



FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA PROCESADORA DE  
CONSERVAS

AUTOR

Alexis Sebastián Toazo Pillajo

AÑO

2020



FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA PROCESADORA DE  
CONSERVAS

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el título de Ingeniero Agroindustrial y de Alimentos

Profesor guía

MBA. Antonio Nicolás Camacho Arteta

Autor

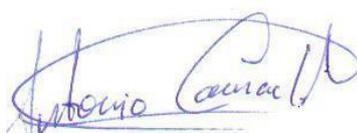
Alexis Sebastián Toazo Pillajo

Año

2020

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa procesadora de conservas, a través de reuniones periódicas con el estudiante Alexis Sebastián Toazo Pillajo en el semestre 202020, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.



---

Antonio Nicolás Camacho Arteta

Magister en Administración de Calidad y Productividad

CI: 1707817688

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa procesadora de conservas, de Alexis Sebastián Toazo Pillajo, en el semestre 202020, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".



---

José Ignacio Ortín Hernández

Master en Gestión de la Seguridad Alimentaria

CI: 1754826517

## DECLARACIÓN DE AUTORIA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alexis Toazo', with a horizontal line drawn through it.

---

Alexis Sebastián Toazo Pillajo

CI: 1720932894

## **AGRADECIMIENTOS**

Principalmente a Dios por bendecirme y guiarme para poder culminar con éxito una etapa más en mi vida.

A mi madre y hermanos por ser un apoyo incondicional que con su amor, esfuerzo y consejos han hecho de mí una mejor persona, motivándome a seguir adelante con mis propósitos.

A mi profesor guía y profesor corrector por guiarme y compartirme todo su conocimiento para la elaboración de este trabajo de titulación.

A la empresa SIPIA S.A. por abrirme sus puertas permitiéndome realizar el trabajo de titulación en la que pude adquirir conocimientos y ayudar a la empresa.

A todos mis amigos que formaron parte de esta etapa y que junto a ustedes se ha compartido y ha vivido experiencias que han sido buenas en mi vida.

## **DEDICATORIA**

A mi madre Margoth la luz mi vida que gracias a su esfuerzo, sacrificio y amor he podido culminar mi etapa universitaria, también a mis hermanos Gabriela, Alejandra, Andrés, Karina y Pamela que con sus consejos y apoyo me han ayudado a ser quien soy hoy en día, a mis sobrinos que con su cariño han hecho felices mis días y por último a Julio Obando mi ángel que me ilumina y protege en cada paso que doy. Este logro va dedicado a todos ustedes que han sido una parte primordial y fundamental en mi vida que sin ustedes no lo hubiese logrado y no me queda más que agradecerles, por tanto.

## RESUMEN

La importancia de ofrecer productos y servicios de calidad ha ido creciendo a nivel nacional e internacional, es por esto que las empresas se enfocan en satisfacer las necesidades de los consumidores, cumpliendo con los estándares de calidad y mejorando sus operaciones dentro de la organización, para así brindar confianza y seguridad a los clientes, las empresas han ido adoptando en su manejo un enfoque a procesos siendo este clave para el cumplimiento de los requisitos que establece la norma internacional ISO 9001:2015 llevando así un manejo adecuado del Sistema de Gestión de Calidad. El presente proyecto tiene como principal objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa SIPIA S.A. encargada de elaborar conservas alimenticias, creando una estandarización y sistematización en los procesos donde se enfoque al mejoramiento continuo, ofreciendo productos de calidad. Como parte del proyecto, se realizó una evaluación inicial de la organización para conocer el estado actual y el porcentaje de cumplimiento respecto a la norma, donde se conoció los requisitos que no cumple la empresa y en los cuales se debe tratar como prioridad, para así elaborar un plan de trabajo que consistió en las acciones que se tomaron de acuerdo a las prioridades y necesidades de la empresa dando cumplimiento a las cláusulas de la norma y al sistema de gestión de calidad, donde se estableció un cronograma de actividades con tareas, fechas y responsables por cada proceso.

Finalmente, se elaboró la información documentada necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, proponiendo un diseño de sistema de gestión de calidad a la empresa, para su posible implementación y certificación, generando una cultura organizacional y un enfoque basado en procesos y en el mejoramiento continuo donde ofrezca productos y servicios de calidad.

Palabras claves: sistema, procesos, gestión, calidad, ISO 9001:2015.

## **ABSTRACT**

The importance of offering quality products and services has been growing nationally and internationally, which is why companies focus on meeting the needs of consumers, meeting quality standards and improving its operations within the organisation, in order to provide confidence and security to customers, companies have adopted a process-based approach in their management, which is key to meeting the requirements of the international standard ISO 9001:2015, thus ensuring the proper management of the Quality Management System. The main objective of this project is to design a quality management system under the ISO 9001:2015 standard in the company SIPIA S.A. in charge of preparing food preserves, creating a standardization

As part of the project, an initial evaluation of the organization was carried out to ascertain the current status and compliance rate with the standard, where the requirements that the company does not meet and in which it should be treated as a priority were known, in order to draw up a work plan consisting of the actions that were taken according to the priorities and needs of the company, complying with the provisions of the standard and the quality management system, where a schedule of activities with tasks was established, dates and responsibility for each process.

Finally, the documented information necessary to comply with the requirements of ISO 9001:2015 was developed, proposing a design of quality management system to the company, for possible implementation and certification, generating an organizational culture and a process-based approach and continuous improvement where quality products and services are offered.

Keywords: system, processes, management, quality, ISO 9001:2015.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 OBJETIVOS .....	2
1.1.1 Objetivo General .....	2
1.1.2 Objetivos Específicos .....	2
2. MARCO TEÓRICO.....	3
2.1 La Calidad .....	3
2.1.1 Concepto de Calidad .....	3
2.1.2 Historia de la Calidad .....	4
2.1.3 Evolución de la Calidad .....	5
2.2 Gestión de la Calidad.....	8
2.3 Sistemas de Gestión de Calidad .....	10
2.3.1 Ventajas .....	10
2.4 Norma ISO 9001:2015.....	11
2.4.1 Cambios de la norma ISO 9001 versión 2008 a la 2015.....	11
2.5 Principios de la Gestión de la Calidad.....	14
3. METODOLOGIA .....	16
3.1 Localización .....	16
3.2 Investigación .....	17
3.2.1 Tipos de Investigación.....	17
3.3 Diagnóstico inicial de la empresa.....	18
3.4 Plan de Trabajo .....	20
3.5 Capacitación Sistema de Gestión de Calidad.....	22
3.6 Requerimientos Norma ISO 9001:2015 para información documentada.....	22
4. RESULTADOS Y DISCUSION .....	26
4.1 Análisis de la Situación Inicial de SIPIA S.A.....	26

4.1.1 Resultados del diagnóstico inicial de SIPIA S.A. mediante la lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2015 .....	27
4.2 Desarrollo del plan de trabajo .....	32
4.3 Propuesta y análisis de diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para SIPIA S.A.A.....	36
4.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	36
4.4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	36
4.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	39
4.4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad ...	43
4.4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos. ....	43
4.5 LIDERAZGO .....	48
4.5.1 Liderazgo y Compromiso.....	48
4.5.2 Política .....	48
4.5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	49
4.6 PLANIFICACIÓN.....	58
4.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	58
4.6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos .....	61
4.6.3 Planificación de los cambios.....	62
4.7 APOYO .....	62
4.7.1 Recursos .....	62
4.7.2 Competencia .....	64
4.7.3 Toma de conciencia .....	64
4.7.4 Comunicación.....	65
4.7.5 Información Documentada.....	65
4.8 OPERACIÓN .....	67
4.8.1 Planificación y control operacional.....	67
4.8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	67
4.8.3 Diseño y desarrollo de productos .....	67

4.8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	68
4.8.5 Producción y provisión del servicio .....	68
4.8.6 Liberación de los productos y servicios .....	69
4.8.7 Control de las salidas no conformes .....	69
<b>4.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>	<b>69</b>
4.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	69
4.9.2 Auditoría Interna .....	70
4.9.3 Revisión por la Dirección .....	72
<b>4.10 MEJORA .....</b>	<b>72</b>
4.10.1 Generalidades .....	72
4.10.2 No conformidad y acción correctiva .....	73
4.10.3 Mejora continua .....	73
<b>4.11 CONTROL DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>73</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
5.1 Conclusiones .....	74
5.2 Recomendaciones .....	75
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>79</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

“La eficacia organizativa se define como la influencia de las prácticas eficaces como producto múltiple sobre los resultados o los efectos de la organización o sus procesos” (Ordiz & Fernández, 2005). La normativa ISO 9001 es el modelo de certificación más utilizado que garantiza la buena relación entre clientes y proveedores en base a un Sistema de Gestión de Calidad adaptado a los requerimientos de pequeñas, medianas y grandes empresas a nivel mundial, para la organización y sistematización de los procesos que permiten la mejora continua y garantizan el cumplimiento de las de las necesidades de los clientes con todas las normas y modelos de calidad del sector.

A partir del año 2017 el INEN (Servicio Ecuatoriano de Nacionalización) junto con el con el Ministerio de Industrias y Productividad, entidad que regula del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, ha venido impulsando una formación y cultura de calidad generando que distintas organizaciones desarrollen e implementen un sistema de gestión de calidad, con la cual mejoren sus operaciones y procesos productivos proporcionando productos de alta calidad y que satisfagan las necesidades de los consumidores a nivel nacional e internacional (INEN, 2017).

La adopción de un SGC dentro de las empresas alimenticias y en general, representan la mejora continua y aseguramiento del desarrollo de su rendimiento general entregando productos de calidad que satisfagan las necesidades de los consumidores. Según el estudio de la (GDTI, 2019), Ecuador en el año 2018 ocupó el puesto número siete, con un aproximado de 853 certificados válidos en el ranking latinoamericano ISO 9001: 2015 muy por debajo de Brasil y Colombia que ocupan los dos primeros lugares con 16 351 y 10 027 certificados válidos respectivamente; esto nos lleva a plantear un nuevo enfoque a nivel nacional y empresarial para el desarrollo de mejores sistemas de gestión de calidad dentro del sector industrial de nuestro país.

En virtud a lo señalado, en el presente trabajo de titulación se presenta el desarrollo de una propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa SIPIA S.A. (Servicio Integral para la Industria Alimenticia Sociedad Anónima), una empresa orientada a la producción de conservas alimenticias para el mercado nacional e internacional, ubicada en el sector de Puenbo, en la provincia de Pichincha – Ecuador; la cual actualmente carece de un sistema de gestión de calidad certificado, donde serviría de ayuda a la mejora de los procesos ya implementados tanto para la estandarización de las operaciones como para la satisfacción de los clientes por la entrega calificada de productos de calidad que cumplan con todas sus necesidades.

## **1.1 OBJETIVOS**

### **1.1.1 Objetivo General**

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa procesadora de conservas.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la organización en base a sus procesos.
- Realizar la planificación de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollar información documentada indispensable, bajos los requerimientos que establece la Norma ISO 9001:2015.
- Proponer un modelo de Diseño de Sistema de Gestión de Calidad para la organización.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 La Calidad**

#### **2.1.1 Concepto de Calidad**

La Calidad es un término que se relaciona directamente con la esencia del ser humano. A partir de los inicios y de acuerdo a la evolución del hombre, este ha entendido que hacer las cosas bien y de la mejor manera posible le concede una ventaja competitiva sobre cualquier persona o sobre cualquier entorno en el cual se desarrolle (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009).

Si bien cada persona, entorno o empresa se acoge a un término que mejor se adapte a sus características y objetivos de calidad, es necesario valorar que el concepto global de calidad no se restringe de un producto o servicio, sino que conforma todas las maneras en las que una persona y empresa cumple con las necesidades de sus clientes, colaboradores y demás partes interesadas, esto aplicando a todas las actividades en las que se desarrolle (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006).

Este concepto ha adquirido un protagonismo extraordinario hacia los ojos de la humanidad. En el ambiente económico que se ha caracterizado por la impregnación de mercados en diferentes países, la calidad es un principio básico para determinar estrategias empresariales y determinante al momento de la elección de los consumidores. En el ámbito productivo, comercial y de ventas, se ha relacionado con la conformidad de las características de un producto o servicio que le otorga una capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor (Prieto, Mouwen, Puente, & Sánchez, 2008).

En la actualidad, los diferentes cambios en las organizaciones están dirigidos hacia el uso de la calidad como una herramienta necesaria para establecer estrategias y tomar decisiones que pretendan asegurar la sostenibilidad en el

campo que se desarrollen. Según la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015), “La calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud de satisfacer necesidades de los usuarios declaradas como implícitas”. De esta manera el acondicionamiento de las organizaciones a esta herramienta se define por parte del cliente y consumidor.

### **2.1.2 Historia de la Calidad**

La Calidad a lo largo del tiempo ha evolucionado cronológica y conceptualmente, convirtiéndose en un componente indispensable en las actividades realizadas por el hombre. Esto se demuestra principalmente desde la evolución ya que el hombre al momento de consumir productos ha requerido verificar y controlar la calidad de los mismos, pasando por un proceso largo en el cual le facilitó distinguir entre aquellos productos que eran aptos para su consumo y aquellos en los cuales eran perjudiciales para su salud (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009).

En este proceso de evolución, el ser humano fortaleció sus principales civilizaciones, en los cuales se ha hallado información sobre la existencia y la importancia de la calidad en las actividades que ha ido desarrollando durante el tiempo. Según Lara Peinado (1982) la calidad se remonta al año 2150 a.C., cuando la construcción de casas estaba establecida por el código Hammurabi, el cual estipulaba que “si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado”.

En otra prueba documentada donde participa la civilización fenicia, quienes también aseguraban la calidad aplicando correcciones con la finalidad de no repetir los errores cometidos, los vigilantes o inspectores cortaban la mano del responsable de realizar productos defectuosos y de mala calidad. Testimonios adicionales se evidencian en otras civilizaciones como la egipcia donde los

responsables comprobaban las medidas de los bloques de piedra caliza mediante una cuerda. Estas evidencias demuestran la importancia de la calidad desde las primeras civilizaciones y como en el proceso evolutivo se han ido distinguiendo y conceptualizando los enfoques y etapas de la calidad (Torres, Ruiz, Solís, & Martínez, 2012)

### **2.1.3 Evolución de la Calidad**

Tomando en cuenta la evolución de la calidad tanto cronológica como conceptualmente, se puede evidenciar que el concepto de calidad empieza en la etapa de las antiguas civilizaciones y conforme ha ido avanzando el tiempo se ha ido adaptando, como se puede demostrar en la etapa de inspección, la cual consistió en dividir los labores de producción y de calidad, este último era manejado por un inspector o un departamento independiente, generando mayor productividad sin afectar la calidad de los productos (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009). A partir de estas divisiones aumenta la producción, la maquinaria y los procesos, lo cual resulta difícil de controlar por un solo inspector; es así que se da inicio al desarrollo de nuevos métodos de mejora de calidad y nace el control de calidad por inspección, calificándolo a este como el método más formal en el manejo de la calidad, definiéndose los criterios para catalogar un producto de acuerdo a las características necesarias. (Torres et al., 2012).

Dado el notable avance de la industria, se empezó a desarrollar métodos de fiabilidad, los productos elaborados no necesitaban solo ser buenos, sino que ya se tomaba en cuenta la vida útil de los mismos, convirtiéndose así la estadística su herramienta para predecir y comprobar la fiabilidad de los productos y el cumplimiento satisfactorio de los mismos, los procesos fueron más planificados y de forma sistemática, involucrando a toda la organización, brindando confianza y satisfaciendo los requisitos de calidad (Torres et al., 2012).

