



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y UN PLAN DE MANTENIMIENTO CENTRADO EN LA CONFIABILIDAD, PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA BALE CREACIONES S.A.C.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Alonso Rafael Kurokawa Guevara

Víctor Alex Reaño Carrera

Asesor:

Ing. Oscar Alberto Goicochea Ramírez

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido un apoyo a lo largo de mi vida y carrera universitaria. A todos mis amigos y compañeros que me acompañaron y apoyaron en esta etapa, aportando valores y conocimientos en mi formación profesional y especialmente a Belem, quien me motivaba a seguir avanzando en mi vida.

(Alonso Rafael Kurokawa Guevara)

El presente trabajo está dedicado a mis padres que siempre me apoyaron en mi etapa de estudiante, profesional y en mi día a día. A mis hermanos que son mi motivación para ser mejor persona. A cada una de las personas que confiaron en mí a lo largo de mi vida.

(Víctor Alex Reaño Carrera)

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

A mi amigo y compañero de tesis, por haberme apoyado, no solo en la elaboración en conjunto de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria brindándome el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

A la Universidad Privada del Norte, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

(Alonso Rafael Kurokawa Guevara)

A todas las personas que se vieron involucradas en el presente proyecto de investigación. Gracias por su apoyo y por hacer esto posible.

A mi asesor de tesis, por su conocimiento y apoyo durante todo el desarrollo de este proyecto de investigación.

(Víctor Alex Reaño Carrera)

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
ÍNDICE DE CONTENIDOS	04
ÍNDICE DE TABLAS	05
ÍNDICE DE FIGURAS	08
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	45
CAPÍTULO III: RESULTADOS	108
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	111
REFERENCIAS	116
ANEXOS	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de exportaciones de textiles y prendas de vestir.	12
Tabla 2. Principales países exportadores del sector textil.	13
Tabla 3. Principales países importadores del sector textil.	13
Tabla 4. Tiempos de operación de la línea de producción de polos de BALE CREACIONES S.A.C.	17
Tabla 5. Maquinaria de la empresa Bale Creaciones S.A.C.	17
Tabla 6. Proveedores de la empresa Bale Creaciones S.A.C.	18
Tabla 7. Costos de los problemas detectados en BALE CREACIONES S.A.C.	24
Tabla 8. Clasificación de los costos de calidad.	31
Tabla 9. Principios de la gestión de calidad.	33
Tabla 10. Operacionalización de las variables del trabajo de investigación.	45
Tabla 11. Metodologías, Procedimientos y/o Técnicas a utilizar.	46
Tabla 12. Descripción general de las propuestas planteadas	48
Tabla 13. Criterios de calificación en la lista de verificación.	49
Tabla 14. Resultados del diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015.	50
Tabla 15. Resultados de la lista de verificación para el capítulo 4.	51
Tabla 16. Resultados de la lista de verificación para el capítulo 5.	52
Tabla 17. Resultados de la lista de verificación para el capítulo 6.	52
Tabla 18. Resultados de la lista de verificación para el capítulo 7.	53
Tabla 19. Resultados de la lista de verificación para el capítulo 8.	54
Tabla 20. Resultados de la lista de verificación para el capítulo 9.	54
Tabla 21. Resultados de la lista de verificación para el capítulo 10.	55
Tabla 22. Comité de Calidad de Bale Creaciones S.A.C.	56
Tabla 23. Fases de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	57

Tabla 24. Matriz de Identificación de Partes Interesadas y sus Requisitos de Bale Creaciones S.A.C.	68
Tabla 25. Detalle de maquinarias de BALE CREACIONES S.A.C.	85
Tabla 26. Análisis AMFEC de la maquina remalladora.	86
Tabla 27. Análisis AMFEC de la maquina recta.	87
Tabla 28. Análisis AMFEC de la maquina recubridora.	88
Tabla 29. Análisis AMFEC de la maquina cortadora.	89
Tabla 30. Listado de acciones realizadas – Almacén.	92
Tabla 31. Listado de acciones realizadas – Zona de Insumos.	93
Tabla 32. Listado de acciones realizadas – Producción.	93
Tabla 33. Tabla de ayuda del tercer principio de las 5s para almacén.	95
Tabla 34. Tabla de ayuda del tercer principio de las 5s para el área de producción.	97
Tabla 35. Beneficios obtenidos por la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en BALE CREACIONES S.A.C.	99
Tabla 36. Beneficios obtenidos por la Implementación de un Plan de Mantenimiento RCM en BALE CREACIONES S.A.C.	101
Tabla 37. Costos Iniciales de la Implementación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.	101
Tabla 38. Costos Mensuales de la Implementación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.	102
Tabla 39. Costos Iniciales de la Implementación del Plan de Mantenimiento RCM de BALE CREACIONES S.A.C.	102
Tabla 40. Costos Mensuales de la Implementación del Plan de Mantenimiento RCM de BALE CREACIONES S.A.C.	103
Tabla 41. Costos Iniciales de la Implementación de la herramienta 5S en BALE CREACIONES S.A.C.	104

Tabla 42. Costos Mensuales de la Implementación de la herramienta 5S en BALE CREACIONES S.A.C.	104
Tabla 43. Costos de la Implementación de las metodologías en BALE CREACIONES S.A.C.	105
Tabla 44. Beneficios de la Implementación de las metodologías en BALE CREACIONES S.A.C.	105
Tabla 45. Inversiones de la implementación de las metodologías en BALE CREACIONES S.A.C.	106
Tabla 46. Costos anuales de la implementación de las metodologías en BALE CREACIONES S.A.C.	106
Tabla 47. Tabla de Resultados de la Propuestas Desarrolladas en BALE CREACIONES S.A.C.	108
Tabla 48. Porcentaje de mejora con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	109
Tabla 49. Porcentaje de mejora con la implementación de un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM).	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Exportaciones de textiles y confecciones en el Perú, presentado en Alerta Económica el 2019.	14
Figura 2. Exportaciones de textiles por tipo, año 2018, presentado en Alerta Económica el 2019.	15
Figura 3. Diagrama de Operaciones de la Línea de Producción de Polos de BALE CREACIONES S.A.C. 2020	16
Figura 4. Diagrama de Causa – Efecto del Área de Calidad de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.	19
Figura 5. Diagrama de Causa – Efecto del Área de Mantenimiento de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.	20
Figura 6. Matriz de priorización de las Causas Raíces.	25
Figura 7. Porcentaje acumulado de la calificación de las Causas Raíces.	25
Figura 8. Diagrama de Pareto de las Causas Raíces.	26
Figura 9. Descripción de las Causas Raíces priorizadas y sus propuestas de mejora.	27
Figura 10. Cronograma de Sensibilización del SGC de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.	59
Figura 11. Plan de Acción del SGC de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.	61
Figura 12. Cronograma de Capacitación del SGC de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.	64
Figura 13. Diseño del diagrama de procesos de BALE CREACIONES S.A.C.	65
Figura 14. Documentación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.	66
Figura 15. Análisis FODA de BALE CREACIONES S.A.C.	67
Figura 16. Cronograma de Implementación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.	73

Figura 17. Cronograma de Capacitación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.	75
Figura 18. Cronograma de Seguimiento del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.	79
Figura 19. Programa de Auditorías Internas del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.	82
Figura 20. Plan de Mantenimiento RCM de BALE CREACIONES S.A.C.	89
Figura 21. Flujo de Caja de las metodologías implementadas.	107
Figura 22. Resultados Logro-Meta de la propuesta de implementación de un SGC.	109
Figura 23. Resultados Logro-Meta de la propuesta de implementación de un Plan RCM.	110
Figura 24. Gráfico de productividad, antes y después de la implementación del SGC.	112
Figura 25. Gráfico de costos, antes y después de la implementación del SGC.	112
Figura 26. Gráfico de productividad, antes y después de la implementación del Plan de Mantenimiento RCM.	114
Figura 27. Gráfico de costos, antes y después de la implementación del Plan de Mantenimiento RCM.	114

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende explicar la influencia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y un Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad (RCM) en la productividad de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

La investigación inicio con un diagnóstico general de la empresa, con el fin de detectar los principales problemas de las áreas de Calidad y Mantenimiento. Así, se pudo detectar costos innecesarios por motivos distintos, y se pasó a investigar qué metodologías podrían dar solución a los problemas más significantes.

La principal metodología desarrollada es la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, donde se realizó un nuevo diagnóstico para conocer la situación actual de la empresa con respecto a la Norma. Paso seguido se diseñó y desarrollo el plan de implementación del Sistema de Gestión, costearo todo lo necesario para su desarrollo y conociendo el beneficio que este generará a la empresa.

De la misma manera, se realizó un Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad (RCM), donde se utilizó el Análisis de Modo y Efecto de Fallas (AMEF) para las principales máquinas de la empresa. De manera complementaria, se utilizó la herramienta 5S para reforzar esta metodología, y por ser considerado un pilar base en el desarrollo del mencionado Plan.

Por último, se logró concluir que las propuestas aumentan la productividad de la empresa en el área de Calidad de un 3.09 und/h-hombre a 3.40 und/h-hombre y en el área de Mantenimiento de un 3.37 und/h-hombre a 3.71 und/h-hombre. Paso seguido, se elaboró un flujo de caja y se comprobó la factibilidad económica de la propuesta mediante los parámetros VAN, TIR y Beneficio/Costo.

Palabras clave: Calidad, Mantenimiento, Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad (RCM), Productividad, Sistema de Gestión de Calidad.

ABSTRACT

This research aims to explain the influence of the implementation of a Quality Management System and a Reliability Centred Maintenance (RCM) on the productivity of the company BALE CREACIONES S.A.C.

The investigation began with a general diagnosis of the company, in order to detect the main problems in the Quality and Maintenance areas. In this way, it was possible to detect unnecessary costs for different reasons, and investigate what methodologies could solve the most significant problems.

The main methodology developed is the Implementation of a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard, where a new diagnosis was made to find out the current situation of the company with respect to the Standard. Next step, the implementation plan of the Management System was designed and developed, paying for everything necessary for its development and knowing the benefit that it will generate for the company.

In the same way, a Reliability Centred Maintenance (RCM) was carried out, where the Failure Modes Effect Analysis (FMEA) was used for the main machines of the company. In a complementary way, the 5S tool was used to reinforce this methodology, and as it is considered a base pillar in the development of the Plan.

Finally, it was concluded that the proposals increase the company's productivity in the Quality area from 3.09 unit / man-hour to 3.40 unit / man-hour and in the Maintenance area from 3.37 unit / man-hour to 3.71 unit / man-hour. Next step, a cash flow was prepared and the economic feasibility of the proposal was verified using the VAN, TIR and Benefit / Cost parameters.

Key words: Quality, Maintenance, Reliability Centred Maintenance (RCM), Productivity, Quality Management System

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

La industrial textil es actualmente un sector fuerte de inversión con gran presencia en diversos países importantes del mundo, registrando crecimientos notorios a lo largo de los años. Este comportamiento se extiende a un nivel micro en diversos países que tienen al sector textil como una de sus principales actividades económicas, siendo el caso del nuestro.

Según un informe de la Coordinadora Estatal de Comercio Justo de España (2014), en el 2012 se exportaron 708,000 millones de dólares en el sector textil, donde 423, 000 millones de dólares corresponden a prendas de vestir. Según lo mencionado anteriormente, en la Tabla 1 se detalla que los textiles representan un 1.6% del total de exportaciones mundiales y 2.5% en el caso de manufacturas; mientras que las prendas de vestir tienen una presencia de 2.4% y 3.7% respectivamente.

Tabla 1.

Porcentaje de exportaciones de textiles y prendas de vestir.

Detalle	Exportaciones Totales	Exportación de Manufacturas
Textiles	1.6%	2.5%
Prendas de vestir	2.4%	3.7%

La Tabla 2 nos muestra la gran actividad que tiene China con respecto al sector textil. Refiriéndonos a las exportaciones, China supera ampliamente a otros países que se desenvuelven en la industria con porcentajes de 33.1% para los textiles y 38% para prendas de vestir. Según la Coordinadora Estatal de Comercio Justo de España (2014), el notable crecimiento económico de este país en los últimos años, ha hecho que el mercado de las prendas de vestir cambie a la realidad actual, donde China ha mecanizado sus centros de producción y existe un incremento del nivel de vida que ha generado un aumento de la demanda del sector.

Existen más países presentes, pero con menor participación como: India, Alemania, EE.UU., Bangladesh, entre otros; que nos dan una perspectiva de los continentes en los cuales se está concentrando mayor actividad, considerando que hay países que en los últimos años están emergiendo en el mercado textil.

Tabla 2.
Principales países exportadores del sector textil.

Principales Exportadores			
Textil		Prendas de vestir	
China	33.1%	China	38%
India	5.3%	Italia	5%
Alemania	5.1%	Bangladesh	5%
EE.UU.	4.7%	Alemania	4%

Cabe mencionar que dentro de los principales importadores tenemos a países del sudeste asiático como Bangladesh, Vietnam o Indonesia. Sin embargo, la Unión Europea concentra el mayor porcentaje de importaciones (véase Tabla 3).

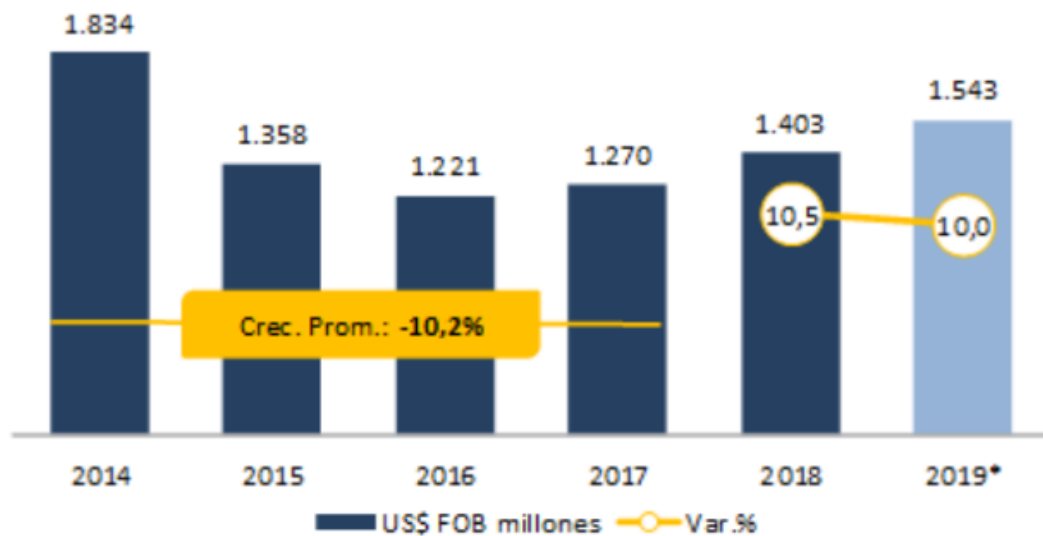
Tabla 3.
Principales países importadores del sector textil.

Principales Importadores			
Textil		Prendas de vestir	
UE	24.5%	UE	38.5%
EE.UU.	8.6%	EE.UU.	19.9%
China	6.6%	Japón	7.7%
Vietnam	3.0%	Canadá	2.1%

Para el ámbito nacional, el diario Gestión (2018) reporta que en el año 2012 las exportaciones peruanas en el sector textil tuvieron una disminución a un total de 2,195 millones de dólares, debido a que grandes pedidos de marcas low cost, como Old Navy, Gap, Wal-Mart, entre otros, pasaron a ser captados por Centro América y el Oriente. Sin embargo, para el 2017, se registra un crecimiento del 3.4%, considerando también que el sector tiene 173,000 unidades productivas con un 95% de Pymes, resaltando que es una industria inclusiva generando trabajo a 463,000 personas. También se debe mencionar que en el año 2017 registro un pago fisco de 566 millones de impuestos y el sector textil representaba el 7.4% del PBI Industrial de país.

Por otro lado, según Alerta Económica (2019), para el año 2019 existirá un crecimiento del 6,5% en producción de textiles, debido a la recuperación del consumo interno; por otro lado, las importaciones y exportaciones presentarían un avance en 10% y 9,8%, respectivamente.

La Figura 1 nos muestra que en una proyección al año 2019 las exportaciones de textiles y confecciones en el Perú presentan un considerable aumento, donde el año 2014 tiene el registro más alto con 1,834 millones de dólares, mientras que en el año 2016 hubo una disminución a 1,221 millones de dólares. Sin embargo, se puede observar que en los últimos años se ha logrado mantener una tendencia de crecimiento, sin presentar caídas notorias en los niveles de exportación.



*Proyectado

Figura 1. Exportaciones de textiles y confecciones en el Perú, presentado en Alerta Económica el 2019.

El mismo reporte de Alerta Económica (2019), nos detalla que del total de exportaciones de textiles, las prendas de vestir tienen el porcentaje más alto de participación representando un 68.2% del total, seguidos por las Fibras con 12.7%, los Hilados con 10.2% y por último los Tejidos con 8.9% (véase Figura 2). Esto nos da una clara idea de cómo se desenvuelve el mercado de los textiles en nuestro país, siendo un sector atractivo para inversiones del sector privado, y más si hablamos de las prendas de vestir como producto de fabricación.

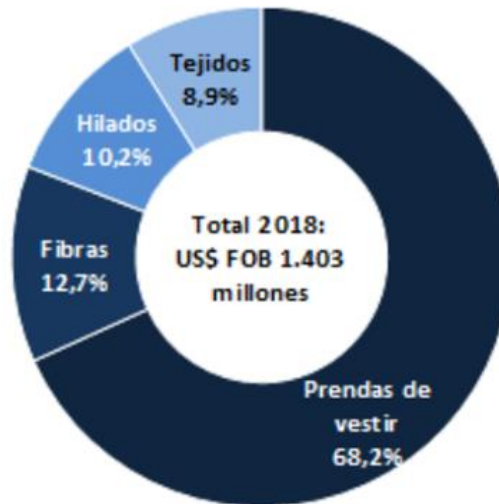


Figura 2. Exportaciones de textiles por tipo, año 2018, presentado en Alerta Económica el 2019.

Enfocándonos, en el ámbito de nuestra localidad, es necesario mencionar que el sector textil es desarrollado por Mypes, siendo muchas de estas empresas informales. La informalidad es la gran dificultad que tienen las empresas de nuestra localidad, ya que no se cuenta con conocimientos suficientes para aprovechar los distintos recursos que existen en el sector. Distintas entidades, tanto públicas como privadas, vienen trabajando para capacitar a trabajadores y empresarios, sin embargo, el reto aún es grande para lograr fortalecer el sector y acabar con las prácticas informales.

BALE CREACIONES S.A.C. es una empresa del sector textil con inicio de actividades en el año 1996; para aquella época sus ganancias no superaban los 20,000 soles mensuales por ello estaban dentro de un régimen especial. Años después, han logrado consolidarse en el mercado trujillano con confianza y satisfacción de sus clientes y proveedores. De la misma manera, ha mantenido una estabilidad económicamente, presentando un crecimiento anual de hasta 41% en sus utilidades según reportes de sus últimos años.

La Figura 3 muestra el diagrama de operaciones (DOP) actual de la empresa, siendo la confección de prendas de vestir su principal actividad. De esta manera, el enfoque dado del presente proyecto de investigación recae en la línea de producción de polos básicos y sigue los pasos detallados en el DOP.

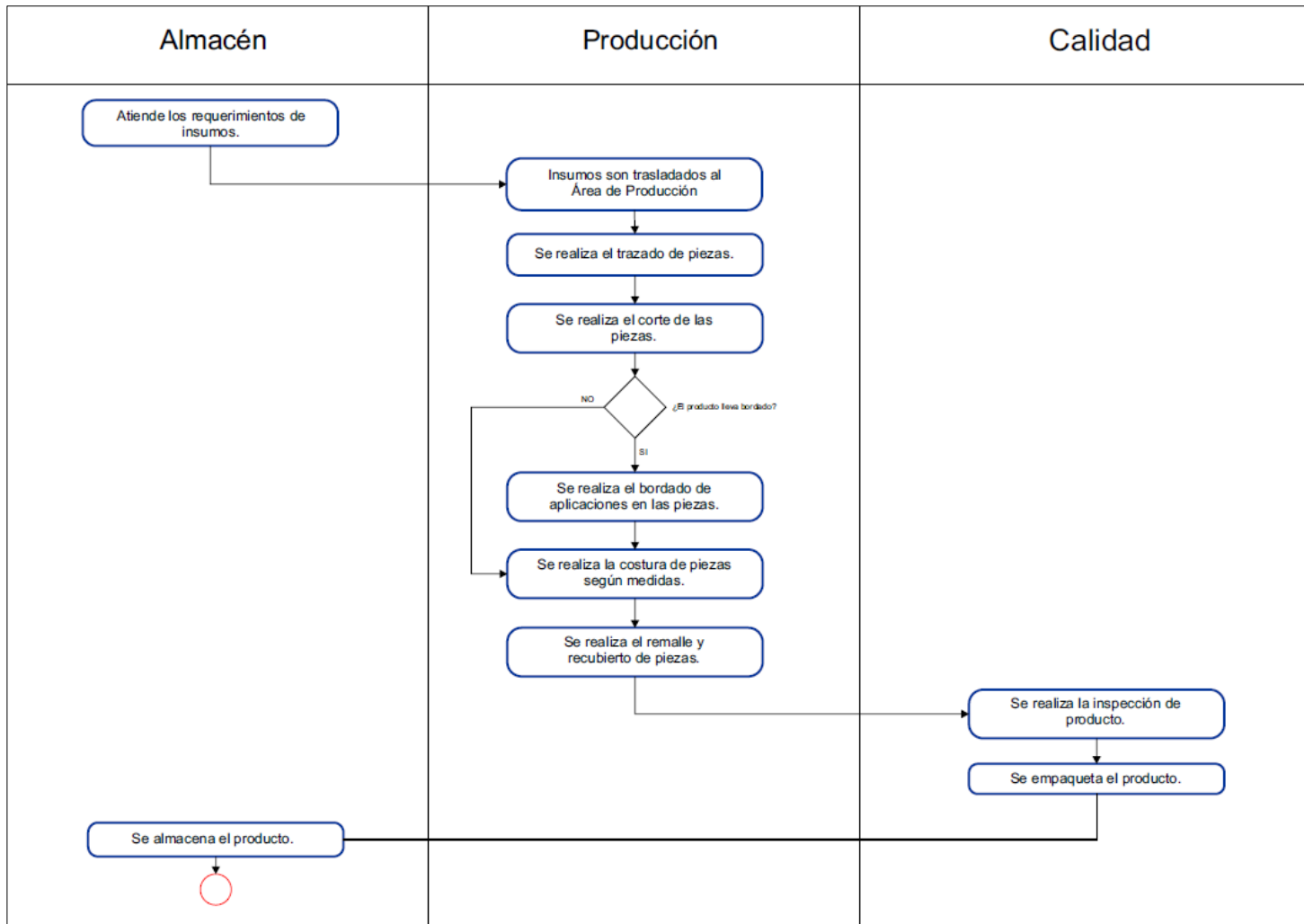


Figura 3. Diagrama de Operaciones de la Línea de Producción de Polos de BALE CREACIONES S.A.C. 2020

Con un estudio de tiempos se pudo determinar los tiempos estándar de estas actividades presentes en el DOP, los cuales se detallan en la Tabla 4. Cabe precisar, que esta información general sirvió de punto de partida para el desarrollo de todo el diagnóstico posterior de las áreas.

Tabla 4.

Tiempos de operación de la línea de producción de polos de BALE CREACIONES S.A.C.

Operación	Tiempo (min)
Atiende los requerimientos de insumo.	1.88
Insumos son trasladados al área de producción	0.83
Se realiza el trazado de piezas	0.82
Se realiza el corte de piezas	1.62
Se realiza la costura de piezas según medida.	2.41
Se realiza el remalle y recubierto de piezas.	5.66
Se realiza la inspección de productos.	1.19
Se empaqueta el producto	0.92
Se almacena el producto.	0.85
TOTAL	16.19

Por otro lado, la empresa cuenta con diversas máquinas para llevar a cabo sus labores productivas, las cuales se detallan en la Tabla 5. Las más antiguas vienen siendo usadas desde hace aproximadamente 7 años y solo se lleva a cabo algún proceso de mantenimiento y limpieza cuando se comienzan a tener problemas en el funcionamiento de las mismas.

Tabla 5.

Maquinaria de la empresa Bale Creaciones S.A.C.

Maquinaria	Cantidad
Máquinas rectas	09
Remalladoras	03
Recubridora	01
Cortadora	04

Actualmente, la empresa cuenta con veinte trabajadores distribuidos indistintamente en las diferentes áreas del negocio. Estos laboran una jornada normal diaria de lunes a viernes de 8 horas (de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:30pm a 6:30pm), y los días sábados en un solo turno de 5 horas (de 8:00 am a 1:00 pm); sin embargo, se ha registrado y observado cierto ausentismo en los trabajadores y en ciertas ocasiones hasta quejas por sobrecarga de trabajo. Por otro lado, la mayoría de insumos que utiliza la empresa son traídos desde Lima sin ser inspeccionados en el momento de su recepción. En la Tabla 6 se presentan los principales proveedores con los que se viene trabajando los últimos años.

Tabla 6.

Proveedores de la empresa Bale Creaciones S.A.C.

PROVEEDORES		
Empresa	Producto	Tipo de producto
Textil Huasca	Drilles	
Rand Textil	Drilles	
Comercial Jose Tex	Tela oxford	Insumo
	Polypimas	
	Hilos	
Rab Import	Rectas	Máquinas
	Remalladoras	
	Recubridoras	
	Cortadoras	

Es importante conocer que la realidad a la que se enfrentan este tipo de negocios llega a ser compleja, en la mayoría de las ocasiones, debido a que existen empresas informales que tratan de integrarse al mercado con precios muchos más bajos, lo que atrapa la atención del entorno. Estos comportamientos traen consecuencias como obligar a empresas como BALE CREACIONES S.A.C. a cambiar el precio de sus productos, reduciendo la posibilidad de generar un mayor número de ingresos, y con lo cual desestabiliza el ritmo que lleva la empresa.

Se realizó un diagnóstico con ayuda del diagrama de Causa Efecto para las áreas de Calidad y Mantenimiento, presentando en la Figura 4 y Figura 5.

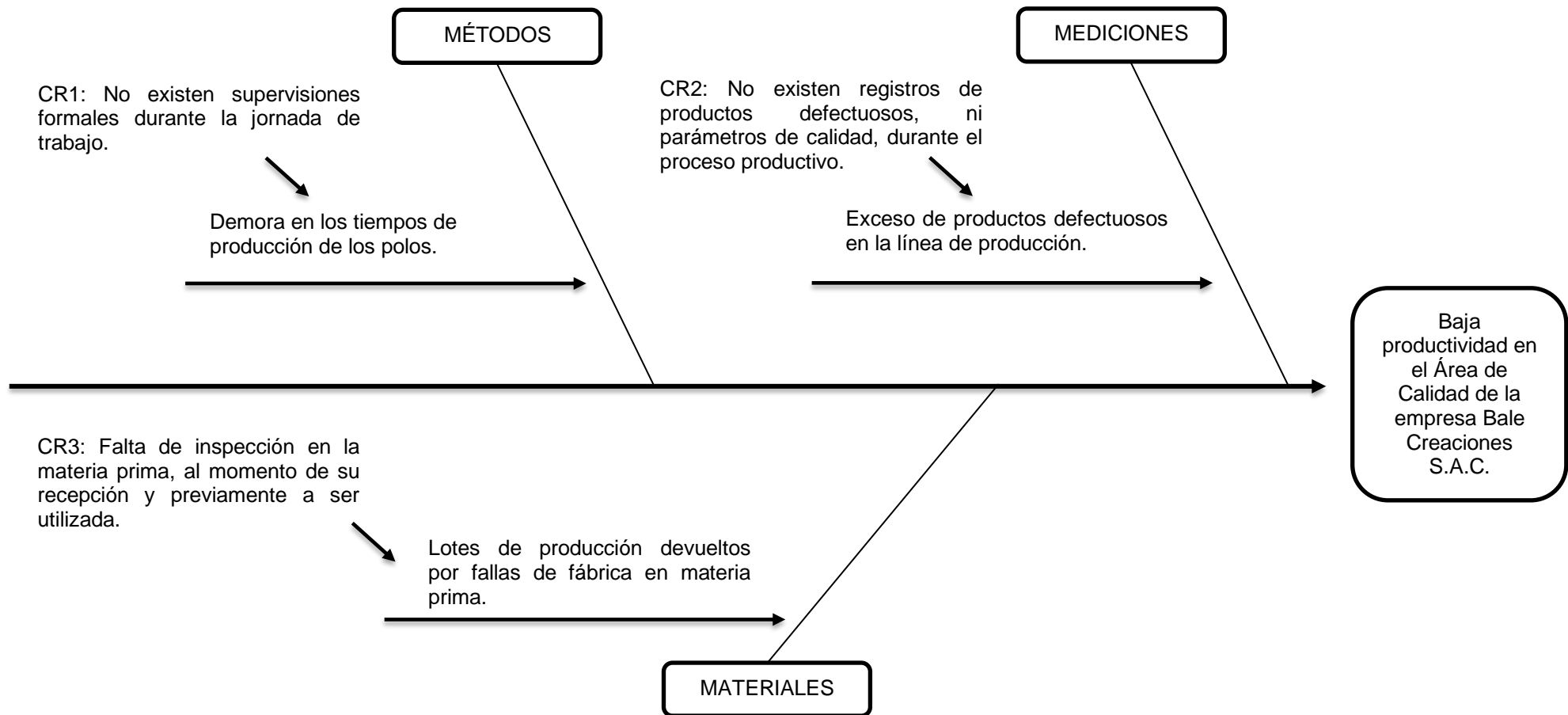


Figura 4. Diagrama de Causa – Efecto del Área de Calidad de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

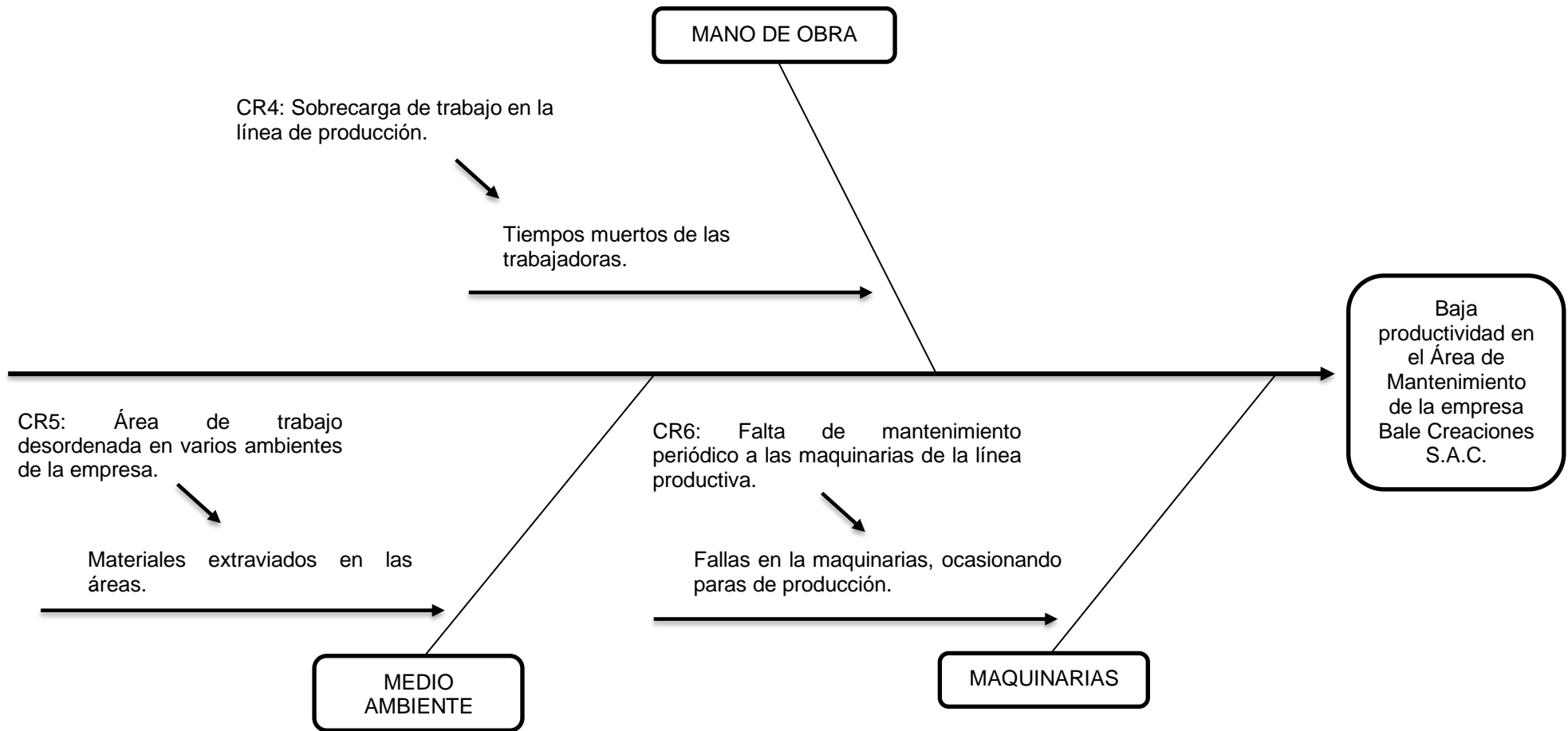


Figura 5. Diagrama de Causa – Efecto del Área de Mantenimiento de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

Analizando cada Causa Raíz (CR), se desarrollaron herramientas y acciones para detectar los costos perdidos por cada causa y el impacto en las utilidades de la empresa.

ÁREA DE CALIDAD:

CR1: No existen supervisiones formales durante la jornada de trabajo.

Para la primera CR se realizó un estudio de tiempos de la línea de producción de polos con tiempos de producción de 16.19 min/unidad y/o 0.27 h/unid.

Considerando una jornada semanal de 45 horas en total, se estima una producción normal de 667 unidades semanales. Esta producción se lleva a cabo sin supervisiones regulares por parte de la empresa y con tiempos de producción por debajo de lo normal, debido a los tiempos muertos, distracciones de operarias, entre otros.

Sin embargo, existen supervisiones informales de trabajo llevados a cabo por la Gerente General que visita el Área de Producción para verificar el desarrollo del trabajo diario. Durante estas supervisiones informales de trabajo se registraron mejores tiempos a los habituales, con un tiempo de producción estimado en 0.25 h/unid. Considerando que el precio unitario del polo básico es de S/. 11.00, el desbalance generado en producción registra una pérdida anual de S/. 8,188.86.

CR2: No existen registros de productos defectuosos, ni parámetros de calidad, durante el proceso productivo.

La empresa no cuenta con parámetros de calidad establecidos que permitan verificar el cumplimiento de los requerimientos de los productos con respecto a su calidad y producción, generando que no exista una uniformidad en los productos terminados. De la misma manera, se pudo evidenciar que existen productos defectuosos que son separados de la línea de producción y terminan siendo donados por no cumplir con los estándares de calidad mínimos exigidos por clientes.

Para determinar el impacto económico se observaron durante varias jornadas de trabajo el número de productos defectuosos que son descartados. En promedio, son 3 los productos desechados en cada turno de trabajo, representando un total de 110 productos descartados al mes. Todo ello genera un costo anual de S/. 14, 520.00

CR3: Falta de inspección en la materia prima, al momento de su recepción y previamente a ser utilizada.

La empresa no realiza inspecciones al momento de adquirir su materia prima o insumos. Los pedidos en su mayoría son traídos de Lima con anticipación y al llegar únicamente se verifica su conformidad con respecto a la cantidad, más no a la calidad del mismo. En la visita presencial se pudo notar que incluso existen rollos en bolsas plásticas sin ser abiertos para corroborar la calidad de los mismos. Se debe mencionar también, que estos insumos se encuentran expuestos en el Almacén de la empresa.

Con respecto al impacto generado por esta causa, se pudo conocer que ya han existido problemas relacionados a la materia prima de los productos durante el año 2019, cuando su cliente principal, Danper S.A.C., devolvió tres lotes de productos. Esto generó un costo total en pérdida de S/. 1, 590.00.

ÁREA DE MANTENIMIENTO:

CR4: Sobrecarga de trabajo en la línea de producción.

En este punto, se pudo detectar que existe una sobrecarga de trabajo hacia los empleados del Área de Producción que genera tiempos muertos y que en las últimas horas de cada turno la rapidez de la producción disminuya por el cansancio o distracciones de las trabajadoras.

Se debe mencionar que esta sobrecarga de trabajo no permite que las empleadas cuenten con el tiempo suficiente para realizar algún tipo de limpieza o mantenimiento de maquinarias, y en muchos casos tiene un impacto negativo en el uso de las maquinarias por la dejadez y en el estrés generado a los empleados.

Para detectar el impacto de esta causa en la empresa, se observaron los tiempos muertos presentados en algunos turnos de trabajo, arrojándonos una media de 4.65 horas perdidas al día del total de trabajadoras. Considerando el horario de trabajo de la empresa, se estima un promedio de 102.47 horas perdidas al mes, lo que se traduce a una pérdida anual de S/. 8,197.33.

CR5: Área de trabajo desordenada en varios ambientes de la empresa.

En todas las visitas realizadas se evidenció que las áreas de la empresa se encuentran en desorden con gran presencia de materia prima y productos no terminados, y las herramientas de no están organizadas correctamente. Este desorden en el área de Producción resulta perjudicial para las maquinarias de las empresas, ya que se exponen a factores ambientales y golpes.

Así mismo, se evidenció que el poco orden en el Área de Producción obligó a la empresa a adquirir unas bases de madera que dificultan el desplazamiento de los operarios. También, se registran productos y/o materiales extraviados en las áreas debido a la confusión y desorden, que expresados en cifras monetarias, significaría una pérdida total de S/. 817.80 al año.

CR6: Falta de mantenimiento periódico a las maquinarias de la línea productiva.

La empresa no lleva un mantenimiento periódico de sus maquinarias. Existen acciones básicas de mantenimiento preventivo como la limpieza y aceitado de las maquinas pero no se llevan a cabo de manera regular y no son suficientes para evitar las fallas presentes en la maquinaria.

Según palabras de la Gerente General de la empresa, en un lapso de tres meses, llegan a ocurrir hasta 4 mantenimientos correctivos que generan indisponibilidad de la maquinaria en un tiempo incierto, ya que depende del tipo de corrección a realizar. Esto genera costos relacionados al mantenimiento correctivo realizado por un servicio externo y al costo de oportunidad perdido, que en total suman un total de S/. 9715.49 al año.

En resumen, la Tabla 7 nos muestra el total de costos generados por cada Causa Raíz, ordenados de mayor costo a menor.

Tabla 7.
Costos de los problemas detectados en BALE CREACIONES S.A.C.

N°	Área	Causa Raíz	Costo Anual (S/.)
01	Calidad	CR2: No existen registros de productos defectuosos, ni parámetros de calidad, durante el proceso productivo.	S/. 14, 520.00
02	Mantenimiento	CR6: Falta de mantenimiento periódico a las maquinarias de la línea productiva.	S/. 9, 715.49
03	Mantenimiento	CR4: Sobrecarga de trabajo en la línea de producción.	S/. 8, 197.33
04	Calidad	CR1: No existen supervisiones formales durante la jornada de trabajo.	S/. 8, 188.86
05	Calidad	CR3: Falta de inspección en la materia prima, al momento de su recepción y previamente a ser utilizada	S/. 1, 590.00
06	Mantenimiento	CR5: Área de trabajo desordenada en varios ambientes de la empresa.	S/. 817.80

Para determinar las principales causas raíces que se abordarán, se pasará a realizar una matriz de priorización. Para ello se tendrán en cuenta las 6 causas encontradas y se las calificará de la siguiente manera:

- “1” si es muy bajo.
- “2” si es bajo.
- “3” si es regular.
- “4” si es alto.
- “5” si es muy alto.

La matriz desarrollada se presenta en la Figura 6, con la calificación correspondiente que fue desarrollada en conjunto y con apoyo de la Gerente General de BALE CREACIONES S.A.C., y utilizando una encuesta presente en el Anexo N°01.

