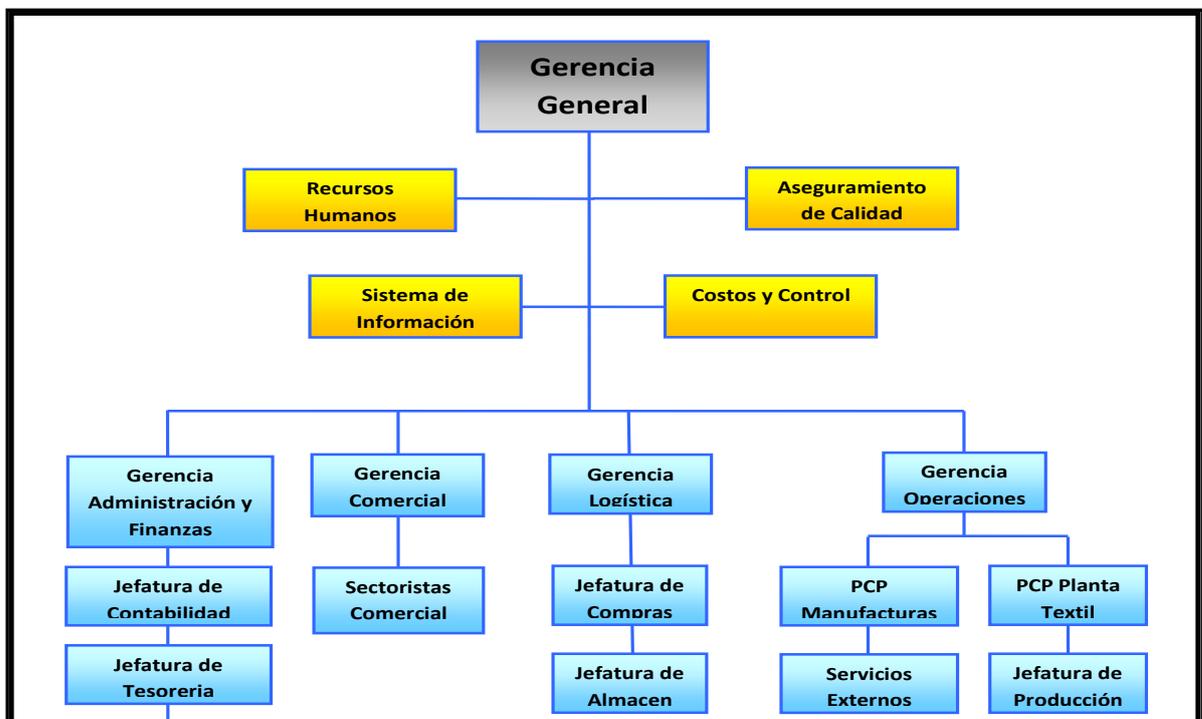


Figura 23. Estructura Organizacional de CONSORCIO TEXTIL VIANNY SAC

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

Con la información del análisis de las prendas de segunda que son originadas por el área de producción-Tejeduría se determinó que es allí donde se originan los mayores defectos que originan las prendas de segunda por lo cual se realizó el análisis de esta área.

Se realizó el análisis de los defectos más frecuentes que se producen en área de producción (tejeduría) de la Planta Textil donde se encontró que las fallas más frecuentes son: aguja rota, anillado, escape de lycra, lo cual origina una pérdida de producción de 2519.14 kg que valorizado en moneda extranjera nos da un monto de \$ 12 645 dólares. Ver Figura 24.

Se realizó un análisis de defectos por maquina donde se aprecia que las maquinas más recurrentes en falla son las tejedoras N° 1 y N° 3, como se muestra. Ver Figura 25.

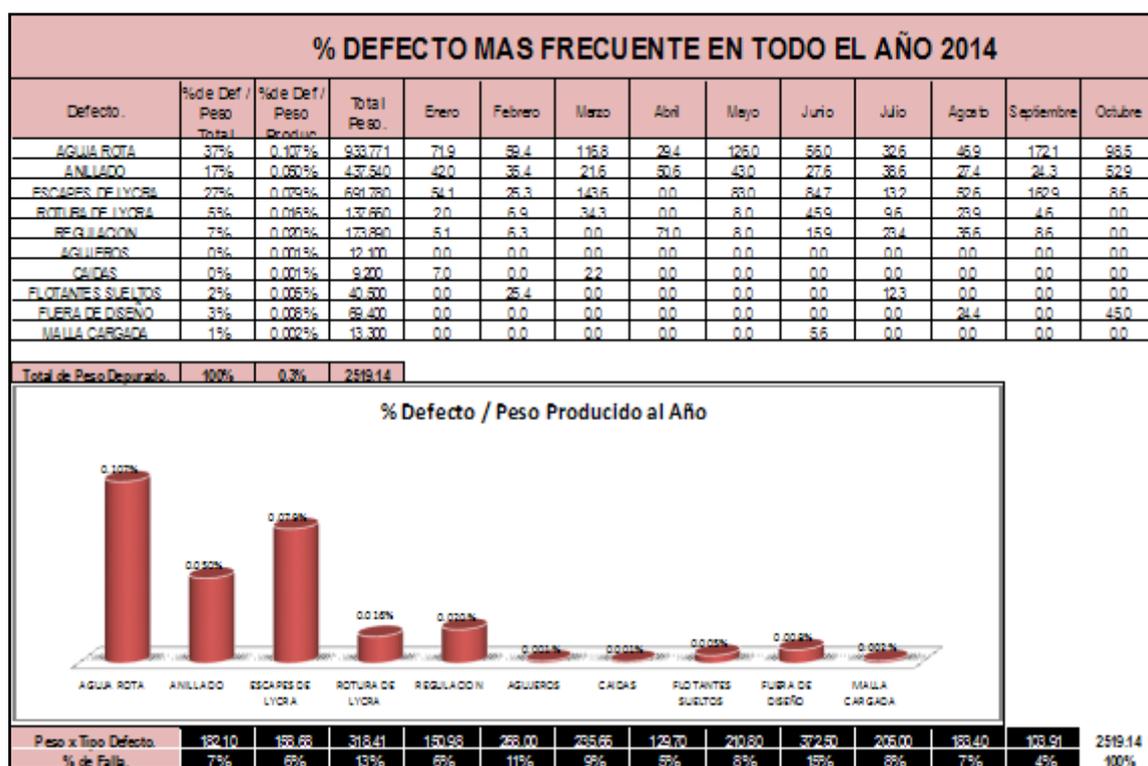


Figura 24. Defectos más frecuentes producción (Tejeduría)

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

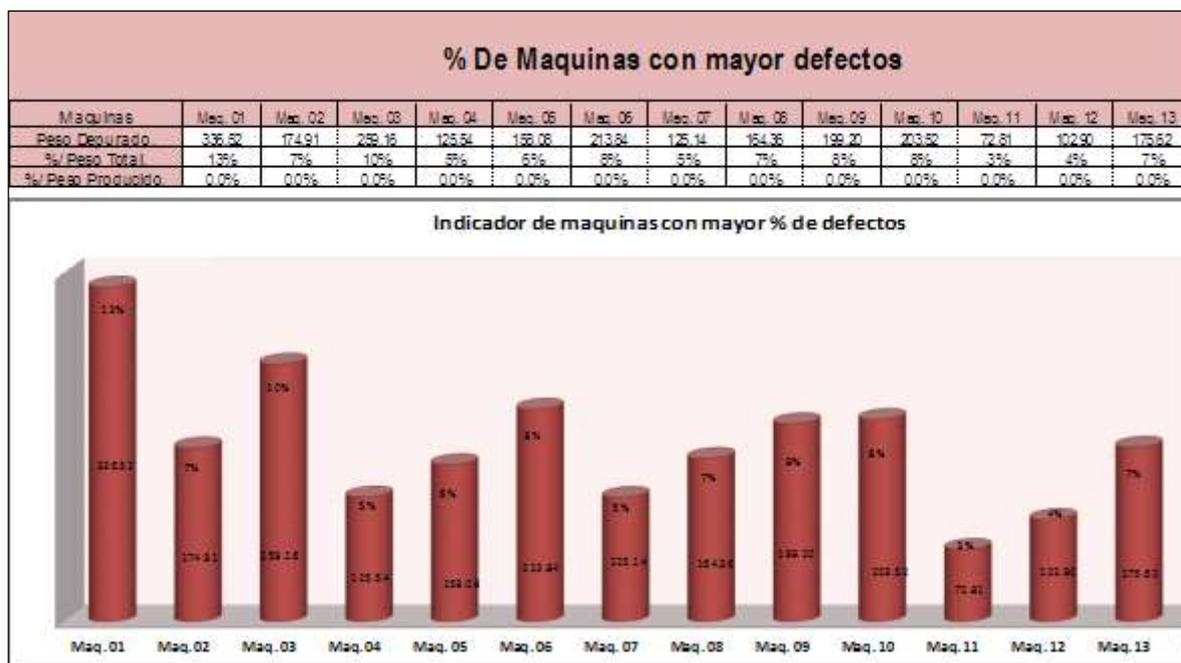


Figura 25. kg de defecto por máquina de tejeduría

Fuente: Lima, Consorcio textil Vianny.

Todas estas prendas de segunda generan a su vez atrasos en la entrega de pedidos, como consecuencia el pago de penalidades y sobre costos en la producción. A la fecha Consorcio Textil Vianny SAC, no aplica un Sistema de Gestión de Calidad, debido a las metodologías de trabajo, aprobado inicialmente, como consecuencia los problemas en proceso, por la cual se tiene que aplicar un sistema por la cual cada trabajador tenga un valor agregado a la función asignada por su jefe inmediato a su vez ayude a mejorar su trabajo, canalizar las operaciones, reducir tiempos improductivos, segundas ocasionadas, etc.

La empresa Consorcio Textil Vianny SAC se ve afectado económicamente por descuentos especiales, penalidades, devoluciones de ventas por problemas de calidad de las prendas y entregas fuera de fecha. En la **Tabla 4**, **Tabla 5** y **Tabla 6** se muestran el valor de los descuentos que afectan la utilidad y rentabilidad de la empresa.

Tabla 4: Descuentos por incumplimientos y penalidades (US\$)

CLIENTE	DESCRIPCION DE GLOSA	Valor de Venta	IGV	Total de Venta
D" COMPRAS FASHION WEAR S.A.	DESCUENTO POR INCUMPLIMIENTO	-12,610.17	-2,269.83	-14,880.00
ESTILOS S.R.L.	DESCUENTO ESPECIAL	-2,787.49	-501.75	-3,289.24
	DESCUENTOS ESPECIAL	-11,782.00	-2,120.76	-13,902.76
IMPORDENIM IMPORTADORA TEXTIL CIA LTDA.	DESCUENTOS	-23,805.74	0.00	-23,805.74
	DESCUENTO ESPECIAL	-27,394.41	0.00	-27,394.41
	DESCUENTOS	-68,013.39	0.00	-68,013.39
TRADING FASHION LINE S.A.	DESCUENTO PROMOCIONAL	-499.72	-89.95	-589.67
	DESCUENO ESPECIAL	-673.75	-121.28	-795.03
	DESCUENTO PROMOCIONAL	-6,321.30	-1,137.83	-7,459.13
	PENALIDAD	-1,768.04	-318.25	-2,086.29
Total general		-155,656.01	-6,559.65	-162,215.66

Fuente: Elaboración propia.

Dentro del periodo también se realizaron reclamos de los clientes por problemas con los productos entregados como tela y prenda, por lo cual nos realizaron la devolución de la mercadería. Dichas devoluciones tuvieron un valor en dólares como se detalla a continuación:

Tabla 5: Devoluciones de Tela (US\$)

CLIENTE	DESCRIPCION DE GLOSA	Valor de Venta	IGV	Total de Venta
BROOKLING S.R.L	DEVOLUCION DE TELA	-8589.83	-1546.17	-10136
DASHLID INTERNATIONAL S.A.C.	DEVOLUCION DE TELA	-28523.74	-5134.26	-33658
DISEÑO KSUAL S.A.C.	DEVOLUCION DE TELA	-33797.46	-6083.54	-39881
Total general		-70,911.03	-12,763.97	-83,675.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Devoluciones de Prendas (US\$)

CLIENTE	DESCRIPCION DE GLOSA	Valor de Venta	IGV	Total de Venta
ESTILOS S.R.L.	DEVOLUCION DE PRENDAS	-11,782.00	-13,902.76	-2,120.76
VADUZA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	DEVOLUCION DE PRENDAS	-5,712.00	-6,740.16	-1,028.16
Total general		-17,494.00	-20,642.92	-3,148.92

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó también el análisis del total de los pedidos colocados en la venta de TELA, donde se indica su fecha de despacho o fecha solicitada por el cliente y la comparación con la fecha de despacho real Ver **Tabla 7**.

Tabla 7: Tiempo de demora en entrega de Pedidos (TELAS)

OP	PO	CLIENTE	ESTILO	NZONA	FDESAPCHO	FREAL DESPAC	DIFEREN	ME	CODIGOTEL	TELAS	TELA COMER	V	NVA	COLC	NCOLOR	MAR	NMARCA
0100005569	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	NEGRO	0056	TELAS	
0100005570	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	MAXIMILIANO	0056	TELAS	
0100005571	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	14	0056	TELAS	
0100005572	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	BEIGE	0056	TELAS	
0100005573	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	SILVER	0056	TELAS	
0100005574	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	SLAY	0056	TELAS	
0100005575	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	KHAKI	0056	TELAS	
0100005576	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	FUCSIA	0056	TELAS	
0100005577	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	TURQUEZA	0056	TELAS	
0100005578	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	MELON SV	0056	TELAS	
0100005579	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	SUNGAR	0056	TELAS	
0100005580	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	ASPEN GOLD	0056	TELAS	
0100005581	IPEL00042	IMPORDENIM IN MARBELLA 380	PERU		08/01/2014	12/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T MARBELLA 390	01	Maritimo	01	AZUL ELECTRIC	0056	TELAS	
0100005596	ITEL00001	TORETTO 1987 ACUARIO INDIC	PERU		11/01/2014	15/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T ACUARIO INDIC	03	Terrestre	01	MAGENTA	0056	TELAS	
0100005881	FI TEL00006	FIGI S INTERNA DIAGONAL 3 PI	BRASIL		27/01/2014	31/01/2014	4	enero	TELFRENC00001	TELA FRENCH T DIAGONAL 3 PI	03	Terrestre	01	AZUL 1	0056	TELAS	
0100005947	IPEL00045	IMPORDENIM IN JUVENTUS JAZZ	PERU		20/02/2014	24/02/2014	4	febre	TELFRENC00001	TELA FRENCH T JUVENTUS 390	01	Maritimo	01	PLOMO PLATA	0056	TELAS	
0100005948	IPEL00045	IMPORDENIM IN JUVENTUS JAZZ	PERU		20/02/2014	24/02/2014	4	febre	TELFRENC00001	TELA FRENCH T JUVENTUS 390	01	Maritimo	01	KAKY			
0100005949	IPEL00045	IMPORDENIM IN JUVENTUS JAZZ	PERU		20/02/2014	24/02/2014	4	febre	TELFRENC00001	TELA FRENCH T JUVENTUS 390	01	Maritimo	01	FUCHSIA			
0100005950	IPEL00045	IMPORDENIM IN JUVENTUS JAZZ	PERU		20/02/2014	24/02/2014	4	febre	TELFRENC00001	TELA FRENCH T JUVENTUS 390	01	Maritimo	01	ASPEN GOLD			
0100005951	IPEL00045	IMPORDENIM IN JUVENTUS JAZZ	PERU		20/02/2014	24/02/2014	4	febre	TELFRENC00001	TELA FRENCH T JUVENTUS 390	01	Maritimo	01	WHITE			
0100005952	IPEL00045	IMPORDENIM IN JUVENTUS JAZZ	PERU		20/02/2014	24/02/2014	4	febre	TELFRENC00001	TELA FRENCH T JUVENTUS 390	01	Maritimo	01	BLACK			
0100005953	IPEL00045	IMPORDENIM IN JUVENTUS JAZZ	PERU		20/02/2014	24/02/2014	4	febre	TELFRENC00001	TELA FRENCH T JUVENTUS 390	01	Maritimo	01	ROYAL			
0100005954	IPEL00045	IMPORDENIM IN JUVENTUS JAZZ	PERU		04/02/2014	08/02/2014	4	febre	TELFRENC00001	TELA FRENCH T JUVENTUS 390	01	Maritimo	01	TURQUOISE			

OP	PO	CLIENTE	ESTILO	NZONA	FDESAPCHO	FREAL DESPAC	DIFEREN	ME	CODIGOTEL	TELAS	TELA COMER	V	NVA	COLC	NCOLOR	MAR	NMARCA
0100007075	IPEL00053	IMPORDENIM IN SUPER FRANELA	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* SUPER FRANELA	01	Maritimo	01	NEGRO	0056	TELAS	
0100007076	IPEL00053	IMPORDENIM IN SUPER FRANELA	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* SUPER FRANELA	01	Maritimo	01	MELANGE	0056	TELAS	
0100007077	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	NEGRO	0056	TELAS	
0100007078	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	MELANGE	0056	TELAS	
0100007079	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	AZUL MARINO	0056	TELAS	
0100007080	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	CAFE	0056	TELAS	
0100007081	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	ROJO	0056	TELAS	
0100007082	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	AZUL ELECTRIC	0056	TELAS	
0100007083	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	KHAKI	0056	TELAS	
0100007084	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	BEIGE	0056	TELAS	
0100007085	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	PLOMO RATA	0056	TELAS	
0100007086	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	PLOMO OSCURC	0056	TELAS	
0100007087	IPEL00053	IMPORDENIM IN FRANELA CONF	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELFRENC00001	TELA FRANELA* FRANELA CONF	01	Maritimo	01	BLANCO	0056	TELAS	
0100007088	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	NEGRO	0056	TELAS	
0100007089	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	MELANGE	0056	TELAS	
0100007090	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	AZUL MARINO	0056	TELAS	
0100007091	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	CAFE	0056	TELAS	
0100007092	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	ROJO	0056	TELAS	
0100007093	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	AZUL ELECTRIC	0056	TELAS	
0100007094	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	KHAKI	0056	TELAS	
0100007095	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	BEIGE	0056	TELAS	
0100007096	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	PLOMO RATA	0056	TELAS	
0100007097	IPEL00053	IMPORDENIM IN JAMAICA 2X1	PERU		28/06/2014	13/07/2014	15	junio	TELRIBNC00001	TELA RIB*2 X 1* JAMAICA 2X1	01	Maritimo	01	PLOMO OSCURC	0056	TELAS	

Fuente: Elaboración propia.

Además se realizó un consolidado de los pedidos de venta de tela, donde se puede visualizar una diferencia de días de demora de entrega de pedidos que fluctúa desde 4 a 15 días, este tipo de retraso en la entrega de pedidos genera en nuestros clientes inseguridad y poca confiabilidad en tener sus productos cuando los necesita. Por ello también se notado una pérdida de clientes Ver Tabla 8.