De acuerdo a la implementación de las etapas mencionadas, la calidad debe ser una prioridad y un requisito que brinda una ventaja competitiva en el mercado,

es por esto que el concepto ha evolucionado enfocándose en satisfacer las demandas, involucrando a toda la organización, definiéndola como la Calidad Total que se enfoca en el mejoramiento continuo, haciendo uso de los recursos y reduciendo costos, orientándose a la completa satisfacción del consumidor, en donde el recurso humano pasa a ser considerado como el más importante en los procesos y en la organización (Arraut Camargo, 2010).

Tabla 1.

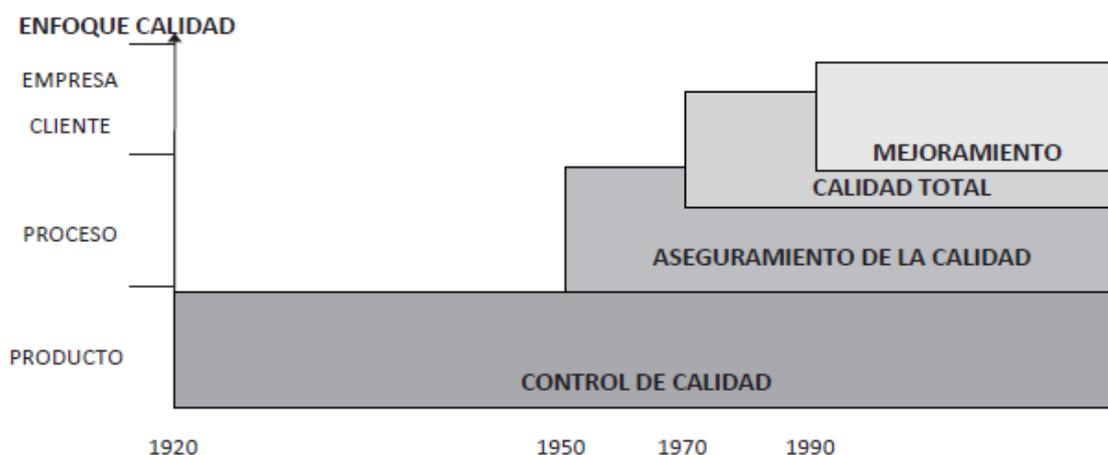
*Evolución de la Calidad.*

<b>Etapa</b>	<b>Concepto</b>	<b>Propósito</b>
<b>Artesanal</b>	Hacer bien las cosas, sin tomar importancia a los costos o los esfuerzos realizados para cumplir.	Creación de productos diferentes. Satisfacer las necesidades.
<b>Revolución Industrial</b>	Aumento de la producción, la calidad de los productos no era un tema primordial.	Abastecer la alta demanda. Generar ingresos.
<b>Administración Científica</b>	Se realizaron métodos para controlar la calidad mediante la inspección de productos, identificando los productos malos.	Control de los productos defectuosos. Cumplir con estándares y características del producto.
<b>Segunda Guerra Mundial</b>	La producción demandaba altos volúmenes y se requería producir en el menos tiempo posible, no importaba los costos que generaba y se aseguraba la calidad del armamento en ese tiempo.	Abastecer con productos a menor tiempo y de manera eficaz.

<b>Posguerra Occidente</b>	Las necesidades del mercado demandaban producir altas cantidades de productos.	La guerra causaba escases de productos y se necesitaba satisfacer la demanda.
<b>Posguerra Japón</b>	Se requería la elaboración de productos en un solo intento.	La buena calidad de productos minorizaba los costos. Generar competitividad.
<b>Década de los setenta</b>	La organización se involucraba creando procedimientos evitando la no conformidad.	Evitar errores. Minorizar los costos. Satisfacción al consumidor.
<b>Década de los noventa</b>	Toda la organización participa en la calidad de los productos.	Satisfacción al cliente. El recurso humano interviene en la producción. Ventajas competitivas.
<b>Actualidad</b>	La mejora continua de los procedimientos, capacitación a todos los colaboradores de la organización	Satisfacer al cliente con productos de calidad. Procesos sistematizados. Mejora continua. Reducción de errores.

Adaptada de (Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez, 2009)

En el cuadro anterior se observa las características de cada etapa de la calidad y como se ha desarrollado cronológicamente. La figura 1 se relaciona con dicho desarrollo del concepto de evolución, con el uso de un criterio común enfocado a la calidad que se requiere.



*Figura 1.* Evolución del concepto de Calidad.

Tomado de (Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez, 2009)

## 2.2 Gestión de la Calidad

Dado anteriormente el concepto de calidad y su desarrollo en el transcurso del tiempo, se conoce que la Gestión de Calidad está compuesto de acciones y herramientas, la cual tiene como objetivo corregir y evitar errores en las operaciones de la empresa, donde debe comprender actividades mediante las cuales las organizaciones determinen los procesos y recursos necesarios para lograr los resultados deseados. Esto comprende una decisión estratégica que deriva en la identificación, estandarización y toma de acciones requeridas para la prevención o solución de problemáticas en la provisión de productos y servicios que cumplan con las necesidades del cliente (ISO, 2015).

Tabla 2.

*Enfoques a la gestión de la calidad.*

Características	Enfoques en la Gestión de la Calidad			
	<b>Inspección</b>	<b>Control</b>	<b>Aseguramiento</b>	<b>Calidad Total</b>
Objetivo	Detección de defectos	de Control de productos y procesos	de Organización y coordinación	Impacto estratégico de la calidad
Visión de la calidad	Problema a resolver	a Problema a resolver.	a Problema a resolver de forma activa.	Oportunidad para alcanzar una ventaja competitiva
Énfasis	En el suministro uniforme de componentes	el En el suministro uniforme de componentes.	el En la totalidad de la cadena de valor añadido.	En el mercado y en las necesidades del cliente
Métodos	Muestreo y técnicas estadísticas	y Muestreo y técnicas estadísticas.	y Programas y sistemas. Planificación estratégica.	Planificación estratégica
Responsabilidad	Departamento de producción.	Departamento de producción	Todos los departamentos	La dirección de forma activa y con ella, el resto de la organización.
Orientación	Producto	Proceso	Sistema	Personas
Enfoque	La calidad se comprueba.	La calidad se comprueba.	La calidad se produce.	La calidad se gestiona.

Tomado de (Benavides y Quintana, 2003)

## 2.3 Sistemas de Gestión de Calidad

Los Sistemas de Gestión de Calidad nacen para establecer estrategias que garanticen la calidad en los procesos desarrollados y la satisfacción tanto de las empresas, en diferentes áreas como calidad, ambiente y tecnología de la información; como de las partes interesadas que requieran adquirir el producto o servicio. Gracias a estas necesidades nace el 27 de febrero de 1947 la Organización Internacional para la Normalización (Internacional Organización for Standardization - ISO) con sede en Ginebra, Suiza.

El término ISO proviene del vocablo griego «ισο» que significa 'igual', por lo cual es aplicable para la coordinación de estándares internacionales que contribuyen a la gestión de procesos generales o específicos de una organización y tienen como finalidad establecer y alcanzar unos objetivos definidos (ISOTools, 2020). A partir del año 1986 se estandarizó la administración de la calidad por lo cual se emitió la norma ISO 8402 y seguida a ella en el año 1987 la ISO 9000; el cambio se debió gracias a la implementación de la gestión por procesos, la cual dio concepción a lo que ahora es el Sistema de Gestión de Calidad.

### 2.3.1 Ventajas

Como se explicó durante la historia del nacimiento de las normas ISO, éstas están orientadas a ordenar los procesos de gestión de cualquier organización en sus distintos ámbitos. Es por eso que ser certificados bajo las normas ISO dan garantía de estandarización, calidad y seguridad del producto o servicio a nivel internacional de la empresa que lo obtenga. El correcto cumplimiento de las estrategias por parte de la alta dirección de una empresa, asegurarán lo siguiente:

- Estructura interna organizada.
- Alto rendimiento en las actividades que se desarrolla.
- Reducción de costos.

- Incremento en satisfacción al cliente conforme a sus necesidades.
- Control de las partes interesadas de la organización.
- Toma de decisiones al momento de afrontar cambios que se den en el entorno.

## **2.4 Norma ISO 9001:2015**

Las normas ISO 9000 nacen de la necesidad de precisar los requisitos de un sistema de calidad y cómo deben funcionar en conjunto con los elementos integrados para los bienes y servicios que producen las organizaciones de acuerdo con sus características particulares. La primera edición de ésta se dio en el año 1987, donde se describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica su terminología, y posteriormente ha sido revisada y modificada hasta llegar a la más reciente, la norma ISO 9001: 2015 que es actualmente la que detalla los requisitos para los sistemas de gestión de calidad dentro de las empresas a nivel mundial para que éstas demuestren su capacidad de producir y proveer productos o servicios de calidad.

Hoy en día la ISO 9001:2015 es la norma implementada con más éxito a nivel internacional en todo tipo de organizaciones, especialmente en el ámbito industrial y manufacturero. Esta nueva versión presenta cambios significativos respecto a su versión anterior la ISO 9001:2008, donde su principal modificación es el cambio a la Estructura de Alto Nivel, buscando la adaptación de todas sus normas mediante un esquema y términos y definiciones esenciales y comunes para facilitar la integración y coordinación de las actividades que realiza una empresa para alcanzar los objetivos del negocio y con la satisfacción del cliente, mediante la incorporación de un ciclo de mejora continuo.

### **2.4.1 Cambios de la norma ISO 9001 versión 2008 a la 2015.**

Al igual que en todos los ámbitos empresariales, administrativos y cotidianos, la evolución forma parte del desarrollo de nuevas técnicas que ayudan a la

sociedad a cumplir con sus necesidades de una manera más eficiente y rápida. Las normas ISO como se ha presentado en este texto han presentado varios cambios desde su creación en el año 1986 gracias a las revisiones técnicas a las que son sometidas para su mejora constante. La transición de la versión anterior, la ISO 9001:2008, a la presente, la ISO 9001:2015, comenzó su proceso de revisión en el año 2012 y se presentó oficialmente en septiembre del 2015, generando grandes impactos tanto de estructura como de alcance para adecuarse a los nuevos avances y entornos complejos que rodean a las organizaciones actualmente.

El primer cambio se observa dentro de la estructura, mientras la ISO 9001:2008 contaba con ocho capítulos, su nueva versión, la ISO 9001:2015, cuenta con diez donde todos los cambios se basan en la gestión de amenazas y oportunidades bajo el control de una estructura ahora llamada de “alto nivel”, flexibilidad en la información documentada y mayor exigencia en la gestión de los procesos para la estandarización de los mismos y satisfacción de los clientes.

Tabla 3.

*Cambios en la estructura de la normativa.*

<b>ISO 9001:2008</b>	<b>ISO 9001:2015</b>
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Apoyo
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

Tomado de (Pérez, 2015)

Tabla 4.

*Cambios en los principios de la gestión de la calidad*

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Enfoque al cliente	1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo	2. Liderazgo
3. Participación del personal	3. Compromiso de las personas
4. Enfoque basado en procesos	4. Enfoque a procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión	5. Mejora
6. Mejora continua	6. Toma de decisiones basadas en la evidencia.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	7. Gestión de las relaciones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	

Tomado de (Sirvent Asensi, Gisbert Soler y Pérez Bernabeu, 2017)

Dentro de la nueva versión ISO 9001: 2015, se encuentran otros cambios de igual manera significativos que se muestran a continuación:

- **Contexto de la organización:** se solicita una mayor atención por parte de las empresas a su dirección estratégica, esto no es nada nuevo, pero se amplía el alcance, ya que con esto se podrán reconocer de mejor manera las necesidades de las partes interesadas pertinentes estableciendo factores internos y externos, sin la necesidad de requerir demasiada documentación en los procesos aplicados para el ofrecimiento y cumplimiento de su producto o servicio, logrando así los resultados previstos (Pérez, 2015).
- **Liderazgo:** para la adopción de una estructura de alto nivel que es indispensable en esta nueva versión, se plantean responsabilidades más ‘grandes’ respecto al compromiso y liderazgo por parte de la alta dirección que ahora no solo se apoya en el representante de la organización, sino en la dirección de la misma. Todo esto para cumplir con los requisitos de las partes interesadas con compromiso, dirección y apoyo de todo el equipo implicado en la eficiencia del sistema de gestión.

- **Planificación:** La necesidad de las organizaciones de planificar los cambios que existan, considerando las consecuencias sin que afecte los recursos, las responsabilidades y al sistema de gestión de calidad, para así no generar un cambio al sistema (Mateo, 2014). La planificación no solo de los procesos, sino también de las estrategias debe basarse en el establecimiento de métodos y recursos que apoyen la solución y toma de decisiones de forma proactiva ante las amenazas y oportunidades que el entorno de la organización presente.
- **Evaluación del desempeño:** En la versión anterior, 2008, el análisis únicamente se basaba en datos y verificación de lo planteado por la organización, para esta nueva versión los requisitos mencionados anteriormente (contexto, riesgos y oportunidades) son incorporados a las herramientas de evaluación del desempeño (Auditorías internas y revisión por la dirección).

## 2.5 Principios de la Gestión de la Calidad

La actualización realizada por la Organización Internacional para la Estandarización dentro de su normativa ISO 9001:2015 presenta cambios dentro de sus estatutos como del nombre de sus principios y cantidad de sus principios que, si bien ahora son menos, también comprenden un enfoque más amplio. A continuación, se presenta cada uno de ellos:

- **Enfoque al cliente:** la producción y demanda de servicios y productos de las organizaciones depende en gran parte de los clientes, ellos son la fuente de ingresos y trabajo por lo cual se convierten en el eje central en el que las organizaciones deben basar su estrategia en busca del cumplimiento y exceso de la satisfacción de sus necesidades.
- **Liderazgo:** dentro de una organización bien estimulada habrá trabajo de calidad, es por esto, que el liderazgo de la alta dirección hacia todos los niveles de la organización debe estar enfocada en la creación de un

ambiente propicio para el involucramiento y compromiso total de sus colaboradores.

- **Compromiso de las personas:** el capital humano de una organización es una de sus mayores ventajas competitivas ante sus rivales, la participación del personal es indispensable para el correcto funcionamiento de un sistema de gestión de calidad, ya que aportan trabajo y conocimiento en beneficio de la organización a la que se sienten comprometidos, se pueden extraer sus mejores ideas para la innovación y mejora de productos y servicios.
- **Enfoque a procesos:** para lograr los resultados esperados de manera eficiente cada organización se encarga de definir los procesos con las que realiza las operaciones, incluyendo responsabilidades, con la finalidad de generar un valor agregado a los productos o servicios que ofrece estandarizando sus actividades.
- **Mejora:** los objetivos principales de cada organización incluyen la mejora continua de sus procesos para alcanzar sus objetivos, esto es un valor intangible que tanto el alto mando como los miembros de toda la organización deben comprender para dar valor agregado e innovación en cada servicio brindado.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** el análisis correcto de la información y datos ayudan a que las decisiones sean tomadas en base a evidencia previa para así evitar posibles errores y garantizar el correcto funcionamiento del servicio.
- **Gestión de las relaciones:** La certificación por parte de los proveedores y de las partes interesadas pertinentes de una organización son igualmente importantes que la certificación de la misma empresa, esto garantiza que se trabaja con productos de calidad como materia prima, lo cual aumenta la capacidad de crear valor para los interesados y un aumento de la rentabilidad en los resultados.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1 Localización

El proyecto de titulación se realizó en las instalaciones de la empresa de conservas Servicio Integral para la Industria Alimenticia SIPIA S.A – Alimentos SNOB, ubicada en el Pasaje Puente y Avenida Interoceánica Km 21, parroquia Puenbo.

