PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 APLICADO A LA EMPRESA "GALIPQUIM CIA LTDA." SITUADA EN QUITO DM.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

PABLO FABIÁN RUALES DÁVILA

DIRECTOR: ING. MARÍA BELÉN SANDOVAL

QUITO, JULIO 2016

DIRECTOR:

Ing. María Belén Sandoval

INFORMANTES:

Ing. Bolívar Cóndor

Ing. Freddy Arévalo, Mgtr.

DEDICATORIA

Dedico esta disertación a todas las personas que forman parte de Galipquim, especialmente a su Gerente General ya que gracias a su enorme apoyo obtuve toda la información necesaria para la realización de este trabajo.

A mis padres Raimundo y Alicia, por ser siempre ese apoyo fundamental y enseñarme el valor invaluable del amor hacia Dios, el hábito del estudio y la superación constante.

A mis hermanas Evelyn y Gabriela que nunca me han negado su apoyo y compañía para alentarme siempre en todo momento y que junto con mis padres han sido mi principal motivación e inspiración en mi vida.

A Valeria por ser mi fiel acompañante en este camino de la Universidad, por todo su apoyo y amor.

Pablo

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, salud y una familia que está conmigo en todos los momentos.

A mi Directora Ing. María Belén Sandoval porque gracias a su conocimiento y ayuda me permitió acabar esta disertación. A mis informantes Ing. Freddy Arévalo y Ing. Bolívar Cóndor que me apoyaron durante la realización de este trabajo.

A la Universidad Católica y todos sus docentes por todos los conocimientos adquiridos que serán la base para mi formación profesional.

Y a mi familia, amigos y demás por que han sido apoyo en mi vida y me ha colaborado con este proyecto.

Pablo

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1 ANÁLISIS DE LA EMPRESA (SITUACIÓN ACTUAL), 6

1.1 ANÁLISIS INTERNO, 6
1.1.1 Descripción de la Empresa, 6
1.1.2 Misión y Visión, 8
1.1.2.1 Misión, 8
1.1.2.2 Visión, 9
1.1.3 Principios y Valores Organizacionales, 10
1.1.3.1 Políticas Basadas en Valores, 12
1.1.4 Objetivos de la Organización, 13
1.1.5 Estructura Organizacional, 15
1.1.5.1 Estructura jerárquica, 15
1.2 ANÁLISIS FODA, 21
1.2.1 Análisis Interno, 21
1.2.2 Análisis Externo, 22
1.2.2.1 Macroentorno, 23
1.2.2.2 Microentorno, 23

2 ANÁLISIS DE REQUISITOS, 25

2.1 REQUISITOS DEL CLIENTE, 26
2.2 REQUISITOS LEGALES, 27
2.3 REQUISISTOS DE LA ORGANIZACIÓN, 28
2.4 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008, 29
2.4.1 Sistema de Gestión de Calidad, 29
2.4.2 Responsabilidad de la dirección, 30
2.4.3 Gestión de Recursos, 31
2.4.4 Realización del producto, 31
2.4.5 Medición Análisis y Mejora, 32
2.5 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO, 33

3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, 50

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, 50
3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN, 51
3.2.1 Cadena de Valor, 51
3.2.2 Proceso, 52
3.2.2.1 Tipos de Procesos, 56
3.2.2.2 Mapa de Procesos, 58
3.2.2.3 Interrelación de Procesos, 59

3.2.3 Política y Objetivos de Calidad, 59
3.2.3.1 Política de Calidad, 60
3.2.3.2 Objetivos de Calidad, 61
3.2.4 Manual de calidad, 62
3.2.5 Procedimientos, 63
3.2.5.1 Control de Documentos, 64
3.2.5.2 Control de los registros, 65
3.2.5.3 Auditorías internas, 66
3.2.5.4 Control de Producto No Conforme, 72
3.2.5.5 Acción correctiva, 73
3.2.5.6 Acciones Preventivas, 74
3.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN, 75
3.4 GESTIÓN DE RECURSOS, 78
3.4.1 Recursos Financieros, 78
3.4.2 Recursos Humanos, 78
3.4.3 Infraestructura, 79
3.4.4 Ambiente de Trabajo, 79
3.5 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO, 80
3.6 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA, 81

4 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN, 83

4.1 ÁREAS DE INTERVENCIÓN, 83
4.1.1 Capacitación, 84
4.1.2 Implementación, 85
4.1.3 Primera auditoría, 86
4.1.4 Implementación de la Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas, 86
4.1.5 Segunda Auditoría, 87
4.2 CRONOGRAMA, 87
4.3 PRESUPUESTO, 88

5 CONSIDERACIONES FINALES, 90

5.1 CONCLUSIONES, 90
5.2 RECOMENDACIONES, 92

REFERENCIAS, 94

ANEXOS, 96

Anexo 1: Procesos de Galipquim Cía. Ltda., 97
Anexo 2: Interrelación de los Procesos, 113
Anexo 3: Manual de Calidad de Galipquim Cía. Ltda., 114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis Interno, 22
Tabla 2: Análisis Macroentorno, 23
Tabla 3: Análisis Microentorno, 24
Tabla 4: Criterios de Calificación, 33
Tabla 5: Matriz de Cumplimiento de Requisitos – Requisitos del Cliente, 34
Tabla 6: Matriz de Cumplimiento de Requisitos – Requisitos Legales y de la Organización, 35
Tabla 7: Matriz 1 - Cumplimiento de Requisitos – Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, 36
Tabla 8: Matriz 2 - Cumplimiento de Requisitos – Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, 37
Tabla 9: Matriz 3 - Cumplimiento de Requisitos – Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, 38
Tabla 10: Matriz 4 - Cumplimiento de Requisitos – Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, 39
Tabla 11: Resultados de Matriz de Cumplimiento de Requisitos, 40
Tabla 12: Resultados de Matriz de Cumplimiento de Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, 43
Tabla 13: Cronograma de Implementación, 88
Tabla 14: Presupuesto de Implementación, 89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura Jerárquica Galipquim Cía. Ltda., 16
Figura 2: Cumplimiento de Requisitos del Cliente, 41
Figura 3: Cumplimiento de Requisitos Legales, 42
Figura 4: Cumplimiento de requisitos de la organización, 43
Figura 5: Punto 4- Sistema de Gestión de Calidad, 44
Figura 6: Punto 5- Responsabilidad de la dirección, 45
Figura 7: Punto 6- Gestión de Recursos, 46
Figura 8: Punto 7- Realización del Servicio, 48
Figura 9: Punto 8- Medición, Análisis y Mejora, 49
Figura 10: Cadena de Valor de Galipquim, 52
Figura 11: Representación de un proceso, 55
Figura 12: Tipos de Procesos, 56
Figura 13: Mapa de Procesos de Galipquim, 59
Figura 14: Diagrama de Flujo de Proceso de Auditoría, 70
Figura 15: No Conformidad del Producto Acciones Correctivas, 74
Figura 16: No Conformidad del Producto Acciones Preventivas, 75

RESUMEN EJECUTIVO

La presente disertación es sobre “Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 aplicado a la empresa “Galipquim Cia. Ltda.” situada en Quito DM.” que tiene como objetivo el proporcionar un sistema para mejorar sus relaciones con los clientes logrando una mayor satisfacción obteniendo resultados efectivos sobre la gestión.

El presente trabajo está dividido en 5 capítulos se detallan a continuación:

En el Capítulo I se realizó un análisis interno de Galipquim Cía. Ltda. en donde se describe la empresa, el tipo de negocio que es, el tamaño de la entidad según la NIIF para Pymes y aspectos fundamentales como su estructura organizacional, misión, visión, objetos y valores. Además se elaboró un análisis FODA con dos partes principales en donde se estructuró un análisis interno en que se detallan claramente cuáles son las fortalezas y debilidades de la empresa y un análisis externo en donde se analiza el macro y micro entorno haciendo notar las fuerzas externas que afectan la organización.

En el Capítulo II se identifican los requisitos del cliente, los legales, de la organización y los que exige la Norma ISO 9001:2008. Posteriormente se realizó un diagnóstico inicial a través de la elaboración de una matriz de evaluación de cumplimientos donde se determinó la línea base de la organización para conocer cómo se está gestionando actualmente en la empresa y como sería la manera óptima de operar bajo un sistema de Gestión de Calidad.

En el Capítulo III tiene como fin el levantamiento de los procesos para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de Galipquim, el cual es basado en los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008 para proporcionar servicios efectivos y así aumentar la satisfacción de los clientes por medio de un proceso de mejora continua.

En el Capítulo IV se da a conocer una propuesta de implementación para el Sistema de Gestión de Calidad, especificando cuáles van hacer las áreas de intervención, y al mismo tiempo se detalla la mejor manera de implementar un Sistema de Gestión de Calidad seguido de un cronograma que detallará el tiempo de ejecución y finalmente un presupuesto para este fin.

Finalmente el Capítulo V se establece las conclusiones con sus respectivas recomendaciones del presente trabajo.

INTRODUCCIÓN

Hablar de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la implementación en una empresa no es un tema fácil. Actualmente, en un mundo tan globalizado en donde las compañías se pelean por ofrecer a los mercados los mejores productos para sus clientes y sobrevivir tratando de cumplir con todos los requisitos que esta norma engloba, al hacer esto, las empresas empiezan a competir entre sí originando que estas se vayan especializando cada vez más en conocer y predecir el comportamiento de los mercados. Es por eso que muchas de estas organizaciones optan por implementar dicha Norma, en la cual debería ser una decisión estratégica por parte de la organización, realizando un estudio y un análisis minucioso para su diseño e implementación debido a que existe mucha información por parte de muchos autores sobre la calidad, pero no toda la información es aplicable y la mayoría es confusa. Es por eso, que se crea la Organización Internacional de Normalización (ISO) con el único objetivo de que las empresa puedan promover el desarrollo de la normalización y las actividades relacionadas con el mundo exterior, que permite a cada una de ellas un intercambio internacional de bienes y servicios más eficiente.

A través de este Sistema de Gestión de Calidad se tiene como objetivo proporcionar a las empresas una metodología y funcionamiento junto con las orientaciones precisas para competir utilizando la calidad como referente demostrando el nivel máximo de potencial para su implementación.

Por este motivo, toda organización debe cumplir los requisitos de sus clientes y sobretodo, observar si sus principios reglamentarios sean aplicables verificando el propósito máximo de esta Norma; que es el aumento de la satisfacción de los clientes, generando permanencia y desarrollo continuo a través de buenos resultados garantizando crecimiento y supervivencia en este mundo tan competitivo.

La calidad ha sido término que ha tomado mucho valor en estas últimas décadas generando un concepto muy amplio. Las empresas poco a poco empiezan a dar valor añadido a sus productos y servicios que, sin darse cuenta, aumentan la calidad de los mismos generando un gran impacto en el mercado. Por esta razón "GALIPQUIM Cía. Ltda." tiene el perfil necesario y sobretodo su capacidad para poder generar este ambicioso proyecto.

El crecimiento mismo de esta empresa junto con el gran desarrollo industrial en los últimos tiempos en Ecuador ha generado que según la Revista País Productivo: "la petroquímica, la siderúrgica, la metalurgia y la química industrial son industrias básicas que requiere el país para poder fortalecer sus cadenas productivas" tomando en cuenta esta explicación; Galipquim Cía. Ltda. debe buscar todas las herramientas necesarias para permanecer vigente en el mercado considerando que, en el Ecuador se ha evidenciado un importante crecimiento en los últimos años.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la ISO 9001:2008, tiene varios aspectos positivos que nos van a permitir a aumentar fidelización en el cliente y en todas las partes interesadas por medio de servicios efectivos, de la siguiente manera:

- El primer enfoque positivo de este Sistema Gestión de Calidad es la razón de ser de toda organización, es decir el cliente. Visto desde cualquier punto el cliente es la parte

más importante en todo negocio, debido a que son la fuente principal de ingresos a través de la compra de los productos y servicios que el ofertante pone a disposición y, para que se pueda alcanzar el éxito se debe conocer los principales requerimientos de los clientes los mismos que en los procesos de valor de la organización, deberán convertirse en las características primordiales de los productos a entregarse a su cliente. Para ello es necesario conocer la percepción y las condiciones en las que se entrega el producto a través de diferentes herramientas tales como: comentarios, buzón de sugerencias, encuestas, análisis de compra y análisis y tratamiento de las quejas de los clientes que nos van a permitir evaluar el nivel de satisfacción en la que se está entregando el producto.

- Como segundo enfoque positivo que posee, es la gestión y el buen manejo de procesos, lo que nos permite conocer de manera más profunda el funcionamiento de esta organización. Todo parte desde la identificación de los procesos para conocer el desenvolvimiento en el mercado y saber si estos están correctamente desarrollados. Una vez definido y analizado se procede a determinar los mecanismos de operación y control que contienen sus objetivos e indicadores. Con esto nos permitirá realizar un seguimiento garantizando la efectividad, generando información de importancia para obtener el funcionamiento óptimo de los procesos.

- Una vez que la alta dirección decida implementar un Sistema de Gestión de Calidad lo único que se trata de esperar es el mejoramiento continuo por medio del control del cumplimiento de objetivos y metas organizacionales a corto, mediano y largo plazo basados en sus procesos.

Por todo lo mencionado anteriormente es vital hacer una recopilación para un próximo análisis cualitativo y cuantitativo de la información que se obtenga en la industria para así obtener resultados realizados en el diagnóstico y generar la documentación obligatoria que exige la Norma ISO 9001:2008 que servirá para gestionar un buen Sistema que permita tomar buenas decisiones para el futuro de la Administración.

Actualmente la empresa no cuenta con una gestión de calidad por lo cual, se ven la necesidad de establecer mejoras en sus métodos de trabajo, procedimientos, que con el diseño del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la parámetros de la norma ISO 9001:2008, se podrá analizar y levantar los procesos y tener un control de la documentación que contribuya a la implementación en primera instancia y a la futura certificación del sistema productivo.

Con la realización de esta investigación la empresa Galipquim Cia. Ltda. buscará orientar y obtener un mejoramiento a nivel micro y macro en la organización, generando de esta manera mejorar sus procesos, relación con sus clientes, optimización de recursos con el fin de aumentar la satisfacción laboral a través de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008.

A continuación se presenta los objetivos tanto generales como específicos de la investigación, los mismos que serán desarrollados en los siguientes capítulos:

Objetivo General:

Diseñar un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2008 que permita orientar a la empresa Galipquim Cia. Ltda. al mejoramiento continuo para la satisfacción de sus clientes.

Objetivos Específicos:

- Revisar toda la documentación referente a los Sistemas de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008.

- Realizar el levantamiento de toda la información existente en la empresa relacionada con la implementación de sistemas de gestión de calidad.

- Realizar un diagnóstico interno y externo de la situación actual de la empresa Galipquim Cia. Ltda. para determinar el levantamiento de procesos basados en la Norma ISO 9001:2008.

- Elaborar un plan de acción de mejoras necesarias para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2008.

El presente proyecto únicamente está encaminado al diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Galipquim en base a la Norma ISO 9001:2008. La decisión de implementar y certificar o no el Sistema de Gestión de Calidad estarán bajo la responsabilidad de la entidad pero se realizara una propuesta de implementación que permitirá orientar a la organización para su certificación.

1 ANÁLISIS DE LA EMPRESA (SITUACIÓN ACTUAL)

1.1 ANÁLISIS INTERNO

1.1.1 Descripción de la Empresa

Galipquim Cía. Ltda. es una empresa especializada en el diseño de programas de tratamiento químicos a nivel industrial. Este sueño nace gracias a su creador el Ing. Raimundo Ruales Cabezas brindando servicios profesionales especializados. Su fecha de constitución se la realiza el 04 de Septiembre del 1998, pero su fecha de aprobación se la realiza en el 2000, para la cual inicia su funcionamiento en dicho año como microempresa por lo que se acata a las leyes de NIIF para Pymes. En Ecuador según la página del SRI se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas, es por esta razón que Galipquim al contar con 8 trabajadores y un capital fijo no mayor a $20 000 descontando edificios y terrenos ingresa a la categoría de microempresa.

Por este motivo su compromiso es mejorar continuamente sus procesos y como parte de ello es la presente disertación. A nivel industrial el compromiso con sus clientes siempre ha sido y será el mejoramiento de los procesos industriales a

través de los programas de tratamiento que se diseñan para perfeccionar sus resultados técnicos y económicos apoyando su desarrollo y crecimiento a nivel industrial.

La realización de sus programas se resume en los siguientes tópicos de tratamientos:

- Programa de tratamiento para el sistema de operación de vapor.
- Programa de tratamiento para sistemas de enfriamiento tanto en circuito abierto como en circuito cerrado.
- Programa de tratamiento para sistemas de inhibición, incrustación y corrosión en la industria petrolera.
- Programa de tratamiento para combustible.
- Programa de tratamiento para madera.
- Programa de tratamiento para la minería.

Al haber trabajado con empresas privadas de gran renombre a nivel nacional, nos da la oportunidad de realizar programas de excelente calidad. Por tal motivo el diseño de sus productos radica en las necesidades y problemas que se presentan en los diferentes procesos industriales de sus clientes. Teniendo como

objetivo satisfacer a sus clientes con la mejor tecnología y asistencia técnica que permita obtener resultados satisfactorios.

1.1.2 Misión y Visión

1.1.2.1 Misión

La definición de Misión empieza, primero, por precisar el tipo de negocio que pretende ser la organización. La misión es una declaración sencilla que explica las necesidades o propósitos que la empresa quiere satisfacer en el mercado o el cometido particular que ella va a perseguir para distinguirse de los demás, o por lo cual los consumidores prefieren o la sociedad necesita de ella (Peña Novoa, 2011).

"Misión" significa, literalmente, "deber", "obligación", "trabajo que desempeñará" La misión de la organización es la declaración de su propósito y alcance, en términos de productos y mercados y responde a la pregunta: ¿Cuál es el negocio de la organización? Se refiere a su papel en la sociedad y donde actúa y explica su razón de ser o de existir. La misión de la organización se debe definir en términos de la satisfacción de alguna necesidad del entorno externo y no en términos de la oferta de un producto o servicio (Chiavenato & Sapiro, 2010).

Actualmente Galipquim Cía. Ltda. no cuenta con una misión específica sobre su negocio, por lo que se encuentra en la obligación de realizar una en base a sus objetivos siendo la siguiente:

> “Ser una empresa ecuatoriana dedicada al diseño de programas de tratamientos químicos a nivel industrial ofertando productos químicos al por mayor y menor con tecnología de punta, que atiende los sectores de consumo masivo, industrial, y servicio al cliente, generando valor agregado a nuestra organización, potenciando a nuestro capital humano y con responsabilidad social empresarial. Distribuyendo de la manera más eficiente soluciones de valor agregado a la industria mediante insumos químicos especializados e innovadores.
>
> Promover el mejoramiento continuo mediante el trabajo en equipo y la actitud proactiva de los empleados. Y sobre todo buscar el crecimiento en la participación de mercados, retorno a la inversión y satisfacción de nuestros proveedores con un comportamiento ético y respeto al medio ambiente.”

1.1.2.2 Visión

“Visión” significa literalmente “una imagen”. La visión de los negocios, la visión organizacional o incluso la visión de un futuro se entiende como el sueño que la organización acaricia. Es la imagen de cómo se verá en el futuro. Es la explicación de por qué todos se levantan, todos los días, y dedican la mayor parte de su existencia al éxito de la organización en la que trabajan, invierten o donde hacen negocios. (Chiavenato & Sapiro, 2010)

La utopía, sueño u horizonte, es un conjunto de ideas generales a dónde quiere llegar idealmente en el futuro de la empresa. La visión del futuro señala también un rumbo o una dirección donde se quiere que esté la empresa después de 5, 10, o 20 años (Peña Novoa, 2011).

Así mismo la empresa Galipquim Cía. Ltda. no cuenta con una visión establecida por lo que se ve en la necesidad de crear una visión adecuada

y clara según los objetivos que posea esta organización. Se ha establecido la siguiente:

> "Ser una empresa dedicada al diseño de programas de tratamientos de productos químicos para la industria, de clase mundial, líder en servicio, abarcando el mercado nacional e internacional a mediano plazo. Para convertirnos en la mejor opción en el campo de la industria adquiriendo productos químicos especializados e innovadores, reconocidos por su calidad, servicio, comportamiento ético y respeto por el ambiente.
>
> De esta manera convertirnos en un socio comercial atractivo para los proveedores por nuestra imagen, posicionamiento en el mercado y responsabilidad con nuestros compromisos desarrollando un equipo competente y motivado, apoyado por un ambiente que promueva nuestro desarrollo integral."

1.1.3 Principios y Valores Organizacionales

Se trata de un conjunto de conceptos, filosofías y creencias generales que la organización respeta y practica y que está por encima de las prácticas cotidianas para buscar las ganancias de corto plazo. Son los ideales eternos, que sirven para de guía e inspiración a todas las generaciones futuras, de las personas que están dentro de la organización. Los principios hablan de todo aquello en lo que no se está dispuesto a transigir, como la ética y la honestidad. Los valores de la organización corresponden a sus atributos y las virtudes preciadas como la práctica de la transparencia, el respeto a la diversidad, la cultura de la calidad o el respeto al medio ambiente. (Chiavenato & Sapiro, 2010)

Para la realización de los valores organizacionales se habló con el presidente de la compañía, el mismo que nos explicó los principales cimientos, requisitos y

valores que deben tener los trabajadores al momento de realizar las operaciones. Estos son los siguientes:

- **HONESTIDAD:** Ofrecer lo que se puede cumplir y esmerarse hasta lograrlo de esta manera actuar con exactitud y puntualidad, honrando y respetando al cliente ofreciendo integridad sin aprovecharse de la inocencia o la ignorancia de los demás.

- **RESPONSABILIDAD:** Asumir la obligación y las consecuencias de los actos por parte de cada uno de los trabajadores, poner mucho cuidado y atención en las decisiones tomadas por parte de todos los miembros. Convirtiendo esta responsabilidad en un compromiso esencial con nuestros clientes y nosotros mismo sin eludir y dejar de lado nuestras deudas y reconocer nuestros errores a tiempo para buscar corregirlos.

- **COMUNICACIÓN:** Esforzarse más en escuchar las indicaciones por parte de los superiores de la empresa para que no exista ningún problema al momento de desenvolverse en las actividades para evitar prejuicios y sobretodo no dejar pasar las oportunidades de mejorar.

- **RESPETO:** A cada uno de los trabajadores miembros de la empresa sin menospreciar a los demás ni a sus opiniones siempre teniendo consideración y esforzándonos por comprender de manera empática sus punto de vista y situaciones particulares dejando a un lado toda clase de insultos y maltrato. Tratando a nuestros trabajadores con dignidad.

- **SUPERACIÓN:** Tener el compromiso de mejorar cada día nuestros productos y sobretodo nuestra actitud. Es nuestra capacidad y deseo de vencer obstáculos o dificultades.

- **LEALTAD:** Conocer, asumir, promulgar, y defender los valores, principios y objetivos de empresa como propios, garantizando los derechos individuales y colectivos.

- **EXCELENCIA:** Encontrar el camino hacia el éxito empresarial y personal por parte de cada uno de los trabajadores, buscando permanentemente perfeccionar los procesos internos, ejecutando el trabajo con efectividad evitando situaciones que lleven a los errores o atrasos en la prestación de nuestro servicio con la finalidad de superar las expectativas internas y externas de nuestros usuarios.