Tabla 8: Tiempo promedio de demora en entrega de pedidos – TELA

CLIENTE	DIAS DE DEMORA
⊕ AMC INVERSIONES & REPRESENTACIONES E.I.R.L.	9
⊕ BROOKLING S.R.L	4
⊕ COLORTEX PERU S.A.	4
⊕ CORPORACION DAMHER S.R.L.	4
⊕ COTTON EXPRESS PERU S.A.C.	4
⊕ CREACIONES ARIES S.R.L.	4
⊕ DASHLID INTERNATIONAL S.A.C.	4
⊕ DISEÑO KSUAL S.A.C.	4
⊕ DISTRIDENIM CIA. LTDA.	8
⊕ FIGI S INTERNATIONAL CO EIRL	4
⊕ GONZALEZ PATIÑO, JENNIFER KARINA	4
⊕ GRAUS INDUSTRIAS TEXTIL	4
⊕ HELTEX S A	4
⊕ IMPORDENIM IMPORTADORA TEXTIL CIA LTDA.	15
⊕ INDUMENTARIA TEXTIL S.AC.	4
⊕ INDUSTRIA DE LA MODA S.A.	4
⊕ INDUSTRIAS IMEX IMPORT Y EXPORT S.A.C.	4
⊕ INDUSTRIAS RENATO S.A.C.	4
⊕ MODAS CHISSO S.A.C	4
⊕ MULTISERVIS EL ALMACEN S.R.L.	4
⊕ ROYALTEX CO. S.A.C.	4
⊕ RUIZ GUILLEN, TEOFILO	4
⊕ SANTOS ADVINCULA, CECILIA YOVANA	4
⊕ SANTOS CASAS, ROCIO MARGARITA	4
⊕ TARAZONA CORONADO, ORLANDO ALMILCAR	7
⊕ TORETTO 1987 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - TORE	4

Fuente: Elaboración propia

4.5.4. Medición de satisfacción del cliente

Para tener una mejor perspectiva acerca de la satisfacción de los clientes con respecto a los productos que ofrecemos como prendas y telas, se llegó a realizar una encuesta, para ello se tomó varios puntos en cuenta como son:

- Encuestar a la gente correcta
- Hacer las preguntas correctas
- Preguntar de forma correcta
- Explicar la encuesta a los clientes (por qué y para que)

Además también se realizó un análisis de las características más resaltantes o importantes de nuestros productos (Ver Figura 26 y Figura 27):

Especificaciones de los producto:

Ejemplo: **Venta de TELA PUNTO**

Nombre comercial: JOLLA 360
 Código: TELFRENCD0029000005
 Descripción: TELA FRENCH TERRY*ALGODÓN 100%*NEGRO*360G/M2*(20/1, 20/1 OE, 40 DN)

REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS
Color:	NEGRO
Código de color:	62936661 ALT 3
Densidad:	360 gr/m2
Ancho:	1,80 m
Presentación:	Abierto
Rendimiento:	1,54 m/kg
Composición:	97% Algodón / 3% Spandex
Encogimiento:	6 x 6 (Largo x Ancho)
Revirado:	2%
Acabado:	Hidrofilado (preparado para estampar)
kg x rollo:	30 kg



Figura 26. Especificación de producto – TELA

Fuente: Elaboración propia.

Ejemplo: **Venta de PRENDA**

Tipo de Prenda: Pantalón
 Descripción: SKINNY MOLETON 29 1/2 INS 9 3/4

REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS
Fecha de embarque:	31/12/2014
Cantidad Solicitada:	10 000 prendas
Embarque:	Via Aerea
Forma de pago:	60 días
Color Prenda:	NEGRO
Código de color:	62936661 ALT 3
Tela:	FRENCH TERRY 360 GR/M2
Tipo de Lavado:	Garment Wash
Composición:	97% algodón / 3% spandex
Bordado:	Fundillo (en espejo)
Cantidad de prendas por caja:	40 unidades
Botones:	1 por prenda (con logo)
Remaches:	4 por prenda (simple)
Hilados de Costura:	Ligth Khaki + Oro Viejo



Figura 27. Especificación de producto – PRENDA

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de las telas:

- Textura
- Elongación
- Rendimiento
- PH
- Solidez
- Variedad de colores, etc.

En el caso de las prendas:

- Corte
- Textura
- Acabado
- Diseño
- Solidez
- Variedad de colores, etc.

Además se desea saber el grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto a la entrega oportuna, flexibilidad, empaque, condiciones del producto, precios, crédito, ofertas, trato amable, visitas personalizadas, respuesta antes de sus reclamos, etc. Su apreciación con respecto a nuestro servicio en general.

Ver encuesta elaborada en **Anexo 6**:

4.5.5. Diagnóstico y evaluación de la organización en relación a la NORMA ISO 9001:2008

En segundo lugar se realizará el diagnóstico del cumplimiento con los lineamientos de la norma ISO 9001:2008.

En esta etapa que se realizará es el diagnóstico de la situación actual de la empresa como era su posición con respecto al modelo que se iniciaba de diseño y documentación del SGC basados en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Para la realización del diagnóstico se elaboró una lista de chequeo cuya estructura fundamental incluirá los requisitos de la norma ISO 9001:2008 con la finalidad de observar cómo se encuentra la empresa con respecto a los lineamientos de la norma **Ver tabla 9, Tabla 10, Tabla 11, Tabla 12 y Tabla 13.**

El cuestionario elaborado que se planteó a la Gerencia Administrativa en búsqueda de su objetividad con respecto a la situación de la empresa con respecto al cumplimiento de la norma, se indicó en el cuestionario como alternativas de respuesta:

CP: Cumple parcialmente (definido)

C: Cumple (definido y documentado)

NC: No Cumple

➤ **Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad**

Tabla 9: Cuestionario de Sistema de gestión de calidad

		LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CON RESPECTO AL SGC NORMA ISO 9001			FECHA DE ELABORACIÓN
					AGOSTO 20015
CP: Cumple parcialmente (definido)		C: Cumple (definido y documentado)			
NC: No Cumple					
APARTADO	ENUNCIADO	CP	C	NC	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
4.1 REQUISITOS GENERALES					
4.1	La organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NI ISO 9001: 2008.			X	La organización no tiene establecido, documentado, implementado, ni mantiene un sistema de gestión de calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia.
4.1 a)	La organización identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.			X	No se cuenta con procesos para llevar a cabo la realización de sus actividades.
4.1 b)	La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos			X	No se ha identificado la secuencia de interacción de los procesos, para ello se elabora un mapa de procesos de la organización.

Tabla 9: (Continúa)

4.1 c)	La organización determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces			X	No se ha identificado los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos.
4.1 d)	La organización se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	x			Parcialmente existe el seguimiento de los procesos, pero no es completa la información para soportar los procesos.
4.1 e)	La organización realiza el seguimiento, la medición cuando es aplicable y el análisis de estos procesos.	x			Parcialmente se realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos.
4.1 f)	La organización implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.			X	No se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados
4.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN					
4.2.1 GENERALIDADES. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:					
4.2.1 a)	Declaración documentada de una política de calidad y de los objetivos de calidad.			X	.No se existen
4.2.1 b)	Manual de calidad			X	No existe manual de calidad.
4.2.1 c)	Procedimientos documentados y los requisitos requeridos por la NI ISO 9001:2008			X	No existen procedimiento ni registros documentados.
4.2.1 d)	Documentos, incluidos los registros de la organización determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación, y control de sus procesos			X	No existen los procedimientos relacionados con la planificación, operación y control de los procesos. Se analizara las actividades del área de tejeduría para determinar los procedimientos necesarios que garanticen la eficacia del sistema.

Tabla 9: (Continúa)

4.2.2 Manual de la Calidad:					
4.2.2	<p>La organización debe establecer y mantener una manual de la calidad que incluya:</p> <p>a) el alcance del sistema de gestión, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.</p> <p>B) los procedimientos documentados establecidos para el SGC.</p> <p>c) descripción de la interacción entre los procesos del SGC</p>			X	No se existen Manual de Calidad
4.2.3 Control de documentos					
4.2.3	<p>La organización debe establecer un procedimiento que defina los controles necesarios para:</p> <p>a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de sus emisión</p> <p>b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,</p> <p>c) asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,</p> <p>d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,</p> <p>e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,</p> <p>f) los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y que se controla su distribución.</p> <p>g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantenga por cualquier razón.</p>			X	No se ha establecido un procedimiento para el control de documentos
4.2.4 Control de registros					
4.2.4	<p>Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC deben controlarse.</p> <p>La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disponibilidad de los registros.</p> <p>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p>			X	No se ha establecido un procedimiento para el controles necesarios para la identificación, documentación, protección, la recuperación, la retención y la disponibilidad de los registros

Fuente: Elaboración propia.

➤ **Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección**

Tabla 10: Cuestionario de Responsabilidad de la Dirección

 <small>CONSORCIO TEXTIL VIANNY S.A.C.</small>		LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CON RESPECTO AL SGC NORMA ISO 9001			FECHA DE ELABORACIÓN
					AGOSTO 20015
CP: Cumple parcialmente (definido) C: Cumple (definido y documentado) NC: No Cumple					
APARTADO	ENUNCIADO	CP	C	NC	OBSERVACIONES
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					
5.1	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de SGC, así como la mejora continua de su eficacia:			X	La alta dirección se alinea a lo solicitado por la norma ISO 9001:2008
5.1 a)	comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios			X	No cuenta
5.1 b)	establecimiento de la política de calidad			X	No cuenta con política
5.1 c)	asegurando de que se establecen los objetivos de la calidad			X	No cuenta con objetivos de la calidad
5.1 d)	llevando a cabo las revisiones por la alta dirección			X	la dirección no revisa
5.1 e)	Asegurando la disponibilidad de los recursos.			X	No se cuenta
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE					
5.2	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente			X	No se tienen bien determinados los requisitos de clientes
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD					
5.3	La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad: a) se adecuada al propósito de la organización, b) incluye un propósito de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC, c) proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, d) es comunicada y entendida dentro de la organización, e) es revisada para su continua adecuación.			X	No cuenta con política de calidad

Tabla 10: (Continúa)

5.4 PLANIFICACIÓN					
5.4.1 Objetivos de la calidad					
5.4.1	La dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.			X	No cuenta por objetivos de calidad establecidos
5.4.2 Planificación del SGC					
5.4.2	La alta dirección debe asegurarse de que: a) la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1 así como los objetivos de la calidad b) se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este.			X	No se cuenta con una planificación del SGC
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
5.5.1 Responsabilidad y autoridad					
5.5.1	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y son comunicadas dentro de la organización			X	No se tiene definido las responsabilidades de autoridades para el SGC
5.5.2 Representante de la dirección					
5.5.2	La organización debe establecer un procedimiento que defina los controles necesarios para: a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de sus emisión b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, c) asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente de los documento os, d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, f) los documento de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y que se controla su distribución. g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantenga por cualquier razón.			X	No se ha establecido un procedimiento para el control de documentos

Tabla 10: (Continúa)

5.5.3 Comunicación Interna					
5.5.5	La alta dirección se asegura de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.			X	No se tiene establecido un proceso de comunicación interna.
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
5.6.1 Generalidades					
5.6.1	La alta dirección revisa el SGC de la organización, a intervalos planificados para asegurarse de sus conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo política de la calidad y los objetivos de la calidad.			X	No cuenta con el SGC
5.6.2 Información de entrada para la revisión					
5.6.2	La información de entrada para la revisión debe incluir: a) los resultados de las auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas. e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al SGC, y g) las recomendaciones para la mejora.			X	No se realizan auditorías al sistema, no se mide el desempeño de los procesos, no se registran las acciones correctivas y preventivas, etc.
5.6.3 Resultados de la revisión					
5.6.3	Los resultados de la revisión por la dirección deben de incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.			X	NO se realiza

Fuente: Elaboración propia

➤ **Capítulo 6: Gestión de los Recursos**

Tabla 11: Cuestionario de Gestión de los Recursos

 CONSORCIO TEXTIL VIANNY S.A.C.		LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CON RESPECTO AL SGC NORMA ISO 9001			FECHA DE ELABORACIÓN AGOSTO 2015
CP: Cumple parcialmente (definido)		C: Cumple (definido y documentado)			
NC: No Cumple					
APARTADO	ENUNCIADO	CP	C	NC	OBSERVACIONES
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS					
6.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos para: a) implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, y b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.			X	No se tiene recursos suficientes
6.2 RECURSOS HUMANOS					
6.2.1 Generalidades					
6.2.1	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.			X	No se realiza evaluación.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia					
6.2.2	La organización debe: a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos de producto, b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar acciones para lograr la competencia necesaria, c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas, d) asegurarse de que se personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.			X	No se mantiene registro de los perfiles para los puestos

Tabla 11: (Continúa)

6.3 INFRAESTRUCTURA					
6.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, b) equipos para los procesos (tanto hardware como software), y c) servicio de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).		X		Si está invirtiendo en el mejoramiento de su infraestructura.
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO					
6.4	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	X			Se está iniciando la mejora de los ambientes de trabajo

Fuente: Elaboración propia

➤ **Capítulo 7: Realización de Producto**

Tabla 12: Cuestionario Realización de Producto

 <p>CONSORCIO TEXTIL VIANNY S.A.C.</p>		LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CON RESPECTO AL SGC NORMA ISO 9001			FECHA DE ELABORACIÓN
					AGOSTO 20015
CP: Cumple parcialmente (definido)		C: Cumple (definido y documentado)			
NC: No Cumple					
APARTADO	ENUNCIADO	CP	C	NC	OBSERVACIONES
7. REALIZACIÓN DE PRODUCTO					
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.1	La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto, debe determinar cuando sea apropiado lo siguiente: a) los objetivos de calidad y los requisitos para el productos, b) la necesidad de establecer procesos documentados, y de proporcionar recursos específicos para el productos, c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo y/o prueba específicas para el producto así como criterios para la aceptación del mismo d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.	X			No cuenta con objetivos de la calidad, ni procesos documentados; pero si realiza el seguimiento, medición, inspección de los productos que elaboran.

Tabla 12: (Continúa)

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				
7.2.1	<p>La organización debe determinar:</p> <p>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,</p> <p>b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,</p> <p>c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y</p> <p>d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.</p>	X		Si cumple con los requisitos del cliente y las especificaciones de uso de sus productos
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto				
7.2.2	<p>La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar el producto al cliente:</p> <p>a) están definidos los requisitos del producto,</p> <p>b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y</p> <p>c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.</p> <p>Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos del cliente ante de la aceptación. No se cambian los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de las modificaciones.</p>	X		Si se asegura de tener todos los requisitos y aprobaciones del cliente antes de empezar la producción
7.2.3 Comunicación con el cliente				
7.2.3	<p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a:</p> <p>a) la información sobre el producto,</p> <p>b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y</p> <p>c) la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas.</p>		X	No se cuenta con disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.

Tabla 12: (Continúa)

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo					
7.3.1	<p>La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto, debe determinar:</p> <p>a) las etapas del diseño y desarrollo,</p> <p>b) la revisión, verificación y validación, apropiada para cada etapa de diseño y desarrollo, y</p> <p>c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.</p> <p>La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse una comunicación eficaz y clara asignación de responsabilidades.</p> <p>Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progrese el diseño o desarrollo.</p>			X	<p>No se tienen planificados, ni controlados las etapas del diseño y desarrollo de productos.</p>
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					
7.3.2	<p>Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registro (VEASE 4.2.4):</p> <p>a) los requisitos funcionales y de desempeño,</p> <p>b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,</p> <p>c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y</p> <p>d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.</p>	x			<p>Cumple parcialmente con los requisitos funcionales y requisitos legales</p>
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo					
7.3.3	<p>Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben:</p> <p>a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,</p> <p>b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación de servicios,</p> <p>c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y</p> <p>d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso correcto y seguro.</p>		x		
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo					
7.3.4	<p>En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistémicas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:</p> <p>a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e</p> <p>b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.</p>	x			<p>No se realizan revisiones de todos los diseños y desarrollos planificados</p>

Tabla 12: (Continúa)

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo					
7.3.5	Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.			x	No se realizan verificaciones de los diseños y desarrollos
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo					
7.3.6	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. La validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto.			x	No se realiza validaciones de los productos
7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo					
7.3.7	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registro. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constituidas y en el producto ya entregado.			x	No se realizar el control y registro de los cambios en los diseños y desarrollo
7.4 COMPRAS					
7.4.1 Proceso de compras					
7.4.1	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. La organización debe seleccionar los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Además mantener registro de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que conlleve de las misma.			x	No se cuenta con evaluaciones a los proveedores
7.4.2 Información de compras					
7.4.2	La información de compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado: a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal, y c) los requisitos del SGC.			x	No se cuenta con requisitos de compra establecidos
7.4.3 Verificación de los productos comprados					
7.4.3	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.	x			Si se realiza la inspección y verificación de los productos comprados

Tabla 12: (Continúa)

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio					
7.5.1	<p>La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas como:</p> <p>a) la disponibilidad de la información que describa las características del productos,</p> <p>b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,</p> <p>c) el uso del equipo apropiado</p> <p>d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,</p> <p>e) la implementación del seguimiento y la medición, y</p> <p>f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega el producto.</p>	X			Parcialmente se realizan controles a la producción
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios					
7.5.2	<p>La organización debe validar todos los procesos de producción y de prestación de servicios cuando los productos no puedan verificarse mediante el seguimiento o mediciones posteriores. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.</p>			X	No se realiza validaciones de los productos, porque se realiza seguimiento de los mismos.
7.5.3 Identificación y trazabilidad					
7.5.3	<p>La organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda realización del producto. La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.</p>			X	No se realiza identificación y trazabilidad de los productos
7.5.4 Propiedad del cliente					
7.5.4	<p>La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La Organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad de cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.</p>		X		Si cuida la propiedad del cliente
7.5.5 Preservación del producto					
7.5.5	<p>La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y a la entrega al destino previsto para mantener conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.</p>		X		Si preserva el producto para le entrega al cliente

Tabla 12: (Continúa)

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN					
7.6	<p>La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados. La organización debe establecer procesos para asegurar de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.</p> <p>El equipo de medición debe:</p> <p>a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización,</p> <p>b) ajustarse o reajustarse según sea necesario,</p> <p>c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración,</p> <p>d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición,</p> <p>e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.</p> <p>e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,</p> <p>f) los cambios que podrían afectar al SGC, y</p> <p>g) las recomendaciones para la mejora.</p>			X	No se realiza control o calibración de los equipos.