Las instalaciones cuentan con los recursos necesarios óptimos para el desarrollo de la investigación y con la facilidad de acceso a la misma, en el cual se designó un área de trabajo específica para el desarrollo y diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

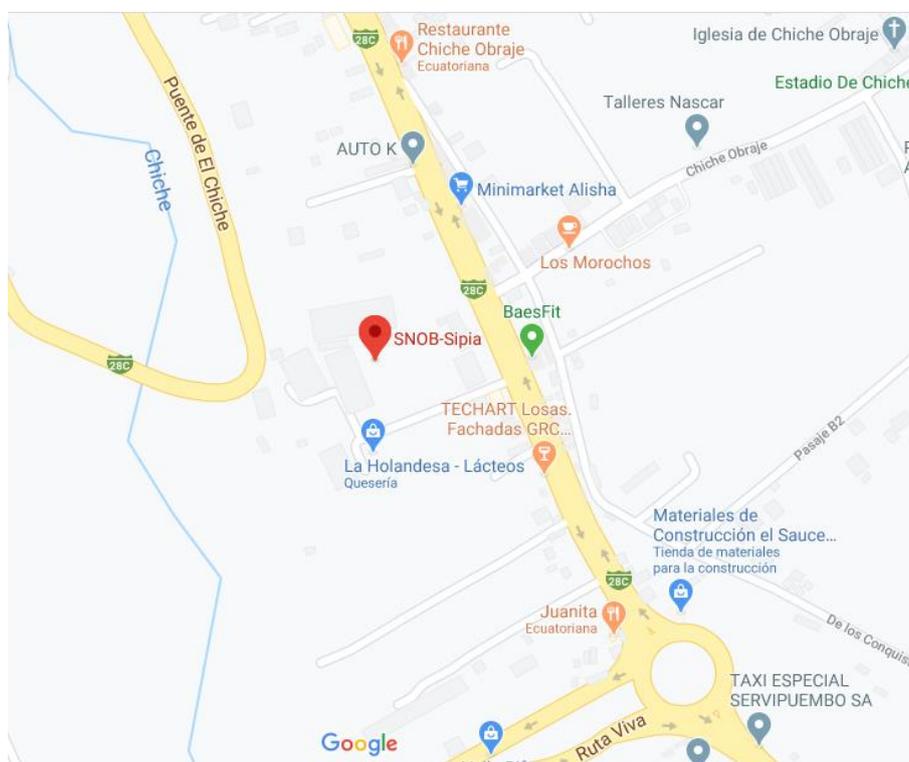


Figura 2. Ubicación geográfica de la empresa SIPIA S.A.

Tomado de Google maps, s.f.

## **3.2 Investigación**

La investigación científica se basa de acuerdo a los métodos y a los propósitos que se persiguen, este es un proceso sistemático en el cual busca encontrar soluciones a problemas mediante la generación y desarrollo de nuevos conocimientos científicos que busquen la respuesta a las interrogantes generadas durante el proceso investigativo y de acuerdo al nivel puede ser descriptivo, exploratorio y explicativo. (Morales, 2012).

El principal objetivo de la investigación científica de este proyecto con la metodológica utilizada, es determinar los procesos que influyen en el desarrollo operacional de SIPIA S.A., en los cuales se garantice la calidad tanto de los productos como de los servicios, es primordial identificar los procesos estratégicos, operativos y de control para así realizar un análisis profundo de la situación actual de la empresa y proponer el diseño de un manejo basado en procesos bajo un Sistema de Gestión de Calidad.

### **3.2.1 Tipos de Investigación**

#### **3.2.1.1 Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva se fundamenta en conocer y caracterizar el lugar de estudio, es decir consiste en la recolección de datos y en la descripción de las actividades, procesos y personas que intervienen con la finalidad de identificar las conexiones existentes entre estos. La información recolectada mediante este tipo de investigación es revisada y analizada con la finalidad de extraer datos significativos que ayuden al conocer la situación actual del lugar de estudio (Morales, 2012).

Mediante este tipo de investigación se pretendió identificar la situación actual de la organización, identificando su estructura operativa, conociendo las áreas de trabajo, el número de colaboradores que cuenta la empresa y en relación a este

manejo se recolectaron datos e información significativa. Es importante considerar el ambiente de trabajo en el cual se desarrolla la organización, con esto para tener una visión objetiva de comportamientos y relaciones entre colaboradores y departamentos.

### **3.2.1.2 Investigación in Situ**

La investigación in Situ es la que se desarrolla en un lugar determinado, describiendo las acciones y causas de cualquier acontecimiento. Este estudio se fundamenta en datos e información que están basadas en la realidad de lugar de investigación, esto se realiza mediante entrevistas, encuestas e indagación, con la finalidad de determinar la problemática del entorno.

En el estudio realizado en campo se obtuvo información real y actual de la organización, este se realizó mediante la sociabilización con el personal de la empresa, conociendo el manejo de cada departamento administrativo y productivo, con esto se obtuvo versiones y testificaciones por parte del personal sobre el desarrollo operativo de la empresa, también se conoció los recursos con los que cuenta y como este puede influir en el plan de trabajo bajo un Sistema de Gestión de Calidad, considerando este método se planteó un manejo en el cual se priorice las falencias de cada departamento, así incrementado su productividad.

### **3.3 Diagnóstico inicial de la empresa**

Se llevó a cabo una auditoría interna donde se evaluó a la organización y como maneja el Sistema de Gestión de Calidad, esta auditoria evaluaron 7 capítulos de requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los cuales son:

1. Contexto de la Organización.
2. Liderazgo.
3. Planificación.

4. Soporte.
5. Operación.
6. Evaluación del rendimiento.
7. Mejora.

Según lo mencionado, para determinar la situación actual de la empresa se realizó una lista de verificación bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, esta es la principal herramienta para lograr la obtención de datos reales, el cual nos dio como evidencia el estado inicial de la organización, esto se desarrolló junto con los líderes de cada departamento y proceso que pertenecen a SIPIA S.A., se realizó de acuerdo al siguiente formato:

Tabla 5.

*Formato de lista de verificación ISO 9001:2015.*

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
		%

En la tabla () se puede observar el formato de encabezado de la lista de verificación que se realizó en la empresa, donde se describe lo siguiente:

- **Título:** se colocará el nombre de la lista de verificación pertinente, al igual del nombre de la empresa en la que se realiza.
- **Cláusula:** incluye las disposiciones que establece cada punto de la norma ISO 9001:2015.
- **Requisito:** se establece las condiciones necesarias para el cumplimiento de cada cláusula de la norma.
- **Puntaje:** se expresa en porcentaje de acuerdo al cumplimiento de cada requisito de la norma.

De acuerdo a esto, en la evaluación inicial de SIPIA S.A. se utilizó una escala de prioridad en la lista de verificación, la cual califica el cumplimiento de cada requisito de la norma, se determinó de la siguiente manera:

Tabla 6.

*Escala de calificación de cumplimiento de requisitos de la norma.*

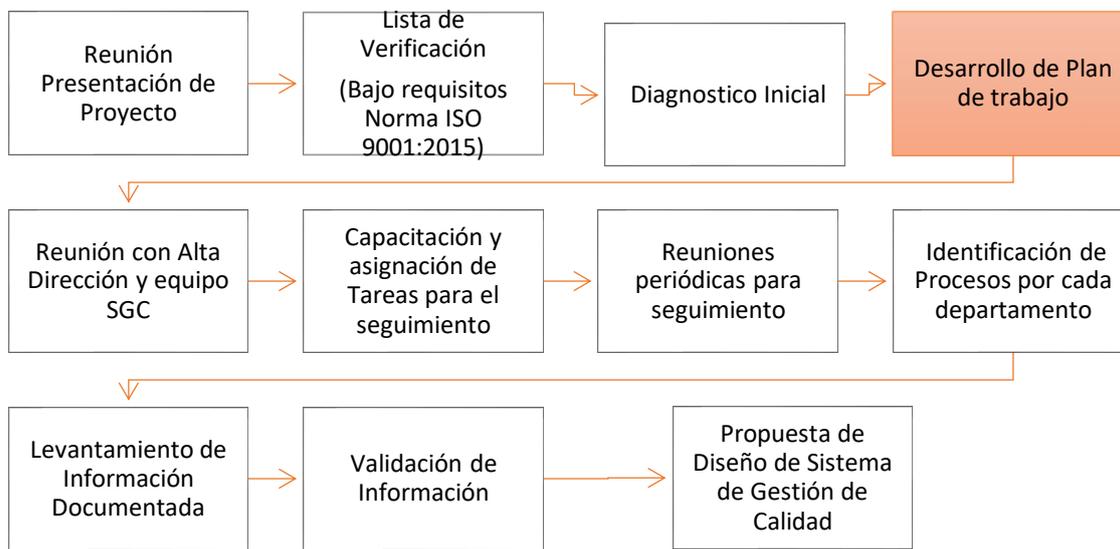
<b>Criterio</b>	<b>Calificación</b>
<b>Cumple</b>	1
<b>Parcialmente Cumple</b>	0,5
<b>No Cumple</b>	0

En la tabla 6 se observa el rango de calificación donde se consideraron los requisitos de la norma establecidos en la lista de verificación (Anexo 1), para la asignación de la calificación se tomó en cuenta el grado de cumplimiento de cada requisito mediante la auditoría interna, la cual dio como resultado el porcentaje global de cumplimiento de cada cláusula detectando los puntos más críticos en los que se debe dar prioridad.

### **3.4 Plan de Trabajo**

El plan de trabajo es un plan de acción que establece los parámetros y lineamientos que se van a desarrollar para la implementación del sistema de gestión de calidad, donde consta de actividades y fechas programadas con el fin de organizar y sistematizar la información para la correcta realización del trabajo. Este plan de trabajo se implementó de acuerdo a la evaluación inicial, ya que se conoció los puntos en los que se debe trabajar más y cuales solo se debe mejorar. La Alta Dirección de SIPIA S.A. dio la apertura a crear un equipo de trabajo, en donde se determinaron los encargados y las responsabilidades por cada departamento, al igual se generó un cronograma de actividades, el plan se desarrolló por fases y etapas, el cual fue sociabilizado con toda la organización.

El desarrollo del plan de trabajo se estableció de acuerdo a la necesidad de elaborar una planificación organizada de las actividades para la correcta implementación del sistema, donde conste de un orden y cumplimiento a las fechas estipuladas, con la finalidad de llegar a la propuesta del diseño de sistema de gestión de calidad, esto se elaboró por etapas como se puede observar en la figura 3.



*Figura 3.* Plan de trabajo por etapas del sistema de gestión de calidad

La planificación del proyecto se desarrolló por etapas la cuales parten desde la presentación inicial hasta llegar a la propuesta del diseño de sistema de gestión de calidad, teniendo relación entre cada etapa para así seguir con un orden claro de lo que se realizó, donde esta expresado de la siguiente manera:

- **Presentación:** reunión con la alta dirección para dar a conocer la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad.
- **Lista de verificación:** se realizó para conocer la situación inicial de la empresa.
- **Plan de trabajo:** se estableció para conocer las actividades y fechas para el desarrollo de la propuesta.
- **Capacitación:** se elaboró continuamente para que el personal conozca acerca de las ventajas de establecer un sistema de gestión de calidad.

- Reuniones: se realizó el seguimiento para el cumplimiento de cada actividad.
- **Información documentada:** se levantó la información necesaria para dar cumplimiento con la norma.
- **Propuesta:** cumpliendo con la planificación establecida se desarrolló el diseño de sistema de gestión de calidad.

### **3.5 Capacitación Sistema de Gestión de Calidad**

Es un proceso estratégico en el cual las organizaciones obtienen una ventaja competitiva, donde el personal adquiere conocimientos y habilidades específicas para el trabajo, lo que se busca es que el colaborador brinde un mejor aporte en las actividades designadas, siendo un proceso constante que ayude al desarrollo de la empresa y genere mayor productividad (Diaz Reynoso, 2013).

La capacitación se llevó a cabo mediante una reunión con la Gerencia de SIPIA S.A., en el cual se dio a conocer el plan de trabajo, el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y el alcance del mismo, el mismo que se dio a conocer al personal de la organización. El enfoque de la capacitación principalmente fue dar a conocer la importancia de implementar una Gestión de Calidad basada en procesos, se realizó un plan de capacitación constante, para así mejorar los conocimientos y que las tareas establecidas las cumplan con eficacia, evitando el retraso e impulsando al desarrollo de la organización.

### **3.6 Requerimientos Norma ISO 9001:2015 para información documentada.**

La norma ISO 9001:2015 determina los requisitos indispensables y necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad esto con la finalidad de demostrar que los productos y servicios que ofrece la empresa satisfagan los requerimientos del cliente, pretendiendo aumentar la satisfacción del consumidor

con la aplicación eficaz de los modelos de gestión por procesos, asegurando y mejorando la calidad de los productos que ofrece la empresa.

De acuerdo a lo expresado, la empresa SIPIA S.A. se acogió a los requisitos para la información documentada establecidos por la Norma ISO 9001:2015 para dar cumplimiento se llevó a cabo un análisis profundo de cada apartado de la norma, de acuerdo a la evaluación inicial se comprendió la necesidad de implementar un sistema enfocado a procesos donde se permita optimizar los recursos, estandarizar procesos administrativos y productivos y que la mejora sea continua. El análisis se dio de acuerdo a cada punto de la norma y de la siguiente manera:

Tabla 7.

*Cláusulas de la norma ISO 9001:2015 y relación con la empresa.*

<b>4. Contexto de la Organización</b>	
<b>4.1 Entender el contexto de la organización</b>	Se determinó la situación de SIPIA S.A., y como está posicionada interna y externamente revisando la información existente.
<b>4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	Se consideraron las partes interesadas más relevantes con las que cuenta SIPIA S.A., determinando los requisitos del mismo.
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>	Se determinó el alcance que tendrá la implementación del sistema y la aplicación en la organización.
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad</b>	Mediante un mapa de procesos se identificaron las interacciones entre departamentos, considerando de que la información documentada se debe mantener y mejorar constantemente.
<b>5. Liderazgo</b>	
<b>5.1.1 Generalidades</b>	Con la responsabilidad de la gerencia de SIPIA S.A., se establecieron la política y los objetivos de calidad, al igual

	de promover la mejora continua, con el compromiso de los involucrados.
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>	La importancia de cumplir con las necesidades del cliente es un reto importante para SIPIA S.A., donde se determinaron los requisitos cumpliendo con las normas de calidad, las partes legales, manteniendo la mejora.
<b>5.2 Política</b>	
<b>5.2.1 Desarrollo de la política de calidad</b>	De acuerdo a la política actual se revisó y mejoró, manteniendo los valores de la empresa.
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>	Durante las capacitaciones se dio a conocer la política a los colaboradores, estando disponible en carteleras informativas, en la web y en el software interno de la empresa.
<b>5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización</b>	La gerencia junto con el departamento de recursos humanos dio a conocer el organigrama de la empresa, en la cual se actualizó y se determinó un organigrama por departamentos.
<b>6. Planificación</b>	
<b>6.1 Acciones para abordar el riesgo y oportunidades</b>	Los riesgos y oportunidades se lograron identificar, para así poder actuar sobre cada uno sin que afecte al desarrollo de la empresa.
<b>6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos</b>	Los objetivos de calidad se actualizaron ya que no mostraban un alcance específico, medible y realista. Se determinó un tiempo establecido para su cumplimiento
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>	Los cambios que se realizaron dentro de SIPIA S.A., en función al sistema, fueron planificados y considerados por los encargados de cada departamento.
<b>7. Apoyo</b>	
<b>7.1 Recursos</b>	Se conoció que SIPIA S.A. cuenta con los recursos necesarios para la implementación del sistema, contando con la infraestructura, equipos y personal necesario para su desarrollo.