1.1.3.1 Políticas Basadas en Valores

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización (Chiavenato & Sapiro, 2010)

Estas políticas basadas en valores van ayudar a Galipquim a gestionar y a contribuir el desarrollo del equipo humano, alineados a la responsabilidad orientada a la cultura de la empresa, estos son los siguientes:

- Cumplir con los requerimientos de los clientes tanto externos como internos satisfaciendo todas sus necesidades brindando una atención segura y confiable.

- Realizar capacitaciones sobre el manejo de los productos químicos y las posibles consecuentes que se puedan generar por un mal manejo de estas sustancias.

- Brindar todo el equipo de seguridad necesario para la realización de nuestros productos, asegurando la calidad y vida del trabajador.

- Evaluar el desempeño de la empresa así como el rendimiento de nuestros trabajadores como herramienta de mejoramiento e innovación.

- Fomentar el entusiasmo en los trabajadores al momento de realizar su trabajo para ayudar al crecimiento de Galipquim y sobretodo mirar cada problema como una oportunidad de mejora.

1.1.4 Objetivos de la Organización

El objetivo de la organización es una situación deseada que la organización pretende entender**.** Cuando se alcanza un objetivo, éste deja de ser el resultado esperado y la organización lo asimila como algo real y presente. (Chiavenato & Sapiro, 2010)

Para Galipquim Cia. Ltda. después de analizar su desenvolvimiento en el mercado y a nivel operativo, se ha creado los objetivos de la organización para cinco años y estos son los siguientes:

Objetivo General

Brindar a sus clientes el mejor producto y asesoría, siempre con la mejor tecnología, ofreciendo una asistencia técnica de calidad en el manejo de nuestros productos permitiendo evidenciar resultados satisfactorios en dichas empresas.

Objetivos por Área

- **Rentabilidad**
  - Obtener una utilidad de la empresa en un 5% en los próximos 5 años.
- **Costos**
  - Evaluar previamente el tipo de materia prima que sea de calidad, para la realización de sus productos en función de los parámetros y necesidades de los clientes obteniendo rentabilidad en la organización.

- **Satisfacción del cliente**

  - Desarrollar programas y productos en función de las necesidades del cliente que permitan obtener la satisfacción del mismo con parámetros de Calidad.

- **Mercado**

  - Identificar y analizar los diversos aspectos sobre la competencia como posicionamiento, diferenciación, participación y productos de la competencia para establecer una ventaja competitiva.

1.1.5 Estructura Organizacional

La estructura organizacional es el patrón de diseño o modelo con el que se organiza una entidad a fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. (Salazar, 2005)

1.1.5.1 Estructura Jerárquica

También conocido como departamentalización funcional, es la más difundida y utilizada ya que representa a la organización estructural. Esta estructura, se podía llamar tradicional ya que predomina en la mayor parte de las organizaciones tanto privadas como públicas, se fundamenta en los principios de la teoría clásica. (Chiavenato & Sapiro, 2010)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente y con la ayuda del Gerente se ha desarrollado el Organigrama funcional de la empresa Galipquim Cía. Ltda. en el cual consta de la siguiente manera:

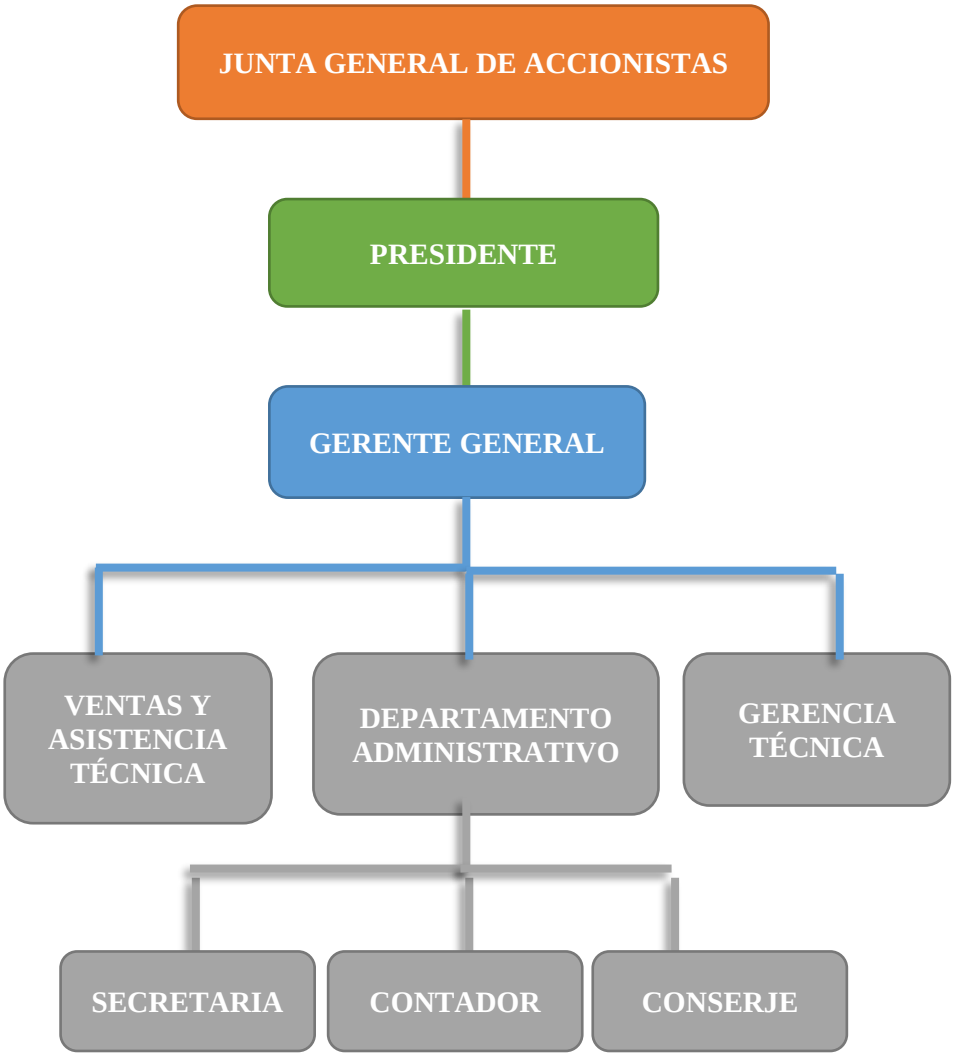


Figura 1: Estructura Jerárquica Galipquim Cía. Ltda.

A continuación, se hará una descripción de cada uno de los cargos:

Junta General de Accionistas: Al ser el órgano máximo de gobierno de una empresa, su acción está dirigida a realizar y verificar la lista de accionistas presentes y representados, así como también tienen la potestad

de escoger y designar el presidente y secretario de la junta de accionistas para conocer y aprobar el balance general, las pérdidas y ganancias y los informes que se presenten en dicha junta, de esta manera tomarán decisiones en beneficio de la empresa conociendo y analizando los resultados arrojados por la información obtenida. Su decisión será soberana y se tomará siempre bajo un formalismo regulado por las normas de sus propios estatutos y de la ley, levantando acta de todas ellas y llevando un registro de las mismas.

Presidente: Su principal objetivo es conducir a la organización al cumplimiento de su misión, visión y sobre todo al de sus objetivos. De él depende el apoyo en todos los procesos de la empresa. Así como también es la persona responsable de aprobar planes, presupuestos, programas, y sobre todo de tomar decisiones en función positiva para la empresa que conduzcan al aprovechamiento máximo de sus recursos para alcanzar los objetivos generando liderazgo y compromiso para promover una buena comunicación y un buen ambiente de trabajo.

Gerente General: Sus responsabilidades están encaminadas a establecer buenas estrategias para mantener la supervivencia de la empresa en el mercado. También es la persona encargada en controlar el manejo de los programas, procesos y reducir tiempos en la realización de sus productos para que de esta manera permita lograr la captación de nuevos clientes manteniendo los actuales.

Ventas y asistencia técnica: Su acción va dirigida directamente a nuestros clientes, en el cual este departamento es el encargado de persuadir, analizar, ejecutar, controlar, dar un seguimiento y un correcto control continuo a las actividades de venta que se realicen dentro de la empresa. Adicionalmente está encargado de establecer los precios a nuestros productos, elaborar pronósticos de ventas y llevar un análisis de las ventas realizadas. Es por eso que nuestra asistencia será fundamental para el correcto funcionamiento de nuestros productos haciendo un mantenimiento, generando fiabilidad en nuestros clientes. Para ello deberán conocer todos los servicios de la empresa.

Departamento Administrativo: Entre sus principales funciones dentro de este departamento son:

- Programar, organizar y controlar todos los recursos financieros, humanos y materiales que la Gerencia necesita para el desarrollo de sus funciones.

- Tramitar controlar y tener todo información al día sobre el rendimiento de la organización para su entrega inmediata en caso de ser necesario.

- Efectuar la consolidación de los informes financieros y presupuestales por parte de la Gerencia, de acuerdo con las normas y requisitos aprobados, los procedimientos y disposiciones emitidas por parte de la Junta General de Accionistas.

- Adquirir, almacenar, suministrar y llevar un control oportuno sobre los materiales, mobiliario, equipos y artículos en general para el funcionamiento del departamento.

- Controlar y cuidar el activo fijo asignado al departamento.

- Responder a los gerentes y a la Junta General de Accionistas, por la eficaz y eficiente administración de recursos financieros y físicos por parte de la empresa

- Elaborar y presentar de manera oportuna los informes que solicite la gerencia, para ser presentados ante la Junta General de Accionistas.

- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades administrativas delegadas a las dependencias bajo su cargo, para garantizar el adecuado desarrollo de los procedimientos administrativos del área.

- Responder y realizar los oportunos pagos de los aportes y contribuciones establecidas por la Ley.

- Coordinar el manejo y actualización del inventario de los materiales de suministros, bienes muebles e inmuebles, y producto que son utilizados por la empresa.

- Detectar de manera rápida las situaciones o posibles problemas causados o previsibles en el área y solucionarlas lo más pronto posible, previa sustentación de la gerencia.

- Hacer cumplir estrictamente con el reglamento Interno de Trabajo y las normas de Higiene y Seguridad Industrial adoptadas por la empresa.

- Elaborar informes mensuales de gestión para ser presentado a la gerencia, así como también informes de desarrollo para evaluar el desempeño y funcionamiento de la empresa.

Dentro del departamento administrativo se encuentran los siguientes cargos detallando cada una de sus funciones:

Secretaria: Sus responsabilidades van dirigidas a la comunicación constante con los gerentes, bancos, proveedores para realizar una evaluación periódica de proveedores para verificar su cumplimiento. Atender y orientar al público que solicite sus servicios de una manera cortés y amable para la información sea fluido y claro.

Contador: Su acción va encaminada a mantener los estados financieros al día cumpliendo con lo dictaminado por las NIIF para Pymes. Presentar balances con la periocidad solicitada y cumplir con las exigencias de ley en el ámbito contable – financiero.

Conserje: Sus responsabilidades están encaminadas a la limpieza de las instalaciones, zonas comunes, jardinería y diferentes actividades en donde se realice actividades de la empresa.

Gerencia Técnica: Sus responsabilidades están dirigidas al asesoramiento de nuestros clientes. Además, apoyar a todo el equipo de trabajo, logrando su formación y competencia adecuadas. Es un soporte clave para el gerente general debido a que ahí salen las mejores decisiones para la organización.

1.2 ANÁLISIS FODA

La matriz de análisis FODA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz FODA en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. La matriz de análisis FODA permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa. (Espinoza, 2013)

1.2.1 Análisis Interno

En el análisis interno de la empresa se identifican los factores internos claves para la empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva se trata de realizar una autoevaluación, donde la matriz de análisis FODA trata de identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa (Espinoza, 2013).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente a continuación se detalla el análisis interno de Galipquim Cía. Ltda.

Tabla 1: Análisis Interno

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Productos de gran calidad realizados con tecnología de punta. • Disponibilidad de tecnología inmediata. • Tener como clientes a grandes empresas como: Endesa, Enkador etc. que son de gran renombre mundial. • Generación de nuestros productos con los costos más bajos de producción. • Capacidad instalada acorde al potencial crecimiento de la producción. • Gran experiencia y conocimiento del mercado en asesoría y realización de productos.	• No poseer utilización de herramientas de informática como la Web para conocimiento de nuestros productos y de la empresa. • Bajo poder de negociación con las industrias. • Falta capacitación en los trabajadores. • Escasas capacidad de inversiones en I + D, adopción de sistemas autocontrolables de calidad. • Menor información sobre la demanda en el mercado.

1.2.2 Análisis Externo

En el análisis externo de la empresa se identifican los factores externos claves de la empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencias, cambios del mercado, tecnología, economía, etc. Se debe tener un especial cuidado dado que son incontrolables por la empresa e influyen directamente en su desarrollo. La matriz FODA divide por tanto el análisis externo en oportunidades y en amenazas (Espinoza, 2013).

De acuerdo a lo antes mencionado a continuación se detalla el análisis interno de Galipquim Cía. Ltda.:

1.2.2.1 Macroentorno

El macroentorno de Galipquim Cía. Ltda. se lo realizó por medio del análisis PEST para enfocarnos específicamente en todas las fuerzas externas que afecta a la empresa:

Tabla 2: Análisis Macroentorno

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Disponibilidad de nuestros productos a precios competitivos internacionalmente. • Gran potencial de crecimiento. • Aumento de exigencias de calidad en nuestros productos y servicios. • Lealtad por parte de nuestros clientes con la empresa. • Posibilidad de expandirse en el mercado nacional. • Participación, posicionamiento y reconocimiento en el mercado. • Ser la primera opción de nuestros clientes al poseer tecnología de punta.	• Aumento de restricciones arancelarias en Ecuador. • Ingreso de nuevos competidores en el mercado. • Tendencia a la baja de precios de nuestros productos. • Alta sensibilidad a la variación de los precios relativos. • Excesivo fortalecimiento de nuestras competencias. • Competencia de productos importados (por calidad y denominación de origen) • Aumento en las exigencias de los entes reguladores para procesos.

1.2.2.2 Microentorno

El microentorno de Galipquim se lo realizó utilizando la herramienta de las cinco fuerzas de Michael Porter y así se analizó la competencia, los proveedores, los clientes, nuevos entrantes o sustitutos.

Tabla 3: Análisis Microentorno

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
COMPETENCIAS	
• Establecer alianzas comerciales, para establecer acuerdos de competencia	• Competencia los grandes grupos empresariales
PROVEEDORES	
• Materia prima a bajo costo. • Aumento del poder de negociación con nuestros proveedores. • Aumento de exigencias de calidad en adquisición de materia prima.	• Exista robo de información, y a partir de esto se conviertan en nuestra competencia con bajos costos y alta calidad.
CLIENTES	
• Fiabilidad de nuestros clientes. • Precio especial hacia nuestros fieles.	• Robo de Información y preparación de nuestros productos.
NUEVOS ENTRANTES/ SUSTITUTOS	
• Perspectivas de crecimiento e intercambio de estrategias. • Fortalecimiento de nuestra marca.	• Competencia por precio de productos en el mercado. • Disminución de consumo de nuestros productos al adquirirlos a otras empresas.

2 ANÁLISIS DE REQUISITOS

La Organización (empresa o compañía) debe establecer, documentar implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma. El Sistema de Gestión de la Calidad es el proceso global que incluye todos los otros procesos (CCE, 2005).

Para Galipquim los requisitos que se van analizar servirán como directrices para la obtención del Sistema de Gestión de Calidad debido a que a partir de esto la organización deberá identificar los procesos necesarios que nos ayudaran a determinar la secuencia e interacción de estos procesos para tomar decisiones referentes a los criterios y métodos que permitan asegurar que la operación y el control de estos procesos sean de forma eficaz.

Dentro de los principales requisitos que se van a analizar son:

- Requisitos del Cliente
- Requisitos Legales
- Requisitos de la Organización
- Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

2.1 REQUISITOS DEL CLIENTE

Según la (ISO 9001, 2008) en el numeral 7.2 la organización debe determinar:

a) Los requisitos especificados pro el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega posteriores a la misma.

b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.

d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

Desde la creación de la empresa, bastaron 15 años de gestión para determinar cuáles son los requisitos y perfiles del cliente, lo cual es periódicamente validado a través de las actividades de seguimiento posteriores a la realización de cualquiera de los servicios que brinda Galipquim Cía. Ltda.

- Recibir información completa y sin errores sobre la gestión y entrega de los productos realizados por Galipquim.

- El personal de Galipquim esté preparado y formado para dar un buen servicio.

- Ser atendido con rapidez y sin esperas.

- Obtener información ágil y correcta sobre el estado de nuestros productos.

- Intimidad y confidencialidad mientras se es atendido por el personal de Galipquim.

- Recibir un trato amable y considerado.

- La entrega del producto es rápida y oportuna.

- Ausencia de interrupciones mientras se es atendido.

- Disponer de un horario amplio de atención a los clientes.

- Que el personal de Galipquim comprenda realmente las necesidades de los clientes.

2.2 REQUISITOS LEGALES

De acuerdo a las leyes reglamentos y requisitos para el funcionamiento de cualquier organización en el Ecuador se ha determinado que Galipquim Cia. Ltda. necesita operar cumpliendo con los siguientes requisitos legales:

- Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento
- Ley de Registro Único de Contribuyentes.
- Ley de Compañías y sus reformas.
- Ley de Propiedad Intelectual.

- Ley de Seguridad Social y sus reformatorias.
- Codificación del Código de Trabajo y sus reformas.
- Ley de Contratación Pública.

Se debe cumplir en su totalidad todos los artículos de las leyes antes citadas, exceptuando la Ley de Compañías, en esta solo aplica lo relacionado a Compañía de Responsabilidad Limitada.

2.3 REQUISISTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Con el fin de lograr brindar servicios efectivos y a su vez mejorar la satisfacción del cliente se han definido los siguientes requisitos adicionales:

- Actualización y revisión de la información de la empresa y como esta se ha ido desenvolviendo.
- Evaluación permanente del personal de Galipquim Cía. Ltda.
- Evaluación de la eficiencia de los productos realizados.
- Realización de proyectos que ayuden a la expansión de la empresa.
- Realizar actas de seguimiento, controles permanentes.
- Realización de informes con sus respectivas recomendaciones de mejora.

- Controlar el cumplimiento con lo establecido y estipulado.

- Dar seguimiento a la Planificación Estratégica.

2.4 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 especifica todos los requisitos necesarios para operar bajo el cumplimiento e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual los requisitos que solicita son los siguientes:

2.4.1 Sistema de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo (Mateo, 2010).

Para llevar a cabo un Sistema de Gestión de Calidad adecuado y exitoso como requisitos de la norma que se va a tener que presentar son los siguientes:

- Procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad (Mapa de procesos).

- Interrelación de procesos y su caracterización.

- Realización de un Manual de Calidad.

- Control de Documentos.

- Control de Registros.

2.4.2 Responsabilidad de la dirección

La dirección debe estar en condiciones de suministrar pruebas de su compromiso con el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión Calidad. Para hacerlo, debe llevar a cabo las tareas listadas anteriormente (CCE, 2005).

Los puntos a analizar en esta sección son:

- Compromiso de la dirección
- Enfoque hacia el cliente (Requisitos del cliente, satisfacción)
- Política de calidad
- Objetivos de la calidad
- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- Responsabilidad y autoridad
- Representante de la dirección
- Comunicación Interna exitosa
- Revisiones de la dirección.

2.4.3 Gestión de Recursos

La empresa deberá determinar y suministrar los recursos necesarios para implementar el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar constantemente la eficacia para trabajar periódicamente en el sistema incrementando la satisfacción del cliente (ISO 9001, 2008).

Además se deberá identificar el modo en que su organización determina los requisitos en términos de recursos. Los recursos incluyen no solo el personal sino también las instalaciones, el material y los equipos y suministros. Estos recursos son:

- Provisión de recursos
- Competencia, toma de conciencia y formación (Recursos Humanos)
- Infraestructura
- Ambiente de Trabajo

2.4.4 Realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001, 2008).

Durante la planificación de la realización del producto la organización debe determinar:

- Planificación de la realización del producto
- Determinación de los requisitos relacionados con el producto
- Revisión de los requisitos relacionados con el producto
- Comunicación con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras
- Información de las compras
- Verificación de los productos comprados.
- Control de la producción y prestación del servicio
- Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.
- Identificación y trazabilidad
- Propiedad del cliente
- Preservación del cliente
- Control de los equipos y seguimiento y medición

2.4.5 Medición Análisis y Mejora

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001, 2008). La organización deberá determinar:

- Satisfacción del cliente
- Auditoría Interna
- Seguimiento y medición de los procesos
- Control del producto no conforme
- Análisis de datos
- Mejora Continua
- Acción Correctiva
- Acción Preventiva

2.5 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO

Con el propósito de determinar cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos del cliente, de la organización, legales y de la norma ISO 9001: 2008 se elaboró una matriz de cumplimiento en la cual se analizará el estado en el que se encuentra los requisitos antes mencionados, para la interpretación de resultados se utilizaron los siguientes criterios de calificación:

Tabla 4: Criterios de Calificación

SATISFACTORIO	Cumplimiento óptimo de requisitos
INTERMEDIO	Cumplimiento parcial de los requisitos
INSATISFACTORIO	Ausencia de cumplimiento de los objetivos

Los datos para elaborar la matriz de cumplimiento de los requisitos antes mencionados, se obtuvieron por medio de entrevistas realizadas al gerente técnico, al contador, y al área administrativa de Galipquim Cía. Ltda., las cuales fueron validadas por el Ing. Raimundo Ruales, Gerente Técnico; de igual manera se realizaron reuniones finales

con el Dr. Víctor Ortíz Gonzales, Gerente General de la empresa, en las cuales se dieron a conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos dentro de la organización. Adicionalmente se realizó una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los clientes con la finalidad de conocer el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Tabla 5: Matriz de Cumplimiento de Requisitos – Requisitos del Cliente

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS				
N	REQUISITO	CALIFICACIÓN		
		SATISFACTORIO	INTERMEDIO	INSATISFACTORIO
	REQUISITOS DEL CLIENTE			
1	Recibir información completa y sin errores sobre la gestión y realización de los productos por parte de Galipquim			
2	Recibir información completa y sin errores sobre la gestión y entrega de los productos realizados por Galipquim.			
3	Que la información otorgada sea comprensible y sencilla en los requerimientos del cliente.			
4	El personal de Galipquim esté preparado y formado para dar un buen servicio			
5	Ser atendido con rapidez y sin esperas.			
6	Obtener información ágil y correcta sobre el estado de nuestros productos.			
7	Intimidad y confidencialidad mientras se es atendido por el personal de Galipquim.			
8	Recibir un trato amable y considerado.			
9	La entrega del producto es rápida y oportuna.			
10	Ausencia de interrupciones mientras se es atendido			
11	Disponer de un horario amplio de atención a los clientes.			
12	Que el personal de Galipquim comprenda realmente las necesidades de los clientes.			

Fuente: Galipquim Cia. Ltda.