Detalle	CR1: No existen supervisiones formales durante la jornada de trabajo.	CR2: No existen registros de productos defectuosos, ni parámetros de calidad.	CR3: Falta de inspección en la materia prima.	CR4: Sobrecarga de trabajo en la línea de producción.	CR5: Área de trabajo desordenada en varios ambientes de la empresa.	CR6: Falta de mantenimiento periódico a las maquinarias de la línea productiva.
Costo anual	4	5	2	4	1	4
Impacto Social	3	5	2	4	2	5
Factibilidad de solución	2	5	4	1	4	4
Calificación	09	15	08	09	07	13

Figura 6. Matriz de priorización de las Causas Raíces.

En base a las calificaciones registradas, se pasa a determinar el porcentaje de participación y el acumulado de las Causas Raíces más relevantes con respecto a las Áreas de Calidad y Mantenimiento (Véase Figura 7).

Detalle	Calificación	%	% Acumulado
CR2	15	24.59 %	24.59 %
CR6	13	21.31 %	45.90 %
CR1	09	14.75 %	60.66 %
CR4	09	14.75 %	75.41 %
CR3	08	13.11%	88.52 %
CR5	07	11.48%	100.00 %
Total	61		

Figura 7. Porcentaje acumulado de la calificación de las Causas Raíces.

Con los porcentajes de participación y el acumulado de los mismos establecidos, se pasa a realizar el diagrama de Pareto, presentado en la Figura 8.

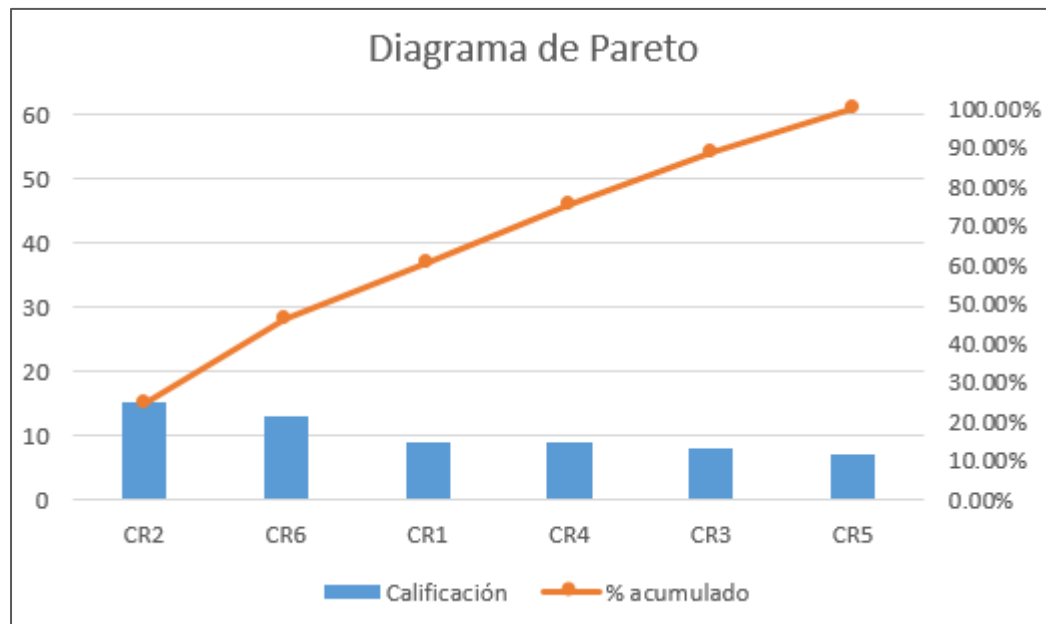


Figura 8. Diagrama de Pareto de las Causas Raíces.

De esta manera se puede determinar que las dos causas más relevantes que ocasionan casi el 50% de los problemas de la empresa son la CR2: No existen registros de productos defectuosos, ni parámetros de calidad y la CR6: Falta de mantenimiento periódico a las maquinarias de la línea productiva. Los costos estimados con anterioridad también nos arrojan a estas dos causas como las significantes y en las cuales nos centraremos para su solución.

Según las estimaciones realizadas a estas dos causas raíces, la primera CR (No existen registros de productos defectuosos, ni parámetros de calidad) generó una productividad de 3.09 unidades / horas-hombre, mientras que la segunda CR (Falta de mantenimiento periódico a las maquinarias de la línea productiva) presenta una productividad de 3.37 unidades / horas-hombres. Estos datos se encuentran por debajo del promedio, con lo cual se infiere que los problemas detectados generan una baja productividad en la empresa.

Además, los problemas asociados a la CR del Área de Calidad y a la CR de Mantenimiento generan un rendimiento de calidad del 84% y una disponibilidad mecánica del 91%, respectivamente. El detalle completo de las causas raíces priorizadas se muestran en la Figura 9.

Área	Ítem	Causa Raíz	Indicador	Fórmula	Valor Actual	Pérdida	Valor Mejora	Beneficio Anual	Propuesta	Inversión Inicial
Calidad	Mediciones	CR2: No existen registros de productos defectuosos, ni parámetros de calidad.	Rendimiento de Calidad.	$\%RC = \frac{PM - PD}{PM} \times 100$ <p>%RC = porcentaje de rendimiento de calidad. PM = producción mensual. RT = productos defectuosos</p>	84%	S/.14,520.00	92%	S/.7,283.76	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.	S/.6,296.00
Mantenimiento	Maquinaria	CR6: Falta de mantenimiento periódico a las maquinarias de la línea productiva.	Disponibilidad Mecánica	$\%DM = \frac{HO}{HO + HP} \times 100$ <p>%DM = disponibilidad mecánica. HO = horas operativas. HP = horas de para.</p>	91%	S/.9,715.49	100.86%	S/.7,827.48	Implementación de un Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad.	S/.2,419.70

Figura 9. Descripción de las Causas Raíces priorizadas y sus propuestas de mejora.

I.1.1. Antecedentes:

- Bustamante Cabrejo, N. y Delta Mendoza, J. (2016) en la tesis titulada “Propuesta de diseño de un Sistema Integrado de Gestión ISO 9001, OSHAS 18001 e ISO 14001 para incrementar la productividad de la empresa MTB INGENIEROS S.R.L.” de la Universidad Privada del Norte, concluyó que el índice de la productividad de la empresa aumentó de 1.13 a 1.24, determinando el efecto positivo que tiene la implantación del sistema de gestión integrado sobre la rentabilidad de la empresa con un aumento del 11%. A la misma vez, recomienda desarrollar un plan anual para implementar un sistema de gestión y hacer el seguimiento correspondiente, ya que no solo traerá beneficios económicos, sino que aumentará la contratación de servicios de la empresa.
- Cabrera Gil, S. y Pillaca Larrea, R. (2019) en la tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la Productividad en la Empresa Agropucalá S.A.A., Chiclayo 2018” de la Universidad San Martín de Porres, concluyó que el nivel de productividad con el Sistema de Gestión de Calidad registra una mejora del 11,26%, para las dimensiones Hombre – Materiales una mejora de 2.40% y 5.97% de aumento en la eficiencia de la dimensión Máquina.
- Criollo Salas, F. (2019) en la tesis titulada “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS EIRL en el área de producción” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluyó que al implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo el modelo de la ISO 9001:2015, se mejora la productividad en los productos terminados de 55% a 63.42%, con un aumento global del 8.42%.
- Yengle Medina, E. (2016) en la tesis titulada “Propuesta de un Plan de Mantenimiento basado en RCM para incrementar la rentabilidad de la operación cerro corona de la empresa San Martín Contratistas Generales S.A.” de la Universidad Privada del Norte, concluyó que la aplicación del Plan de Mantenimiento basado en RCM, logró aumentar la disponibilidad en un 90% y 70% en el MTBS, aumentando los porcentajes de los indicadores y por ende la producción de la empresa.

- Nuñez Ingaroca, C. (2016) en la tesis titulada “RCM para optimizar la disponibilidad de los tractores D8T en la empresa Aruntai S.A.C. – Unidad Tukari” de la Universidad Nacional del Centro del Perú, concluyó que la disponibilidad mecánica global aumento de un 83.5% a un 94% con la aplicación de un Plan de Mantenimiento RCM. Así mismo, se disminuyó el número de paradas imprevistas de la maquinaria teniendo en cuenta los niveles de fallas evaluados con el análisis modal de fallos y efectos. De esta manera, la aplicación RCM, ayudó a determinar las fallas críticas y mejorar el estudio de la criticidad de los equipos.

- Casachagua Dávila, C. (2017) en la tesis titulada “Propuesta de un Plan de Mantenimiento Preventivo basado en el RCM para mejorar la Disponibilidad Mecánica de la Excavadora CAT 336 de la empresa Ecosem Smelter S.A.” de la Universidad Nacional del Centro del Perú, concluyó que con la aplicación del Plan de Mantenimiento RCM se logró superar la disponibilidad mecánica mínima de 81% de las excavadoras CAT 336, mejorando en un 9%, llegando a un total de 90% de disponibilidad mecánica. De la misma manera, la aplicación del RCM ayudó a determinar posibles fallas críticas y mejorar el estudio de criticidad de los equipos con el fin de aumentar la vida útil de las maquinarias.

I.1.2. Marco Teórico:

I.1.2.1. Calidad:

El concepto de calidad puede presentar muchas definiciones que van variando según el contexto al cual se le enfoque. La normativa internacional ISO 9000:2015 plantea que la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinente.

Para Gutiérrez Pulido (2010) la calidad la define el cliente, ya que es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo la satisfacción del cliente, la cual está ligada a las expectativas que éste tiene sobre el producto o servicio. Mientras que Gryna, Chua y DeFeo

(2007) consideraron que los puntos claves para definir el concepto de calidad son la satisfacción y la lealtad del cliente; y esto se logra a través de dos dimensiones que son: las características del producto o servicio, y la ausencia de deficiencias.

Al hablar de calidad se suele dar una orientación hacia el producto o servicio final y su relación con complacer las necesidades del cliente; sin embargo, el término calidad puede ser tomado desde diferentes puntos de vista, donde uno de los más resaltantes involucra al desempeño interno en una empresa.

a) Calidad y Productividad:

Según Gryna, Chua y DeFeo (2007) “la productividad es el cociente de producto vendible dividido entre los recursos utilizados. Los recursos incluyen mano de obra, materia prima y capital. Cualquiera de éstos (o el total) puede ser el denominador en la razón de productividad” (pg.18). Bajo este concepto se puede decir que un aumento de la calidad tendrá una influencia positiva en la productividad, debido a los beneficios en relación a materia prima, maquinaria y mano de obra.

En la actualidad, la productividad tiene una fuerte relación con el manejo de la calidad en una empresa. Unos indicadores de productividad con resultados por debajo de lo esperado, puede ser el efecto de un deficiente manejo de la calidad y la poca preocupación por el desarrollo de la misma.

b) Calidad y Costos:

Según Gutiérrez (2010) “la mala calidad significa una utilización deficiente de los recursos financieros y humanos, con lo que entre más deficiencias y fallas se tengan, los costos por lograr la calidad y por no tenerla serán más elevados” (p. 23). Sobre esta relación, Gryna, Chua y DeFeo (2007) afirman que una mejora en la calidad del diseño (características del producto o servicio) generará un posible incremento de los costos; sin embargo, por otro lado, un aumento en la calidad del cumplimiento generará una disminución

de costos debido a la reducción de reprocesos, quejas, desechos y otras deficiencias.

En este sentido, podemos ver que existe un gran efecto de la calidad en los costos de una empresa, y su buena gestión puede traer resultados muy beneficiosos. Para Gutiérrez (2010) estos costos se generan por la falta de calidad que puede existir en los productos o procesos, y para asegurar la calidad de los mismos. En la Tabla 8 se muestra una clasificación posible de los costos ya mencionados.

Tabla 8.
Clasificación de los costos de calidad.

Costos para asegurar la calidad	Costos de no calidad
<p>De prevención: Evitar y prevenir errores, fallas y desviaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación de calidad. • Planeación de procesos. • Control de procesos. • Entrenamiento. 	<p>Por fallas internas: Originados por fallas, defectos o incumplimiento de especificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desperdicios y reprocesos. • Re inspecciones. • Reparaciones.
<p>De evaluación: Medir, verificar y evaluar calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección, pruebas y ensayo. • Auditoria de calidad. • Equipos de pruebas y ensayo. 	<p>Por fallas externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de quejas del cliente. • Servicios de garantía. • Devoluciones, costos de imagen y pérdidas de ventas. • Castigos y penalizaciones. • Juicios, demandas y seguros.

c) Calidad y tiempos de ciclo:

La correcta gestión de la calidad puede contribuir notablemente en los tiempos de ciclo dentro de una empresa y por consecuencia en beneficios asociados a ello. Gryna, Chua y DeFeo (2007) afirman que en el caso del sector de servicios, el tiempo de ciclo es fundamental y se considera un parámetro de calidad muy importante; por otro lado, en el caso de las empresas manufactureras, un aumento de la calidad puede generar reducciones considerables de reprocesamientos, operaciones redundantes y otras deficiencias.

d) Calidad y valor:

Gryna, Chua y DeFeo (2007) sostuvieron que el valor es la calidad dividida entre el precio. En caso de querer ofrecer un mejor valor, se debe dar una mejora en la calidad sin aumento del precio.

I.1.2.2. Gestión de la Calidad:

La calidad es un aspecto que cada vez toma más importancia dentro de las empresas tanto manufactureras como de servicio y por ello es clave hablar sobre cómo gestionarla correctamente. El concepto de gestión de calidad ha ido evolucionando debido a los distintos enfoques y filosofías que se han desarrollado a lo largo del tiempo; en muchos casos son pequeñas las diferencias que separan a un enfoque del otro; sin embargo, existen otros que resaltan por ser trascendentales y abarcar puntos de suma importancia para lograr una buena gestión de la calidad dentro de una organización.

Se debe tener en cuenta que la gestión de la calidad debe ser dirigida al cliente y basándose en distintos principios vitales. En la Tabla 9 se detalla cada principio de la gestión de calidad, describiendo su interpretación.

Tabla 9.
Principios de la gestión de calidad.

Principio de la gestión de calidad	Descripción
Enfoque del cliente	Toda organización se debe a sus clientes, por lo tanto la gestión se debe basar en atender sus necesidades y cumplir con su satisfacción.
Liderazgo	Es la capacidad de conseguir resultados sostenibles a lo largo del tiempo gracias a un líder con unos propósitos y orientaciones hacia el éxito.
Participación del personal	Buscar personas responsables, comprometidas e involucradas en el reto de mejorar.
Enfoque basado en procesos	Entender a la organización como un ente dinámico que continuamente recibe retroalimentación del interior y exterior, creándose ciclos de reforzamiento positivos y negativos que afectan su desempeño.
Mejora continua	Administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.
Enfoque basado en hechos	Para que la mejora continua y la aplicación de los otros principios sean efectivos se debe buscar que las decisiones tengan objetividad y estén apoyadas en datos y análisis.
Relaciones con proveedores	Establecer relaciones de mutuo beneficio con los proveedores que permita actuar sobre aspectos de no calidad y mejorar los productos o servicios que entrega el proveedor.

I.1.2.3. Sistema de Gestión de Calidad:

Un sistema de gestión de la calidad es el “conjunto de elementos que se utilizan para dirigir y controlar las tareas de una organización con respecto a la calidad” (Gutiérrez Pulido, 2014, pg. 49).

a) Implantación de un sistema de gestión de calidad:

Según Montes, M. (2014) la implantación de un sistema de gestión debe pasar por un procedimiento estructurado, con unas fases bien definidas y sin saltarse ninguna de ellas. A continuación se detalla el procedimiento para la implantación:

- Auditoría de diagnóstico:

Lo primero que se debe hacer es realizar una auditoría de diagnóstico con el fin de establecer tu estado en relación al grado de cumplimiento con la norma que esté tomando como referencia.

También se debe identificar todos los requisitos reglamentarios que se apliquen en tu actividad.

Con el diagnóstico obtenido se deberá desarrollar un proyecto particular y específico de implantación del Sistema de Gestión para cada actividad.

- Presentación del proyecto al personal indicado:

Consistirá en una primera reunión con la dirección y todo el personal con responsabilidad directa en el proyecto, en la cual debes informar de las actividades que se llevarán a cabo con el fin de obtener la certificación. Se marcarán objetivos, plazos y responsabilidades, al mismo tiempo, debes impartir unas nociones básicas sobre el concepto de Gestión y Norma que tomes como referencia Y para finalizar debes establecer un calendario de actuación en el que estén conforme todas las partes implicadas.

- Identificación de los procesos:

Se identificarán los procesos necesarios para el Sistema de Gestión, analizando:

- ✓ Estructura de dichos procesos: establecer la secuencia de actividades que los forman, de forma gráfica, de manera que nos sirvan de punto de partida para el desarrollo de los procedimientos.
- ✓ Recursos involucrados, tanto humanos como materiales.
- ✓ Controles establecidos. Indicadores.
- ✓ Documentación existente.
- ✓ Registros generados.
- ✓ Tratamiento de no conformidades.
- ✓ Se elaborará un Mapa de Procesos y se definirá el sistema de seguimiento y medición para asegurar que se obtienen los resultados buscados.
- ✓ Se describirá el Organigrama de la organización.
- ✓ Se establecerá la Política y los Objetivos.

- Elaboración de la documentación del Sistema de Gestión:

Una vez definidos los puntos básicos del Sistema de Gestión, se irá desarrollando la documentación completa, del que formará parte:

- ✓ Declaraciones documentadas de una Política y de Objetivos.
- ✓ El Manual de Calidad que describe el sistema, la política, los objetivos, los procesos y su interacción.
- ✓ Los Procedimientos documentados requeridos por la Norma.

- ✓ Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

- ✓ Los registros requeridos por la Norma.

- **Implantación del Sistema de Gestión:**

Una vez se vaya teniendo definida la documentación necesaria, se elaborará un Plan de Implantación detallado con fechas, responsable y contenido para cada requisito de la norma, que asegure el cumplimiento de los plazos previstos para la implantación. Será necesaria la implicación de todos los responsables de departamentos y de su personal.

En esta fase se deberá tener distintas reuniones con el personal en las cuales se les formará y ayudará en la implantación siguiendo el siguiente proceso:

- ✓ Sesiones de formación y explicación al personal sobre los capítulos, procedimientos e instrucciones en que estén involucrados

- ✓ Implantación con los responsables de cada requisito, de la documentación aplicable y evaluación de la eficacia del sistema definido.

- ✓ Corrección y mejora: propuestas de modificación. Sistemática de No Conformidades y Acciones Correctoras y Preventivas.

- ✓ Reuniones de seguimiento a la implantación, con corrección de desviaciones: Seguimiento del Comité de Calidad.

- **Medición del Sistema de Gestión:**

Una vez finalizada la implantación y como fase previa a la certificación se realizará al menos una Auditoría Interna completa, mediante la cual se detectarán todas las desviaciones

que haya y se definirán las acciones correctoras necesarias para solucionar las no conformidades que aparezcan.

Esta Auditoría servirá de ensayo previo a la auditoría de certificación al mismo tiempo que impulsará la implantación del Sistema de Gestión.

- Auditoría de certificación:

En función de los resultados de las Auditorías Internas se planificará la actuación frente al organismo certificador elegido para la certificación de tu sistema. Es importante considerar al organismo certificador elegido desde el inicio, pues los plazos pueden cambiar de uno a otro.

I.1.2.4. Mantenimiento:

Según Mora (2009) el papel de mantenimiento es incrementar la confiabilidad de los sistemas de producción al realizar actividades tales como planeación, organización, control y ejecución de métodos de conservación de los equipos.

a) RCM

Según Moubray (2004), “el Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad es un proceso utilizado para determinar qué se debe hacer para asegurar que cualquier activo físico continúe haciendo lo que sus usuario quieren que haga en su contexto operacional actual”.

Por otro lado, Mora (2009) menciona que el Mantenimiento RCM se fundamenta en una serie de pilares, los cuales son:

- Evaluación de los componentes de los equipos, su estado y su función.
- Identificación de los componentes críticos.
- Aplicación de las técnicas de mantenimiento proactivo y predictivo.

- Chequeo en sitio y en operación del estado corpóreo y funcional de los elementos, mediante revisión y análisis permanentes.

De esta manera, el Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad RCM, busca evitar las fallas de las maquinarias y/o equipos al momento de su operación, basándose en un análisis de la criticidad de sus componentes y junto a mantenimientos preventivos.

Para Mora (2009), los objetivos del RCM son:

- Eliminar las averías de las máquinas.
- Suministrar fuentes de información de la capacidad de producción de planta a través del estado de sus máquinas y equipos.
- Minimizar los costos de mano de obra de reparaciones, con base en el compromiso, por parte de los responsables del mantenimiento, en la eliminación de fallas de máquinas.
- Anticipar y planificar con precisión las necesidades de mantenimiento.
- Establecer horarios de trabajo más razonables para el personal de mantenimiento.
- Permitir a los departamentos de producción y mantenimiento una acción conjunta y sincronizada, a la hora de programar y mantener la capacidad de producción de la planta.
- Incrementar los beneficios de explotación directamente mediante la reducción de los presupuestos del departamento de mantenimiento.

b) Análisis de Modos de Falla, sus Efectos y Criticidad (AMFEC)

El Análisis AMFEC es una de las herramientas utilizadas para llevar a cabo un Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad. Según Moubray (2004) se debe responder las siguientes preguntas para llevar un correcto análisis con esta herramienta:

¿Qué es un Modo de Falla?

Es cualquier evento que pueda causar la falla de un activo físico (o sistema o proceso). La mejor manera de mostrar la conexión y la diferencia entre los estados de falla y los eventos que podrían causarlos es primero hacer un listado de las fallas funcionales, y luego registrar los modos de falla que podrían causar cada falla funcional.

¿Cuáles son las categorías de Modos de Falla?

Los métodos de falla pueden ser clasificados en tres grupos, siendo: cuando la capacidad cae por debajo del funcionamiento deseado, cuando el funcionamiento deseado se eleva encima de la capacidad inicial y cuando desde el comienzo el activo físico no es capaz de hacer lo que se quiere.

¿Cuánto Detalle?

Los modos de falla deben ser definidos con el detalle suficiente como para posibilitar la selección de una adecuada política de manejo de falla. Algunos de los factores centrales deben ser: causalidad, probabilidad, consecuencias, causas vs efecto, modos de falla y el contexto operacional.

¿Qué es un Efecto de Falla?

En el proceso de revisión RCM se debe hacer una lista de lo que sucede al producirse un modo de falla, denominándole efecto de falla. Para su descripción se debe considerar incluir: la evidencia, las maneras en que se falla, las maneras en que afecta a la producción, los daños físicos y qué se debe hacer para reparar la falla.

¿Cuáles son las fuentes de información acerca de Modos y Efectos?

Las fuentes de información más frecuentes para un análisis AMFEC son: el fabricante o proveedor del equipo, listas genéricas de modos de falla, registros de antecedentes técnicos, las personas que operan y mantienen los equipos.

¿Cuál es el nivel de análisis y su registro en la Hoja de Información?

El nivel de detalle seleccionado debe permitir identificar una política de manejo de falla adecuada. Por lo general, pueden seleccionarse niveles altos (menor detalle en el análisis) si el componente o subsistema admite realizar tareas de búsqueda de falla, mientras que los niveles bajos (mayor detalle en el análisis) deben seleccionarse si el modo de falla puede estar a algún mantenimiento proactivo.

c) Metodología 5S:

Para Bernal (2013), esta herramienta se ideó en entornos industriales para eliminar las ineficiencias en los procesos sobre todo en actividades repetitivas o en cadena. La metodología se centra en estudiar qué consumos de materiales y tiempos se pueden reducir, cómo simplificar las actividades de los operarios para evitar errores, reducir riesgos, asegurar la calidad y, en definitiva, aumentar la eficiencia de los procesos reduciendo costes al mismo tiempo.

a) Seiri – Clasificar, identificar y eliminar materiales innecesarios:

Para implantar las 5S el primer paso es inspeccionar las zonas de trabajo y eliminar los materiales que no son necesarios para la realización del trabajo. Del mismo modo, se deben analizar las actividades y eliminar de ellas las tareas innecesarias que no producen resultados. De esta forma nos enfocaremos en obtener objetivos, relegando a un segundo plano todo lo superfluo.

b) Seiton – Ordenar y priorizar

Una vez eliminados los materiales (y tareas) innecesarios, hay que ordenar lo que necesitamos para trabajar. Cada herramienta, materia prima, etc, debe tener un lugar asignado y único. Haciendo esto se consigue evitar la pérdida o extravío de material y ahorrar tiempos muertos buscando cosas que utilizamos frecuentemente. Del mismo modo, aplicando esta forma de pensar a las actividades repetitivas, conviene tener un flujograma de cada proceso importante con el orden óptimo de las tareas, evitando olvidos y que se queden cosas sin hacer.

En cuanto a la priorización, los materiales y herramientas más utilizadas deben estar al alcance del operario, dejando en los lugares menos accesibles los materiales menos usados.

c) Seiso – Mantener la limpieza.

Adicionalmente a lo realizado anteriormente, Seiso habla de limpiar y mantener la limpieza en los lugares de trabajo. Para ello se recomienda fijar tareas de limpieza periódicas que consigan que las zonas queden despejadas y solamente con los materiales necesarios para realizar las tareas, sin ningún otro tipo de material que pueda entorpecer las actividades.

d) Seiketsu – Señalizar y estandarizar.

En este paso se debe concretar y fijar cómo se deben hacer las cosas. A partir de lo aprendido en los pasos anteriores, analizando los procesos, cuáles son los materiales necesarios, cuál es el orden de las actividades óptimo, cómo se pueden simplificar las tareas y cuáles se pueden eliminar sin afectar al resultado, etc... a partir de todo esto se puede hacer un manual de “buenas prácticas”, o una guía simplificada con el diagrama de las actividades clave. Una vez establecida la mejor forma de hacer las cosas, deberá quedar fijada para que todos los trabajadores implicados en ese proceso la conozcan y la sigan.

Para este paso de estandarización es bueno crear grupos de trabajo con el personal, conocer su opinión y sugerencias para así poder fijar la forma ideal de realizar cada proceso. A partir de ahí se debe documentar, además se pueden repartir guías, colocar posters con los flujogramas simplificados y principios de cultura de seguridad, señalar zonas y materiales para facilitar su identificación.

e) Shitsuke – Mejora continua

Por último queda asumir y usar la filosofía de mejora continua, basada en el conocido ciclo PDCA (Planificar -> Hacer -> Controlar -> Actuar) que dice que “dado que nada es perfecto, siempre queda margen para mejorar”. Debemos estar abiertos a los cambios y realizar periódicamente

evaluaciones del estado actual de cada proceso clave para encontrar posibles deficiencias y subsanarlas, y también para buscar posibles áreas de mejora donde poder optimizar las actividades para conseguir mejores resultados.

I.1.3. Marco Conceptual:

A) Calidad:

La calidad es el juicio que tiene el cliente sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo. Gutiérrez Pulido (2010).

B) Control de Calidad

El control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad. Debitoor.es (s.f.).

C) Eficacia

El nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. Gerencie.com (2015).

D) Eficiencia

Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. Gerencie.com (2015).

E) Indicador

Los Indicadores son hechos o expresiones concretas y cuantificables cuyos valores nos permiten medir la idoneidad, la eficacia y la eficiencia de algún proceso. Bolunta.org (s.f.).

F) Mantenimiento

Es el trabajo emprendido para cuidar y restaurar hasta un nivel económico, todos y cada uno de los medios de producción existentes en una planta. Cuartas Pérez, L. (2008).

G) Productividad

Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados; La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes o servicios. Definanzas.com (2015).

H) Sistema de Calidad

Un sistema de calidad es un método planificado y sistemático de medios y acciones, encaminado a asegurar suficiente confianza en que los productos o servicios, se ajusten a las especificaciones. Mgar.net (s.f.).

I.2. Formulación del problema

¿Cuál es el impacto de la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM) sobre la productividad de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto de la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM) sobre la productividad de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

I.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual de las áreas de Calidad y Mantenimiento en BALE CREACIONES S.A.C.
- ✓ Identificar qué metodología y/o herramientas se pueden aplicar para aumentar la productividad en BALE CREACIONES S.A.C.
- ✓ Proponer un Sistema de Gestión de Calidad y un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM) que permita aumentar la productividad de la empresa.
- ✓ Desarrollar las propuestas del Sistema de Gestión de Calidad y el Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM).
- ✓ Evaluar económica y financieramente la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad y un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM).

I.4. Hipótesis

I.4.1. Hipótesis general

La propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y de un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM), aumentará la productividad en la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

II.1. Tipo de investigación

II.1.1. Por la orientación:

Investigación aplicada.

II.1.2. Por el diseño:

Investigación pre experimental.

II.2. Operacionalización de variables

Se presenta la operacionalización de variables en la siguiente Tabla:

Tabla 10.

Operacionalización de las variables del trabajo de investigación.

Tipo de Variable	Descripción de la variable	Indicadores	Instrumentos
Dependiente	Productividad en la empresa BALE CREACIONES S.A.C.	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad de la empresa. - % de rendimiento de calidad. - % de disponibilidad mecánica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario. - Entrevista. - Registros. - Guía de observaciones.
Independiente	Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y un Plan de Mantenimiento RCM	<ul style="list-style-type: none"> - % de reducción de productos defectuosos. - % de reducción de fallas en la maquinaria. - % de costos reducidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario. - Entrevista. - Registros. - Guía de observaciones.

II.3. Metodologías, Procedimientos y/o Técnicas

Tabla 11.

Metodologías, Procedimientos y/o Técnicas a utilizar.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN							
Baja productividad en la empresa BALE CREACIONES S.A.C							
Área	Problema	Causas	Metodología	Técnica, Herramienta, norma, leyes	Logros	Indicadores	
						Descripción	Fórmula
Calidad	Exceso de productos defectuosos en la línea de producción de polos.	CR2: No existen registros de productos defectuosos, ni parámetros de calidad.	Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	<p>Normas:</p> <p>Norma ISO 9001:2015</p> <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de calidad. - Política de calidad. - Lista de verificación. - Mapa de Procesos. 	<p>Aumentar el Rendimiento de Calidad hasta un 92%.</p> <p>Reducir los productos defectuosos en un 50%.</p>	<p>Rendimiento de Calidad.</p>	$\%RC = \frac{PM - PD}{PM} \times 100$ <p>%RC = porcentaje de rendimiento de calidad.</p> <p>PM = producción mensual.</p> <p>RT = productos defectuosos</p>

Mantenimiento	Fallas en la maquinarias, ocasionando para de producción.	CR6: Falta de mantenimiento o periódico a las maquinarias de la línea productiva.	Mantenimiento centrado en la confiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis AMFEC. - Mantenimiento preventivo. - Mantenimiento planificado. - Herramienta 5S. 	<p>Aumentar la Disponibilidad Mecánica hasta un 100%.</p> <p>Reducir las fallas de maquinarias en un 50%.</p>	<p>Disponibilidad Mecánica</p>	$\%DM = \frac{HO}{HO + HP} \times 100$ <p>%DM = disponibilidad mecánica.</p> <p>HO = horas operativas.</p> <p>HP = horas de para.</p>

II.4. Procedimiento

Las propuestas planteadas son la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad. El desarrollo de ambas propuestas se muestra en la Tabla 12.

Tabla 12.

Descripción general de las propuestas planteadas.

Propuesta	Descripción
1. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	
1.1. Diagnóstico a la empresa con respecto a la Norma.	Se realizará un diagnóstico general previo al diseño de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de conocer la realidad actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
1.2. Desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Se desarrollarán todos los pasos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo las fases establecidas.
2. Implementación de un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad.	
2.1. Análisis AMFEC	Se desarrollará un Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad usando el análisis AMFEC para las principales maquinarias de la empresa, acompañado de un Plan de Mantenimiento.
2.2. Desarrollo de la herramienta 5S	De manera complementaria, y por ser un pilar importante dentro del Mantenimiento Preventivo, se desarrollará la herramienta 5S a las áreas críticas de la empresa: Almacén y Producción.

II.4.1. Diagnóstico – Sistema de Gestión de Calidad

El primer paso para poder diseñar un Sistema de Gestión de Calidad es conocer la realidad actual de la empresa con respecto a los puntos auditables de la norma ISO 9001:2015; para ello, se realiza un diagnóstico inicial, utilizando una lista de verificación.

El diagnóstico comprende a todo el entorno de la empresa, desde una vista general, yendo hasta lo más específico. Se analizarán factor tanto interno, como externos de la empresa y todo lo relacionado a su proceso productivo. Los aspectos a tomar en cuenta son: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

La lista de verificación utilizada ha sido adecuada según los puntos auditables de la norma ISO 9001:2015, siendo todos los capítulos de la norma menos los tres primeros por ser de carácter introductorio. La Tabla 13 muestra los criterios con los cuales se va a calificar en la lista de verificación.

Tabla 13.

Criterios de calificación en la lista de verificación.

Leyenda del cuestionario	Estado	Abreviatura	Peso
Requisito no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.	No desarrollado	NO	00%
Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del SGC.	En proceso	IDEA	25%
Requisito Implementado, con resultados, registros y evidencias.	Documentado	DOC	50%
Requisito Implementado y auditado con resultados conformes.	Implantado	IMPLE	75%
Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo.	Registro de implementación	REGIS	100%

Para el análisis de información y para determinar el nivel de cumplimiento se pasó a asignar un valor de “uno” considerando el estado en el que se encuentra la empresa en cada punto de la lista de verificación. Para determinar el porcentaje de cumplimiento se pasa a sumar el total de “unos” de cada estado y se divide entre el número total de puntos de la lista de verificación; después, se multiplica a cada estado por su peso y se saca un nivel de cumplimiento de los parámetros de la norma ISO 9001:2015 según cada capítulo.

Al tener los resultados finales del diagnóstico, se analiza las fortalezas y carencias de la empresa en cada punto de la norma, para pasar a trabajar en la propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Los resultados del diagnóstico realizado se pasan a detallar en la Tabla 14, en donde se puede notar que la empresa tiene altas carencias en el cumplimiento de los lineamientos de la norma, con un porcentaje total de cumplimiento promedio de 07%.

Tabla 14.

Resultados del diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015.

N°	Nombre del Capítulo	% de cumplimiento
04	Contexto de la organización	13%
07	Apoyo	12%
05	Liderazgo	10%
08	Operación	07%
10	Mejora	06%
09	Evaluación del desempeño	02%
06	Planificación	02%
Promedio		07%

En las siguientes líneas se pasará a detallar de manera más específica las carencias que presenta la empresa en relación a cada punto expuesto en la norma.

a) Contexto de la organización (Capítulo 4):

La organización se encuentra en un nivel de cumplimiento del 13% (Tabla 15), donde se destaca que la empresa no tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad y no lleva conocimiento acerca del alcance que este tiene.

De la misma manera, no se tiene noción exacta de quienes son las partes interesadas de la empresa y como satisfacer las necesidades de la misma.

Tabla 15.

Resultados de la lista de verificación para el capítulo 4.

ESTADO (Abreviatura)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
NO	58 %
IDEA	33 %
DOC	08 %
IMPLE	00 %
REGIS	00 %
PROMEDIO	13 %

b) Liderazgo (Capítulo 5):

La empresa actualmente muestra interés en implementar el Sistema de Gestión de Calidad y en mantener un nivel de calidad alto en sus productos pero de manera empírica. Además, no existe un compromiso real en dirigir los esfuerzos en la mejora de los procesos.

La documentación relacionada a calidad en la compañía es escasa y no se ha definido una política de calidad, ni objetivos de la misma.

Por otro lado, los roles y funciones con respecto al Sistema no han sido definidos y existe poca preocupación por difundir el enfoque al cliente en el personal.

El nivel de cumplimiento en esta sección es del 10% (Tabla 16).

Tabla 16.
Resultados de la lista de verificación para el capítulo 5.

ESTADO (Abreviatura)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
NO	58 %
IDEA	42 %
DOC	00 %
IMPLE	00 %
REGIS	00 %
PROMEDIO	10 %

c) Planificación (Capítulo 6):

En este aspecto la organización tiene un nivel de cumplimiento del 2% (Tabla 17). Uno de los puntos débiles de la organización es la falta de planificación que existe con respecto a los riesgos (factores externos e internos) u oportunidades que se puedan presentar. La organización no planifica ninguna acción relacionada al Sistema de Gestión de Calidad. Existe una idea acerca de la planificación en requerimientos de materiales y sobre lo que se realizará para cubrir órdenes de pedidos, pero no hay documentación que respalde esta manera de planificar de la empresa.

Tabla 17.
Resultados de la lista de verificación para el capítulo 6.

ESTADO (Abreviatura)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
NO	93 %
IDEA	07 %
DOC	00 %
IMPLE	00 %
REGIS	00 %
PROMEDIO	02 %

d) Apoyo (Capítulo 7):

La empresa tiene un nivel cumplimiento del 12% (Tabla 18). BALE CREACIONES S.A.C. si cuenta con documentación con detalle de la infraestructura que tiene para garantizar el desarrollo adecuado de sus procesos; de la misma manera, cuenta con documentación con los requerimientos que se tendrá de los proveedores. Sin embargo, existe una carencia en mediciones de manera general. En términos de comunicación tiene acciones implementadas pero sin respaldo documentado y con carencias presentes. Como se mencionaba anteriormente, gran parte de las acciones que realiza la empresa no cuenta con documentación y es un punto en contra en esta sección y en muchas otras del diagnóstico realizado.

Tabla 18.

Resultados de la lista de verificación para el capítulo 7.

ESTADO (Abreviatura)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
NO	56 %
IDEA	40 %
DOC	04 %
IMPLE	00 %
REGIS	00 %
PROMEDIO	12 %

e) Operación (Capítulo 8):

En este aspecto se presenta un nivel de cumplimiento del 07% (Tabla 19). Lo más resaltante es la falta de planificación en sus operaciones. Se tienen ideas generales de cómo abordar los requerimientos para sus operaciones, la capacidad para cumplir con órdenes, entre otros; pero, no existe la estandarización de las acciones a realizar, ni se cuenta con información documentada.

De la misma manera, no existe ningún control formal y no existe un diseño de para asegurar la posterior provisión de productos y servicios.

Tabla 19.

Resultados de la lista de verificación para el capítulo 8.

ESTADO (Abreviatura)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
NO	74 %
IDEA	24 %
DOC	02 %
IMPLE	00 %
REGIS	00 %
PROMEDIO	07 %

f) Evaluación de desempeño (Capítulo 9):

La empresa cuenta con un nivel de cumplimiento de 2% (Tabla 20). La empresa no da seguimiento, medición ni evalúa el desempeño en sus procesos; esto tampoco se lleva a cabo en el contexto del Sistema de Gestión por no estar implantado en la organización. Se debe resaltar que la empresa presenta grandes dificultades en este punto pero si existe un seguimiento con respecto a la percepción de sus clientes y al nivel de satisfacción que estos tienen. Para esto último mencionado, aún falta documentarse las acciones a realizar para garantizar que su desarrollo sea de manera adecuada.

Tabla 20.

Resultados de la lista de verificación para el capítulo 9.

ESTADO (Abreviatura)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
NO	93 %
IDEA	07 %
DOC	00 %
IMPLE	00 %
REGIS	00 %
PROMEDIO	02 %

g) Mejora (Capítulo 10)

Por último, en el punto de mejora la empresa cumple con el 6% del total establecido. La empresa si reacciona en caso de inconformidades en sus productos; sin embargo, la falta de formalidad resulta desfavorable para iniciar procesos de mejora o acciones correctivas.

Tabla 21.

Resultados de la lista de verificación para el capítulo 10.

ESTADO (Abreviatura)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
NO	75 %
IDEA	25 %
DOC	00 %
IMPLE	00 %
REGIS	00 %
PROMEDIO	06 %

II.4.2. Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

La propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) buscará que se logre una mejora en los porcentajes de cumplimiento de los puntos auditables de la norma, influyendo así en la productividad de la organización. Por tal motivo, el procedimiento a seguir será diseñar el Sistema teniendo en cuenta los puntos que están establecidos en la norma, estableciendo planes y acciones correctivas para que nuestra propuesta cumpla con lo requerido por la Norma ISO 9001:2015.

El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad demanda contar con un Comité de Calidad que se encargue de liderar y monitorear las acciones tomadas, el cual estará conformado por la Gerente General de la empresa, el Administrador de la misma y una trabajadora con conocimientos del proceso productivo.