<b>7.2 Competencia</b>	Se determinó un trabajo por departamentos donde los encargados tenían la capacidad de desarrollar las actividades establecidas, siendo controladas.
<b>7.3 Toma de conciencia</b>	Con las capacitaciones se logró dar a conocer sobre la importancia del sistema y de implementar como una cultura organizacional, tomándolo con responsabilidad.
<b>7.4 Comunicación</b>	El equipo líder del sistema se encargó de comunicar la importancia, cambios y mejoras dentro de la organización.
<b>8. Operación</b>	
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	Se conocieron las operaciones que realiza SIPIA S.A., donde se determinó la información documentada necesaria para la planificación, control y acciones dentro del sistema
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>	Se tomó en cuenta qué requisitos se deben considerar de acuerdo a la elaboración de los productos y como se maneja con el cliente.
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>	Se determinó un procedimiento estandarizado para dicho punto, donde intervienen los departamentos involucrados con el proceso.
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>	Los productos externos suministrados por proveedores se conocieron y se determinó un control y un procedimiento de verificación para mejorar la calidad del producto final.
<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>	Se identificó la trazabilidad del producto donde se implementó un procedimiento por cada línea de producto, controlando cada proceso sin que afecte a la distribución final del producto.
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	SIPIA S.A. cuenta con un control de calidad, considerando que el producto final esté en condiciones adecuadas para su distribución, se desarrolló un procedimiento.
<b>8.7 Control de las salidas conformes</b>	Se recomendó desarrollar información documentada necesaria para indicar las acciones que se deben tomar cuando exista no conformidad en los productos.

<b>9. Evaluación del desempeño</b>	
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	Para la determinación de la eficacia del sistema se aconsejó implementar indicadores (KPI), para así cumplir con los requisitos del cliente manteniendo una mejora continua
<b>9.2 Auditoría Interna</b>	Se propuso realizar auditorías internas constantes y durante intervalos de tiempo con el fin de verificar que se esté cumpliendo con el Sistema de Gestión de Calidad
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>	La alta dirección se debe comprometer con la implementación del sistema, siendo este controlado y revisado durante un tiempo específico, se sugirió que sea por un año.
<b>10. Mejora</b>	
<b>10.1 Generalidades</b>	Para el cumplimiento de los requisitos del cliente SIPIA S.A. debe implementar acciones de mejora, así evitando efectos no deseados.
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>	Conocer la raíz de los problemas generados es primordial para poder corregir y evitar la no conformidad d ellos productos. SIPIA S.A., debe implementar un plan de acción correctiva.
<b>10.3 Mejora Continua</b>	De acuerdo a lo sugerido e implementado, el sistema se debe mantener y mejorar, corrigiendo errores y primordialmente satisfaciendo las necesidades de los que consumes productos SNOB.

## 4. RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1 Análisis de la Situación Inicial de SIPIA S.A.

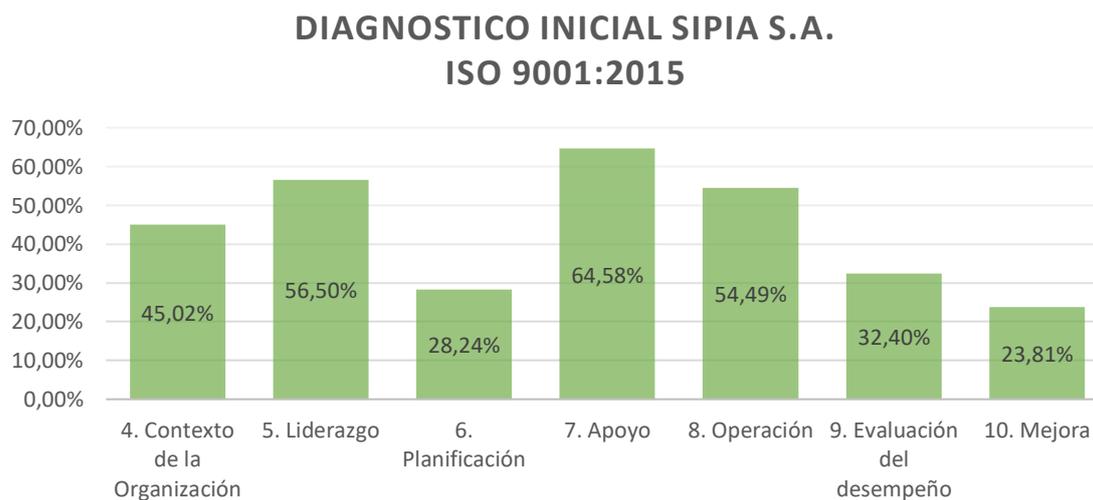
SIPIA S.A., en su estructura organizacional cuenta con 17 departamentos, cada uno distribuido por un responsable (coordinador / jefe) y colaboradores de área (asistentes) que se encargan del manejo y operación del mismo. Para la propuesta de diseño se determinó trabajar con el responsable de cada

departamento, con la finalidad de que lidere el proceso y el sistema de gestión de calidad se pueda establecer.

La metodología utilizada para conocer la situación inicial de SIPIA S.A. fue la recolección de datos e información, estos fueron obtenidos mediante la participación de los líderes de cada departamento, se realizó con una lista de verificación basada en los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015, pretendiendo elaborar una verificación del cumplimiento del sistema de gestión de calidad dentro de la empresa.

#### 4.1.1 Resultados del diagnóstico inicial de SIPIA S.A. mediante la lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2015

Se usó una lista de verificación que se puede apreciar en el Anexo 1, el mismo que fue dirigido hacia los responsables de cada departamento donde nos mostró la situación actual de la empresa, evidenciándose en los siguientes resultados:



*Figura 4.* Resultados del diagnóstico inicial de la empresa SIPIA S.A.

Para la realización de la lista de verificación se tomaron en cuenta los apartados de la norma ISO 9001:2015 en su totalidad, siendo consideradas como preguntas hacia los involucrados, en la figura 4 se puede evidenciar el porcentaje

de cumplimiento de los requisitos para el cumplimiento sistema de gestión de calidad.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico inicial de la empresa SIPIA S.A. mediante la lista de verificación bajo requisitos de la norma ISO 9001:2015 y considerando la calificación obtenida en el rango de prioridad, el porcentaje global de cumplimiento fue del 43,58%, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 8.

*Resultado global del diagnóstico inicial de la empresa SIPIA S.A.*

<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>	
<b>REQUISITOS</b>	<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>
<b>4. Contexto de la Organización</b>	45,02%
<b>5. Liderazgo</b>	56,50%
<b>6. Planificación</b>	28,24%
<b>7. Apoyo</b>	64,58%
<b>8. Operación</b>	54,49%
<b>9. Evaluación del desempeño</b>	32,40%
<b>10. Mejora</b>	23,81%
<b>TOTAL</b>	<b>43,58%</b>

El cumplimiento del sistema de gestión de calidad de SIPIA S.A en relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se pudo verificar en los resultados obtenidos de la lista de verificación como se puede apreciar en la figura 4 y de acuerdo a esta se determinó por cada apartado el siguiente análisis:

Tabla 9.

*Porcentaje de cumplimiento del apartado 4 contexto de la organización.*

<b>4. Contexto de la Organización</b>	
Cumple	<b>45,02%</b>
No Cumple	<b>54,98%</b>
Total	<b>100%</b>

En la tabla 9 se evidencia un cumplimiento del 45,02% para el apartado 4. La organización tiene definido las cuestiones internas y externas, sus procesos y el entorno legal, sin embargo, no las ha actualizado perdiendo el sentido de la dirección estratégica y el propósito de la empresa, es importante recalcar que no se mantiene el alcance del sistema como información documentada.

Tabla 10.

*Porcentaje de cumplimiento del apartado 5 Liderazgo.*

<b>5. Liderazgo</b>	
Cumple	<b>56,50%</b>
No Cumple	<b>43,50%</b>
Total	<b>100%</b>

En la tabla 10 se evidencia un cumplimiento del 56,50% para el apartado 5, determinando que la empresa pese a que cuenta con una política de calidad no se encuentra actualizada y socializada con el personal, no se registran evidencias de reuniones o capacitaciones acerca del sistema de gestión de calidad, las funciones de los colaboradores no son específicas para el puesto de trabajo, evidenciando una falta de relación y de organización entre departamentos.

Tabla 11.

*Porcentaje de cumplimiento del apartado 6 Planificación.*

<b>6. Planificación</b>	
Cumple	<b>28,24%</b>
No Cumple	<b>71,76%</b>
Total	<b>100%</b>

En la tabla 11 se evidencia un cumplimiento del 28,24% para el apartado 6, determinando que la empresa no ha identificado sus riesgos y oportunidades por lo tanto no se existen acciones que aborden los mismos considerando un problema para el manejo del sistema de gestión de calidad. En los objetivos de calidad no se consideran tiempos, recursos y responsables lo cual no se enfocan en los propósitos y estrategias que la empresa se plantea.

Tabla 12.

*Porcentaje de cumplimiento del apartado 7 Apoyo.*

<b>7. Apoyo</b>	
Cumple	<b>64,58%</b>
No Cumple	<b>35,42%</b>
Total	<b>100%</b>

En la tabla 12 se evidencia un cumplimiento del 64,58% para el apartado 7 de la norma, determinando que la empresa no cuenta con los recursos necesarios para asegurar que la operación pueda generar productos que sean conformes a los requisitos. Existe información documentada donde consta y proporciona los recursos de seguimiento y medición de la conformidad de los productos sin embargo esta no ha sido actualizada durante 4 años. Se evidencia la existencia de archivos con respecto al control, manejo y distribución de la información documentada, la cual se encuentra sin formatos e incompleta.

Tabla 13.

*Porcentaje de cumplimiento del apartado 8 Operación.*

<b>8. Operación</b>	
Cumple	<b>54,49%</b>
No Cumple	<b>45,51%</b>
Total	<b>100%</b>

En la tabla 13 se evidencia un cumplimiento del 54,49% para el apartado 8 de la norma, determinando que la empresa no cuenta con información documentada respecto al diseño y desarrollo de productos donde se identifique el proceso en el cual se identificó que existe problemas de comunicación entre departamentos involucrados. La información documentada existente de acuerdo al manejo de operaciones, requisitos de productos y servicios, cambios y manejo de no conformidades no se encuentra actualizada, por lo que dificulta las actividades en el área operacional de la empresa.

Tabla 14.

*Porcentaje de cumplimiento del apartado 9 Evaluación del desempeño.*

<b>9. Evaluación del desempeño</b>	
Cumple	<b>32,40%</b>
No Cumple	<b>67,60%</b>
Total	<b>100%</b>

En la tabla 14 se evidencia un cumplimiento del 32,40% para el apartado 9 de la norma, determinando que la empresa no cuenta con un seguimiento, medición y evaluación de la satisfacción del cliente. SIPIA S.A. no realiza auditorías internas donde se verifique el cumplimiento del sistema de gestión de calidad, no se lleva a cabo un plan o cronograma de revisiones por la dirección al igual que no existe información documentada que respalde las actividades desarrolladas por la alta dirección para el soporte del sistema.

Tabla 15.

*Porcentaje de cumplimiento del apartado 10 Mejora.*

<b>10. Mejora</b>	
Cumple	<b>23,81%</b>
No Cumple	<b>76,19%</b>
Total	<b>100%</b>

En la tabla 13 se evidencia un cumplimiento del 23,81% para el apartado 10 de la norma, determinando que la empresa no determina la mejora continua y su análisis, al no establecer de manera eficaz los indicadores y el seguimiento de los mismos no cuenta con un plan de acciones correctivas por lo tanto no existe información documentada donde verifique el cumplimiento de las decisiones realizadas en las no conformidades de los productos.

#### **4.2 Desarrollo del plan de trabajo**

El plan de trabajo para el desarrollo de la propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa SIPIA S.A., fue realizada debido a que esta herramienta permitió ordenar y relacionar las actividades entre los departamentos involucrados. En la planificación se propuso un cronograma donde se designaron los responsables de cada actividad marcando objetivos y metas para determinado proceso el cual se puede visualizar en el Anexo 2, el presente plan consta con una validez en un cierto periodo de tiempo para que las actividades que se propusieron sean cumplidas antes de la fecha límite propuesta.

De acuerdo a lo dicho, el plan de trabajo se determinó que se lo realice en cinco fases con diferentes rangos de tiempo como se puede visualizar en la figura 5, las cuales fueron:

- Fase 1: Preparación del sistema de gestión de calidad.
- Fase 2: Comprensión de los procesos de la empresa.
- Fase 3: Recopilación y levantamiento de información documentada.

- Fase 4: Implementación del sistema de gestión de calidad.
- Fase 5: Resultados.

PLAN DE TRABAJO					
Tareas	Duración (Días)	Fecha INICIO	Fecha FINAL	Responsable	Notas
<b>FASE 1 Preparación</b>					
Total	162	20/5/2019	28/10/2019	Responsable	Notas
Preparación	2	20/5/2019	21/5/2019	Procesos	
Responsables de tareas	6	22/5/2019	27/5/2019	Procesos	
Cronograma de actividades	3	28/5/2019	30/5/2019	Procesos	
Capacitar e Implementar	1	28/10/2019	28/10/2019	Procesos	
<b>FASE 2 Comprensión del Proceso</b>					
Total	114	29/10/2019	19/2/2020	Responsable	Notas
Reunión Introducción	1	29/10/2019	29/10/2019	Procesos	
Identificación Macro Procesos	15	30/10/2019	13/11/2019	Procesos	
Reunión 1	1	13/11/2019	13/11/2019	Procesos	
Información documentada por proceso	15	13/11/2019	27/11/2019	Procesos	
Reunión 2	63	19/12/2019	19/2/2020	Procesos	
Levantamiento Información Documentada	45	6/1/2020	19/2/2020	Procesos	
Reunión 3	1	20/2/2020	20/2/2020	Procesos	
<b>FASE 3 Recopilación Información Documentada</b>					
Total	32	2/3/2020	2/4/2020	Responsable	Notas
Plan de Trabajo	3	2/3/2020	4/3/2020	Procesos	
Presentación Plan	1	4/3/2020	4/3/2020	Procesos	
Reunión periodica con departamentos	29	5/3/2020	2/4/2020	Procesos	
Levantamiento Información Documentada	29	5/3/2020	2/4/2020	Procesos	
Indicadores de Gestión	8	9/3/2020	16/3/2020	Procesos	
Medir en base a indicadores	22	12/3/2020	2/4/2020	Procesos	
Reunión 4	1	19/3/2020	19/3/2020	Procesos	
<b>FASE 4 Implementación SGC</b>					
Total	31	6/7/2020	5/8/2020	Responsable	Notas
Implementación del SGC	31	6/7/2020	5/8/2020	Procesos	Tareas por determinar
<b>FASE 5 Resultados</b>					
Total	56	11/6/2020	5/8/2020	Responsable	Notas
Conclusiones	56	11/6/2020	5/8/2020	Procesos	Evaluación por confirmar
Resultados	55	12/6/2020	5/8/2020	Procesos	
<b>RESUMEN</b>					
Fecha INICIO 20/5/2019		TOTAL días:		395	
Fecha Fin 5/8/2020					
TAREAS	DURACIÓN (días)	INICIO	FINAL	NOTAS	
<b>FASE 1 Preparación</b>					
Total	162	20/5/2019	28/10/2019		
<b>FASE 2 Comprensión del Proceso</b>					
Total	114	29/10/2019	19/2/2020		
<b>FASE 3 Recopilación Información Documentada</b>					
Total	32	2/3/2020	2/4/2020		
<b>FASE 4 Implementación SGC</b>					
Total	31	6/7/2020	5/8/2020		
<b>FASE 5 Resultados</b>					
Total	56	11/6/2020	5/8/2020		

Figura 5. Cronograma de trabajo del sistema de gestión de calidad en SIPIA S.A.