Tabla 6: Matriz de Cumplimiento de Requisitos – Requisitos Legales y de la Organización

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS				
N	REQUISITO	CALIFICACION		
		SATISFACTORIO	INTERMEDIO	INSATISFACTORIO
	REQUISITOS LEGALES			
1	Ley Régimen Tributario Interno y su reglamento			
2	Ley Registro Unico de Contribuyentes			
3	Ley de Companias y sus reformas			
4	Ley de Propiedad Intelectual			
5	Ley de Seguridad Social			
6	Codificación del Código de Trabajo y sus reformas			
7	Ley de Contratación Pública			
	REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN			
8	Actualización y revisión de la información de la empresa y verificar como esta se ha ido desenvolviendo.			
9	Evaluación permanente al personal de Galipquim Cía Ltda.			
10	Evaluación de la eficiencia en Galipquim.			
11	Evaluación de la eficacia en Galipquim.			
12	Realizar actas de seguimiento y controles permanentes.			
13	Realización de informes con sus respectivas recomendaciones de mejora.			
14	Controlar el cumplimiento con lo establecido, y estipulado.			
15	Senalización adecuada de Galipquim, tanto en el exterior como en el interior de la empresa.			
16	Instalaciones con buenas condiciones ambientales (temperatura, iluminación limpieza)			
17	Dar seguimiento a la Planificación Estratégica			

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Tabla 7: Matriz 1 - Cumplimiento de Requisitos – Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS				
N	REQUISITO	CALIFICACION		
		SATISFACTORIO	INTERMEDIO	INSATISFACTORIO
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008				
4	**Sistema de Gestión de Calidad**			
4.1	Procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad			
4.1	Interrelación de procesos			
4.2.2	Manual de Calidad			
4.2.3	Control de Documentos			
4.2.4	Control de Registros			
5	**Responsailidad de la dirección**			
5.1	Compromiso de la dirección			
5.2	Enfoque al cliente (Requisitos del Cliente, satisfacción)			
5.3	Política de Calidad			
5.4.1	Objetivos de la calidad			
5.4.2	Planificación del sistema de Gestión de Calidad			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad			
5.5.2	Representante de la dirección			
5.5.3	Comunicación Interna			
5.6	Revisiones de la direccion			

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Tabla 8: Matriz 2 - Cumplimiento de Requisitos – Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS				
N	REQUISITO	CALIFICACION		
		SATISFACTORIO	INTERMEDIO	INSATISFACTORIO
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008				
6	Gestión de Recursos			
6.1	Provisión de Recursos			
6.2.2	Competencia, formación y toma de decisiones (Recursos Humanos)			
6.3	Infraestructura			
6.4	Ambiente de Trabajo			

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Tabla 9: Matriz 3 - Cumplimiento de Requisitos – Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS				
N	REQUISITO	CALIFICACION		
		SATISFACTORIO	INTERMEDIO	INSATISFACTORIO
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008				
7	Sistema de Gestión de Calidad			
7.1	Planificación de la realización del producto			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto			
7.2.2	Revision de los requisitos relacionados con el producto			
7.2.3	Comunicación con el cliente			
7.3	Diseño y desarrollo			
7.4	Compras			
7.4.2	Información de las			
7.4.3	Verificación de los productos comprados			
7.5.1	Control de la produccion y prestacion del servicio			
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio			
7.5.3	Identificación y trazabilidad			
7.5.4	Propiedad del cliente			
7.5.5	Preservación del producto			
7.6	Control de los equipos, seguimiento y medición			

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Tabla 10: Matriz 4 - Cumplimiento de Requisitos – Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS				
N	REQUISITO	CALIFICACION		
		SATISFACTORIO	INTERMEDIO	INSATISFACTORIO
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008				
8	Medicion, análisis y mejora			
8.2.1	Satisfacción del cliente			
8.2.2	Auditoría Interna			
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			
8.2.4	Seguimiento y medición del producto			
8.3	Control del producto no conforme			
8.4	Análisis de datos			
8.5.1	Mejora Continua			
8.5.2	Accion Correctiva			
8.5.3	Accion Preventiva			

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Se puede concluir después del análisis de la matriz de cumplimiento en donde se evalúa los requisitos del cliente, de la organización, legales y sobretodo de la Norma ISO 9001:2008 con su criterio de calificación los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 11: Resultados de Matriz de Cumplimiento de Requisitos

	CALIFICACIÓN			TOTAL
	Satisfactorio	Intermedio	Insatisfactorio	
Cumplimiento de Requisitos del Cliente	12	0	0	12
%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Cumplimiento de Requisitos Legales	5	0	1	6
%	83,33%	0,00%	16,67%	100,00%
Cumplimiento de Requisitos de la Organización	0	4	6	10
%	0,00%	40,00%	60,00%	100,00%
Cumplimiento De Requisitos De La Norma	0	19	22	41
%	0,00%	46,34%	53,66%	100,00%
Total Matriz de Cumplimiento	**17**	**23**	**29**	**69**
	24,64%	**33,33%**	**42,03%**	**100,00%**

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Requisitos del cliente

La Figura 2 refleja el cumplimiento de los requisitos por parte del cliente, en el cual se evaluaron 12 puntos relevantes con un resultado del 100% de cumplimiento óptimo. En la actualidad Galipquim Cía. Ltda. a pesar de no contar con un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos bajo la norma internacional ISO 9001:2008, posee el total de aceptación de sus clientes en criterios de información, atención, personal y servicios que ofrece la entidad; por dicha razón el principal objetivo de implementar un sistema de gestión de calidad es incrementar

la satisfacción del cliente mediante procesos de mejora continua gracias a la certificación internacional que brinda prestigio y garantías al desarrollo productivo de la compañía como al beneficio de la sociedad.

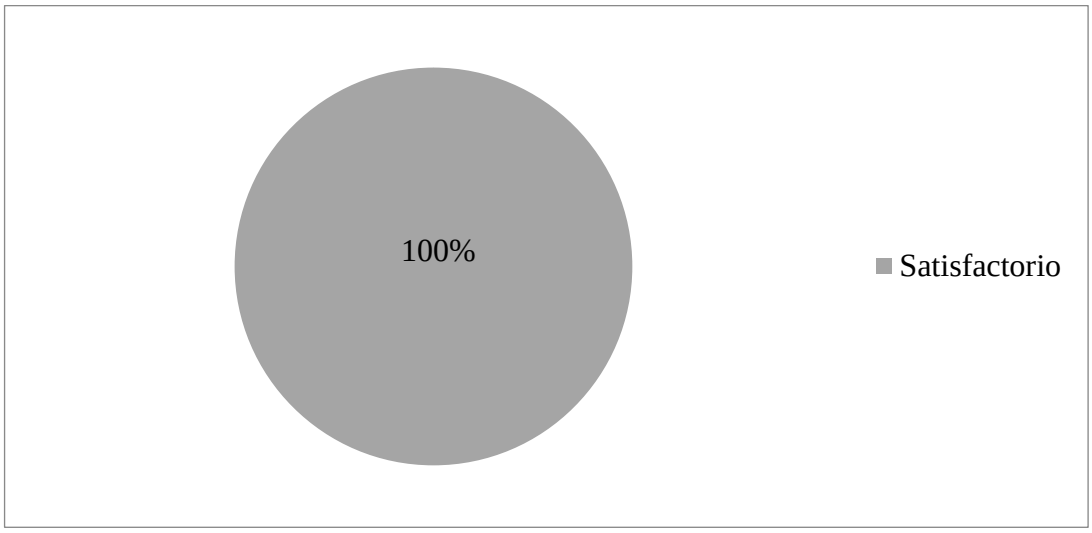


Figura 2: Cumplimiento de Requisitos del Cliente

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Requisitos Legales:

Dentro del análisis de los requisitos legales se evaluaron 7 puntos, los cuales se encuentran que, el 83,33% como cumplimiento óptimo y un 16,67% cumplimiento parcial de los requisitos, por lo tanto se puede concluir que, la entidad cumple con la mayoría de requisitos legales tanto para la constitución como para el correcto manejo de sus actividades empresariales. Se espera que en un futuro se pueda emplear la Ley de Propiedad Intelectual y la Ley de Contratación Pública, las mismas que van de la mano con el crecimiento empresarial. Es fundamental que Galipquim se enfoque en llevar acabo un fiel cumplimiento de leyes y reglamentos que engloban sus operaciones a fin de respaldar su funcionamiento con transparencia, efectividad y competitividad que permitan beneficiar tanto a usuarios internos como externos.

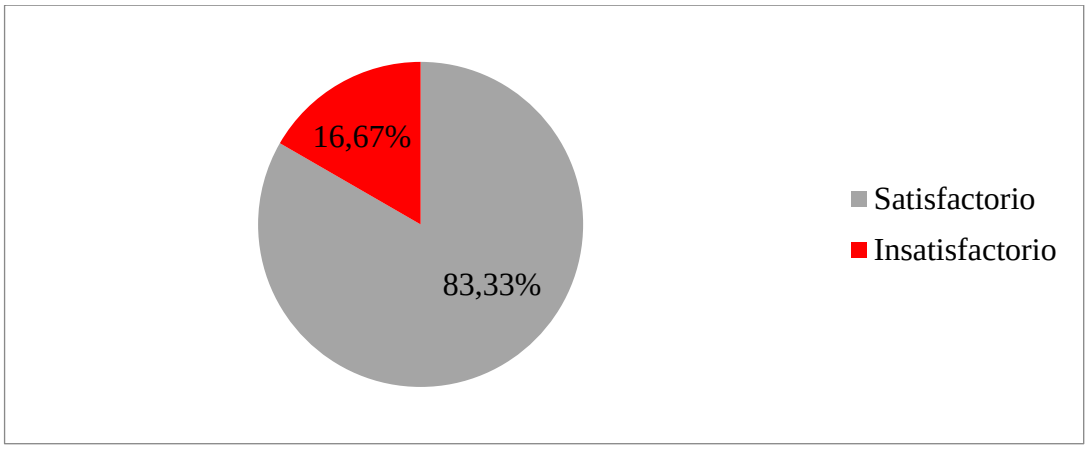


Figura 3: Cumplimiento de Requisitos Legales

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Requisitos de la Organización:

El análisis sobre los requisitos de la organización incluyeron 10 criterios obteniendo los siguientes resultados: el 60% de ausencia de cumplimiento de requisitos y 40% cumplimiento parcial de los mismos. La información que refleja la Figura 4, significa que en Galipquim no se está realizando de manera óptima las actividades internas de la organización como la evaluación del personal, seguimientos de controles y planificación estratégica, evaluación de la eficiencia, entre otras. Al ser una pequeña empresa no posee los lineamientos generales en lo que respecta a sus procesos internos, los mismos que se consideran un pilar fundamental en el desarrollo de la organización para que ésta ejecute sus operaciones con medidas de seguimiento y control.

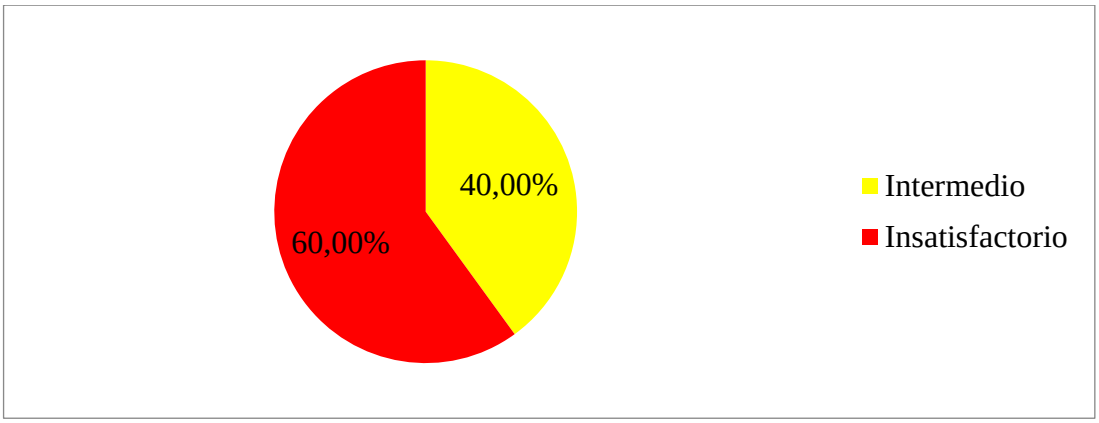


Figura 4: Cumplimiento de requisitos de la organización

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Tabla 12: Resultados de Matriz de Cumplimiento de Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

	CALIFICACION			TOTAL
	Satisfactorio	Intermedio	Insatisfactorio	
Punto 4: Sistema de Gestión de la Calidad	0	2	3	5
%	0,00%	40,00%	60,00%	100,00%
Punto 5: Responsabilidad de la dirección	0	1	8	9
%	0,00%	11,11%	88,89%	100,00%
Punto 6: Gestión de Recursos	0	2	2	4
%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%
Punto 7: Realización del producto y servicio	0	9	5	14
%	0,00%	64,29%	35,71%	100,00%
Punto 8: Medición, análisis y mejora	0	5	4	9
%	0,00%	55,56%	44,44%	100,00%
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA	**0**	**19**	**22**	**41**
	0,00%	**46,34%**	**53,66%**	**100,00%**

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Sistema de Gestión de Calidad:

En el punto 4, una vez realizado la calificación del Sistema de Gestión de Calidad, podemos evidenciar notablemente que los resultados obtenidos corresponde a un 0% de cumplimiento satisfactorio de los requisitos que exige la norma en la evaluación de este punto, por otro lado también existe un 40% de cumplimiento intermedio, y un 60% de un cumplimiento insatisfactorio en el resultado sobre este análisis de la norma.

Con esto se puede concluir que no existe los procesos necesarios para la realización de este punto, Sistema de Gestión de Calidad, y al no existir es indudable que no exista una interrelación de estos, para lo cual se realizara la creación de estos procesos teniendo en cuenta una secuencia e interacción asegurando que la operación de los mismos sean eficaces. Por otra parte vemos que hay un cumplimiento insatisfactorio o una ausencia de cumplimiento en lo que concierne a un manual de calidad, no existe nada desarrollado para este punto. Pero en lo que respecta a un Control de Documentos y Control de Registros hay un cumplimiento intermedio, existen evidencias y registros sobre estos puntos.

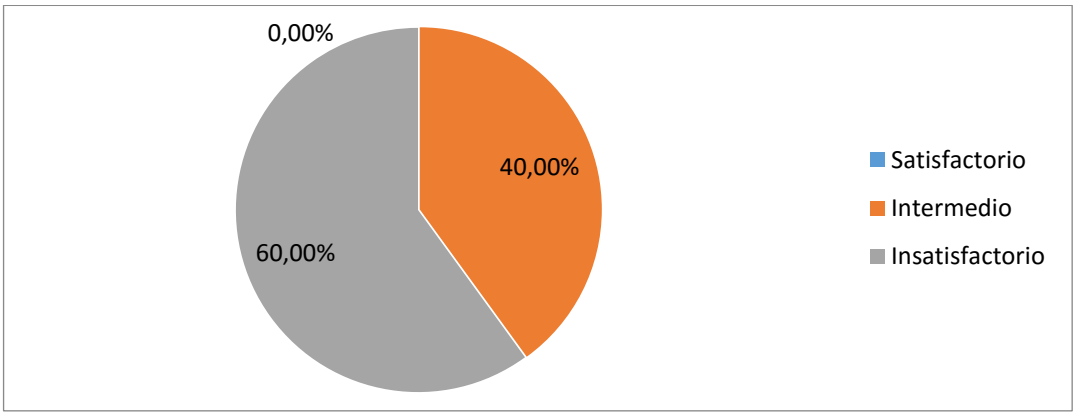


Figura 5: Punto 4- Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Responsabilidad de la Dirección

Al analizar los resultados obtenidos en el punto 5 de la Norma ISO 9001:2008; Responsabilidad de la Dirección, podemos observar que existe un cumplimiento satisfactorio del 0%, es decir, no existe un compromiso por parte de la dirección, si bien sabemos la delegación de responsabilidad están bien definida en la organización pero al ser una empresa en crecimiento, Galipquim está más enfocada al cliente (requisitos, satisfacción) es por eso su permanencia en el mercado, donde representa el 11,11% de cumplimiento intermedio.

Finalmente existe un cumplimiento insatisfactorio o ausente del 88,89%, al no tener una planificación, política y objetivos de un Sistema de Gestión de Calidad se hace muy complicado, es por esto se ha visto la necesidad de crearlos para ser revisados periódicamente y ver la manera en la que estos sean medibles y coherentes con el propósito de la organización, fortaleciendo y creando una comunicación interna eficaz junto revisiones de la dirección que hace falta en la organización debido a que no existe nada desarrollado en estos puntos.

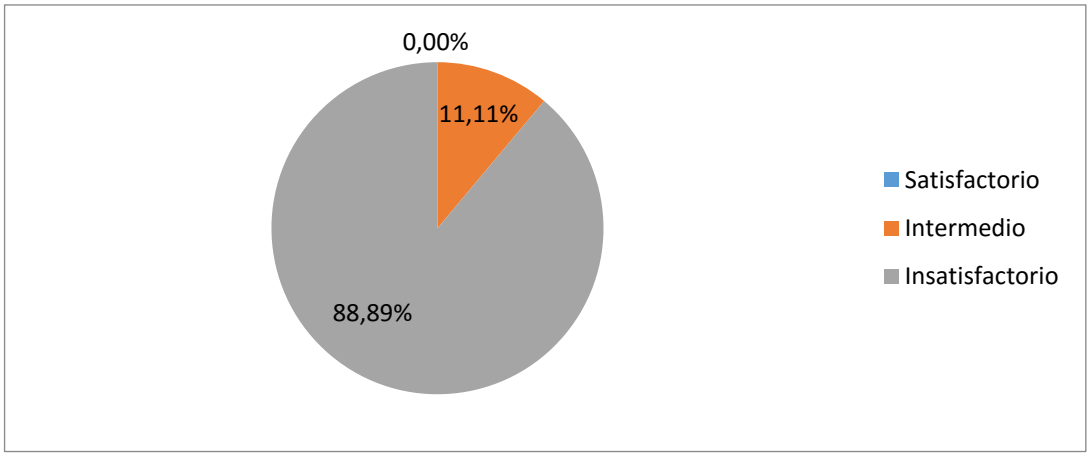


Figura 6: Punto 5- Responsabilidad de la dirección

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Gestión de Recursos

En la calificación del punto 6, Gestión de Recursos, existe un 0% de cumplimiento satisfactorio, por otra parte se observa un 50% en lo que se refiera a cumplimiento intermedio, esto significa que la empresa posee un espacio adecuado para el propósito de Galipquim pero todavía hay ciertas cosas que se tienen que mejorar para que esta infraestructura logre la conformidad con los requisitos del producto. Así como también necesita mejorar el ambiente de trabajo de esta manera nos permitirá determinar y gestionar factores físicos, ambientales necesarios para lograr los requisitos del producto.

Finalmente existe un 50% en ausencia de cumplimiento, debido a que falta fortalecer la gestión financiera en lo que concierne a una provisión de recursos necesarios, así como también se necesita realizar una gestión de recursos en la parte de competencia, formación y toma de conciencia para que el personal se sienta capacitado y apto para realizar las actividades.

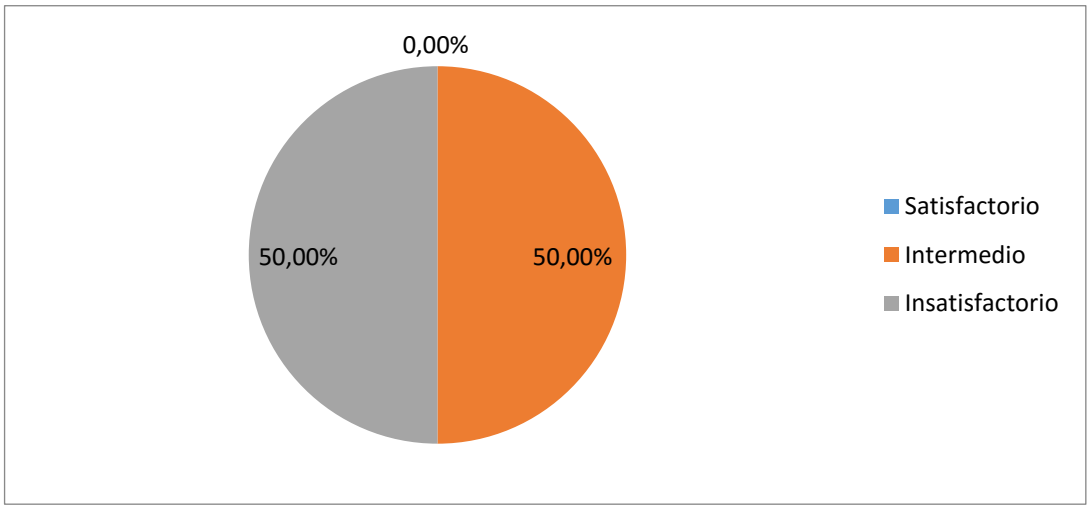


Figura 7: Punto 6- Gestión de Recursos

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Realización del Producto

En la calificación del punto 7, Realización del Producto, se evaluaron 14 puntos a considerar donde podemos evidenciar que existe un 0% de cumplimiento satisfactorio de los requisitos que exige este punto de la Norma, debido a que es la primera vez que se diseña este Sistema de Gestión de Calidad así que es razonable que la empresa no cumpla satisfactoriamente con los puntos, por otra parte también podemos notar que existe un 64,29% en lo que respecta a un cumplimiento intermedio, a través de esta investigación se va a realizar un levantamiento de procesos de la organización considerando y evaluando todos puntos débiles y fuertes de Galipquim, realizando también una correcta planificación de los mismos, con esto la empresa buscará obtener una determinación verídica sobre los requisitos relacionados con el servicio y producto, si bien se conocía cuáles eran los requisitos del cliente, pero aquí lo más importante que se va a realizar es el fortalecimiento de la comunicación con el cliente, tomando en cuenta sugerencias y quejas para así obtener una retroalimentación que involucre todas las partes de la organización teniendo un solo propósito: mejorar los servicios de la empresa para la fidelización del cliente. Por otro lado en lo que se refiere a diseño y desarrollo, así mismo existe una débil gestión, esto es porque Galipquim está desarrollando nuevos productos y está en proceso de introducción de nuevos bienes y servicios para realizar un correcto control y validación de producción como para la prestación del servicio. También se puede ver que existe un nivel intermedio en lo que respecta a identidad y trazabilidad para lo cual la empresa necesitará realizar seguimiento de medición y control de identificación del producto, para así poder mejorar la preservación del producto y realizar un control adecuado de los equipos utilizados en la producción que son otros puntos que se tienen que mejorar.

Finalmente se puede evidenciar un 35,71% en cumplimiento insatisfactorio o ausencia del mismo, en lo que concierne no se tiene una adecuada gestión compras, en donde se lleve un control más detallado de los productos y propiedad del cliente debido a que este se ha determinado una exclusión debido a que en Galipquim su giro y naturaleza del trabajo no exige bienes que sean propiedad del cliente.

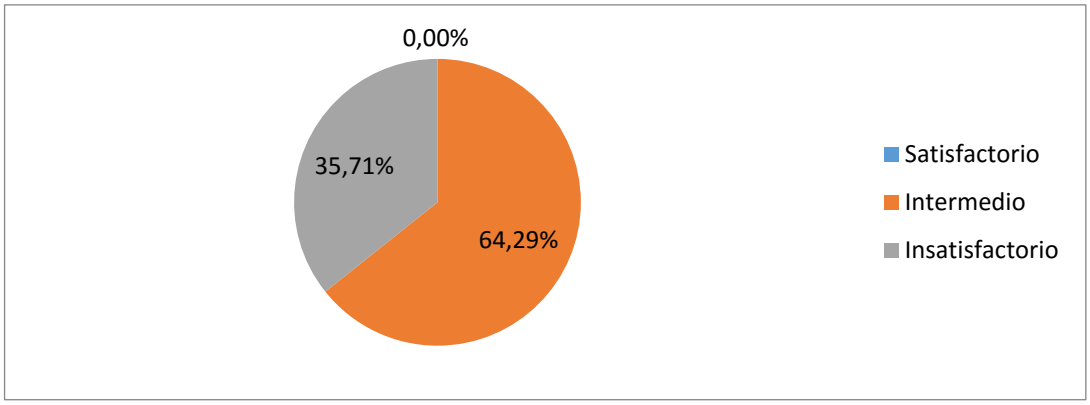


Figura 8: Punto 7- Realización del Servicio

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

Medición análisis y mejora:

Una vez evaluado el punto 8, Medición análisis y mejora, se puede evidenciar que existe un 0% en el cumplimiento satisfactorio de los requisitos que exige la Norma en este punto, por otra parte vemos que consta un 55,56% de incumplimiento intermedio, si bien sabemos que la satisfacción del cliente es importante, falta tomar acciones preventivas sobre la percepción del cliente, así como también el seguimiento y medición de los procesos y productos. Finalmente se tiene como incumplimiento insatisfactorio un 44,44% debido a que no se posee un control adecuado del producto no conforme, como también no existe un análisis de datos, mejora continua ni tampoco consta de acciones correctivas.