El Comité de Calidad estará conformado según el detalle de la Tabla 22. Cabe mencionar que la Gerente General y el Administrador, son los propietarios de la empresa.

Tabla 22.
Comité de Calidad de Bale Creaciones S.A.C.

COMITÉ DE CALIDAD			
Denominación	Nombre	Puesto	Descripción
Presidente	Carmen León Urquiaga	Gerente General	Conoce las actividades de administración e interacciona con toda la empresa.
Coordinador del SGC.	Jorge Bazán Cabellos	Administrador	Conoce las actividades de administración, logística y ventas de la empresa.
Miembro del Comité.	Carola Gutiérrez	Trabajadora	Conoce las actividades de producción.

Una vez conformado el Comité de Calidad de la empresa, que serán los principales gestores del Sistema, se pasa a planificar la propuesta de implementación del SGC.

Teniendo en cuenta los puntos de la norma y el proceso a seguir para su implementación, se han definido 06 fases dentro de la misma, que son:

- Planificación.
- Documentación.
- Implementación.
- Monitoreo.
- Evaluación.
- Mejora

Dentro de cada fase, se han considerado un número de etapas que se deben ir cumpliendo para garantizar la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa. De la misma forma, cada etapa nos dará un producto resultante una vez terminado su desarrollo. La Tabla 23, nos muestra, en resumen, cómo se ha planificado todo el proceso y el detalle exacto de las etapas y productos que se irán generando.

Tabla 23.

Fases de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Fase	Etapas	N°	Acción
Fase 1: Planificación	Etapa 1: Diagnóstico	01	Diagnóstico general con respecto a la norma.
		02	Plan de Sensibilización del personal de la empresa.
		03	Plan de Acción.
	Etapa 2: Capacitación	04	Cronograma de Capacitación
	Etapa 3: Diseño	05	Diseño del SGC
Fase 2: Documentación	Etapa 4: Documentación del SGC	06	Elaboración de documentación y mapeo de los procesos del SGC.
	Etapa 5: Planificación del despliegue	07	Cronograma de Implementación
Fase 3: Implementación	Etapa 6: Preparación del personal	08	Plan de Capacitación de Personal
	Etapa 7: Despliegue	09	Implementación del SGC
	Fase 4: Monitoreo	Etapa 8: Seguimiento	10
11			Plan para formación de auditores internos
Fase 5: Evaluación	Etapa 9: Auditoria Interna	12	Programa de auditorias
		13	Plan de auditoria
		14	Desarrollo de la auditoria interna.
Fase 6: Mejora	Etapa 10: Plan de Mejora	15	Revisión por la alta dirección.
		16	Acciones correctivas y análisis de mejoras

II.4.2.1. Fase 1: Planificación

Etapa 1: Diagnóstico

La Fase de Planificación de la propuesta de Implementación del SGC, nos indica un primer diagnóstico general de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2015. En el inciso 4.1.1 del presente informe ya se ha desarrollado dicha acción, donde los resultados nos arrojan que actualmente existe un porcentaje de cumplimiento del 07%.

En detalle podemos decir, que la empresa tiene un cumplimiento del 13% con respecto al Capítulo 4 de la norma (Contexto de la organización), 12% con respecto al Capítulo 7 de la norma (Apoyo), 10% con respecto al Capítulo 5 de la norma (Liderazgo), 07% con respecto al Capítulo 8 de la norma (Operación), 06% con respecto al Capítulo 10 de la norma (Mejora), y 02% para los Capítulos 9 y 6 de la norma (Evaluación de desempeño y Planificación). Estos resultados bajos del diagnóstico inicial, nos evidencian la inmediata toma de acciones que se debe llevar a cabo si se busca lograr la implementación del SGC, por ende el primer paso, como se detalla en el plan de implementación, será el desarrollo de una primera jornada de sensibilización de todo el personal de la empresa con respecto a la implantación de este nuevo sistema.

Para llevar a cabo la acción mencionada, se pasará a citar al personal de la empresa según el Cronograma de Sensibilización del SGC (véase Figura 10), el cual se desarrollará teniendo en cuenta los puntos del Plan de Sensibilización, adjunto en el Anexo N°02.

En resumen, el Plan de Sensibilización contará con una serie de actividades de comunicación directa al personal con información sobre la importancia de implementar el SGC. Se detallará el objetivo, la justificación y la estrategia a seguir para el desarrollo del mismo. Cabe mencionar, que este punto es de suma importancia, ya que el compromiso de la organización con respecto al SGC va a influir en el logro de los objetivos planteados.


	CRONOGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BALE CREACIONES S.A.C.											
	ACCIÓN	OBJETIVO	UNIDAD DE MEDIDA	META	Enero - 2020				Febrero 2020			
					1	2	3	4	1	2	3	4
Publicación de información en el panel de noticias.	Motivar al personal de la empresa sobre la importancia de la Implementación del SGC.	Acción	04									
Establecer información en los equipos informáticos		Acción	01									
Colocación de frases motivacionales en las áreas de la empresa.		Acción	01									
Distribuir el Plan de Sensibilización	Informar sobre conceptos de la Implementación del SGC.	Acción	01									
Distribuir copias de la Norma ISO 9001:2015		Acción	01									
Desarrollo Charla 1: Información general del SGC	Informar a detalle sobre la Implementación del SGC en la empresa, aclarar dudas sobre el mismo y comprometer a los trabajadores.	Charla	01									
Desarrollo Taller 1: Información general del SGC		Taller	01									
Desarrollo Charla 2: Desarrollo de habilidades blandas		Charla	01									
Desarrollo Taller 2: Desarrollo de habilidades blandas		Taller	01									
Desarrollo de Encuestas	Medir el compromiso.	Acción	02									

Figura 10. Cronograma de Sensibilización del SGC de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

Al ya definirse de qué manera y en qué tiempos se llevará a cabo el proceso de sensibilización con respecto al Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, se pasará a definir un Plan de Acción para lograr implementar de manera satisfactoria el SGC. Considerando lo definido en un inicio, se tomarán los datos de las Fases de Implementación del SGC establecidas anteriormente.


Así, se diseña un Plan considerando las fases de planificación, documentación, implementación, monitoreo, evaluación y mejora. También se consideran las etapas planteadas (diagnóstico, capacitación, diseño, mapeo de procesos, manuales e instructivos, planificación del despliegue, preparación del personal, despliegue, seguimiento, auditoría interna y plan de mejora).

En este Plan de Acción se detalla de manera precisa las acciones a desarrollar, quienes serán los responsables de llevar a cabo cada acción y su fecha de programación exacta.

El fin del presente Plan es servir de guía en el proceso de Implementación. Cabe mencionar, que la propuesta puede ser sometida a cambios durante el desarrollo mismo, por existir variantes o factores que afecten en los tiempos y acciones involucradas en el mismo.

La Alta Dirección junto al Comité de Calidad de la empresa, serán los encargados de monitorear y verificar que el Plan se desarrolle de manera correcta o hacer los cambios que sean necesarios para no afectar el objetivo principal.

De esta manera, en la Figura 11 se detalla el Plan de Acción para lograr la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

 PLAN DE ACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - BALE CREACIONES S.A.C.			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
01	Inicio de la Implementación.	-	3era Semana de Diciembre del 2019
02	Ejecución del diagnóstico general de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2015.	Alta Dirección, Comité de Calidad y/o Especialista Externo.	3era Semana de Diciembre del 2019
03	Elaboración del resumen e interpretación del diagnóstico realizado.	Alta Dirección, Comité de Calidad y/o Especialista Externo.	4ta Semana de Diciembre del 2019
04	Desarrollo del Plan de Sensibilización	Alta Dirección y Comité de Calidad	1era Semana de Enero del 2020
05	Desarrollo del Plan de Capacitación (Norma ISO9001:2015)	Área de Recursos Humanos, Comité de Calidad	2da Semana de Marzo del 2020
06	Elaboración de la propuesta de diseño del SGC	Alta Dirección, Comité de Calidad y/o Especialista Externo.	3ra Semana de Marzo del 2020
07	Presentación del diseño del SGC a todo personal de la empresa.	Alta Dirección y Comité de Calidad	1ra Semana de Abril del 2020
08	Identificación y mapeo de procesos.	Áreas Usuarias, Comité de Calidad y/o Especialista Externo.	2da Semana de Abril del 2020
09	Elaboración de procedimientos, formatos e indicadores.	Áreas Usuarias, Comité de Calidad y/o Especialista Externo.	1ra Semana de Mayo del 2020

10	Elaboración de documentos del SGC.	Áreas Usuarias, Comité de Calidad y/o Especialista Externo.	2da Semana de Julio del 2020
11	Elaboración del cronograma de implementación del SGC.	Comité de Calidad	1ra Semana de Agosto del 2020
12	Desarrollo de capacitaciones al personal sobre la implementación del SGC.	Alta Dirección, Comité de Calidad	2da Semana de Agosto del 2020
13	Despliegue de la implementación del SGC.	Comité de Calidad	3ra Semana de Agosto del 2020
14	Desarrollo del Plan de Seguimiento.	Comité de Calidad	1ra Semana de Setiembre del 2020
15	Desarrollo del Plan de Formación de Auditores Internos	Alta Dirección, Comité de Calidad y/o Especialista Externo.	3ra Semana de Setiembre del 2020
16	Ejecución de las Auditorías Internas al SGC	Comité de Calidad y/o Especialista Externo	3ra Semana de Octubre del 2020
17	Elaboración del Plan de Mejora de los hallazgos de las Auditorías Internas	Áreas Usuarias, Dueños de Procesos	4ta Semana de Noviembre del 2020
18	Elaboración del Plan de Acciones.	Alta Dirección, Comité de Calidad	1ra Semana de Diciembre del 2020
19	Revisión por la Alta Dirección.	Comité de Calidad	2da Semana de Diciembre del 2020

Figura 11. Plan de Acción del SGC de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

Etapa 2: Capacitación

El siguiente paso dentro del Plan de Implementación del SGC, es la capacitación de todo el personal involucrado en el desarrollo del Sistema.

Una vez que ya se hizo un diagnóstico general de la situación actual de la empresa, ya se realizó la sensibilización del personal sobre la importancia de los sistemas de calidad y ya tenemos definido el plan de acción a realizar para cumplir el objetivo de implementación del Sistema, se pasa a dar todo el conocimiento necesario al personal de la empresa; esto mediante un curso general sobre interpretación de la norma ISO 9001:2015 y distintos talleres que permitan expandir y poner en práctica todos los conocimientos adquiridos.

Para poder llevar a cabo este proceso se necesitará contratar a un profesional externo especializado en el tema que desarrolle estas reuniones de capacitación. Es fundamental lograr sacar el máximo provecho de esta etapa y que se forme de manera correcta al personal para maximizar la efectividad de la implementación.

Estas capacitaciones vienen como respuesta a una necesaria inducción especializada en Sistemas de Gestión de Calidad, donde se detallará todo el Proceso de Implementación, el contexto en el que se desarrollará el Sistema y distintas pautas para lograr los objetivos planteados.

Cabe mencionar que durante todo el proceso de implementación se llevarán a cabo diversas capacitaciones según la etapa en la que nos encontremos.

La Figura 12 nos muestra el Cronograma de Capacitación inicial con un total de 05 acciones en un periodo de una semana continua, entre días de cursos y talleres.

 ACCIÓN	TIEMPO	OBJETIVO	Marzo - 2020			
			1	2	3	4
			Sesión N°01: - Introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad. - Requisito del Sistema de Gestión de Calidad del Capítulo 4 – Contexto de la Organización.	4 horas (turno mañana)	Identificación de las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	
Sesión N°02: - Requisito del Sistema de Gestión de Calidad del Capítulo 5 – Liderazgo, Capítulo 6 – Planificación y Capítulo 7 – Soporte.	4 horas (turno tarde)	Identificación de la interrelación de los procesos de la empresa y su importancia.				
Sesión N°03: - Requisito del Sistema de Gestión de Calidad del Capítulo 8 - Operación.	4 horas (turno mañana)	Conocimiento de la metodología de producto no conforme, diseño y desarrollo, y productos o servicio externos.				
Sesión N°04: - Requisito del Sistema de Gestión de Calidad del Capítulo 9 – Evaluación del Desempeño y Capítulo 10 - Mejora.	4 horas (turno tarde)	Identificación de una No conformidad y analizar sus causas para la implementación de acciones correctivas.				
Sesión N°05: - Identificación de peligros y riesgos.	4 horas (turno mañana)	Identificación, evaluación y mitigación de riesgos dentro de un análisis del entorno del SGC.				

Figura 12. Cronograma de Capacitación del SGC de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

Etapa 3: Diseño

En esta etapa de la implementación se pasará a definir las características de la información documentada requerida para lograr la implantación del Sistema de Gestión en la empresa. También se determinará a los responsables de llevar a cabo la puesta en marcha de la documentación.

El Sistema de Gestión de BALE CREACIONES S.A.C. alcanzará a todos los procesos que se identifiquen en el Mapa de Procesos en un nivel cero (0), que vienen a ser los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

Dentro del diseño se definirán los documentos y los registros propuestos para lograr la implementación del Sistema. Algunos documentos se encuentran ya definidos por la organización, como: reglamentos, plan estratégico, manuales, etc.

La Figura 13 nos muestra el modelo de diagrama de los procesos planteado para la empresa.

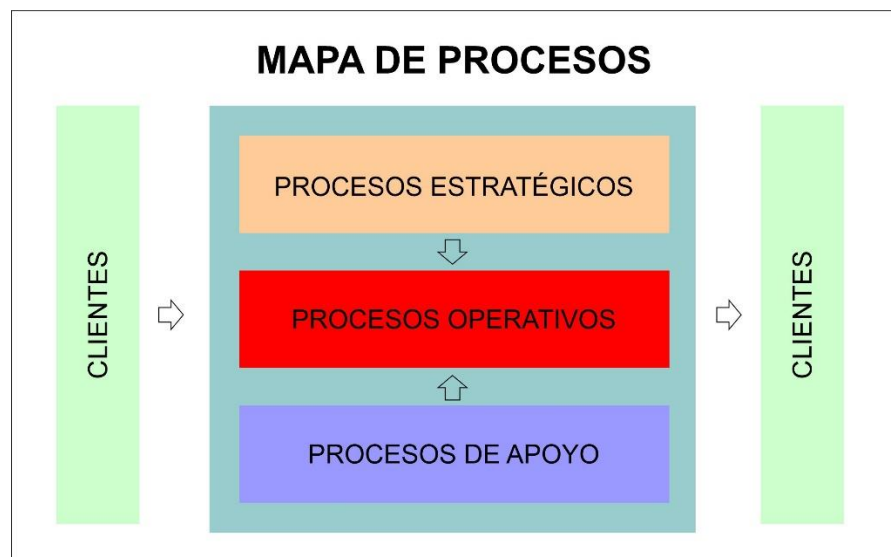


Figura 13. Diseño del diagrama de procesos de BALE CREACIONES S.A.C.

Todo proceso de nivel cero (0) tendrá un dueño o área responsable del mismo. Este se encargará de coordinar con el Comité de Calidad de la organización, para garantizar la implementación y despliegue de sus respectivos procesos. También, tendrán la función de mantener actualizada toda documentación relacionada al SGC.

Por último, enfocándonos en el diseño de la documentación, se tendrán documentos generales relacionados al Sistema y documentación más específica para cada proceso de nivel cero (0). En la Figura 14 se pasan a detallar los documentos necesarios para la correcta implementación del SGC.



Figura 14. Documentación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.

II.4.2.2. Fase 2: Documentación

Etapas 4: Documentación del SGC

Con el inicio de la Etapa 4 del proceso de Implementación comenzamos a entrar a la Fase de Documentación del Sistema de Gestión.

Toda la documentación necesaria del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra mencionada en el Manual de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C. (Anexo N°03).

El alcance del Sistema, la Política y los Objetivos de Calidad son los elementos que deben ser documentados inicialmente, ya que definen el rumbo de la elaboración e implementación documentaria posterior. Para esto se deben definir aspectos relacionados al

contexto de la organización que van a permitir establecer de manera correcta los elementos antes mencionados.

La organización determinará, mediante un Análisis FODA, presentado en la Figura 15 y anexado dentro del Manual de Calidad, los distintos aspectos que impactan directa e indirectamente a su organización.



Figura 15. Análisis FODA de BALE CREACIONES S.A.C.

El Análisis realizado debe ser seguido por el Comité de Calidad de manera regular. De la misma manera, debe ser revisado y aprobado, con carácter obligatorio, por la Alta Dirección (Gerente General y Administrador) con una periodicidad anual. Todos estos documentos que se van generando serán archivados en un file de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Por otro lado, las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad serán definidas según una Matriz de Identificación de Partes Interesadas y sus Requisitos. Esta herramienta permitirá definir claramente los intereses y necesidades que buscamos satisfacer, dando una mejor comprensión del contexto en el que se basarán las actividades de la empresa. Cabe mencionar que el desarrollo de esta

Matriz forma parte del Manual de Calidad implementado y se presenta en la Tabla 24.

Tabla 24.

Matriz de Identificación de Partes Interesadas y sus Requisitos de Bale Creaciones S.A.C.

Parte Interesada	Requisito de la Parte Interesada	Interés de la empresa
Clientes	Productos con 0 defectos. Buena calidad en los productos. Precios cómodos. Entregas de productos en plazos acordados.	Fidelizar a los clientes. Brindar productos de buena calidad.
Trabajadores	Remuneraciones puntuales. Buen clima laboral.	Alta productividad de los trabajadores.
Proveedores	Pagos puntuales según acuerdo. Fidelización y relaciones a largo plazo.	Buena calidad de la materia prima. Precios bajos con posibilidad de ofertas.
Dueños	Rentabilidad suficiente con mejoras anuales. Mejora en las actividades de la empresa.	Confianza en el trabajo y en el desarrollo de la cadena productiva.

Esta matriz debe ser revisada y actualizada, de manera obligatoria, por el Comité de Calidad con una periodicidad anual, registrando las acciones tomadas.

Después de analizar el contexto de la organización, donde se involucran factores internos y externos, y los requisitos de nuestras partes interesadas, se pasa a establecer el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. El alcance quedará definido y registrado en el Manual de Calidad de la siguiente manera:

“El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Bale Creaciones S.A.C. aplica sobre la producción de prendas de vestir, las cuales se realizan en su único local de la ciudad de Trujillo. Está

dirigido para los procesos de almacenamiento, producción, logística y experiencia del cliente, tomando en cuenta todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015”.

Esta declaración del alcance de la norma será impreso y colocado en las tres áreas que comprende la empresa, las cuales son: oficina administrativa, área de producción y área de almacenaje. De igual manera, será difundida a todo trabajador actual de la empresa y en los procesos de inducción de nuevos trabajadores.

Por otro lado, la Alta Dirección en coordinación con el Comité de Calidad serán los encargados de establecer la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas y el contexto en el que se desarrolla la organización.

La Política de Calidad quedará definida y registrada en el Manual de Calidad de la siguiente manera:

“Garantizar que nuestros productos cumplan con los lineamientos de calidad exigidos por nuestros clientes, logrando satisfacer sus necesidades, utilizando las herramientas adecuadas para lograr competir en el mercado con precio y buena calidad, asegurando la optimización de todos los recursos y logrando una mejora continua de los procesos de nuestra empresa.

El personal es consciente que todo el equipamiento correspondiente al logro de mayor calidad y mejora en las condiciones de trabajo, es tema prioritario y norma permanente en la empresa.”

Los objetivos de calidad quedarán establecidos y registrados en el Manual de Calidad de la siguiente manera:

Objetivo General:

- *Asegurar la calidad del producto final, bajo un enfoque de mejora continua.*

Objetivos Específicos:

- *Mantener al personal capacitado referente a las actividades productivas que desempeña.*
- *Comprometer a toda persona involucrada con la empresa en el cumplimiento de la norma ISO: 9001 2015.*
- *Asegurar la calidad de la materia prima y otros insumos presentes en el proceso productivo de la empresa.*
- *Aumentar la satisfacción del cliente a través de la garantía de ofrecer productos de calidad.*

La Política y los Objetivos de Calidad deben ser conocidos, entendidos y aplicados en todos los niveles de la organización. Para ello, ya se estableció que la Alta Dirección en coordinación con el Comité de Calidad de la empresa lleve a cabo un Proceso de Sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad, donde se ha establecido la difusión de temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, como: su enfoque, su alcance, su despliegue en la organización, el proceso de implantación, requisitos del Sistema, entre otros.

Cabe mencionar que, la Política y los Objetivos del SGC van a ser impresos y colocados en los tres ambientes de la empresa. De la misma manera, se archivará en un file de documentación del SGC.

La política y los objetivos de calidad, serán revisados obligatoriamente de manera anual por el Comité de Calidad y la Alta Dirección.

En esta misma etapa se pasó a elaborar toda la documentación referida al despliegue de los procesos de la empresa, contemplando procedimientos generales (Anexo N°04) y formatos (Anexo N°05).

El despliegue de procesos fue definido de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos:

E01. Dirección General

E01.01. Planificación y Gestión del Cambio

E01.02. Comunicación Interna y Externa

E01.03. Supervisión del Personal

E02. Asuntos Legales

E02.01. Monitoreo y Cumplimiento de Requisitos Legales

E03. Calidad

E03.01. Verificación de la Calidad del Producto

E03.01.01. Inspección de Productos

E03.01.02. Establecimiento de Parámetros de Calidad

E03.02. Gestión de la Mejora Continua

E03.02.01. Gestión de Quejas y Reclamos

E03.02.02. Gestión de Riesgos

E03.02.03. Tratamiento de Servicios No Conformes

E03.02.04. Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora

E03.02.05. Revisión por la Dirección

E03.02.06. Auditoría Interna

E03.02.07. Gestión Documentaria

Procesos Operacionales:

001. Diseño y Elaboración de Prototipos

002. Preparación de Materiales

003. Corte

004. Confección

005. Inspección y Empaquetado

Procesos de Apoyo:

A01. Gestión Logística

A01.01. Compras

A01.02. Inspección de Productos Comprados

A01.03. Almacenamiento de Materiales y Productos

A01.04. Evaluación de Proveedores

A02. Contabilidad

A02.01. Gestión Contable

A03. Gestión del Talento Humano

A03.01. Contratación de Personal

A03.02. Desvinculación de Personal

A03.03. Control y Pago de Personal

A03.04. Capacitación de Personal

A04. Mantenimiento

A04.01. Mantenimiento de Maquinarias

A04.02. Servicios Generales

A05. Bienestar Social

A05.01. Gestión del Bienestar Social

Todos los procedimientos generados y documentos complementarios a los mismos son referenciados en el Manual de Calidad y están regulados según el Procedimiento de Gestión Documentaria.

II.4.2.3. Fase 3: Implementación

Etapa 5: Planificación del Despliegue

Después de elaborar toda la documentación necesaria para el SGC, se pasa a planificar la implementación del mismo, con un cronograma donde se detalle un despliegue a nivel de todas las áreas. La Figura 16 nos muestra el cronograma con las fechas estimadas para llevar a cabo la implementación de la documentación y aspectos relacionados al SGC, y las acciones a ser desarrolladas.

 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
01	Capacitación previa a la Implementación del SGC.	Área de Recursos Humanos, Comité de Calidad	08/08/20
02	Difusión de documentación del SGC.	Comité de Calidad	15/08/20
03	Presentación de la Política de Calidad y Revisión del Manual de Calidad al personal de BALE CREACIONES S.A.C.	Alta Dirección, Comité de Calidad	17/08/20
04	Presentación de Documentación del SGC al personal de BALE CREACIONES S.A.C.	Alta Dirección, Comité de Calidad	17/08/20
05	Establecimiento y Difusión del nuevo MOF de BALE CREACIONES S.A.C. en base a lo desarrollado en el SGC.	Alta Dirección, Comité de Calidad	17/08/20
06	Actualización de los Documentos del SGC en códigos, versiones, presencia virtual y presencia física.	Comité de Calidad	18/08/20
07	Entrega de Documentos a los Dueños de Procesos o Jefes de Áreas.	Comité de Calidad	20/08/20
08	Uso y adecuación de documentos en las Áreas de la Empresa.	Áreas Usuarias	24/08/20

Figura 16. Cronograma de Implementación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.

Etapa 6: Preparación del Personal

Dentro de la planificación del despliegue del Sistema de Gestión de Calidad, y como primer paso previo a la implementación, se pasa a capacitar al personal con el fin de comprender la importancia del uso de documentos y herramientas relacionadas al SGC.

La metodología a utilizar serán los talleres de capacitación, dirigidos a todo el personal de la empresa. Los talleres serán divididos en varias fechas según los procesos de nivel 0 (procesos estratégicos, operativos y de apoyo). De la misma manera, se harán reuniones de capacitaciones globales a nivel de la empresa, para una mejor comprensión e interrelación de los procesos en mención.

En esta etapa, es vital contar con una persona u organización externa que brinde las charlas de capacitación, reuniendo una serie de requisitos esenciales para comandar y dar acompañamiento en pasos posteriores de la implementación. Si bien, las charlas pueden ser dictadas por personal interno de la empresa que haya sido capacitado en Sistemas de Gestión de Calidad, se recomienda la contratación de un ente externo.

Es importante que se genere un compromiso real entre la Gerencia General con respecto a esta etapa de la implementación, ya que la capacitación y sensibilización del personal será vital para el correcto desarrollo del SGC de la empresa. De la misma manera, se les dará el conocimiento necesario para abordar una visita de certificación externa.

Para todo lo mencionado, se genera un Plan de Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad (Anexo N°06), en el cual se describe el objetivo, participantes, materiales a usar, fechas, entre otros. El Cronograma de Capacitación, documento adjunto del Plan, se presenta en la Figura 17 y nos muestra cómo se desarrollarán los talleres de capacitación de manera total.



CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

<i>TEMA</i>		<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de documentos. - Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. - Uso de herramientas relacionadas al SGC. - Proceso de Auditoría. - Planes de Mejora 		
<i>N°</i>	<i>PROCESO</i>	<i>AGENDA</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA PROGRAMADA</i>
01	Todos	Socialización de Documentos.	Gerencia General, Comité de Calidad, Ente Externo	08/08/20
02	E01. Gerencia	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC	Comité de Calidad, Ente Externo	10/08/20
03	E02. Asuntos Legales	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC	Comité de Calidad, Ente Externo	10/08/20
04	E03. Calidad	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC	Comité de Calidad, Ente Externo	10/08/20

05	Procesos Operativos	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	11/08/20
06	A01. Logística	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
07	A02. Contabilidad	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
08	A03. Recursos Humanos	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
09	A04. Mantenimiento	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
10	A05. Bienestar Social	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
11	Todos	Proceso de Auditoría y Planes de Mejora.	Comité de Calidad, Ente Externo	13/08/20

Figura 17. Cronograma de Capacitación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.

Etapa 7: Despliegue

Después de capacitar al personal, se pasa a realizar el despliegue del SGC a lo largo de toda la empresa, considerando los puntos definidos dentro del Cronograma de Implementación del Sistema.

En esta etapa, se busca principalmente la socialización y uso de la documentación del SGC. Se debe recalcar, que dentro de la capacitación del personal se socializa y sensibiliza sobre el conocimiento y uso de documentos, políticas, manuales, entre otros.

La implementación documentaria inicia con la validación de documentos en conjunto con dueños de procesos, comité de calidad y gerencia general. Los documentos serán visados para garantizar su originalidad, dejando constancia de su revisión y validación.

Paso seguido, se realiza la distribución de procedimientos, formatos e indicadores a los dueños de procesos; llevando un control documentario según lo estipulado en el procedimiento de Gestión Documentaria.

Cada área deberá realizar su trabajo, considerando lo estipulado en los procedimientos y dando uso de formatos e indicadores. De la misma manera, se utilizarán herramientas que permitan el desarrollo correcto del Sistema.

De esta manera, con la documentación implementada, se pasará a preparar a las distintas áreas para afrontar un proceso de Auditoría Interna, con el fin de detectar no conformidades y oportunidades de mejora.

II.4.2.4. Fase 4: Monitoreo

Etapa 8: Seguimiento

Dentro de la Etapa de Seguimiento se van a generar dos importantes acciones que son: el Plan de Seguimiento del Sistema de Gestión y el Plan de Formación de Auditores Internos. Esto permitirá que exista un monitoreo constante de la implementación del SGC, y una correcta actualización y vigencia de documentos.

El Plan de Seguimiento del Sistema de Gestión permitirá que personal interno capacitado visita las distintas áreas de la empresa con el fin de detectar las deficiencias u oportunidades de mejora con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

Algunos temas de revisión durante las visitas de seguimiento son:

- Conocimiento y comprensión de la política de calidad y objetivos de calidad.
- Verificación del uso de procedimientos y formatos del Sistema en los procesos actuales del área.
- Verificación de la medición correcta de los indicadores de cada área.
- Verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Solución a dificultades presentadas en el proceso de implementación del SGC en cada área.
- Atención y recolección de oportunidades de mejora o sugerencias de las áreas.

Para poder llevar a cabo las funciones de seguimiento, se debe contar con un equipo distribuido correctamente que conozca aspectos del área a visitar y que haya recibido las capacitaciones correspondientes con respecto a los Sistemas de Gestión de Calidad bajo el modelo de la Norma ISO 9001:2015.

Todos los detalles relacionados al equipo encargado del seguimiento, los tiempos, las áreas a visitar, entre otros; se encuentran detallados en el Plan de Seguimiento de BALE CREACIONES S.A.C. (Anexo N°07). Se resalta los tiempos programados para las visitas de seguimiento, presentados en el Cronograma de Seguimiento (véase Figura 18), adjunto en el Plan.



CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

TEMAS		<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y comprensión de la política de calidad y objetivos de calidad. - Verificación del uso de procedimientos y formatos del Sistema en los procesos actuales del área. - Verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. - Verificación de la medición correcta de los indicadores de cada área. 		
N°	ÁREA	PROCESO	EQUIPO	FECHA PROGRAMADA
01	Gerencia General	E01. Gerencia E02. Asuntos Legales	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	02/09/20
02	Calidad	E03. Calidad	Gerente General Miembro del Comité de Calidad	02/09/20
03	Todas	Procesos Operativos (O01, O02, O03, O04, O05)	Gerente General Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	03/09/20

04	Logística	A01. Logística	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	04/09/20
05	Contabilidad	A02. Contabilidad	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	04/09/20
06	Recursos Humanos	A03. Recursos Humanos	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	07/09/20
07	Producción	A04. Mantenimiento	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	07/09/20
08	Recursos Humanos	A05. Bienestar Social	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	07/09/20

Figura 18. Cronograma de Seguimiento del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.

Por otro lado, dentro del seguimiento y monitoreo del Sistema, se debe contar con un equipo auditor que desarrolle los procesos de Auditoría Interna según lo programado. Por ello, es importante seleccionar un grupo de trabajadores calificados de la organización para ser formados como parte del grupo auditor.

El Plan de Formación de Auditores Internos (Anexo N°08) permitirá cumplir con la necesidad de formación del personal de la empresa y con el establecimiento del equipo auditor. Para ello, se debe contar con asesoría externa o garantizar la participación del personal en cursos de capacitación. Cabe mencionar, que el equipo auditor debe contar con horas de entrenamiento en procesos de Auditoría Interna, por lo que se recomienda que el primer proceso de Auditoría de la empresa se realice con el apoyo de externos.

II.4.2.5. Fase 5: Evaluación

Etapa 9: Auditoría Interna

En la penúltima etapa de la Implementación del SGC, se programarán las auditorías internas que nos permitan conocer la realidad actual de la empresa con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Primero, se realizará un Programa de Auditorías donde se detalla el número de Auditorías Internas a realizar, con el fin de detectar oportunidades de mejora y ver avances con respecto a la Implementación del SGC en un periodo no menor a un año.

El Programa de Auditoría se presenta en la Figura 19 y sigue el formato establecido en la elaboración de documentos del SGC. Cabe mencionar, que todo lo que se desarrollará en esta etapa sigue lo establecido en el Procedimiento de Auditoría Interna.

Es importante contar con el equipo auditor, previamente capacitado, durante el desarrollo de estas auditorías, ya sean como auditores u observadores, permitiéndoles lograr “horas de vuelo” en procesos de auditoría.

		PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS - 2020 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BALE CREACIONES S.A.C.												
		N°	Auditoría	Procesos	MESES									
Ene.	Feb.				Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
01	Auditoría Interna N°01	Todos los procesos												
Fecha de elaboración: 20/02/20														
Fecha de actualización: 20/02/20														
Firma de responsable:														

Figura 19. Programa de Auditorías Internas del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.

Considerando que el SGC se encuentra en proceso de implementación, donde todos los documentos han sido elaborados de manera reciente y las áreas están en proceso de adecuación de documentos, se planteó una única Auditoría Interna para el presente año durante los meses de Noviembre y Diciembre, que auditará a todos los procesos de la empresa y permitirá recolectar suficiente información para la revisión de la alta dirección.

Para llevar a cabo lo programado en el Programa de Auditoría del presente año, se deberá contar con un Plan de Auditoría. El archivo se encuentra adjunto en el Anexo N°09 y nos da el detalle del proceso de Auditoría Interna a llevarse a cabo.

El Plan de Auditoría nos muestra, principalmente, el objetivo que persigue dicha auditoría, el alcance que tiene, fechas, programación de las auditorías y reuniones, entre otros. Este documento se encuentra establecido como un formato que forma parte de la información documentada del SGC de Bale Creaciones S.A.C., y se rige según lo estipulado en el Procedimiento de Auditoría Interna.

El último paso de esta etapa es el desarrollo de la Auditoría Interna. El Procedimiento de Auditoría Interna nos da los lineamientos para lograr realizarlo de manera correcta y siguiendo lo programado en el Plan de Auditoría. Terminada la auditoría, se tendrá un diagnóstico de la implementación del SGC en las diferentes áreas, evaluando así, las fortalezas, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.

II.4.2.6. Fase 6: Mejora

Etapa 10: Plan de Mejora

En esta última etapa se hará una reunión de revisión por la alta dirección, donde se presenten los principales resultados de la Auditoría Interna. Se presentará todo lo desarrollado a lo largo de la implementación del SGC en BALE CREACIONES S.A.C., considerando las fortalezas y debilidades detectadas.

También, se presentará una evaluación de los riesgos que puedan impactar al SGC y las oportunidades de mejora recogidas. Cabe precisar, que en base a las no conformidades u observaciones detectadas en la Auditoria Interna, cada área elaboró sus planes de mejora según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora.

Por último, se debe realizar el monitoreo correspondiente de estas acciones de mejora, con el fin de dar por cerrado cada acción correctiva y las no conformidades sean subsanadas en los plazos previstos.

II.4.3. Desarrollo de una propuesta de Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM):

La propuesta referida a la Gestión de Mantenimiento en BALE CREACIONES S.A.C. se realizará utilizando la metodología RCM (Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad). Aquí se analizarán las maquinarias más importantes del proceso productivo de la empresa con el fin de analizar sus modos de falla y definir acciones de prevención.

Todas las maquinarias serán evaluadas mediante un Análisis de Modos de Falla, Efectos y Criticidad (AMFEC), donde se definirán todas las tareas de mantenimiento a implementar con su respectiva periodicidad. Cabe precisar que el resto de maquinarias y equipos, tendrán un mantenimiento más genérico (rutinas de limpieza, ajustes, entre otros).

II.4.3.1. Información de maquinarias

La empresa cuenta con un total de 17 maquinarias involucradas directamente en su proceso productivo, siendo de cuatro tipos: remalladoras, rectas, recubridoras y cortadoras.

El total de máquinas con las que cuenta la empresa se presentan en detalle en la Tabla 25, con sus respectivos tipos, cantidades y modelos.

Tabla 25.

Detalle de maquinarias de BALE CREACIONES S.A.C.

Maquinaria	Cantidad	Modelo
Recta	09	SIRUBA L818 – M1
Remalladora	03	SIRUBA 516M2-35
Recubridora	01	SIRUBA F007K
Cortadora	04	MSQ

II.4.3.2. Análisis AMFEC

El Análisis de Modos de Falla, Efectos y Criticidad (AMFEC) se desarrolló a las 04 maquinarias fundamentales para el proceso productivo. Para su elaboración se consideró que todo el equipo se encuentra expuesto a las mismas condiciones ambientales y laborales, teniendo como lugar de acción al Área de Producción.

La Tabla 26 nos muestra el análisis realizado a la maquina remalladora de la empresa, la Tabla 27 muestra lo desarrollado con respecto a la maquina recta, mientras que la Tabla 28 y Tabla 29 muestran el análisis hecho a la recubridora y cortadora respectivamente.

De la misma manera, la Figura 20, nos muestra el Plan de Mantenimiento a seguir para cumplir con las acciones definidas en el análisis previo. El Plan presentado tiene una periodicidad semanal y aplica para los 04 tipos de maquinarias detallados con anterioridad.

Tabla 26.
Análisis AMFEC de la maquina remalladora.

ANÁLISIS DE MODO DE FALLA, EFECTOS Y CRITICIDAD (AMFEC)					
Maquinaria:		Remalladora	Especificación:	Maquina utilizada, principalmente, para la unión de piezas, utilizando doble costura.	
Modelo:		SIRUBA 516M2-35			
N°	Función	Modo de Falla	Causa	Efecto	Acción
01	Coser no menos de 167 prendas a la semana.	No coser más de 167 prendas a la semana.	Desgaste de la aguja de la maquinaria por exceso de uso.	Disminuir la eficiencia y productividad, por no coser el promedio de 167 prendas.	Cambiar la aguja de la maquinaria semanalmente y/o cuando sea necesario.
02	Dar 5,00 puntadas por minuto.	Dar menos de 5,000 puntadas por minuto.	Desgaste de la aguja del cabezal por exceso de uso o mal manejo de la máquina.	Mayor tiempo de elaboración de prendas, al tener menor velocidad de puntadas.	Ajustar el cabezal de la maquinaria. Cambiar la aguja semanalmente de ser necesario.
03	Corte de hilos	No cortar los hilos sobrantes.	Desgaste de la cuchilla de corte por exceso de uso.	Poca limpieza en el área y atascos por sobrante de hilos.	Cambio de la cuchilla y/o afilar semanalmente según sea el caso.

Tabla 27.

Análisis AMFEC de la maquina recta.

ANÁLISIS DE MODO DE FALLA, EFECTOS Y CRITICIDAD (AMFEC)					
Maquinaria:		Recta	Especificación:	Maquinaria utilizada, principalmente, para la unión de piezas, utilizando una costura en una sola dirección.	
Modelo:		SIRUBA L818 – M1			
N°	Función	Modo de Falla	Causa	Efecto	Acción
01	Coser no menos de 167 prendas a la semana.	No coser más de 167 prendas a la semana.	Desgaste de la aguja de la maquinaria por exceso de uso.	Disminuir la eficiencia y productividad, por no coser el promedio de 167 prendas.	Cambiar la aguja de la maquinaria semanalmente y/o cuando sea necesario.
02	Dar 3,500 puntadas por minuto.	Dar menos de 3,500 puntadas por minuto.	Desgaste de la aguja del cabezal por exceso de uso o mal manejo de la máquina.	Mayor tiempo de elaboración de prendas, al tener menor velocidad de puntadas.	Ajustar el cabezal de la maquinaria. Cambiar la aguja semanalmente de ser necesario.


Tabla 28.

Análisis AMFEC de la maquina recubridora.

ANÁLISIS DE MODO DE FALLA, EFECTOS Y CRITICIDAD (AMFEC)					
Maquinaria:		Recubridora	Especificación:	Maquinaria utilizada para unir piezas de tela con cuellos y mangas. Encargada de hacer bastas de prendas.	
Modelo:		SIRUBA F007K			
N°	Función	Modo de Falla	Causa	Efecto	Acción
01	Coser no menos de 167 prendas a la semana.	No coser más de 167 prendas a la semana.	Desgaste de la aguja de la maquinaria por exceso de uso.	Disminuir la eficiencia y productividad, por no coser el promedio de 167 prendas, estropeando piezas como mangas, cuellos y polos.	Cambiar la aguja de la maquinaria semanalmente y/o cuando sea necesario.
02	Dar 5,500 puntadas por minuto.	Dar menos de 5,500 puntadas por minuto.	Desgaste de la aguja del cabezal por exceso de uso o mal manejo de la máquina.	Mayor tiempo de elaboración de prendas, al tener menor velocidad de puntadas.	Ajustar el cabezal de la maquinaria. Cambiar la aguja semanalmente de ser necesario.