Como se puede observar en la figura 5 se encuentran las actividades a realizar, las fechas límites en las que se deben desarrollar cada una de ellas y el total de días de duración del proyecto de sistema de gestión de calidad. El plan de trabajo se socializó con la alta dirección de la empresa la cual mediante revisión y cambios aprobó y se determinó que el área de procesos es encargada de la verificación y cumplimiento del mismo.

PROPUESTA  
DISEÑO SISTEMA DE  
GESTIÓN DE  
CALIDAD BAJO LA  
NORMA ISO  
9001:2015 - SIPIA  
S.A.

QUITO – ECUADOR

2020



**SIPIA S.A.**

### **4.3 Propuesta y análisis de diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para SIPIA S.A.A**

La propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad se basó principalmente en la situación actual de SIPIA S.A. y de cómo está posicionada en relación a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, frente a estos resultados se tomó acciones que aborden en primera instancia a las necesidades de la organización, donde se planifique, controle, verifique y mejore el manejo de los procesos en cada departamento, es por esto que se realizó el siguiente modelo de sistema en la que la empresa puede optar por aplicarlo para una posible certificación, al cumplir cada punto de la norma quedo establecido lo siguiente:

## **4.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.4.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

#### **4.4.1.1 Matriz y análisis FODA**

El contexto de la organización se determinó en conjunto con la alta dirección, lo que llevo a creación de la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). En la tabla 15 se observa la matriz FODA donde se determinaron los factores internos y externos de la organización, la cual se asignó una calificación de 1 a 5 a cada uno de los factores dependiendo de su importancia, siendo 1 el valor insignificante y 5 el valor más alto, en la tabla 14 se puede apreciar el rango de la calificación según su importancia y relevancia dentro de la matriz.

Tabla 16.

Rango de calificación para matriz FODA.

Criterio (Importancia)	Calificación
Insignificante	1
Baja	2
Media	3
Moderada	4
Alta	5

Tabla 17.

Matriz FODA

MATRIZ FODA							
FACTORES INTERNOS				FACTORES EXTERNOS			
FORTALEZAS		DEBILIDADES		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
Conocimiento del mercado de conservas	5	Reprocesos en los productos	5	Tendencia del gobierno para favorecer la producción local	5	Nuevos competidores	3
Disponibilidad y flexibilidad de stock local, debido al inventario de MP	5	No cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad	5	Ampliación en otros segmentos de mercado	2	Aumento de precios de materias primas e insumos	4
Alianzas estratégicas para brindar una solución integral a los clientes	3	Comunicación interdepartamental	4	Desarrollo de productos para la tendencia de productos naturales	3	Decisiones comerciales gubernamentales	2
Cuenta con recursos financieros	4	Alta rotación del personal	5	Participación en ferias de alimentos	4	Perder competitividad en el mercado	5
Características especiales del producto que se oferta	4	Falta de capacitación al personal de SIPIA	4	Alta demanda de productos en conservas.	5	Regulación en insumos controlados	4
26%	21	28%	23	23%	19	22%	18

Tabla 18.

*Sumatoria y porcentajes de factores según su importancia.*

<b>ANÁLISIS MATRIZ FODA</b>			
<b>Factores Internos</b>	Fortalezas	21	26%
	Debilidades	23	28%
<b>Factores Externos</b>	Oportunidades	19	23%
	Amenazas	18	22%
<b>TOTAL</b>		81	100%

En la Tabla 17 se puede apreciar las consideraciones que se tomaron en cuenta para cada factor de acuerdo al contexto de SIPIA S.A., se determinó relacionar los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) para así comprender el alto grado de potencialidad o de vulnerabilidad que puede presentar la empresa frente a los factores mencionados como se puede apreciar en la tabla 19.

En la tabla 18 se puede apreciar el resumen de la sumatoria de los términos de la matriz FODA considerando su grado de importancia entre factores, donde se obtuvo el porcentaje de cada uno en relación al total (81).

Tabla 19.

*Potencialidad y vulnerabilidad de los factores frente a la matriz FODA.*

	<b>Potencial</b>		<b>Vulnerable</b>	
<b>Factores Internos</b>	Fortalezas	26%	Debilidades	29%
	Oportunidades	23%	Amenazas	22%
<b>Total</b>	49%		51%	

Como se observa en la tabla 17, en el grado potencial se obtuvo un porcentaje del 49% y en el grado vulnerable un 51%, lo que determino que SIPIA S.A. encuentra un balance entre sus factores internos y externos, de acuerdo a esto

se sugiere que la empresa genere objetivos estratégicos donde aumente su grado potencial abordando los riesgos existentes para que el grado vulnerable baje y el impacto sea menor sin afectar a las necesidades de la empresa, cumpliendo los requisitos que el sistema requiere.

#### 4.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

SIPIA S.A., identificó a las partes interesadas pertinentes las cuales son grupos de interés (personas u organizaciones) donde se determinó el compromiso que tiene la empresa para dar cumplimiento a sus necesidades y expectativas, se realizó una matriz donde se encuentran las partes interesadas de la organización como se puede apreciar en la tabla 20.

Tabla 20.

*Matriz requisitos de las partes interesadas pertinentes.*

MATRIZ DE REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS SIPIA S.A.				
PARTE INTERESADA	NECESIDAD / EXPECTATIVA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
<b>Directorio</b>	Crecimiento de la empresa	Anual	Gerente General	90%
	Costo / Beneficio			
	Productividad de la empresa			
	Rentabilidad			
<b>Cientes</b>	Disponibilidad de producto (a tiempo y calidad)	Continuo	Comercial, Marketing, Ventas	80%
	Crédito para compra			
	Estabilidad de precio			
	Productos de Calidad			
	Pronta atención ante un reclamo			
<b>Empleados</b>	Estabilidad laboral	Anual		70%

<b>MATRIZ DE REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS SIPIA S.A.</b>				
<b>PARTE INTERESADA</b>	<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
	Puntualidad en los pagos	Mensual	Talento Humano	
	Recursos de trabajo	Continuo		
	Solución de conflictos			
	Adecuado ambiente de trabajo			
	Capacitaciones			
<b>Proveedores</b>	Proyección de consumo	Mensual	Compras, Comercio Exterior	90%
	Crecimiento de ventas en el mercado			
	Planificación para confirmación de pedidos	Semanal		
	Pago a tiempo	Anual		
	Relaciones a largo plazo			
<b>Legal</b>	Cumplimiento de la legislación y normativas vigentes	Anual	Gerencia, Calidad, Talento Humano	100%
	Permisos de funcionamiento			
	Afiliación a empleados (IESS)	Mensual		
	Manejo de insumos controlados	Mensual		

En la tabla 20 se puede apreciar la identificación de las partes interesadas que la empresa considera pertinentes y con las cuales se maneja para sus operaciones, de cada parte interesada se determinó las necesidades y expectativas, la frecuencia con las que cada departamento tiene contacto para prestación de servicios, los departamentos encargados y como se interrelacionan y el porcentaje de cumplimiento que se tiene con cada parte

interesada, con esto se puede tener una visión de cómo se maneja SIPIA S.A., y cómo influyen para la satisfacción de cada uno de las partes.

De acuerdo a lo mencionado, para el manejo de las operaciones y el cumplimiento con las necesidades de las partes interesadas, SIPIA S.A., se encuentra en la obligación de cumplir con los reglamentos y leyes establecidas para el funcionamiento de la empresa de acuerdo a las normativas vigentes, es por esto que se ha desarrollado una matriz de requisitos legales como se puede apreciar en la tabla 21, donde consta todos los establecimientos donde la empresa debe declarar para su correcto manejo y funcionamiento.

Tabla 21.

*Matriz de requisitos legales de SIPIA S.A.*

Requisito	Frecuencia	Ente emisor	Responsable
LUAE - Pago patente municipal - Pago predio	Anual	Municipio	Coordinador de Seguridad, Salud y Ambiente
Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura	Anual	Ministerio de Salud Publica	Asuntos regulatorios
Certificado Sustancias y Cupos Autorizados	Anual	Ministerio del Interior	Asuntos regulatorios
REGISTRO MARCA	Cada registro	IEPI	Marketing
RUC	Anual	SRI	Finanzas

Requisito	Frecuencia	Ente emisor	Responsable
Certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias - Anexos - Declaraciones - Balances	Mensual	SRI	Finanzas
Certificado de cumplimiento de obligaciones societarias - Balances - Composición societaria	Mensual	Superintendencia de Compañías	Finanzas
Afiliación IESS	Mensual / Anual	IESS	Coordinador de RRHH
Reglamento Interno	4 años / Actualización	Ministerio del trabajo	Coordinador de RRHH
Registro Ambiental	4 años	Secretaría del ambiente	Coordinador de Seguridad, Salud y Ambiente
Reglamento Interno de Higiene y Seguridad	Dos años	Ministerio del trabajo	Coordinador de Seguridad, Salud y Ambiente
Conformación de Comités de seguridad	Anual	Ministerio del trabajo	Coordinador de Seguridad, Salud y Ambiente
Licenciamiento software	Anual	Microsoft	Analista de infraestructura

#### **4.4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad**

SIPIA S.A., como parte de su estrategia ha determinado el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de brindar productos y servicios de calidad, donde las operaciones de la empresa sean planificadas, controladas y mejoradas, así para generar un impacto positivo dentro del mercado nacional, tomando en cuenta que dicho sistema se reflejara como una ventaja hacia la competencia y se creara confiabilidad en los procesos, productos marca SNOB y en la empresa en general.

De esta manera el alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa SIPIA S.A. comprende en la elaboración y comercialización de conservas de frutas, legumbres, hortalizas, tubérculos, raíces y oleaginosas, donde sus actividades operan en la planta de producción ubicada en Puembo, al igual se considera los centros de distribución ubicados en Pifo y Guayaquil.

#### **4.4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.**

Para el desarrollo del sistema de gestión de calidad se identificaron los procesos de la organización mediante un análisis en el cual se conocieron las operaciones que se desarrollan en SIPIA S.A. y las interrelaciones que tienen entre sí, de acuerdo a esto se determinaron los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo los cuales son los siguientes:

Estratégicos:

- Gerencia General.
- Planificación y Operaciones
- Procesos

Operacionales:

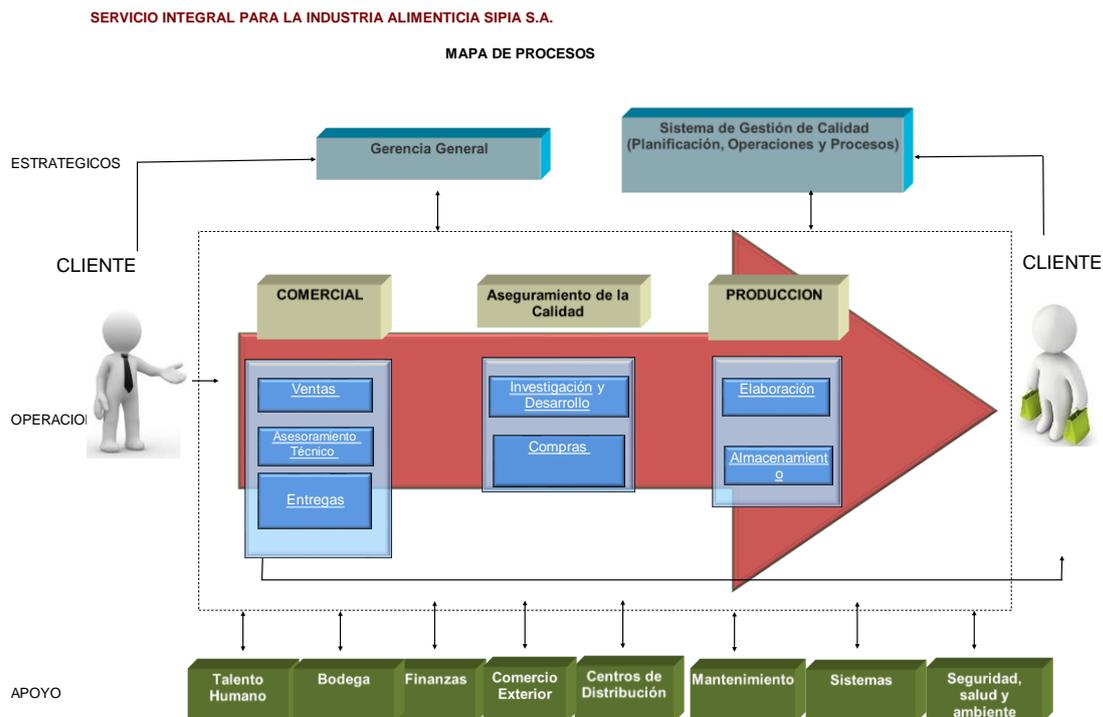
- Comercial
- Aseguramiento de la Calidad
- Producción

- Investigación y Desarrollo
- Compras
- Ventas

Apoyo:

- Talento Humano
- Bodega
- Finanzas
- Comercio Exterior
- Centros de Distribución
- Mantenimiento
- Sistemas
- Seguridad y Salud Ocupacional

Según lo descrito se mencionan los procesos que se desarrollan dentro de SIPIA S.A. para conocer la relación que existen entre ellos se estableció un mapa de procesos con la finalidad de estandarizar y conectar las operaciones logrando así cumplir con productos que satisfagan las necesidades del consumidor como se puede observar en la figura 6 se encuentra establecido el mapa en el cual se encuentran los procesos estratégicos que influyen en la planificación y control de la empresa buscando la mejora y cumplimiento de objetivos; los procesos de operaciones son los encargados del desarrollo de los productos y la conformidad de los mismos y los procesos de apoyo son de soporte hacia los demás con la finalidad de cumplir con la salida y el funcionamiento de la organización.



*Figura 6.* Mapa de procesos SIPIA S.A.

SIPIA S.A. logró identificar los procesos dentro de su organización y la relación entre ellos es por esto que, para el cumplimiento y el conocimiento a detalle de cada proceso y su manejo operacional, se realizó la caracterización de procesos con el objetivo de conocer las actividades que se desarrollan en cada departamento, se determinó que el responsable de cada departamento es el encargado de la identificación y caracterización de su proceso completando la matriz establecida. Para medir el desempeño se emplearon indicadores de gestión con la finalidad de tomar acciones frente a los riesgos, mejorando y controlando el sistema de gestión de calidad, la caracterización mencionada se debe cumplir de acuerdo al formato desarrollado, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 22.