Fuente: Elaboración propia

➤ **Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejora**

Tabla 13: Cuestionario Medición, Análisis y Mejora

 <p>CONSORCIO TEXTIL VIANNY S.A.C.</p>		<p>LISTA DE CHEQUEO DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CON RESPECTO AL SGC NORMA ISO 9001</p>			<p>FECHA DE ELABORACIÓN</p> <p>AGOSTO 20015</p>
<p>CP: Cumple parcialmente (definido) C: Cumple (definido y documentado)</p> <p>NC: No Cumple</p>					
APARTADO	ENUNCIADO	CP	C	NC	OBSERVACIONES
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.1 GENERALIDADES					
8.1	<p>La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p> <p>a) demostrar la conformidad con los requisitos del productos,</p> <p>b) asegurarse de la conformidad del SGC</p> <p>c) mejorar continuamente la eficacia del SGC.</p>			X	No se implementa aun SGC

Tabla 13: (Continúa)

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
8.2.1 Satisfacción del cliente					
8.2.1	La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.			X	No se realiza seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento.
8.2.2 Auditorías internas					
8.2.2	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con las disposiciones planificadas, b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Se tiene planificado un programa de auditorías considerando el estado y la importancia de los procesos. Se tiene establecido un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar la auditoría.			X	No se realizan auditorías internas
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos					
8.2.3	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.		X		Si se realiza seguimiento y medición de los procesos
8.2.4 Seguimiento y medición del producto					
8.2.4	La organización debe hacer seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto con las disposiciones planificadas. Los registros deben indicar las persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.		X		Si realiza seguimiento al producto para que cumpla las características solicitadas por el cliente
8.3 CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES					
8.3	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionadas. La organización debe tratar los productos no conformes de la siguiente manera: a) tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada, b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión para una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable por el cliente; c) tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista, d) tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme.	X			Se tiene control de los productos NO conformes, pero no se tiene un procedimiento para su liberación.

Tabla 13: (Continúa)

8.4 ANÁLISIS DE DATOS					
8.4	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.			X	No se realiza el análisis de datos
8.5 MEJORA CONTINUA					
8.5.1 Mejora continua					
8.5.1	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección			X	No tiene una mejora continua
8.5.2 Acciones correctivas					
8.5.2	La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que se vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			X	No se tiene acciones correctivas
8.5.3 Acciones preventivas					
8.5.3	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales			X	No se tienen acciones preventivas

Fuente: Elaboración propia

4.5.6. Sensibilidad y Capacitación

En esta etapa se desarrolló charlas de sensibilización a los jefes de área y supervisores para realizar la inducción acerca de los Sistema de Calidad y sus beneficios para el desarrollo y crecimiento de la empresa, además de absolver sus inquietudes e interrogantes acerca del sistema. En esta etapa se contó con la intervención y apoyo de realizo del Jefe de Calidad y Gerente de Producción.

Ver programa de capacitaciones en **Tabla 14**.

Tabla 14: Programa de capacitaciones

	PROGRAMA												Código: PGR-SGC-002					
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN												Versión: 01					
												Área	SG	Página 1 de 2				
CURSO	DIRIGIDO A:	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SE T	OCT	NOV	DIC	DIRCTADO POR:	INT.	EXT	R.H.	SI.
CALIDAD																		
Procedimiento de Control de Documentos y Registros	Toda la empresa	X												SGC	X			
Procedimiento de Quejas y Reclamos	Toda la empresa	X												SGC	X			
Satisfacción al Cliente	Toda la empresa		X											SGC	X			
Consultaciones Internas	Toda la empresa	X	X											SGC	X	X		

Fuente: Elaboración propia

4.5.7. Planificación de Documentación

En esta etapa se realizó las actividades preliminares del diseño del Sistema de Gestión Calidad que involucran varios puntos que menciona los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 como son: la misión, la visión, objetivos de Calidad, Política de Calidad, alcance del sistema, exclusiones y compromisos de la alta dirección.

Para la elaboración del Plan Estratégico se realizó un análisis interno y externo, a través de metodologías como son: la determinación de los grupos de interés, análisis FODA.

Luego se establecen los objetivos y las estrategias para lograrlo a través de la matriz FODA (**Ver Tabla 19**).

Capítulo V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. Evaluación de la organización en relación a la NORMA ISO 9001:2008

Luego de tener el check list de la situación de la empresa en cuanto el cumplimiento con los lineamientos de la norma se realizó una primera reunión con la Gerencia para explicar e indicar los resultados obtenidos en el diagnóstico con su aprobación para continuar con el desarrollo del proyecto. Además de conseguir en esta primera reunión determinar a los responsables del Sistema.

A continuación se muestra el resultado del análisis del diagnóstico de cumplimiento (Ver Tabla 15) con respecto a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008:

Tabla 15: Resultados de Diagnóstico de Evaluación

Capítulo 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	CP	C	NC	
PUNTAJE	2	0	14	CP = Cumple parcialmente
PORCENTAJE	12.50%	0.00%	87.50%	C = Cumple
				NC = No cumple
Capítulo 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
	CP	C	NC	
PUNTAJE	0	0	16	CP = Cumple parcialmente
PORCENTAJE	0.00%	0.00%	100.00%	C = Cumple
				NC = No cumple

Tabla 15: (Continúa)

Capítulo 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
	CP	C	NC	CP = Cumple parcialmente
PUNTAJE	1	1	3	C = Cumple
PORCENTAJE	20.00%	20.00%	60.00%	NC = No cumple
Capítulo 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
	CP	C	NC	CP = Cumple parcialmente
PUNTAJE	5	5	10	C = Cumple
PORCENTAJE	25.00%	25.00%	50.00%	NC = No cumple
Capítulo 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
	CP	C	NC	CP = Cumple parcialmente
PUNTAJE	1	2	7	C = Cumple
PORCENTAJE	10.00%	20.00%	70.00%	NC = No cumple

Fuente: Elaboración propia

Se observa que del 100% esperado, existe 26.5% de cumplimiento con respecto a la norma y un 73.5% de incumplimiento en el cual se debe trabajar para una correcta implementación de la norma ISO 9001:2008.

5.1.2. Resultados de la encuesta de Satisfacción del cliente

Para realizar la encuesta se seleccionó a 24 de nuestros clientes más representativos y directos, estos son los que nos compran de tela y prenda para luego producir sus prendas con nuestra tela o vender las prendas que producimos con sus propias marcas. Se tomó a estos debido a que son ellos que perciben directamente la calidad de nuestros productos y atención antes de ser entregado a los clientes finales en sus tiendas por departamento. Con los resultados de la encuesta se elaboró la **Tabla 16** para luego aplicar el método de estadísticos de correlación, la cual se encuentra diferenciada por cinco características de calidad como se indica a continuación:

- Calidad del producto
- Producción y Distribución
- Precio
- Servicio al Cliente
- Satisfacción Global

Tabla 16: Tabulación de resultados de encuesta

Encuestados	A. Calidad de Premias de Vestir							B. Producción y Distribución					C. Precio				D. Servicio al Cliente			E. Satisfacción global			
	1. Corte	2. Tercio	3. Acabado	4. Esqueleto	5. Diseño	6. Tejido	7. Variedad de colores	Promedio A	8. Entrega Oportuna	9. Flexibilidad de Producción	10. Empaque Adecuado	11. Condiciones del entrega	Promedio B	12. Precios accesibles	13. Crédito	14. Ofertas y Promociones	Promedio C	15. Tratamiento amable	16. Vista personalizada	17. Tiempo de respuesta frente a reclamos	Promedio D	18. Satisfacción global de la empresa	Promedio E
E01	2	3	3	3	3	3	4	3,00	4	3	4	4	3,75	5	4	3	4,00	4	3	4	3,67	4	4,00
E02	5	4	3	2	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	5	4	5	4,67	3	3	3	3,00	4	4,00
E03	3	4	3	3	3	3	4	3,43	4	4	4	4	4,00	5	5	3	4,33	4	4	4	4,00	5	5,00
E04	3	4	3	3	4	3	3	3,29	3	3	4	4	3,50	5	5	4	4,67	4	4	4	4,00	4	4,00
E05	4	3	4	4	3	3	3	3,43	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	4,00
E06	5	4	4	4	4	4	4	4,14	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4,00
E07	4	5	4	5	3	4	4	4,14	4	5	4	4	4,25	3	5	5	4,33	5	3	4	4,00	4	4,00
E08	5	5	4	4	4	4	3	4,14	4	4	5	5	4,50	4	5	4	4,33	5	4	3	4,00	4	4,00
E09	4	4	4	4	3	4	4	3,86	4	5	5	5	4,75	4	5	4	4,33	4	4	4	4,00	5	5,00
E10	4	5	4	5	5	4	3	4,29	4	5	4	4	4,25	3	5	3	3,67	5	4	3	4,00	4	4,00
E11	5	4	4	5	4	4	4	4,29	4	5	5	5	4,75	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4,00
E12	5	5	4	5	4	3	4	4,29	4	4	5	4	4,25	4	5	3	4,00	5	3	4	4,00	4	4,00
E13	5	5	4	5	4	4	3	4,29	4	5	5	5	4,75	4	4	5	4,33	5	4	3	4,00	4	4,00
E14	5	5	5	5	4	5	4	4,71	5	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	5	4	4	4,33	5	5,00
E15	4	5	4	4	3	4	3	3,86	3	5	5	4	4,25	3	4	3	3,33	5	3	3	3,67	3	3,00
E16	5	5	5	5	5	5	4	4,86	4	5	5	5	4,75	5	5	4	4,67	5	5	4	4,67	5	5,00
E17	5	5	4	5	5	5	4	4,71	4	5	5	4	4,50	3	5	4	4,00	5	4	4	4,33	4	4,00
E18	5	5	4	5	5	5	5	4,86	5	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67	5	5	4	4,67	5	5,00
E19	4	4	3	4	4	3	5	3,86	3	5	4	4	4,00	5	4	3	4,00	5	5	3	4,33	4	4,00
E20	5	4	5	4	5	3	5	4,43	3	5	4	4	4,00	4	4	3	3,67	5	5	3	4,33	5	5,00
E21	4	4	3	4	4	4	5	4,00	3	4	4	4	3,75	5	4	3	4,00	5	4	3	4,00	3	3,00
E22	4	3	3	3	4	3	4	3,43	4	4	5	4	4,25	4	3	4	3,67	4	5	3	4,00	4	4,00
E23	5	4	4	4	3	3	4	3,86	4	4	3	4	3,75	4	5	4	4,33	5	4	4	4,33	4	4,00
E24	3	4	3	4	4	4	5	3,86	3	4	3	3	3,25	3	3	2	2,67	3	3	3	3,00	3	3,00
Promedio	3,33	4,29	3,79	4,13	3,88	3,79	3,92	4,00	3,79	4,38	4,29	4,21	4,17	4,08	4,42	3,79	4,10	4,46	3,92	3,54	3,97	4,13	4,13
Desv. Estándar	0,88	0,69	0,66	0,85	0,74	0,72	0,72	0,54	0,59	0,71	0,75	0,59	0,53	0,72	0,65	0,83	0,48	0,72	0,72	0,51	0,45	0,61	0,61
r corregido								0,71					0,68				-0,28				0,05		-0,24
Moeda	5	4	4	4	4	4	4	0,83	4	5	5	4	0,81	4	5	4	-0,78	5	4	4	0,39	4	-0,64

Fuente: Elaboración propia

5.1.3. Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad

De acuerdo al resultado obtenido en el diagnóstico se procede seguir con las fases establecidas en el diagnóstico, para realizar el diseño de la implementación de SGC para la empresa Consorcio Textil Vianny SAC basado en la norma ISO 9001:2008. Se continuara con los siguientes pasos:

- Planificación de las actividades a realizar.
- Direccionamiento Estratégico
- Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía.

5.1.3.1. Planificaciones de actividades a realizar

En **Tabla 17** se muestra las actividades a realizar para la implementación futura del sistema de gestión de calidad

Tabla 17: Cronograma de actividades

ITEM	ACTIVIDADES	ENERO	FERBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
1	Diagnostico del Sistema de Gestión de la Calidad							
2	Sensibilidad y capacitación de la organización							
3	Direccionamiento Estratégico							
4	Definición de Procesos							
5	Definición de Procedimientos							
6	Elaboración de Manual de Calidad							
7	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad							

Fuente: Elaboración propia

5.1.3.2. Direccionamiento estratégico

Con la firme decisión y propósito de definir el direccionamiento estratégico para el SGC de la empresa Consorcio Textil Vianny SAC, a continuación se procede a describir la visión, misión, valores, política de la calidad, objetivos de la calidad, análisis FODA, organigrama, plan de calidad, y matriz de responsabilidades:

➤ VISIÓN:

Ser una empresa textil líder a nivel nacional y con referencia internacional a través de la innovación tecnológica, diversificación y valor agregado de nuestros productos.

➤ MISIÓN:

Somos una empresa textil que ofrece comodidad, elegancia y exclusividad a nuestros clientes, y beneficios a nuestros colaboradores, a través de un equipo humano altamente capacitado y comprometido con la calidad en su trabajo.

➤ **VALORES:**

Consortio Textil Vianny S.A.C., garantiza la satisfacción de sus clientes a través de una innovadora y desafiante colección de productos basados en la satisfacción del cliente contando con profesionales con un conocimiento detallado y fuertemente identificados con los siguientes valores:

1. Creatividad e Innovación:

Respondemos rápidamente a los cambios y proponemos productos novedosos al mercado.

2. Honestidad:

Actuamos con honradez y transparencia procurando que la justicia rija nuestro comportamiento.

3. Trabajo en Equipo:

Buscamos cumplir nuestras metas juntos y en armonía.

4. Compromiso y responsabilidad del personal:

Nos esforzamos por cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes.

5. Respeto:

Somos respetuosos del marco legal, del medio ambiente, de la comunidad y entre nosotros mismos.

➤ **POLÍTICA DE CALIDAD**

CONSORCIO TEXTIL VIANNY SAC, empresa dedicada al diseño, confección y comercialización de prendas de vestir y al desarrollo, fabricación y venta de telas de tejido de punto se compromete a:

- **Buscar la satisfacción del cliente, en base a productos de calidad.**
- **Mejorar continuamente sus procesos de producción.**
- **Fortalecer la competencia de su personal.**

➤ **OBJETIVOS DE CALIDAD:**

En **Tabla 18** se muestran los objetivos de calidad de la empresa Consorcio Textil Vianny.

Tabla 18: Objetivos de calidad

Nº	Descripción del objetivo	Relación con la Política de Calidad
1	Realizar la entrega de pedidos completos y a tiempo.	... busca la satisfacción de sus clientes ...
2	Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes	
3	Brindar atención oportuna a las quejas y reclamos de clientes	
4	Reducir las mermas y rechazos de productos	...productos de calidad...
5	Incrementar niveles de rentabilidad	... mejora continua de sus procesos ...
6	Involucrar y capacitar al personal	... fortalecer la competencia de su personal...

Fuente: Elaboración propia

➤ **ANÁLISIS FODA:**

En **Tabla 19** se muestra el análisis FODA elaborado como apoyo para el modelo de plan estratégico.

Tabla 19: Análisis FODA

FODA	OPORTUNIDADES					AMENAZAS					
	Crecimiento del sector manufacturero (PBI), como resultado del crecimiento de la demanda textil en corto y mediana plazo.	Extensión de relaciones internacionales	Acceso a redes sociales "e-commerce"	Recuperación de la economía norteamericana tanto para la exportación y para establecer contratos de maquila.	Gran demanda internacional del algodón peruano	Costos elevados de materia prima	Ingreso de productos chinos al mercado ya que es miembro pleno de la Organización Mundial de Comercio.	Incremento de grandes competidores como México, países caribeños y países de Europa Oriental	Falta de capital externo a través de Inversionistas	Mejor posicionamiento en el mercado nacional de la competencia	
FORTALEZAS	O1	O2	O3	O4	O5	A1	A2	A3	A4	A5	
Capacidad para aumentar su producción	F1	Fidelizar a nuestros clientes nacionales e internacionales a través de ofertas de productos (O1, O3, F4, F5). Establecer alianzas estratégicas con empresas internacionales a fin de dar a conocer la marca (O2,F1,F5) Impulsar nuevos diseños elaborados con fibra de algodón (O5, F3, F5).					Promocionar y renovar constantemente a nuestros diseños exclusivos a través de la capacitación de nuestros diseñadores (A5, F1, F5). Desarrollar una imagen nacionalista mediante el consumo de productos nacionales (MARCA PERU) (A2, A5, F3, F5) Negociar con los proveedores los costos de sus productos y servicios (con el objetivo de reducir el precio del producto final) (A1, A2, F1,F2)				
Socios estratégicos como Proveedores con óptimo desempeño	F2										
Flexibilidad de producción	F3										
Cartera de clientes diversificadas	F4										
Marca con diseños exclusivos	F5										
DEBILIDADES											
Poco valor de la marca	D1	Promocionar nuestros productos en el mercado internacional a través de ferias, visitas, ofertas, etc. (O2, O4, D1) Relanzar la página web a fin de incrementar la venta de nuestros productos on line. (O3, D1) Desarrollar y hacer seguimiento a las relaciones comerciales con nuestros clientes nacionales e internacionales (O1, O2, D1, D2)					Motivar al personal con capacitaciones técnicas. (A4, D5) Obtener certificaciones de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacionales ya que nos ayudara a promocionar nuestros productos. (A2, A3, A4, D1, D3, D4) Promocionar la marca D' Graus a través de la ubicación estratégica de sus tiendas comerciales. (A2, A5, D1)				
Desactualización tecnológicas (máquinas y equipos)	D2										
No cuenta con certificaciones en sistemas de gestión	D3										
Deficiente infraestructura y mala distribución	D4										
Alta rotación del personal	D5										

Fuente: Elaboración propia

➤ **PLAN DE CALIDAD:**

En **Tabla 20** se muestra el plan de calidad.

Tabla 20: Plan de calidad

N°	Relación con la Política de Calidad	Descripción del objetivo	Indicador	Criterio de aceptación	Frecuencia de medición	Responsable	Registros de donde se toman los datos	PLAZO	Acciones a tomar
1	... busca la satisfacción de sus clientes ...	Realizar la entrega de pedidos completos y a tiempo.	Pedidos entregados completos y a tiempo / Total de pedidos	> 90% de pedidos entregados a tiempo	3 meses	Jefe de Ventas	Reporte de despachos	1 año	Elaborar programa de operaciones del area (recursos, tiempo, entregas, requerimientos). Realizar monitoreos de los planes semanales. Realizar reportes de cumplimiento de entrega.
2	... busca la satisfacción de sus clientes ...	Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes	N° de clientes satisfechos / N° total de Clientes	> 90% de clientes satisfechos	1 mes	Jefe de Calidad	Encuesta de Satisfacción	6 meses	Tener bien identificado y definido los requisitos del cliente para cada proceso. Analizar encuestas y evaluar los puntos de quiebre para sobre ellos realizar las medidas correctivas y planes de mejora
3	... busca la satisfacción de sus clientes ...	Brindar atención oportuna a las quejas y reclamos de clientes	N° Quejas atendidas oportunamente / N° Total de quejas	< 3 días útiles para la respuesta	1 mes	Jefe del SIG	Registro de quejas y reclamos	6 meses	Derivar al área correspondiente. El área correspondiente deberá comunicarse con prioridad cero con el cliente. Deberá establecerse las medidas correctivas y dar respuesta al cliente en los tiempos indicados en el procedimiento de quejas y reclamos. Realizar el cierre de la Acción correctiva
4	...productos de calidad...	Reducir las mermas y rechazos de productos	N° de productos rechazados internamente / N° total de productos producidos	< 5% de productos rechazados	1 mes	Jefe de Producción	Reporte de Merma	6 meses	Revisión del proceso, identificar puntos de quiebre del proceso, medidas correctivas sobre los puntos de quiebre.
5	... mejora continua de sus procesos ...	Incrementar niveles de rentabilidad	Utilidad Neta / Ventas	> 30% rentabilidad anual	6 meses	Jefe de Producción	Reporte de Rentabilidad	1 año	Evaluar los procesos, identificar cuellos de botella, optimizar horas hombre del personal, evaluación de proveedores, incrementar ventas

Fuente: Elaboración propia

5.1.4. Identificación de procesos

Para garantizar la eficacia del SGC y por consiguiente una correcta implementación, la norma ISO 9001:2008 trae consigo el enfoque basado en procesos. En esta etapa se estructura los procesos, de acuerdo al objetivo y finalidad de la empresa para el logro de sus objetivos. Con la elaboración del mapa de proceso (Ver Figura 28) de la empresa se logró la identificación de los procesos más relevantes y significantes donde se aplicara el SGC.