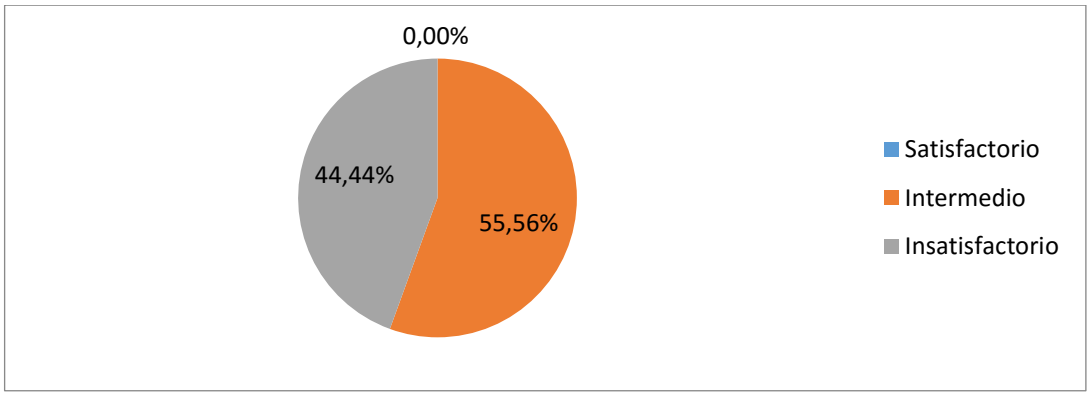


Figura 9: Punto 8- Medición, Análisis y Mejora

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad.

Este sistema comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que se necesita para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de los productos y servicios y para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

Hablar de un Sistema de gestión de Calidad engloba todo lo que se refiere a la familia de las Normas ISO, especialmente la ISO 9001 en donde esta nos va ayudar a definir y realizar todo lo que una organización debe hacer y cumplir, para el mejoramiento de la misma, pero de la manera como lo hagamos eso es facultad de cada organización. Desde un punto de vista general un Sistema de Gestión de Calidad nos va ayudar principalmente para:

- De forma planificada y sistematizada asegurar que nuestros productos y servicios se ajusten a las expectativas de los consumidores logrando principalmente la satisfacción del cliente.

- Lograr el compromiso de toda la organización y todos los recursos humanos, para el cumplimiento de un sistema de calidad es necesario un compromiso real de todos los que forman parte.

- Encontrar, identificar y atender las dudas así como las expectativas de los clientes y necesidades de los compradores para de esta manera mejorar la calidad y el servicio de nuestros productos.

- Conseguir el mejoramiento de toda la organización como un todo, logrando medir la productividad alcanzada.

- Enfrentarnos más claramente a los objetivos planteados por parte de la organización generando de esta manera una visión clara a lo que queremos.

- Alcanzar la calidad de nuestros productos y servicios.

- Generar confianza y fidelidad en nuestros clientes actuales y potenciales para saber que se está haciendo bien las cosas teniendo grandes oportunidades de expandir el mercado.

3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

3.2.1 Cadena de Valor

La cadena de valor industrial se define como el conjunto interrelacionado de actividades creadoras de valor, la cual va desde la obtención de fuentes de

materias primas, hasta el producto terminado es entregado al consumidor final, incluyendo las actividades de post venta (Morillo, 2005).

Para Galipquim su cadena de valor principalmente está fundamentada en el valor percibido que genera en cada actividad que se realiza dentro de la organización, estas son:

- Satisfacción en sus clientes
- Entrega inmediata de producto



Figura 10: Cadena de Valor de Galipquim

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

3.2.2 Proceso

Los procesos tienen la finalidad de orientar a las organizaciones relacionando sus actividades con los recursos que se emplean en ellas, para originar operaciones con valor añadido dirigido, mismo que será percibido por los clientes a manera de un aumento en su satisfacción frente a los productos o servicios ofrecidos (López.S, 2007).

Existen diferentes autores y varias formas para poder definir a los procesos entre las más significativas podemos resaltar:

- Según la (CCE, 2005) se define al proceso como un: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.”

- Conjunto de actividades de carácter comercial o de producción existentes en una organización, representa a las interacciones entre ciertas combinaciones de personas, materiales, equipos, métodos, mediciones además de ambientes para generar un resultado siendo este un producto o servicio. (Besterfield.D, 2009).

- Es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente (Pérez, 2012).

Teniendo en cuenta estas definiciones estas definiciones y sabiendo lo importante de los procesos en una industria podemos decir que toda organización sin importar su giro de negocio debe tener y existir procesos definidos que muestren claramente las interacciones con el objetivo de brindar y mejorar sus productos y servicios.

De acuerdo con Euskalit (2015) un proceso no es solo una secuencia de actividades, su mayor diferenciador son dos características esenciales detalladas a continuación:

- Variabilidad del proceso: Son ligeras variaciones en la secuencia de actividades de un proceso las mismas que se registran cada vez que el mismo se repite, estas variaciones están expresadas a través de mediciones

concretas cuyos resultados repercutirán en el grado de satisfacción del destinatario del proceso.

- Repetitividad del proceso como clave para su mejora: La repetitividad de los procesos es una característica que permite trabajar sobre el mismo y mejorarlo, debido a que cada repetición atribuye más experiencia y mejorar el proceso.

Una vez que se tienen claros estos dos conceptos es necesario acotar que ambos forman parte de una jerarquía compuesta de la siguiente manera:

- Macro-procesos: Es la representación global de todos los procesos que se llevan a cabo conjuntamente en la organización (Rojas Moya, s.f.).

- Procesos: Conjunto de procedimientos que siguen un orden determinado para lograr la consecución de objetivos (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica - MIDEPLAN, 2009).

Según (Harrington, 1993) un proceso como tal siempre poseerá limitantes o limites finales del proceso, estos elementos tienen por objetivo definir los siguientes aspectos:

- Que se incluirá en el proceso.
- Que no se incluirá en el proceso.
- Cuáles son los outputs del proceso.

- Cuáles son los inputs del mismo.
- Cuáles serán los departamentos involucrados en el proceso.

Cada proceso no es un ente que trabaja por sí mismo, sino que está compuesto por otros componentes los mismos que intervienen en distintas partes del mismo desencadenándolo o dándolo inicio, transformando insumos o dándole fin y generando resultados, estos elementos son los siguientes:

- Input: Entrada principal, productos con características objetivas que responden a un estándar o criterios de aceptación definido.

- Secuencia de actividades: Conjunto de actividades necesarias para ejecutar un proceso.

- Output: Salida, producto con calidad exigida por el estándar del proceso.

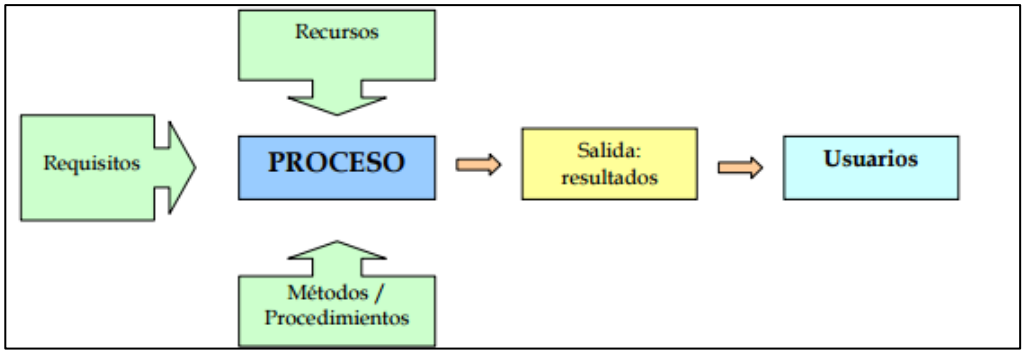


Figura 11: Representación de un proceso

Fuente: (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica - MIDEPLAN, 2009, pág. 6).

3.2.2.1 Tipos de Procesos

Para diferenciar un proceso es necesario distinguirlo de entre los tres tipos de procesos que puede tener una empresa que son:

- Proceso de dirección, estratégicos o management processes: Son un conjunto de procesos que permiten la determinación, desarrollo, seguimiento y evaluación de objetivos (Pérez, 2012).

- Procesos de apoyo, secundarios o supporting processes: Proporcionan las personas y los recursos necesarios para el proceso conforme a los requisitos de los clientes internos (Pérez, 2012).

- Procesos operativos, clave o core processes: Son procesos que combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos, aportando valor agregado (Pérez, 2012).



Figura 12: Tipos de Procesos

Fuente: (Mallar, 2010).

A continuación, se diseñará y explicará los procesos que van a formar parte de Galipquim Cía. Ltda. y cada uno de sus objetivos que van a entrar a formar parte del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo se procedió a la creación del mapa de procesos que va a formar parte de la organización junto que su interrelación para entender mejor el funcionamiento y la relación entre los procesos.

Procesos Estratégicos

a) Proceso de Dirección y Control: Controlar el alcance de los objetivos encontrados en el Plan Estratégico, para garantizar la comunicación interna y un mejoramiento del Enfoque hacia el Cliente.

b) Control y Aseguramiento de la Calidad: Evitar que se produzca elementos no conformes en todas las áreas para la obtención del producto, desde el diseño hasta la entrega de los productos terminados.

Procesos de Realización

a) Proceso Comercialización y Ventas: Satisfacer las necesidades del cliente externo con la entrega de un producto de calidad y a tiempo incrementando la rentabilidad en la organización.

b) Proceso de Investigación y Desarrollo: Coordinar y desarrollar, la preparación, modificación y generación de nuevos productos para la organización con parámetros de Calidad.

c) Proceso de Postventa: Obtener la retroalimentación del grado de cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes.

Procesos de Soporte

a) Procesos de Recursos: Gestionar de manera adecuada y eficiente los recursos financieros, humanos, infraestructura y ambiente de trabajo.

b) Procesos de Compras: Asegurar la disponibilidad de mercadería en bodega mediante la adquisición de productos de Calidad. (VER ANEXO 1)

3.2.2.2 Mapa de Procesos

El mapa de procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas – salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor (Tomás José Fontalvo y Juan Carlos Vergara Schmalbach, 2010).

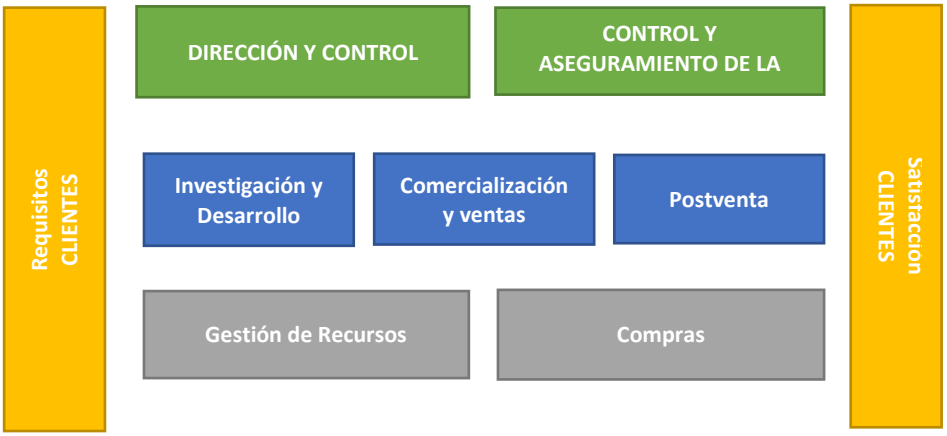


Figura 13: Mapa de Procesos de Galipquim

Fuente: Galipquim Cía. Ltda.

3.2.2.3 Interrelación de Procesos

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, se tiene que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y ver como se interactúan estos para su funcionamiento. Por lo general de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular la interrelación entre tales procesos se conoce como basado en procesos (CCE, 2005) (VER ANEXO 2).

3.2.3 Política y Objetivos de Calidad

La política de calidad y los objetivos de calidad, determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la Calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de la mejora

continua, y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un gran impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas (CCE, 2005).

3.2.3.1 Política de Calidad

Son intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresas por la alta dirección (CCE, 2005)

Pero según (ISO 9001, 2008) en el punto 5.3 de Responsabilidad de la dirección, hace referencia en qué; la alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad:

a) Sea adecuada al propósito de la organización.

b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

c) Proporciona 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

Con estas dos interpretaciones y partiendo sobre las exigencias de la Norma ISO 9001:2008, se creó una política de calidad de acorde a los requisitos se puede definir que es la siguiente:

- Ofrecer productos y servicios de la más alta calidad destinada a cumplir los requisitos, satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

- Utilizar información actualizada a nivel de clase mundial en todos los ámbitos de nuestros productos y servicios.

- Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios, tomar decisiones basadas en hechos y realizar un análisis permanente de nuestros indicadores de gestión para garantizar la efectividad.

Con esta política de Calidad de Galipquim, se puede notar claramente la empresa esta direccionada en primer lugar hacia a los clientes, segundo a nuestros servicios y productos, seguido del mejoramiento continuo de los procesos donde finalmente se enfoca en sus colaboradores.

3.2.3.2 Objetivos de Calidad

Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad, los objetivos de calidad generalmente se basan en la política de calidad de la organización (CCE, 2005).

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la 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.

Partiendo de los requisitos y explicaciones que exige la Norma ISO 9001: 2008 los objetivos de calidad planteados para Galipquim son los siguientes:

- Aumentar el grado de satisfacción y fidelidad de nuestros clientes reduciendo los plazos de entrega de nuestros productos.

- Innovar y desarrollar de manera constante nuevos productos, que sirvan y cumpla de manera adecuado con los requerimientos y expectativas de nuestros clientes.

- Manejar permanentemente indicadores de gestión orientados en el desempeño de resultados tanto en nuestros clientes como en la empresa.

3.2.4 Manual de calidad

Es un documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización (CCE, 2005)

Según la Norma (ISO 9001, 2008) la organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

a) El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.

c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

Para Galipquim teniendo en cuenta los lineamientos que exige la Norma ISO 9001: 2008 la creación de un manual de calidad es la base para la implementación de un sistema de gestión de calidad esto garantizará una mejor compresión en el cumplimiento de los requisitos legales a partir de esto facilitará la generación de valor a partir de los procesos internos adquiriendo un control continuo entre los procesos de la empresa, así como también su combinación e interacción.

Con esto se ha elaborado el siguiente manual de calidad con el objetivo de cumplir con lo estipulado anteriormente (VER ANEXO 3).

3.2.5 Procedimientos

Los procedimientos son una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso (CCE, 2005).

3.2.5.1 Control de Documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión

b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente

c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos

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) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución.

g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. (ISO 9001, 2008) (VER ANEXO 3).

Todos los documentos que van formar parte de la organización a nivel van a servir de como medio de información y soporte en donde se ha visto la necesidad de almacenar para controlar todo lo referente a la información interna de la empresa.

3.2.5.2 Control de los registros

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

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

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables (ISO 9001, 2008).

Un registro es un documento especial que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (CCE, 2005).

Para Galipquim la metodología principal que se va a manejar para el control de registros se dependerá muchos de las actividades que realice para su manejo eficiente; para cada actividad la organización debe tener la obligación de designar un responsable para su control y así mismo debe generar y registrar todos los documentos asociados a la actividad realizada. Con esta inventiva el objetivo es que se realice exámenes verificando que todo lo que se ha creado cumplan con todos los registros del Sistema (VER ANEXO 3).

3.2.5.3 Auditorías internas

Todos los profesionales conocemos de la vital importancia que tiene para el éxito del negocio contar con un equipo de Auditoria Interna que responda a los intereses del mismo y que constituya un factor aliado de la alta jefatura de la entidad, así garantizará velar por la correcta administración, uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros. Para Galipquim la creación e implementación de auditorías internas se las realizará como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de nuestra organización; de esta manera se contribuirá al cumplimiento de sus objetivos y metas aportando de esta manera un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos.

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (ISO 19011, 2011).

Un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente de obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos (Hernández Meléndez, 2007).

Hallazgos de Auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría como oportunidad de mejora (ISO 19011, 2011).

El término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad

auditada y a otras personas interesadas. Los hallazgos en la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que, en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración. (Contraloría General del Estado, 2014).

Evidencia de la auditoría

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que sin verificables. (ISO 19011, 2011).

Criterios de auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos (ISO 19011, 2011).

Equipo Auditor

Es uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos, a un auditor del equipo se le designa como líder del mismo, el equipo de auditores puede incluir auditores en formación, por otra parte puede haber observadores dentro del equipo auditor, quienes acompañan pero no auditan (ISO 19011, 2011).

Programa de auditoría

Se encuentran los detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un propósito específico (ISO 19011, 2011).

Un programa de auditoría según su definición necesariamente deberá incluir todas las actividades necesarias para poder planificar, de esta manera saber proporcionar los recursos para llevarles a cabo de forma eficaz y eficiente dentro de plazos establecidos durante el desarrollo de la auditoría.

Una organización puede establecer más de un programa de auditoría. La alta dirección de la organización debería otorgar la autoridad para la gestión del programa de auditoría. Aquéllos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría deberían:

a) Establecer, implementar, realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría, y

b) Identificar los recursos necesarios y asegurarse de que se proporcionan.

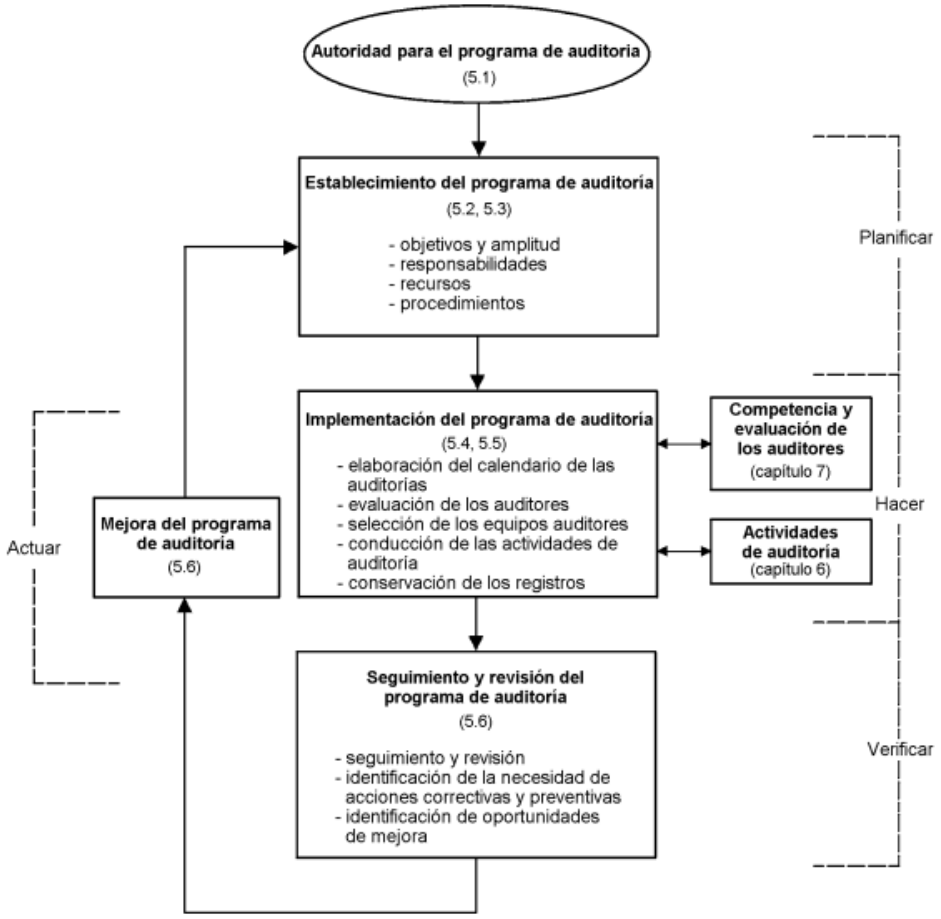


Figura 14: Diagrama de Flujo de Proceso de Auditoría

Fuente: (ISO 19011, 2011)

Plan de auditoria

Es la descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (ISO 19011, 2011).

El nivel de detalle proporcionado en el plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de ésta. Los detalles pueden diferir, por ejemplo, entre auditorías iniciales y las posteriores y también entre auditorías internas y externas. El plan de auditoría debería ser suficientemente flexible para permitir cambios, tales como modificaciones en el alcance de

la auditoría, que pueden llegar a ser necesarios a medida que se van desarrollando las actividades de auditoría in situ. El plan de auditoría debería incluir lo siguiente:

a) Los objetivos de la auditoría;

b) Los criterios de auditoría y los documentos de referencia;

c) El alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van a auditarse;

d) Las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la auditoría in situ;

e) La hora y la duración estimadas de las actividades de la auditoría in situ, incluyendo las reuniones con la dirección del auditado y las reuniones del equipo auditor;

f) Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de los acompañantes; g) la asignación de los recursos necesarios a las áreas críticas de la auditoría. (ISO 19011, 2011)

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados (ISO 9001, 2008).

El procedimiento de Auditorías Internas se lo va a realizar bajo los parámetros y directrices de las ISO 9001:2008 y la ISO 19011.

3.2.5.4 Control de Producto No Conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y contrala para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;

b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;

c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.

d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido (ISO 9001, 2008).

3.2.5.5 Acción correctiva

Las acciones correctivas son aquellas que se ejecutan cuando se descubre una no conformidad en un producto o se presenta una queja de un cliente (CCE, 2005).

Según la (ISO 9001, 2008) la organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),

b) Determinar las causas de las no conformidades,

c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,

d) Determinar e implementar las acciones necesarias, e) registrar los resultados de las acciones tomadas, y

f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

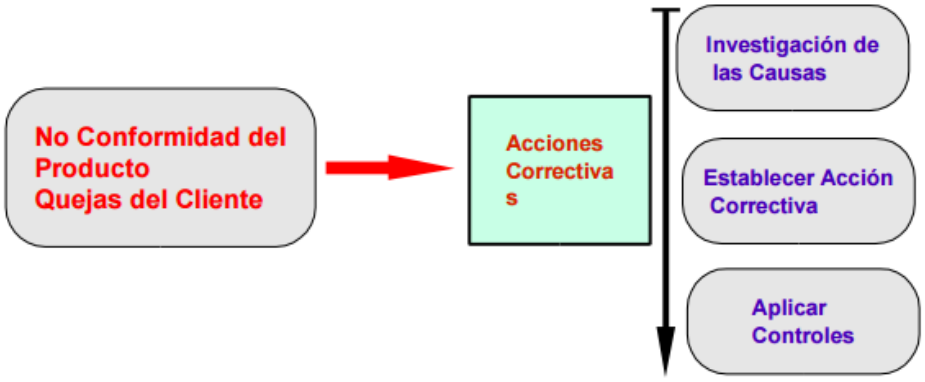


Figura 15: No Conformidad del Producto Acciones Correctivas

Fuente: (CCE, 2005)

3.2.5.6 Acciones Preventivas

Se deben realizar cuando se encuentren causas potenciales de no conformidad (CCE, 2005).