Formato caracterización de procesos.

		Código: SEG - F45		
		Revisión: 03		
		Vigencia: 26/06/2020		
		Página: 1 de 1		
<b>REGISTRO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS - SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
<b>1. NOMBRE DEL PROCESO</b>				
<b>2. CÓDIGO MAPA DE PROCESOS</b>				
<b>3. RESPONSABLE</b>				
<b>4. OBJETIVO</b>				
<b>5. REQUISITOS LEGALES / NORMAS</b>				
<b>PROCESOS ANTERIORES</b>	<b>6. ENTRADAS</b>	<b>7. ACTIVIDADES</b>	<b>8. SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR</b>
<b>9. DOCUMENTOS</b>		<b>10. RECURSOS</b>	<b>11. RESPONSABLES</b>	
<b>12. INDICADORES</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de control</b>	<b>Valor meta</b>

En la tabla 22 se puede observar el formato de caracterización de procesos establecida la cual cada proceso debe identificar los elementos y condiciones con las que se desarrolla las actividades dando cumplimiento al mismo, para completar cada elemento de la matriz se consideró explicar detalladamente lo que debe incluir, propuesto de la siguiente manera:

- **Título:** se debe incluir la caracterización del proceso al cual va a identificar seguido del sistema a que corresponde (Sistema de Gestión de Calidad).

- **Nombre del proceso:** proceso al que pertenece la caracterización.
- **Código mapa de procesos:** cada proceso está identificado y ordenado numéricamente por la cual en este apartado debe incluir el número correspondiente al proceso.
- **Responsable:** la persona encargada del proceso de acuerdo a su cargo en la empresa (No incluir nombre).
- **Objetivo:** lo que se pretende lograr en el proceso y de qué manera se va a obtener.
- **Requisitos legales:** las leyes con las que se debe regir el proceso para el cumplimiento de los objetivos.
- **Procesos anteriores:** son los procesos por los cuales se empieza a desarrollar y relacionarse las actividades.
- **Entradas:** es toda la información, insumos y recursos necesarios para correcta realización del proceso.
- **Actividades:** es la manera y como se va a desarrollar el proceso con el fin de lograr las salidas requeridas, cumpliendo el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar).
- **Salidas:** es todo lo propuesto y conseguido que se obtiene de acuerdo al desarrollo de todo el proceso.
- **Proceso posterior:** es el proceso al cual debe seguir para el cumplimiento de toda la actividad, dando continuidad a la misma.
- **Documentos:** son todos los registros, fichas, manuales y procedimientos que se debe regir el proceso para dejar como evidencia el desarrollo del mismo.
- **Recursos:** son todas las herramientas necesarias con las cuales se puede desarrollar las actividades de manera adecuada.
- **Responsables:** son todas las personas encargas del cumplimiento y desarrollo de todas las actividades del proceso.
- **Indicadores:** son valores que se establecen para medir el cumplimiento de cada actividad y de esta manera controlar y medir el desarrollo del proceso de una manera eficaz.

## **4.5 LIDERAZGO**

### **4.5.1 Liderazgo y Compromiso**

La alta dirección de SIPIA S.A. estableció junto al departamento encargado del sistema de gestión de calidad el compromiso de mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad de manera eficaz, es por esto que se determinaron las siguientes estrategias para el cumplimiento:

- La comunicación a la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, generando un compromiso en el colaborador de mantener la calidad de los productos.
- La implementación de objetivos y políticas de calidad para lograr el cumplimiento de las necesidades de la empresa.
- La capacitación continua del sistema de gestión de calidad.
- La proporción de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- Rendición de cuentas por parte de la Alta Dirección.

### **4.5.2 Política**

La política de calidad de SIPIA S.A. se desarrolló con el propósito de abarcar las necesidades y requerimiento de la organización, la política propuesta fue revisada y aprobada por la alta dirección con el compromiso de mantener como información documentada y que sea socializada con los colaboradores de la empresa con la finalidad de que se involucren en el mejoramiento y crecimiento de la empresa, la política de calidad es la siguiente:

“Elaborar y comercializar Conservas Alimenticias Inocuas, Nutritivas y de Calidad. Contamos con el compromiso de la Dirección facilitando los recursos necesarios para la aplicación de los sistemas de gestión enfocados a:

- Precautelar la salud de sus consumidores
- Satisfacer las necesidades de sus clientes
- Brindar seguridad y bienestar a sus colaboradores
- Cuidar el medio Ambiente, y motivación permanente para la mejora continua”.

Elaborar y comercializar Conservas Alimenticias Inocuas, Nutritivas y de Calidad. Contamos con el compromiso de la Dirección facilitando los recursos necesarios para la aplicación de los sistemas de gestión enfocados a:

- Precautelar la salud de sus consumidores
- Satisfacer las necesidades de sus clientes
- Brindar seguridad y bienestar a sus colaboradores
- Cuidar el medio Ambiente, y motivación permanente para la mejora continua”.

La Política de Calidad es analizada en las reuniones de Revisión por la Dirección. La Política de Calidad provee la base para el establecimiento de los Objetivos de Calidad.

#### **4.5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.**

SIPIA S.A. determina la estructura organizacional de manera jerárquica, para esto se realizó la actualización del organigrama de la empresa identificando los niveles y roles de cada empleado de acuerdo a su perfil de cargo, de acuerdo a esto y al desarrollo estructural se decretó como una organización funcional, esto se puede observar en las figuras 7 – 17 donde se muestra el organigrama por departamento de la siguiente manera:

### ORGANIGRAMA ÁREA DE GERENCIA

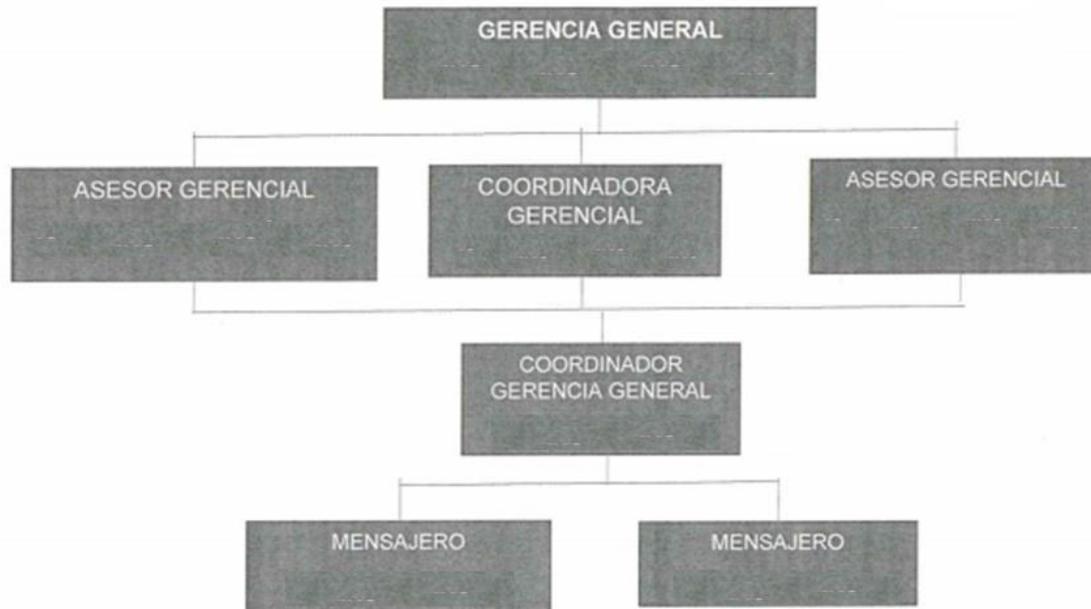


Figura 7. Organigrama del departamento de gerencia.

### ORGANIGRAMA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



Figura 8. Organigrama del departamento de recursos humanos.

## ORGANIGRAMA ÁREA FINANCIERA

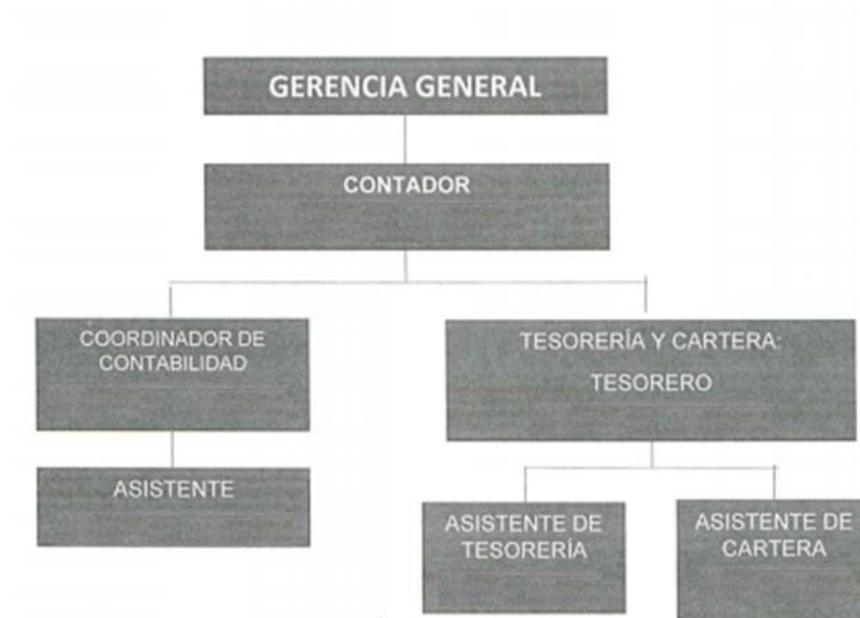


Figura 9. Organigrama del departamento de finanzas.

## ORGANIGRAMA ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR

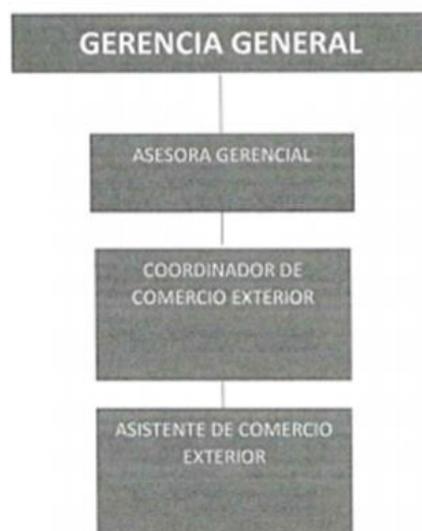


Figura 10. Organigrama del departamento de comercio exterior.



Figura 11. Organigrama de los departamentos de planificación, compras y costos.

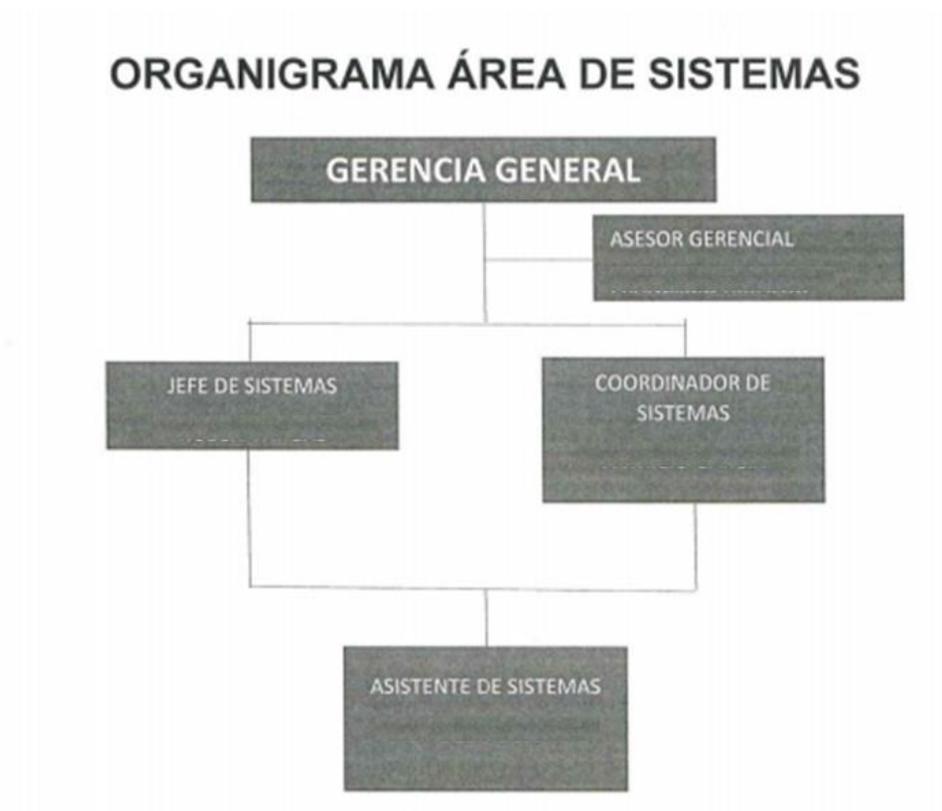


Figura 12. Organigrama del departamento de sistemas.



Figura 13. Organigrama del departamento comercial.

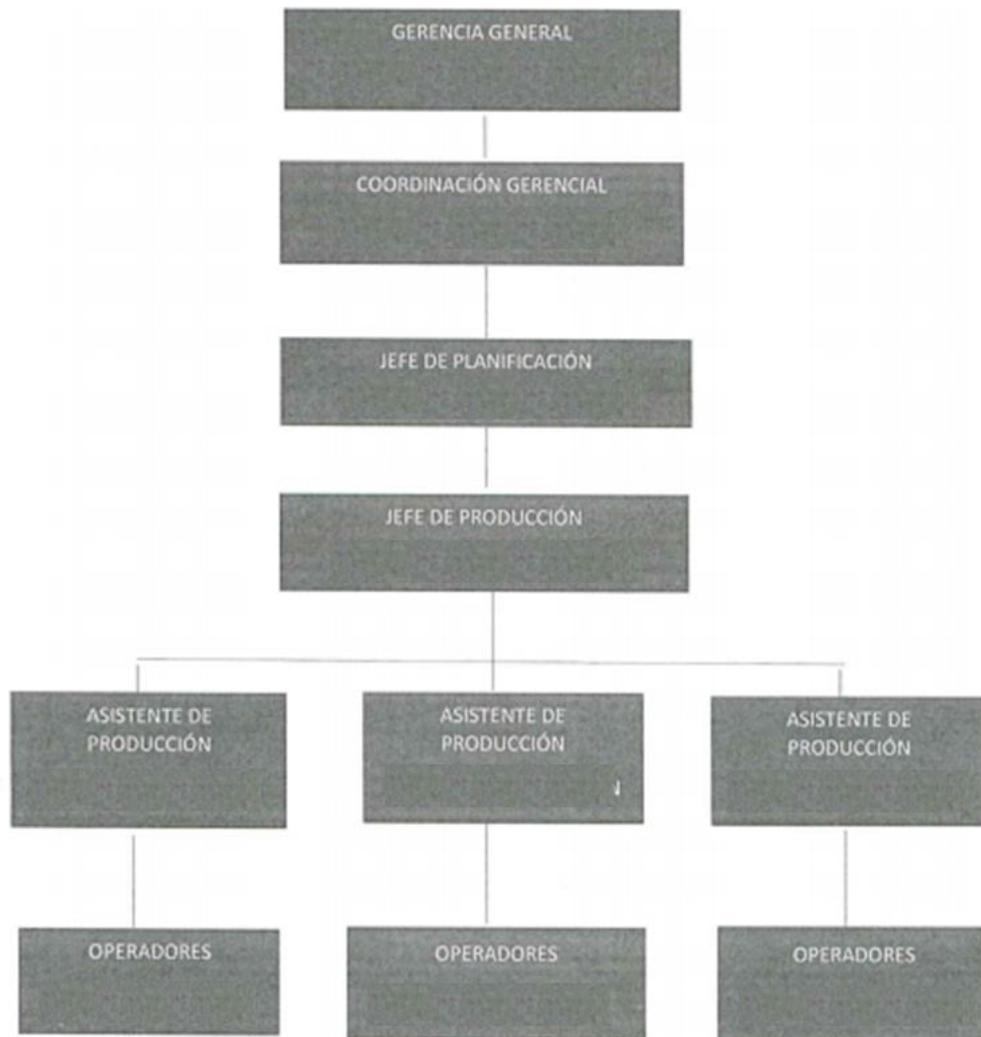


Figura 14. Organigrama del departamento de producción.