Para ello se determinó los procesos de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos:

- Planeamiento Estratégico
- Costos y Control
- Ingeniería
- Gestión de la Calidad
- Atención al cliente

Procesos Operativos:

- Comercial
- Diseño
- Planeamiento y programación
- Producción
- Servicios Externos

Procesos Operativos:

- Recursos Humanos
- Tecnología de la información
- Tesorería
- Contabilidad
- Logística
- Compras
- Control de Calidad

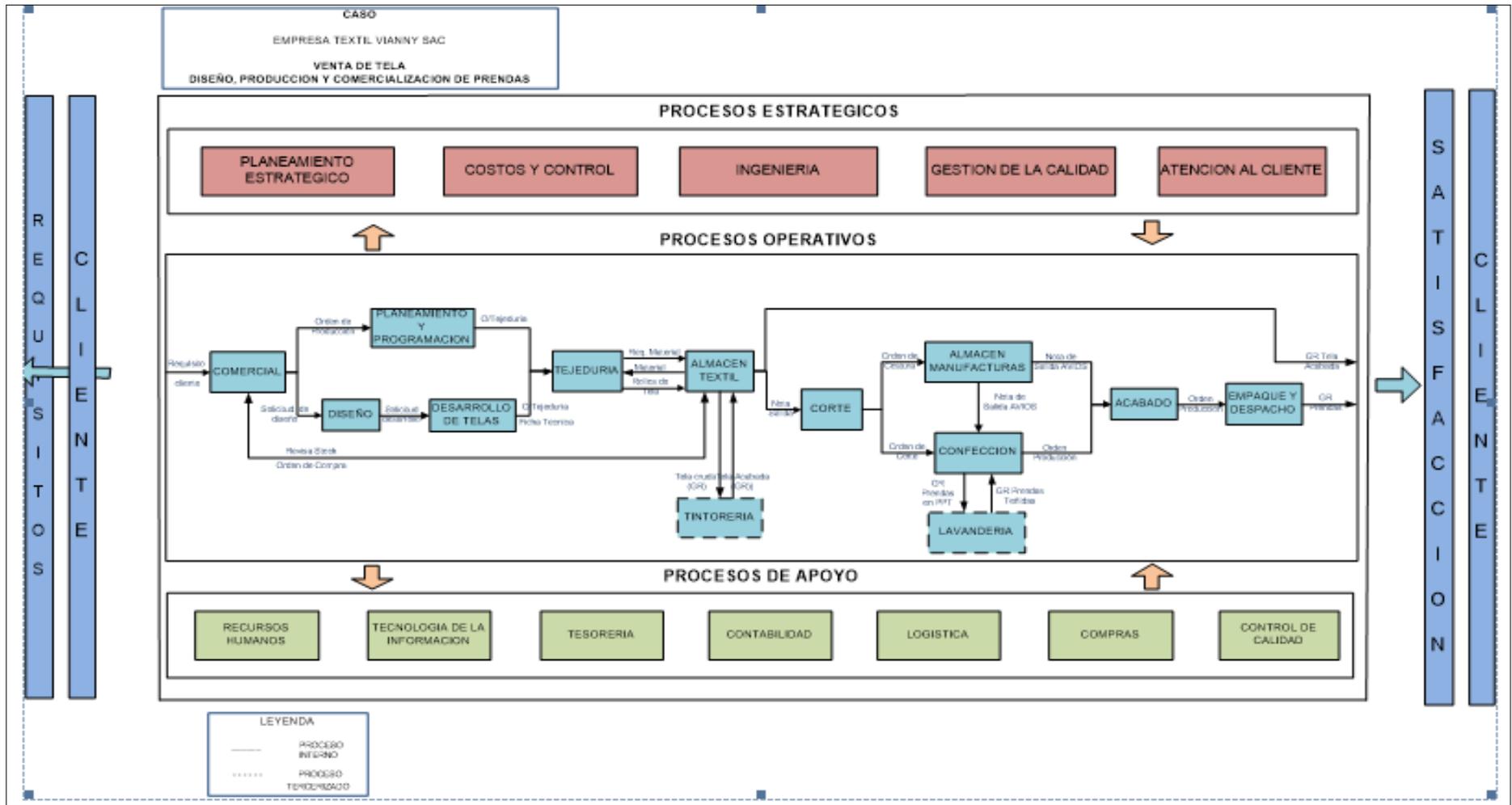


Figura 28. Mapa de Procesos de Consorcio Textil Vianny SAC – PLANTA TEXTIL y MANUFACTURA

Fuente: Elaboración propia

5.1.5. Documentación y procedimientos del SGC

Después de haber definido el direccionamiento estratégico de la empresa, en donde se tiene una visión compartida y una identidad organizacional que moviliza individuos y grupos, se procede a elaborar los documentos y procedimientos requeridos por la norma 9001:2000 para diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

Los procedimientos elaborados para el SGC se detallan a continuación:

- ✓ PRO-SGC-001 Control de Documentos y Registros
- ✓ PRO-SGC-002 Auditorías Internas
- ✓ PRO-SGC-003 Seguimiento y Medición
- ✓ PRO-SGC-004 Acciones Correctivas y Preventivas
- ✓ PRO-SGC-005 Productos No Conformes
- ✓ PRO-SGC-006 Competencia, Formación y Toma de conciencia
- ✓ PRO-SGC-007 Comunicación y consulta
- ✓ PRO-SGC-008 Reclutamiento, Selección y Contratación de personal
- ✓ PRO-SGC-009 Producción
- ✓ PRO-SGC-010 Ventas
- ✓ PRO-SGC-011 Diseño
- ✓ PRO-SGC-012 Compras
- ✓ PRO-SGC-013 Almacén
- ✓ PRO-SGC-014 Quejas y Reclamos
- ✓ PRO-SGC-015 Planeamiento y Programación

5.1.6. Manual de calidad

En el diseño e implementación del SGC es de vital importancia mostrar evidencia sobre la eficacia de éste; en este sentido el manual de calidad es el documento que evidencia las diferentes actividades que desarrolla una empresa para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001, en el cual se refleja la estrategia que establece la organización para implementar el SGC así como los mecanismos para alcanzar lo anterior.

El manual de calidad refleja el compromiso de la organización para garantizar la satisfacción del cliente y es el primer documento que solicita el ente certificador cuando va a auditar el SGC, por lo cual el documento elaborado para la empresa CONSORCIO TEXTIL VIANNY se realizó con mucho detalle y claridad.

En este documento aparece el nombre de la empresa, el alcance del SGC, las exclusiones, presentación de la empresa, políticas y objetivos de calidad, descripción de la organización, la responsabilidad y la autoridad, descripción de los elementos del sistema, referencia de los procesos y su interacción (Mapa de Procesos) y procedimientos o referencias de éstos.

Los elementos tenidos en cuenta para la elaboración del manual de calidad fueron los siguientes:

- Logo
- Tipo de documento
- Especificación del documento
- Código
- Versión
- Responsabilidades: Quien elaboró, quién reviso y quien aprobó.
- Fecha de aprobación
- Característica del documento

El Manual de Calidad elaborado para la empresa CONSORCIO TEXTIL VIANNY, se puede ver en el **anexo 1**.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1. Análisis de resultados evaluación de la organización en relación a la Norma ISO 9001:2008

En **Tabla 21** se presenta la situación en la que se encuentra la empresa con referencia al diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2008.

Tabla 21: Resultados evaluación de la organización en relación a la Norma ISO 9001:2008

Problemas	Situación actual	Situación esperada	Mejora
Cumplimiento de la lineamientos de la norma ISO 9001:2008	Solo se tiene 26% de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008	100% de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008	Se mejorará en un 74% de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008
Desarrollo de un Planeamiento Estratégico	No se tiene desarrollado 0%	Se desarrollara al 100%	Se mejorará en un 100%
Documentación requerida por la norma ISO 9001:2008	No se tiene documentación 0%	Se cuenta con la documentación solicitada 100%	Se mejorará en un 100%
Manual de la Calidad	No se tiene Manual de la Calidad 0%	Se tiene Manual de la Calidad al 100%	Se mejorará en un 100%

Fuente: Elaboración Propia

5.2.2. Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción del cliente

Con los resultados obtenidos de la encuesta realizada se puede determinar la satisfacción de los clientes en cuanto a las características de calidad de los productos que se ofrecen, teniendo el menor promedio en la característica de calidad: servicio al cliente con una desaprobación de 3.97 de puntaje como se muestra en **Figura 29**.

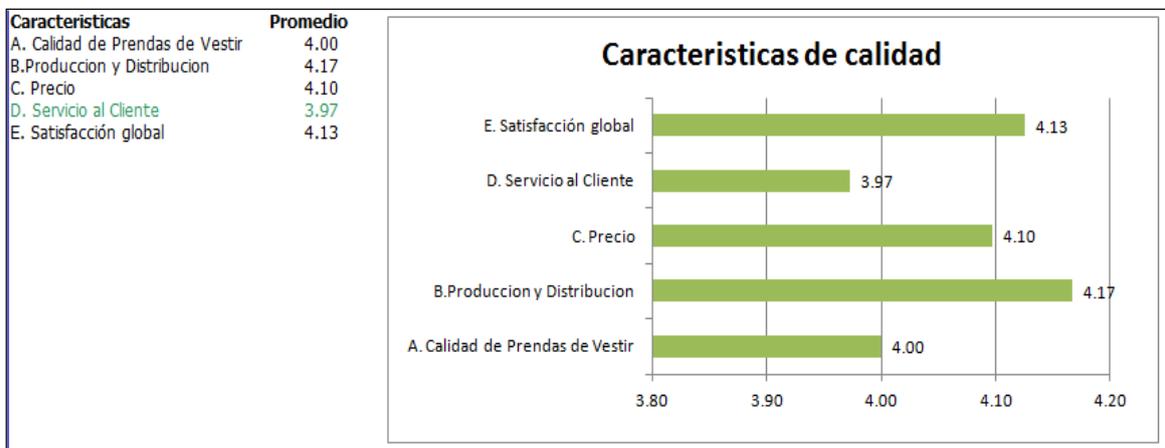


Figura 29. Resultados Características de Calidad

Fuente: Elaboración propia

También se determinó la satisfacción de los clientes (Ver Figura 30) para cada uno de los ítems de la encuesta elaborada, se puede determinar que los clientes se ven afectados en cuanto a su satisfacción por:

- Corte de la prenda: con un promedio de 3.33
- Tiempo de respuesta frente a reclamos: con un promedio de 3.54.

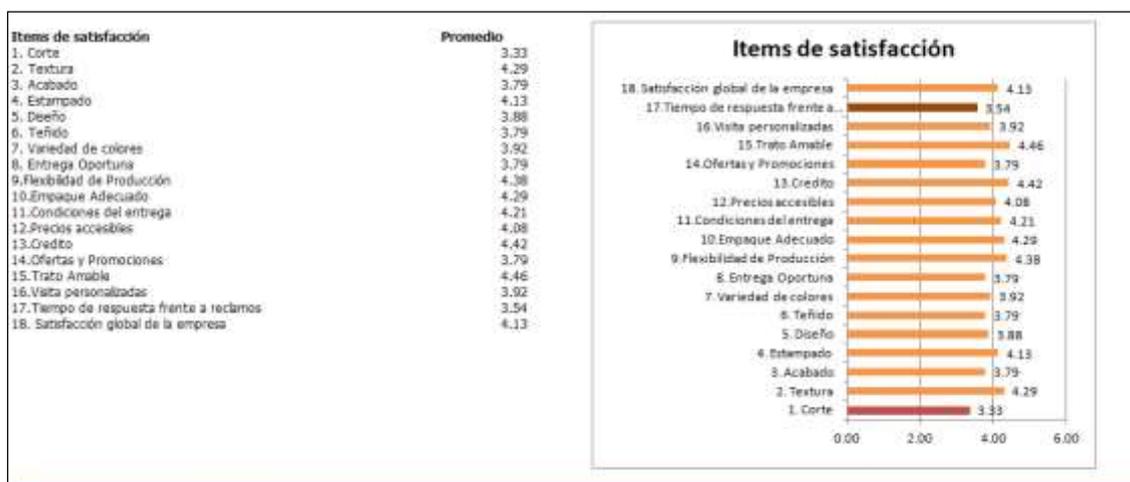


Figura 30. Resultados Satisfacción del Cliente

Fuente: Elaboración propia

5.2.3. Análisis de resultados de Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad

Con el desarrollo de los pasos para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad se logró determinación y establece:

- **Visión:** el futuro ideal, donde se quiere llegar, ambición de la organización, etc.
- **Misión:** qué función realiza, para quien y como lo realiza.
- **Valores:** establecer las guías que dan orientación a la conducta de la empresa.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales que orientan a la organización a conducir los recursos para alcanzar dichos resultado.
- **Objetivos de la Calidad:** Logros a alcanzar en relación a la Calidad. Por medio del cual se demuestra si se cumple con la Política e la Calidad.
- **Análisis Matriz FODA:** con esta matriz lo que se busca es maximizar las fortalezas y oportunidades; y minimizar las amenazas y debilidades para lograr optimizar las oportunidades que nos da el entorno y las fortalezas que tiene la empresa. Como principal resultado se tiene el de la obtención de certificación de Calidad.

- Plan de Calidad: se cuenta el desarrollo de las acciones a tomar, el plazo, los registros, el responsable, frecuencia de medición, indicadores, etc. para el cumplimiento de los objetivos establecidos y de esta manera cumplir con la Política de la Calidad.

5.2.4. Resultados de Identificación de los procesos

Con una correcta identificación de los procesos de la empresa se puede elaborar el Mapa de procesos del Consorcio Textil Vianny y luego el de la Planta Textil, donde se encuentra el área de producción - Tejeduría donde se iniciara el desarrollo del diseño del Sistema de gestión de la Calidad en estudio. A continuación se muestra en **Figura 31** el Mapa de Procesos para la Planta Textil.

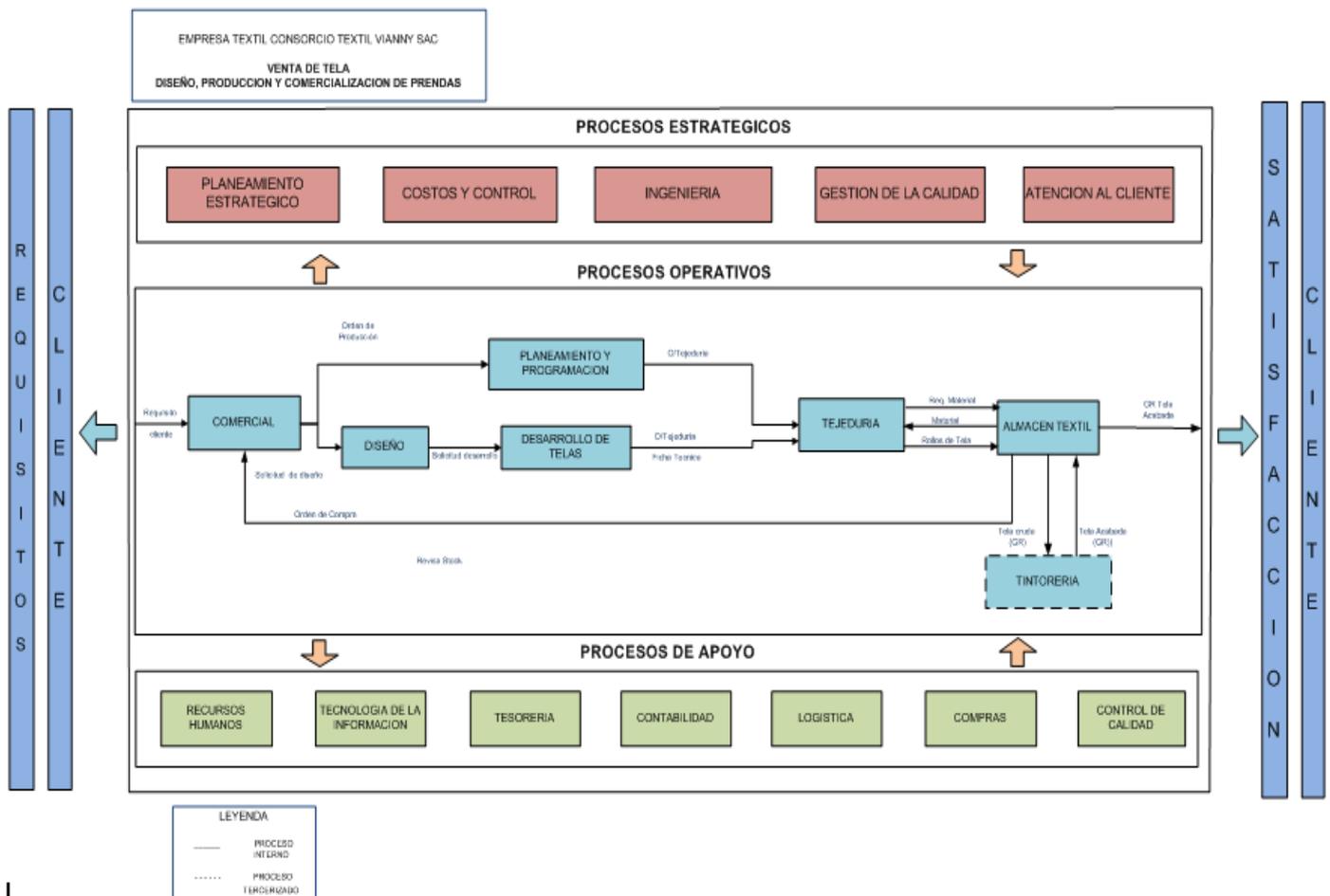


Figura 31. Mapa de Procesos de Consorcio Textil Vianny SAC – PLANTA TEXTIL

Fuente: Elaboración propia

5.2.5. Análisis de resultados de Documentación y Procedimientos del SGC

Se logró la elaboración de todos los seis procedimientos obligatorios solicitados por la norma ISO 9001:2008, además de otros necesarios que ayudaran para el correcto funcionamiento de la empresa. En estos procedimientos queda detallada la manera de proseguir en cada uno de los procesos operativos de la empresa.