Tabla 29.
Análisis AMFEC de la maquina cortadora

ANÁLISIS DE MODO DE FALLA, EFECTOS Y CRITICIDAD (AMFEC)					
Maquinaria:		Cortadora	Especificación:	Maquinaria utilizada para el corte de tela, piezas y prendas según parámetros.	
Modelo:		MSQ			
N°	Función	Modo de Falla	Causa	Efecto	Acción
01	Cortar para no menos de 167 prensas semanales.	No lograr cortar 167 prendas semanales.	Desgaste de la cuchilla de la maquinaria por exceso de uso	Disminuir la eficiencia y productividad, por no cortar el promedio de 167 prendas, estropeando piezas y generando mermas.	Cambio de la cuchilla y/o afilar semanalmente según sea el caso.

	PLAN DE MANTENIMIENTO SEMANAL RCM BALE CREACIONES S.A.C.							
	Maquinaria	Acción	SEMANA					
			Lun.	Mart.	Mier.	Juev.	Sab.	Dom.
Remalladora	Limpieza inicial de maquinaria.							
	Revisión general de la maquinaria para detectar defectos.							
	Cambio de agujas de la maquinaria. Solo de ser necesario.							
	Ajuste de agujas a cabezales y ajuste de ejes.							
	Cambio / afilamiento de cuchilla.							
	Lubricación interna, externa y limpieza final de la maquinaria.							
Recta	Limpieza inicial de maquinaria.							
	Revisión general de la maquinaria para detectar defectos.							
	Cambio de agujas de la maquinaria. Solo de ser necesario.							
	Ajuste de agujas a cabezales y ajuste de ejes.							
	Lubricación interna, externa y limpieza final de la maquinaria.							

Recubridora	Limpieza inicial de maquinaria.						
	Revisión general de la maquinaria para detectar defectos.						
	Cambio de agujas de la maquinaria. Solo de ser necesario.						
	Ajuste de agujas a cabezales y ajuste de ejes.						
	Lubricación interna, externa y limpieza final de la maquinaria.						
Cortadora	Limpieza inicial de maquinaria.						
	Revisión general de la maquinaria para detectar defectos.						
	Cambio de cuchilla de la maquinaria. Solo de ser necesario.						
	Ajuste de cuchillas y ajuste de ejes.						
	Lubricación interna, externa y limpieza final de la maquinaria.						

Figura 20. Plan de Mantenimiento RCM de BALE CREACIONES S.A.C.

II.4.3.3. Desarrollo de la herramienta 5S

El desarrollo de la herramienta 5S, viene como complemento y pilar para mantener a las maquinarias expuestas a un ambiente óptimo dentro de la implementación de un Plan de RCM.

De la misma manera, en el diagnóstico realizado se detectó que existen pérdidas por materiales perdidos y dañados a causa de un claro desorden y mal distribución en las distintas áreas de la empresa. Para mejorar esta situación se ha planteado desarrollar una herramienta de 5S en las principales áreas.

a) Seiri (Eliminar):

La primera “S” desarrollada en la herramienta viene a ser “Seiri” que significa eliminar. Aquí, la Gerente General en conjunto con personal del Área de Producción observaron, revisaron y determinaron qué elementos de las distintas áreas deben ser desechados y/o reubicados para mejorar la distribución. Los elementos identificados fueron clasificados utilizando las tarjetas rojas (Anexo N°10), donde se detalla la acción a realizar para remover o reubicar dichos objetos.

En el Almacén de la empresa se encontraron, principalmente, dos sillas en mal estado que fueron retiradas por imposibilitar el tránsito de las operarias. En la Tabla 30 se muestra el total de elementos retirados o reubicados por ocupar espacios de manera innecesaria y no ser fundamentales para el desenvolvimiento del trabajo en el área.

Tabla 30.

Listado de acciones realizadas - Almacén.

Artículo	Acción
Retazos de tela	Se desecharon
Papeles	Se desecharon
Bolsas plásticas	Se reubicaron
Prendas de ropa	Se reubicaron

Por otro lado, en el área de Almacén, en la zona de insumos, se encontraron 07 elementos innecesarios que fueron reubicados o desechados según se detalla en la Tabla 31.

Tabla 31.

Listado de acciones realizadas – Zona de Insumos.

Artículo	Acción
Bolsas de plástico	Se guardaron en otra gaveta
Prendas de vestir	Se reubicaron
Mochilas	Se reubicaron
Retazos de cartón	Se reubicaron
Retazos de tela	Se reubicaron
Cinta adhesiva	Se guardaron en otra gaveta
Papeles	Se desecharon

En el área de Producción se detectaron 06 elementos para desechar o reubicar (Tabla 32). A su vez, se encontraron nueve bases de madera, utilizada para colocar las prendas o piezas que se iban produciendo; las cuales resultan innecesarias y dificultan el tránsito en el área; por lo que se pasó a retirarlas y a su posterior venta.

Tabla 32.

Listado de acciones realizadas – Producción.

Artículo	Acción
Bases de madera	Se separaron para venta.
Retazos de tela	Se reubicaron.
Tijeras	Se reubicaron
Hilos sueltos	Se desecharon
Moles de cartón	Se reubicaron
Carretes de hilos	Se desecharon

b) Seiton (Organizar):

La segunda “S” viene a ser Seiton, que significa “organizar”. En este pilar, se busca mantener un orden de los objetos, equipos y espacios, con el fin de que la búsqueda y alcance sea de manera fluida y fácil.

El desarrollo de este pilar se realizó mediante normas de trabajo. Se colocó en cada estante de las áreas el nombre de los productos, insumos y/o papeles a ubicar, se colocó un espacio a la entrada de cada área con contenedores para que los trabajadores dejen sus objetos personales, ya que anteriormente las ubicaban en las mesas de trabajo, encima de telas, estantes de productos u otros.

De la misma manera, se colocaron carteles con las normas básicas de orden y limpieza establecidas en cada área de trabajo y se hizo una socialización de las mismas a las trabajadoras.

En el área de Producción se ordenaron los elementos según la frecuencia de uso. Con esto se mejora la fluidez de las operaciones y facilita la búsqueda de herramientas.

Por último, se implementaron unos colgadores de pared y contenedores, con el fin de que pongan sus productos o piezas terminadas en esos espacios, evitando el daño, maltrato y la sobrecarga de objetos en el área.

c) Seiso (Limpieza)

“Seiso” es el tercer pilar de la herramienta, que representa la limpieza de las áreas. Para este caso se estableció un plan de limpieza periódico de las distintas áreas de la empresa. Las áreas críticas vienen a ser Producción y Logística (Almacén), aquí se centrarán los esfuerzos de limpieza sin descuidar el resto de áreas menos críticas.

Para el desarrollo de la limpieza se utilizaron unos cuadros de guía que se presentan en la Tabla 33 para Logística (Almacén) y en la Tabla 34 para el área de Producción. Cabe mencionar, que el resto de áreas llevarán un proceso de limpieza periódico en los horarios establecidos previamente.

Tabla 33.

Tabla de ayuda del tercer principio de las 5s para almacén.

Área de trabajo	Almacén	Máquina	-	Fecha:	20/01/20
Departamento:	Logística	Responsable	Zoila Castillo / Julia Mederos		

LISTADO DE FUENTES DE SUCIEDAD

N°	Tipo de Suciedad	Causa	Ubicación	Cantidad	Solución	Obs.
01	Polvo	Mala Limpieza	Estantes	Regular	Realizar limpieza total semanal y limpieza general diaria.	-
02	Retazos de tela	Cortes de telas	Piso	Bastante	Implementar un contenedor para almacenarlas y reutilizar de ser posible.	-
03	Basura	Descuido	Piso	Regular	Cada trabajadora contará con un tacho de basura.	-

LISTA DE LUGARES DIFÍCILES DE LIMPIAR

N°	Lugar	Ubicación	Cantidad	Solución	Obs.
01	Bolsas de telas grandes	Almacén	01	Sacar las telas y limpiarlas de manera ordenada una vez por semana.	-
02	Parte superior de estantes	Almacén	04	Apoyarse con una escalera para la limpieza semanal de estos espacios.	-

LISTA DE PIEZAS DAÑADAS O DETERIORADAS

N°	Descripción	Ubicación	Cantidad	Solución	Obs.
01	Telas de algodón	Estante	15%	Realizar una inspección y control de insumos.	-
02	Tela drill	Estante	27%	Realizar una inspección y control de insumos.	-
03	Tela Polypima	Estante	07%	Realizar una inspección y control de insumos.	-
04	Cinta Elástica	Estante	12	Comprar nuevas cintas y reubicar para evitar su deterioro.	-
05	Moldes de Cartón	Percha	08	Establecer un lugar para moldes donde se evite el maltrato de los mismos.	-

Tabla 34.

Tabla de ayuda del tercer principio de las 5s para el área de producción.

Área de trabajo	Producción	Máquina	-	Fecha:	20/01/20
Departamento:	Producción	Responsable	Carola Gutiérrez		

LISTADO DE FUENTES DE SUCIEDAD

N°	Tipo de Suciedad	Causa	Ubicación	Cantidad	Solución	Obs.
01	Polvo	Mala Limpieza	Mesas	Regular	Realizar limpieza total semanal y limpieza general diaria.	-
02	Retazos de tela	Cortes de tela	Piso	Bastante	Contenedores para su almacenaje y posterior análisis para su reutilización.	-
03	Basura	Descuido	Piso	Regular	Cada trabajadora contará con un tacho de basura.	-
04	Prendas defectuosas	Descuido	Mesas	Regular	Contenedores para su almacenaje y posterior análisis para su reutilización.	-

LISTA DE LUGARES DIFÍCILES DE LIMPIAR

N°	Tipo de Suciedad	Ubicación	Cantidad	Solución	Obs.
01	Maquinarias	Producción	-	Reforzar la limpieza de maquinarias con un Plan de Mantenimiento RCM.	-

Además, para establecer un control se elaborará un formato de revisión de limpieza que será aplicado y completado en cada área. El Anexo N°11 nos muestra al check-list propuesto para equipos y áreas.

d) Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (Disciplina):

La cuarta “S” lleva el nombre de “Seiketsu” y significa estandarizar lo desarrollado en los anteriores principios. Aquí es fundamental el compromiso de la Gerencia General y los jefes de áreas para cumplir con lo planificado anteriormente y que se mantenga constante en el tiempo. De igual forma, la quinta “S” (“Shitsuke”) pretende generar el hábito de la limpieza y el orden utilizando las herramientas y planes establecidos, junto a una estandarización de los mismos. Para poder desarrollar de manera estos dos últimos puntos, es necesario realizar una capacitación general donde también se busque concientizar a los empleados de la importancia del 5S en su área de trabajo.

Por último, es necesario que se genere un compromiso de los trabajadores con la implementación de esta herramienta, mediante charlas, disciplina y dedicación a lo desarrollado en cada pilar; de esta manera, se evitará perder todo lo trabajado y se cambiará el comportamiento organizacional de los trabajadores.

II.5. Beneficios

II.5.1. Beneficios de la propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad repercute de manera positiva a nivel de toda la organización.

Dentro de la implementación de ese Sistema en BALE CREACIONES S.A.C. se incluyó un procedimiento de establecimiento de parámetros de calidad y se diseñaron registros de productos defectuosos, atacando a las principales causa detectadas en el diagnóstico inicial de la empresa, logrando la disminución de productos no conformes.

También, se establecieron procedimientos basados en los objetivos y política de calidad de la organización, permitiendo un aumento de la productividad en las actividades de sus distintas áreas.

Como antecedente, gracias a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, la productividad de una empresa con respecto a los productos terminados aumenta en un 8.42% según Criollo Salas (2019), arrojando una productividad final de 63.42%. Por otro lado, Cabrera Gil y Pillaca Larrea. (2019) indican que la productividad con respecto a la dimensión hombre, aumenta en un 11,26%.

Por tal motivo, se estima que la productividad de la empresa aumente en un 9.84% con respecto al diagnóstico de inicio. Considerando que el número de productos defectuosos al mes es de 110 productos, con una productividad de la línea de producción de 3.10 unidades/hora-hombre; y con la implementación del Sistema realizada, el porcentaje aumentaría hasta un 3.40 unidades/hora-hombre. Con este último porcentaje podemos determinar que se reducirán los productos defectuosos hasta en un 50.16%. La Tabla 35 muestran en detalle los beneficios obtenidos con la implementación del SGC.

Tabla 35.

Beneficios obtenidos por la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en BALE CREACIONES S.A.C.

Detalle	Dato
Producción mensual	667 unid.
Productos defectuosos al mes	110 unid.
Producción real al mes	557 unid.
Productividad Mensual	3.10 unid./horas-hombre
Porcentaje de Mejora del SGC	9.84%
Productividad Mensual con SGC	3.40 unid./horas-hombre
Productos defectuosos al mes con SGC	55
% de reducción de Productos Defectuosos	50.16%
Beneficio monetario mensual	S/. 606.98
Rendimiento de Calidad con SGC	92%

Esta reducción representa, monetariamente, un ingreso anual de S/. 7, 283.76, con un aumento del rendimiento de calidad en un 8%, llegando a un rendimiento total del 92%.

II.5.2. Beneficios de la propuesta de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM):

Los beneficios generados por el Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM) aplican, principalmente, en el número de fallas de las maquinarias, que nos llevaría a un cierto número de mantenimientos correctivos.

Antes de llevar a cabo el Plan la empresa tenía, en promedio, un total de 4 mantenimientos correctivos de manera trimestral, con paras de producción de hasta 6 días en total; arrojándonos una disponibilidad mecánica del 91%.

Considerando los antecedentes, donde Nuñez Ingaroca (2016) nos menciona que aplicando un Plan de Mantenimiento RCM, la disponibilidad mecánica puede llegar a aumentar de 83.5% a un 94%, significando una mejora porcentual del 10.5%. Además, Casachagua Dávila (2017) nos indica que con la aplicación del RCM se logra aumentar la disponibilidad mecánica en un 9%, yendo de 81% inicial a un 90% con la mejora implementada. Con lo mencionado anteriormente, estimamos que el beneficio de la implementación del Plan de Mantenimiento RCM en BALE CREACIONES S.A.C., será de un 9.75% de mejora en la disponibilidad mecánica actual de la empresa.

Con la mejora implementada, se llegaría a un 100.86% de la disponibilidad mecánica, reduciendo el número de fallas en su totalidad, centrándose en la eliminación total de los mantenimientos correctivos, salvo situaciones poco habituales.

Los beneficios económicos generados por la implementación son de S/.7, 827.48 al año, con un aumento de la productividad de 3.37 unid./hora- hombre a 3.71 unid./hora-hombre. Así mismo, el rendimiento de calidad registrado después de la mejora es de un 100%, con el uso total de la maquinaria sin paras por fallas, traducido a una mejora en 27%.

El detalle de los beneficios obtenidos con el Plan de Mantenimiento RCM, se presentan en la Tabla 36.

Tabla 36.

Beneficios obtenidos por la Implementación de un Plan de Mantenimiento RCM en BALE CREACIONES S.A.C.

Detalle	Dato
Disponibilidad Mecánica Actual	91.11%
% de mejora con Plan de Mantenimiento RCM	9.75%
Disponibilidad Mecánica con mejora	100.86%
Horas perdidas por fallas después de la mejora	-4.61
Beneficio generado trimestralmente	S/. 1,956.87
Rendimiento de Calidad	100%
% de aumento en el Rendimiento de Calidad	27%

II.6. Inversión

II.6.1. Costos de la propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

En la Tabla 37 se presentan los costos iniciales (desembolso único al iniciar la implementación) relacionados al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 37.

Costos Iniciales de la Implementación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.

Descripción	Unidades	Cantidad	P. Unitario	P. Total
Sillas de Plástico	Unidad	20	S/. 20.00	S/. 400.00
Pizarra Acrílica	Unidad	01	S/. 35.00	S/. 35.00
Plumones	Caja	01	S/. 8.00	S/. 46.00
Proyector	Unidad	01	S/. 700.00	S/. 700.00
Asesoría Externa	Servicio	03	S/. 1600.00	S/. 4,800.00
Certificados	Unidad	40	S/. 2.00	S/. 80.00
Archivadores	Unidad	50	S/. 4.70	S/. 235.00
TOTAL				S/. 6,296.00

En la Tabla 38 se presentan los costos mensuales relacionados al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 38.

Costos Mensuales de la Implementación del SGC de BALE CREACIONES S.A.C.

Descripción	Unidades	Cantidad	P. Unitario	P. Total
Fólder	Paquete (25)	12	S/. 5.70	S/. 68.40
Lapiceros	Caja (12)	12	S/. 11.90	S/. 142.80
Papel A4	Paquete (500)	10	S/. 13.00	S/. 130.00
Clip Binder	Caja (12)	12	S/. 2.00	S/. 24.00
Clip Metálico	Caja (100)	12	S/. 1.00	S/. 12.00
TOTAL				S/. 377.20

II.6.2. Costos de la propuesta de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM):

En la Tabla 39 se presentan los costos iniciales (desembolso único al iniciar la implementación) relacionados a la implementación del Plan de Mantenimiento RCM.

Tabla 39.

Costos Iniciales de la Implementación del Plan de Mantenimiento RCM de BALE CREACIONES S.A.C.

Descripción	Unidades	Cantidad	P. Unitario	P. Total
Brocha	Unidad	02	S/. 5.00	S/. 10.00
Cepillo de Cerda Suaves	Unidad	02	S/. 14.00	S/. 28.00
Juego de Cepillos de limpieza de nylon	Unidad	01	S/. 28.00	S/. 28.00
Juego de Cepillos de limpieza doble punta para máquinas de coser	Unidad	01	S/. 36.00	S/. 36.00

Aceitera Flexible	Unidad	01	S/. 13.00	S/. 13.00
Juego de desarmadores	Unidad	01	S/. 52.00	S/. 52.00
Juego de Llaves Métricas	Unidad	01	S/. 149.00	S/. 149.00
Taladro Percutor	Unidad	01	S/. 204.00	S/. 204.00
Franela	Unidad	04	S/. 1.50	S/. 6.00
Martillo de Madera	Unidad	01	S/. 25.00	S/. 25.00
Alicate	Unidad	01	S/. 23.00	S/. 23.00
TOTAL				S/. 574.00

En la Tabla 40 se presentan los costos mensuales relacionados a la implementación del Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM).

Tabla 40.

Costos Mensuales de la Implementación del Plan de Mantenimiento RCM de BALE CREACIONES S.A.C.

Descripción	Unidades	Cantidad	P. Unitario	P. Total
Aceite Alfa para Máquinas de Coser	Galón (5L)	01	S/. 127.90	S/. 127.90
Papel Toalla	Paquete (6 unid)	01	S/. 42.00	S/. 42.00
Thinner	Galón (3L)	01	S/. 15.00	S/. 15.00
Lija	Unidad	12	S/. 2.00	S/. 24.00
Agujas para Máquinas de Coser	Paquete (25 unid)	01	S/. 122.00	S/. 122.00
TOTAL				S/. 330.90

Por otro lado, la herramienta 5S, soporte para la implementación del Plan de Mantenimiento RCM, registra los siguientes costos iniciales de implementación (véase Tabla 41).

Tabla 41.

Costos Iniciales de la Implementación de la herramienta 5S en BALE CREACIONES S.A.C.

Descripción	Unidades	Cantidad	P. Unitario	P. Total
Capacitación	Servicio	01	S/. 1, 600.00	S/. 1, 600.00
Papel A4	Paquete (500)	05	S/. 13.00	S/. 65.00
Lapiceros	Caja (12)	03	S/. 11.90	S/. 35.70
Tarjetas de Colores	Unidades	200	S/. 0.20	S/. 40.00
Escobas	Unidades	06	S/. 10.00	S/. 60.00
Escobilla	Unidades	06	S/. 6.00	S/. 36.00
Franela	Unidad	06	S/. 1.50	S/. 9.00
TOTAL				S/. 1, 845.70

En la Tabla 42 se presentan los costos mensuales relacionados a la implementación de la herramienta 5S.

Tabla 42.

Costos Mensuales de la Implementación de la herramienta 5S en BALE CREACIONES S.A.C.

Descripción	Unidades	Cantidad	P. Unitario	P. Total
Bolsa de basura	Paquete (100 unidades)	03	S/. 11.00	S/. 33.00
Papel Toalla	Paquete (6 unid)	01	S/. 42.00	S/. 42.00
Limpiador Multiusos POETT	Botella (900ml)	06	S/. 3.90	S/. 23.40
TOTAL				S/. 98.40

II.6.3. Costos totales:

Los costos totales de las metodologías implementadas se detallan en la Tabla 43.

Tabla 43.

Costos anuales de la Implementación de las metodologías en BALE CREACIONES S.A.C.

Metodología	Costo
Costos Iniciales	
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	S/. 6,296.00
Implementación de un Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad (RCM) y 5S	S/. 2, 419.70
Costo Total Inicial	S/. 8, 715.7
Costos Mensuales	
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	S/. 377.20
Implementación de un Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad (RCM) y 5S	S/. 429.30
Costo Total Mensual	S/. 806.50

II.7. Evaluación Económica

La evaluación económica del proyecto se realizará en base a la inversión realizada para ambas propuestas de implementación, los costos generados por las propuestas de manera anual y los beneficios anuales generados.

En la Tabla 44 se presentan los beneficios anuales generados por cada propuesta.

Tabla 44.

Beneficios de la Implementación de las metodologías en BALE CREACIONES S.A.C.

Metodología	Beneficios Anual
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	S/. 7,283.76
Implementación de un Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad (RCM) y 5S	S/. 7,827.48

Con respecto a los desembolsos de dinero de cada propuesta, en la Tabla 45 se muestran los montos totales de inversión para ambas propuestas, que deben ser pagadas al iniciar la implementación (Año 0).

Tabla 45.

Inversiones de la implementación de las metodologías en BALE CREACIONES S.A.C.

Metodología	Inversión Inicial
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	S/. 6,296.00
Implementación de un Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad (RCM) y 5S	S/. 2,419.70
Inversión Total	S/. 8,715.70

De igual forma, en la Tabla 46 se presentan los costos anuales de cada propuesta.

Tabla 46.

Costos de la Implementación de las metodologías en BALE CREACIONES S.A.C.

Metodología	Costo Anual
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015	S/. 4,526.40
Implementación de un Plan de Mantenimiento centrado en la Confiabilidad (RCM) y 5S	S/. 5,151.60

Por otro lado, en la Figura 21 se muestra el flujo de caja y la evaluación económica de las propuestas de mejora, donde muestra que se obtiene un Valor Actual Neto (VAN) de S/. 7, 533.01, lo que nos indica que el proyecto es factible de realizar y rentable. Por otro lado, el TIR del proyecto es de 55%, siendo mayor que la tasa efectiva anual de mercado y demostrando los beneficios que está generando. Por otro lado, el beneficio/costo del proyecto nos indica que por cada S/. 1.00 de inversión, se obtiene un beneficio de S/. 0.86. La empresa comenzará a recibir beneficios a partir del segundo año de implantación de las metodologías, teniendo en cuenta la inversión realizada. En caso se realicen nuevas modificaciones o desembolsos de dinero en relación a alguna metodología, se debe realizar una nueva evaluación económica. Cabe precisar, que se consideró una tasa efectiva anual (TEA) del 20%.

	FLUJO DE CAJA					
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(+) Beneficio del Sistema de Gestión de Calidad		Si. 7,283.76	Si. 7,283.76	Si. 7,283.76	Si. 7,283.76	Si. 7,283.76
(+) Beneficio del Plan de Mantenimiento RCM		Si. 7,827.48	Si. 7,827.48	Si. 7,827.48	Si. 7,827.48	Si. 7,827.48
BENEFICIOS TOTALES		Si. 15,111.24	Si. 15,111.24	Si. 15,111.24	Si. 15,111.24	Si. 15,111.24
(-) Costos de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad		Si. 4,526.40	Si. 4,526.40	Si. 4,526.40	Si. 4,526.40	Si. 4,526.40
(-) Costos de Implementación del Plan de Mantenimiento RCM		Si. 5,151.60	Si. 5,151.60	Si. 5,151.60	Si. 5,151.60	Si. 5,151.60
COSTOS TOTALES		Si. 9,678.00	Si. 9,678.00	Si. 9,678.00	Si. 9,678.00	Si. 9,678.00
UTILIDADES		Si. 5,433.24	Si. 5,433.24	Si. 5,433.24	Si. 5,433.24	Si. 5,433.24
INVERSIÓN	Si. 8,715.70	0	0	0	0	0
FLUJO NETO	Si. -8,715.70	Si. 5,433.24	Si. 5,433.24	Si. 5,433.24	Si. 5,433.24	Si. 5,433.24

VAN DEL PROYECTO:		TIR DEL PROYECTO:		BENEFICIO COSTO:	
TEA	20%	TIR	55%	B =	Si. 16,248.71
VAN	Si. 7,533.01			C =	Si. 8,715.70
				B/C =	1.86

Figura 21. Flujo de Caja de las metodologías implementadas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 47.

Tabla de Resultados de la Propuestas Desarrolladas en BALE CREACIONES S.A.C.

ÁREA	TIPO	CAUSA	Metodología	ANTES DE LA MEJORA	DESPUÉS DE LA MEJORA
Calidad	Mediciones	CR2: No existen registros de productos defectuosos, parámetros de calidad.	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.	Productividad: 3.10 und/h-hombre	Productividad: 3.40 und/h-hombre
				Rendimiento de Calidad: 84%	Rendimiento de Calidad: 92%
				Costo anual generado: S/. 14, 520.00	Beneficio anual generado: S/. 7, 283.76
Mantenimiento	Maquinaria	CR6: Falta de mantenimiento periódico a las maquinarias de la línea productiva.	Implementación de un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM).	Productividad: 3.37 und/h-hombre	Productividad: 3.71 und/h-hombre
				Rendimiento de Calidad: 73%	Rendimiento de Calidad: 100%
				Disponibilidad Mecánica: 91%	Disponibilidad Mecánica: 100.86%
				Costo anual generado: S/. 9, 715.49	Beneficio anual generado: S/. 7,827.48

Los resultados arrojados por las propuestas planteadas fueron favorables para la empresa con aumentos productivos y económicos (véase Tabla 47).

El Sistema de Gestión de Calidad resultó beneficioso para la empresa, con un aumento del 9.84% en la productividad con respecto a los productos producidos por hora-hombre, el rendimiento de calidad aumentó en un 8.00% y el costo generado por las causas relacionadas a Calidad se redujeron en un 50.16%. El detalle se muestra en la Tabla 48.

Tabla 48.

Porcentaje de mejora con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Indicador	Antes de la mejora	Después de la mejora	Porcentaje de mejora
Productividad	3.10 und/h-hombre	3.40 und/h-hombre	9.84 %
Rendimiento de Calidad	84%	92%	8.00 %
Costo generado	S/. 14, 520.00	S/. 7, 236.24	50.16 %

Con respecto a las metas alcanzadas, se logró reducir los productos defectuosos en poco más del 50%, con un beneficio económico total de S/. 7, 283.76 y un rendimiento de calidad del 92% (véase Figura 22).

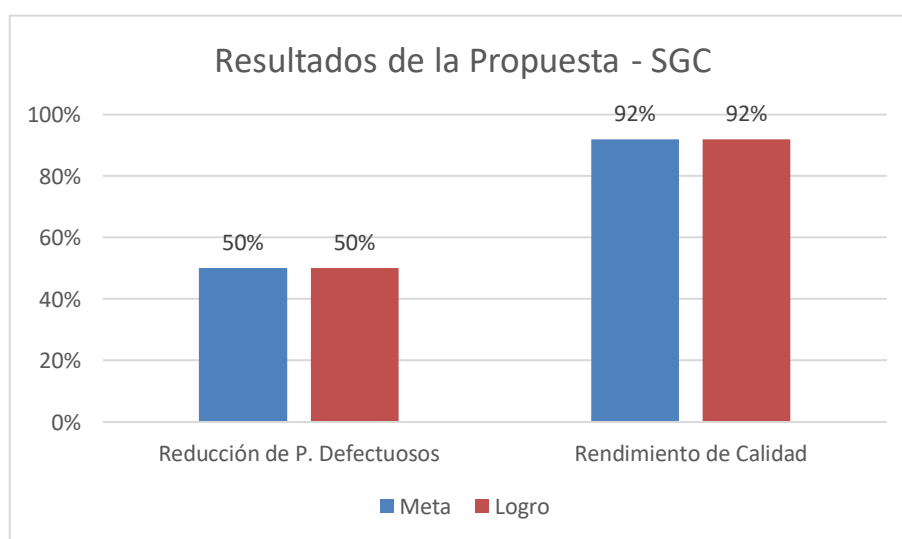


Figura 22. Resultados Logro-Meta de la propuesta de implementación de un SGC.

Por otro lado, la implementación de un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM), nos arrojó un aumento del 9.16% en la productividad con respecto a las causas detectadas. Así mismo, el rendimiento de calidad presenta una mejora del 27% y los costos de Mantenimiento se redujeron en un 80.56%. La Tabla 49 muestra el detalle de lo descrito.

Tabla 49.

Porcentaje de mejora con la implementación de un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM).

Indicador	Antes de la mejora	Después de la mejora	Porcentaje de mejora
Productividad	3.37 und/h-hombre	3.71 und/ h-hombre	9.16 %
Rendimiento de Calidad	73%	100%	27.00 %
Costo generado	S/. 9, 715.49	S/. 1, 888.01	80.56 %

Con respecto a las metas alcanzadas, gracias al indicador de disponibilidad mecánica que tuvo un aumento del 9.75%, se logró llegar a una disponibilidad mecánica del 100.86%, por lo que las fallas se redujeron en su totalidad. Con ello se logró un beneficio económico total de S/. 7,827.48 y un rendimiento de calidad del 100% (véase Figura 23).

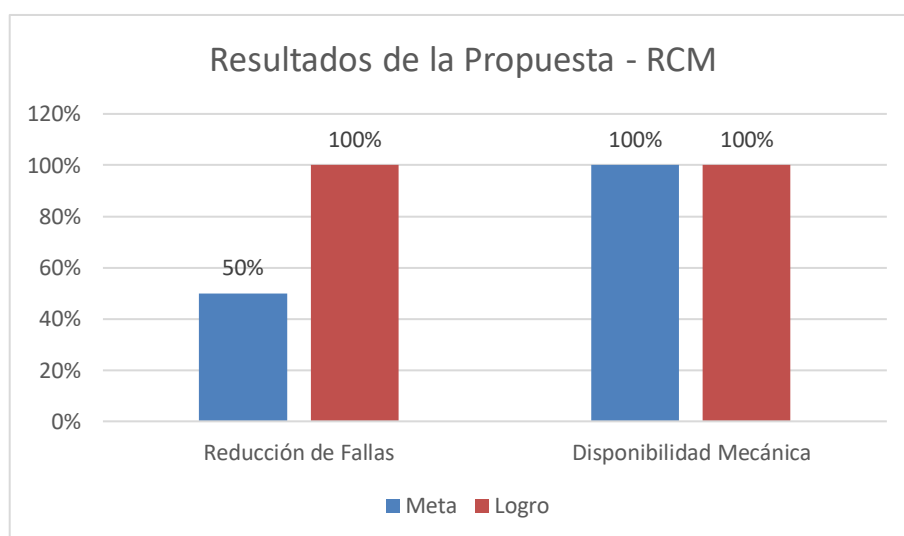


Figura 23. Resultados Logro-Meta de la propuesta de implementación de un Plan RCM.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

IV.1. Discusión

- La Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en una empresa tiene diversos beneficios a lo largo de todas las áreas involucradas, tanto directa como indirectamente, en el proceso productivo. Ya registrábamos antecedentes que nos adelantaban la incidencia positiva de un SGC, como Bustamante Cabrejo, N. y Delta Mendoza, J. (2016) que demostraron el aumento de la productividad de la empresa MTB INGENIERIOS S.R.L., y como consecuencia un beneficio del 11% en la rentabilidad de la misma. Si bien, estas conclusiones van acorde con los resultados obtenidos durante la presente investigación, es importante mencionar que se recomienda darle seguimiento al SGC después de su implantación en la empresa, ya que los beneficios se verán reflejados de manera continua en distintos ámbitos.
- Enfocándonos en lo desarrollado en el presente trabajo de investigación, se logró demostrar la incidencia positiva que tiene la propuesta en relación con la productividad de BALE CREACIONES S.A.C. Algunos antecedentes sirvieron de apoyo para demostrar esta incidencia, principalmente lo concluido por Criollo Salas (2019) que demostró el aumento de la productividad en 8.42% de la empresa FABRODCIS E.I.R.L. gracias a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. Por otro lado, Cabrera Gil y Pillaca Larrea (2019), demostraron que la implementación del mismo Sistema mejora la productividad de la empresa Agropucalá S.A.A. en un total de 11.26%, sumándole un aumento de la eficiencia y de las dimensiones Hombre-Máquina, con totales de 2.40% y 5.97%, respectivamente. Con esto, se pudo estimar un promedio en el aumento de la productividad del 9.84%, incidiendo en lo diagnosticado previamente.
- Así, el Sistema de Gestión de Calidad logró aumentar la productividad de BALE CREACIONES S.A.C., de un 3.10 unidades/hora-hombre a 3.40 unidades/hora-hombre (véase Figura 24), y al estar directamente relacionado al nivel de producción real estimado, permite cuantificar la reducción de los productos defectuosos de la empresa, logrando un total de 55 productos menos que lo diagnosticado en un inicio (110 productos defectuosos), representando una reducción total del 50.16%.

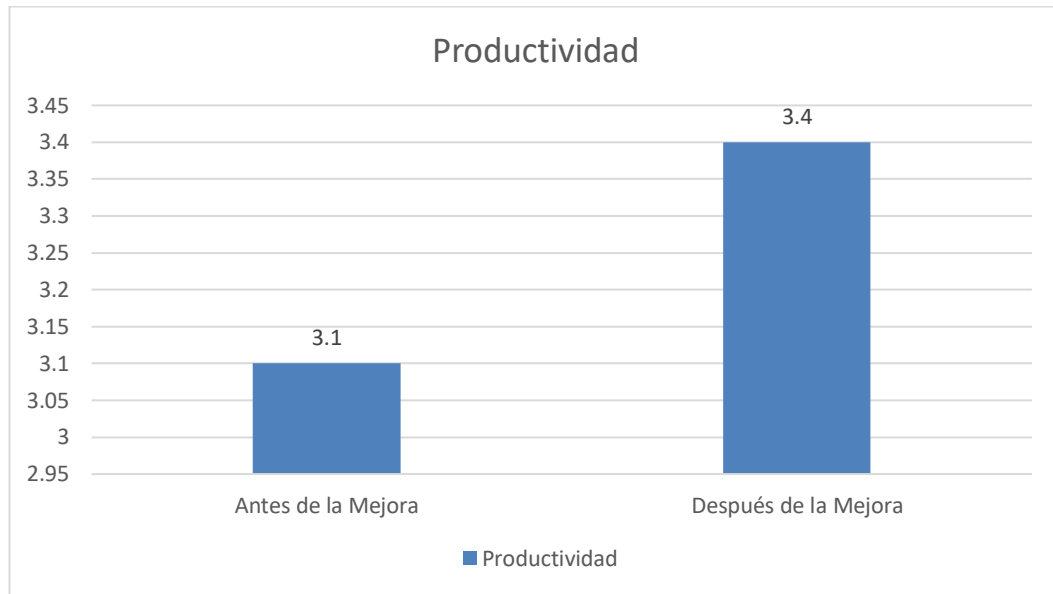


Figura 24. Gráfico de productividad, antes y después de la implementación del SGC.

- Por otro lado, la reducción de los productos defectuosos genera una incidencia en los costos y/o beneficios de BALE CREACIONES S.A.C., donde se registró un costo total de S/.14, 520.00 inicialmente, y después de la mejora se redujo a S/.7, 236.24 (véase Figura 25), generando un beneficio anual de S/.7, 827.48.

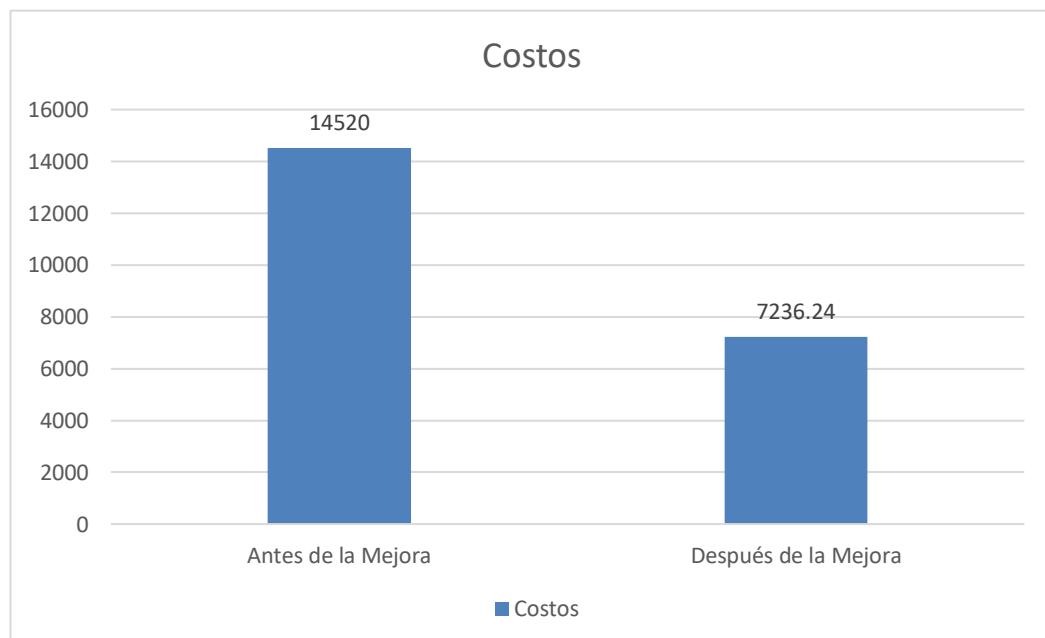


Figura 25. Gráfico de costos, antes y después de la implementación del SGC.

- Con respecto a la implementación de un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM), se logró verificar que también lleva incidencia en la productividad de una organización, básicamente por el beneficio en la disponibilidad mecánica, que permite contar con menos paradas en una línea de producción y otras mejoras asociadas.

- Entre los antecedentes consultados tenemos a Yengle Medina (2016) que concluye que si se implementa un Plan de Mantenimiento basado en RCM, se incrementa la rentabilidad de una empresa, donde en su caso se logró gracias al aumento de la disponibilidad mecánica de San Martín Contratistas Generales S.A. en un total del 90%, logrando una mejora de la producción de la organización. También, Nuñez Ingaroca (2016) nos demuestra que con la misma propuesta de aplicación se aumenta la disponibilidad mecánica de la empresa Aruntai S.A.C., de un 83.5% a un 94% (10.5% de aumento); mientras que Casachagua Dávila (2017) concluye que el Plan de Mantenimiento RCM genera un aumento del 9% de la disponibilidad mecánica en la empresa Ecosem Smelter S.A., mejorando de un 81% a un 90%. Cabe mencionar que también se registraron mejoras con respecto al aumento de la vida útil de las maquinarias y con la determinación de fallas críticas.

- Con lo mencionado anteriormente, se estimó que con el presenta Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM), se logrará un aumento del 9.75% en la disponibilidad mecánica de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

- Considerando que la disponibilidad mecánica lleva relación con el nivel de producción de una empresa, se concluye que la propuesta planteada genera un aumento de la productividad de BALE CREACIONES S.A.C. En un inicio, se diagnosticó una productividad de 3.37 unidades/hora-hombre, considerando las paradas por fallas que se evidenció; sin embargo, después de la propuesta de mejora, esta productividad mejoró a 3.71 unidades/horas-hombre, gracias a la reducción total de fallas en maquinarias, con una disponibilidad mecánica que aumento de un 91% a 100.86%. La representación gráfica comparativa del aumento de la productividad se presenta en la Figura 26, con cada dato de antes y después de la implementación del Plan de Mantenimiento RCM.