## ORGANIGRAMA AREA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

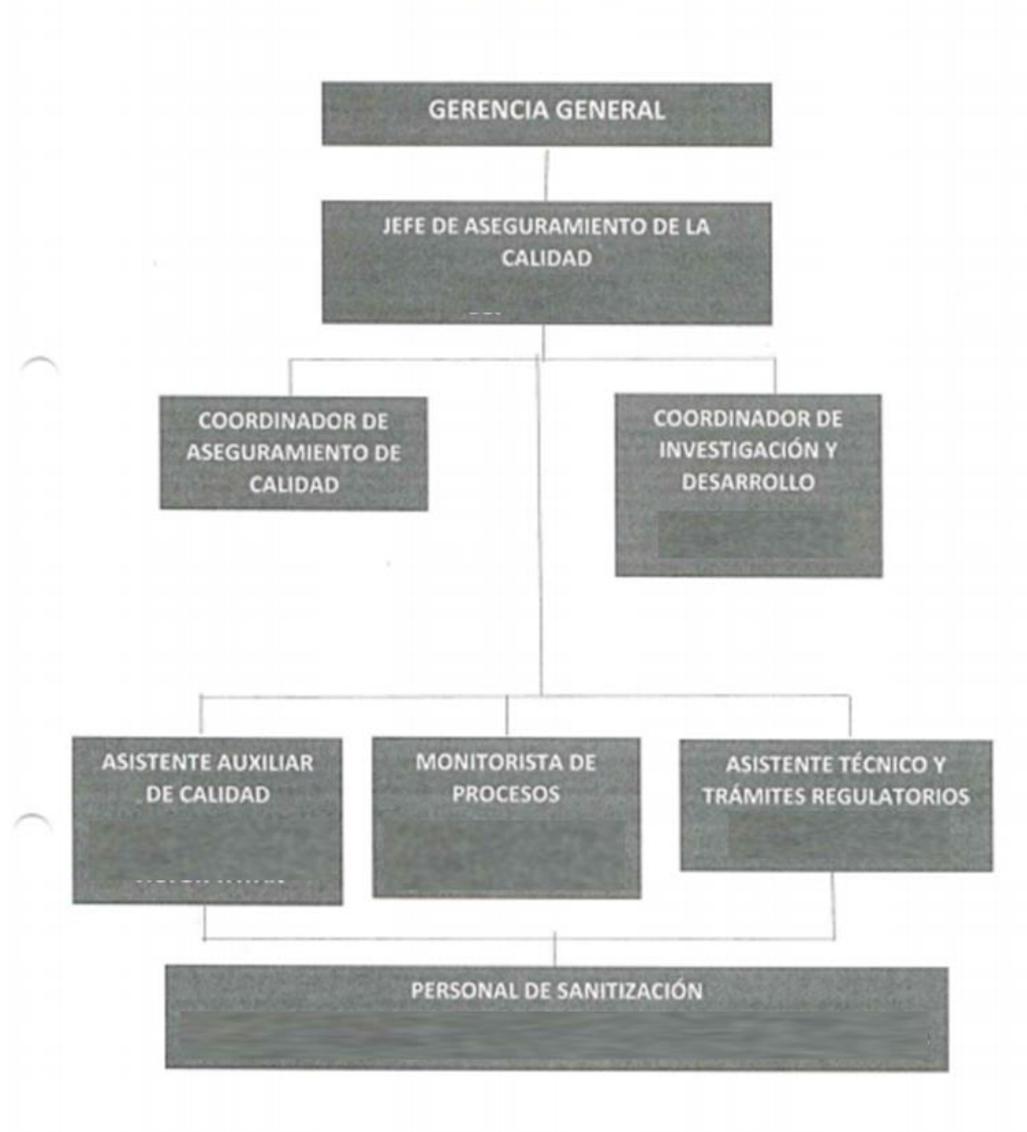


Figura 15. Organigrama del departamento de calidad.

## ORGANIGRAMA AREA DE BODEGAS



Figura 16. Organigrama del departamento de bodega.

## ORGANIGRAMA ÁREA DE MANTENIMIENTO



Figura 17. Organigrama del departamento de mantenimiento.

La alta dirección junto con el departamento de talento humano estipula las responsabilidades que tiene cada colaborador de acuerdo a su cargo, se estableció la actualización del formato de perfil de cargo en donde consta las actividades, roles y funciones que debe cumplir cada colaborador (Anexo 3). Cada trabajador debe conocer y cumplir con las responsabilidades designadas para cada actividad para esto se debe realizar un seguimiento y evaluación

logrando así entender la importancia que tiene el recurso humano dentro de la empresa.

## 4.6 PLANIFICACIÓN

### 4.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

SIPIA S.A. identificó los riesgos y oportunidades a través del análisis de la matriz FODA descrita en la tabla 17, en la cual indico que los factores internos y externos fueron considerados como objetivos estratégicos y operativos con la finalidad de cumplir con las necesidades de las partes interesadas. La organización consideró analizar y evaluar los riesgos determinando planes de acción para controlarlos, lo cual se desarrolló una matriz de riesgos que se puede apreciar el formato en la figura 18 y que se puede observar en el Anexo 4.

 <b>SIPIA S.A.</b>											Código: SEG - F46 Revisión: 02 Vigencia: 31/07/2019 Página				
MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LAS OPERACIONES															
PASO 1 IDENTIFICAR EL RIESGO											PASO 2 ANALIZAR EL RIESGO				
CONDICION	CONSECUENCIA	ORIGEN DEL RIESGO					MODO DE ERROR				PROCESO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EXPOSICION	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
		PE	PR	T	E	C	A	R	S						
PASO 3 PLANEAR EL RIESGO											PASO 4 SEGUIR EL RIESGO			PASO 5 CONTROLAR EL R	
MITIGACIONES															
REDUCIR	EVITAR	TRANSFERIR	DESENCADENADORES	CONTINGENCIAS	PERIODICO	CONSTANTE	ESPECIFICO	➔		➔					

Figura 18. Formato matriz de riesgos SIPIA S.A.

En la figura 18 se puede observar el formato que se utilizó para la elaboración de la matriz de riesgos la cual debe constar y ser completa de acuerdo a lo siguiente:

### **Paso 1. Identificar el riesgo:**

- **Condición:** se debe ingresar las características que definen alguna acción que representa a la empresa
- **Consecuencia:** ingresar el acontecimiento que es el resultado de una acción de acuerdo a la consecuencia definida.
- **Origen del riesgo:** es el principio de la causa con la que se presentan los riesgos la cual tiene como significado en la matriz:
  - PE:** personas.
  - PR:** procesos.
  - T:** tecnología
  - E:** externo
- **Modo de error:** es la forma en la que puede afectar el riesgo si se llega a materializar, un mismo riesgo puede afectar con mas modos de error, donde:
  - C:** costo
  - A:** agilidad
  - R:** rendimiento
  - S:** seguridad
- **Proceso:** se ubica el riesgo de algún proceso de la empresa.

### **Paso 2. Analizar el Riesgo:**

Para el análisis del riesgo se debe guiar de acuerdo a la escala de calificación establecida conociendo el grado de impacto que tiene el riesgo dentro de la empresa de la siguiente manera:

Tabla 23.

*Calificación para probabilidad e impacto*

Calificación	Consideración
0,2	Baja
0,4	Media
0,8	Media
1	Alta

Tabla 24.

*Calificación de riesgos.*

Rango Calificación	Consideración
0 – 0,4	Alto
0,05 – 0,16	Moderado
0,17 – a mas	Bajo

- **Probabilidad:** significa cuan probable es el riesgo de que se llegue a materializar, analizando todas las variables de acuerdo a la situación actual de la empresa.
- **Impacto:** se incluye la cantidad de daño que puede causar el riesgo.
- **Calificación del riesgo:** de acuerdo a la calificación se conoce el grado de impacto que se tiene

**Paso 3. Planear el Riesgo:**

- **Reducir:** acciones que se toman para bajar la probabilidad o el impacto.
- **Evitar:** acciones para bajar el impacto.
- **Transferir:** se incluye si existe transferencia a otro proceso para que gestione el riesgo.
- **Desencadenadores:** provocar acciones para que aborden los riesgos.
- **Contingencia:** es el plan o el resultado de una acción.

**Paso 4. Seguir el Riesgo:**

- **Periódico:** el tiempo de control que tiene el riesgo.

- **Constante:** si se sigue el riesgo durante un tiempo.
- **Específico:** seguir el riesgo cada vez que en el proceso se lleve a cabo.

#### Paso 5. Controlar el Riesgo:

- Cuando el riesgo fue seguido y se tomo control del mismo y si las acciones que fueron planificadas fueron o no efectivas.

#### 4.6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad se establecieron enfocado a las necesidades de la organización, estos se desarrollaron con relación a las políticas de calidad, para tener un control de los objetivos se determinó un tiempo límite para obtener resultados significantes de cumplimiento del sistema, es de importancia considerar que el planteamiento de los objetivos fueron aplicados por el método SMART como se indica en la figura 18, ya que son consideraciones concretas donde se analiza de mejor manera el desempeño de las operaciones.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SIPIA S.A.											
ESPECIFICO		MEDIBLE		ALCANZABLE		REALISTA				LIMITE DE TIEMPO	
Objetivo	Meta	Indicadores	Fuente de datos	estrategias para lograrlo	responsables	recursos disponibles				fecha inicio	fecha término
						financieros	humanos	equipos e infraestructura	tiempo		
Incrementar el volumen de ventas anual de productos SNOB	Incremento del 10% de ventas	Total producto vendido al año	Informe Ventas	Llegar a mas mercados, ferias alimetos	Alta Direccion	Presupuesto	Operarios	Maquinaria disponible en buen estado	anual durante 4 años	ene-20	dic-24
Satisfacer las necesidades del cliente	Cumplir con pedidos en su totalidad, responder a todas las quejas y reclamos	Numero de quejas	Informe de no conformidades	Brindar asesoria y linea directa con el cliente	Ventas	Presupuesto	Coordinador de Marketing y ventas	Lineas directas disponibles	Anual durante 4 años	ene-20	dic-20
Talento humano especializado y comprometido	Programas de capacitacion y entrenamiento al personal	Numero de capacitaciones realizadas	Registro de Capacitaciones	Mediante un cronograma de capacitacion de acuerdo a las necesidades	Talento Humano	Presupuesto	Coordinadores, asistentes y operarios	Intalaciones de SIPIA	Anual durante 4 años	ene-20	dic-20
Mejora de procesos	Implementacion del sistema de gestion de calidad	Porcentaje cumplimiento del sistema	Informacion documentada	Reuniones y planificacion de trabajo constante	Procesos	No aplica	Empleados de SIPIA	Instalaciones y software empresarial	Anual durante 4 años	ene-20	dic-20

Figura 18. Objetivos estratégicos de SIPIA S.A.

### **4.6.3 Planificación de los cambios**

La organización determinó los cambios necesarios de acuerdo al resultado de los objetivos estratégicos evidenciados en la figura 18, para así cumplir con los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 dentro del sistema de gestión de calidad, los cambios abordan aspectos a considerar en la organización ya que se debe conocer el propósito y por qué se va a realizar los cambios, para esto es importante la planificación, medición y control, observando el impacto que tendrán estos cambios en los procesos de operaciones y como afecta en la cultura organizacional de SIPIA S.A.

## **4.7 APOYO**

### **4.7.1 Recursos**

#### **4.7.1.1 Presupuesto**

La alta dirección de SIPIA S.A. debe comprometerse en brindar los recursos que sean necesarios para el crecimiento de la organización y principalmente para mantener el sistema de gestión de calidad, gestionando la implementación, diseño y mejora de los procesos.

#### **4.7.1.2 Personas**

SIPIA S.A. verificó que sus colaboradores cumplan con las funciones determinadas para su puesto de trabajo cumpliendo con el formato de perfil de cargo estipulado para las áreas administrativas y productivas la cual se puede apreciar en el Anexo 20, además compromete al personal brindando capacitaciones para el buen desempeño del sistema de gestión de calidad. El departamento de Talento Humano es el responsable del manejo del proceso, en la cual tiene la función de reclutar, seleccionar y capacitar al personal nuevo que

ingrese a formar parte de la empresa cumpliendo con el procedimiento de selección de nuevo personal (Anexo 5).

#### **4.7.1.3 Infraestructura**

SIPIA S.A. cuenta con oficinas administrativas y su planta de producción ubicadas ciudad de Quito parroquia Puembo, al igual cuenta con Bodegas de Distribución ubicados en Guayaquil y Quito (Pifo), estas instalaciones están proporcionadas de materiales, insumos y maquinaria necesarios para facilitar la operación de los procesos y para garantizar la elaboración de productos de alta calidad. El mantenimiento y administración de las instalaciones están a cargo del departamento de Mantenimiento, en el cual se rige a un procedimiento (Anexo 6) realizando la planificación, correcciones y mejoras en la infraestructura de la empresa.

#### **4.7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

El departamento de Talento Humano es responsable de inspeccionar el ambiente laboral y el estado en el que cada colaborador realiza su trabajo, con la intención de crear un entorno de respeto y de crecimiento personal en la cual el colaborador se sienta conforme y que se refleje en la productividad de la empresa.

#### **4.7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

Los instrumentos de medición y calibración son utilizados frecuentemente durante el proceso de producción en SIPIA S.A., es por esto que deben ser registrados y manejados de acuerdo a un procedimiento que se puede observar en el Anexo 7. La responsabilidad de ejecutar el manejo de instrumentos de medición recae sobre el departamento de Calidad y Mantenimiento donde se encargan del mantenimiento, verificación y calibración de los instrumentos

utilizados dentro de la planta de producción, además deben contar con fichas técnicas y tomado en cuenta en el inventario de la empresa con sus respectivos registros.

#### **4.7.1.6 Conocimiento de la organización**

Para la operación de las actividades dentro de SIPIA S.A. se determinaron fuentes de conocimiento que son necesarios para alcanzar la conformidad de los productos.

Los conocimientos son puestos a disposición y cuando existan cambios en las tendencias, se mantienen los conocimientos actuales y se adquiere conocimientos adicionales que sean específicos y necesarios.

#### **4.7.2 Competencia**

SIPIA S.A. determina las competencias requeridas por cada departamento, al igual que por cada puesto de trabajo, definiéndolas bajo un perfil de cargo que establece responsabilidades específicas para el funcionamiento y el buen desempeño del sistema de gestión de calidad (Anexo 3).