5.2.6. Análisis de resultados de Manual de Calidad

Se logró la elaboración del Manual de la Calidad, donde se describen la manera de proseguir de la empresa en cuanto a temas de Calidad, además del compromiso de la organización para garantizar la satisfacción del cliente. En el anexo 1 se muestra el manual elaborado.

CONCLUSIONES

1. Con una adecuada medición del nivel de cumplimiento de los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 se logró un correcto diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa consorcio textil Vianny. Como se muestra en los resultado del análisis de la situación actual respecto al cumplimiento de la norma y en comparación al diagnóstico inicial presentado en **Tabla 15**, podemos evidenciar las siguientes mejoras:

DESCRIPCIÓN	ANTERIOR	ACTUAL
NO CUMPLE	74.63%	0%
PARCIALMENTE CUMPLIDO	13.43%	0%
CUMPLIDO	11.94%	100%

2. Con la aplicación de un desarrollo planeamiento estratégico se logró que la empresa Consorcio Textil Vianny alineé sus objetivos de manera de conseguir las metas planteadas. Siendo el diseño y la implementación de un SGC es una decisión estratégica, que está dirigida hacia el logro de la satisfacción de los clientes, quienes son la razón de ser de toda empresa.
3. Con la elaboración de la Documentación requerida por la norma ISO 9001:2008 se lograra iniciar una correcta implementación para la obtención de la certificación.
4. Con el manual de calidad elaborado servirá como guía para orientar a todos los trabajadores sobre los pasos a seguir en todas las etapas del proceso productivo a fin de asegurar un producto final que cumpla los estándares de calidad solicitados por los clientes.
5. Se concluye además que la Norma ISO 9001 fue de gran ayuda para el diseño de Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Consorcio Textil Vianny SAC, porque plantea los lineamientos para su adaptación, modelo basado en procesos, incorpora la mejora continua y se orienta hacia la eficacia.

RECOMENDACIONES

1. El responsable de la organización debe dar a conocer a todo el personal de la empresa que se implementará un Sistema de Gestión de Calidad, la comunicación debe ser brindada mediante boletines, correos, afiches, etc.
2. Se debe planificar auditorías internas para evaluar el proceso de implementación y así, poder levantar toda observación que resulte de los mismos y analizar toda oportunidad de mejora.
3. Asegurar la participación y satisfacción de todo involucrado en el proceso, no solo clientes y consumidores, sino también a los proveedores, accionistas, personal interno y representantes.
4. Tomar conciencia que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 no representa el fin del objetivo, esta implementación es el inicio del desarrollo de la mejora continua y la cual debe mantener el compromiso de toda la organización.
5. Para la realización de esta tesis fue de gran ayuda la interpretación de norma ISO 9001:2008, ya que a través de sus diferentes enfoque como: Satisfacción del Cliente, al proceso, conformidad de producto y la mejora continua se logró realizar el análisis en cada uno de estos y evidenciar las documentaciones que se deben de controlar y asegurar sus productos para lograr la satisfacción de los clientes.

FUENTES DE LA INFORMACIÓN

- **Referencias Bibliográficas**

1. D'Alessio F. (2004) "Administración y dirección de la producción". Litográfica Ingramex S.A. 2da Edición
2. Sánchez J. y Enríquez A. (2014) "Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad. La norma ISO 9001:2008". FC Editorial. 1er Edición
3. Cañas J., Antehortúa M. y Orrego M. (2005) "Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad" Especialización. Medellín.
4. Ortiz L. y Vergara S. (2009) "Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Bajo La Norma ISO 9001:2000 en La Coordinación De Ingeniería Y Administración De La Producción Industrial" Tesis de grado. Guayaquil.
5. Carreto J. (2010) "Diseño de sistemas de calidad" México.
6. Valenzuela I. "La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad" Artículo. España.

- **Referencias electrónicas**

<http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>

<http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>

<https://delcarporrodriguez.files.wordpress.com/.../iso-9001-2008-espanol>

<http://www.avantium.es/index.php/iso9001>

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1424>

ANEXO 1: Matriz de consistencia

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUÓ DE UNA EMPRESA TEXTIL

Autores:

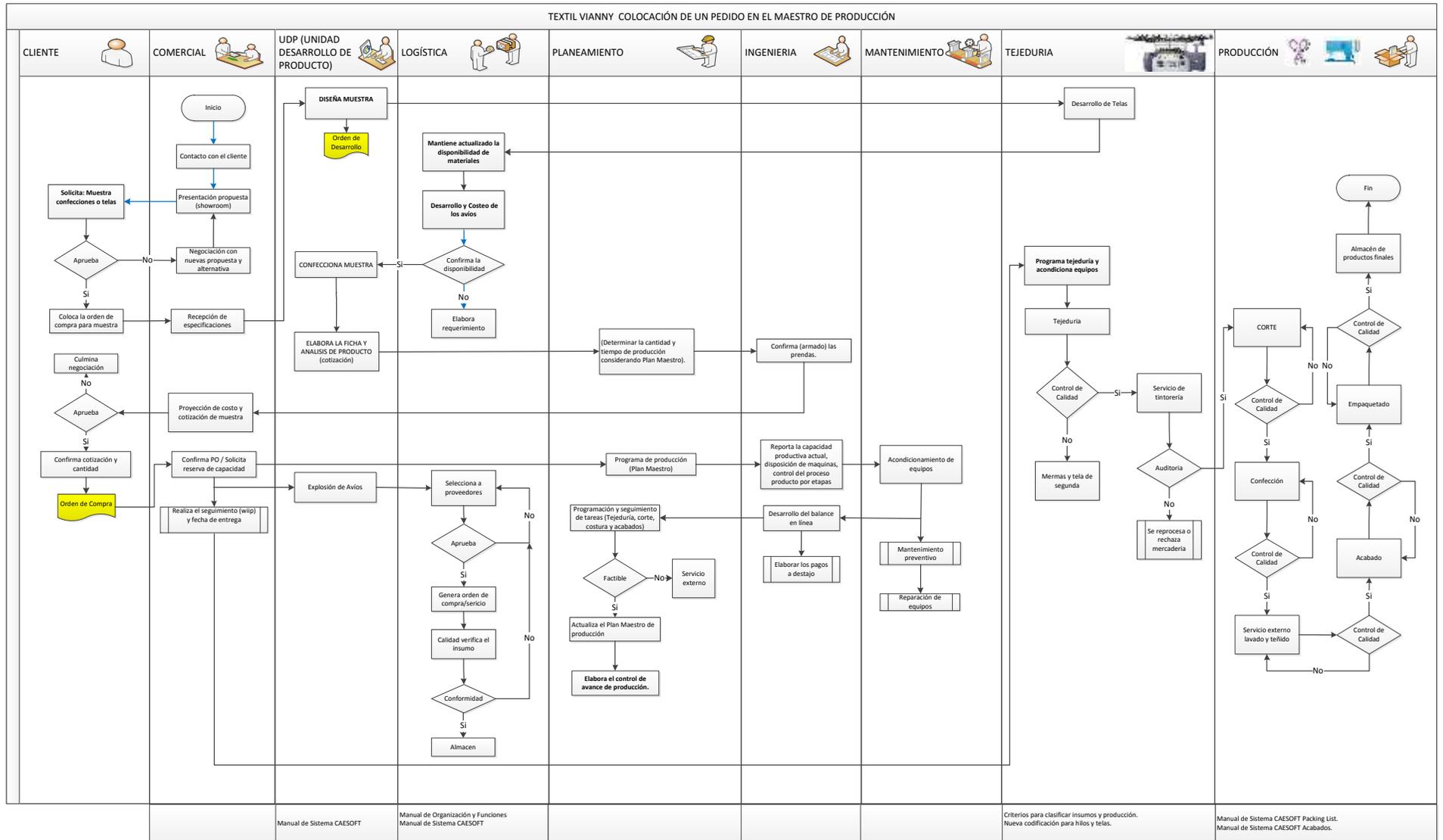
- Javier Augusto, ALEGRÍA ALVARADO
- Karin Lisset, GALECIO SOLOGUREN

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADOR VI	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR VD
General	General	General				
¿Cómo diseñar un SGC para el mejoramiento continuo y una exitosa implementación de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC?	Diseñar un SGC que permita el mejoramiento continuo y exitosa implementación de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC.	Mediante el diseño de un SGC se logrará un mejoramiento continuo y una exitosa implementación de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC.				
Específicos	Específicos	Específicas				
¿Cómo determinar el nivel de cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001: 2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC?	Determinar el nivel de cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil Vianny	Si se realiza la medición del nivel de cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008 se logrará un correcto diseño del SGC.	Norma ISO 9001:2008	Si/No	Nivel de cumplimiento	% cumplimiento. % cumplimiento por clausula / Total cláusulas de la norma (ISO 9001:2008)

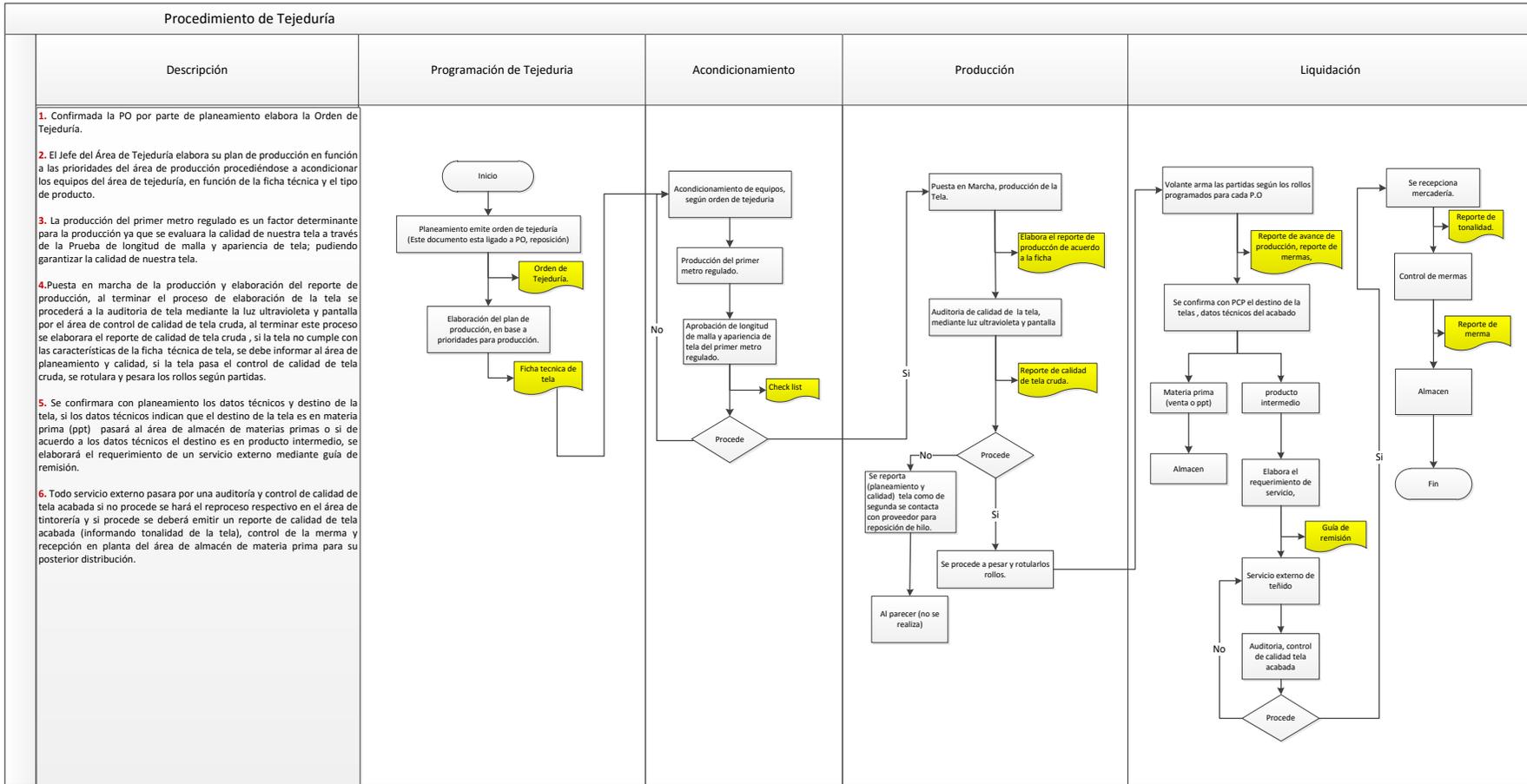
ANEXO1: (Continúa)

¿En qué medida un modelo de Planeamiento Estratégico en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC contribuirá en el mejoramiento continuo?	Desarrollar un modelo de planeamiento estratégico en la empresa Consorcio Textil Vianny SAC que contribuya al mejoramiento continuo	Si desarrollamos un modelo de planeamiento estratégico en la empresa consorcio textil Vianny SAC podremos contribuir al mejoramiento continuo	Planeamiento Estratégico	Si/No	Mejoramiento continuo	Si/No
¿Cómo diseñar y elaborar los documentos requeridos por la norma ISO 9001:2008, para una exitosa implementación?	Diseñar y elaborar los documentos requeridos por la norma ISO 9001:2008, para una exitosa implementación.	Si diseñamos y elaboramos la documentación solicitada por la norma ISO 9001:2008 se logrará iniciar el proceso de implementación.	Norma ISO 9001:2008	Si/No	Documentos requeridos	Si/No
¿Cómo elaborar un Manual de Gestión de la Calidad que describa el SGC de la empresa Consorcio textil Vianny?	Elaborar un Manual de Gestión de la Calidad que describa el SGC para la empresa Consorcio Textil Vianny	Si elaboramos el Manual de Gestión de la Calidad se logrará describir el SGC para la empresa Consorcio Textil Vianny SAC.	SGC (Sistema de Gestión de Calidad)	Si/No	Manual de gestión de la calidad	Si/No

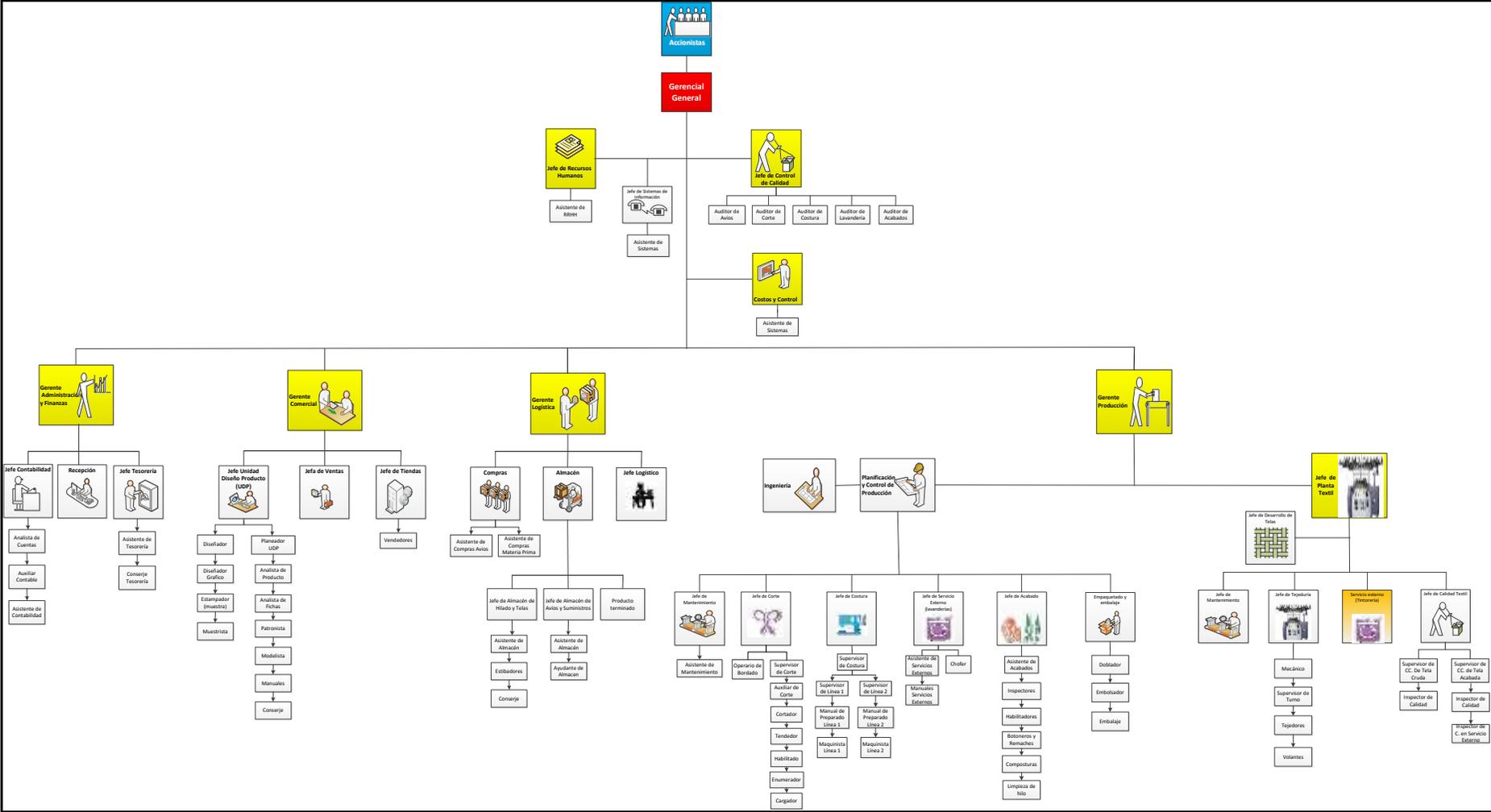
ANEXO 2: FLUJOGRAMA GENERAL DE CONSORCIO TEXTIL VIANNY



ANEXO 3: FLUJOGRAMA TEXTIL DE CONSORCIO TEXTIL VIANNY



ANEXO 4: ORGANIGRAMA FUNCIONAL CONSORCIO TEXTIL VIANNY



ANEXO 5: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

PLAN DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN									
N°	Descripción del objetivo	Relación con la Política de Calidad	Indicador	Criterio de aceptación	Frecuencia de medición	Responsable	Registros de donde se toman los datos	PLAZO	Acciones a tomar
1	Realizar la entrega de pedidos completos y a tiempo.	... busca la satisfacción de sus clientes ...	Pedidos entregados completos y a tiempo / Total de pedidos	> 90% de pedidos entregados a tiempo	3 meses	Jefe de Ventas	Reporte de despachos	1 año	Elaborar programa de operaciones del área (recursos, tiempo, entregas, requerimientos). Realizar monitoreo de los planes semanales. Realizar reportes de cumplimiento de entrega.
2	Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes	... busca la satisfacción de sus clientes ...	N° de clientes satisfechos / N° total de Clientes	> 90% de clientes satisfechos	1 mes	Jefe de Calidad	Encuesta de Satisfacción	6 meses	Tener bien identificado y definido los requisitos del cliente para cada proceso. Analizar encuestas y evaluar los puntos de quiebre para sobre ellos realizar las medidas correctivas y planes de mejora

ANEXO 5: (Continúa)

3	Brindar atención oportuna a las quejas y reclamos de clientes	... busca la satisfacción de sus clientes ...	N° Quejas atendidas oportunamente / N° Total de quejas	< 3 días útiles para la respuesta	1 mes	Jefe del SGC	Registro de quejas y reclamos	6 meses	Derivar al área correspondiente. El área correspondiente deberá comunicarse con prioridad cero con el cliente. Deberá establecerse las medidas correctivas y dar respuesta al cliente en los tiempos indicados en el procedimiento de quejas y reclamos. Realizar el cierre de la Acción correctiva
4	Reducir las mermas y rechazos de productos	...productos de calidad...	N° de productos rechazados internamente / N° total de productos producidos	< 5% de productos rechazados	1 mes	Jefe de Producción	Reporte de Merma	6 meses	Revisión del proceso, identificar puntos de quiebre del proceso, medidas correctivas sobre los puntos de quiebre.
5	Incrementar niveles de rentabilidad	... mejora continua de sus procesos ...	Utilidad Neta / Ventas	> 30% rentabilidad anual	6 meses	Jefe de Producción	Reporte de Rentabilidad	1 año	Evaluar los procesos, identificar cuellos de botella, optimizar horas hombre del personal, evaluación de proveedores, incrementar ventas

ANEXO 5: (Continúa)

6	Involucrar y capacitar al personal	... fortalecimiento de la competencia de su personal...	N° de personal capacitado al año / N° total de personal	>= 80% de personal capacitado	3 meses	Jefe de RRHH	Registro de asistencia de Capacitación	1 año	Identificar puntos débiles de cada trabajador. Elaborar programas de capacitación. Seguimiento de los programas. Medidas de eficacia.
7	Incrementar la toma de conciencia y la formación de los trabajadores en SST.	Realizar nuestro trabajo de forma segura, identificando peligros y controlando los riesgos, a través del compromiso de prevención de daños y el deterioro de la salud, con el fin proteger la seguridad y salud de todos nuestros colaboradores.	N° capacitaciones y/o charlas de concientización / año	>= 80% de personal capacitado	3 meses	Jefe del SGC	Registro de asistencia de Capacitación	1 año	Identificar puntos débiles de cada trabajador. Elaborar programas de capacitación. Seguimiento de los programas. Medidas de eficacia.