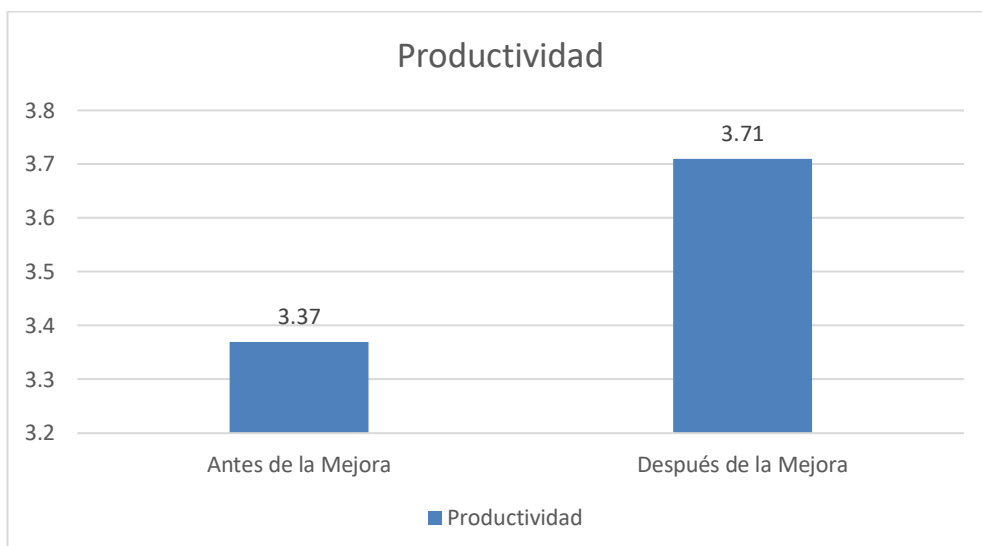


Figura 26. Gráfico de productividad, antes y después de la implementación del Plan de Mantenimiento RCM.

- En el lado económico, al lograr una mayor disponibilidad mecánica, se genera una mayor producción sin tiempos muertos y sin costos de mantenimiento correctivos en BALE CREACIONES S.A.C., pasando de un costo anual inicial de S/. 9, 715.49 a un costo final de S/. 1, 888.01 (reducción del 80.56%), generando un beneficio anual de S/. 7,827.48. Esta reducción se representa gráficamente en la Figura 27.

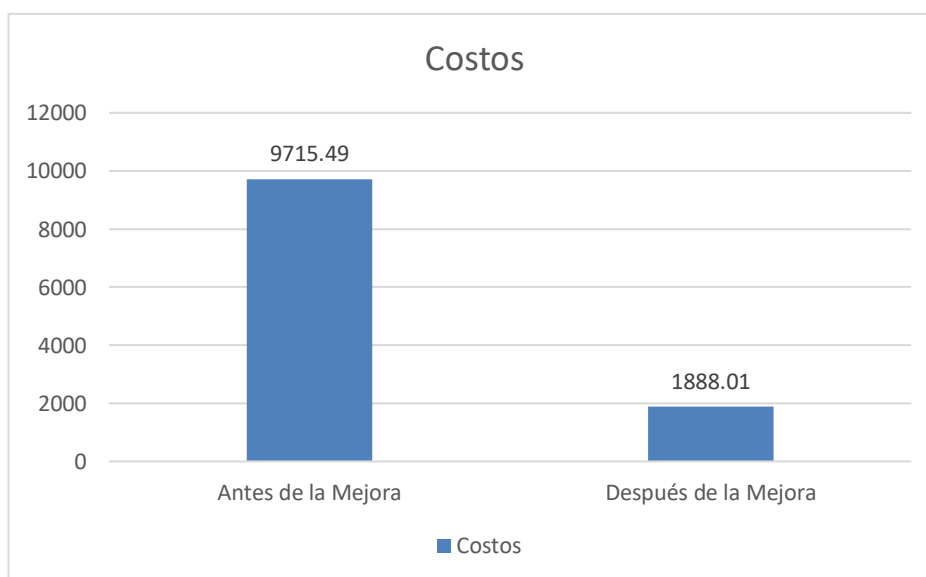


Figura 27. Gráfico de costos, antes y después de la implementación del Plan de Mantenimiento RCM.

IV.2. Conclusiones

- La propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad logró aumentar la productividad del área de un 3.09 und/h-hombre a 3.40 und/h-hombre. De igual forma, la propuesta del Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM) logró aumentar la productividad del área de un 3.37 und/h-hombre a 3.71 und/h-hombre.
- Se realizó un diagnóstico en el área de Calidad y Mantenimiento de la empresa BALE CREACIONES S.A.C., detectando un total de pérdidas económicas de S/. 24, 298.86 y S/. 18, 730.62, respectivamente.
- Se priorizaron las causas de los problemas y se definieron las metodologías que darían solución a estos, con una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y un Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM), complementado con la herramienta 5S.
- Se desarrolló la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, generando un total de beneficios anuales de S/. 7, 283.76. De la misma manera, se desarrolló el Plan de Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad (RCM), obteniendo un beneficio anual de S/. 7, 827.48.
- Se evaluaron las propuestas de mejora, resultando viables con una recuperación del capital invertido en el segundo año de la implantación. El VAN de la inversión es de S/. 7, 533.01, la tasa TIR del proyecto es de 55%, superando a la tasa efectiva anual del mercado, y el Beneficio/Costo nos indica que por cada S/. 1.00 que se invierta, se recibe un beneficios de S/. 0.86.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alerta Económica (2019). Exportación de textiles y confecciones crecería 10% en 2019. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de:
<https://alertaeconomica.com/exportacion-de-textiles-y-confecciones-creceria-10-en-2019/>
- Bolunta. (s.f.). Los indicadores de evaluación. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de: <http://www.bolunta.org/manual-gestion/proyectos3d.asp>
- Bustamante Cabrejo, N. y Delta Mendoza, J. (2016). Propuesta de diseño de un Sistema Integrado de Gestión ISO 9001, OSHAS 18001 e ISO 14001 para incrementar la productividad de la empresa MTB INGENIEROS S.R.L. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Cabrera Gil, S. y Pillaca Larrea, R. (2019). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la Productividad en la empresa Agropucalá S.A.A., Chiclayo 2018. Universidad San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.
- Casachagua Dávila, C. (2017). Propuesta de un Plan de Mantenimiento Preventivo basado en el RCM para mejorar la Disponibilidad Mecánica de la excavadora CAT 336 de la empresa ECOSEM SMELTER S.A. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Coordinadora Estatal de Comercio Justo (2014). El comercio justo en España 2014 – Sector Textil e injusticia comercial. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de: https://www.bioecoactual.com/wp-content/uploads/2015/09/informe-comerciojusto_2014.pdf
- Criollo Salas, F. (2019). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS E.I.R.L. en el área de producción. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cuartas Pérez, L. (2008). ¿Qué es el mantenimiento? [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de:
http://www.unalmed.edu.co/tmp/curso_concurso/area3/QUE_ES_EL_MANTENIMIENTO_MECANICO.pdf
- Debitoor. (s.f.). Definición de Control de Calidad. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de: <https://debitoor.es/glosario/definicion-control-calidad>

- Definanzas. (2015). Concepto de Productividad 2015. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de: <http://definanzas.com/concepto-de-productividad/>
- Diario Gestión (2018). Ocho claves para el repunte de la industria textil en el Perú. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de:
<https://gestion.pe/tendencias/ocho-claves-repunte-industria-textil-peru-246352-noticia/?ref=gesr>
- Gerencie. (2015). Diferencias entre eficiencia y eficacia. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de: <http://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.htm>
- Gryna, F., Chua, R y DeFeo, J. (2007). Análisis y Planeación de la Calidad, Método Juran. (Quinta edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). Calidad Total y Productividad. (Tercera edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). Calidad Productividad. (Cuarta edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORE.
- Jimeno Bernal, J. (2013). Metodología 5S para mejorar la productividad en empresas. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de:
<https://www.pdcahome.com/4157/metodologia-5s-guia-de-implantacion/>
- Mgar. (s.f.). Sistemas de Calidad. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de: <http://www.mgar.net/soc/isosis.htm>
- Montes, M. (2014). 7 Fases para Implantar un sistema de gestión de calidad. [En línea]. Recuperado el 15 de enero del 2020, de: <http://clubresponsablesdecalidad.com/7-fases-para-implantar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Mora Gutiérrez, A. (2009). Mantenimiento. Planeación, ejecución y control. México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor.
- Moubray, J (2004). Mantenimiento Centrado en Confiabilidad. Madrid, España: Ellman, Sueiro y Asociados.
- Nuñez Ingaroca, C. (2016). RCM para optimizar la disponibilidad de los tractores D8T en la empresa Arunti S.A.C. – Unidad Tukari. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

- Yengle Medina, E. (2016). Propuesta de un Plan de Mantenimiento basado en RCM, para incrementar la rentabilidad de la operación cerro corona de la empresa San Martín Contratistas Generales S.A. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

ANEXOS

Anexo n°01. Encuesta de Matriz de Priorización

ENCUESTA DE MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

Nombre: Carmen León

Puesto: Gerente General

Área: Gerencia General

Para realizar la siguiente encuesta, tener en cuenta los siguientes parámetros a calificar:

N°	Parámetro	Descripción
1	Costo anual	Costo anual generado por la causa raíz que impacta de manera desfavorable a la empresa.
2	Impacto Social	Impacto generado por la causa raíz en el personal del área u empresa en general. Considerar que los aspectos observados sean evidenciados.
3	Factibilidad de la Solución	Factibilidad de dar solución a la causa raíz descrita, considerando aspectos como: mano de obra, inversión, infraestructura, etc.

Para realizar la calificación considerar:


- "1" si es muy bajo.
- "2" si es bajo.
- "3" si es regular.
- "4" si es alto.
- "5" si es muy alto.

CR1: No existen supervisiones formales durante la jornada de trabajo.		
Parámetro	Calificación	Observación
Costo anual	4	Existe una estimación de costo alta con un egreso anual de: S/. 8, 188.86
Impacto Social	3	Impacto Social regular, porque operarias no son conscientes de la poca productividad que generan.
Factibilidad de la Solución	2	Baja por demandar más esfuerzo de tiempo y personal, con el que actualmente no contamos.

CR2: No existen registros de productos defectuosos, ni parámetros de calidad.		
Parámetro	Calificación	Observación
Costo anual	5	Existe una estimación de costo muy alta con un egreso anual de: S/. 14, 520.00
Impacto Social	5	Existe un impacto social muy alto, ya que el personal debe tomar acciones ante los productos no conformes, generando más trabajo y tiempo empleado en ello.
Factibilidad de la Solución	5	La factibilidad de la solución es muy alta, porque se cuenta con personal asignado a temas de calidad.
CR3: Falta de inspección en la materia prima.		
Parámetro	Calificación	Observación
Costo anual	2	Existe una estimación de costo baja con un egreso anual de: S/. 1,590.00
Impacto Social	2	El impacto social es baja, ya que los problemas generados no son continuos.
Factibilidad de la Solución	4	La factibilidad de la solución es alto, por contar con personal, sin embargo, considerar la opción de necesitar instrumentos de inspección.
CR4: Sobrecarga de trabajo en la línea de producción.		
Parámetro	Calificación	Observación
Costo anual	4	Existe una estimación de costo alta con un egreso anual de: S/. 8,197.33
Impacto Social	4	El impacto social es alto ya que el personal manifiesta agotamiento en las últimas horas de los turnos.
Factibilidad de la Solución	1	La factibilidad de la solución es muy baja, ya que actualmente se deben considerar los tiempos de trabajo para cumplir con la demanda de productos requerida.

CR5: Área de trabajo desordenada en varios ambientes de la empresa.		
Parámetro	Calificación	Observación
Costo anual	1	Existe una estimación de costo muy baja con un egreso anual de: S/. 817.80
Impacto Social	2	El impacto social es bajo, ya que el desorden afecta a las trabajadoras, sin embargo, se ha generado cierta costumbre por parte de las mismas.
Factibilidad de la Solución	4	La factibilidad de la solución es alta, ya que demanda inversión baja y se cuenta con personal para ello.
CR6: Falta de mantenimiento periódico a las maquinarias de la línea productiva.		
Parámetro	Calificación	Observación
Costo anual	4	Existe una estimación de costo alta con un egreso anual de: S/. 9, 715.49.
Impacto Social	5	El impacto social es muy alto, por imposibilitar la distribución correcta de maquinarias al personal, haciendo que ocupen tareas que no son de su competencia.
Factibilidad de la Solución	4	La factibilidad de la solución es alta, ya que existe personal encargado, de manera no regular, del mantenimiento de maquinarias. A este se le puede distribuir de mejor manera tareas para dar solución a esta causa raíz.

Anexo n°02. Plan de Sensibilización para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

	<p align="center">Plan de Sensibilización para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad BALE CREACIONES S.A.C.</p>
<p>Fecha:</p>	<p align="center">02/01/2020</p>
<p align="center">Índice General</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo 2. Justificación 3. Alcance 4. Distribución 5. Estrategia 6. Actividades 7. Metas 8. Cronograma de Sensibilización 	
<p>1. Objetivo</p>	
<p>El objetivo del presente plan es informar, sensibilizar y motivar a todo personal de la empresa BALE CREACIONES S.A.C., sobre la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, asumiendo responsabilidad y un compromiso real hacia el mismo.</p>	
<p>2. Justificación</p>	
<p>Este Plan de Sensibilización se desarrolla en base a lo planificado en el proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa BALE CREACIONES S.A.C., determinándose lo vital que resulta generar un compromiso en el personal de la empresa.</p>	
<p>3. Alcance</p>	
<p>El alcance del presente documento es a todas las Áreas de la empresa BALE CREACIONES S.A.C. incluyendo a la Alta Dirección.</p>	
<p>4. Distribución</p>	

El presente documento será distribuido de manera física y virtual a todo personal de la empresa.

5. Estrategia

5.1. Comunicación mediante documentación

Dentro de la estrategia de distribución, se pasará a distribuir todo material de sensibilización acerca de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Se alcanzará el presente documento a todo personal de la empresa y una copia legal de la Norma ISO 9001:2015, con fines de distribución para capacitación o informe.

5.2. Charlas y Talleres de Sensibilización

Se llevarán a cabo una serie de charlas y talleres a lo largo de los dos primeros meses desde el inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Estas reuniones están detalladas en los incisos 6 y 8 del presente documento.

6. Actividades

6.1. Actividades motivacionales

- Se colocará información general sobre el Sistema de Gestión de Calidad en el panel de noticias de la empresa, ubicado en la entrada del área de producción.
- Se colocarán información interactiva en los equipos informáticos de la empresa (fondos de pantalla).
- Se colocaran frases motivacionales relacionadas al SGC, en las diferentes áreas de la empresa.

6.2. Actividades Informativas

- Se brindará el presente Plan de Sensibilización a todo personal de la empresa.
- Se distribuirá la Norma ISO 9001:2015, con fines de capacitación e información.

6.3. Charlas y Talleres

- Se desarrollarán dos charlas de sensibilización: la primera con el fin de dar a conocer el Sistema de Gestión de Calidad y brindar información acerca de la importancia del mismo; y la segunda, con el fin de desarrollar habilidades blandas.
- Se desarrollarán dos talleres donde se pondrá en práctica todo lo desarrollado en las dos charlas de sensibilización.


6.4. Encuestas

- Se realizarán encuestas generales a cada trabajador de la empresa para verificar el nivel de compromiso con respecto al SGC.


7. Metas

- Lograr un alcance del personal de la empresa al 100%.
- Lograr una participación en las actividades mayor al 80% del personal.

8. Cronograma de Sensibilización

		CRONOGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BALE CREACIONES S.A.C.													
		ACCIÓN	OBJETIVO	UNIDAD DE MEDIDA	META	Enero - 2020				Febrero 2020					
						1	2	3	4	1	2	3	4		
Publicación de información en el panel de noticias.	Motivar al personal de la empresa sobre la importancia de la implementación del SGC.	Acción	04	■											
Establecer información en los equipos informáticos				■											
Colocación de frases motivacionales en las áreas de la empresa.				■											
Distribuir el Plan de Sensibilización	Informar sobre conceptos de la implementación del SGC.	Acción	01	■											
Distribuir copias de la Norma ISO 9001:2015				■											
Desarrollo Charla 1: Información general del SGC	Informar a detalle sobre la implementación del SGC en la empresa, aclarar dudas sobre el mismo y comprometer a los trabajadores.	Charla	01				■								
Desarrollo Taller 1: Información general del SGC									■						
Desarrollo Charla 2: Desarrollo de habilidades blandas													■		
Desarrollo Taller 2: Desarrollo de habilidades blandas														■	
Desarrollo de Encuestas	Medir el compromiso.	Acción	02										■		

Anexo n°03. Manual de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C.


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	01 de 24

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	02 de 24

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	03 de 24

I. CONTENIDO

Hoja de Revisión	01
Control de Cambios	02
I. Lista de Contenidos	03
II. Gestión del Manual	04
III. Sistema de Gestión de Calidad	04
1. Objetivo del Manual de Calidad	04
2. Referencias Normativas	04
3. Términos, Referencias y Abreviaturas	04
4. Contexto de la Organización	05
5. Liderazgo	09
6. Planificación	11
7. Apoyo	13
8. Operación	16
9. Evaluación del Desempeño	21
10. Mejora	22
IV. Anexos	23

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	04 de 24

II. GESTIÓN DEL MANUAL

El presente Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C. deberá ser controlado por el Área de Calidad de la organización considerando lo siguiente:

- El Área de Calidad será la encargada de coordinar la elaboración, control y/o modificación del Manual de Calidad.
- La Gerencia General será la encargada de la revisión y aprobación del Manual de Calidad.
- Todo el personal de BALE CREACIONES S.A.C. deberá cumplir con lo estipulado en el presente Manual de Calidad.

III. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD


El objetivo del presente manual es dar conocimiento, implementar, controlar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C., considerando lo estipulado en la Norma ISO 9001:2015.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS:

- Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Los términos, definiciones y abreviaturas utilizados, responden a lo estipulado en las Normas Técnicas detalladas en el punto IV.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	05 de 24

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:

BALE CREACIONES S.A.C. es una empresa del sector textil que se funda en el año 1996 en la ciudad de Trujillo, con una única sucursal en Calle Las Moras 180. Urb. San Andrés 5ta Etapa, Víctor Larco Herrera.

Misión

“Somos una organización del sector textil comprometidos a brindar los mejores productos, con calidad, eficiencia y eficacia para satisfacción de nuestros cliente. Buscamos impactar de manera positiva con nuestros trabajadores y sociedad, desempeñándonos con valores humanísticos e innovadores”.

Visión


“Ser una empresa líder en confección de prendas a nivel local para el año 2022, comprometida con la creación de valor hacia nuestros clientes y trabajadores”.

Objetivos Estratégicos:

- Cumplir con los requerimientos de nuestras partes interesadas de manera eficaz y eficiente, dentro de los plazos acordados.
- Enfocar nuestra atención al cliente de manera personalizada.
- Dar un ambiente de trabajo óptimo y seguro para nuestros clientes y trabajadores.
- Mantener y reforzar la confiabilidad de proveedores y clientes hacia nuestra organización.

4.1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BALE CREACIONES S.A.C. aplica sobre la producción de prendas de vestir, las cuales se realizan en su único local de la ciudad de Trujillo. Está dirigido para los procesos de almacenamiento, producción, logística y experiencia del cliente, tomando en cuenta todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	06 de 24

4.2. Comprensión del contexto de la organización:

El Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) presentado en el Anexo N°01 del Manual tiene identificado los aspectos internos como externos de la organización. El FODA será revisado y aprobado por la Alta Dirección con una periodicidad anual, y se debe ser seguido por el Comité de Calidad de la organización.


4.3. Comprensión de los requisitos de las partes interesadas:

Se identificaron las partes interesadas de la organización y sus necesidades mediante la Matriz de Identificación de Partes Interesadas y sus Requisitos presente en el Anexo N°02 del Manual. Esta matriz lleva una revisión por el Comité de Calidad con periodicidad anual y seguimiento constante.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos:

Se implementa, controla y se mejora continuamente el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en BALE CREACIONES S.A.C., considerando:

- Explicar las entradas y salidas requeridas de cada proceso del Sistema al personal de la empresa.
- Garantizar la disponibilidad de recursos, según lo detallado en cada Ficha de Procedimiento.
- Garantizar la correcta asignación del personal según lo estipulado en el Manual de Organización y Funciones (MOF), y lo descrito en las Fichas de Procedimiento.
- Abordar los riesgos y oportunidades según lo descrito en el procedimiento "E03.02.02 Gestión de Riesgos".
- Realizar seguimiento y control de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las diferentes áreas de BALE CREACIONES S.A.C., considerando la revisión de indicadores y documentos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	07 de 24

- Determinar acciones correctivas y planes de mejora ante los problemas o no conformidades detectadas, fomentando la mejora continua, en base al Ciclo de Deming PHVA.

El Mapa de Procesos (Procesos Nivel 0) de BALE CREACIONES S.A.C. quedará determinado según como se detalla en la Figura 1.

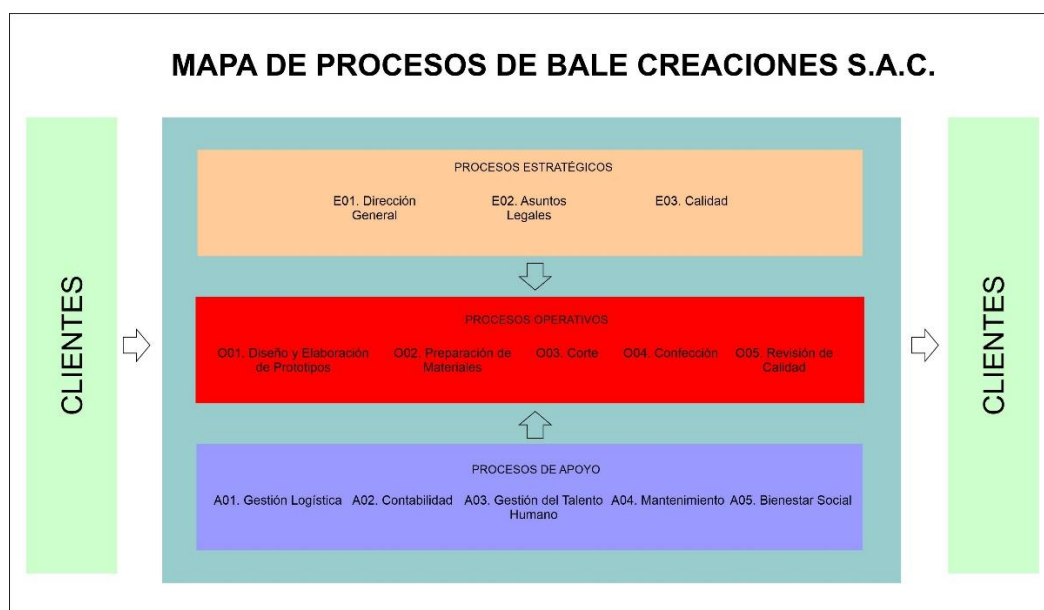


Figura 1. Mapa de Procesos de BALE CREACIONES S.A.C.

La identificación de procesos contempla el despliegue de los mismos de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos:

E01. Dirección General:


E01.01. Planificación y Gestión del Cambio

E01.02. Comunicación Interna y Externa

E01.03. Supervisión del Personal

E02. Asuntos Legales:

E02.01. Monitoreo y Cumplimiento de Requisitos Legales

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	08 de 24

E03. Calidad:

E03.01. Verificación de la Calidad del Producto:

E03.01.01. Inspección de Productos

E03.01.02. Establecimiento de Parámetros de Calidad

E03.02. Gestión de la Mejora Continua:

E03.02.01. Gestión de Quejas y Reclamos

E03.02.02. Gestión de Riesgos

E03.02.03. Tratamiento de Servicios No Conformes

E03.02.04. Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora

E03.02.05. Revisión por la Dirección

E03.02.06. Auditoría Interna

E03.02.07. Gestión Documentaria

Procesos Operacionales:

O01. Diseño y Elaboración de Prototipos

O02. Preparación de Materiales

O03. Corte

O04. Confección

O05. Inspección y Empaquetado

Procesos de Apoyo:


A01. Gestión Logística:

A01.01. Compras

A01.02. Inspección de Productos Comprados

A01.03. Almacenamiento de Materiales y Productos

A01.04. Evaluación de Proveedores

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	09 de 24

A02. Contabilidad

A02.01. Gestión Contable

A03. Gestión del Talento Humano

A03.01. Contratación de Personal

A03.02. Desvinculación de Personal

A03.03. Control y Pago de Personal

A03.04. Capacitación de Personal

A04. Mantenimiento

A04.01. Mantenimiento de Maquinarias

A04.02. Servicios Generales


A05. Bienestar Social

A05.01. Gestión del Bienestar Social

5. LIDERAZGO:

Se garantiza el compromiso y liderazgo con la implementación, control y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en BALE CREACIONES S.A.C. por parte de la Alta Dirección (Gerencia General y Administración), considerando:

- Asumir la responsabilidad de rendir cuentas sobre el correcto despliegue de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en cada reunión de “Revisión por la Alta Dirección”.
- Socializar la importancia del enfoque al cliente y la obligatoriedad de cumplir con los requisitos de nuestras partes interesadas en cada reunión con las áreas usuarias de la empresa.
- Establecer y difundir la política y objetivos de calidad a nivel de toda la organización.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	10 de 24

- Socializar la importancia del enfoque a procesos, incluyendo el pensamiento basado en riesgos, utilizando lo establecido en el presente Manual y en la documentación del SGC.
- Definir y asignar de manera correcta al personal involucrado en el Sistema de Gestión, junto a sus respectivas funciones y responsabilidades.
- Realizar revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar la disponibilidad de recursos, ya sean humanos, económicos, de infraestructura, entre otros. Esto con el fin del desarrollo correcto del SGC.
- Brindando el apoyo necesario a las actividades complementarias del Sistema de Gestión de Calidad.


5.1. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección (Gerente General y Administración) demuestran compromiso en implementar el enfoque al cliente dentro de los procesos de la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades y requisitos de los mismos, siendo previamente identificados gracias a la Matriz de Identificación de Partes Interesadas y sus Requisitos. Cabe precisar que se identificaron riesgos y oportunidades con respecto a la conformidad de los productos y servicio brindado, rigiéndonos en el procedimiento correspondiente.

Para generar un aumento de en la satisfacción del cliente, se utilizarán herramientas como encuestas de satisfacción, tratamiento de no conformidades, formatos de quejas y reclamos, entre otros. De la misma manera, se llevará una actualización continua de la matriz mencionada anteriormente.

5.2. Política de Calidad

“Garantizar que nuestros productos cumplan con los lineamientos de calidad exigidos por nuestros clientes, logrando satisfacer sus necesidades, utilizando las herramientas adecuadas para lograr competir en el mercado con precio y buena calidad, asegurando la optimización de todos los recursos y logrando una mejora continua de los procesos de nuestra empresa.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	11 de 24

El personal es consciente que todo el equipamiento correspondiente al logro de mayor calidad y mejora en las condiciones de trabajo, es tema prioritario y norma permanente en la empresa”.

La Alta Dirección será la encargada de garantizar que la política de calidad sea actualizada, difundida y entendida por todo el personal de la empresa.

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades de la Organización

Las responsabilidades del personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad se encuentran estipulados en los diferentes documentos elaborados, asegurando que el desarrollo del mismo se realice de manera correcta y con las salidas previstas.

De la misma manera, se conformó el Comité de Calidad de la organización de la siguiente manera:

- Carmen León Urquiaga, Gerente General y Presidente del Comité de Calidad.
- Jorge Bazán Cabellos, Administrador y Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.
- Carola Guterrez, Trabajadora y Miembro del Comité.


La estructura orgánica y las principales funciones de los empleados se estipulan en el Organigrama y en el Manual de Organización y Funciones (MOF), respectivamente.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación dentro del Sistema de Gestión de Calidad permite asegurar que se dispongan de actividades y recursos para lograr los objetivos establecidos, siguiendo lo estipulado en el procedimiento “Planificación y Gestión del Cambio”.

Para abordar todo lo relacionado a riesgos se tiene el procedimiento de “Gestión de Riesgos”, aplicado para todas las áreas usuarias de la organización.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	12 de 24

Las oportunidades se planifican y se abordan a raíz de las Auditorías Internas y en los diferentes procedimientos de las áreas según cómo se estipule. De la misma manera, se ha diseñado un procedimiento de “Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora”.

6.2. Objetivos de Calidad:

Los Objetivos de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C. se encuentran alineados a la Política de Calidad, según el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, quedando establecidos de la siguiente manera:

a) Objetivo General:


- Asegurar la calidad del producto final, bajo un enfoque de mejora continua.

b) Objetivos Específicos.

- Mantener al personal capacitado referente a las actividades productivas que desempeña.
- Comprometer a toda persona involucrada con la empresa en el cumplimiento de la norma ISO: 9001 2015.
- Asegurar la calidad de la materia prima y otros insumos presentes en el proceso productivo de la empresa.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la garantía de ofrecer productos de calidad.

6.3. Planificación de los cambios:

Todo cambio dentro del Sistema de Gestión de Calidad será planificado a través de las reuniones de revisión, siguiendo lo estipulado en el procedimiento de “Revisión por la Dirección”. Para ello, se recolectará información relacionada al desempeño de las tareas encomendadas, resultados de los indicadores, resultados de auditorías internas, entre otros.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	13 de 24

Las propuestas de cambio serán discutidas, principalmente, en la Revisión por la Dirección, donde, a su vez, se plantearán las responsabilidades, asignación de recursos y acciones a tomar.

Los cambios se realizarán siguiendo el orden: Mapa de Procesos, Procedimientos, Indicadores y Otros. Cabe mencionar que se realizará según lo estipulado en el procedimiento de “Planificación y Gestión del Cambio”.

7. APOYO

7.1. Recursos

Los recursos son planificados por la Gerencia General según los requerimientos de cada área, siendo actualizados según las necesidades que se van generando.

7.1.1. Generalidades:


Los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se determinan a lo largo de los procedimientos ya construidos. La disponibilidad de recursos dependerá de la Gerencia General, considerando el compromiso asumido hacia el Sistema.

7.1.2. Personas:

La necesidad y asignación de empleados para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, serán generadas por las áreas usuarias con la posterior aprobación de la Gerencia General. El procedimiento de “Gestión del Talento Humano” da los lineamientos para el desarrollo de este punto.

7.1.3. Infraestructura:

La necesidad y asignación de la infraestructura necesaria para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, serán generadas por las áreas usuarias con la posterior aprobación de la Gerencia General. La adquisición de equipos, instrumentos, entre otros, le competen al Área de Logística, basándose en el procedimiento de “Compras”.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	14 de 24

7.1.4. Ambiente para las operaciones de los procesos:

Para cumplir con los objetivos de calidad y los requisitos del producto, la empresa asegura contar con ambientes óptimos y limpios a disposición de sus empleados. Para abordar este punto, se ha planteado un procedimiento de “Servicios Generales” dentro del proceso de nivel 0 de “Mantenimiento”.

Otras solicitudes de mejora o cambios con respecto a temas del ambiente de trabajo, deben ser presentado ante la Gerencia General para su evaluación.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición:

La necesidad de recursos para el seguimiento y medición de los productos deben ser generados por el Área de Calidad y presentados ante la Gerencia General para su evaluación y posterior aprobación, considerando aspectos como: la calibración de equipos y/ maquinarias, almacenamiento de productos terminados, tipo de seguimiento, entre otros.


7.1.6. Conocimiento de la organización:

Todo conocimiento de la organización y relacionada al Sistema de Gestión de Calidad se encuentran disponibles de manera física y virtual a disposición y requerimiento de las áreas. De la misma manera, se establecen reuniones, talleres, charlas de sociabilización y otras actividades que permitan que todo conocimiento sea adquirido por los trabajadores de la organización.

7.2. Competencia:

Las competencias requeridas por el personal para el desarrollo de las funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad se detallan en el Manual de Organización y Funciones de la empresa. También, el Manual de Calidad y los Procedimientos nos muestran las tareas y las responsabilidades asignadas.

El Área de Recursos Humanos será la encargada del reclutamiento, selección y contratación del personal mediante el procedimiento de “Contratación de Personal” y determinará las necesidades de capacitación basándose en el procedimiento de “Capacitación del Personal”.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	15 de 24

7.3. Toma de conciencia:

La Gerencia General, los jefes de áreas y los dueños de procesos son los encargados de generar conciencia en el personal sobre la importancia de la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Mediante reuniones, charlas y capacitaciones, se resaltarán lo importante de las actividades y roles de cada uno de los empleados y su contribución al cumplimiento de objetivos y metas.

7.4. Comunicación:

Con el fin de generar una buena comunicación entre empleados, partes interesadas y áreas, se ha generado un procedimiento de "Comunicación Interna y Externa". La Gerencia General se encargará de implementar este procedimiento que tiene un alcance hacia toda la organización.

Se detalla las formas de comunicar y los medios para hacerlo, considerando una retroalimentación que incluye la atención a quejas ("Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos").

7.5. Información Documentada:

7.5.1. Generalidades:


La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se compone de: Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Manual del SGC, Procedimientos Documentados y Registros Requeridos por las Normas ISO 9001:2015.

7.5.2. Control de documentos:

Los lineamientos para el control de documentos del Sistema de Gestión se encuentran establecido en el procedimiento de "Gestión Documentaria". Se detallan la forma de elaborar, modificar y distribuir la documentación.

7.5.3. Control de registros:

Los lineamientos para el control de registros del Sistema de Gestión se encuentran establecido en el procedimiento de "Gestión Documentaria". Se detallan la forma de elaborar, modificar, codificar, distribuir y controlar los registros del Sistema.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	16 de 24

8. OPERACIÓN

En este punto se establece la manera de planificar y llevar a cabo el proceso de confección de prendas.

8.1. Planificación y Control Operacional

Se planificaron y desarrollaron los procesos necesarios para llevar a cabo la actividad operacional de la empresa, considerando lo estipulado en la Norma ISO 9001:2015. De esta manera, las áreas operativas desarrollan sus actividades según lo planificado y se controla con indicadores.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente


La comunicación con el cliente está presente en ciertos procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad donde se genera una interacción con el mismo. De la misma manera, se ha diseñado el procedimiento de “Gestión de Quejas y Reclamos” para atender las opiniones de clientes y proveedores con respecto a la atención y/o producto brindado por la empresa.

8.2.2. Determinación de requisitos para los productos

Los requisitos para los productos elaborados por BALE CREACIONES S.A.C. se encuentran establecidos en el procedimiento de “Diseño y Elaboración de Prototipos”, siendo el paso inicial para la elaboración de prendas.

De la misma manera, existe el procedimiento de “Monitoreo y Cumplimiento de Requisitos Legales”, para identificar todo lo que legalmente corresponde a la elaboración de los productos.

Con respecto al cliente, se establecieron los requisitos de nuestras partes interesadas con el fin de conocer las necesidades de los clientes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	17 de 24

8.2.3. Revisión de requisitos para los productos

Los requisitos del producto son revisados por los dueños de procesos y/o jefes de áreas. También, el área de calidad mantiene un monitoreo de los mismos y establece ciertos parámetros de calidad que permitan lograr el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

8.2.4. Cambios de requisitos para los productos y servicios

Los cambios en los requisitos son de responsabilidad de los dueños de procesos, quienes deben mantener actualizado y vigente cada documento que sea de su competencia. Los controles de cambios de los documentos se encuentran detallados en cada procedimiento.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos

8.3.1. Planificación del diseño y desarrollo


La parte operativa de la organización se encargará de planificar el diseño y desarrollo de los productos; para ello, se han establecido dos procedimientos que involucran lo mencionado, los cuales son: "Diseño y Elaboración de Productos" y "Preparación de Materiales".

Asimismo, se cuenta con procedimientos de planificación, seguimiento y control de los mismos.

8.3.2. Entradas para el diseño y desarrollo

En la empresa, se consideran las entradas como los requisitos, necesidades y parámetros establecidos previamente que permitan cumplir con lo solicitado por los clientes o partes interesadas.

Estos deben ser cumplidos en su totalidad para garantizar la satisfacción de los clientes y actualizados cuando sea necesario.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	18 de 24

8.3.3. Controles del diseño y desarrollo

El control del diseño y desarrollo se realizará mediante la revisión la Alta Dirección, donde se evaluarán los avances presentados y se plantearán oportunidades de mejora.

La verificación y validación de lo desarrollado permite llevar un control y seguimiento oportuno, donde se generará información importante para la toma de decisiones posterior.

Los empleados y dueños de procesos también están involucrados en identificar acciones que no vayan acorde a lo establecido o planificado.

8.3.4. Salidas del diseño y desarrollo

Después de llevar a cabo los procesos, se tendrá que verificar que las salidas de los procesos cumplan con lo establecido en los requisitos de entrada. Para ello, se estableció un procedimiento para la parte operativa de “Revisión de Calidad”.


8.3.5. Cambios del diseño y desarrollo

Durante el desarrollo de las actividades, el personal de la organización está en la potestad de generar una solicitud cambio, el cual será revisado y validado por el área correspondiente. Todos los cambios generados deben ser documentados, así como las acciones tomadas, resultados obtenidos, entre otros.

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

8.4.1. Generalidades

Los controles con respecto a servicios y/o productos suministrados por entes externos son de competencia del área de Logística.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	19 de 24

8.4.2. Tipo y alcance del control

Las evaluaciones y contrataciones de proveedores se establecen mediante los procedimientos diseñados de “Compras” y “Evaluación de Proveedores”.

De la misma manera, se ha establecido un procedimiento de “Inspección de Productos Comprados” para controlar y garantizar que se cumplan con los requisitos de calidad mínimos establecidos por la empresa.

8.4.3. Información para proveedores externos

La información de proveedores externos se recolecta y se comparte según lo estipulado en el procedimiento de “Evaluación de Proveedores”. El área de Logística es la principal encargada de mantener un contacto directo con proveedores externos para compartir información relacionada a especificaciones técnicas, bases, información general de las empresas, etc.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control del servicio


El control en el servicio se establece en cada procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad, aplicable para cada área de la empresa.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad de los productos se llevan a cabo mediante el uso de registros previamente diseñados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

8.5.3. Propiedad de los clientes o proveedores externos

La información sobre clientes y/o proveedores externos serán registrados por el área de Logística y por la Gerencia General. Se identificarán y protegerán en ambas áreas con carácter confidencial.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	20 de 24

8.5.4. Preservación

La preservación de los productos se encuentra establecido en el procedimiento de “Almacenamiento de materiales y productos”, con el fin de mantener las cualidades de los mismos que permitan cumplir con los requisitos de entrada.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega del producto vienen, principalmente, referidas a la retroalimentación por parte de los clientes o partes interesadas. El procedimiento de “Gestión de Quejas y Reclamos” nos permite recolectar información post-venta que nos permita conocer la satisfacción de nuestros clientes.

Otras actividades post-venta son de responsabilidad de la Gerencia General de la empresa.

8.5.6. Controles de los cambios


Todo cambio generado en la prestación de un servicio o entrega de un producto, se registrará en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, para su control continuo.

Existirá una revisión posterior de los cambios, para dar la aprobación y autorización del cambio.

8.6. Liberación de los productos

En los procedimientos de cada proceso se encuentra estipuladas las acciones para verificar que las salidas cumplan con los requisitos establecidos, completando lo planificado.

En el caso del proceso productivo existe un procedimiento de “Revisión de Calidad” que permite detectar no conformidades con respecto a los parámetros de calidad y requisitos planteados.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	21 de 24

8.7. Control de las salidas no conformes

Las no conformidades con respecto a los productos o servicios brindados se identifican y se controlan mediante el procedimiento de “Tratamiento de No Conformidades”. El área de Calidad será la encargada de hacer operable el procedimiento, involucrando a todas las áreas usuarias, con el fin de que se detecten estas no conformidades a lo largo del proceso productivo.