Según la (ISO 9001, 2008) la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,

b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,

c) Determinar e implementar las acciones necesarias,

d) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y

e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

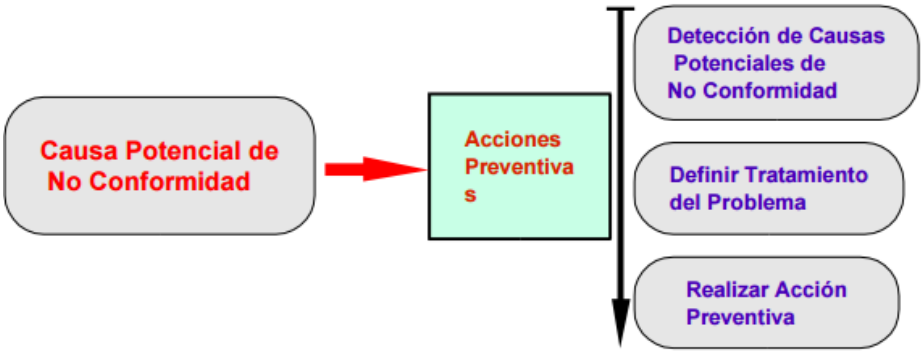


Figura 16: No Conformidad del Producto Acciones Preventivas

Fuente: (CCE, 2005)

3.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente. Los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, que consiste en: A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente.

Los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, que consiste en:

a) Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización.

b) Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.

c) Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización.

d) Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad.

e) Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad.

f) Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios.

g) Revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad.

h) Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad.

i) Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad (CCE, 2005).

Según el capítulo 5 la Norma (ISO 9001, 2008) al hablar de la responsabilidad de la dirección nos dice que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

b) estableciendo la política de la calidad.

c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.

d) llevando a cabo las revisiones por la dirección.

e) asegurando la disponibilidad de los recursos (ISO 9001, 2008).

Dentro de Galipquim Cía Ltda. por parte de la dirección estarán fundamentadas en los procesos estratégicos de la organización, el cual está vinculado con los requisitos que exige de esta Norma ISO 9001:2008, en el punto 5, evidenciando el cumplimiento de la Norma. Para la empresa el rol de Representante de la dirección del Sistema de Gestión de Calidad estará a cargo el Gerente Técnico donde asumirá este rol para el cumplimiento de las mismas.

3.4 GESTIÓN DE RECURSOS

3.4.1 Recursos Financieros

Según el capítulo 6 de la (ISO 9001, 2008) la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y

b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

3.4.2 Recursos Humanos

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 experiencia apropiadas (ISO 9001, 2008).

La organización debe:

a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.

b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.

c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (ISO 9001, 2008).

3.4.3 Infraestructura

La Organización debe determinar, proporcionar y mantener la Infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye:

a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software).
c) Servicios de apoyo como transporte y comunicación (ISO 9001, 2008).

3.4.4 Ambiente de Trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro

tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas) (ISO 9001, 2008).

En Galipquim, existe dos procesos denominado Proceso de Compras y Proceso de Gestión de Recursos, estos procesos pertenecen en el mapa de procesos a los de Soporte de la organización, en donde se puede evidenciar claramente la vinculación con la gestión de recursos que exige la Norma ISO 9001:2008 en el punto 6, esto nos explicará la función de cada uno de estos puntos en la organización teniendo un control y manejo más fácil de cada uno.

3.5 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO

La organización se debe planificar y desarrollar los procesos para la realización del producto. La planificación debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad. En esta planificación la organización debe determinar, cuando sea apropiado los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, la necesidad de establecer procesos y documentos que permitan la planificación adecuada para la metodología de operación de la organización, adicionalmente se debe determinar los requisitos especificados por el cliente desde la determinación de los requisitos relacionados del producto hasta la comunicación con el cliente en donde se determinará e implementará las disposiciones eficaces para la comunicación en base a la información del producto, las consultas y retroalimentación de los clientes, a esto se incluirá las actividades de entrega y posteriores a la misma. Posteriormente se debe tener una excelente gestión en Compras en el que consistirá que el producto adquirido (materia prima) cumpla con los requisitos de compra especificados, según esto la organización evaluará y seleccionará a los proveedores en

función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la evaluación. Todos estos servicios deben ser controlados, validados los procesos y sobretodo deben ser identificados y tener una trazabilidad para conocer el estado en el que se encuentra el servicio o tener más información del mismo. Se debe incluir los bienes que forman parte de la propiedad del cliente mientras estén bajo control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

Dentro de Galipquim, se han podido crear tres procesos de realización: el Proceso de Investigación y Desarrollo, el Proceso de Comercialización y Ventas y el Proceso de Postventa, todos estos procesos están enfocados a lo que estipula con la Norma ISO 9001:2008 en el punto 7.

3.6 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización (ISO 9001, 2008).

Dentro de Galipquim, existe un proceso denominado Control y Aseguramiento de la Calidad que pertenece a los procesos estratégicos de la organización, en el cual se

puede evidenciar que está vinculado y que cumple con los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008 en el punto 8. Este proceso está a cargo del Gerente General y Gerente Técnico de la organización debido a que; dentro de este punto se deben utilizar cuatro de los seis procedimientos obligatorias que exige esta normativa: Auditoría Interna, Control del Producto No Conforme, Acción Correctiva y Acción Preventiva.

4 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

4.1 ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Una decisión estratégica de la organización es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con el único objetivo de cumplir con los requisitos y expectativas del cliente en base a los principios que estipula esta Norma.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su giro del negocio, es por eso que en Galipquim para su implementación se vio en la necesidad de observar, analizar y decidir las áreas de intervención que van a servir como directrices para la aplicación exitosa de esta Norma que es de mucha importancia en la actualidad.

Las áreas de intervención que se establecieron en la organización van hacer directamente con el personal y los procesos, debido a que, como hemos estudiado, involucra a todas las partes, es por esto que para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para Galipquim se establecieron las siguientes etapas de intervención:

4.1.1 Capacitación

La importancia de este término ha influenciado a muchas empresas de hoy en día, convirtiéndolas en una opción clave para la sobrevivencia, crecimiento y desarrollo de las empresas, generando de esta manera un conjunto de actividades didácticas orientadas a cumplir las necesidades de la organización proporcionando conocimiento, cualidades y habilidades por parte del personal.

Para Galipquim el capacitar acerca la Norma ISO 9001:2008 permitirá al personal lograr el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, que ayudará al cumplimiento y mejoramiento de la organización a través de las ideas generadas por el personal dando como resultado habilidades y conocimientos para que hagan más apto y diestro en la ejecución del trabajo. El objetivo que se busca mediante esta capacitación es:

a) Enseñar todos los conocimientos sobre el contenido de la Norma ISO 9001 y toda la documentación que esta exige.

b) Recordar los elementos básicos constitutivos de lo que son los procesos y saber cómo se relacionan cada uno de ellos.

c) Dar a conocer los fundamentos principales de las auditorías basadas en la Norma ISO 19011, ofreciendo de esta manera preparar al personal para realizar auditorías al Sistema de Gestión por procesos como una herramienta de mejora logrando así con el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad.

d) Entender y explicar cómo es el funcionamiento que se llevará a cabo con el Sistema de Gestión de Calidad y que documentación se va a utilizar en Galipquim.

Las capacitaciones que se brindarán serán las siguientes:

a) Norma ISO 9001:2008, y Documentación

b) Procesos y la Interrelación de los mismos.

c) Norma ISO 19011, Fundamentos de las Auditorías y formación de auditores internos.

d) Sistema de Gestión de Calidad que se va a aplicar en Galipquim con su respectiva documentación.

4.1.2 Implementación

En esta etapa consiste en empezar a operar bajo las condiciones, lineamientos establecidos y diseñados de la Norma ISO 9001:20008, para Galipquim esta etapa representa la más importante, porque da inicio y apertura a la aplicación de esta Norma, que dependerá de la organización principalmente el mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

4.1.3 Primera auditoría

La realización de una primera auditoría es una etapa fundamental que tiene como fin recolectar evidencias que en la organización van a ser comparadas con varios criterios y puntos de la Norma ISO 9001:2008, la Documentación establecida por la empresa, y la documentación legal; una vez analizado se determinarán los hallazgos de la primera auditoría, ya sean positivos si se está cumpliendo con los requisitos del cliente o negativo si existe un incumplimiento de alguno de los requisitos. En esta etapa el sistema ya debe estar implementado, puesto en acción y listo para corregir y mejorar.

4.1.4 Implementación de la Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas

En esta etapa consiste en detectar e implementar las acciones correctivas para el cierre de no conformidades encontradas en la primera auditoría, cabe recalcar que en la primera auditoría realizada todas las no conformidades encontradas dentro de la organización necesariamente deben estar resueltas. Por otra parte, en esta etapa también se pone en marcha las acciones preventivas para lo cual tienen como objetivo eliminar las causas de una no conformidad potencial no deseada. En esta etapa de implementación el personal de Galipquim tiene que estar consciente de lo que está sucediendo a nivel de la implementación y es ahí cuando se tiene que tener más conciencia debido a que se va a empezar a empoderar más el Sistema de Gestión de Calidad.

4.1.5 Segunda Auditoría

En esta segunda auditoría, al igual que la anterior se trata de obtener evidencias las cuales van a ser comparadas con ciertos criterios de la Norma ISO 9001:2008, Documentación establecida por la empresa, y la documentación legal y se determinarán los hallazgos positivos o negativos, y si las acciones correctivas fueron eficaces y si no ha existido una recurrencia de errores, seguido de la segunda auditoría se elaboran una nueva solicitud de acciones correctivas que posteriormente se van a corregir, se mantiene y se mejora el Sistema de Gestión de Calidad.

Después de haber realizado y cumplido con todas las etapas mencionadas Galipquim obtiene un Sistema de Gestión de Calidad diseñando y listo para la implementación y posteriormente obtener la certificación respectiva.

4.2 CRONOGRAMA

Para la implementación de este Sistema de Gestión de Calidad se la ejecutará en 70 días laborables con el objetivo del cumplimiento de las siguientes propuestas que se destacan a continuación.

Tabla 13: Cronograma de Implementación

	ACTIVIDADES	DURACIÓN	TOTAL
	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		**70 DÍAS**
1	**CAPACITACIÓN**		**8 DÍAS**
	Norma ISO 9001: 2008 y Documentación	3 Días	
	Procesos	1 Día	
	Norma ISO 19011, Fundamentos de las Auditorías	2 Días	
	Sistema de Gestión de Calidad y Documentación de Galipquim	2 Días	
2	**IMPLEMENTACIÓN**		**30 DÍAS**
3	**PRIMERA AUDITORÍA**		**8 DÍAS**
	Desarrollo de la Auditoría	2 Días	
	Elaboración del Informe de Auditoría	2 Días	
	Elaboración del Registro de Acciones Correctivas y Preventivas	4 Días	
4	**IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**		**25 DÍAS**
5	**SEGUNDA AUDITORÍA**		**5 DÍAS**
	Desarrollo de la Auditoría	1 Día	
	Elaboración del Informe Final de Auditoría	2 Días	
	Elaboración del Registro de Acciones Correctivas y Preventivas	2 Días	

4.3 PRESUPUESTO

Un presupuesto es un plan integrador y coordinador que expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia. (Peña Novoa, 2011).

El presupuesto para la propuesta de implementación se empleará un monto destinado en donde la empresa decidirá si asumirá el costo para su respectiva certificación que será utilizado en los siguientes rubros.

Tabla 14: Presupuesto de Implementación

PRESUPUESTO			
ASUNTO	**VALOR UNITARIO**	**UNIDADES**	**TOTAL**
Consultor implementador (70 días)	$ 50,00	70	$ 3.500,00
Copias, documentos (material de capacitación, normas, informes) (mensual)	$ 0,03	4000	$ 120,00
Suministros de oficina (mensual)			$ 150,00
Computador			$ 250,00
Persona encargada de llevar la implementación y permanencia del sistema (mensual)	$ 2,28	260	$ 366,00

5 CONSIDERACIONES FINALES

5.1 CONCLUSIONES

- Un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, podemos concluir que representa una mejora en la Gestión de las Empresas, en donde la cual es de suma importancia la realización de una matriz de cumplimiento de todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, debido a que a partir de ese momento va ayudar a toda organización a realizar un diagnóstico inicial para poder saber el direccionamiento que se está tomando.

- El desarrollo de este diseño del Sistema de Gestión de Calidad va a permitir a los directivos y jefes de Galipquim Cía. Ltda. tener la plena decisión de implementarlo con el debido y correcto asesoramiento para mejorar el funcionamiento de la organización.

- Se pudo evidenciar que para obtener resultados favorables en la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 es necesario el compromiso y liderazgo de toda la dirección de Galipquim Cía. Ltda. debido a que esto representa la parte fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad para que así, se pueda crear un ambiente en el personal se encuentre involucrado y en el cual este SGC pueda operar de manera óptima.

- Se observó que toda organización tiene procesos, pero estos deben ser claramente evidenciados y definirlos y se necesita del establecimiento de indicadores tanto de eficacia como de eficiencia con el fin de obtener una mejora.

- La parte central de un Sistema de Gestión de Calidad es el funcionamiento de todos los procesos de la organización, es por esto que se debe corregirlos, mantenerlos y mejorarlos; así como también se debe conocer cómo se interrelacionan e interactúan estos procesos para saber cuáles son sus entradas y salidas.

- Los procedimientos levantados para todos los departamentos de Galipquim Cía. Ltda. permite conocer el funcionamiento interno de las actividades para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de sistemas, procedimientos y métodos.

- En Galipquim Cía. Ltda. la implementación de este Sistema de Gestión de Calidad va a ser un poco más complejo y duradero debido a que para la empresa es la primera vez que está buscando esta certificación por lo que no se tiene la experiencia previa en implementación de Sistemas de Gestión de Calidad.

- La elaboración del manual de calidad del Sistema de Gestión de Calidad en Galipquim está basado en el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 que es una herramienta fundamental para el cumplimiento porque realiza actividades de control, seguimiento, monitoreo de procesos y un diagnóstico a todas las áreas de la empresa.

5.2 RECOMENDACIONES

- Si la alta gerencia de Galipquim decide implementar el Sistema de Gestión de Calidad y posterior su certificación, la organización debe comprometerse con todo lo que se requiera para mantener esa distinción, capacitarse constantemente en todo lo que concierne a las Normas ISO y concientizar al personal en lo que a calidad se refiere.

- El presente estudio fue realizado en base a la ISO 9001:2008 y posteriormente se emitió una ISO en la que se contempla mejoras en los requisitos para obtener la certificación de Calidad se recomienda a los directivos y jefes de Galipquim estar en constante actualización de esta Norma ya que la entidad se encuentra en un ambiente de cambio y debido a ello la organización debe acoplarse a estas nuevas disposiciones.

- Para que la empresa continúe cumpliendo con los objetivos establecidos en la ISO 9001:2008 se recomienda tener una retroalimentación constante de los parámetros establecidos en las matrices de cumplimiento para que se tenga un conocimiento pleno sobre las áreas para tomar las medidas correctivas y preventivas.

- Se recomienda que todos los documentos y registros implementados en el Sistema de Gestión de Calidad deben ser revisados periódicamente para saber el adecuado funcionamiento de la organización y deben ser puestos en conocimiento a todo el personal para que de esta manera puedan estar

informados de lo que está sucediendo para junto con ellos obtener el óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

- Se recomienda revisar periódicamente los procesos levantados para conocer el correcto funcionamiento de la organización ya que a partir de los resultados que se obtenga se van a tomar decisiones de mejora para que la implementación sea de manera efectiva.

- Se recomienda realizar un seguimiento al sistema de sugerencias y quejas otorgadas por nuestros clientes para que así podamos tomar decisiones de mejora obteniendo una retroalimentación de nuestros clientes, es decir tratar de ver una queja no como amenaza sino como una oportunidad de mejora.

REFERENCIAS

1. Besterfield.D. (2009). *Control de calidad.* México: Pearson Prentice Hall.

2. CCE. (2005). ISO 9000. En CCE, *ISO 9000*. Ginebra: ISO.

3. Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2010). *Planeación Estratéfica: Fundamentos y Aplicaciones.* Río Janeiro, Brasil: Elsevier Editora Ltda.

4. Contraloría General del Estado. (10 de Febrero de 2014). *Ley Organica de la Contraloría General del Estado: Capítulo VI, Ejecución del Trabajo.* Obtenido de http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-VI.pdf

5. Espinoza, R. (2013). *Estrategias para Marketing y Pymes: Principales claves del Marketing en la pequeña y mediana industria.* España.

6. Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa.* Santa Fé de Bogotá: Mc Graw-Hill.

7. Hernández Meléndez, E. (2 de Mayo de 2007). *La auditoría interna*. Obtenido de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/la-auditoria-interna/

8. ISO 19011. (2011). *ISO 19011*. Ginebra.

9. ISO 9001. (2008). ISO 9001. En CCE, *ISO 9001*. Ginebra: ISO.

10. López.S. (05 de Septiembre de 2007). *Guía para el levantamiento, documentación y rediseño de procesos.* Obtenido de HMP: http://www.hmp.sa.cr/files/control_ interno/Otros/Procesos/Gu%C3%ADa%20para%20el%20levantamiento.PDF

11. Mallar, M. (Enero-Junio de 2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente.* Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci_arttext&tlng=pt

12. Mateo, R. J. (03 de Marzo de 2010). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de http://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/

13. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica - MIDEPLAN. (15 de Junio de 2009). *Guía para el Levantamiento de Procesos*. Obtenido de http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59-d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf

14. Morillo, M. (2005). *Análisis de la Cadena de Valor Industrial y de la Cadena de Valor Agregado para las Pequeñas y Grandes Industrias.* Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.

15. Peña Novoa, H. (2011). *Prácticas Presupuestarias para Ejecutivos.* Quito: Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.

16. Pérez, A. (2012). *Gestión por procesos.* Madrid: ESIC.

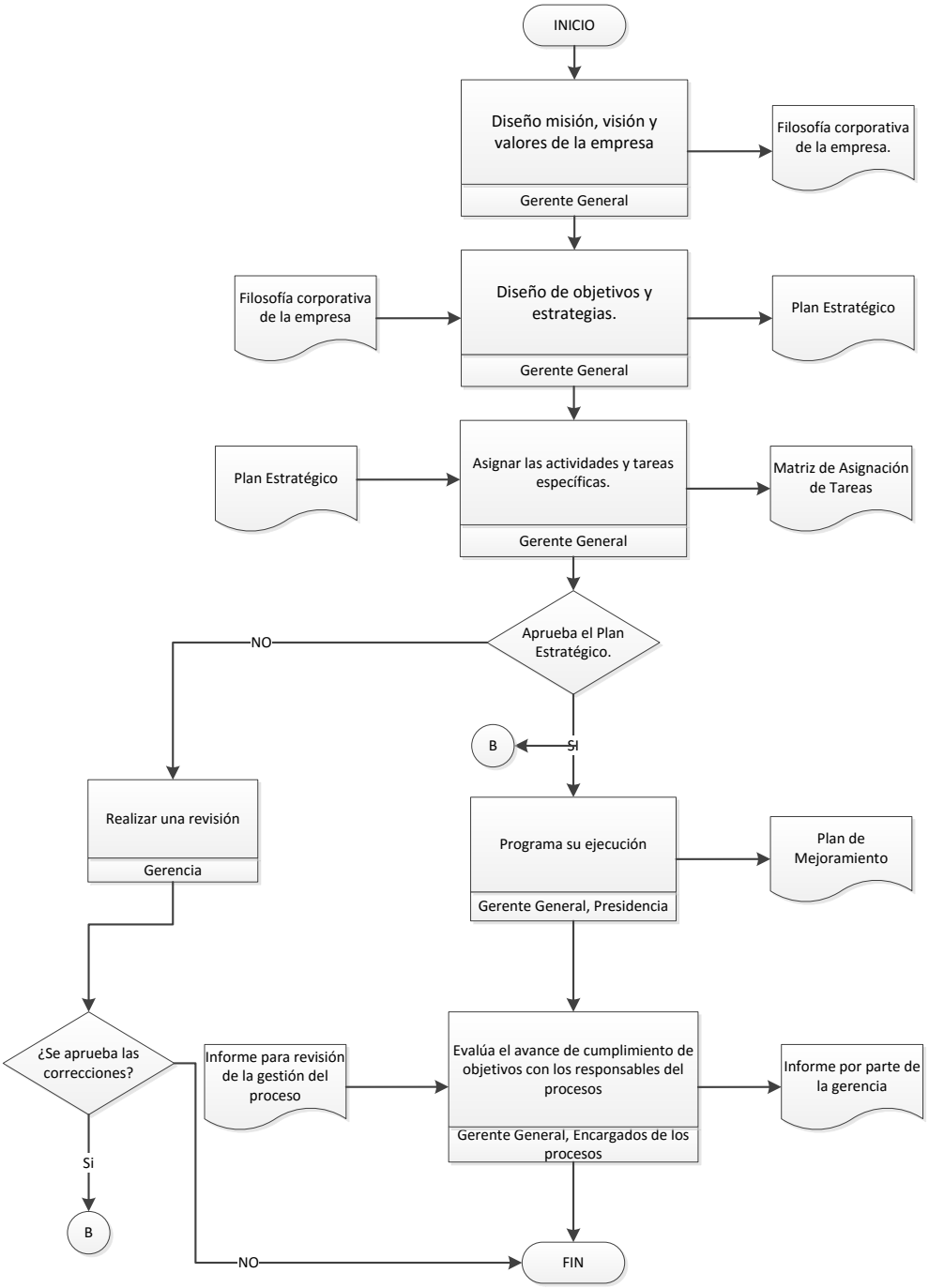
17. Rojas Moya, J. L. (s.f.). *Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del Sistema Naciona de Salud*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2015, de UEMED: http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/40.htm

18. Tomás José Fontalvo y Juan Carlos Vergara Schmalbach. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008.*

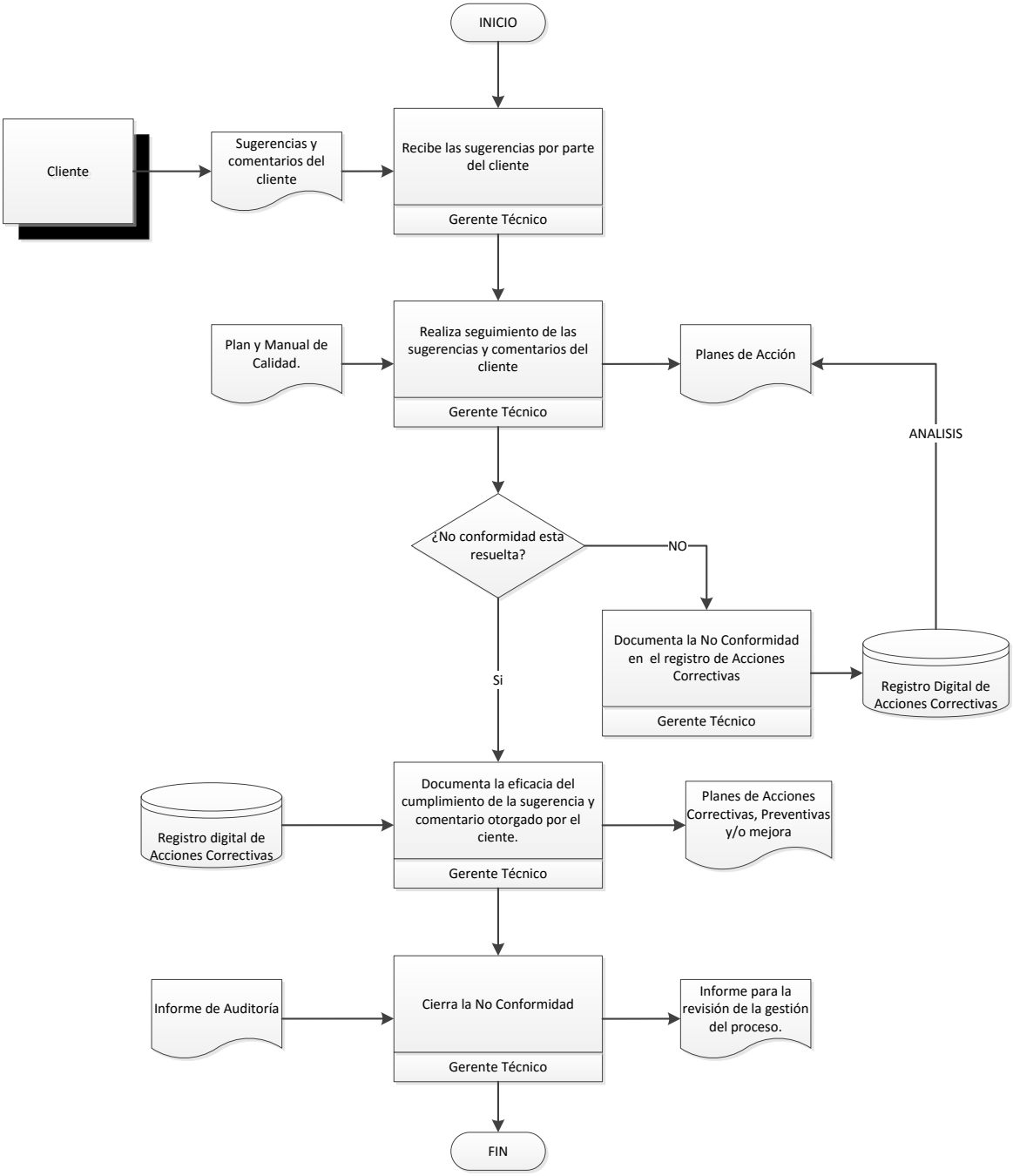
ANEXOS

Anexo 1: Procesos de Galipquim Cía. Ltda.