ANEXO 6: Encuesta de satisfacción del cliente



ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE

Estimado cliente:

En Consorcio Textil **VIANNY SAC** estamos trabajando para brindarle un mejor servicio, por esta razón le rogamos responda la siguiente encuesta. Con su colaboración tendremos datos valiosos para acercarnos a ese propósito.

Por favor, marcar con un aspa (X) el cuadro que represente su nivel de satisfacción real con respecto a las siguientes características del producto, donde:

- 1 : Muy Insatisfecho
- 2 : Insatisfecho
- 3 : Neutro
- 4 : Satisfecho
- 5 : Muy Satisfecho

A. Con respecto a la calidad de nuestros productos usted se siente:

	CALIDAD				
	1	2	3	4	5
TELAS:					
-Textura					
-Solidez (teñido)					
-Rendimiento					
-Composición					
-Ph					
-Variedad de Colores					
PRENDAS DE VESTIR:					
-Corte					
-Textura					
-Acabado					
-Estampado					
-Diseño					
-Solidez (teñido)					
-Variedad de Colores					

Observación: Si su respuesta ha tenido una puntuación menor o igual a 3, por favor fundamente sus razones para ello:



A. Con respecto a la Producción y Distribución de nuestros productos:

	PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN				
	1	2	3	4	5
-Entrega oportuna					
-Flexibilidad de producción					
-Empaque adecuado					
-Condiciones del producto					

Observación: Si su respuesta ha tenido una puntuación menor o igual a 3, por favor fundamente sus razones para ello:

B. Con respecto a nuestros precios:

	PRECIOS				
	1	2	3	4	5
-Precios accesibles					
-Crédito					
-Ofertas y promociones					

Observación: Si su respuesta ha tenido una puntuación menor o igual a 3, por favor fundamente sus razones para ello:

C. Con respecto a nuestro servicio:

	SERVICIO AL CLIENTE				
	1	2	3	4	5
-Trato amable					
-Visitas personalizadas					
-Tiempo de respuesta frente a reclamos					

Observación: Si su respuesta ha tenido una puntuación menor o igual a 3, por favor fundamente sus razones para ello:

D. Con respecto a nuestro servicio en general, usted se siente:

1	2	3	4	5

¿Qué sugerencias adicionales nos brindaría para mejorar nuestro servicio en su área de trabajo?

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 7: Manual de calidad

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 1 de 43

MANUAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Elaboración	Revisión 1 (Contenido)	Revisión 2 (Estructura)	Aprobación
Comité del SGC	Jefe del SGC	Representante de la Alta Dirección(RED)	Gerente General

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
	Área:	SGC	Página 2 de 43	

INDICE

1.	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA:	5
1.1.	HISTORIA:	5
1.2.	Organigrama de la empresa, para el sistema de gestión de la calidad.....	5
2.	OBJETIVOS Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:	6
2.1.	OBJETIVO DEL MANUAL	6
2.2.	ALCANCE:.....	7
2.3.	EXCLUSIONES:	8
2.4.	ASPECTOS GENERALES:	8
3.	ABREVIATURAS Y/O DEFINICIONES	8
3.1.	DEFINICIONES:	8
3.2.	ABREVIATURAS:.....	13
3.3.	NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:.....	13
4.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
4.1.	REQUISITOS GENERALES.....	13
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	15
4.2.1.	<i>Generalidades.....</i>	<i>16</i>
4.2.2.	<i>Manual de la Calidad.....</i>	<i>17</i>
4.2.3.	<i>Control de los documentos.....</i>	<i>17</i>
4.2.4.	<i>Control de los registros.....</i>	<i>18</i>
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	18
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	19
5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE.....	19
5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	20
5.4.	PLANIFICACIÓN.....	20
5.4.1.	<i>Objetivos de la Calidad.....</i>	<i>20</i>
5.4.2.	<i>Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<i>21</i>
5.5.	RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES Y COMUNICACIÓN.....	22
5.5.1.	<i>Responsabilidad y autoridad</i>	<i>22</i>
5.5.2.	<i>Representante de la Dirección.....</i>	<i>25</i>
5.5.3.	<i>Comunicación interna.....</i>	<i>25</i>

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 3 de 43

5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	25
5.6.1.	<i>Generalidades</i>	26
5.6.2.	<i>Información para la revisión</i>	26
5.6.3.	<i>Resultados de la revisión</i>	27
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	28
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS	28
6.2.	RECURSOS HUMANOS.....	28
6.2.1.	<i>Generalidades</i>	28
6.2.2.	<i>Competencia, Toma de Conciencia y Formación</i>	28
6.3.	INFRAESTRUCTURA	29
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO	30
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	30
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	30
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	31
7.2.1.	<i>Determinación de los requisitos relacionados con el producto</i>	31
7.2.2.	<i>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</i>	32
7.2.3.	<i>Comunicación con el cliente</i>	33
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	33
7.4.	COMPRAS.....	34
7.4.1.	<i>Proceso de Compras</i>	34
7.4.2.	<i>Información de las compras</i>	34
7.4.3.	<i>Verificación de los productos comprados</i>	35
7.5.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO	35
7.5.1.	<i>Control de la producción y de la prestación del servicio</i>	35
7.5.2.	<i>Validación de los Procesos de la Producción y de la prestación del servicio</i>	35
7.5.3.	<i>Identificación y Trazabilidad</i>	36
7.5.4.	<i>Propiedad del cliente</i>	36
7.5.5.	<i>Preservación del producto</i>	36
7.6.	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	37
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	37
8.1.	GENERALIDADES	37
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	38
8.2.1.	<i>Satisfacción del cliente</i>	38
8.2.2.	<i>Auditoría Interna</i>	38

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 4 de 43

8.2.3.	<i>Seguimiento y medición de los Procesos</i>	39
8.2.4.	<i>Seguimiento y medición del Producto</i>	39
8.3.	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	39
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS	39
8.5.	MEJORA.....	40
8.5.1.	<i>Mejora Continua</i>	40
8.5.2.	<i>Acciones correctivas y Preventivas</i>	41
9.	CONTROL DE CAMBIOS	42
10.	ANEXOS	42

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 5 de 157

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA:

1.1. HISTORIA:

Consorcio Textil Vianny S.A.C. es una empresa peruana que se dedica a la confección de prendas de vestir y elaboración de telas con diversificación de texturas, tiene 15 años en el mercado nacional y 10 años en el internacional, ingresó al mercado nacional a través de su propia marca D'Graus.

En el año 2004 incursiona en el mercado internacional exportando telas a Ecuador, a partir de esa fecha exporta prendas a Estados Unidos, Colombia, Perú, Chile, México, Holanda u telas a Ecuador.

Actualmente cuenta con una planta de producción de 150 mil prendas mensualmente para lo cual cuenta con 470 personas en la planta de manufacturas y 55 personas en la planta textil.

1.2. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA, PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Organigrama, se muestra en el Anexo 1.

La estructura se compone de la siguiente manera:

ALTA DIRECCIÓN

- 3 Accionistas: Víctor Graus (Gerente General)
Antonio Graus (Sub Gerente)
Nimia Graus (Sub Gerente)

ORGANOS DE APOYO

- Gerencia Operaciones
- Gerencia Administración y Finanzas
- Gerencia Logística

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 6 de 43

- Gerencia Comercial
- Gerencia de Recursos Humanos

ORGANOS DE LÍNEA

- Producción
- Logística y Compras
- Control de Calidad
- Comercial
- Ingeniería
- Desarrollo de Telas
- Planeamiento y Control de la Producción

El Gerente General, representa a la Alta Dirección de LA EMPRESA, quien con el apoyo de los Gerentes de Línea, tiene la responsabilidad de la marcha de la empresa. Para los temas del Sistema de Gestión de la Calidad, la empresa ha delegado la responsabilidad en el Gerente de Administración y Finanzas y, por lo tanto, tiene la responsabilidad del mantenimiento del Sistema y de mejorar su eficacia de manera permanente. Con respecto al tema de Seguridad la Gerencia ha delegado esta responsabilidad de implementación y mantenimiento al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo conformado por personal de LA EMPRESA, quienes fueron elegidos por los mismos trabajadores en elección.

Los Gerentes que conforman los Órganos de Línea, asumen las responsabilidades la toma de decisiones en ausencia de sus pares, de la manera que se establece en la documentación del Sistema.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

2.1. OBJETIVO DEL MANUAL

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 7 de 43

El presente manual tiene por finalidad describir el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es decir, la estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos, los procedimientos, la planificación, prácticas y los recursos necesarios, implementados y mantenidos en Consorcio Textil Vianny con la finalidad de demostrar que la empresa tiene la capacidad de cumplir con los requisitos establecidos en las normas de gestión ISO 9001:2008.

2.2. ALCANCE:

Teniendo en cuenta las actividades que realiza LA EMPRESA, ha definido su Alcance en:

Desarrollo, Fabricación y Venta de Telas de Tejido de Punto, en nuestra sede de San Juan de Lurigancho.

Local:

Planta Textil (tejido): Av. Canto Bello N° 144 Urb. Canto Bello en San Juan de Lurigancho

El sistema de Gestión de la Calidad de LA EMPRESA abarca los procesos siguientes:

- PROCESOS ESTRATÉGICOS
 - o Planeamiento Estratégico
 - o Costos y Control
 - o Ingeniería
 - o Gestión de la Calidad
 - o Atención al cliente

- PROCESOS OPERATIVOS
 - o Comercial
 - o Diseño
 - o Desarrollo de tela
 - o Planeamiento y programación

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 8 de 43

- Tejeduría
 - Almacén Textil
- PROCESOS DE APOYO
- Recursos Humanos
 - Tecnología de la información
 - Tesorería
 - Contabilidad
 - Compras
 - Control de Calidad

2.3. EXCLUSIONES:

Requisito 7.5.2 de la ISO 9001:2008: Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Ninguno de los procesos definidos en el alcance de este manual requiere validarse puesto que el cumplimiento de los requisitos del producto es verificado en cada uno de los procesos, tal como se describe en el “Procedimiento de Producción” y en los documentos que describen los procesos.

2.4. ASPECTOS GENERALES:

El Manual de Gestión de la Calidad, es un documento controlado y se encuentra al alcance de todo el personal de la Organización, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PRO-SGC-001 (Control de Documentos y Registros)

3. ABREVIATURAS Y/O DEFINICIONES

3.1. DEFINICIONES:

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 9 de 43

Acción Correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial o cualquier otra situación potencial no deseable.

Actividad

Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.

Alta Dirección

Persona o grupo de personas que dirigen o controlan al más alto nivel una organización.

Ambiente de Trabajo

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditoria

Proceso sistemático, independiente, documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Característica

Rasgo diferenciador.

Cliente

Organización o persona que recibe un producto o servicio.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 10 de 43

Competencia

Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Desempeño

Capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.

Documento

Información y su medio de soporte.

Eficacia

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Equipo de medición

Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Información

Datos que poseen significado.

Infraestructura

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 11 de 43

Inspección

Examen de diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

Lugar de Trabajo

Cualquier lugar físico en el que se desempeñan actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización.

Mecanismos de Control

Acciones que permiten prevenir o corregir o ambos, errores que afectan el logro de un objetivo.

Mejora Continua

Proceso recurrente para ampliar la capacidad de cumplimiento de requisitos, y mejorar el desempeño del sistema de gestión ambiental y de SST, de forma coherente con la política integrada de la organización.

No Conformidad

Incumplimiento de un requisito.

Organización

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Partes Interesadas

Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización, o este afectado por el desempeño ambiental y el desempeño en seguridad y salud en el trabajo de la organización.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 12 de 43

Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso

Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto

Es el resultado de un proceso y puede ser tangible o intangible. En Consorcio Textil Vianny se consideran como productos: telas de tejido de punto crudo, termo fijado, teñido, estampado, lijado, esmerilado.

Producto No Conforme

Bien o servicio que no cumple con los requisitos establecidos.

Proveedor

Organización o persona que proporciona un producto.

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Representante de la Alta Dirección

Es el miembro que designa la Alta dirección, quien debe asegurar la implementación del sistema de gestión y su desempeño. También sirve como enlace para las partes externas (organismos de certificación o autoridades)

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisitos Legales

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 13 de 43

Leyes y regulaciones promulgadas por el estado, gobiernos regionales o locales, aplicables a la empresa.

Satisfacción del Cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para alcanzar un objetivo.

Sistema de Gestión

Sistema para establecer la política y los objetivos y lograr dichos objetivos.

3.2. ABREVIATURAS:

SGC: Sistema Gestión de la Calidad.

RED: Representante de la Dirección

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo

3.3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabularios

ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

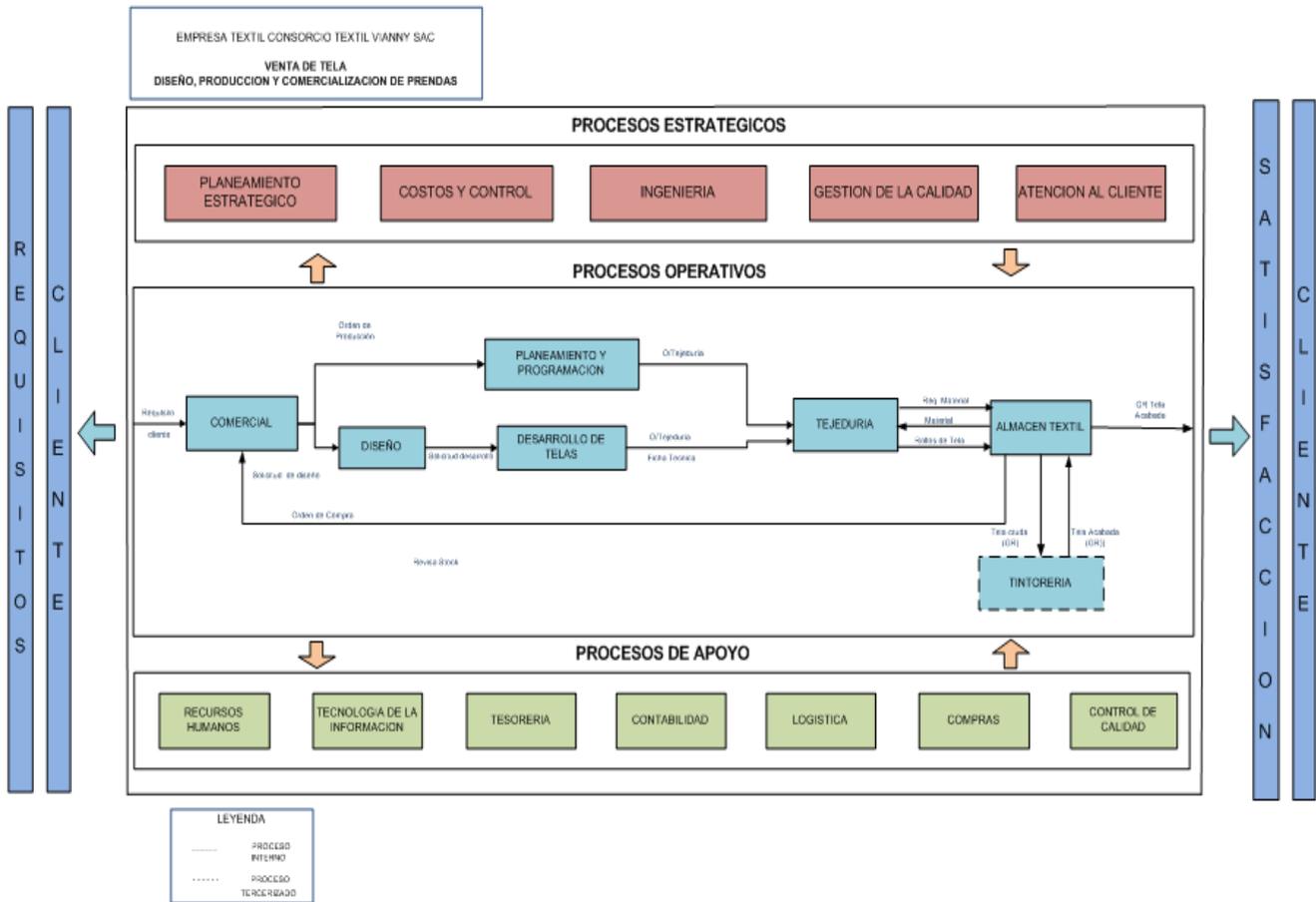
4.1. REQUISITOS GENERALES

Consortio Textil Vianny establece, documenta, implementa, y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y mejora continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008. Por tanto:

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 14 de 43

- La responsabilidad Gerencial, que representa el compromiso de la Organización en el Sistema de Gestión, se indica en el Acápite 5 “Responsabilidad de la Dirección”, del presente Manual de Gestión de la Calidad.
- Los mecanismos para la asignación de los recursos y medios necesarios para el mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión, que incluye a los Recursos Humanos con las competencias necesarias de acuerdo al Perfil de los puestos, así como la infraestructura requerida que comprende tanto el hardware como el software, edificaciones, transporte y, su mantenimiento, y el Ambiente de Trabajo adecuado que permita lograr la conformidad con los requisitos del producto, se encuentran descritos en el Acápite 6 del presente Manual .
- El Acápite 7, del presente Manual, establece los métodos y criterios para el funcionamiento efectivo de los Procesos.
- Los criterios y métodos necesarios que permitan asegurar el seguimiento, la medición, el análisis de los datos obtenidos y la implementación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y efectuar las propuestas para la mejora continua, se encuentran descritos en el Acápite 8 del presente Manual.
- Identifica los procesos necesarios para el SGC y su aplicación
- Esto se evidencia en el **“Mapa de Procesos”**, y en las **“Fichas técnicas de los procesos”**

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 15 de 43



Sobre los procesos contratados externamente que puedan afectar la conformidad del producto. Los controles sobre dichos procesos son identificados dentro del SIG. Estos son los siguientes:

Para el servicio de tintorería: Se revisa las características de tonalidad, densidad, ancho, resistencia, encogimiento y solidez (grado de migrado), porcentaje de merma, etc.