9. EL VALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades


El proceso de evaluación del desempeño en el Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado con el fin de:

- Asegurar que se cumplan con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Mejorar de manera continua los diferentes procesos de la empresa.
- Asegurar la implementación y conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Para evaluar el desempeño de los empleados de la organización se diseñó un procedimiento de “Supervisión del Personal”. De la misma manera, a lo largo de los procedimientos del Sistema, se está llevando una evaluación constante de las tareas realizadas.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se mide mediante la retroalimentación que se genera con respecto al cumplimiento de los requisitos de los productos. Para obtener dicha información se deberá seguir los lineamientos estipulados en el procedimiento de “Gestión de Quejas y Reclamos”.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	22 de 24

9.1.3. Análisis y evaluación

Para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad se realiza un análisis de los datos obtenidos a través de procesos de evaluación. El procedimiento de “Revisión por la Dirección” permitirá analizar y evaluar la información relacionada a eficacia de acciones correctivas, desempeño del SGC, riesgos y oportunidades, planes de mejora, entre otros.

9.2. Auditoría Interna

La Auditoría Interna será la acción principal que permita medir el nivel de avance en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma, la eficacia del Sistema y la detención de las no conformidades. Este proceso seguirá los lineamientos establecidos en el procedimiento de “Auditoría Interna”.

9.3. Revisión por la Dirección

9.3.1. Generalidades


La Alta Dirección será la encargada de llevar a cabo el procedimiento de “Revisión por la Dirección” por lo menos una vez al año. En esta reunión se evaluará el desarrollo del Sistema, junto a un análisis de la situación actual del mismo, con el fin de analizar y planificar acciones correctivas y planes de mejora.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

Las oportunidades de mejora serán generadas a lo largo del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, siendo en la etapa de Auditoría Interna la más oportuna para la detención de las mismas.

También se han diseñado procedimientos enfocados únicamente al planteamiento de oportunidades de mejora y acciones para abordar no conformidades.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	23 de 24

10.2. No Conformidades y Acción Correctiva

Las no conformidades y las acciones correctivas serán abordadas según los procedimientos diseñados de “Tratamiento de Servicios No Conformes” y “Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora”. Con ello, se busca que exista una planificación para la corrección de problemas o no conformidades detectadas en las áreas con respecto al SGC.

10.3. Mejora Continua


El Sistema de Gestión de Calidad se ha diseñado basado en un enfoque de Mejora Continua. Todos los procesos diseñados persiguen el fin antes mencionado y se han establecido procedimientos específicos para mejorar continuamente el desempeño del Sistema.

Los principales procedimientos que permiten abordar este enfoque son: “Revisión por la Dirección”, “Auditoría Interna”, “Gestión de Riesgos”, “Tratamiento de Servicios No Conformes” y “Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora”.

IV. ANEXOS:

Anexo N°01. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)




	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	MA-001
		Fecha:	05/10/19
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	24 de 24

Anexo N°02 Matriz de Identificación de Partes Interesadas y sus Requisitos.

Parte Interesada	Requisito de la Parte Interesada	Interés de la empresa
Clientes	Productos con 0 defectos. Buena calidad en los productos. Precios cómodos. Entregas de productos en plazos acordados.	Fidelizar a los clientes. Brindar productos de buena calidad.
Trabajadores	Remuneraciones puntuales. Buen clima laboral.	Alta productividad de los trabajadores.
Proveedores	Pagos puntuales según acuerdo. Fidelización y relaciones a largo plazo.	Buena calidad de la materia prima. Precios bajos con posibilidad de ofertas.
Dueños	Rentabilidad suficiente con mejoras anuales. Mejora en las actividades de la empresa.	Confianza en el trabajo y en el desarrollo de la cadena productiva.

Anexo n°04. Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C.


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Planificación y Gestión del Cambio


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Gerente General	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es identificar y analizar la implementación de los cambios que influyan en el Sistema de Gestión de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C.

II. ALCANCE

Aplica para toda área de BALE CREACIONES S.A.C. en la cual se genera una necesidad de cambio.

III. RESPONSABLE


Gerente General: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Áreas de la empresa: Son las que se encargarán de desarrollar las actividades del proceso.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES


Dueño de proceso: es el responsable de un procedimiento del Sistema de Gestión.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
01	Las áreas identifican que cambios se pueden llevar a cabo con respecto al SGC. Estos cambios pueden ser relacionados a procesos, formatos, requisitos, entre otros.	Dueños de procesos / Jefes de áreas	-
02	Luego de identificar el cambio, las áreas se encargarán de dar el detalle del objetivo, alcance y consecuencias del cambio. Después realizar el envío de la información vía e-mail.	Dueños de procesos / Jefes de áreas	Correo Electrónico
03	La Gerente General de la empresa se encargará de analizar y dar validez al cambio sugerido. Si el cambio es aprobado, se dará difusión del mismo en una reunión con los dueños de procesos y se pasará a la "Actividad 04". En caso el cambio no sea aprobado, se imprimirá el correo recibido y se archivará.	Gerente General	-
04	Después de difundir el cambio, se pasará a realizar un plan de implementación utilizando el formato F-E03.02.04-001 , donde se detallan los riesgos, oportunidades, recursos, consecuencias, objetivo, actividades, responsables y cronograma de implementación.	Gerente General	F-E03.02.04-001. Formato de Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora
05	Implementar según lo propuesto en el formato F-E03.02.04-001 , considerando las fechas pactadas.	Responsables asignados en el Plan de Implementación	F-E03.02.04-001. Formato de Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora
06	La Gerente General se encargará de dar el seguimiento respectivo a la implementación del cambio, con el fin de ver si se cumplen los objetivos establecidos o se requiere tomar nuevas acciones.	Gerente General	-
07	Fin del procedimiento.	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.02.04-001. Formato de Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión:	1
		Página:	1 de 6

Procedimiento de Comunicación Interna y Externa


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Gerente General	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión:	1
		Página:	2 de 6

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión:	1
		Página:	3 de 6

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer los criterios para llevar una correcta comunicación interna en la organización y comunicación externa con las partes interesadas, sobre el Sistema de Gestión de Calidad u comunicación general.

II. ALCANCE

Aplica para toda área de BALE CREACIONES S.A.C. en la cual se genera una necesidad de cambio.

III. RESPONSABLE

Gerente General: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Áreas de la empresa: Son las que se encargarán de desarrollar las actividades del proceso.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES


Comunicación Externa: comunicación realizada a los agentes externos de la organización, que pueden ser: clientes, proveedores, organizaciones gubernamentales, entre otros.

Comunicación Interna: comunicación realizada entre un emisor y receptor que forman parte de la organización. Pueden ser de áreas, departamentos, jefaturas, entre otros

Dueño de proceso: es el responsable de un procedimiento del Sistema de Gestión.


Parte Interesada: persona o grupo que es afectado por las distintas actividades que realiza la organización.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión:	1
		Página:	4 de 6

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1. Comunicación Interna de la empresa			
1.1	La Gerencia General prepara la información a ser difundida, según formatos y formas a criterio del responsable.	Gerente General	-
1.2	Se pasa a enviar la comunicación según el medio más conveniente. Los medios utilizados en la empresa son: mensaje telefónico, llamadas, correos, memorando y mural informativo.	Gerente General	Medio de Comunicación utilizado
1.3	Si el mensaje es de carácter urgente, se comunica de manera inmediata con el interesado.	Gerente General	Medio de Comunicación utilizado
1.4	El interesado recibirá la información para tomar las acciones correspondientes. El medio de comunicación será archivado de ser necesario.	Interesado	Registro de Medio de comunicación utilizado
2. Comunicación Interna del SGC			
2.1	Los días lunes de cada semana se realizará una reunión de 30 minutos por área.	Jefes de áreas	-
2.2	Se determinarán los objetivos semanales de los empleados y se resolverá inconvenientes con procedimientos, formatos y otros del SGC.	Jefes de áreas / Empleados del área	
2.3	Objetivos, inducciones o socialización documentaria hecha en la reunión será registrada en el formato F-E01.02-001	Gerente General	F-E01.02-001 Formato de Acta de Reunión

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión:	1
		Página:	5 de 6

N°	Actividad	Responsable	Registro
3. Comunicación Externa de la Empresa			
3.1	El área recibe una comunicación externa y comunica a la Gerencia General y al jefe inmediato. Los medios utilizados en la empresa son: mensaje telefónico, llamadas, correos, memorando y mural informativo.	Áreas de la empresa	Medio de Comunicación utilizado
3.2	En caso de ser una queja o reclamo, la acción de comunicación a la Gerencia General es inmediata, con un plazo máximo de 01 día. Para las quejas utilizar el formato F-E03.02.01-001	Áreas de la empresa	F-E03.02.01-001. Formato de queja o reclamo interno
3.3	Las áreas deben mantener el registro del medio de comunicación utilizado hasta recibir la confirmación de la Gerencia General.	Áreas de la empresa	Medio de Comunicación utilizado
3.4	La Gerencia General recibe la comunicación y es analizada con las áreas correspondientes de ser necesario, con el fin de dar la respuesta oportuna.	Gerente General	-
3.5	Se realiza la respuesta correspondiente, archivando el medio de comunicación utilizado de ser necesario.	Gerente General	Registro de Medio de Comunicación utilizado
3.6	En caso de ser una queja o reclamo, recibir el formato F-E03.02.01-001 , analizar con las áreas correspondientes y dar respuesta a la parte interesada en un plazo máximo 7 días.	Gerente General	Registro del formato F-E03.02.01-001. Formato de queja o reclamo interno
Fin del Procedimiento			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Versión:	1
		Página:	6 de 6

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E01.02-001 Formato de Acta de Reunión
2. F-E03.02.01-001. Formato de queja o reclamo interno

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Supervisión de Personal


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Gerente General	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los lineamientos necesarios para realizar una correcta supervisión del personal en una jornada normal de trabajo.

II. ALCANCE

Aplica para toda área productiva de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Gerente General: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES


Cronograma de Supervisión: plan de supervisión donde se detallan los días, horas, responsables, entre otros.

Informe de Supervisión: informe realizado al terminar un proceso de supervisión, donde se detallan los resultados obtenidos.

Plan de Mejora: acciones a tomar para mejorar los puntos débiles detectados en un proceso de supervisión.


Supervisión: vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

Visita de Supervisión: visita al área de trabajo, según cronograma, para llevar a cabo el proceso de supervisión.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	El Proceso inicia realizando un cronograma de supervisión (F-E01.03-001) previamente a realizar las visitas de supervisión.	Gerente General	F-E01.03-001 Formato de Cronograma de Supervisión
2	Se preparan las guías de supervisión, utilizando el formato F-E01.03-002.	Gerente General	F-E01.03-002 Formato de Guía de Supervisión
3	Se hacen efectivas las visitas de supervisión a las áreas establecidas en el cronograma de supervisión.	Gerente General	-
4	Después de concluir con el llenado de las guías, se hace un reporte con los resultados de la supervisión.	Gerente General	-
5	Se elabora un informe de supervisión con los resultados obtenidos y los planes de mejora.	Gerente General	-
6	Se hace llegar el informe a las áreas y al personal involucrado.	Gerente General	-
Fin del Procedimiento			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E01.03-001 Formato de Cronograma de Supervisión
2. F-E01.03-002 Formato de Guía de Supervisión

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Monitoreo y Cumplimiento de Requisitos Legales


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Gerente General	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los criterios de identificación, monitoreo y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales que le competen a la empresa, para lograr el cumplimiento de los mismos.

II. ALCANCE

Aplica para toda área de BALE CREACIONES S.A.C. donde existan normas legales de por medio.

III. RESPONSABLE

Gerente General: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Asesor externo: Encargado de realizar las actividades en caso sea necesario y a criterio de la Gerencia General.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Agente Externo: persona o entidad externa a la organización, que estará involucrada en brindar apoyo en funciones especializadas dentro del procedimiento.

Norma Legal: una norma legal es toda disposición normativa establecida y difundida de un cuerpo legislativo estatal.


Plan de Capacitación: es un documento donde se establecen las necesidades, cronogramas y resultados de un proceso de capacitación.

Requisito Legal: son los requisitos legales que obligatoriamente se deben cumplir por mandato del sistema legal.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1. Identificación de requisitos legales			
1.1	Se ingresa periódicamente la web del diario "El Peruano".	Gerente General	-
1.2	Se procede a buscar las normas legales según fecha.	Gerente General	-
1.3	Se buscan las normas legales aplicables para la empresa, según las herramientas de búsqueda de la página web.	Gerente General	-
1.4	Se imprime y guarda en formato electrónico las normas legales aplicables.	Gerente General	Normas Legales
2. Monitoreo de requisitos legales			
2.1	La Gerencia General será la encargada de actualizar los requisitos legales identificados en el formato F-E02.01-001 .	Gerente General	F-E02.01-001 . Matriz de identificación, monitoreo y evaluación de los requisitos legales.
2.2	La difusión de los cambios en los requisitos legales se llevará a cabo según lo establecido en el Procedimiento PR-E01.02-001	Gerente General	PR-E01.02-001 Procedimiento de Comunicación Interna y Externa.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:	1
		Página:	5 de 5

N°	Actividad	Responsable	Registro
3. Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales			
3.1	Se determina la necesidad de recibir un soporte de un agente externo para llevar a cabo la evaluación.	Gerente General	-
3.2	La Gerencia General evalúa el cumplimiento de los requisitos legales, junto al agente externo si es el caso, expuestos en el formato F-E02.01-001 .	Gerente General y/o Agente Externo	F-E02.01-001. Matriz de identificación, monitoreo y evaluación de los requisitos legales
3.3	Se identifican los no cumplimientos de los requisitos legales y se establecen acciones correctivas.	Gerente General y/o Agente Externo	-
3.4	Se establece un Plan de Capacitación en caso sea necesario.	Gerente General	-
Fin del Procedimiento			


VI. DOCUMENTOS GENERADOS

1. F-E02.01-001. Matriz de identificación, monitoreo y evaluación de los requisitos legales.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. PR-E01.02-001 Procedimiento de Comunicación Interna y Externa

VIII. ANEXOS


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Inspección de Productos


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los criterios para una correcta inspección de calidad de los productos de BALE CREACIONES S.A.C., logrando alcanzar los 0 defectos a nivel productivo.

II. ALCANCE

Aplica para el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C., con sus respectivas áreas.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Operarios del Área de Calidad: Encargados de realizar las actividades operativas del procedimiento.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Inspección: proceso de análisis realizado mediante la observación directa, para verificar el cumplimiento de parámetros establecidos.

Línea de Producción: es una serie de operaciones que se encargan de convertir materiales y materia prima, en un producto terminado.


Parámetro de calidad: son indicadores que nos permiten medir el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por los clientes y la organización, con respecto al producto final.

Producto defectuoso: es un producto que no ha cumplido con los parámetros de calidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	El Jefe del Área de Calidad, asignará a los encargados de llevar a cabo el proceso de inspección de productos por semana.	Jefe del Área de Calidad	-
2	La inspección se llevará a cabo durante toda la jornada de trabajo. Para ello los responsables deben portar el formato F-E03.01.01-001.	Responsables asignados	F-E03.01.01-001. Formato de Inspección Diaria
3	La inspección debe ser llevado a cabo por mínimo 02 personas que al finalizar cada línea de producción revisarán si los productos se encuentran dentro de los parámetros de calidad establecidos.	Responsables asignados	-
4	Si el producto no ha cumplido con los parámetros de calidad establecidos se regresan a la línea de producción.	Responsables asignados	-
5	Los operarios revisan la imperfección y evalúan si es factible su corrección o se separa como producto defectuoso.	Operarios	-
6	Al finalizar cada jornada, el responsable de las inspecciones, registra el número de productos defectuosos en el formato F-E03.01.01-001.	Responsables asignados	F-E03.01.01-001. Formato de Inspección Diaria
7	Los formatos trabajados durante la semana se adjuntan y se alcanzan al jefe inmediato.	Responsables asignados	-
Fin del Procedimiento			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.01.01-001. Formato de Inspección Diaria.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ESTABLECIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Establecimiento de Parámetros de Calidad


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ESTABLECIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ESTABLECIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los criterios para el establecimiento de distintos parámetros de calidad enfocados a los productos de BALE CREACIONES S.A.C.

II. ALCANCE

Aplica para el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C., con sus respectivas áreas.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Operarios del Área de Calidad: Encargados de realizar las actividades operativas del procedimiento.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Inspección: proceso de análisis realizado mediante la observación directa, para verificar el cumplimiento de parámetros establecidos.

Línea de Producción: es una serie de operaciones que se encargan de convertir materiales y materia prima, en un producto terminado.


Parámetro de calidad: son indicadores que nos permiten medir el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por los clientes y la organización, con respecto al producto final.

Producto defectuoso: es un producto que no ha cumplido con los parámetros de calidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PARÁMETROS DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Se lleva a cabo la reunión de establecimientos de Parámetros de Calidad, a cargo del Jefe del Área de Calidad de la empresa. Dicha reunión se realizará semestralmente como mínimo, o en situaciones de urgencia.	Jefe del Área de Calidad	-
2	Se presentan datos históricos y registros relacionados a los defectos en productos.	Jefe del Área de Calidad y/o Operarios	-
3	Se analizan que parámetros establecer con el fin de subsanar los defectos encontrados con anterioridad.	Jefe del Área de Calidad y/o Operarios	-
4	Se definen, cuantifican y se agregan los parámetros nuevos al formato F-E03.01.02-001 .	Jefe del Área de Calidad	F-E03.01.02-001. Formato de Gestión de Parámetros de Calidad
5	Los formatos son alcanzados a los responsables del procedimiento PR-E03.01.01-001	Jefe del Área de Calidad	PR-E03.01.01-001. Procedimiento de Inspección del producto
6	De la misma manera, se lleva un monitoreo de la eficacia de parámetros ya establecidos, revisando datos actuales.	Jefe del Área de Calidad y/o Operarios	-
Fin del Procedimiento			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ESTABLECIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.01.02-001. Formato de Gestión de Parámetros de Calidad.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. PR-E03.01.01-001. Procedimiento de Inspección del producto

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para registrar y dar tratamiento a las quejas o reclamos de clientes y/ partes interesadas de la organización.

II. ALCANCE

Aplica para todas las áreas involucradas en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Operarios del Área de Calidad: Encargados de realizar las actividades operativas del procedimiento.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Queja: es la insatisfacción de un cliente interno o externo de la organización.


Reclamo: es la disconformidad que presenta un cliente interno o externo en relación a un producto o servicio.

Servicio No Conforme: es todo aquel producto que no cumple con los estándares mínimos de calidad que permiten satisfacer a los clientes internos o externos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Se recibe una queja de los clientes externos o partes interesadas, mediante el libro de reclamaciones.	Responsable del Área de Calidad	-
2	En caso la queja o reclamo se genere por áreas o clientes internos de la organización se harán usando el formato F-E03.02.01-001 .	Áreas Usuarias	F-E03.02.01-001. Formato de queja o reclamo interno.
3	El Área de Calidad junto al área involucrada en el reclamo se reúne para evaluar la queja realizada. La queja o reclamo serán considerados únicamente si realmente existe un problema dentro de los procesos de la organización; caso contrario, se archivará la queja con el argumento correspondiente en el formato F-E03.02.01-002 y se comunica al cliente.	Responsable del Área de Calidad	F-E03.02.01-002. Formato de Registro de Quejas y Reclamos
4	Si se genera una incidencia como un Servicio No Conforme, se actuará según el procedimiento PR-E03.02.01-003	Responsable del Área de Calidad	PR-E03.02.01-003. Procedimiento de Gestión de Servicios No Conformes
5	Después de que las quejas y/o servicios no conformes se registran adecuadamente, se les hace llegar a las áreas operativas involucradas para su análisis.	Responsable del Área de Calidad	-
6	Las áreas usuarias involucradas en la queja y/o servicio no conforme, detallan las causas que dio origen al incidente, mediante un análisis de causa raíz y plantean acciones para su corrección, mediante el formato F-E03.02.01-003	Áreas Usuarias	F-E03.02.01-003. Formato de Acciones ante Quejas y Reclamos
7	El responsable de Calidad monitorea el desarrollo de las acciones correctivas.	Responsable del Área de Calidad	-
8	Fin del procedimiento.	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.02.01-001. Formato de queja o reclamo interno.
2. F-E03.02.01-002. Formato de Registro de Quejas y Reclamos.
3. F-E03.02.01-003. Formato de Acciones ante Quejas y Reclamos.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. PR-E03.02.01-003. Procedimiento de Gestión de Servicios No Conformes.

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Gestión de Riesgos


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para identificar, analizar, evaluar y controlar los riesgos que se generan en los distintos procesos de la empresa.

II. ALCANCE

Aplica para todas las áreas involucradas en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Operarios del Área de Calidad: Encargados de realizar las actividades operativas del procedimiento.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Estimación del Riesgo: es la manera en que se define las consecuencias de que un riesgo se materialice.


Riesgo: es la posibilidad de que ocurra un desastre o contratiempo que afecte a los procesos, materiales o empleados de la organización.

Tratamiento del Riesgo: es la manera en que aborda un riesgo, buscando la eliminación del mismo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Cada dueño de proceso analiza e identifica los riesgos relacionados a las actividades que realiza.	Áreas Usuarias / Dueños de Procesos	-
2	Cada riesgo debe ser registrado en el formato F-E03.02.02-001 , según las especificaciones detalladas en el formato.	Áreas Usuarias / Dueños de Procesos	F-E03.02.02-001. Matriz de Identificación, Evaluación y Control de Riesgos.
3	Se realiza la estimación del riesgo, según la ocurrencia, el impacto que generará tal riesgo y el nivel de riesgo. Las indicaciones exactas que permitan el correcto desarrollo, están detalladas en el mismo formato.	Áreas Usuarias / Dueños de Procesos	-
4	Los riesgos son abordados y tratados con propuestas detalladas en el formato F-E03.02.02-001 , considerando los resultados de la evaluación del riesgo.	Áreas Usuarias / Dueños de Procesos	-
5	Se realiza un monitoreo periódico de como mínimo una vez al mes sobre lo abordado en el formato F-E03.02.02-001 , en relación al tratamiento de riesgos. Durante esta etapa se pueden identificar nuevos riesgos, que serán registrados en el mismo formato y se procede a analizarlos y plantear medidas correctivas.	Áreas Usuarias / Dueños de Procesos	F-E03.02.02-001. Matriz de Identificación, Evaluación y Control de Riesgos.
6	Fin del Procedimiento	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.02.02-001. Matriz de Identificación, Evaluación y Control de Riesgos.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE SERVICIOS NO CONFORMES	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Tratamiento de Servicios No Conformes


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE SERVICIOS NO CONFORMES	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE SERVICIOS NO CONFORMES	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para identificar, analizar y controlar los Servicios No Conformes que se generan en cualquier área de la empresa.

II. ALCANCE

Aplica para todas las áreas involucradas en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.


Operarios del Área de Calidad: Encargados de realizar las actividades operativas del procedimiento.

Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES


Acción Correctiva: acción que se plantea para dar solución a un problema detectado en algún proceso de la empresa.

Servicio No Conforme: es todo aquel producto que no cumple con los estándares mínimos de calidad que permiten satisfacer a los clientes internos o externos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE SERVICIOS NO CONFORMES	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Se identifica el Servicio No Conforme por parte de las áreas operativas o clientes externos.	Áreas Usuarias / Partes Interesadas	-
2	El personal responsable del área de calidad registra el Servicio No Conforme en el formato F-E03.02.03-001 .	Responsable del Área de Calidad	F-E03.02.03-001. Formato de Registro de Servicios No Conformes
3	Mediante el formato F-E03.02.03-001 se detalla toda la información relacionada al Servicio No Conforme y se definen las acciones de corrección basándose en el procedimiento PR-E.03.02.04-001 .	Personal del Área de Calidad / Áreas Usuarias	F-E03.02.03-001. Formato de Registro de Servicios No Conformes PR-E.03.02.04-001. Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora
4	Se lleva a cabo la acción correctiva inmediata en un plazo no mayor a 15 días, por parte del Área de Calidad en conjunto con el Área en la cual se detectó el Servicio No Conforme.	Personal del Área de Calidad / Áreas Usuarias	-
5	Se monitorea u evalúa la efectividad de la acción correctiva. En caso no se logre la efectividad esperada, se pasará a definir nuevas acciones de corrección.	Personal del Área de Calidad / Áreas Usuarias	-
6	Se da seguimiento a las acciones tomadas para que se cumplan en los plazos establecidos y de manera eficaz.	Personal del Área de Calidad / Áreas Usuarias	-
7	Se cierra la acción en el formato F-E03.02.03-001 y se archiva el registro en el Área de Calidad.	Personal del Área de Calidad / Áreas Usuarias	F-E03.02.03-001. Formato de Tratamiento de Servicios No Conformes
8	Fin del Procedimiento	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE SERVICIOS NO CONFORMES	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.02.03-001. Formato de Tratamiento de Servicios No Conformes.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. PR-E.03.02.04-001. Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para establecer acciones correctivas y oportunidades de mejora, e implementarlas con un seguimiento de su desarrollo y eficacia.

II. ALCANCE

Aplica para todas las áreas involucradas en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Operarios del Área de Calidad: Encargados de realizar las actividades operativas del procedimiento.

Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: acción que se plantea para dar solución a un problema detectado en algún proceso de la empresa.

Queja: es la insatisfacción de un cliente interno o externo de la organización.


Reclamo: es la disconformidad que presenta un cliente interno o externo en relación a un producto o servicio.

Servicio No Conforme: es todo aquel producto que no cumple con los estándares mínimos de calidad que permiten satisfacer a los clientes internos o externos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Cualquier personal de la empresa recibe una queja, reclamo, Servicio No Conforme, o detecta una posibilidad de corrección en los procesos u oportunidad de mejora.	Áreas Usuarias	-
2	Se genera una acción correctiva u oportunidad de mejora, mediante el formato F-E03.02.04-001 .	Áreas Usuarias	F-E03.02.04-001. Formato de Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora
3	Se evalúan las causas raíces que originan el problema, utilizando el formato F-E03.02.04-001 .	Áreas Usuarias	F-E03.02.04-001. Formato de Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora
4	Se establecen las acciones o actividades que van a permitir dar seguimiento y medir el impacto de la acción correctiva u oportunidad de mejora, utilizando el formato F-E03.02.04-001 .	Áreas Usuarias	F-E03.02.04-001. Formato de Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora.
5	Implementar las acciones correctivas, dándole el seguimiento respectivo.	Áreas Usuarias	-
6	El Coordinador o Responsable de Calidad debe dar un seguimiento a las acciones planteadas.	Coordinador de Calidad / Responsable del área de Calidad	-
7	Si durante el seguimiento, la acción correctiva no ha sido implementada, se pasará a acordar con el área una nueva fecha de implementación, utilizando un nuevo registro con el formato F-E03.02.04-001 .	Coordinador de Calidad	F-E03.02.04-001. Formato de Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora.
8	Se evalúa la eficacia de la acción tomada. En caso no haber sido eficaz, se pasará a evaluar de manera más detallada las causas raíces e implementar nuevas acciones.	Coordinador de Calidad	-
9	Fin del procedimiento.	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.02.04-001. Formato de Acción Correctiva u Oportunidad de Mejora.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Revisión por la Dirección


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para realizar una correcta revisión por la Dirección, determinando si nuestro actual Sistema de Gestión de Calidad está cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

II. ALCANCE

Aplica para todas las áreas involucradas en el proceso de Revisión por la Dirección de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Coordinador de Calidad: Encargado de realizar las actividades operativas del procedimiento.

Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Acciones Correctivas: acciones que se plantea para dar solución a un problema detectado en algún proceso de la empresa.

Dirección: área encargada de controlar a la organización en el nivel más alto.


Informe de Auditoría: informe a detalle con la información obtenida después de realizarse una auditoría interna o externa.

Indicadores: herramienta que permite medir el desempeño de un proceso según unas variables establecidas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Se convoca a reunión en el mes de enero con el fin de programar el número de reuniones de Revisión por la Dirección. Los asistentes serán los Jefes de Áreas, Coordinador de Calidad y Gerencia General. Se utilizará el formato F-E01.02-001 , para dicha reunión.	Gerencia General	F-E01.02-001 Formato de Acta de Reunión
2	Se elabora el programa de reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el formato F-E03.02.05-001	Gerencia General	F-E03.02.05-001. Formato de Programa de Reuniones – Revisión por la Dirección
3	Se llevan a cabo las reuniones de Revisión por la Dirección según el Programa establecido. Los asistentes deberán asistir con toda información desarrollada del Sistema de Gestión de Calidad, Informes de Auditoría, Acciones Correctivas, Indicadores, entre otros.	Gerencia General / Áreas Usuarias	-
4	Durante cada reunión, se anotarán todos los acuerdos tomados, utilizando el formato F-E01.02-001 .	Coordinador de Calidad	F-E01.02-001 Formato de Acta de Reunión
5	Finalizada cada reunión se realiza un reporte de lo acordado con las acciones y plazos a seguir. Usar el formato F-E03.02.05-002 .	Coordinador de Calidad	F-E03.02.05-002. Formato de Informe de Reporte
6	Cada dueño de proceso o responsable se encargará de supervisar el cumplimiento de las acciones establecidas y detalladas en el formato F-E03.02.05-002 .	Áreas Usuarias	F-E03.02.05-002. Formato de Informe de Reporte
7	El coordinador de Calidad será el encargado de dar seguimiento a las acciones para verificar su cumplimiento.	Coordinador de Calidad	-
8	Fin del procedimiento	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E01.02-001. Formato de Acta de Reunión.
2. F-E03.02.05-001. Formato de Programa de Reuniones – Revisión por la Dirección.
3. F-E03.02.05-002. Formato de Informe de Reporte.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.06-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:	1
		Página:	1 de 6

Procedimiento de Auditoría Interna


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.06-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:	1
		Página:	2 de 6

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.06-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:	1
		Página:	3 de 6

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para realizar un proceso de Auditoría Interna en la organización desde la planificación, hasta el seguimiento de las acciones de mejora con respecto a los hallazgos detectados.

II. ALCANCE

Aplica para todas las áreas involucradas en el proceso de Auditoría Interna de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Equipo Auditor: Encargado de realizar las actividades operativas del procedimiento.

Coordinador de Calidad: Encargado de realizar las actividades operativas del procedimiento.

Áreas Usuarias: áreas de realizar las actividades operativas del procedimiento.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Acciones Correctivas: acciones que se plantea para dar solución a un problema detectado en algún proceso de la empresa.


Auditoría Interna: actividad que permite corroborar el cumplimiento de nuestros procesos con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Informe de Auditoría: informe a detalle con la información obtenida después de realizarse una auditoría interna o externa

Lista de Verificación: herramienta de apoyo en un proceso de auditoría que permitirá simplificar la recolección de información mediante un formulario.


Plan de Auditoría: documento donde se detalla el proceso para llevar a cabo una serie de auditorías.

Programa de Auditoría: documento donde se detallan todos los planes de auditoría programadas en un periodo de tiempo.


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.06-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:	1
		Página:	4 de 6

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Programas de Auditoría Interna		
1.1	Se convoca a reunión en el mes de enero con el fin de programar el número de auditorías internas a realizar durante el año. Los asistentes serán los Jefes de Áreas, Coordinador de Calidad y Gerencia General.	Jefe de Calidad	-
1.2	Se planifica y programa el total de auditorías internas, utilizando el formato F-E03.02.06-001 . Se detallará todo lo necesario para realizar dichas auditorías y, de ser necesario, se contará con apoyo externo.	Jefe de Calidad	F-E03.02.06-001. Formato de Programa de Auditorías
1.3	El programa de auditorías es distribuido a todas las áreas de la empresa.	Jefe de Calidad	-
2.	Preparación del Equipo Auditor		
2.1	Se define si las auditorías lo realizarán personal interno de la empresa o se necesitará de un servicio externo.	Jefe de Calidad	-
2.2	Si es con personal de la empresa, se realizará una capacitación en Formación de Auditores al personal competente. Caso contrario, se coordinará con Logística la solicitud de un servicio externo.	Jefe de Calidad	-
2.3	Se tendrá una lista de los auditores internos preparados y con la competencia suficiente para llevar a cabo un proceso de auditoría interna. Para ello se utilizará el formato F-E03.02.06-002 .	Coordinador de Calidad	F-E03.02.06-002. Lista de Auditores Internos
2.4	Los auditores internos son seleccionados y se les notifica con un mes de anticipación a la auditoría interna.	Coordinador de Calidad	-
3.	Desarrollo de las Auditorías Internas		
3.1	Se notifica a las áreas de la empresa sobre la Auditoría Interna con un mes de anticipación.	Coordinador de Calidad	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.06-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:	1
		Página:	5 de 6

N°	Actividad	Responsable	Registro
3.2	Se realizará un Plan de Auditoría, utilizando el formato F-E03.02.06-003 , considerando aspectos generales de las auditorías como: objetivo, alcance, tiempos, áreas auditadas, etc.	Coordinador de Calidad	F-E03.02.06-003. Formato de Plan de Auditoría
3.3	Se alcanza toda la información necesaria al equipo auditor con 15 días de anticipación.	Coordinador de Calidad	-
3.4	Se envía el Plan de Auditoría a todas las áreas que participarán del proceso y al equipo auditor.	Coordinador de Calidad	-
3.5	En conjunto con el Equipo Auditor se prepara una Lista de Verificación, utilizando el formato F-E03.02.06-004 .	Equipo Auditor	F-E03.02.06-004. Formato de Lista de Verificación
3.6	Se lleva a cabo la Auditoría Interna, iniciando con una reunión de apertura, donde se detallará cómo se llevará a cabo el proceso de Auditoría. Se utilizará el formato F-E03.02.06-005 para registrar los asistentes y detalles de la reunión.	Equipo Auditor	F-E03.02.06-005. Acta de Reunión de Apertura
3.7	Se realiza la Auditoría Interna, visitando a las áreas respectivas y con el acompañamiento del personal de la organización. Aquí se recogerá información, evidencias y otros documentos necesarios.	Equipo Auditor	-
3.8	Terminadas las visitas, se realiza la reunión de cierre, donde se alcanzará los informes de auditoría (F-E03.02.06-006) a las áreas, conclusiones generales de la Auditoría, entre otros. Para ello se utilizará el formato F-E03.02.06-007 , para el registro de asistentes, detalles y otros acuerdos tomados.	Equipo Auditor	F-E03.02.06-006. Informe de Auditoría F-E03.02.06-007. Acta de Reunión de Cierre
4.	Acciones Correctivas		
4.1	Cada área se encargará de revisar su Informe de Auditoría y plantear sus Acciones Correctivas o Planes de Mejora.	Áreas Usuarias	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.06-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:	1
		Página:	6 de 6

N°	Actividad	Responsable	Registro
4.2	Las Acciones Correctivas y Planes de Mejora se llevarán a cabo según el procedimiento PR-E03.02.04-001 .		PR-E03.02.04-001. Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora
5.	Fin del Procedimiento.		

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.02.06-001. Formato de Programa de Auditorías.
2. F-E03.02.06-002. Lista de Auditores Internos.
3. F-E03.02.06-003. Formato de Plan de Auditoría.
4. F-E03.02.06-004. Formato de Lista de Verificación.
5. F-E03.02.06-005. Acta de Reunión de Apertura.
6. F-E03.02.06-006. Informe de Auditoría.
6. F-E03.02.06-007. Acta de Reunión de Cierre.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. PR-E03.02.04-001. Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora.

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.07-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTARIA	Versión:	1
		Página:	1 de 6

Procedimiento de Gestión Documentaria


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área de Calidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.07-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTARIA	Versión:	1
		Página:	2 de 6

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.07-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTARIA	Versión:	1
		Página:	3 de 6

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para mantener un correcto control de la documentación informada del Sistema de Gestión de Calidad.

II. ALCANCE

Aplica para todas las áreas operativas de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Calidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Coordinador de Calidad: Encargado de realizar las actividades operativas del procedimiento.

Áreas Usuarias: áreas de realizar las actividades operativas del procedimiento.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Documentación Informada: toda documentación que pertenece al Sistema de Gestión de Calidad.

Documento Externo: son documentos externos a la organización pero que se deben considerar para el desarrollo de los procesos, tales como: normal legales, manuales de equipos, etc.


Estándar: patrones o modos de trabajo que presentan requisitos mínimos para cumplir con parámetros previamente establecidos.

Formato: es un documento operacional donde se registran datos o información para pasar a ser un registro.

Manual: documento que permite dar conocimiento de cómo se administra una organización o área.


Política: compromisos de la empresa con respecto a temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad y otros.

Procedimiento: detalle de cómo llevar a cabo una actividad.


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.07-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTARIA	Versión:	1
		Página:	4 de 6

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Elaboración y modificación de documentos		
1.1	Cualquier área o personal de la empresa solicitará la inclusión de un nuevo documento o modificación de uno existente, mediante el formato F-E03.02.07-001 .	Áreas Usuarias	F-E03.02.07-001. Solicitud de Ingreso de Documento
1.2	El Área Usuaria hará llegar su propuesta en formato físico y virtual al Área de Calidad.	Áreas Usuarias	-
1.3	El Área de Calidad junto al Área en la cual se generará un cambio, se reúnen para la revisión de la propuesta.	Área de Calidad	-
1.4	En caso se apruebe la modificación o nuevo documento, se pasará a incorporar a la documentación informada del Sistema. Caso contrario, se denegará la solicitud y se informará al área solicitante el motivo.	Área de Calidad	-
1.5	El nuevo documento es aprobado por la Gerencia General y se deriva al Área de Calidad para su distribución.	Gerencia General	-
1.6	El Coordinador de Calidad registrará el documento en el formato F-E03.02.07-002 . Para el caso de modificación de un documento se pasará a registrarlo y el documento a ser reemplazado pasará a los archivos obsoletos.	Coordinador de Calidad	F-E03.02.07-002. Lista Maestra de Documentos
1.7	Se registrarán los documentos obsoletos en el formato F-E03.02.07-003 y se archivarán en un file de Documentos Obsoletos. Toda copia del documento en mención será recogida y eliminada.	Coordinador de Calidad	F-E03.02.07-003. Registro de Documentos Obsoletos
2.	Revisión de Documentación del SGC		
2.1	Todo documento del Sistema de Gestión de Calidad será revisado por lo menos 01 vez al año por el área de Calidad en coordinación con los dueños de procesos.	Coordinador de Calidad	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.07-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTARIA	Versión:	1
		Página:	5 de 6

N°	Actividad	Responsable	Registro
2.2	En caso de ser considerada una modificación, se seguirán los pasos de la actividad N°01.	Coordinador de Calidad	-
3.	Registro de Documentos Externos		
3.1	Las Áreas Usuarias remiten el documento externo al Área de Calidad.	Áreas Usuarias	-
3.2	El coordinador de Calidad se encargará de revisar el documento y validar su registro.	Coordinador de Calidad	-
3.3	El coordinador de Calidad registra el documento externo en el formato F-E03.02.07-004 .	Coordinador de Calidad	F-E03.02.07-004. Lista Maestra de Documentos Externos
3.4	Se difunde el documento con las áreas competentes.	Coordinador de Calidad	-
3.5	Las áreas que le dan uso al documento externo serán los responsables de revisar su vigencia.	Áreas Usuarias	-
4.	Codificación de la Documentación		
4.1	El coordinador de Calidad es el responsable de brindar la codificación correspondiente a los documentos del Sistema.	Coordinador de Calidad	-
4.2	<p>El registro será de la siguiente manera: (PO/PR/F/MA/ES) – (E/O/A)(# de Proceso) – (#)</p> <p>Donde:</p> <p>PO: Política, PR: Procedimiento, F: Formato, MA: Manual y ES: Estándar.</p> <p>E: Estratégico, O: Operativo y A: Apoyo.</p> <p>De esta manera la codificación inicia con la abreviatura del tipo de documento que se está generando, seguido de guion viene la abreviatura del proceso en el cual pertenece el documento y el número del proceso. Por último se coloca el número de documento que viene a ser. Ejemplo: PR-E01.02-001.</p>	Coordinador de Calidad	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-E03.02.07-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTARIA	Versión:	1
		Página:	6 de 6

N°	Actividad	Responsable	Registro
4.3	Los procedimientos tienen el siguiente contenido en su estructura: título, codificación, objetivo, alcance, responsables, definiciones y siglas, descripción del proceso, documentos generados, documentos de referencia y anexos.	Coordinador de Calidad	-
4.4	De esta manera, cada documento que pertenece al SGC, será codificado por el Coordinador de Calidad.	Coordinador de Calidad	-
5	Fin del Procedimiento.	-	-

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-E03.02.07-001. Solicitud de Ingreso de Documento.
2. F-E03.02.07-002. Lista Maestra de Documentos.
3. F-E03.02.07-003. Registro de Documentos Obsoletos.
4. F-E03.02.07-004. Lista Maestra de Documentos Externos.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y ELBORACIÓN DE PROTOTIPOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Diseño y Elaboración de Prototipos


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe del Área de Producción	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y ELBORACIÓN DE PROTOTIPOS	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-001-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y ELABORACIÓN DE PROTOTIPOS	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para diseñar, elaborar y distribuir los prototipos y/o moldes de las prendas planificadas a producir durante un año específico.