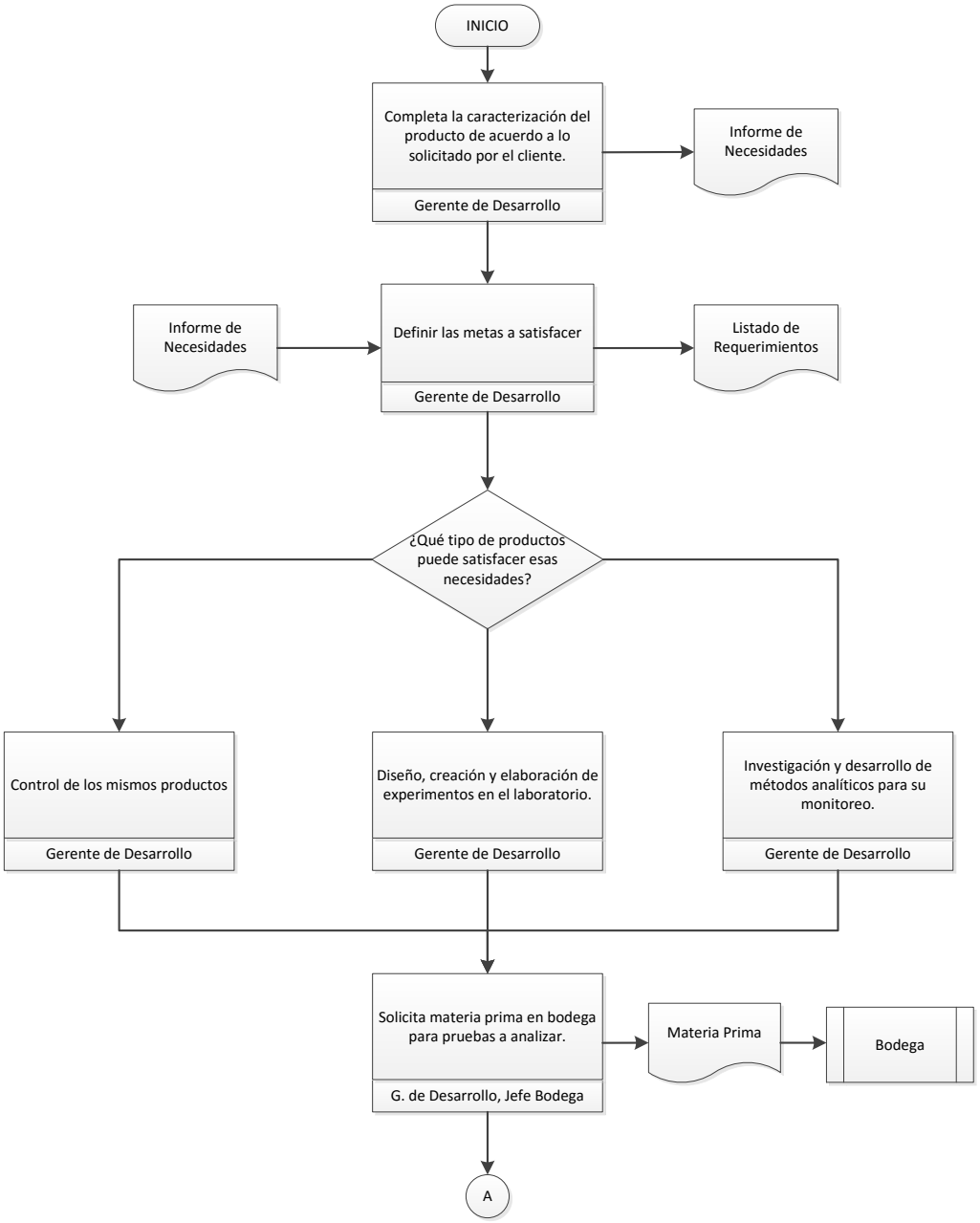
GALIPQUIM Cia.Ltda ,s,	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO 01	**Proceso: GERENCIAL**
Edición:	Pág. 1



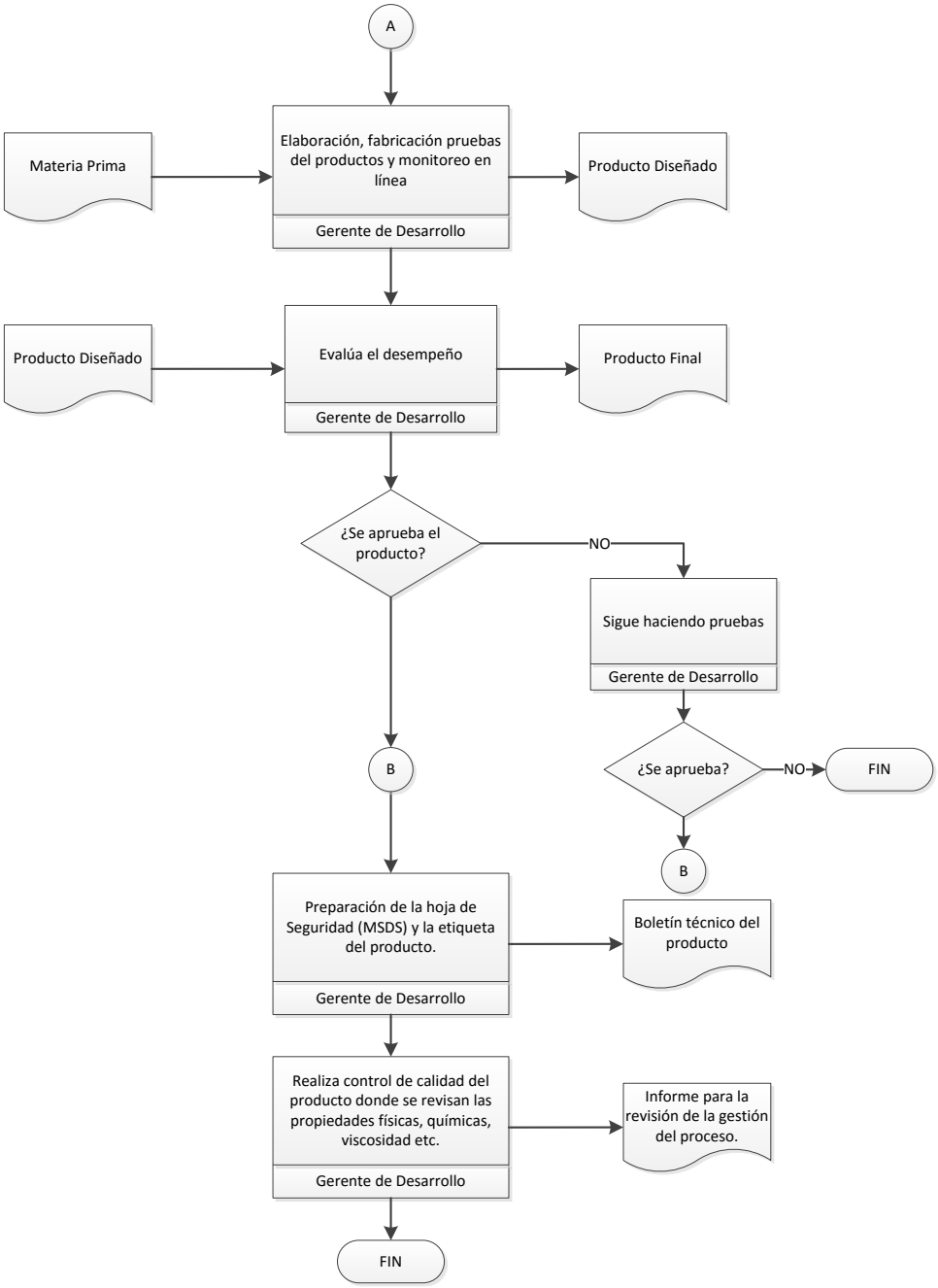
GALIPQUIM Cia.Ltda	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO 02	**Proceso:** **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**
Edición:	Pág. 1



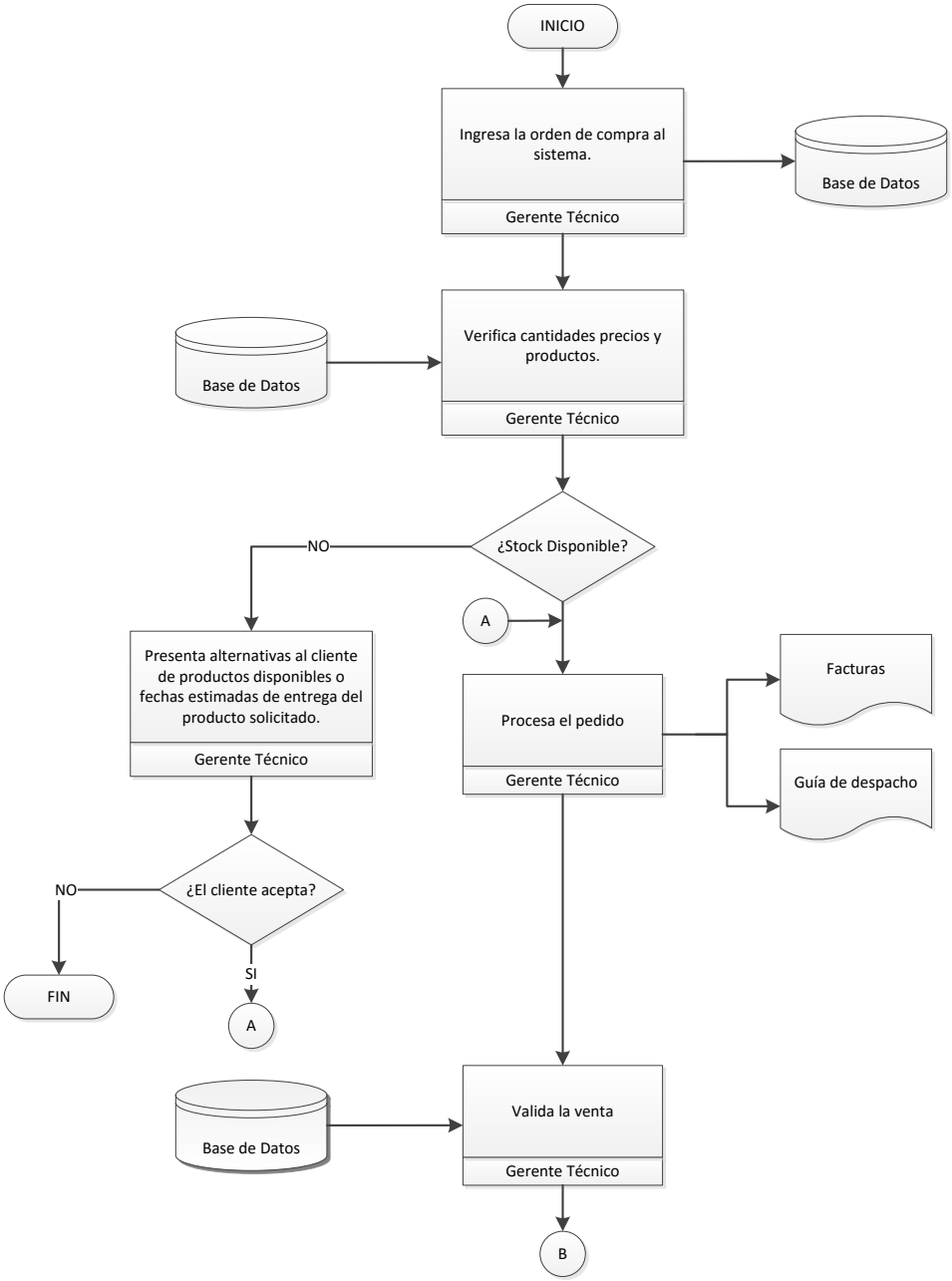
GALIPQUIM Cia.Ltda	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO 03	**Proceso:** **INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**
Edición:	Pág. 1



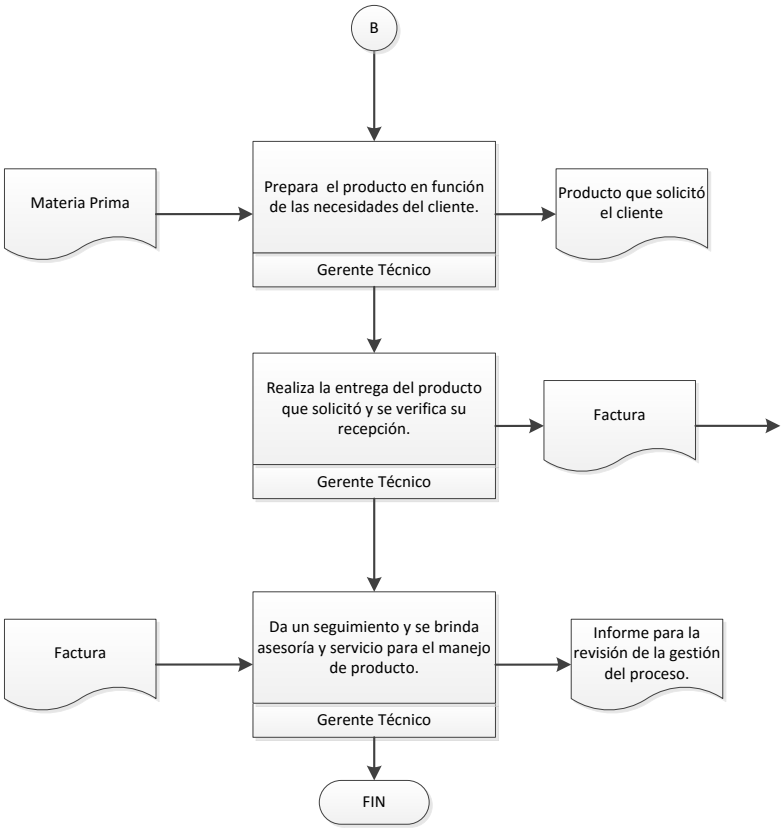
GALIPQUIM Cia.Ltda	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO 03	**Proceso:** **INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**	
Edición:		Pág. 2



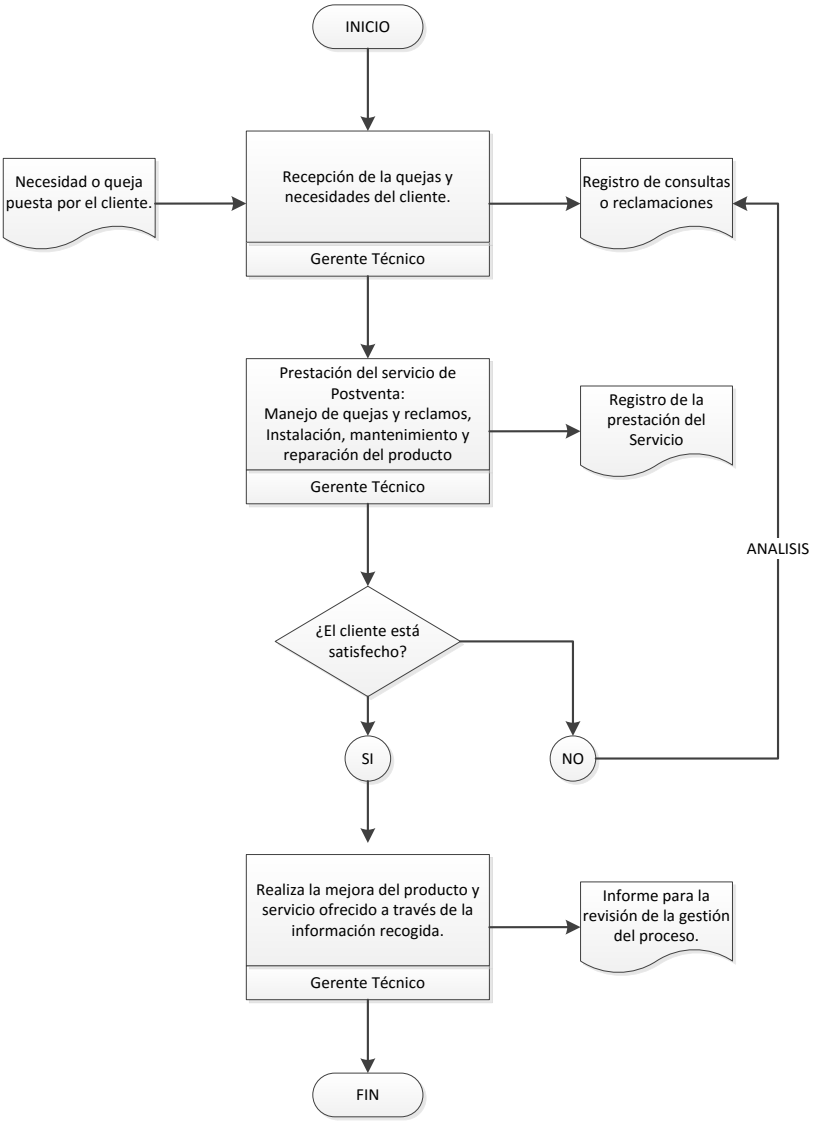
GALIPQUIM Cia.Ltda	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO 04	**Proceso:** **COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS**	
Edición:		Pág. 1



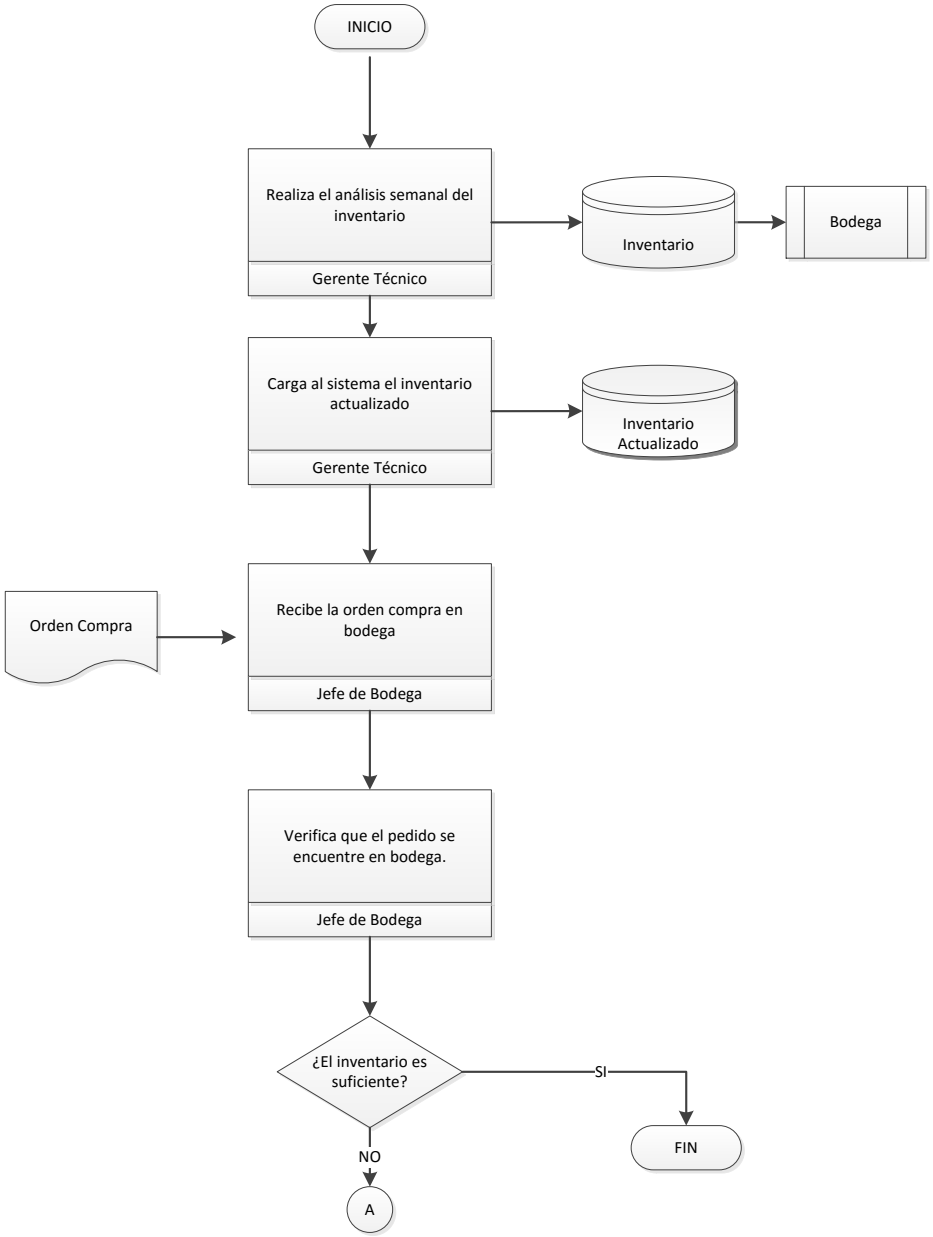
GALIPQUIM Cia.Ltda	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO 04	**Proceso:** **COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS**	
Edición:		Pág. 2