Para el servicio de lavandería: Se revisa las características de encogimiento y se verifica que las prendas tengan el mismo efecto de la muestra prototipo.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 16 de 43

4.2.1. GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de la calidad de LA EMPRESA está organizada de la siguiente manera:

NIVEL I: Manuales

- **Manual de Gestión de la Calidad:** Documento que enuncia la Política de la Calidad y describe el sistema de gestión de la calidad de LA EMPRESA, así como el alcance del mismo, sus procesos e interacciones así como las exclusiones.
- **Manual de Organización y Funciones:** Documento que describe la organización de la empresa, y define las responsabilidades, autoridad y funciones del personal que trabaja en LA EMPRESA, así como el Perfil de los puestos.
- **Manual de Procesos:** Documento que describe en forma detallada los procesos del sistema de gestión de la calidad así como la interacción entre ellos.

NIVEL II: Procedimientos

- **Procedimiento:** Documento que describe la manera específica para llevar a cabo las actividades de un proceso. Están considerados los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008 así como los procedimientos que requiere LA EMPRESA para el desarrollo de sus procesos.

NIVEL III: Instrucciones

- **Instrucción:** Documento que describe la manera específica para llevar a cabo una actividad indicada en un procedimiento, generalmente realizada por una sola función.

NIVEL IV: Planes de la calidad

- **Plan de la calidad:** Documento que especifica los Objetivos de la Calidad y, el desempeño de los Procesos y de los Productos. LA EMPRESA cuenta con los siguientes Planes:
 - Plan de la Calidad para los Objetivos de la Calidad

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 17 de 43

- Plan de la Calidad para los Procesos y Productos

NIVEL V: Otros documentos

- En este nivel se incluyen los registros, documentos externos y otros documentos (no incluidos en los otros niveles como la Política y Objetivos de la Calidad) para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de LA EMPRESA.

Toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es aprobada por el Gerente General, a propuesta del Comité de la Calidad, incluyéndose la Política y Objetivos de la Calidad.

4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD

El Manual de la Calidad es un documento que incluye:

- La Política de la Calidad y Seguridad
- El alcance del sistema de gestión de la calidad
- Referencias a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad
- Una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad

El Manual de Gestión de la Calidad está a disposición de todo el personal de LA EMPRESA; puede ser solicitado al Representante de la Dirección o a cualquier miembro del Comité de la Calidad para su consulta.

La versión actualizada del Manual de Gestión de la Calidad se encuentra en la Lista Maestra de Registros de documentos del sistema.

4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La documentación del sistema de gestión de la calidad de LA EMPRESA se controla mediante el procedimiento **PRO-SGC-001** Control de documentos y registros. El control de los documentos y registros considera la evaluación de la

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 18 de 43

conveniencia de elaboración o modificación de los documentos y su codificación. LA EMPRESA ha definido las funciones, responsables para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos antes de su emisión.

El control de los documentos y registros incluye la identificación de los cambios y el estado de revisión, la distribución de la revisión vigente de los documentos al personal que lo requieran, así como el retiro y conservación de los documentos obsoletos, asegurando de esta manera que la información necesaria se encuentre disponible en todo momento en los lugares de uso. Los documentos de origen externo son identificados y distribuidos de la misma forma que los demás documentos del Sistema. Todo personal que reciba una copia controlada de los documentos es responsable de su conservación.

El Representante de la Dirección es el responsable de la conservación de los documentos originales y, mantiene una Lista Maestra de Registros de documentos del Sistema.

Todos los documentos del sistema de Gestión se encuentran en medio electrónicos y se encuentran a disposición del personal.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

LA EMPRESA ha establecido y mantiene los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos así como de la operación eficaz de su sistema de gestión de la calidad, manteniendo una Lista Maestra de Registros de todos los Registros establecidos en el Sistema.

Los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de conservación y disposición de los registros están definidos en el procedimiento **PRO-SGC-001** Control de documentos y registros. Adicionalmente se cuenta con el control de los registros conservados en medio electrónico.

Todos los Registros se conservan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 19 de 43

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de Consorcio Textil Vianny demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC y la mejora continua de su eficacia:

- Estableciendo la política integrada según lo descrito en el punto 6.2 del presente manual y los objetivos de la calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo en el **“Plan de evaluación de la gestión”**
- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios aplicables, según los mecanismos de comunicación establecidos en el **“Procedimiento de comunicación y consulta”**
- Realizando la reunión de alta dirección, según lo descrito en el punto 6.6.1 del presente manual.
- Asegurando la disponibilidad de recursos, según lo descrito en el punto 6.4.1 del presente manual.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa ha definido como clientes a las personas naturales o jurídicas que solicitan alguno de los servicios o productos que comercializa y/o fabrica. Las características de los productos se determinan basándose en los requisitos del cliente. Estas características están definidas en el documento **“Procedimiento de Ventas”**. Esta información se registra en la Orden de producción del producto

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 20 de 43

El personal de Venta toma contacto con los clientes vía telefónica, fax, correo electrónico, visitas, entre otros, e identifica los requisitos relacionados con el producto.

La Alta Dirección y el área de ventas se aseguran del cumplimiento de los requisitos del cliente al realizar el seguimiento de la satisfacción de cliente a través de llamadas post-venta, encuestas, informes con las opiniones de los clientes, informes del área comercial, etc.; con el fin de asegurar la satisfacción del cliente.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

CONSORCIO VIANNY SAC es una empresa Textil dedicada a la venta de telas de tejido de punto; en su decisión de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y proveedores, se compromete ha:

1. Implementar, mantener y mejorar en nuestros procesos un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9001:2008.
2. Satisfacer las necesidades y expectativa de nuestros clientes, generando valor para nuestra empresa.
3. Desarrollar permanentemente las competencias de los trabajadores, a través de capacitaciones e incentivos, que aseguren la eficacia de su labor.

Es tarea de todos los integrantes de la empresa alcanzar la eficiencia y mejorar nuestro desempeño en el Sistema de Gestión de la Calidad, nuestras acciones serán medidas por el éxito que se logre en el cumplimiento de nuestras metas y objetivos, haciendo de la mejora continua nuestro estilo de gestión.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 21 de 43

Los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad son establecidos en base a la Política del SGC, descrita en el punto 5.3 del presente manual.

Estos objetivos están descritos en el “**Plan de la Calidad**” en los niveles y funciones pertinentes. En este documento se especifica también los indicadores, metas, plazos y responsables del cumplimiento de cada una de estas.

Nº	Descripción del objetivo	Relación con la Política de Calidad
1	Realizar la entrega de pedidos completos y a tiempo.	... busca la satisfacción de sus clientes ...
2	Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes	
3	Brindar atención oportuna a las quejas y reclamos de clientes	
4	Reducir las mermas y rechazos de productos	...productos de calidad...
5	Incrementar niveles de rentabilidad	... mejora continua de sus procesos ...
6	Involucrar y capacitar al personal	... fortalecer la competencia de su personal...

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza a través de la documentación del Sistema establecida en el inciso 4.2.1 del presente Manual y da cumplimiento a lo indicado en el Acápito 4.1 .

LA EMPRESA cuenta con el documento **PLA-SGC-01** Plan de la Calidad para los Objetivos de la Calidad para el monitoreo del cumplimiento de los objetivos de la

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 22 de 43

calidad establecidos. Asimismo cuenta con el documento **PLA-SGC-02** Plan de la Calidad para los Procesos y Productos, para asegurar que estos tienen la capacidad de alcanzar los resultados planificados y el producto cumple con los requisitos especificados.

LA EMPRESA proporciona los recursos e información para el sistema de gestión de la calidad, a requerimiento de las partes que lo solicitan, para apoyar la implementación, operación y seguimiento de los procesos.

Cualquier cambio planificado es revisado antes de su implementación con el fin de mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad.

5.5. RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES Y COMUNICACIÓN

5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y autoridad del personal que realiza actividades que inciden en la calidad del producto brindado por LA EMPRESA están definidas en los procedimientos, instrucciones y en el presente manual. Adicionalmente LA EMPRESA cuenta con un Manual de Organización y Funciones (**MAN-SGC-002**) en el que se describen las responsabilidades y autoridad de cada puesto. En el anexo (1), se encuentra el organigrama general de LA EMPRESA.

Las responsabilidades y autoridad respecto al sistema de gestión de la calidad se describen a continuación:

Gerente General

- Aprueba la Política de la Calidad y Seguridad
- Aprueba los Objetivos de la Calidad
- Aprueba la Visión y Misión de LA EMPRESA
- Aprueba el Manual de Organización y Funciones.
- Aprueba los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión.
- Aprueba toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Constituye la Alta Dirección de LA EMPRESA.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 23 de 43

- Aprueba el Programa de Capacitación.
- Realiza la Revisión del Sistema de Gestión.

Comité de Gestión de la Calidad

Está presidido por el Gerente de Administración y Finanzas, quien también cumple la función de Representante de la Dirección y, designa a los miembros que lo conforman. Las responsabilidades y autoridad del Comité de Gestión de la Calidad se describen a continuación:

- Revisa los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad antes de su aprobación.
- Apoya en la ejecución de acciones que se estimen necesarias para la difusión, conocimiento y entendimiento de la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad y de los demás documentos del Sistema de Gestión.
- Recomienda a la Gerencia General para los trámites necesarios en caso de requerirse de recursos para el mantenimiento del Sistema.
- Aprueba los puestos claves y el perfil de los puestos claves.
- Aprueba la evaluación de la determinación de competencias de los puestos claves y necesidades de capacitación.
- Elabora el programa de capacitación.
- Analiza y aprueba las propuestas de mejora presentadas por el personal de LA EMPRESA.
- Presenta a la Gerencia General, las propuestas de modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elabora el programa de auditorías internas. Apoya a la Alta Dirección en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

Representante de la Dirección

- Asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre cualquier mejora aprobada por el Comité de la Calidad.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 24 de 43

- Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Convoca a las reuniones del Comité de la Calidad
- Conserva los registros generados de la determinación de competencia del personal .
- Aprueba el Programa de Auditorías Internas.
- Designa a las personas responsables del seguimiento de las acciones correctivas propuestas como resultado de las no conformidades detectadas durante las auditorías internas.

Gerentes de Línea

- Realizan la evaluación de los proveedores, así como la re-evaluación de los mismos.
- Investigan las causas de las no conformidades originadas en su área y proponen las acciones correctivas o preventivas.
- Mantienen los registros de su área en forma ordenada, de acuerdo a lo establecido en la lista maestra de registros.
- Verifican que las acciones inmediatas tomadas para el control de los productos no conformes detectados en su área sean efectivas.
- Determinan la competencia de los puestos claves de su área y evalúan las necesidades de capacitación del personal que los ocupa.
- Realizan reuniones en forma periódica con el personal a su cargo para asegurar que conocen la importancia de sus actividades y su contribución en el logro de los Objetivos de la Calidad.

Coordinador de Gestión de la Calidad

- Es responsable del control de los documentos y control de registros del sistema de gestión de la calidad.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 25 de 43

- Realiza el seguimiento de la implementación de las acciones correctivas o preventivas (excepto en el caso de auditorías internas).
- Recopila la información proporcionada por las diferentes áreas para su procesamiento y seguimiento de los indicadores de gestión del sistema.
- Apoya en la preparación de la documentación necesaria para la Revisión por la Dirección.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de LA EMPRESA designa al Representante de la Dirección y se encuentra identificado en acta de sesión de Comité de la Calidad. Las responsabilidades y autoridad del Representante de la Dirección están descritas en el punto 5.5.1 del presente manual.

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

LA EMPRESA promueve y mantiene comunicación permanente con su personal por medio de charlas, reuniones informativas en cada área, memorandums, publicación de notas informativas, entre otros, con el fin de dar a conocer la Política de la Calidad y Seguridad, Objetivos de la Calidad, requisitos del producto y comprometer directamente a las personas en el logro de los Objetivos de la Calidad y en el conocimiento de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, modificaciones a la documentación del Sistema, entre otros.

Mediante estos mecanismos, que no descartan el empleo de otros, LA EMPRESA se asegura de una comunicación efectiva tanto informativa de los avances del Sistema, como de la recepción de propuestas y recomendaciones de los trabajadores.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 26 de 43

5.6.1. GENERALIDADES

La alta dirección de LA EMPRESA revisa el sistema de gestión de la calidad semestralmente como mínimo, con el apoyo del Comité de Gestión de la Calidad, y la participación de los dueños de Procesos y del Representante de la Dirección, pudiéndose convocar a otros trabajadores que considere necesarios. Esta revisión se realiza para asegurar que el sistema de gestión de la calidad siga siendo eficaz, adecuado y conveniente. Esta revisión sirve para evaluar oportunidades de mejora así como para identificar la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, pudiendo ser modificados incluso la Política de la Calidad y Seguridad y los Objetivos de la Calidad.

5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

El Representante de la Dirección, con el apoyo del Coordinador de Calidad, prepara la documentación para la revisión del sistema de gestión de la calidad por la Alta Dirección, incluyendo:

- a. Resultados de auditorías: El Representante de la Dirección presenta un informe sobre las auditorías internas realizadas y su grado de cumplimiento, de forma tal que se identifique:
 - Cumplimiento de la programación de las auditorías internas
 - Presentación de informes de auditoría interna
 - Cantidad de no conformidades levantadas, por proceso y por requisito de la norma.
- b. Estado de las acciones correctivas y preventivas: El Representante de la Dirección presenta la relación de las no conformidades levantadas desde la última revisión por la Dirección, indicando:
 - Si fueron detectadas como consecuencia de: auditorías internas, actividades diarias, quejas de clientes, u otros.
 - Grado de cumplimiento de la implementación de las acciones correctivas o acciones preventivas propuestas.
 - Efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 27 de 43

- c. Análisis de la satisfacción o insatisfacción del cliente: Como resultado de la entrega del producto o servicios de LA EMPRESA; las quejas presentadas y, las acciones tomadas.
- d. Listado de las acciones tomadas en las revisiones por la dirección anteriores, indicando el grado de cumplimiento de las mismas.
- e. Análisis del desempeño de los procesos basado en el monitoreo de los mismos y a la entrega del producto o servicio.
- f. Listado de cambios que podrían afectar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad establecido.
- g. Listado de los Objetivos de la Calidad y su grado de cumplimiento, de acuerdo al Plan de la Calidad establecido.
- h. Listado de las oportunidades de mejora que hayan sido analizadas previamente por el Comité de Gestión de la Calidad.
- i. Situación referida a la evaluación de proveedores.

5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones para:

- Mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- Mejorar el producto
- Identificar las necesidades de recursos.
- Como resultado de la Revisión por la Dirección se verifica la validez y pertinencia de la Política de la Calidad y Seguridad, así como de los Objetivos de la Calidad; modificándolos, de ser necesario.

Los registros resultantes de la revisión por la dirección son conservados por el Gerente General.

El Representante de la Dirección es el responsable del seguimiento de los acuerdos tomados y de las acciones que se desprendan de las mismas.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 28 de 43

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La Gerencia General de LA EMPRESA, con el apoyo del Comité de la Calidad y de las diferentes gerencias de la Organización, determina y proporciona los recursos necesarios para la realización de las actividades que desarrollan, así como para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, de forma tal que permita mejorar de manera continua su eficacia, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Los recursos requeridos están referidos tanto a los Recursos Humanos, como a la Infraestructura de la Organización y del Ambiente de Trabajo necesarios.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

De acuerdo con los servicios que brinda, y su posición en el mercado, LA EMPRESA, presta atención a la competencia de las personas que ocupan los diferentes cargos dentro de la Organización que puedan afectar la calidad del producto y servicio que entrega. De esta manera, pone énfasis en la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal, lo que apoya en la eficaz realización de las tareas asignadas al cargo que ocupan, asegurando su competencia.

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Las diferentes Gerencias de LA EMPRESA, determinan las competencias necesarias del personal que desempeña tareas en los puestos claves de la Organización, las mismas que se consideran en los correspondientes Perfiles de los Puestos Claves.

Mediante el Procedimiento **PRO-SGC-006** Competencia, Formación y Toma de Conciencia, define la manera de determinar las competencias de los diferentes puestos, así como la forma de su evaluación y determinación de las necesidades de capacitación que aseguren dicha competencia. De esta manera mejora el desarrollo de sus actividades, asegurando una mayor satisfacción del cliente.

En las correspondientes evaluaciones de desempeño que realizan los Gerentes de las diferentes áreas de LA EMPRESA, a su personal, se verifica la eficacia de

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 29 de 43

la capacitación recibida en el período evaluado y la manera como esta capacitación ha contribuido a la mejora de la competencia del personal, y por consiguiente al logro de los objetivos propuestos.

LA EMPRESA, realiza charlas periódicas por áreas con la finalidad de asegurarse que todo el personal está consciente de la importancia de las actividades que desarrollan para el logro de la mejora continua del sistema de gestión, y de la forma en que contribuyen en el alcance de los Objetivos de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente.

De igual manera, realiza una Inducción del personal nuevo de LA EMPRESA, como lo establece el Procedimiento **PRO-SGC-008**, al momento de su incorporación, haciendo énfasis en lo correspondiente a sus obligaciones en el puesto de trabajo, así como en el conocimiento del Sistema de gestión de la Calidad, Política de la Calidad y Seguridad y los Objetivos de la Calidad que se desean alcanzar.

El Asistente de Recursos Humanos mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de todo el personal.