II. ALCANCE

Aplica principalmente para el Área de Producción, incluyendo otras áreas involucradas directamente en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Producción: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Gerencia General: encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

Personal del Área de Producción: encargados de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

Áreas Usuarias: encargados de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Especificación Técnica: es una descripción del prototipo a detalle.

Ficha Técnica: documento donde se muestra el total de especificaciones técnicas y otros aspectos relacionados a un producto u objeto.


Prototipo: objeto que sirve como referencia para la elaboración de los productos, con medidas y especificaciones previamente establecidas.

Modelo: representación de las prendas en una escala menor o en bosquejo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y ELABORACIÓN DE PROTOTIPOS	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Diseño de Productos		
1.1.	El Jefe de Producción, junto a la Gerencia General, determinará los modelos de prendas a diseñar para el presente año.	Jefe del Área de Producción	-
1.2.	Según el tipo de prenda se pasa a diseñar cuatro modelos distintos en un periodo máximo de dos semanas.	Personal del Área de Producción	-
1.3.	Todas las propuestas son presentadas ante la Gerencia General y se escogerán dos modelos por tipo de prenda. Estos modelos serán registrados en el formato F-O01-001 .	Gerencia General Jefe del Área de Producción	F-O01-001. Consolidado de Modelos de Productos
1.4.	En caso se presente un nuevo tipo de prenda a solicitud de algún cliente, será diseñado y aprobado por la Gerencia General, e incluido en el formato F-O01-001 .	Gerencia General Jefe del Área de Producción	F-O01-001. Consolidado de Modelos de Productos
2.	Elaboración de Prototipos		
2.1.	Según los modelos aprobados, se pasará a recolectar las especificaciones técnicas de cada modelo.	Personal del Área de Producción	-
2.2.	Se elabora las fichas técnicas de los prototipos y/ moldes a elaborar, según el formato F-O01-002 .	Personal del Área de Producción	F-O01-002. Ficha Técnica de Prototipos.
2.3.	Se analizan y determinan las necesidades de prototipos a elaborar, por cantidad y área.	Personal del Área de Producción	-
2.4.	Según las especificaciones dadas y las necesidades, se elaborarán los prototipos y/o moldes de las prendas.	Personal del Área de Producción	-
2.5.	Se distribuyen los prototipos y/o moldes a las áreas determinadas, con cada ficha técnica según corresponda.	Personal del Área de Producción	-
2.6.	Reciben los prototipos y archivan las fichas técnicas para su uso posterior en caso sea necesario.	Áreas Usuarias	-
3.	Fin del procedimiento		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-001-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y ELBORACIÓN DE PROTOTIPOS	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-001-001. Consolidado de Modelos de Productos.
2. F-001-002. Ficha Técnica de Prototipos.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE MATERIALES	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Preparación de Materiales


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe del Área de Producción	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE MATERIALES	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE MATERIALES	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para preparar de manera adecuada todos los elementos que van a intervenir en el proceso productivo de una prenda.

II. ALCANCE

Aplica principalmente para el Área de Producción, incluyendo otras áreas involucradas directamente en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Producción: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Personal del Área de Producción: encargados de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

Área de Logística: encargada de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Ficha Técnica: es una descripción del prototipo a detalle.

Modelo: representación de las prendas en una escala menor o en bosquejo.


Prototipo: objeto que sirve como referencia para la elaboración de los productos, con medidas y especificaciones previamente establecidas.

Requerimiento: son las necesidades de materiales o equipos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE MATERIALES	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Atención a requerimientos de materiales		
1.1.	Se solicita el pedido de requerimientos de materiales al Área de Logística, utilizando el formato F-A01.01-001 .	Jefe del Área de Producción	F-A01.01-001. Formato de Requerimiento de Materiales y Equipos
1.2.	El Área de Logística procede a atender los requerimientos según el procedimiento PR-A01.01-001 .	Área de Logística	PR-A01.01-001. Procedimiento de Compras
1.3.	Los materiales son recepcionados y verificados de manera rápida en cantidad y calidad.	Personal del Área de Producción	-
1.4.	Los materiales son distribuidos a las distintas áreas de trabajo.	Personal del Área de Producción	-
2.	Preparación de prototipos		
2.1.	Según el modelo a producir, se pasa a elegir el prototipo adecuado.	Personal del Área de Producción	-
2.2.	Se verifica que el prototipo no presente imperfecciones. Utilizar la ficha técnica del mismo de ser necesario.	Personal del Área de Producción	-
3.	Fin del procedimiento		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE MATERIALES	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-A01.01-001. Formato de Requerimiento de Materiales y Equipos.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. PR-A01.01-001. Procedimiento de Compras.

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Corte


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe del Área de Producción	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para llevar a cabo el corte de piezas involucradas en el proceso productivo, teniendo en cuenta los parámetros y aspectos técnicos de calidad establecidos.

II. ALCANCE

Aplica principalmente para el Área de Producción, incluyendo otras áreas involucradas directamente en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Producción: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Personal del Área de Producción: encargados de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Eficiente: cumplir con la labor encomendada con el mínimo gasto de recursos.

Merma: es la pérdida física del volumen de algún material.


Prototipo: objeto que sirve como referencia para la elaboración de los productos, con medidas y especificaciones previamente establecidas.

Parámetro: son indicadores que nos permiten medir el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por los clientes y la organización, con respecto al producto final.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Trazo de piezas		
1.1.	El operario realiza una limpieza y organiza el área donde llevará a cabo el trazado de piezas.	Personal del Área de Producción	-
1.2.	Se tiende la tela en el área de trabajo, de manera que se busque optimizar y ser eficiente en el gasto de la misma.	Personal del Área de Producción	-
1.3.	Se realiza el trazado en la tela, según las especificaciones de los prototipos.	Personal del Área de Producción	-
1.4.	En caso, se encuentre alguna disconformidad con relación a la calidad del producto, se reporta al Jefe de Producción inmediatamente.	Personal del Área de Producción	-
2.	Corte de piezas		
2.1.	Si fijan las telas trazadas para llevar a cabo el proceso de corte.	Personal del Área de Producción	-
2.2.	Se realiza el corte de las piezas considerando las especificaciones y medidas pertinentes.	Personal del Área de Producción	-
2.3.	Se verifica la simetría de las piezas cortadas, descartando las que excedan los parámetros permitidos.	Personal del Área de Producción	-
2.4.	Se cortan las piezas descartadas buscando que cumplan con los parámetros permitidos. En caso, no se logre cumplir con los mismos, se descartan totalmente y se registra en el formato F-O03-001	Personal del Área de Producción	F-O03-001. Consolidado de Productos Descartados
2.5.	Se registra lo producido en el formato F-O03-002 , detallando el total de piezas cortadas, peso total de la merma, saldo de las telas, entre otros.	Personal del Área de Producción	F-O03-002. Consolidado de Corte
2.6.	Se transportan las piezas al área de Confección.	Personal del Área de Producción	-
3.	Fin del Procedimiento		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CORTE	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-O03-001. Consolidado de Productos Descartados.
2. F-O03-002. Consolidado de Corte.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Confección


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe del Área de Producción	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para llevar a cabo el bordado, costura, remalle y recubierto de piezas y/o prendas involucradas en el proceso productivo, teniendo en cuenta los parámetros y aspectos técnicos de calidad establecidos.

II. ALCANCE

Aplica principalmente para el Área de Producción, incluyendo otras áreas involucradas directamente en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Producción: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Personal del Área de Producción: encargados de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Bordado: técnica que permite adornar una tela con bordados decorativos o accesorios.


Costura: técnica que permite unir dos piezas de telas, usando hilos y agujas.

Línea de producción: es el conjunto de operaciones que tienen como objetivo final la elaboración de un producto.

Parámetro de calidad: son indicadores que nos permiten medir el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por los clientes y la organización, con respecto al producto final.


Recubierto: técnica que permite mejorar los acabados de una prenda.

Remallar: técnica que permite unir, coser y dar acabados a distintas piezas de telas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Bordado de piezas		
1.1.	El operario realiza una limpieza y organiza el área donde llevará a cabo el trazado de piezas.	Personal del Área de Producción	-
1.2.	Se coloca la aplicación en las piezas previamente cortadas, teniendo en cuenta las medidas solicitadas por el cliente o previamente diseñadas.	Personal del Área de Producción	-
1.3.	Se realiza el bordado de las aplicaciones en las piezas según corresponda.	Personal del Área de Producción	-
1.4.	Se repite el procedimiento para cada aplicación a bordar.	Personal del Área de Producción	-
1.5.	Las prendas que no cumplan con los parámetros de calidad establecidos, serán separadas de la línea de producción. Se registrarán en el formato F-O03-001 .	Personal del Área de Producción	F-O03-001. Consolidado de Productos Descartados
2.	Costura de productos		
2.1.	Se ordenan los trazos según el trabajo a realizar, considerando el modelo de la prenda.	Personal del Área de Producción	-
2.2.	Se verifican de manera rápida los detalles relacionados a la maquinaria y a los trazos, con el fin de evitar errores al coser.	Personal del Área de Producción	-
2.3.	Se colocan las telas y se realiza la costura de las piezas según los requerimientos y medidas de cada prenda.	Personal del Área de Producción	-
2.4.	Las prendas que no cumplan con los parámetros de calidad establecidos, serán separadas de la línea de producción. Se registrarán en el formato F-O03-001 .	Personal del Área de Producción	F-O03-001. Consolidado de Productos Descartados

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONFECCIÓN	Versión:	1
		Página:	5 de 5

N°	Actividad	Responsable	Registro
3.	Remalle y recubierto de productos		
3.1.	Se ordenan los trazos y la prenda, considerando las distintas especificaciones.	Personal del Área de Producción	-
3.2.	Se verifican de manera rápida los detalles relacionados a la maquinaria y a los trazos, con el fin de evitar errores al coser.	Personal del Área de Producción	-
3.3.	Se colocan los trazos y/o prenda y se realiza el remalle de los mismos.	Personal del Área de Producción	-
3.4.	Se colocan los trazos y/o prenda y se realiza el recubierto de los mismos.	Personal del Área de Producción	-
3.5.	Las prendas que no cumplan con los parámetros de calidad establecidos, serán separadas de la línea de producción. Se registrarán en el formato F-O03-001 .	Personal del Área de Producción	F-O03-001. Consolidado de Productos Descartados
4.	Fin del Procedimiento		

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-O03-001. Consolidado de Productos Descartados.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y EMPAQUETADO	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Revisión y Empaquetado


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe del Área de Producción	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y EMPAQUETADO	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y EMPAQUETADO	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los pasos para llevar a cabo el bordado, costura, remalle y recubierto de piezas y/o prendas involucradas en el proceso productivo, teniendo en cuenta los parámetros y aspectos técnicos de calidad establecidos.

II. ALCANCE

Aplica principalmente para el Área de Producción, incluyendo otras áreas involucradas directamente en el proceso productivo de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Producción: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Personal del Área de Producción: encargados de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Bordado: técnica que permite adornar una tela con bordados decorativos o accesorios.


Costura: técnica que permite unir dos piezas de telas, usando hilos y agujas.

Línea de producción: es el conjunto de operaciones que tienen como objetivo final la elaboración de un producto.

Parámetro de calidad: son indicadores que nos permiten medir el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por los clientes y la organización, con respecto al producto final.

Recubierto: técnica que permite mejorar los acabados de una prenda.

Remallar: técnica que permite unir, coser y dar acabados a distintas piezas de telas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-O05-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y EMPAQUETADO	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Inspección de Productos		
1.1.	El operario recibe los productos terminados.	Personal del Área de Producción	-
1.2.	Se realiza la inspección de calidad de los productos según lo estipulado en el procedimiento PR-E03.01.01-001 .	Personal del Área de Producción	PR-E03.01.01-001. Procedimiento de Inspección de Productos
1.3.	Se ordenan los productos terminados según modelo y tallas.	Personal del Área de Producción	-
2.	Empaquetado de Productos		
2.1.	Los productos son revisados de manera rápida previamente a su empaquetado.	Personal del Área de Producción	-
2.2.	Se empaquetan los productos según tipo.	Personal del Área de Producción	-
2.3.	Se utiliza el formato F-05-001, para registrar el número total de lotes producidos.	Personal del Área de Producción	F-05-001. Consolidado de Productos Terminados
2.4.	Se transportan al área de corte junto a una copia del consolidado.	Personal del Área de Producción	-
3.	Fin del procedimiento.		


VI. DOCUMENTOS GENERADOS

1. F-05-001. Consolidado de Productos Terminados.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. PR-E03.01.01-001. Procedimiento de Inspección de Productos

VIII. ANEXOS


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión:	1
		Página:	1 de 7

Procedimiento de Compras


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Logística	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión:	1
		Página:	2 de 7

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión:	1
		Página:	3 de 7

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es detallar las consideraciones a tener en cuenta para la adquisición de recursos, que permitan realizar las actividades productivas de la empresa, considerando costos oportunos, mayor productividad y la mejor calidad posible.

II. ALCANCE

Aplica para las áreas de Logística y Contabilidad de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Logística: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Jefe de Contabilidad: Es el encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Requerimiento de compra: son los requerimientos de materiales o equipos que no presentan stock actual.


Requerimiento directo: son los requerimientos de materiales o equipos con stock actual y de entrega inmediata.

Stock: son los materiales o equipos almacenados, con disposición inmediata para su uso.


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión:	1
		Página:	4 de 7

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO


N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Solicitud de Requerimientos		
1.1	Todo requerimiento de materiales, equipos u otros, debe ser registrado en el formato F-A01.01-001 , por los jefes o responsables de cada área.	Jefes o responsables de áreas	F-A01.01-001. Formato de Requerimiento de Materiales y Equipos
1.2	El jefe o responsable de área que genere una solicitud de requerimientos, coordinará con el Jefe de Logística para evaluar el stock de materiales y equipos.	Jefes o responsables de áreas / Jefe de Logística	-
1.3	En caso, se cuente con stock suficiente, se solicita un requerimiento directo de materiales con aprobación de la Gerencia General. Caso contrario, se pasa al punto 1.4.	Jefes o responsables de áreas	-
1.4	Si no se cuenta con stock, se genera un requerimiento de compra (F-A01.01-001), con las especificaciones generales del material a solicitar. Este formato es alcanzado al área de Logística.	Jefes o responsables de áreas	F-A01.01-001. Formato de Requerimiento de Materiales y Equipos
2.	Recepción de Requerimiento		
2.1	El área de Logística recibe los requerimientos directos o de compra (F-A01.01-001) de las diferentes áreas.	Personal del área de Logística	F-A01.01-001. Formato de Requerimiento de Materiales y Equipos
2.2	Si es un requerimiento directo, se pasa a entregar el material al área correspondiente, llenando previamente el formato F-A01.01-002 . Caso contrario, se pasa al punto 2.3.	Personal del área de Logística	F-A01.01-002 Formato de Entrega de Materiales y Equipos
2.3	Si es requerimiento de compra, se evalúa si es compra inmediata o se recopila el requerimiento para una compra al por mayor.	Personal del área de Logística	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión:	1
		Página:	5 de 7

N°	Actividad	Responsable	Registro
3.	Cotización con proveedores		
3.1	Se consulta el formato F-A01.01-003 , donde se verifican los proveedores por rubro, buscando los más acordes con respecto al pedido de materiales.	Personal del área de Logística	F-A01.01-003 Formato de Lista de Proveedores
3.2	Se solicita como mínimo 02 cotizaciones a diferentes proveedores, en caso el monto de compra sea menor a S/. 10, 000.	Personal del área de Logística	-
3.3	Se solicita como mínimo 03 cotizaciones a diferentes proveedores y evaluación técnica, en caso el monto de compra sea mayor a S/. 10, 000.	Personal del área de Logística	-
3.4	Recepción de las cotizaciones de los proveedores y se adjuntan las solicitudes de requerimiento.	Personal del área de Logística	-
4.	Aprobación por Gerencia General		
4.1	Alcanza los requerimientos de compras junto a las cotizaciones realizadas a la Gerencia General.	Jefe de Logística	-
4.2	La Gerencia General emite su opinión y aprobación del requerimiento, informándose al área de logística.	Gerencia General	-
5.	Compra del Producto		
5.1	Se recibe la aprobación de requerimientos de la Gerencia General y se emiten las órdenes de compra.	Jefe de Logística	-
5.2	Se negocia las fechas de entrega del producto con los proveedores.	Personal del área de Logística	-
5.3	Se envían las órdenes de compra vía e-mail a los proveedores.	Personal del área de Logística	-
5.4	Se hace seguimiento a las compras para cumplir con las fechas de entrega	Personal del área de Logística	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión:	1
		Página:	6 de 7

N°	Actividad	Responsable	Registro
6.	Recepción y Entrega de Productos		
6.1	Cumplido el plazo de entrega, se reciben las compras, verificando que se cumpla con lo solicitado en cantidad y calidad, según el procedimiento PR-A01.01-002 .	Personal del área de Logística	PR-A01.01-002. Inspección de Productos Comprados
6.2	Se hace entrega de los materiales o equipos al área usuaria.	Personal del área de Logística	-
6.3	El área usuaria verifica y da visto bueno, tomando en cuenta la guía de remisión.	Jefes o responsables de áreas	-
6.4	Se decide si los materiales o equipos se dirigen al área usuaria o al almacén.	Jefe de Logística	-
6.5	El jefe de Logística, en coordinación con el área usuaria, llenan el formato F-A01.01-002 , firmado por ambas partes.	Jefe de Logística	F-A01.01-002 Formato de Entrega de Materiales y Equipos
6.6	Se archiva la documentación en el File de Compras.	Personal del área de Logística	-
7.	Pago de Materiales		
7.1	El Jefe de Logística entregará una copia de la orden de compra y documentación asociada al Área de Contabilidad para realizar el pago correspondiente.	Jefe de Logística	-
7.2	El área de Contabilidad recibe y verifica la documentación recibida.	Personal del área de Contabilidad	-
7.3	Si el pago es en efectivo, el área de Contabilidad realiza el abono al proveedor, con previa coordinación, y se solicita la boleta o factura.	Jefe de Logística	-
7.4	Si el pago es a crédito, se recepcionan las letras respectivas y serán firmadas por la Gerencia General para el pago del mismo.	Jefe de Logística	-
8.	Fin del procedimiento.	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión:	1
		Página:	7 de 7

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


3. F-A01.01-001. Formato de Requerimiento de Materiales y Equipos.
4. F-A01.01-002 Formato de Entrega de Materiales y Equipos.
5. F-A01.01-003 Formato de Lista de Proveedores.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. PR-A01.01-002. Inspección de Productos Comprados

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS COMPRADOS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Inspección de Productos Comprados


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Logística	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS COMPRADOS	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS COMPRADOS	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es detallar los pasos para lograr una correcta inspección de materiales y equipos en el momento de su recepción de compra, considerando los parámetros de calidad establecidos en la empresa.

II. ALCANCE

Aplica para el área de Logística de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Logística: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Inspección: proceso de análisis realizado mediante la observación directa, para verificar el cumplimiento de parámetros establecidos.


Material o Equipo Observado: material o equipo que no ha cumplido con los parámetros de calidad mínimos establecidos por la empresa.

Parámetro de Calidad: son indicadores que nos permiten medir el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por los clientes y la organización, con respecto al producto final.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS COMPRADOS	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	El material o equipo es recepcionado en el Área de Logística según el detalle de las órdenes de compra.	Jefe de Logística	-
2	Se verifican los parámetros de calidad previamente establecidos según el procedimiento PR-E03.01.02-001 , y en conjunto con el área que solicitó la compra.	Jefes o responsables de áreas / Jefe de Logística	PR-E03.01.02-001 Procedimiento de Esta. de Parámetros de Calidad
3	Si se ha cumplido con los parámetros y cuenta con el visto bueno de Logística, el material o equipo pasa a ser distribuido al área respectiva y se finaliza el procedimiento.	Jefe de Logística	-
4	En caso el material o equipo no cumpla con los parámetros de calidad, o presente alguna condición que atente contra la calidad del mismo, pasa a ser identificado como "material o equipo observado".	Jefes o responsables de áreas / Jefe de Logística	-
5	Todo aquel "material o equipo observado" pasa a ser registrado en el formato F-A01.02-001 , para el posterior análisis de proveedores.	Jefe de Logística	F-A01.02-001 Formato de equipos o materiales observados
6	Se comunica al proveedor sobre el "material o equipo observado" y se pasa a su devolución o cambio.	Jefe de Logística	-
7	Fin del procedimiento.	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTOS COMPRADOS	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


6. F-A01.02-001 Formato de equipos o materiales observados.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

2. PR-E03.01.02-001 Procedimiento de Establecimiento de Parámetros de Calidad

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES Y PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	1 de 4

Procedimiento de Almacenamiento de Materiales y Productos


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Logística	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES Y PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	2 de 4

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES Y PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	3 de 4

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es detallar los pasos para llevar un correcto almacenamiento de equipos y materiales, con el fin de que se mantengan conservados sin afectar la calidad de los mismos.

II. ALCANCE

Aplica para el área de Logística de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Logística: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES


Condición ambiental: son condiciones presentes en el ambiente de un producto que pueden llegar a condicionar sus características físicas.

Herramienta 5S: herramienta de gestión que involucra cinco pilares (eliminar, limpiar, ordenar, estandarizar, disciplina) para mejorar un ambiente de trabajo.

Kardex: formato que permite llevar un control de los productos de un almacén.

Requerimiento directo: son los requerimientos de materiales o equipos con stock actual y de entrega inmediata.

Verificación In Situ: verificación realizada de manera presencial.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES Y PRODUCTOS	Versión:	1
		Página:	4 de 4

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Los materiales o equipos son recibidos en el área de logística y llevados al almacén, previamente registrados en el formato F-A01.03-001 .	Personal del área de Logística	F-A01.03-001. Formato de Kardex de Materiales o Equipos
2	Se utilizará una herramienta 5S para garantizar un ambiente óptimo de los materiales y equipos.	Personal del área de Logística	-
3	El almacén debe ser visitado semanalmente por personal del área, verificando que las condiciones ambientales sean óptimas.	Personal del área de Logística	-
4	Al recibir un requerimiento directo de material o equipo, se pasa a llenar el formato F-A01.03-001 , indicando la salida del producto y su cantidad.	Personal del área de Logística	F-A01.03-001. Formato de Kardex de Materiales o Equipos
5	Finalizado cada mes se hace un control de los Kardex de Materiales o Equipos, con una verificación in situ.	Personal del área de Logística	-
6	Fin del procedimiento.	-	-

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-A01.03-001. Formato de Kardex de Materiales o Equipos.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión:	1
		Página:	1 de 4

Procedimiento de Evaluación de Proveedores


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Logística	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión:	1
		Página:	2 de 4

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión:	1
		Página:	3 de 4

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los lineamientos para una correcta evaluación de proveedores, logrando tener una base de datos actualizada de los mismos.

II. ALCANCE

Aplica para el área de Logística de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE


Jefe de Logística: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Proveedor: empresa encargada de abastecer con material o equipo.

Información empresarial: información generalizada de la organización que cubre aspectos tales como: giro de la empresa, razón social, ubicación de la organización, entre otros.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A01.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión:	1
		Página:	4 de 4

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	La evaluación de proveedores inicia con una necesidad de inclusión de un nuevo proveedor, ya sea por solicitud de los mismos o por requerimiento del área de Logística.	Personal del área de Logística	-
2	Se solicita información al proveedor con detalle sobre: información empresarial de la organización, muestras de sus productos y certificaciones.	Personal del área de Logística	-
3	Se evalúa en conjunto con las áreas de la empresa la inclusión del nuevo proveedor con el formato F-A01.04-001 , donde se considera el cumplimiento de las especificaciones técnicas, la disponibilidad de captación de los requerimientos y precios estándar.	Personal del área de Logística	F-A01.04-001. Formato de Evaluación de Proveedores
4	Se rellena el formato F-A01.01-003 con la información del nuevo proveedor.	Personal del área de Logística	F-A01.01-003. Formato de Lista de Proveedores
5	Se actualiza el formato F-A01.01-003 , considerando que se debe tener un máximo de 03 proveedores por rubro.	Personal del área de Logística	F-A01.01-003. Formato de Lista de Proveedores
6	Se archivan los registros en formato físico y virtual.	Personal del área de Logística	-
7	Fin del procedimiento.	-	-


VI. DOCUMENTOS GENERADOS

7. F-A01.04-001 Formato de Evaluación de Proveedores.
8. F-A01.01-003. Formato de Lista de Proveedores.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTABLE	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Gestión Contable


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Contabilidad	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTABLE	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTABLE	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los lineamientos para una correcta gestión contable, dirigido principalmente a la correcta declaración y pago de impuestos.

II. ALCANCE

Aplica para el área de Contabilidad de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Contabilidad: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Orden de Compra o Servicio: documento emitido por una organización donde detalla las distintas condiciones de una compra.


Guía de Remisión: documentación emitida por una organización donde detalla las condiciones de traslado de los productos comprados.

Impuesto: es un tributo que se paga obligatoriamente al estado, siendo el soporte para el desarrollo de sus actividades.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTABLE	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Recepción de Facturas y/o Boletas		
1.1	El Área de Contabilidad recibe la documentación asociada a compras o servicios del Área de Logística.	Personal del área de Contabilidad	-
1.2	Se verifica que la documentación alcanzada cuente con: la factura o boleta original, orden de compra o servicio conforme, guía de remisión conforme y documentos asociados.	Personal del área de Contabilidad	-
1.3	Si existe alguna no conformidad con respecto a la documentación, se pasa a informar al Área de Logística para que se subsane.	Personal del área de Contabilidad	-
1.4	Si la documentación es correcta, se acepta la factura o boleta, y se archiva.	Personal del área de Contabilidad	-
2.	Emisión de Facturas y/o Boletas		
2.1	La persona encargada de la venta de los productos de BALE CREACIONES S.A.C., emite la factura o boleta, según el pedido del cliente.	Área Usuaría	-
2.2	Las facturas y boletas se entregan al área de Contabilidad.	Área Usuaría	-
2.3	Se verifica la documentación alcanzada y se archiva.	Personal del área de Contabilidad	-
3.	Declaración y Pago de Impuestos		
3.1	Se adjunta toda la información a ser declarada por impuestos.	Personal del área de Contabilidad	-
3.2	Se ingresan los datos solicitados en el sistema de "SUNAT Operaciones en Línea" e información complementaria según se solicite.	Personal del área de Contabilidad	-
3.3	Se realiza el pago en la modalidad conveniente.	Personal del área de Contabilidad	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A02.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTABLE	Versión:	1
		Página:	5 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
3.4	Se genera la constancia con la información declarada.	Personal del área de Contabilidad	-
3.5	Se archivan las constancias.	Personal del área de Contabilidad	-
4	Fin del Procedimiento.	-	-

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


-

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Contratación de Personal


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Recursos Humanos	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es detallar los pasos a seguir para la correcta contratación de personal, considerando el MOF de la organización, y los pasos previos de reclutamiento y selección.

II. ALCANCE

Aplica para el área de Recursos Humanos de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Personal del Área de Recursos Humanos: personal encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Curriculum Vitae: hoja de vida de un postulante, donde indica datos personales, académicos y profesionales.

Inducción: proceso en el cual se da a conocer el desarrollo de actividades y generalidades de la organización hacia un personal nuevo.


MOF: manual organizacional de funciones, donde se detallan los puestos y funciones principales del personal de la organización.

Reclutamiento: proceso en el cual se busca a personas para ser incorporadas en la organización, considerando un perfil establecido.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	El área con necesidad de personal realiza el requerimiento a Recursos Humanos, detallando los requisitos mínimos de los postulantes según el MOF de la organización.	Áreas Usuarias	-
2	El Jefe de Recursos Humanos revisa y da el visto bueno de los requisitos detallados.	Jefe del área de Recursos Humanos	-
3	Se apertura la convocatoria de personal, publicando en páginas web de reclutamiento de personal.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
4	Se analizan los curriculum vitae de los postulantes, verificando que cumplan con lo solicitado.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
5	Se selecciona y contacta a los postulantes que vayan acordes con lo solicitado en el puesto en mención.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
6	Los postulantes serán invitados a realizar una primera entrevista con el Área de Recursos Humanos.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
7	Los postulantes que logren pasar la primera entrevista de trabajo, llevarán una entrevista final con el jefe directo del área a postular.	Jefes de Áreas Usuarias	-
8	Al postulante ganador se le notificará que se acerque al local de la empresa para hacer efectiva la contratación. El postulante deberá presentar toda documentación exigida por Recursos Humanos según el formato F-A03.01-001 . Al resto de participantes se les notificará los resultados y agradecerá por participar en el proceso.	Personal del Área de Recursos Humanos	Formato F-A03.01-001. Formato de Ficha de Contratación
9	Se lleva a cabo la firma de contrato, considerando los tiempos de trabajo. Inicialmente será por un período de 1 a 3 meses, con opción a renovación. Esta última indicación puede variar según el puesto.	Personal del Área de Recursos Humanos	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	5 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
10	Se asignan materiales, equipos y documentación necesaria al nuevo personal.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
11	Se realiza una inducción al personal contratado, a cargo de los jefes de áreas.	Jefes de Áreas Usuarías	-
12	Fin del procedimiento.	-	-

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. Formato F-A03.01-001. Formato de Ficha de Contratación.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Manual Organizacional de Funciones (MOF) de BALE CREACIONES S.A.C.

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Desvinculación de Personal


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Recursos Humanos	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es detallar los pasos a seguir para la correcta desvinculación de personal, respetando las obligaciones legales y orientando de la mejor manera al personal desvinculado.

II. ALCANCE

Aplica para el área de Recursos Humanos de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Personal del Área de Recursos Humanos: personal encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Beneficios Sociales: son remuneraciones extras que reciben los trabajadores por su tiempo de servicio y trabajo.


Desvinculación Laboral: proceso en el cual se da por finalizado el contrato con un trabajador de la empresa.

Liquidación: desembolso de dinero hacia el trabajador, realizado al finalizar un contrato laboral.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	El jefe del área usuaria comunica al área de Recursos Humanos la no renovación o desvinculación de un personal del área.	Jefes de Áreas Usuarías	-
2	Se presenta el formato F-A03.02-001 , con la relación del personal para no renovación de contrato o desvinculación laboral a la Gerencia General.	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A03.02-001. Formato de Lista de Personal para Desvinculación Laboral
3	La Gerencia General aprueba el proceso de desvinculación del personal.	Gerencia General	-
4	Se comunica al personal la no renovación de contrato con 10 días de anticipación.	Jefe del área de Recursos Humanos	-
5	En caso el trabajador sea estable, se negocia su salida por mutuo acuerdo. Caso contrario, se procede al despido.	Jefe del área de Recursos Humanos	-
6	El trabajador deberá entregar el formato F-A03.02-002 al Área de Recursos Humanos, con aprobación del Área de Logística., donde se detalle los materiales, documentación y equipos entregados.	Jefe del área de Recursos Humanos	F-A03.02-002. Formato de Lista de Materiales y Equipos Entregados.
7	Se comunica a las áreas pertinentes la salida del trabajador.	Jefe del área de Recursos Humanos	-
8	En coordinación con el Área de Contabilidad, se pasa a brindar los beneficios sociales que le correspondan al trabajador.	Jefe del área de Recursos Humanos	-
9	Por último, se hace efectiva la liquidación de los beneficios sociales, haciéndose entrega al personal.	Jefe del área de Recursos Humanos	-
10	Fin del Procedimiento.	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE DESVINCLACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-A03.02-001. Formato de Lista de Personal para Desvinculación Laboral.
2. F-A03.02-002. Formato de Lista de Materiales y Equipos Entregados.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y PAGO DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Control y Pago de Personal


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Recursos Humanos	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y PAGO DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y PAGO DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es detallar los pasos a seguir para el control del personal en horas de ingreso y salida, considerando las solicitudes de licencias o inasistencias. De la misma manera, detalla la manera de llevar a cabo el pago de planilla del personal.

II. ALCANCE

Aplica para el área de Recursos Humanos de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Personal del Área de Recursos Humanos: personal encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

Personal del Área de Contabilidad: personal encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Planilla: información que detalla el vínculo laboral de los trabajadores con la empresa, dando detalles sobre sueldo y beneficios.


Licencia: autorización de suspensión de labores de un trabajador, dado por la empresa.

Subsidio: ayuda o beneficio económico dado a los trabajadores en un determinado periodo de tiempo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y PAGO DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Control de asistencia de personal		
1.1	Todo personal de la empresa registra su asistencia en el formato F-A03.03-001 , en el momento de su ingreso y salida por turno.	Áreas usuarias	F-A03.03-001. Formato de Control de Asistencia
1.2	El personal del Área de Recursos Humanos verifica que todo el personal haya registrado su ingreso y salida.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
1.3	En caso exista falta por parte de un personal se pasará a comunicarse con el mismo.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
1.4	En caso de horas extras se pasa a registrar dicha información en el formato F-A03.03-002 , para ser considerado en el pago de planillas.	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A03.03-002. Formato de Horas Extras
1.5	De la misma manera, los Jefes de Áreas Usuarias pueden notificar a Recursos Humanos, la ausencia o tardanza de algún personal.	Jefes de áreas usuarias	-
2.	Solicitud de Licencias e Inasistencias		
2.1	El personal solicita una licencia mediante el formato F-A03.03-003 , al área de Recursos Humanos con copia a su jefe inmediato.	Áreas usuarias	F-A03.03-003. Formato de Solicitud de Licencia
2.2	En caso el personal se ausente por un tema de enfermedad, deberá presentar el formato F-A03.03-003 , junto a su Certificado Médico.	Áreas usuarias	-
2.3	Se calculan los subsidios para el personal que amerite y se hacen efectivos los beneficios.	Personal del Área de Recursos Humanos	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.03-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y PAGO DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	5 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
3.	Pago de personal		
3.1	Se recolecta y se cierra la información relacionada al control de personal.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
3.2	Se elabora la planilla de pago con la información recolectada.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
3.3	Se remite información y reportes al área de Contabilidad para el pago de la planilla.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
3.4	El Área de Contabilidad recibe la información y da conformidad a lo adjunto. En caso de observación, la documentación será regresada a Recursos Humanos para su revisión.	Personal del Área de Contabilidad	-
3.5	Se realiza el pago de planillas.	Personal del Área de Contabilidad	-
4.	Fin del Procedimiento.	-	-

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-A03.03-001. Formato de Control de Asistencia.
2. F-A03.02-002. F-A03.03-002. Formato de Horas Extras.
3. F-A03.03-003. Formato de Solicitud de Licencia.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Capacitación de Personal


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Recursos Humanos	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es definir los pasos para desarrollar las capacitaciones del personal de la empresa con fines de desarrollo profesional. Este documento nos permitirá planificar y evaluar dichas capacitaciones para su posterior retroalimentación.

II. ALCANCE

Aplica para el área de Recursos Humanos de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.


Personal del Área de Recursos Humanos: personal encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES


Capacitación: actividad que permite el desarrollo profesional del empleado, considerando aspectos como conocimientos, actitudes, entre otros.

Plan de Capacitación: documento donde se detallan el total de capacitaciones a realizar por la organización en un determinado periodo de tiempo. Contemplan aspectos como: número de capacitaciones, periodo de desarrollo, temas de capacitación, entre otros.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1	Las áreas de la organización presentan sus necesidades de capacitación a Recursos Humanos mediante un oficio.	Áreas usuarias	-
2	El área de Recursos Humanos recibe las solicitudes de las áreas usuarias y analiza su incorporación al plan de capacitación de la empresa.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
3	Según presupuestos y tiempos, se incorporan las capacitaciones al plan de capacitaciones, presentado en el formato F-A03.04-001 .	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A03.04-001. Formato de Plan de Capacitaciones
4	El Plan de Capacitaciones es publicado en el mural de noticias de la empresa y se comunica al personal involucrado vía e-mail.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
5	Se realizan las capacitaciones detalladas en el Plan de Capacitaciones (F-A03.04-001) dentro de las fechas previstas.	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A03.04-001. Formato de Plan de Capacitaciones
6	Al culminar cada capacitación, se emiten los certificados correspondientes, considerando asistencias y notas obtenidas.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
7	Se realiza una evaluación del impacto de las capacitaciones en el personal mediante la encuesta semestral presentada en el formato F-A03.04-002 .	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A03.04-002. Formato de Encuesta de Evaluación de Capacitaciones
8	Al finalizar cada semestre, se emite un informe a la Gerencia General, detallando el nivel de cumplimiento de lo establecido en el Plan de Capacitaciones (F-A03.04-001) y los resultados de la evaluación de impacto detallados en el paso 7.	-	F-A03.04-001. Formato de Plan de Capacitaciones
9	Fin del procedimiento.		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A03.04-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-A03.04-001. Formato de Plan de Capacitaciones.
2. F-A03.04-002. Formato de Encuesta de Evaluación de Capacitaciones.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	Versión:	1
		Página:	1 de 6

Procedimiento de Mantenimiento de Maquinarias


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Responsable del Área Productiva	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	Versión:	1
		Página:	2 de 6

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	Versión:	1
		Página:	3 de 6

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los lineamientos para el desarrollo correcto de un mantenimiento preventivo y correctivo de maquinarias de la empresa, evitando la para en producción y prever situaciones de riesgo.

II. ALCANCE

Aplica para el área productiva de BALE CREACIONES S.A.C, contemplando procedimientos donde involucre maquinarias y equipos.

III. RESPONSABLE

Gerencia General: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento

Responsable del área productiva: encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Mantenimiento Correctivo: es aquel mantenimiento que busca solucionar un problema ya presentado en alguna maquinaria o equipo.


Mantenimiento Preventivo: es aquel mantenimiento realizado a maquinarias o equipos, con el fin de evitar futuras fallas en los mismos.

Verificación In Situ: verificación presencial de un fenómeno.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	Versión:	1
		Página:	4 de 6


V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Mantenimiento preventivo de maquinarias		
1.1	Los operarios de las áreas productivas detectan la necesidad de mantenimiento, describiendo las condiciones de la maquinaria, mediante el formato F-A04.01-001 , solicitado previamente al responsable del área productiva.	Responsable del área productiva / Operarios	F-A04.01-001. Formato de Detención de Necesidades de Mantenimiento
1.2	El responsable del área productiva recolecta todas las necesidades de mantenimiento de manera trimestral, mediante el formato F-A04.01-002 .	Responsable del área productiva	F-A04.01-002. Formato de Consolidado de Necesidades de Mantenimiento
1.3	El responsable del área productiva, junto al Gerente General, verifican in situ las necesidades de mantenimiento detectadas. Se puede detectar necesidades adicionales.	Gerencia General, Responsable del área productiva	-
1.4	La Gerencia General aprueba el Consolidado de Necesidades de Mantenimiento (F-A04.01-002).	Gerencia General	F-A04.01-002. Formato de Consolidación de Mantenimientos
1.5	Con la información recolectada y validada, se elabora el Programa de Mantenimiento Preventivo (F-A04.01-003).	Responsable del área productiva	F-A04.01-003. Formato de Programa de Mantenimiento Preventivo
1.6	Se solicita al Área de Logística la compra de materiales para realizar el mantenimiento y/o se solicita un servicio externo de ser necesario.	Responsable del área productiva	-
1.7	Se ejecutan los mantenimientos planificados según el Programa de Mantenimiento Preventivo.	Responsable del área productiva / Operarios	-
1.8	Se cierra cada acción de mantenimiento con el formato F-A04.01-004 , visado por el encargado del mantenimiento y el responsable del área productiva, dando conformidad al mismo. Se archiva formato.	Responsable del área productiva / Operarios	F-A04.01-004. Formato de Conformidad de Mantenimiento

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	Versión:	1
		Página:	5 de 6

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
2.	Mantenimiento correctivo de maquinarias		
2.1	Los operarios de las áreas productivas detectan e informan al responsable del área productiva la necesidad de mantenimiento correctivo inmediato por fallas, exposición a peligros, entre otros; mediante el formato F-A04.01-001 .	Operarios	F-A04.01-001. Formato de Detención de Necesidades de Mantenimiento
2.2	El responsable del área productiva verifica in situ, de manera inmediata, el problema detectado.	Responsable del área productiva	-
2.3	Si la necesidad de mantenimiento correctivo es confirmada, el responsable del área informa a Gerencia General para la toma de acciones inmediata.	Responsable del área productiva	-
2.4	La Gerencia General se encargará de dar el visto bueno para atender el mantenimiento de manera inmediata y con carácter de urgencia.	Gerencia General	-
2.5	Se solicita al Área de Logística atender el servicio de mantenimiento correctivo de manera inmediata y con carácter de urgencia. De ser necesario se coordinará el traslado de la maquinaria o equipo a la empresa encargada de su mantenimiento correctivo.	Responsable del área productiva	-
2.6	Se ejecuta el mantenimiento correctivo en plazos previamente negociados.	Operarios / Entidad Externa	-
2.7	Se recibe el equipo o maquinaria de manera conforme, verificando que el problema se encuentre resuelto y llenando el formato F-A04.01-004 .	Responsable del área productiva	F-A04.01-004. Formato de Conformidad de Mantenimiento
2.8	Se archiva el formato de conformidad de Mantenimiento (F-A04.01-004)	Responsable del área productiva	F-A04.01-004. Formato de Conformidad de Mantenimiento
3.	Fin del procedimiento.		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	Versión:	1
		Página:	6 de 6

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-A04.01-001. Formato de Detención de Necesidades de Mantenimiento.
2. F-A04.01-002. Formato de Consolidado de Necesidades de Mantenimiento.
3. F-A04.01-003. Formato de Programa de Mantenimiento Preventivo.
4. F-A04.01-004. Formato de Conformidad de Mantenimiento

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES	Versión:	1
		Página:	1 de 5

Procedimiento de Servicios Generales


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Gerente General	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES	Versión:	1
		Página:	2 de 5

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES	Versión:	1
		Página:	3 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es definir los pasos para atender las necesidades de servicios generales tales como: servicio de limpieza, reparaciones, pintado, instalaciones, entre otros.