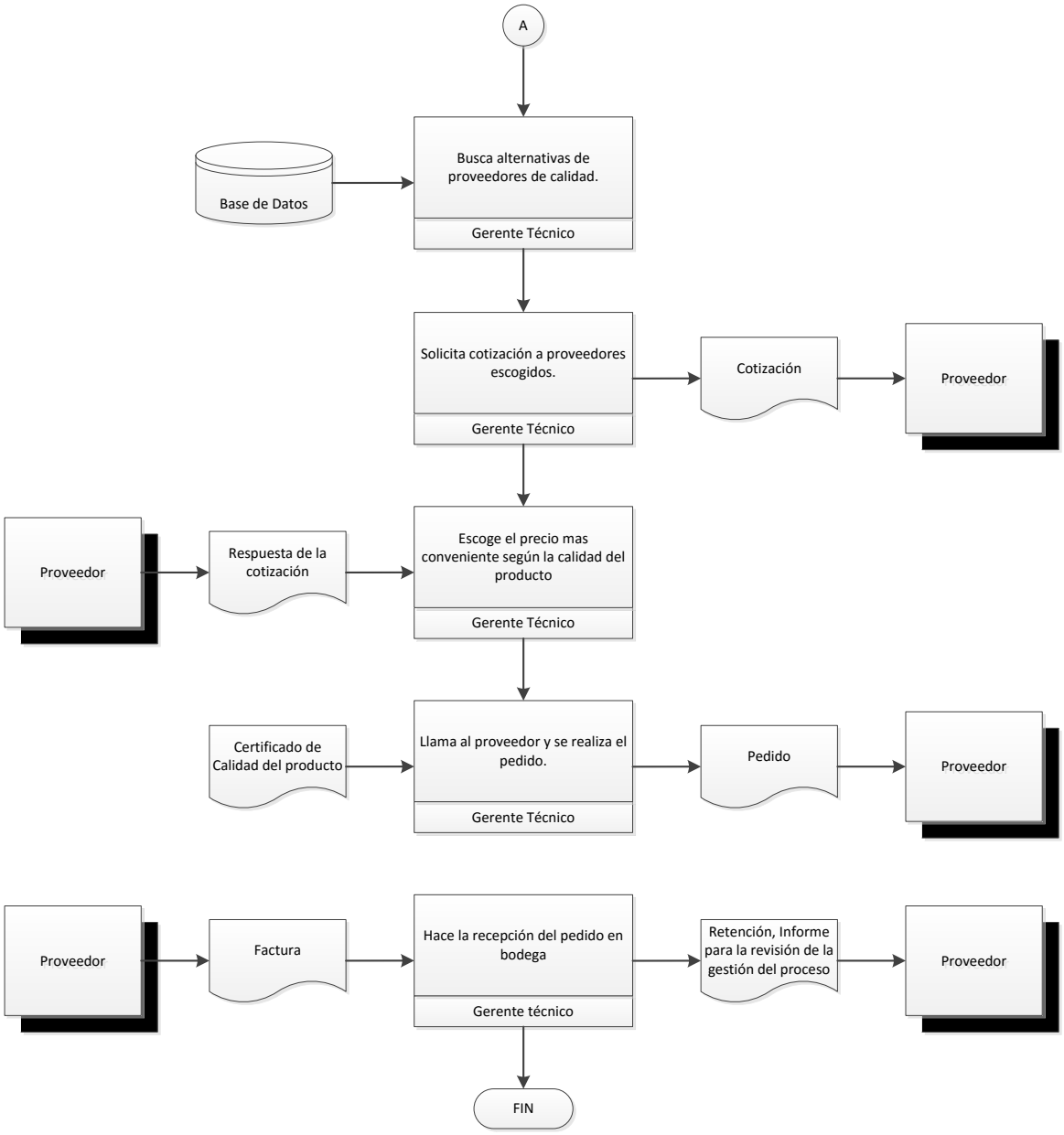
GALIPQUIM Cia.Ltda	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO 05	**Proceso:** **POSTVENTA**	
Edición:		Pág. 1



GALIPQUIM Cia.Ltda	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO 07	**Proceso:** **COMPRAS**	
Edición:		Pág. 1



GALIPQUIM Cia.Ltda	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO 07	**Proceso:** **COMPRAS**	
Edición:		Pág. 2



NOMBRE DEL PROCESO: Dirección y Control **CODIGO:** 01			**FECHA:** 03 DE FEBRERO DEL 2016		
OBJETIVO	Planear, dirigir y controlar estratégicamente la organización, suministrando los recursos necesarios para su operación, asegurando el mejoramiento de su eficacia y eficiencia logrando un posicionamiento competitivo en el mercado que permita maximizar la utilidad.	**ALCANCE**	El proceso inicia con el diseño del plan estratégico y finaliza con la evaluación de los avances de cumplimientos de los objetivos con los responsables de los procesos a traves de informes sobre la gestión del proceso.		
LIDER DEL PROCESO	Gerente General				

PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**PROCESOS Y ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**USUARIO**
Partes Interesadas Todos los procesos	Informes de Gestión Diseño del Plan Estratégico Informes de Auditoría	Proceso Gerencial Planeación Estratégica Preparación de informes de avances de cumplimientos de objetivos Asignar Tareas Identificar no conformidades y generar las acciones pertinentes Establecer acciones correctivas, preventivas. Revisar cumplimiento SGC	Plan Estratégico diseñado Plan de Mejoramiento Matriz de asignación de tareas. Informes de los procesos	Todos los procesos

DOCUMENTOS	**INDICADORES**	**REGISTROS**	**RECURSOS**		
			HUMANOS	**FINANCIEROS**	**MATERIALES**
Norma ISO 9001 Plan Estratégico Manual de Calidad Mapa de Procesos	% Nivel de Endeudamiento: (Pasivo total/Activo Total)*100 Nivel de Liquidez Activo Corriente/Pasivo Corriente % Cumplimiento de la Estrategia: (Actividades Efectuadas/Actividades Programadas)*100	Informes de Gestión Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas	Gerente General Presidente Encargados de los procesos	Presupuesto	Suministros de oficina

NOMBRE DEL PROCESO: Control y aseguramiento de la Calidad **CODIGO:** 02		**FECHA:** 03 DE FEBRERO DEL 2016		
OBJETIVO	Evitar que se produzca elementos no conformes en todas las áreas para la obtención del producto, desde el diseño hasta la entrega de productos terminados.	**ALCANCE**	El proceso inicia con el diseño y seguimiento del producto y servicio y finaliza con la resolución de la No Conformidad generada.	
LIDER DEL PROCESO	Gerente General y Jefe de Producción			
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**PROCESOS Y ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**USUARIO**
Todos los procesos Entes de control Entidades externas ICONTEC	Registro digital de Acciones Correctivas Planes y Manual de Calidad Sugerencias y comentarios del cliente	Control y Aseguramiento de la Calidad Realización del Manual de Calidad Realizar seguimiento al desempeño del SGC en informar a la Gerencia	Planes Acciones correctivas y preventivas y/o mejora. Planes de Acción Informes de Auditoría Informe general del desempeño del SGC.	Todos los procesos
DOCUMENTOS	**INDICADORES**	**REGISTROS**	**RECURSOS**	
ISO 9001 Normas INEN Plan Estratégico Manual de Calidad	Calidad en el servicio: Cantidad de llamadas contestadas en un día/ total de las llamadas. Tiempo de Atención de Clientes: Tiempo promedio/ tiempo total. Relación de Nuevos Ventas: Ventas de Nuevos productos/ Ventas Totales	Mapa de Procesos Solicitud de Acciones correctivas, preventivas y mejora Sugerencias y comentarios positivos del cliente	**HUMANOS** Responsables de los procesos Gerente Gen. Jefe de Producción	**FINANCIEROS** Presupuesto	**MATERIALES** Suministros de oficina

NOMBRE DEL PROCESO: Investigación y Desarrollo **CODIGO:** 03		**FECHA:** 03 DE FEBRERO DEL 2016	
OBJETIVO	Desarrollar productos en función de las necesidades del cliente con parámetros de Calidad.	**ALCANCE**	El proceso inicia con la caracterización del producto de acuuerdo a lo solicitado por el cliente y finaliza con el control de calidad del producto (revisión de propiedades físicas, químicas, estabilidad del producto, etc.)
LIDER DEL PROCESO	Jefe de Producción		

PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**PROCESOS Y ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**USUARIO**
Bodega Gerencia	Requerimientos del cliente Requisitos, lineamientos, Materiales, insumos y equipos Informe de Necesidades	Proceso de Investigación y Desarrollo Identificar los requisitos del cliente Planificar el diseño del producto y su aplicación	Producto diseñado y Hojas de seguridad (MSDS) Etiqueta del producto Boletín técnico del producto	Todos los procesos Jefe de Bodega Gerente General Gerente Técnico

DOCUMENTOS	**INDICADORES**	**REGISTROS**	**RECURSOS**		
			HUMANOS	**FINANCIEROS**	**MATERIALES**
ISO 9001 Normas INEN	%Cumpl. De aprobación del cliente: (Solicitudes del cliente/total de solicitudes emitidas)*100 Retorno de I&D: Rendimiento de I&D/Gasto de I&D Relación de Nuevos Ventas: Ventas de Nuevos productos/ Ventas Totales	Control de Parámetros de Calidad	Personal de la empresa	Presupuesto para investigación	Suministros de oficina Reactivos

NOMBRE DEL PROCESO: Comercialización y ventas		**CODIGO:** 04		**FECHA:** 03 DE FEBRERO DEL 2016	
OBJETIVO	Realizar la comercialización y la venta de los productos ofertados por la empresa para satisfacer las necesidades del cliente externo con la entrega de un producto de calidad y a tiempo incrementando la rentabilidad de la organización.		**ALCANCE**	El proceso inicia con la planificación ventas y la actualización de nuestros productos y servicios y finaliza con la entrega del producto y/o servicio.	
LIDER DEL PROCESO	Encargado de Ventas				

PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**PROCESOS Y ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**USUARIO**
Todos los procesos Proveedores Gerencia	Plan Estratégico Necesidades y espectativas del cliente Plan de ventas Requisición del cliente Materia Prima	Contacto con el cliente Elaboración del Plan de ventas Facturación y cierre de venta	Producto Informe del desempeño de la venta Factura Guía de Despacho	Todos los procesos Cliente final

DOCUMENTOS	**INDICADORES**	**REGISTROS**	**RECURSOS**		
			HUMANOS	**FINANCIEROS**	**MATERIALES**
Historico de ventas de años anteriores Orden de compra	%Cumplimiento Ventas: (# Ventas mes/# de ventas presupuestadas mes) *100 Penetración en el mercado: % clientes nuevos/total Eficiencia comercial: Pedidos/Producto y visitas realizadas	Informes Llamadas a los clientes Acta de recepción de mercaderia Encuesta de satisfacción	Personal de Ventas	Presupuesto para la compra	Suministros de oficina

NOMBRE DEL PROCESO: Postventa	**CODIGO:** 05	**FECHA:** 03 DE FEBRERO DEL 2016	
OBJETIVO	Obtener retroalimentación del grado de cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes.	**ALCANCE**	El proceso inicia con la entrega del producto y/o servicio y finaliza con la realización del informe y su respectiva revisión para evaluar el proceso.
LIDER DEL PROCESO	Gerente Técnico		

PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**PROCESOS Y ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**USUARIO**
Todos los procesos Proveedores Gerencia	Identificación de necesidades Reclamaciones de los clientes	Gestión de compras Evaluación de proveedores Proceso de Postventa	Resolución de la queja del cliente Prestación del servicio para cubrir la necesidad Informe sobre la gestión del proceso	Todos los procesos Cliente final

DOCUMENTOS	**INDICADORES**	**REGISTROS**	**RECURSOS**		
			HUMANOS	**FINANCIEROS**	**MATERIALES**
Reclamaciones de los clientes Instructivos de Atención a llamadas telefónicas. Instructivo de Servicio al Cliente.	%Nivel de Satisfacción: (# Clientes atendidos/# Clientes satisfechos)*100 Tiempo promedio del proceso de Postventa: (Fecha de ingreso de requerimiento de seguimiento - fecha de elaboración del informe)- # de ventas atendidas	Informe del pedido anterior Informe de reclamación del cliente	Personal de Ventas Cliente Final	Presupuesto	Suministros de oficina

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Recursos	**CODIGO:** 06		**FECHA:** 03 DE FEBRERO DEL 2016		
OBJETIVO	Proveer a los demás procesos institucionales la Gestión de Recursos necesaria para el desarrollo de sus actividades a través de la planificación correctos de recursos financieros, humanos (reclutamiento, selección de personal) e infraestructura.	**ALCANCE**	El proceso inicia con la planificación y asignación de los recursos y finaliza con la entrega de informes sobre el manejo y uso de los recursos entregados por parte de la compañía.		
LIDER DEL PROCESO	Gerente General				

PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**PROCESOS**	**SALIDA**	**USUARIO**
Todos los procesos	Plan Estrátegico Planificación de Recursos Solicitud de Análisis de usos de recursos	Gestión de Recursos Selección de Personal	Resultados de evaluaciones permanentes al personal Informes de uso de los recursos. Plan de acciones de mejora	Todos los procesos Personal

DOCUMENTOS	**INDICADORES**	**REGISTROS**	**RECURSOS**		
			HUMANOS	**FINANCIEROS**	**MATERIALES**
Planificación y Presupuestos de Recursos Financieros, Humanos Manual de funciones Balances de Perdidas y Ganancias Resultados de evaluaciones de Personal Planes de Mejora	% de Desperdicio: (Cantidad de desperdicios/Cantidad de unidades fabricadas)*100 % de crecimiento: (Balance de Perdidas y Ganancias del año anterior/ actual) *100	Informes Planes de mejora	Personas	Presupuestos	Suministros de oficina

NOMBRE DEL PROCESO: Compras	**CODIGO:** 07			**FECHA:** 03 DE FEBRERO DEL 2016		
OBJETIVO	Asegurar la disponibilidad de mercardería en bodega mediante la adquisición de productos de Calidad.		**ALCANCE**	El proceso inicia con la llamada al proveedor y finaliza con la recepción del producto solicitado y evaluación al proveedor		
LIDER DEL PROCESO	Jefe de Producción					
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**PROCESOS Y ACTIVIDADES**		**SALIDA**	**USUARIO**	
Proveedores Gerencia	Base de datos de Proveedores Certificados de Calidad. Factura Orden de compra	Proceso de compras Evaluación de proveedores Creación de la base de datos de los proveedores Solicitar cotizaciones y elaborar cuadro comparativo de selección		Cotización de los productos solicitados Retención Inventario actualizado Producto, materiales o insumos solicitados Informes de Gestión	Todos los procesos	
DOCUMENTOS	**INDICADORES**	**REGISTROS**	**RECURSOS**			
			HUMANOS	**FINANCIEROS**	**MATERIALES**	
Manual de calificación y evaluación de proveedores Análisis de Inventarios	Cumpl. De adquisición de mercadería de Calidad: # productos comprados/total comprados Promedio de compra: (Fecha de compra-fecha del pedido)/total de compras	Orden de compra Registros de los inventarios	Jefe de Bodega Proveedores	Presupuesto de compras	Suministros de oficina	

Anexo 2: Interrelación de los Procesos

	entrada							
salida	**DIRECCIÓN Y CONTROL**	**COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS**	**INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**	**POSTVENTA**	**GESTIÓN DE RECURSOS**	**CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**	**CLIENTE**	**PROVEEDORES**
DIRECCIÓN Y CONTROL	Planear, dirigir y controlar estratégicamente la organización, suministrando los recursos necesarios para su operación, asegurando el mejoramiento de su eficacia y eficiencia logrando un posicionamiento competitivo en el mercado que permita maximizar la utilidad.	Plan Estratégico, Informe de Seguimiento del Plan Estratégico y Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad	Plan Estratégico, Informe de Seguimiento del Plan Estratégico y Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad	Plan Estratégico, Informe de Seguimiento del Plan Estratégico y Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad	Plan Estratégico, Informe de Seguimiento del Plan Estratégico y Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad	Plan Estratégico, Informe de Seguimiento del Plan Estratégico y Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad	Comunicarse con el cliente para aumental la fidelidad mediante la administración eficiente del recurso humano.	
COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS	Entrega de informes de la cartera de clientes, así como también la actualización de productos, e informes de la gestión del proceso.	Satisfacer las necesidades del cliente externo con la entrega de un producto de calidad y a tiempo incrementando la rentabilidad de la organización.	Cumplir con las necesidades pedidas por parte del cliente cumpliendo con la solicitud de requerimientos para una correcta planificación de las Estrategias de venta.	Realizar seguimiento telefónico, vía e-mail para medir la satisfacción del clienteal momento de la entrega de productos y servicios.	Elaborar un estudio de mercado para verificar y controlar las necesidades del cliente, Observar que el trabajador este capacitado en conocimientos.	Realizar un seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados por el departamento Comercialización y Ventas	Envío de correos, ccomunicaci{on propuestas y proformas de productos a necesitar.	Buscar proveedores de Calidad.
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	Realizar la preparación y desarrollo de nuevos productos en función de las necesidades del cliente y realizar informes de la gestión del proceso.	Completar la caracterización del producto en función a lo solicitado por el cliente.	Desarrollar productos en función de las necesidades del cliente con parámetros de Calidad.	Revisar las propiedades del producto y realizar monitoreos en línea para controlar la calidad del producto.	Preparación de las Hojas de Seguridad y etiqueta e indicar al personal las propiedades del producto para garantizar la calidad.	Se revisa las propiedades físicas, químicas y funcionales del producto,estabilidad del producto y viscosidad para aumentar la calidad.	Evidenciar si el producto entregado satisfizo con las necesidades y solicitudes del cliente.	Buscar proveedores de calidad que cumpla con nuestras necesidades.
POSTVENTA	Verificar la recepción del producto y servicio por parte de nuestros cliente, y realizar informes de la gestión del proceso.	Informar sobre las novedades de los clientes al personal.	Analizar el servicio prestado para posteriorr realizar mejoras que permitan aumentar la eficiencia.	Obtener retroalimentación del grado de cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes.	Realizar un seguimiento mediante llamadas, e-mails hacia los clientes para mantenernos informados si cumple con los requerimientos del cliente y para hacer saber al cliente sobre la diponibilidad de stocks.	Identificar posibles incidencias ocurridas en cumplimiento de los pedidos de productos y servicios para su respectiva mejora y realizar la evaluación de proveedores.	Verificar que el producto que se entrego cumple con las demandas del cliente.	NO APLICA
GESTION DE RECURSOS	Análisis de solicitud de uso de recursos, Balances de Pérdidas y Ganancias, Manual de funciones, Requirimientos de capacitación de personal, Resultados de evaluaciones permanentes al personal, Informes de ususode uso de recursos.	Planificación de Recursos, Plan de Acción para mejorar la competencia laboral, y capacitaciones al personal	Planificación de acción para mejorarla la competencia, capacitar al personal para el manejo de insumos que permitan aumentar la calidad en nuestros servicios.	Planificación de acción para mejorarla la competencia, capacitar al personal para el manejo de insumos que permitan aumentar la calidad en nuestros servicios.	Proveer a los demás procesos que forman parte de la empresa la Gestión de Recursos necesaria para el desarrollo de sus actividades a través de la planificación correctos de recursos financieros, humanos (reclutamiento, selección de personal) e infraestructura..	Realizar indicadores de Gestión que midan el midan el nivel de cumplimiento, Plan de capacitación del personal, Distribuir de forma adecuada las funciones y tomar decisiones para el mejoramiento del producto no conforme	Facturas	Requerimientos de materiales y suministros, Pago de facturas.
CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Informes de Auditorías, evaluaciones permanentes de satisfaccoón del cliente, Procedimientos documentados ISO, Planes de Acciones Correctivas y Preventivas, Registro de Control de Producto no Conforme.	Retroalimentación de Registro de Acciones Correctivas y Preventivas, Revisión de los procedimientos documentados ISO	Realizar pruebas para evitar que se genere una no conformidad.	Realizar pruebas para evidenciar el mejoramiento de nuestros productos así como también aumentar el servicio para crear satisfacción en el cliente.	Informes de Auditorías, evaluaciones permanentes de satisfaccoón del cliente, Procedimientos documentados ISO, Planes de Acciones Correctivas y Preventivas, Registro de Control de Producto no Conforme.	Evitar que se produzca elementos no conformes en todas las áreas para la obtención del producto, desde el diseño hasta la entrega de productos terminados.	Corregir la No Conformidad para cumplir la necesidades del cliente.	Buscar proveedores de acorde a las necesidades que estemos buscando
CLIENTE		Cumplir con las necesidades del cliente.	Indicar al cliente las mejores realizadas para aumentar la confianza en él.	Cumplir con las necesidades del cliente.	La recepción de pagos	Gestión de quejas y reclamos para su corrección inmediata	NO APLICA	NO APLICA
PROVEEDORES					Facturas			Asegurar la disponibilidad de mercardería en bodega mediante la adquisición de productos de Calidad

Anexo 3: Manual de Calidad de Galipquim Cía. Ltda.

GALIPQUIM Cia.Ltda	**GALIPQUIM CÍA. LTDA.**	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
FORMATO		
Código	**Nombre**	**Versión**
MCD.001.001	**MANUAL DE CALIDAD**	**01**

MANUAL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es un ejemplo del contenido y formato del Manual de Calidad exigido por la norma ISO 9001:2008. En Galiquim Cía. Ltda. se realizará la implantación de su Sistema de Gestión de la Calidad de forma rápida y sencilla, garantizando la mejor opción en la industria.

El Manual de Calidad de Galipquim, y los documentos que se generarán son de carácter obligatorio para todos los trabajadores de nuestra organización los mismos que se velarán por su confidencialidad y control.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Galipquim Cía Ltda. es una empresa que se encuentra en el campo de la elaboración de productos industriales y químicos. Su fecha de constitución se la realiza el 04 de Septiembre del 1998, pero su fecha de aprobación se la realiza en el 2000, para la cual inicia su funcionamiento en dicho año. Su compromiso es mejorar los sistemas de procesos a través de los productos que esta empresa distribuye y mejorar sus resultados de las empresas del país apoyando a su desarrollo y crecimiento.

Galipquim Cía Ltda. ha trabajado con varias empresas privadas de gran renombre a nivel nacional, brindando de esta manera la distribución de sus productos y asesoría en productos químicos orgánicos industriales.

Teniendo como objetivo satisfacer a sus clientes con la mejor tecnología y asistencia técnica que permita obtener resultados satisfactorios.

Los datos de contacto de nuestra organización son:

Razón Social: Galipquim Cía. Ltda.
Dirección: Av. 10 de Agosto N.- 1414 y Checa Ed. Torres 4to Piso-Oficina 405
Teléfono/Fax: 593-2-2923792/ 593-2-237029/ 593-2-2813464
Celular: 097-637145/ 0987-481151
E-mail: rualesr@q.ecua.net.ec, galipquim@hotmail.com

3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Galipquim Cía. Ltda., para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de sus clientes y que aumenta la satisfacción de los mismos aumentando rentabilidad a un bajo costo pero con productos de calidad, ha decidido implantar un sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

La forma de dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 se recoge en el presente documento, al que denominaremos Manual de Calidad.

4. FILOSOFÍA CORPORATIVA

MISIÓN:

Somos una empresa ecuatoriana dedicada a la realización, distribución y venta de productos químicos al por mayor y menor con tecnología de punta, que atiende los sectores de consumo masivo, industrial, mediante un mejoramiento continuo en calidad y servicio al cliente, generando valor agregado a nuestra organización, potenciando a nuestro capital humano y con responsabilidad social empresarial. Distribuyendo de la manera más eficiente soluciones de valor agregado a la industria mediante insumos químicos especializados e innovadores.