6.3. INFRAESTRUCTURA

LA EMPRESA, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que brinda, los que se encuentran descritos en el presente Manual de Calidad.

La infraestructura de LA EMPRESA, considera los espacios de trabajo, los almacenes y edificaciones en donde realiza sus actividades, los equipos y dispositivos de seguimiento y de medición, así como el software que emplea como apoyo a sus actividades, lo que da el soporte necesario para la continuidad de los procesos establecidos.

LA EMPRESA, realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos utilizados para la fabricación de los productos, los ensayos de calibración de los dispositivos, corte de cables, realización del pesado de la mercadería, así como

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 30 de 43

para el manipuleo de la carga que se recibe y se despacha en los almacenes y medios de transporte. Incluye, también, el mantenimiento de los equipos de cómputo (hardware y software), mediante contratos con los propios distribuidores, quienes emiten los informes correspondientes y realizan el trabajo en base a un plan preestablecido.

En el caso de requerirse un mantenimiento correctivo, se hace cargo de contratar el servicio, la Gerente de Logística (para todo aquello que no representen equipos e instrumentos empleados en producción o servicios a terceros) y el Gerente de Operaciones (para el servicio de mantenimiento de los equipos de planta) para el trámite de la asignación de recursos. Estas actividades, están descritas en el Procedimiento **PRO-SGC-012**.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

LA EMPRESA, proporciona el ambiente de Trabajo necesario para influir positivamente en la motivación y desempeño de las actividades de su personal, con la finalidad de asegurar de una manera permanente la conformidad con los requisitos del producto o servicios que brinda a sus clientes; lo que incluye, equipos y ambientes adecuados de trabajo, amplios y seguros e, incluye dentro de este ambiente de trabajo una cultura organizacional de respeto a los valores y a su identidad, inculcando la mística del trabajo eficaz.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

LA EMPRESA, ha definido, planificado y desarrollado los Procesos necesarios para la realización de los productos y servicios que ofrece al cliente. Los Procesos operativos de la forma en que han sido definidos en el acápite 4.1 del presente Manual de Gestión de la Calidad, son coherentes con los correspondientes Procesos de Dirección y de Soporte. Los Procesos se encuentran descritos de manera general, en el Mapa de Procesos elaborado, e indicado de una manera más descriptiva, en el Manual de Procesos **MAN-SGC-003**, en donde se indican

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 31 de 43

las entradas y salidas de cada proceso, así como los recursos necesarios, su interacción y los documentos que ha generado. El seguimiento de los Procesos y de los Productos, es realizado a través del correspondiente Plan de la Calidad, **PLA-SGC-002**, el mismo que contempla los criterios de aceptación de los indicadores definidos, así como la responsabilidad de su ejecución.

LA EMPRESA, de igual manera, realiza la verificación de sus actividades de forma tal de asegurar una calidad de sus servicios y productos, de acuerdo a los Procedimientos e Instructivos vigentes. La validación de sus servicios/ productos se realiza por medio de la competencia de las personas que ocupan los puestos claves , por el seguimiento adecuado de sus procesos y la calidad de los equipos empleados, sumado a una adecuada selección y evaluación de los proveedores.

Para asegurar un adecuado control de las actividades de cada uno de los Procesos Operativos definidos, LA EMPRESA, ha desarrollado los Procedimientos que se indican a continuación:

- 1.- **PRO-SGC-009** Procedimiento de Producción
- 2.- **PRO-SGC-010** Procedimiento de Ventas
- 3.- **PRO-SGC- 011** Procedimiento de Diseño
- 4.- **PRO-SGC-012**Procedimiento de Compras
- 5.- **PRO-SGC-013**Procedimiento de Almacén
- 6.- **PRO-SGC-015**Procedimiento de Planeamiento y Programación

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

LA EMPRESA determina los requisitos del producto/servicio que realiza a través de su experiencia en la comercialización de los productos que ofrece al mercado y, a través de los contactos de los vendedores con los clientes, tanto potenciales como permanentes. Estos requisitos son también determinados en base a los requerimientos planteados por los mismos clientes. En las diferentes modalidades de compra, ya sea por solicitudes de cotización, órdenes de compra, o en

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 32 de 43

compras mostrador, quedan claramente establecidos los requerimientos de los clientes, así como las actividades de entrega y el soporte que se proporciona a los clientes con posterioridad a la venta, como se establece en los Procedimientos **PRO-SGC-010 Ventas.**

El personal de LA EMPRESA, en base a lo expresado en su Política de la Calidad, brinda el asesoramiento necesario a los clientes, referido a las características de los productos ofertados o cualquier requisito adicional que se estime pertinente, en su decisión para la compra de forma tal que el servicio brindado, logre satisfacer sus necesidades y expectativas.

Los requisitos del producto incluyen los requisitos especificados por el cliente, requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la producción, requisitos legales y reglamentarios, y otros requisitos definidos por Consorcio Textil Vianny. Estos requisitos son registrados en la Orden de Producción de Vianny.

El área de ventas coordina con producción, y se asegura que la empresa este en la capacidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, luego realiza la cotización del trabajo, la cual es enviada al cliente para su aprobación.

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Los productos que presta LA EMPRESA a sus clientes, definido como telas de tejido de punto, es realizado mediante una verificación previa de la capacidad para cumplir con los requisitos ofrecidos al cliente, relacionados con la capacidad productiva, calidad de los productos, los plazos y oportunidad de entrega, despacho, precio y cualquier otro requisito de los clientes, asegurándose de que queden expresamente definidos, dejándose evidencia de esta revisión, en los correspondientes Contratos, u Ofertas realizadas, con las firmas de los gerentes de las diferentes áreas, según corresponda, cuando se trata de ventas a empresas, requeridas con Órdenes de Compra, o en el trato de mostrador cuando se realizan compras directas, queda evidenciada la revisión por la emisión de la factura, la misma que ha seguido el proceso de verificación previa, referido a capacidad instalada, los plazos de entrega, precio y modo de despacho.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 33 de 43

En caso sea necesario modificar las condiciones ofertadas, se deja evidencia de las mismas y de las acciones originadas.

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Siendo LA EMPRESA una empresa productora y comercializadora, mantiene una comunicación permanente con sus clientes, a través de su fuerza de ventas y de las comunicaciones de los propios gerentes de las diferentes áreas, los mismos que los mantienen informados de sus posibilidades de satisfacer sus requisitos en base a la información técnica de los diferentes productos que ofrece, tanto tradicionales como nuevos, como de sus capacidades de mantener un stock de productos de fabricación y de comercialización, que permite atender sus necesidades en tiempos que puedan superar sus expectativas, y un sistema de créditos y despacho de acuerdo a sus requerimientos y posibilidades.

Las gerencias de LA EMPRESA, brindan la atención necesaria a los clientes ante las consultas que puedan presentarse relacionados con los contratos firmados u ofertas realizadas, incluyendo las quejas que se pudieran presentar, las mismas que son atendidas de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Ventas.

Esta comunicación se realiza también mediante visitas a los clientes, previas y posteriores a las ventas efectuadas, para conocer sus necesidades actuales y futuras referidos a los productos y condiciones de entrega.

LA EMPRESA, mantiene una página WEB, en donde se incluye información relacionada con la empresa y los productos que fabrica y comercializa, la misma que puede ser visitada por los clientes y público en general, al igual que la información escrita que se proporciona. Toda esta información es validada por el Comité de la Calidad y aprobada por el Gerente General.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

LA EMPRESA como empresa productora de telas de tejido de punto, realiza diseño y desarrollo de estos productos. Las actividades correspondientes al mismo se encuentran establecidas en los procedimientos: **PRO-SGC-011**.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 34 de 43

7.4. COMPRAS

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

LA EMPRESA, se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. El control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto adquirido en la realización del producto o sobre el producto o servicio final que ofrece a sus clientes, los mismos que están, también, referidos al servicio de mantenimiento y de apoyo a sus actividades para el desarrollo de los diferentes procesos definidos. LA EMPRESA pone especial atención al cumplimiento de los requisitos establecidos para cada producto o materia prima, los mismos que verifica mediante inspecciones de recepción y, certificados de calidad emitidos, cuando corresponde, por los fabricantes de los mismos.

LA EMPRESA, realiza estas actividades, de acuerdo con lo establecido en los Procedimientos **PRO-SGC-012** Compras.

7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Los requerimientos de los productos o insumos a ser adquiridos por LA EMPRESA, considerados críticos, y que por lo tanto puedan afectar la conformidad con los requisitos del producto o servicio brindado, son contemplados por los solicitantes de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Compras **PRO-SGC-012**, de manera tal que exista una correcta descripción de los mismos con la finalidad de evitar errores en las solicitudes a los proveedores, las mismas que son visadas por el Gerente de Administración y Finanzas para los casos de las compras de suministros y las compras de servicios de mantenimiento de infraestructura y software; para las compras de importaciones, por el Gerente General y; las compras locales, por el Gerente de Operaciones o Gerente de Finanzas.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 35 de 43

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

En el procedimiento de Almacenamiento **PRO-SGC-013** se establecen las inspecciones que se realizan a las compras realizadas, a su recepción, previas a su internamiento en los almacenes de LA EMPRESA, con la finalidad de verificar el grado de cumplimiento con las especificaciones de las órdenes de compra respectivas.

En el caso de requerirse, la verificación de los productos comprados en las instalaciones del proveedor, ya sea por LA EMPRESA o, por los clientes, se especifica en la correspondiente Orden de compra las disposiciones para la verificación y el método para la liberación del producto.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LA EMPRESA, planifica y desarrolla la prestación de sus servicios bajo condiciones controladas, disponiéndose para ello de la información necesaria que describe las características del servicio que brinda a sus clientes, las mismas que son consecuentes con sus necesidades, como se establece en los procedimientos **PRO-SGC-009 Producción**. De igual forma, dispone de las instrucciones que se requieren, y utiliza el equipamiento apropiado. LA EMPRESA, realiza el seguimiento y medición de la prestación del servicio a través de los indicadores establecidos en los correspondientes Planes de Calidad, lo que incluye el seguimiento posterior a su entrega.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en consideración que para los productos que fabrica LA EMPRESA se realiza las pruebas y ensayos necesarios que aseguran que las posibles deficiencias sean detectadas previo a su uso, al igual que los servicios de calibración que presta en el que se emplea patrones trazables, se ha considerado

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 36 de 43

que los procesos que requieran validación son solo aquellos referidos a la comercialización de productos, adquiridos a terceros para la venta LA EMPRESA para tal efecto, realiza la validación de esta actividad, mediante la adecuada selección y evaluación de sus proveedores, requiriendo de ellos, cuando sea posible, los correspondientes certificados de calidad de los productos adquiridos.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

LA EMPRESA mantiene una adecuada identificación del servicio que brinda, desde la recepción de la solicitud de compra de los clientes, hasta la entrega de la mercadería, pudiendo identificarse los mismos al estar debidamente rotulados, tanto para el caso de los productos comercializados.

Para el caso de la producción de telas tejido de punto, los mismos son debidamente identificados durante todo el proceso productivo hasta la entrega al cliente, como lo establecen los procedimientos **PRO-SGC-009 Producción**.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

LA EMPRESA, identifica, verifica, protege y resguarda los bienes que son de propiedad del cliente y que son proporcionados por este para ser incluidos en el servicio que entrega, con la finalidad de evitar su pérdida o deterioro. En caso que esto suceda o que se consideren inadecuados para su uso, será comunicado al cliente dejando constancia de esta situación.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los productos y servicios que entrega LA EMPRESA al mercado y que están referidos a la comercialización de telas de tejido de punto, son identificados adecuadamente, manipulados, almacenados, embalados y protegidos de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento **PRO-SGC-013 Almacén**.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 37 de 43

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

LA EMPRESA, determina los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar evidencia de las características de los productos y servicios que entrega, referidos al control de las unidades de medida descritos en los documentos de venta; patrones utilizados en el proceso de calibración de los instrumentos de medición.

EMPRESA, cuando es necesario, asegura la validez de los resultados de las mediciones realizadas, mediante la calibración o verificación de los instrumentos de medición y seguimiento a intervalos especificados o antes de su utilización, comparados con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales, identificándolos de forma tal que permita conocer su estado de calibración. De igual manera, LA EMPRESA, protege estos dispositivos contra ajustes que puedan invalidar el resultado de su medición, así como contra daños, deterioro durante su manipulación, mantenimiento y almacenamiento, como lo establece el Procedimiento **PRO-SGC-013**.

LA EMPRESA, mantiene los registros de los resultados de las calibraciones o verificaciones realizadas.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

LA EMPRESA, planifica e implementa los Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora con la finalidad de poder demostrar la conformidad de los servicios que brinda, asegurándose de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, buscando de manera permanente la mejora de su eficacia.

Las actividades indicadas, se pueden evidenciar a través de los Planes de la Calidad, los mismos que contemplan los correspondientes criterios de aceptación permitiendo, mediante su análisis, verificar tendencias para la toma de decisiones y acciones para la mejora continua y, el logro de la satisfacción del cliente, al

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 38 de 43

permitírsele disponer de los medios requeridos, en los plazos establecidos y con una respuesta rápida a sus necesidades.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

LA EMPRESA ha clasificado a sus clientes como empresas y usuarios finales de mostrador, a los que realiza seguimiento con la finalidad de poder determinar el grado de satisfacción de los mismos con relación a los servicios y productos que ofrece, lo que evidencia con la aplicación del formato-encuesta “Satisfacción del Cliente”.

Esta información es analizada para determinar tendencias como lo establece el Procedimiento de Seguimiento y Medición **PRO-SGC-003**, y tomar las decisiones y acciones necesarias para la mejora continua.

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

Mediante el Procedimiento **P-SGC-04**, “Auditorías Internas”, LA EMPRESA, ha dispuesto y definido los mecanismos necesarios para la realización de las auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos establecidos en la Norma y con los requisitos del sistema, si se han implementado y se mantienen de manera eficaz.

Las auditorías que se programan, contemplan todos los Procesos y áreas por lo menos una vez al año, debiendo verificarse en el período indicado todas las cláusulas de la Norma que le son aplicables a su Sistema, dejándose evidencia de estas actividades.

Las auditorías, se realizan con auditores seleccionados como tales; del personal de la Organización, los mismos que han recibido la capacitación necesaria para desempeñarse como auditores, asegurando la objetividad e imparcialidad necesarias en este proceso.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 39 de 43

El Procedimiento **PRO-SGC-002**, “Auditorías Internas”, define los criterios de auditoría, así como el alcance de las mismas, su frecuencia y metodología.

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

LA EMPRESA, ha definido los métodos apropiados para el seguimiento y medición de los Procesos, a través de los Planes de la Calidad, los mismos que establecen las actividades que se desean monitorear, los aspectos a ser evaluados, así como los indicadores y los criterios de aceptación de los datos obtenidos, la frecuencia del monitoreo y las responsabilidades, de forma tal que nos permita tomar las correcciones y acciones necesarias en caso no se obtengan los resultados planificados, con la finalidad de asegurar que se alcancen los resultados planificados.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

LA EMPRESA, realiza el seguimiento y medición de los productos y, servicio brindados de comercialización, mediante los correspondientes Planes de la Calidad, en donde se identifican las salidas de los Procesos y sus criterios de aceptación.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Los productos proporcionados por LA EMPRESA, como son los transformadores, y tableros eléctricos, así como los servicios de comercialización y de calibración, son debidamente controlados a través de los procesos definidos en su Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de evitar que un producto no conforme llegue a sus clientes.

El tratamiento a los productos no conformes se encuentra definido en el Procedimiento **PRO-SGC-005** “Control de Productos no Conformes”.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 40 de 43

LA EMPRESA, ha determinado los datos apropiados que deben ser medidos para poder demostrar la idoneidad y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de poder evaluar las acciones necesarias para lograr la mejora continua del Sistema.

Los datos, así como los mecanismos de recopilación y análisis se encuentran descritos en el Procedimiento **PRO-SGC-003** "Seguimiento y Medición", y en los correspondientes Planes de la Calidad. Con los datos así obtenidos, se dispone de la información necesaria para poder determinar el grado de satisfacción de los clientes, a través de encuestas y de conocer si los servicios que le son proporcionados, cumplen con los requisitos establecidos. También nos permite conocer las tendencias de los procesos pudiendo establecerse las oportunidades de mejora para la toma de acciones, tanto correctoras, como correctivas y preventivas. Igualmente se puede conocer el desempeño de los proveedores que nos permite decidir sobre la conveniencia de su permanencia como tales.

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

LA EMPRESA, mejora continuamente la eficacia de su sistema de gestión de la calidad, mediante el uso de la Política de la Calidad y Seguridad definida, así como con el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad derivados de la Política definida. De igual manera, contribuye a la mejora de la eficacia, los resultados de las auditorías, el análisis de datos como se describe en la cláusula anterior, y con el tratamiento adecuado de las acciones correctivas y preventivas tomadas con la finalidad de evitar la repetición de las no conformidades reales o la presentación de no conformidades potenciales y, con la revisión por la dirección.

La mejora continua en Consorcio Textil Vianny se realiza mediante la realización de diferentes mecanismos del SGC, los cuales son:

- El uso de la política del SGC, como marco para tomar todas las decisiones de la empresa.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 41 de 43

- ❑ El cumplimiento de objetivos y metas de calidad, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, definidos en el documento **“Plan de evaluación de la gestión”**.
- ❑ La realización de las Auditorías Internas, de acuerdo al **“Procedimiento de auditorías internas”**.
- ❑ El análisis de datos, para recopilar información relevante a ser revisada por la Alta Dirección.
- ❑ El empleo de acciones correctivas y preventivas, para evitar la recurrencia de no conformidades y productos no conformes
- ❑ La revisión por la Alta Dirección, para establecer planes de acción y estrategias a seguir, para la mejora del Sistema Integrado de Gestión.

8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Mediante el Procedimiento **PRO-SGC-004**, “Acciones Correctivas y Preventivas”, LA EMPRESA ha definido la toma de acciones correctivas y acciones preventivas necesarias para eliminar las causas de una no conformidad real o potencial respectivamente.

En este Procedimiento, se establecen los requisitos necesarios para documentar las no conformidades reales o potenciales, la determinación de las causas que las originaron, evaluando la necesidad de tomar acciones inmediatas, como correctivas o preventivas de acuerdo a la magnitud de la no conformidad con la finalidad de que estas no se vuelvan a presentar o, prevenir su ocurrencia.

Adicionalmente, se establece la forma en que se realiza el seguimiento de la implementación de las correspondientes acciones tomadas, verificando posteriormente la eficacia de las mismas, dejándose registro de las acciones tomadas.

Igualmente, LA EMPRESA da un tratamiento adecuado a las quejas de los clientes de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento **PRO-SGC-014 Quejas del Cliente**.

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 42 de 43

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Página
01	No hay cambios por ser primera versión	No Aplica

10. ANEXO

	MANUAL		Código : MAN-SGC-001
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Área:	SGC	Página 43 de 43

Anexo1: Organigrama de la empresa Consorcio Textil Vianny SAC