II. ALCANCE

Aplica para todas las áreas de BALE CREACIONES S.A.C., donde se genera una necesidad de ser atendidos con un servicio general.

III. RESPONSABLE

Gerencia General: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Área Común: son áreas compartidas por más de un trabajador de la empresa, también llamadas áreas de libre tránsito.


Cronograma de Limpieza: documento donde se detalla la distribución de las jornadas de limpieza y aspectos generales del mismo.

Servicio General: son acciones involucradas directamente con la mejora del medio ambiente de trabajo. Algunos pueden ser: servicios de limpieza, reparaciones generales, instalaciones, etc.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES	Versión:	1
		Página:	4 de 5

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Servicio de limpieza		
1.1	Se conforman los grupos de servicios generales, los cuales serán establecidos para todo un año de labores, sujetos a cambio. Utilizar el formato F-A03.04-001 .	Gerencia General	F-A03.04-001. Formato de Grupos de Servicios Generales
1.2	Se elabora un cronograma de limpieza (F-A03.04-002), designando a un grupo de servicios generales por semana.	Gerencia General	F-A03.04-002. Formato de Cronograma de Limpieza
1.3	La limpieza de áreas de trabajo, áreas comunes y baños, se llevará a cabo mínimo 03 días a la semana y 02 veces por cada día, al iniciar y al finalizar la jornada.	Grupos de Servicios Generales	-
1.4	En caso de requerir materiales o equipos para la limpieza, se hará el pedido al Área de Logística.	Grupos de Servicios Generales	-
2.	Otros Servicios Generales		
2.1	Los grupos de servicios generales u operarios de las áreas comunican a la Gerencia General la necesidad de un servicio general como: reparación, instalación de equipos, pintado, entre otros.	Grupos de Servicios Generales / Áreas Usuarias	-
2.2	La Gerente General verifica si la necesidad solicitada es concreta y necesaria.	Gerencia General	-
2.3	La Gerente General delega a un personal interno y capacitado para la solución del servicio general. En caso no se cuente con personal capacitado, la Gerente General da el visto bueno y traslada la necesidad de un servicio general externo a Logística	Gerencia General	-
2.4	El Servicio General es contratado y llevado a cabo.	Gerencia General	-
2.5	Se da la conformidad del Servicio General.	Gerencia General	-
4.	Fin del procedimiento.	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A04.02-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES	Versión:	1
		Página:	5 de 5

VI. DOCUMENTOS GENERADOS


1. F-A03.04-001. Formato de Grupos de Servicios Generales.
2. F-A03.04-002. Formato de Cronograma de Limpieza.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A05.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL BIENESTAR LABORAL	Versión:	1
		Página:	1 de 6

Procedimiento de Gestión del Bienestar Laboral


Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Jefe de Recursos Humanos	Gerente General	Gerente General	06/10/19

Advertencia:

*Toda copia impresa del presente documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**. La versión original y actual se encuentra en el área del dueño del procedimiento y es responsabilidad del mismo verificar la vigencia del presente antes de ser usado.*

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A05.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL BIENESTAR LABORAL	Versión:	1
		Página:	2 de 6

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
01	Nuevo	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A05.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL BIENESTAR LABORAL	Versión:	1
		Página:	3 de 6

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar los lineamientos para llevar a cabo un correcto plan de gestión del bienestar de los trabajadores de la empresa, donde se incluya principalmente a los estímulos salariales y las actividades de socialización (deportivas y recreacionales).

II. ALCANCE

Aplica para el área de Recursos Humanos de BALE CREACIONES S.A.C.

III. RESPONSABLE

Jefe de Recursos Humanos: Es el dueño del proceso, encargado de realizar todas las actividades descritas y mantener una revisión periódica del documento.

Personal del Área de Recursos Humanos: personal encargado de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.


Áreas Usuarias: Son las áreas encargadas de desarrollar las actividades del proceso según cómo se detalle en el mismo.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

Clima Organizacional: es el ambiente generado por las relaciones laborales de los trabajadores.


Desempeño Laboral: es la evaluación realizada a las acciones de los trabajadores durante la jornada de trabajo.

Estímulo: reconocimiento dado a los trabajadores con un desempeño sobresaliente.


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A05.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL BIENESTAR LABORAL	Versión:	1
		Página:	4 de 6

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.	Elaboración e Implementación del Plan de Estímulos		
1.1	Se realiza una encuesta para diagnosticar y medir el desempeño laboral y clima organizacional, con otros aspectos relacionados al bienestar de los trabajadores. Para ello se utiliza el formato F-A05.01-001	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A05.01-001. Encuesta de Bienestar Laboral
1.2	Se recopila la información y se elabora un informe de diagnóstico inicial.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
1.3	Se elabora el Plan de Estímulos (F-A05.01-002), basándose en el diagnóstico realizado en el paso previo y se envía a la Gerencia General para su aprobación.	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A05.01-002. Formato de Plan de Estímulos
1.4	La Gerencia General aprueba el Plan de Estímulos. En caso de observaciones, se remite al Área de Recursos Humanos para ser subsanadas.	Gerencia General	-
1.5	Se pasará a socializar el Plan de Estímulos mediante una reunión inicial y será enviado vía e-mail a los correos de los trabajadores.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
1.6	Se ejecuta el Plan de Estímulos en los tiempos establecidos y con un monitoreo constante de su cumplimiento, por el Área de Recursos Humanos.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
1.7	La Gerencia General en conjunto con el Área de Recursos Humanos, se encargarán de seleccionar a los trabajadores y/ áreas con mejor rendimiento laboral, según las condiciones establecidas en el Plan de Estímulos.	Gerencia General / Jefe del Área de Recursos Humanos	-
1.8	Se harán efectivos los estímulos, solicitando al Área de Contabilidad el pago de los mismos, con el visado de la Gerencia General.	Gerencia General / Jefe del Área de Recursos Humanos	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A05.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL BIENESTAR LABORAL	Versión:	1
		Página:	5 de 6

N°	Actividad	Responsable	Registro
1.9	Se publicarán los resultados en el mural de noticias de la empresa.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
1.10	Se realizará una evaluación final de los resultados obtenidos con retroalimentaciones sobre el proceso.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
2.	Desarrollo de actividades deportivas y recreacionales		
2.1	En el mes de enero de cada año se llevara a cabo una reunión con la Gerencia General, para definir propuestas de actividades a realizar.	Gerencia General / Jefe del Área de Recursos Humanos	-
2.2	En el mes de enero de cada año se elabora el Plan Anual de Actividades (F-A05.01-003), con un presupuesto inicial tentativo.	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A05.01-003. Plan Anual de Actividades
2.3	Se remite el Plan Anual de Actividades (F-A05.01-003) al área de Logística para confirmar el presupuesto con cotizaciones aproximadas.	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A05.01-003. Plan Anual de Actividades
2.4	El Plan Anual de Actividades (F-A05.01-003) regresa a Recursos Humanos con las observaciones realizadas para ser subsanadas. En caso no existan observaciones, pasar al paso 2.5.	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A05.01-003. Plan Anual de Actividades
2.5	Se envía el Plan Anual de Actividades (F-A05.01-003) a la Gerencia General para su aprobación.	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A05.01-003. Plan Anual de Actividades
2.6	Se solicitan equipos, materiales y recursos a las áreas competentes (Logística y Contabilidad) para la ejecución de las actividades.	Personal del Área de Recursos Humanos	-
2.7	Se desarrollan las actividades según el Plan Anual de Actividades (F-A05.01-003).	Personal del Área de Recursos Humanos	F-A05.01-003. Plan Anual de Actividades
3	Fin del procedimiento.	-	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BALE CREACIONES S.A.C.	Código:	PR-A05.01-001
		Fecha:	05/10/19
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL BIENESTAR LABORAL	Versión:	1
		Página:	6 de 6

VI. DOCUMENTOS GENERADOS

1. F-A05.01-001. Encuesta de Bienestar Laboral.
2. F-A05.01-002. Formato de Plan de Estímulos.
3. F-A05.01-003. Plan Anual de Actividades.

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

VIII. ANEXOS

-

Anexo n°05. Formatos del Sistema de Gestión de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C.



ACCIÓN CORRECTIVA Y OPORTUNIDAD DE MEJORA

F-E03.02.04-001/Rev.1

Fecha:

Tipo de Acción:

Área / Proceso:

Ítem de la Norma:

Desarrollo

Descripción del hallazgo:

Observación del área auditada:

Causas del hallazgo:

Acciones Correctivas Propuestas

Fecha:

Responsable:

Acciones para desarrollar una Oportunidad de Mejora

Fecha:	Responsable:
Firma del Responsable:	
Seguimiento de las Acciones Correctivas u Oportunidades de Mejora	
Fecha:	Responsable:
Firma del Responsable:	
Verificación de la eficacia de las acciones tomadas:	
Fecha de Cierre:	Responsable:



ACTA DE REUNIÓN

F-E01.02-001/Rev.1

N°:	RESPONSABLE:	HORA:
FECHA:	ÁREA:	PROCESO:

ACTIVIDADES	OBSERVACIÓN
01. Tareas Desarrolladas	
02. Compromisos	

Firma:

Nombre	Área	Firma



CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN

F-E01.03-001/Rev.1

N°	Nombre	Área	Fecha
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			

Fecha de aprobación:

Firma del encargado:



GUÍA DE SUPERVISIÓN

F-E01.03-002/ Rev. 1

Fecha: _ / _ / _

Nombre de supervisor:

Nombre de supervisado:

Área:

N°	Actividad	Turno (*)	Tiempo Estimado	Valoración (**)	Observación
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					

(*) Turno: Mañana/Tarde

(**) Valoración: Bueno/Normal/Malo

Firma del supervisor



FORMATO DE INSPECCIÓN DIARIA

F-E03.01.01-001/Rev.1

INSPECCIÓN DE PRODUCTOS				
Responsable:				
Producto:				
Lote:				
Fecha:				
Turno:				
N°	Parámetro	Cumple	No Cumple	Observación
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

Firma del responsable:



FORMATO DE GESTIÓN DE PARÁMETROS DE CALIDAD

F-E03.01.02-001/Rev.1

CONSOLIDADO DE PARÁMETROS DE CALIDAD					
N°	Parámetro	Unidad de Medida	Límite mínimo	Límite máximo	Observación
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					

Fecha de elaboración:

Fecha de actualización:

Firma del responsable:



SOLICITUD DE QUEJA O RECLAMO

F-E03.02.01-001/Rev.1

Fecha:

Nombre:

Teléfono:

.....

Dirección:

Correo:

.....

Número de Queja: 00

Motivo de la queja y/o reclamo:

.....
.....

Relato de los hechos:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datos de la empresa:

Dependencia o responsable:

.....

Nombre del responsable:

.....

..

Firma del solicitante:

Agradecemos su colaboración y sus observaciones. Serán atendidas en la brevedad posible ¡Gracias!



REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS

F-E03.02.01-002/Rev.1

Fecha de elaboración: _ / _ / _

Fecha de modificación: _ / _ / _

Responsable:

.....
.....

N° de Queja	Fecha	Motivo / Tipo	Respuesta	Subsanada (Si/No)	Observación

Firma del responsable:



FORMATO DE ACCIÓN ANTE QUEJA O RECLAMO

F-E03.02.01-003/Rev.1

Fecha:

Responsable:

.....
.....

Área:

.....
.....

N° de Queja	Descripción	Observación
<p>Acciones para subsanar queja y/o reclamo:</p> <p>Fecha: _____ Responsable: _____</p>		
<p>Seguimiento de las acciones de subsanación:</p> <p>Fecha: _____ Responsable: _____</p>		
<p>Fecha de Cierre: _____ Responsable: _____</p>		

Firma del responsable:



MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

F-E03.02.02-001/Rev.1

Actividad	Peligro	Evaluación del Riesgo				Medidas de Control	Responsable	Fecha de cierre	Observaciones
		(P)	(C)	(PxC)	Nivel de Significancia				

Fecha de elaboración:

Fecha de actualización:

Nombre y Firma del Responsable:



TRATAMIENTO DE SERVICIOS NO CONFORMES

F-E03.02.03-001/Rev.1

SERVICIOS NO CONFORMES					
Área:				Fecha:	
Responsable:					
N°	Descripción	Causa	¿Requiere Tratamiento ?	Tratamiento	Responsable
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					

Firma del responsable:



ACCIÓN CORRECTIVA Y OPORTUNIDAD DE MEJORA

F-E03.02.04-001/Rev.1

Fecha:

Tipo de Acción:

Área / Proceso:

Ítem de la Norma:

Desarrollo

Descripción del hallazgo:

Observación del área auditada:

Causas del hallazgo:

Acciones Correctivas Propuestas

Fecha:

Responsable:

Acciones para desarrollar una Oportunidad de Mejora

Fecha:	Responsable:
Firma del Responsable:	
Seguimiento de las Acciones Correctivas u Oportunidades de Mejora	
Fecha:	Responsable:
Firma del Responsable:	
Verificación de la eficacia de las acciones tomadas:	
Fecha de Cierre:	Responsable:



PROGRAMA DE REUNIONES

F-E03.02.05-001/Rev.1

PROGRAMA DE REUNIONES DE REVISIÓN DE ALTA DIRECCIÓN														
N°	Detalle	Participantes	PROGRAMACIÓN											
			Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.

Fecha de elaboración: _ / _ / _

Nombre del Responsable:

Firma del Responsable:



INFORME DE REPORTE

F-E03.02.05-002/Rev.1

1. Introducción

2. Antecedentes

3. Participantes

4. Desarrollo de reuniones

5. Acuerdos Tomados

6. Conclusiones

Firma de los participantes:



PROGRAMA DE AUDITORÍAS

F-E03.02.06-001/Rev.1

PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS														
N°	Auditoría	Procesos	PROGRAMACIÓN											
			Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Fecha de elaboración:														
Fechas de actualización:														
Firma del responsable:														



LISTA DE AUDITORES INTERNOS

F-E03.02.06-002/Rev.1

LISTA DE AUDITORES INTERNOS – BALE CREACIONES S.A.C.				
N°	Nombre	Área	Especialización	Externo/Interno



PLAN DE AUDITORÍA

F-E03.02.06-003/Rev.1

PLAN DE AUDITORÍA	
Plan de Auditoría N°:	
Objetivo:	
Alcance:	
Auditor Líder:	Fecha de inicio:
Equipo Auditor:	Fecha de fin:

Horario		Descripción	Proceso	Auditor	Auditado
De	Hasta				

Lista de Distribución:

Nombre	Cargo	Proceso



LISTA DE VERIFICACIÓN

F-E03.02.06-004/Rev.1

LISTA DE VERIFICACIÓN					
Fecha:					
Auditor(es):					
Área:					
Alcance:					
Proceso	Requisito	Evaluación	Evidencias	Entrevistado	Conformidad

OBSERVACIONES

Firma del auditor(es):



ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA – AUDITORÍA INTERNA

F-E03.02.06-005/Rev.1

Fecha:

Equipo Auditor:

Áreas Participantes:

Lista de Asistencia:

N°	Nombre	Cargo	Firma

Acuerdos:

--



INFORME DE AUDITORÍA

F-E03.02.06-006/Rev.1

1. Fecha:

2. Área:

3. Equipo Auditor:

4. Objetivo:

5. Alcance:

6. Resultados de Auditoría

6.1. Fortalezas

6.2. Resumen

Descripción	Cantidad

6.3. Descripción de hallazgos

N°	Tipo	Descripción	Requisito

7. Conclusiones

--

8. Observaciones

--

9. Documentos Adjuntos

--

Firma del Equipo Auditor:



ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE – AUDITORÍA INTERNA

F-E03.02.06-007/Rev.1

Fecha:

Equipo Auditor:

Áreas Participantes:

Lista de Asistencia:

N°	Nombre	Cargo	Firma

Hallazgos:

Descripción	Cantidad
No Conformidades Mayores (NCM)	
No Conformidades Menores (NCm)	
Observaciones (Obs)	
Oportunidades de Mejora (OM)	

N°	Tipo	Descripción	Requisito

Acuerdos:

--



SOLICITUD DE INGRESO DE DOCUMENTO

F-E03.02.07-001/Rev.1

Nombre del Solicitante:

Área:

Fecha:

SOLICITUD DE INGRESO DE DOCUMENTO						
Código	Nombre	Tipo (*)	Solicitud		Descripción de la propuesta	Obs.
			Nuevo	Cambio		

(*) Manual, procedimiento, formatos, indicadores.



FICHA TÉCNICA DE PROTOTIPO

F-001-002/Rev.1

FICHA TÉCNICA DE PROTOTIPO	
Producto:	
Código:	
Especificaciones Técnicas:	
Imagen Referencial:	



REQUERIMIENTO DE MATERIALES Y EQUIPOS

F-A01.01-001/Rev.1

N°	MATERIAL/ INSUMO	CANTIDAD	ÁREA SOLICITANTE	SOLICITANTE	OBS.

Firma y Nombre de Solicitante:



REQUERIMIENTO DE MATERIALES Y EQUIPOS

F-A01.01-001/Rev.1

N°	MATERIAL/ INSUMO	CANTIDAD	ÁREA SOLICITANTE	SOLICITANTE	OBS.

Firma y Nombre de Solicitante:



LISTA DE PROVEEDORES

F-A01.01-003/Rev.1

LISTA DE PROVEEDORES							
N°	Código	Proveedor	R.U.C.	Rubro	Calificación (*)	Descripción de Servicio	Observaciones

(*) Servicio Bueno, Servicio Regular, Servicio Malo



FORMATO DE EQUIPOS O MATERIALES OBSERVADOS

F-A01.02-001/Rev.1

Fecha:

EQUIPOS Y/O MATERIALES OBSERVADOS						
N°	Lote	Material / Equipo	Cantidad	Hallazgo	Proveedor	Observación

Firma del representante – proveedor:

Firma de Logística – BALE CREACIONES S.A.C.:



KARDEX DE MATERIALES Y/O EQUIPOS

F-A01.03-001/Rev.1

Artículo:

Principales Proveedores:

Unidad:

Cantidad Mínima:

Cantidad Máxima:

KARDEX DE MATERIALES Y/O EQUIPOS								
Fecha	Descripción	Código	Entrada		Salida		Saldo	
			Cantidad	Valor (S/.)	Cantidad	Valor (S/.)	Cantidad	Valor (S/.)



FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

F-A01.04-001/Rev.1

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES							
Proveedor	R.U.C.	Rubro	Valoración (*)			Calificación (*)	Anotaciones
			Servicio	Producto	Total		

(*) La valoración será determinada para las secciones de "Servicio" y "Producto" con los valores comprendidos entre 1 a 5. Para el total será la suma de ambas valoraciones.

(**) La calificación será determinada de la siguiente manera: valoración de 1 a 3 será calificado como Malo, de 4 a 7 como Regular, y de 8 a 10 con calificación Buena.



FORMATO DE FICHA DE CONTRATACIÓN

F-A03.01-001/Rev.1

1. Datos Personales:

Apellido Paterno: _____ Apellido Materno: _____

 Nombres: _____ DNI: _____

 Fecha de Nacimiento: _____ Dirección: _____

 Teléfono: _____ Estado Civil: _____

2. Datos Familiares (padres, hermanos e hijos):

Nombres	Apellidos	Edad	Parentesco Familiar	Contacto

3. Experiencia Laboral:

Adjuntar CV actualizado y documentado a la presente ficha.

4. Cargo:

Cargo	Nivel	Periodo	
		Inicio	Final

5. Capacitación y Desarrollo:



SOLICITUD DE LICENCIA

F-A03.03-003/Rev.1

Trujillo, 00 de 00 del 2020

Sra.

Jefe de Recursos Humanos de
BALE CREACIONES S.A.C.

A la atención del Área de Recursos Humanos:

Mediante el presente escrito solicito a la empresa el permiso por _____, tal y como consta en el contrato firmado por ambas partes. Solicitando un permiso de 00 días desde el _ / _ / _, hasta _ / _ / _.

Atentamente,

Nombre del Solicitante

Cargo del Solicitante



PLAN DE CAPACITACIONES

F-A03.04-001/Rev.1

Fecha:

Fecha de modificación:

Responsable:

PLAN DE CAPACITACIONES – BALE CREACIONES				
N°	Tema	Agenda	Participantes	Fecha

Firma del responsable:



ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES

F-A03.04-002/Rev.1

Capacitación N°:

Fecha:

Encuesta:

Contenido de la Capacitación	SI	NO
1. ¿El contenido de la capacitación es acorde con el tema principal?		
2. ¿Consideras que se lograron cumplir con los objetivos de la capacitación?		
3. ¿Consideras que lograste adquirir nuevos conocimientos?		
4. ¿Los conocimientos adquiridos son útiles para tus funciones laborales?		
5. ¿Estás conforme con el contenido de la capacitación?		

Metodología de la Capacitación	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. Califique la metodología de la capacitación.				
2. Evalúe el material utilizado a lo largo de la capacitación.				
3. Evalúe los tiempos y horarios de la capacitación.				
4. Evalúe la dinámica y desarrollo de la capacitación				
5. Evalúe a los capacitadores y/o facilitadores.				



FORMATO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE MANTENIMIENTO

F-A04.01-001/Rev.1

1. Fecha:

2. Descripción:

N°	Maquinaria	Modelo	Cantidad

3. Necesidades:

Descripción de problemas:

4. Mantenimiento:

Tipo de Mantenimiento y Descripción:



FORMATO DE CONFORMIDAD DE MANTENIMIENTO

F-A04.01-004/Rev.1

Fecha de elaboración:

Responsable:

Mantenimiento	Maquinaria	Conformidad (Si/No)	Descripción de la tarea	Observación

Firma de responsable:




ENCUESTA DE BIENESTAR LABORAL

F-A05.01-001/Rev.1

1. Fecha
2. Área
3. Encuesta:

Detalle	Evaluación				
	1	2	3	4	5
1. ¿Estoy conforme con el clima laboral de la empresa?					
2. ¿Existen cosas que me disgustan en mi área?					
3. ¿Mis jefes inmediatos muestran un buen trato hacia mi persona?					
4. ¿Estoy conforme con mi salario?					
5. ¿Estoy conforme con mi actual posición laboral en la empresa?					
6. ¿Existe exceso de trabajo en mi área sin descansos?					
7. ¿Las tareas asignadas son explicadas de manera correcta?					
8. ¿Existe compañerismo en mi área?					
9. ¿La comunicación interna es buena?					
10. ¿Escuchan mis opiniones en la empresa?					

Anexo n°06. Plan de Capacitación del Personal del SGC.

	<p align="center">Plan de Capacitación previo a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad BALE CREACIONES S.A.C.</p>
<p align="center">Fecha:</p>	<p align="center">07/08/2020</p>
<p align="center">Índice General</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo 2. Justificación 3. Alcance 4. Distribución 5. Estrategia 6. Actividades 7. Metas 8. Cronograma de Capacitación 	
<p>1. Objetivo</p>	
<p>El objetivo del presente plan es informar, sensibilizar y motivar a todo personal de la empresa BALE CREACIONES S.A.C., sobre el proceso de capacitación previo a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	
<p>2. Justificación</p>	
<p>Este Plan de Capacitación se desarrolla en base a lo planificado en el proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa BALE CREACIONES S.A.C., por ser de suma importancia que el personal de la empresa se encuentre capacitado sobre Sistemas de Gestión de Calidad y Norma ISO 9001:2015.</p>	
<p>3. Alcance</p>	

El alcance del presente documento es a todo el personal de las distintas áreas de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

4. Distribución

El presente documento será distribuido de manera física y virtual a todo personal involucrado.

5. Estrategia

5.1. Reuniones y Talleres de Capacitación

Se desarrollarán un total de 11 reuniones de capacitación con los siguientes temas: socialización de documentos del SGC, implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas, uso de herramientas relacionadas al SGC, proceso de auditoría y planes de mejora.

6. Actividades

6.1. Actividades motivacionales

- Se colocará información general sobre las charlas de capacitación en el panel de noticias.

6.2. Actividades Informativas

- Se brindará el presente Plan de Sensibilización a todo personal de la empresa.
- Se distribuirá la Norma ISO 9001:2015, con fines de capacitación e información.

6.3. Charlas y Talleres

- Se desarrollarán 11 reuniones de capacitación sobre los temas detallados en el punto 5.1 del presente plan.

6.4. Encuestas

- Se realizarán encuestas de satisfacción terminadas todas las reuniones de capacitación.

7. Metas


- Lograr un alcance del personal de la empresa al 100%.
- Lograr una participación en las actividades mayor al 80% del personal.

8. Cronograma de Capacitación

 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.				
TEMA		<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de documentos. - Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. - Uso de herramientas relacionadas al SGC. - Proceso de Auditoría. - Planes de Mejora 		
Nº	PROCESO	AGENDA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
01	Todos	Socialización de Documentos.	Gerencia General, Comité de Calidad, Ente Externo	08/08/20
02	E01. Gerencia	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC	Comité de Calidad, Ente Externo	10/08/20
03	E02. Asuntos Legales	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC	Comité de Calidad, Ente Externo	10/08/20
04	E03. Calidad	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC	Comité de Calidad, Ente Externo	10/08/20

05	Procesos Operativos	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	11/08/20
06	A01. Logística	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
07	A02. Contabilidad	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
08	A03. Recursos Humanos	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
09	A04. Mantenimiento	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
10	A05. Bienestar Social	Implementación de documentos, formatos e indicadores en áreas. Uso de herramientas relacionadas al SGC.	Comité de Calidad, Ente Externo	12/08/20
11	Todos	Proceso de Auditoría y Planes de Mejora.	Comité de Calidad, Ente Externo	13/08/20

Anexo n°07. Plan de Seguimiento del SGC.

	<p align="center">Plan de Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad BALE CREACIONES S.A.C.</p>
<p>Fecha:</p>	<p align="center">01/09/2020</p>
<p align="center">Índice General</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo 2. Justificación 3. Alcance 4. Distribución 5. Estrategia 6. Actividades 7. Metas 8. Cronograma de Seguimiento 	
<p>1. Objetivo</p>	
<p>El objetivo del presente plan es informar y dar los lineamientos para llevar a cabo el proceso de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad de BALE CREACIONES S.A.C.</p>	
<p>2. Justificación</p>	
<p>Este Plan de Seguimiento se desarrolla en base a lo planificado en el proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa BALE CREACIONES S.A.C., con el fin de medir el nivel de avance de las áreas con respecto a la Implementación del Sistema y el nivel de cumplimiento que existe con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.</p>	

3. Alcance

El alcance del presente documento es a todo el personal de las distintas áreas de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

4. Distribución

El presente documento será distribuido de manera física y virtual a todo personal involucrado.

5. Estrategia

5.1. Visitas de seguimiento

Se desarrollarán un total de 08 visitas a cargo del Comité de Calidad de la empresa y/o la Gerencia General a todas las áreas de la empresa, verificado si está llevando a cabo la implementación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad. De la misma manera, se recolectará información relacionada a oportunidades de mejora con respecto al Sistema.

6. Actividades

6.1. Actividades motivacionales

- Se colocará el cronograma de seguimiento en el mural de noticias de la empresa.

6.2. Actividades Informativas

- Se brindará el presente Plan de Seguimiento a todo personal de la empresa.
- Se distribuirá la Norma ISO 9001:2015, con fines de capacitación e información.

6.3. Visitas de Seguimiento

- Se desarrollarán 08 visitas a las áreas de la empresa según lo establecido en el cronograma adjunto al plan.


6.4. Evaluación

- Se realizarán evaluaciones según una lista de verificación diseñada en el Sistema (Formato F-E03.02.06-004).

7. Metas


- Lograr visitar al 100% a las áreas según lo planeado.
- Verificar un nivel de implementación promedio de más del 60% en el total de áreas.

8. Cronograma de Seguimiento

 CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.				
<i>TEMAS</i>		<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y comprensión de la política de calidad y objetivos de calidad. - Verificación del uso de procedimientos y formatos del Sistema en los procesos actuales del área. - Verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. - Verificación de la medición correcta de los indicadores de cada área. 		
<i>Nº</i>	<i>ÁREA</i>	<i>PROCESO</i>	<i>EQUIPO</i>	<i>FECHA PROGRAMADA</i>
01	Gerencia General	E01. Gerencia E02. Asuntos Legales	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	02/09/20
02	Calidad	E03. Calidad	Gerente General Miembro del Comité de Calidad	02/09/20
03	Todas	Procesos Operativos (O01, O02, O03, O04, O05)	Gerente General Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	03/09/20

04	Logística	A01. Logística	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	04/09/20
05	Contabilidad	A02. Contabilidad	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	04/09/20
06	Recursos Humanos	A03. Recursos Humanos	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	07/09/20
07	Producción	A04. Mantenimiento	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	07/09/20
08	Recursos Humanos	A05. Bienestar Social	Miembro del Comité de Calidad Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	07/09/20

Anexo n°08. Plan de Formación de Auditores Internos del SGC.

	<p align="center">Plan de Formación de Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad BALE CREACIONES S.A.C.</p>
<p>Fecha:</p>	<p align="center">14/09/2020</p>
<p align="center">Índice General</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo 2. Justificación 3. Alcance 4. Distribución 5. Estrategia 6. Actividades 7. Metas 8. Cronograma de Sensibilización 	
<p>1. Objetivo</p>	
<p>El objetivo del presente plan es informar acerca de las actividades a llevar a cabo para la formación de un grupo de Auditores Internos dentro de BALE CREACIONES S.A.C., con el fin de dar apoyo en el proceso de Auditoría Interna.</p>	
<p>2. Justificación</p>	
<p>Este Plan de Formación de Auditores Internos se desarrolla en base a lo planificado en el proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa BALE CREACIONES S.A.C., siendo de vital importancia para conformar un equipo auditor sobre Sistemas de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.</p>	

3. Alcance

El alcance del presente documento es a todo el personal de las distintas áreas de la empresa BALE CREACIONES S.A.C.

4. Distribución

El presente documento será distribuido de manera física y virtual a todo personal involucrado.

5. Estrategia

5.1. Reuniones y Talleres de Capacitación

Se desarrollarán un total de 05 reuniones, entre capacitaciones y talleres, relacionados a la interpretación de la Norma ISO 9001:2015 y sobre el proceso de Auditoría Interna.

6. Actividades

6.1. Actividades motivacionales

- Se colocará el cronograma del presente plan en el panel de noticias de la empresa.

6.2. Actividades Informativas

- Se brindará el presente Plan de Formación de Auditores Internos a todo personal de la empresa.
- Se distribuirá la Norma ISO 9001:2015, con fines de capacitación e información.

6.3. Charlas y Talleres

- Se desarrollarán 05 reuniones de capacitación sobre los temas detallados en el cronograma adjunto.

6.4. Encuestas

- Se realizarán encuestas de satisfacción terminadas todas las reuniones de capacitación y talleres.

7. Metas

- Formar el grupo auditor de la empresa.
- Lograr una participación en las actividades mayor al 80% del personal asignado.

8. Cronograma de Capacitación

 CRONOGRAMA DE REUNIONES PARA LA FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS BALE CREACIONES S.A.C.				
N°	Agenda	Participantes	Proceso	Fecha
01	Capacitación: Interpretación de la Norma ISO 9001:2015	Grupos Asignado	Estratégicos, Operativos y de Apoyo	14/09/20
02	Capacitación: Sistema de Gestión de Calidad	Grupos Asignado	Estratégicos, Operativos y de Apoyo	15/09/20
03	Capacitación: Auditores Internos	Grupos Asignado	Estratégicos, Operativos y de Apoyo	16/09/20
04	Capacitación: Proceso de Auditoría Interna	Grupos Asignado	Estratégicos, Operativos y de Apoyo	17/09/20
05	Taller: Roll Play del Proceso de Auditoría Interna	Grupos Asignado	Estratégicos, Operativos y de Apoyo	18/09/20

Anexo n°09. Plan de Auditoría del SGC.

PLAN DE AUDITORÍA

F-E03.02.06-003/Rev.1

PLAN DE AUDITORÍA	
Plan de Auditoría N°: 01-2019	
<p>Objetivo: Obtener información en relación a la conformidad con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, los requisitos legales y reglamentarios, y todos los requisitos establecidos por BALE CREACIONES S.A.C. para el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Alcance: El Alcance de la Auditoría Interna aplica a los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de BALE CREACIONES S.A.C.</p>	
Auditor Líder: Asesor Externo	Fecha de inicio: 29/10/20
Equipo Auditor: Grupo asignado de BALE CREACIONES S.A.C.	Fecha de fin: 04/11/20

Horario		Descripción	Proceso	Auditor	Auditado
De	Hasta				
DÍA 01 – 29/10/20					
09:00 am	10:00 am	Reunión de Apertura	Todos	Auditor Líder, Equipo Auditor	Jefes de Áreas
10:00 am	01:00 pm	E01.01. Planificación y Gestión del Cambio. E01.02. Comunicación Interna y Externa. E01.03 Supervisión del Personal.	E01. Dirección General	Auditor Líder, Equipo Auditor	Gerencia General
03:00 pm	06:00 pm	E02.01. Monitoreo y Cumplimiento de Requisitos Legales.	E02. Asuntos Legales	Auditor Líder, Equipo Auditor	Gerencia General

DÍA 02 – 30/10/20					
09:00 am	01:00 pm	E03.01. Verificación de la Calidad del Producto. E03.01.01. Inspección de Productos. E03.01.02. Establecimiento de Parámetros de Calidad.	E03. Calidad	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Calidad
03:00 pm	06:00 pm	E03.02. Gestión de la Mejora Continua. E03.02.01. Gestión de Quejas y Reclamos. E03.02.02. Gestión de Riesgos. E03.02.03. Tratamiento de Servicios No Conformes. E03.02.04. Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora. E03.02.05. Revisión por la Dirección. E03.02.06. Auditoría Interna. E03.02.07. Gestión Documentaria.	E03. Calidad	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Calidad
DÍA 03 – 31/10/20					
08:00 am	01:00 pm	O01. Diseño y Elaboración de Prototipos. O02. Preparación de Materiales.	-	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Producción

DÍA 04 – 02/11/20					
09:00 am	01:00 pm	O03. Corte. O04. Confección. O05. Revisión de Calidad.	-	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Producción
03:00 pm	06:00 pm	A01.01. Compras. A01.02. Inspección de Productos Comprados. A01.03. Almacenamiento de Materiales y Productos. A01.04. Evaluación de Proveedores.	A01. Gestión Logística	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Logística
DÍA 05 – 03/11/20					
09:00 am	01:00 pm	A02.01. Gestión Contable.	A02. Contabilidad	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Contabilidad
03:00 pm	06:00 pm	A03.01. Contratación de Personal. A03.02. Desvinculación de Personal. A03.03. Control y Pago de Personal. A03.04. Capacitación de Personal.	A03. Gestión del Talento Humano	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Recursos Humanos
DÍA 05 – 04/11/20					
09:00 am	01:00 pm	A04.01. Mantenimiento de Maquinarias A04.02. Servicios Generales	A04. Mantenimiento	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Producción
03:00 pm	05:00 pm	A05.01. Gestión del Bienestar Social	A05. Bienestar Social	Auditor Líder, Equipo Auditor	Área de Recursos Humanos
05:00 pm	05:30 pm	Reunión de enlace	-	Auditor Líder, Equipo Auditor	-

05:30 pm	06:30 pm	Reunión de Cierre	Todos	Auditor Líder, Equipo Auditor	Jefes de Áreas
----------	----------	-------------------	-------	----------------------------------	----------------


Lista de Distribución:

Nombre	Cargo	Proceso
-	Gerencia General	E01. Dirección General, E02. Asuntos Legales
-	Jefe del Área de Calidad	E03. Calidad
-	Jefe del Área de Producción	O01. Diseño y Elaboración de Prototipos, O02. Preparación de Materiales, O03. Corte, O04. Confección, O05. Revisión de Calidad, A04. Mantenimiento
-	Jefe del Área de Contabilidad	A02. Contabilidad
-	Jefe del Área de Logística	A01. Gestión Logística
-	Jefe del Área de Recursos Humanos	A03. Gestión del Talento Humano, A05. Bienestar Social

Anexo n°10. Tarjeta Roja de Evaluación Seiri.

TARJETA DE EVALUACIÓN SEIRI			
Nombre del artículo innecesario:			
Cantidad encontrada del artículo:			
Localización del artículo:			
Categoría del elemento encontrado (marcar con "X"):			
1. Accesorios o herramientas de trabajo		2. Productos de limpieza	
3. Materia prima		4. Equipos de oficina	
5. Objetos electrónicos		6. Comida	
7. Librería y papelería		8. Objetos personales	
Otros (especificar):			
1. No era necesario	X	2. Material de desecho	
3. Defectuoso	X	4. Reduce espacio de trabajo	
5. No se necesita pronto		6. Otros (especifique):	
Acción correctiva a implantar:			
Fecha:			
Evaluado por:			
Observaciones:			

Anexo n°11. Check-List de Limpieza.

		LISTAS DE CHEQUEO – EVALUACIÓN DE ORDEN Y LIMPIEZA		
Área:		Sección:		
Realizada por :		Personas afectadas:		
SUELOS, PASILLOS Y VÍAS DE CIRCULACIÓN			SÍ	NO
1. ¿Los suelos están limpios, secos, sin desperdicios ni materiales innecesarios?				
2. ¿Las vías de circulación del área de trabajo, incluidas las puertas, pasillos y escaleras, se pueden utilizar conforme a su uso previsto de forma fácil y con total seguridad para el personal que circulen por ellas?				
3. ¿Están las vías de circulación de personas señalizadas?				
4. ¿Los pasillos y zonas de tránsito están libres de obstáculos?				
ALMACENAJE			SÍ	NO
5. ¿El área de almacén está señalizado?				
6. ¿Los materiales e insumos almacenados se encuentran correctamente identificados?				
7. ¿Los materiales están apilados en su sitio sin invadir zonas de paso?				

8. ¿Los materiales se apilan o cargan de manera segura, limpia y ordenada?		
9. ¿Se establece donde tiene que estar cada cosa de modo que todo trabajador que vaya a necesitarla la sepa dónde va a encontrarla y donde debe devolverla?		
HERRAMIENTAS	SÍ	NO
10. ¿Están almacenadas en cajas o paneles adecuados, donde cada herramienta tiene su lugar?		
11. ¿Se guardan limpias?		