Promover el mejoramiento continuo mediante el trabajo en equipo y la actitud proactiva de los empleados. Y sobre todo buscar el crecimiento en la participación de mercados, retorno a la inversión y satisfacción de nuestros proveedores con un comportamiento ético y respeto al medio ambiente.

VISIÓN:

Ser una empresa fabricante de productos químicos para la industria, de clase mundial, líder en servicio, abarcando el mercado nacional e internacional a mediano plazo. Para convertirnos en la mejor opción en el campo de la industria adquiriendo productos químicos especializados e innovadores, reconocidos por su calidad, servicio, comportamiento ético y respeto por el ambiente.

De esta manera convertirnos en un socio comercial atractivo para los proveedores por nuestra imagen, posicionamiento en el mercado y responsabilidad con nuestros compromisos desarrollando un equipo competente y motivado, apoyado por un ambiente que promueva nuestro desarrollo integral.

VALORES:

- **HONESTIDAD:** Ofrecer lo que se puede cumplir y esmerarse hasta lograrlo de esta manera actuar con exactitud y puntualidad, honrando y respetando al cliente ofreciendo integridad sin aprovecharse de la inocencia o la ignorancia de los demás.

- **RESPONSABILIDAD:** Asumir la obligación y las consecuencias de los actos por parte de cada uno de los trabajadores, poner mucho cuidado y atención en las decisiones tomadas por parte de todos los miembros. Convirtiendo esta responsabilidad en un compromiso esencial con nuestros clientes y nosotros mismo sin eludir y dejar de lado nuestras deudas y reconocer nuestros errores al tiempo que buscamos corregirlos.

- **COMUNICACIÓN:** Esforzarse más en escuchar las indicaciones por parte de los superiores de la empresa para que no exista ningún problema al momento de desenvolverse en las actividades para evitar prejuicios y sobretodo no dejar pasar las oportunidades de mejorar.

- **RESPETO:** A cada uno de los trabajadores miembros de la empresa sin menospreciar a los demás ni a sus opiniones siempre teniendo consideración y esforzándonos por comprender de manera empática sus punto de vista y situaciones particulares dejando a un lado toda clase de insultos y maltrato. Tratando a nuestros trabajadores con dignidad.

- **SUPERACIÓN:** Tener el compromiso de mejorar cada día nuestros productos y sobretodo nuestra actitud. Es nuestra capacidad y deseo de vencer obstáculos o dificultades.

- **LEALTAD:** Conocer, asumir, promulgar, y defender los valores, principios y objetivos de empresa como propios, garantizando los derechos individuales y colectivos.

- **EXCELENCIA:** Encontrar el camino hacia el éxito empresarial y personal por parte de cada uno de los trabajadores, buscando permanentemente perfeccionar los procesos internos, ejecutando el trabajo con efectividad evitando situaciones que lleven a los errores o atrasos en la prestación de nuestro servicio con la finalidad de superar las expectativas internas y externas de nuestros usuarios.

5. ALCANCE, EXCLUSIONES

El alcance de nuestro sistema de gestión de calidad es el siguiente:

"Realización de productos químicos orgánicos industriales que cumplan exigentes normas de calidad, con mayor valor agregado para cumplir las necesidades de nuestros clientes. Brindar asistencia técnica para el mantenimiento y manejo de nuestros productos"

Para cumplir con este alcance Galipquim Cía Ltda. gestiona sus procesos y actividades de acuerdo al mapa de procesos y a su interrelación siendo sus procesos de valor los de: Investigación y Desarrollo, Comercialización y Ventas, Postventa, a los que se añadirá los procesos gerenciales como son: Gerencial y Control y Aseguramiento de la Calidad y sus procesos de apoyo el cual van a permitir el correcto funcionamiento y mejora de la organización. Además el Sistema tiene como lineamientos los dados en el documento de la Planificación Estratégica.

6. POLÍTICA DE CALIDAD

- Ofrecer productos y servicios de la más alta calidad destinada a cumplir los requisitos, satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

- Utilizar información actualizada a nivel de clases mundial en todos los ámbitos de nuestros productos y servicios.

- Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios, tomar decisiones basadas en hechos y realizar un análisis permanente de nuestros indicadores de gestión para garantizar la efectividad.

7. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Aumentar el grado de satisfacción y fidelidad de nuestros clientes reduciendo los plazos de entrega de nuestros productos.

- Innovar y desarrollar de manera constante nuevos productos, que sirvan y cumpla de manera adecuado con los requerimientos y expectativas de nuestros clientes.

- Manejar permanentemente indicadores de gestión orientados en el desempeño de resultados tanto en nuestros clientes como en la empresa.

8. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

El Sistema de Gestión Organizacional de Galipquim Cía. Ltda. comprende los siguientes procedimientos documentados:

- Control de documentos.
- Control de Registros.
- Auditorías Internas.
- Producto No Conforme.
- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas.

9. PROCESOS E INTERACCIÓN

A continuación se identifica los procesos y su objetivo dentro del Sistema de Gestión:

PROCESO	OBJETIVO
Dirección y Control	Planear, dirigir y controlar estratégicamente la organización, suministrando los recursos necesarios para su operación, asegurando el mejoramiento de su eficacia y eficiencia logrando un posicionamiento competitivo en el mercado que permita maximizar la utilidad.
Comercialización y Ventas	Satisfacer las necesidades del cliente externo con la entrega de un producto de calidad y a tiempo incrementando la rentabilidad de la organización.
Investigación y Desarrollo	Desarrollar productos en función de las necesidades del cliente con parámetros de Calidad.
Postventa	Obtener retroalimentación del grado de cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes.
Gestión de Recursos	Proveer a los demás procesos que forman parte de la empresa la Gestión de Recursos necesaria para el desarrollo de sus actividades a través de la planificación correctos de recursos financieros, humanos (reclutamiento, selección de personal) e infraestructura.
Control y Aseguramiento de la Calidad	Evitar que se produzca elementos no conformes en todas las áreas para la obtención del producto, desde el diseño hasta la entrega de productos terminados.
Compras	Asegurar la disponibilidad de mercadería en bodega mediante la adquisición de productos de Calidad

La descripción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, así como su interacción se encuentran definidos en documento de la Interrelación de Procesos y se considera parte integrante de este Manual.

A continuación se incluye el mapa de procesos a nivel macro y su organigrama funcional:

Mapa de procesos

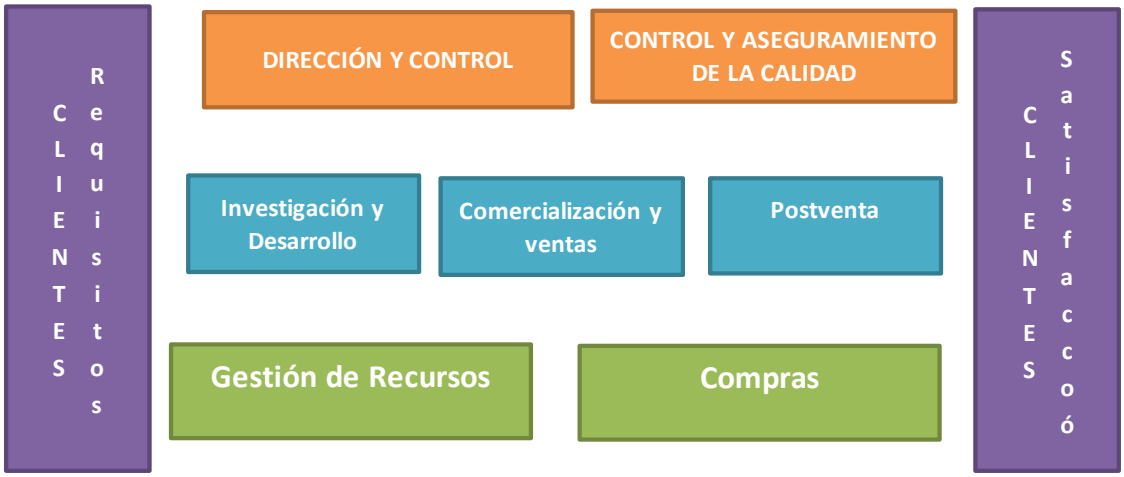
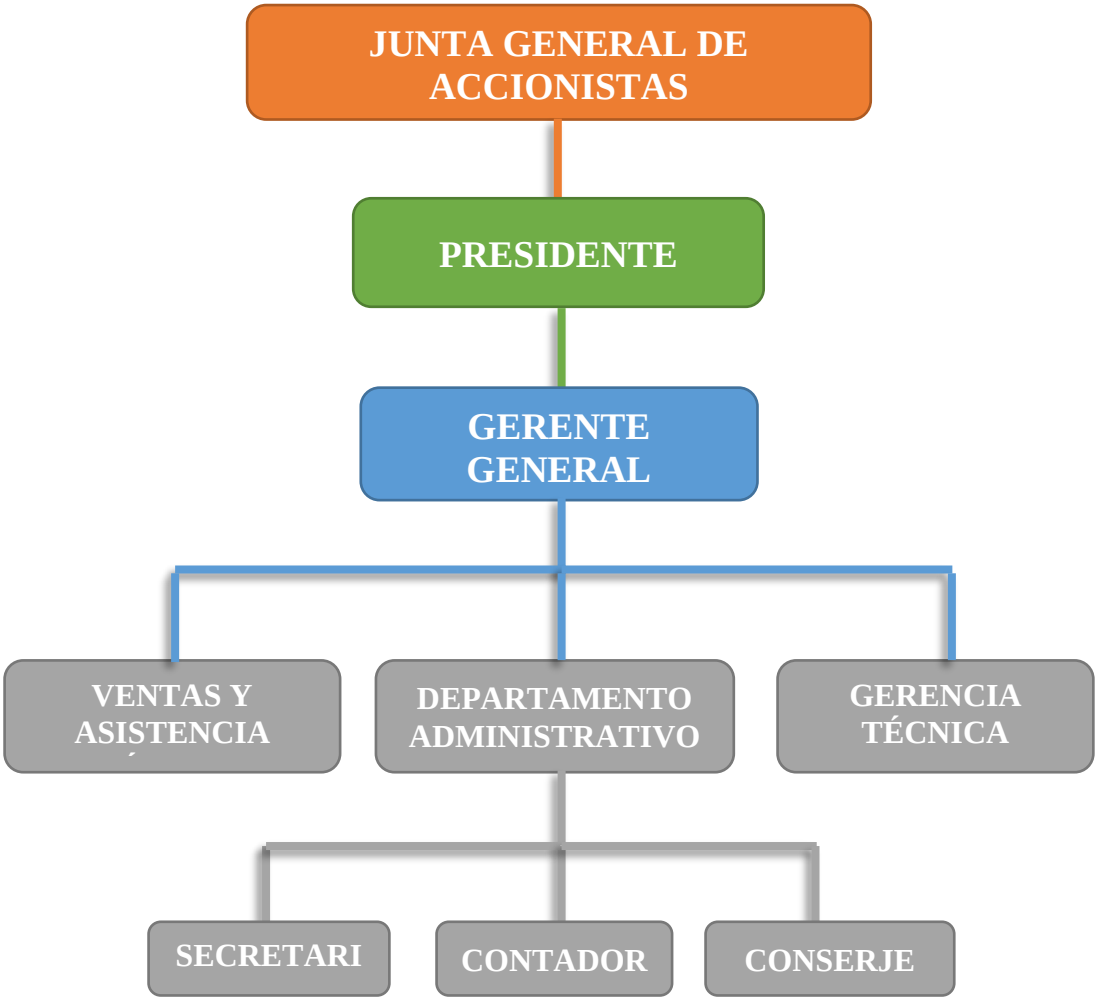


TABLA DE CODIGOS DE MACROPROCESOS	
01	DIRECCIÓN Y CONTROL
02	CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
03	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
04	COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS
05	POSTVENTA
06	GESTION DE RECURSOS
07	COMPRAS

Organigrama funcional



GALIPQUIM CÍA. LTDA.		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
FORMATO		
Código	Nombre	Versión
MCD.001.001	MANUAL DE CALIDAD	01

10. INDICADORES

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	OBJETIVO
DIRECCIÓN Y CONTROL	PG.001.001	% Nivel de Endeudamiento	(Pasivo total/Activo Total)*100	Mensual	Medir la proporción en la cuál participan los acreedores sobre el valor total de la empresa, nos ayudará a identificar el riesgo asumido por dichos acreedores, el riesgo de los propietarios y la conveniencia del nivel de endeudamiento presentado.
	PG.001.002	Nivel de Liquidez	Activo Corriente/Pasivo Corriente	Mensual	Evaluar si la empresa a través de su liquidez tiene suficientes activos para generar dinero necesario y pagar la deuda.
	PG.001.003	%Cumplimiento de la Estrategia	(Actividades Efectuadas/Actividades Programadas)*100	Anual	Evaluar el cumplimiento de objetivos según lo establecido en el Plan Estratégico para controlar su desempeño y actividades cumplidas.
CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	CAC.002.001	Calidad en el servicio	Cantidad de llamadas contestadas en un día/ total de las llamadas.	Mensual	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes entregando una información correcta y oportuna en el menor tiempo posible.
	CAC.002.002	Tiempo de Atención de Clientes	Tiempo promedio/ tiempo total.	Mensual	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes entregando una información correcta y oportuna en el menor tiempo posible.
	CAC.002.003	Relación de Nuevas Ventas	Ventas de Nuevos productos/ Ventas Totales	Mensual	Medir el funcionamiento, progreso y adaptación de nuestros nuevos productos en función de nuestras ventas totales para evidenciar su desarrollo y crecimiento.
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	ID.003.001	%Cumplimiento de Aprobación del cliente	(Solicitudes del cliente/total de solicitudes emitidas)*100	Semestral	Medir en porcentaje la aprobación de los clientes en funcion de todas las solicitudes emitidad por el mismo para conocer nuestro cumplimiento.
	ID.003.002	Retorno de I&D	Rendimiento de I&D/Gasto de I&D	Semestral	Evaluar el rendimiento del departamento de Investigación y Desarrollo.
COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS	CYV.004.001	%Cumplimiento Ventas	(# Ventas mes/# de ventas presupuestadas mes) *100	Mensual	Medir el grado de cumplimiento de las ventas en función de las presupuestadas para verificar si se cumplió según lo establecido.
	CYV.004.002	Penetración en el mercado	% clientes nuevos/total	Trimestral	Evidenciar el ingreso de nuevos clientes y según el resultado evaluar el conjunto de estrategias comerciales.
	CYV.004.003	Eficiencia comercial	# Pedidos/Producto y visitas realizadas	Mensual	Conseguir una mayor poractividad y motivación por parte de los trabajadores.
POSTVENTA	PVT.005.001	%Nivel de Satisfacción	(# Clientes atendidos/# Clientes satisfechos)*100	Trimestral	Medir el porcentaje de Clientes que no tuvieron inconvenientes con sus compras en la empresa
	PVT.005.002	Tiempo promedio del proceso de Postventa	(Fecha de ingreso de requerimiento de seguimiento - fecha de elaboración del informe)- # de ventas atendidas	Trimestral	Calcular el Promedio de demora del proceso de pos-venta.
GESTIÓN DE RECURSOS	GDR.006.001	% de Desperdicios	(Cantidad de desperdicios/Cantidad de Unidades Fabricadas)*100	Mensual	Medir el porcentaje de desperdicios en el proceso productivo con la finalidad de reducir al máximo .
	GDR.006.002	% de Crecimiento	(Balance de Perdidas y Ganancias del año anterior/ actual) *100	Anual	Evaluar el porcentaje de crecimiento de la empresa a traves del análisis de sus estados finacieros para tomar decisiones que permitan el crecimiento de la misma.
COMPRAS	CPS.007.001	Cumplimiento de adquisición de mercadería de Calidad	# productos comprados/total comprados	Trimestral	Medir la proporción en porcentaje del cumplimiento de la adquisición de mercadería de calidad en productos.
	CPS.007.002	Promedio de compra	(Fecha de compra-fecha del pedido)/total de compras	Semestral	Medir el promedio de las compras, para que nuestros clientes compren más productos en el periodo de un año.

11. CONTROL DE DOCUMENTOS

Para el control de documentos de Galipquim se estableció una matriz con el fin de determinar las actividades concernientes a la elaboración, aprobación, actualización, distribución y conservación de los documentos, con el fin de disponer de la información de manera ágil y eficiente, contribuyendo a la correcta preservación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. **(VER ANEXO 1)**

12. CONTROL DE REGISTROS

Para el control de registros de Galipquim se estableció una matriz en donde se establece claramente las actividades necesarias para la identificación, la conservación, la recuperación, la retención y la disposición de los registros que se generan en cumplimiento de las funciones y procedimientos por parte del Sistema de Gestión de Calidad. **(VER ANEXO 2)**

13. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Para la identificación en este control, Galipquim se vio en la necesidad de levantar una matriz en la que se va a registrar dicho producto no conforme, esta ayudará a que los requisitos sean identificados y controlados para impedir la entrega y el uso inadecuado. Estos controles se detallaron y se definieron como un procedimiento documentado donde, una vez registrado el producto no conforme, se analizará la misma para tomar acciones a futuro y de ser necesario se levantará una acción correctiva para evitar que la no conformidad detectada vuelva a ocurrir. (**VER ANEXO 3).**

14. INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Para la realización de este informe primero se tiene que considerar el tipo de acción que se va a realizar en donde pueden ser los siguientes:

TIPO DE ACCIÓN: Se refiere al motivo por el cual se realiza el procedimiento de implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora del presente formato.

- **CORRECTIVA:** Tipo de acción empleada para modificar un documento, eliminando una no conformidad detectada, es una acción empleada en el corto tiempo.
- **PREVENTIVA:** Tipo de acción empleada para evitar la ocurrencia de un riesgo frente a una actividad detallada en un documento.

- **MEJORA:** Tipo de acción empleada para modificar un documento, garantizando que se logre optimizar su contenido.

	GALIPQUIM CÍA. LTDA.	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
FORMATO		
Código	**Nombre**	**Versión**
MCD.001.001	**MANUAL DE CALIDAD**	**01**

Anexo 1: Documentación de la Información

CÓDIGO	NOMBRE	EDICION	TIPO DE DOCUMENTO	IMPRESO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	DIGITAL	DISPONIBILIDAD DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
SGC.001.001	Norma ISO 9001	2008	Documental	S	1 Año	Actualizar	S	Destruir	Todos los procesos
PEG.001.001	Plan Estratégico	2015	Documental /Digital	S	1 Año	Actualizar	S	Respaldo en CD	Dirección y Control
MNC.001.001	Manual de Calidad	2016	Documental	S	1 Año	Actualizar	S	Respaldo en CD	Dirección y Control
MPC.001.001	Mapa de Procesos	2016	Documental /Digital	N	1 Año	Mantener	S	Respaldo en CD	Dirección y Control
NTE.002.001	Normas INEN 2134	2000	Documental	N	1 Año	Actualizar	S	Destruir	Control y Aseguramiento de la Calidad
HVT.004.001	Histórico de ventas	2015	Digital	N	1 Año	Mantener	S	Mantener	Comercialización y Ventas
ODC.004.001	Orden de Compra		Documental /Digital	S/N	2 meses	Destruir	S	Mantener	Comercialización y Ventas
RCL.005.001	Reclamaciones de los clientes		Documental	S	Hasta arreglar el reclamo	Destruir	N	Destruir	Postventa
ITELF.005.001	Instructivos de Atención a llamadas telefónicas	2008	Documental	S	1 año	Actualizar	S	Actualizar	Postventa
ISC.005.001	Instructivo de Servicio al Cliente	2008	Documental	S	1 Año	Actualizar	S	Actualizar	Postventa
MCP.007.001	Manual de Calificación de Proveedores	2014	Documental	S	3 meses	Destruir	N	Destruir	Compras
MNF.006.001	Manual de Funciones	2014	Documental/ Digital	S	1 Año	Mantener	S	Mantener	Gestión de Recursos
BPYG.006.001	Balances de Pérdidas y Ganancias	2015	Documental/ Digital	S	1 Año	Mantener	S	Mantener	Gestión de Recursos
REP.006.001	Resultado de Evaluaciones de Personal	2016	Documental / Digital	S	Mensual	Mantener	S	Mantener	Gestión de Recursos

Anexo 2: Registros de la Documentación

CÓDIGO	NOMBRE	EDICION	TIPO DE REGISTRO	IMPRESO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN IMPRESO	DIGITAL	DISPONIBILIDAD DIGITAL	PROVEEDOR/ CLIENTE
IFG.001.001	Informes de Gestión	2016	Documental/ Digital	S	6 meses	Destruir	S	Destruir	Todos los procesos
ODC.007.001	Orden de Compra	2015	Digital	N	Mensual	Destruir	S	Mantener	Compras
RINV.007.001	Registro de los inventarios	2015	Documental	S	Mensual	Actualizar	N	Destruir	Compras
IPA.005.001	Informe del pedido anterior	2015	Documental/ Digital	S	3 meses	Destruir	S	Destruir	Postventa
IRC.005.001	Informe de reclamación del cliente	2015	Documental	S	Hasta corregir el reclamo	Mantener	N	Destruir	Postventa
CCL.004.001	Cartera de cliente actualizada	2016	Digital	N	1 año	Actualizar	S	Actualizar	Comercialización y Ventas
ARCM.004.001	Actas recepción de mercadería	2015	Documental	S	Mensual	Mantener	N	Destruir	Comercialización y Ventas
ESC.004.001	Encuesta de Satisfacción	2015	Digital	S	Mensual	Mantener	N	Destruir	Comercialización y Ventas
CPC.003.001	Control de Parámetros de Calidad	2015	Documental/ Digital	S	6 meses	Actualizar	S	Actualizar	Investigación y Desarrollo
SACP.002.001	Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	2015	Documental	S	1 año	Mantener	N	Destruir	Control y Aseguramiento de la Calidad
MPNC.002.001	Matriz del Producto No Conforme	2015	Documental/ Digital	S	6 meses	Mantener	S	Actualizar	Control y Aseguramiento de la Calidad

GALIPQUIM Cia.Ltda	**GALIPQUIM CÍA. LTDA.**	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
FORMATO		
Código	**Nombre**	**Versión**
MCD.001.001	**MANUAL DE CALIDAD**	**01**

Anexo 3: Matriz de Reporte de Producto No Conforme

PRODUCTO NO CONFORME							
No.	**Fecha**	**Cliente**	**Problema**	**Acción**	**Eficacia**	**Responsable**	**Observaciones**

GALIPQUIM Cia.Ltda	**GALIPQUIM CÍA. LTDA.**	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
FORMATO		
Código	**Nombre**	**Versión**
MCD.001.001	**MANUAL DE CALIDAD**	**01**

Anexo 4: Informe de Acciones Correctivas, Preventivas Y/O Mejora

GALIPQUIM Cia.Ltda	***ANEXO 7: INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O MEJORA***		***CORRECTIVA***
			PREVENTIVA
Tema /Asunto:			**MEJORA**
			Fecha inicio:
			Realizado por:
1.- Personas que participan en la acción y coordinador:			
2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar:			
3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas:			
4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar:			
5.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones:			
6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas, incluyendo fechas:			
7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables:			
8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:			
El plan de acciones correctivas, preventivas o de mejora fue eficaz:	**SI**		**Firma Responsable de la acción:**
	NO		**Fecha cierre:**