#### **4.7.3 Toma de conciencia**

SIPIA S.A. se asegura de que el personal este comprometido con las actividades que contribuyen a alcanzar los objetivos propuestos y a la eficacia del sistema de gestión de calidad, al igual de concientizar de las políticas de calidad y de las implicaciones del incumplimiento a estas actividades.

#### **4.7.4 Comunicación**

SIPIA S.A. determina las diferentes fuentes de comunicación para asegurar el cumplimiento de las tareas y actividades establecidas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad.

SIPIA S.A. lleva a cabo una planificación de acuerdo a un calendario establecido, con la finalidad de comunicar e informar oportunamente a todo el personal de las actividades referentes al sistema de gestión de calidad.

Para esto, cada empleado de la organización tiene a disposición correo electrónico para poderse comunicar entre ellos, también de otros medios de comunicación como software interno de mensajería instantánea (MICROSOFT TEAMS®), cartelera informativa y reuniones con jefes de cada área en determinado tiempo.

El departamento encargado en llevar el sistema de gestión de calidad es el que comunica anticipadamente a los empleados de la organización de cada actividad, tarea, reunión que se planifique para así llevar a cabo el cumplimiento efectivo del sistema.

#### **4.7.5 Información Documentada**

SIPIA S.A. cuenta con un departamento responsable de la elaboración de formatos para la información documentada, estos son entregados a cada departamento de la organización para su levantamiento, actualización y aprobación, esta información documentada es manejada por cada jefe de área.

SIPIA S.A. cuenta con el procedimiento de elaboración, actualización, codificación y control de la información documentada, en el cual especifica los pasos que deben seguir los responsables de los procesos con el fin de controlar

los cambios y la versión de los documentos, los procedimientos se encuentran disponibles en la intranet de la organización.

El control de la información documentada permite asegurar que la información esté disponible y se utilice de forma adecuada a manera de que sea necesario, la documentación está protegida y archivada por parte del departamento responsable del sistema.

El departamento responsable del sistema de gestión de calidad lleva el control de la información documentada de la siguiente manera:

- Archivo de documentos físicos originales y aprobados por los responsables con sus respectivas firmas.
- Escaneo de la documentación no editable (PDF) que está disponible en la intranet de la organización para uso de los empleados.
- Cuando exista una modificación o actualización de documentos se lleva a cabo un control de cambios, esta modificación únicamente lo realiza el responsable de cada proceso.
- Distribución de copias controladas de acuerdo a la necesidad de cada departamento de la organización, se llena un registro de entrega del documento y llevara un sello de copia controlada.

Los formatos, procedimientos, instructivos, registros y lista maestra de documentos descritos anteriormente se mantienen como información documentada y se puede observar en los Anexos 8 – 11.

## **4.8 OPERACIÓN**

### **4.8.1 Planificación y control operacional**

SIPIA S.A. planifica y controla la producción mediante un cronograma semanal. El departamento de Planificación es el responsable del manejo correcto de la planificación donde conste las fechas, la cantidad de producto elaborado y las salidas previstas para cada línea, el formato se puede observar en el Anexo 12, además el jefe del proceso se encarga de estar en comunicación continua con el departamento de Compras, esto para que se cuente con los recursos y stock necesario de materia prima para la elaboración de los productos.

### **4.8.2 Requisitos para los productos y servicios**

SIPIA S.A. asumió el compromiso de estar en contacto directo con los clientes, para así conocer los requerimientos y los cambios que establezca el mismo, es por esto que el proceso se dispuso que esté a cargo del departamento de Marketing y Ventas, donde se lleva ordenes de requerimientos, manejo de quejas, si en caso de que se requiera algún cambio este debe estar registrado y seguir el procedimiento adecuado.

Los productos elaborados dentro de la organización deben regirse a requerimientos legales que están establecidos por entes regulatorios los cuales la organización está en la obligación de cumplir y registrar para el correcto manejo de las normas de calidad e higiene, estos se pueden observar en el Anexo 13.

### **4.8.3 Diseño y desarrollo de productos**

SIPIA S.A. diseña y desarrolla sus productos de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes y del mercado actual, el encargado de este

proceso es el departamento de Investigación y Desarrollo, el cual sigue las directrices estipuladas en el procedimiento y creación de nuevos productos como se puede apreciar en el Anexo 14, donde se determina las entradas y salidas requeridas al igual de la correlación que existe entre los departamentos involucrados en el desarrollo de nuevos productos.

#### **4.8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

SIPIA S.A. cuenta con proveedores de materia prima e insumos calificados que son verificados y controlados por medio del departamento de Compras, el mismo se encarga de la evaluación y la selección de cada uno de los proveedores de acuerdo a las necesidades del producto final, es por esto que se sigue un procedimiento de compras descrito en el Anexo 15, en donde también se lleva registros y listas de proveedores (Anexo 16) para llevar un control detallado de la logística de la materia prima.

#### **4.8.5 Producción y provisión del servicio**

SIPIA S.A. en su planta cuenta con 4 líneas de producción principales las cuales son:

- Concentrados
- Enlatados
- Envasados
- Varios

Estas líneas de producción cuentan con el personal, materiales y maquinaria necesaria para cumplir con la demanda de los productos en conservas, se trabaja mediante dos turnos de 8 horas que son rotados de acuerdo a la planificación y cronograma de trabajo previamente estipulado.

El manejo de la producción se realiza mediante órdenes y se lo cumple de acuerdo al procedimiento de producción de cada línea, la cual se puede verificar en el Anexo 17, donde consta los registros y el manejo que se debe cumplir dentro de la planta para satisfacer con las necesidades del cliente final y la elaboración de productos de calidad.

#### **4.8.6 Liberación de los productos y servicios**

La liberación de productos se cumple mediante análisis de producto final, en la cual debe cumplir con los requisitos de contenido y de diseño, el encargado de este proceso es el departamento de Aseguramiento de la Calidad, donde inspecciona, verifica y aprueba el producto final para que pueda ser comercializado, se lleva registros para determinar la cantidad de producto conforme liberado (Anexo 18).

#### **4.8.7 Control de las salidas no conformes**

El departamento de Aseguramiento de Calidad es el encargado del proceso de control de las salidas no conformes al igual de las acciones que se toman, se debe cumplir con el procedimiento o registro de producto no conforme (Anexo 19), en el cual se debe verificar en primera instancia la materia prima para que este no afecte a la calidad del producto final, también de la verificación del producto final terminado para que no sea distribuido al cliente final.

### **4.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

#### **4.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

SIPIA S.A. debe garantizar el manejo del sistema de gestión de calidad llevando a cabo un control de los procesos, los cuales deben ser verificados por cada jefe de departamento, esto es de acuerdo a la caracterización de los procesos

descrita en la tabla 22, en el cual se estableció indicadores de gestión que deben ser medidos y actualizados conforme a su manejo, es responsabilidad del departamento encargado del sistema de gestión de calidad de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los indicadores reflejando la productividad del mismo para que sean presentados y analizados a la alta dirección.

La organización también considero el seguimiento sobre la satisfacción al cliente, en el cual el departamento de Marketing y Ventas debe realizar encuestas, manejar las quejas presentadas y registrar las acciones tomadas en servicio postventa, donde deben abarcar todas las consideraciones del cliente y dar a conocer estos resultados a la alta dirección.

#### **4.9.2 Auditoría Interna**

SIPIA S.A debe implementar un plan de auditorías internas, para así obtener información sobre el desarrollo y cumplimiento del sistema de gestión de calidad, siguiendo las directrices establecidas en la norma ISO 9001:2015, este plan debe constar de capacitaciones al personal y de la creación de un equipo líder auditor dentro de la organización y si lo requiere puede buscar asesoría externamente. Las auditorías internas se deben realizar anualmente llevando así un mantenimiento adecuado al sistema, para la comprensión de los requerimientos es necesario relacionar los procesos de cada departamento con los apartados de la norma como se puede observar en la tabla 25 para así obtener un guía al momento de la auditoría interna.

Tabla 25.

*Relación de procesos frente a la norma ISO 9001:2015.*

<b>Departamentos</b>	<b>Requisitos Norma ISO 9001:2015</b>
<b>Alta Dirección</b>	4.2; 4.2; 4.3; 4.4; 5.1; 5.2; 6.1; 6,2; 9.1.1; 9.1.3; 9.3; 10.2
<b>Procesos</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.6; 7.3; 7.4; 7.5; 9.1; 9.2; 10.1; 10.2; 10.3
<b>Marketing y Ventas</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 8.2; 9.1.1; 9.1.3; 10.3
<b>Planificación</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 8.1; 9.1.1; 9.1.3; 10.2
<b>Compras</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 8.1; 9.1.1; 9.1.3; 10.2
<b>Investigación y Desarrollo</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 8.3; 9.1.1; 9.1.3; 10.2
<b>Bodega</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 8.5.3; 8.5.4; 9.1.1; 9.1.3; 10.2
<b>Producción</b>	4.4.; 5.2; 6.1; 6.2; 8.5; 9.1.1; 9.1.3; 10.2
<b>Talento Humano</b>	4.4; 5.2; 5.3; 6.1; 6.2; 7.1.2; 7.2; 7.3; 7.4; 9.1.1; 9.1.3; 10.2
<b>Calidad</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 7.1.5; 8.5.6; 8.6; 8.7; 9.1.1; 9.1.3; 10.2
<b>Finanzas</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 9.1.1; 9.1.3; 10.2
<b>Mantenimiento</b>	4.4; 5.1; 6.1; 6.2; 7.1.3; 9.1.1; 9.1.3; 10.2

En la tabla 23 se puede observar la pauta que deben seguir los departamentos más relevantes dentro del sistema de gestión de calidad, para así cumplir con cada apartado de la norma ISO 9001:2015, esta guía quedará a disposición de la organización cuando la requiera y planifique un programa de auditoría interna (Anexo 20, 21).

### **4.9.3 Revisión por la Dirección**

La alta dirección de SIPIA S.A. tomó la responsabilidad de revisar, manejar y controlar el desempeño del sistema de gestión de calidad, tomando decisiones que contribuyan a la eficacia del sistema, con integridad y adecuándolo de acuerdo a las estrategias planteadas por la organización, mediante revisiones y procedimiento de revisión por la dirección que se puede evidenciar en el Anexo 22.

## **4.10 MEJORA**

### **4.10.1 Generalidades**

SIPIA S.A. al implementar el sistema de gestión de calidad bajo requisitos de la norma ISO 9001:2015 se puede encontrar en un escenario de oportunidades y ventajas frente a la competencia las cuales:

- Generen confianza hacia las partes interesadas de los productos elaborados bajo la marca SNOB.
- Cumplan con los requisitos legales y normativas vigentes para el correcto funcionamiento de las operaciones dentro de las instalaciones.
- Tomen acciones en cuanto a los riesgos y oportunidades de la organización, mejorando la productividad.
- Evidencien la capacidad de abastecer continuamente al mercado nacional con productos de calidad.
- Cumplan con los requerimientos del sistema creando una cultura organizacional ordenada y que se involucre con el mejoramiento productivo.
- Mejoren continuamente el sistema de gestión de calidad.

#### **4.10.2 No conformidad y acción correctiva**

SIPIA S.A. mediante el departamento de Aseguramiento de la Calidad determinó tomar medidas necesarias para la no conformidad de los productos como lo establece el punto 8.7 de la normativa y de acuerdo al cumplimiento del procedimiento producto no conforme, estas acciones son tomadas de acuerdo al nivel de no conformidades presentadas en la producción.

#### **4.10.3 Mejora continua**

SIPIA S.A. es una organización ya establecida en el mercado nacional, la cual busca siempre la mejora para cumplir con las necesidades de los clientes, creando alianzas y abarcando a nuevos mercados, es por esto y de acuerdo a la posición dentro del mercado de conservas se ha visto en la necesidad de implementar un sistema integrado de gestión donde mejore la calidad de los servicios y productos. El compromiso de la Alta Dirección es enfocarse en un sistema por procesos la cual genere una cultura organizacional que garantice la calidad de sus productos manteniendo, cumpliendo de manera eficaz y mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad.

### **4.11 CONTROL DE DOCUMENTOS**

SIPIA S.A. se reserva los derechos de difusión y distribución de la documentación, considerándola como confidencial y de propiedad de la empresa para el manejo exclusivo del personal, es por esto que los procedimientos, instructivos y registros creados para el del trabajo de investigación quedan bajo custodia de la empresa por lo cual en el presente trabajo escrito solo se podrá observar los formatos y portadas de dicha documentación, en cuanto a los documentos físicos completos fueron entregados al encargado del departamento de proceso con el fin de salvaguardar la integridad y el manejo de los procesos en la organización.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad se desarrolló de acuerdo a los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 y a las necesidades de la empresa SIPIA S.A., se tomó en cuenta los objetivos planteados en el trabajo de investigación, la cual se realizó mediante un análisis de la situación actual de la empresa y el porcentaje de cumplimiento relacionado a los apartados de la norma, donde se determinó un plan de trabajo y las acciones a tomar para que así se pueda cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y por consiguiente poder brindar productos y servicios de alta calidad.

Para determinar la situación actual de la empresa se realizó una lista de verificación de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, donde se evaluó el cumplimiento y la efectividad del sistema dentro de la empresa SIPIA S.A., se evidenció un cumplimiento global del 43,58% demostrando que la empresa cuenta con una deficiencia la cual fue analizada, de acuerdo a esto se determinó implementar medidas y acciones sobre los puntos más críticos. Para el desarrollo de las acciones se elaboró un plan de trabajo que consta con un cronograma de actividades centradas en el sistema de gestión de calidad, donde se organizó y se sistematizó la información referente a la empresa y que cumpla con los requisitos de la norma, para esto se formó un equipo de trabajo encargado de la capacitación y verificación del cumplimiento de las tareas establecidas para el sistema de gestión de calidad. Las herramientas de trabajo anteriormente mencionadas nos permiten establecer actividades y acciones de manera ordenada con el fin de cumplir con cada apartado que establece la norma ISO 9001:2015.

Se lograron identificar los procesos más relevantes que influyen en la elaboración de conservas en la empresa SIPIA S.A., determinando la interrelación que existe entre los departamentos y las actividades de cada uno,

de acuerdo a esto se logró definir la información documentada necesaria para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, donde se evidenció que la empresa cuenta con documentación referente al sistema la cual se encuentra desactualizada por lo que se procedió a actualizar, al igual de la creación de información con la que la empresa no cuenta. La información documentada actualizada y desarrollada permite controlar las operaciones que se realizan dentro de la empresa, con el fin de cumplir con los requisitos que establece la norma, verificándose en la ejecución de los mismos. Es importante recalcar que la empresa anteriormente contaba con sistemas de calidad HACCP (Análisis de riesgos y puntos críticos de control) y BRC (Consortio Británico de Minoristas), mostrando evidencia del compromiso que existe para ofrecer productos de calidad, es por esto que el diseño de sistema de gestión de calidad se enfocó en establecer una cultura organizacional de mejora continua donde los procesos sean controlados y evaluados para así brindar productos y servicios de calidad satisfaciendo las necesidades del cliente.

## **5.2 Recomendaciones**

La propuesta de un diseño de sistema de gestión de calidad para la empresa SIPIA S.A., se basó en los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2015, sirviendo como guía para dar cumplimiento a la norma ya que la empresa está en la obligación de ofrecer productos y servicios de calidad, es por esto que se recomienda implementar el sistema de gestión de calidad, para así demostrar que sus procesos son ordenados, controlados y verificados, tras esta implementación es importante mantenerlo y actualizarlo según los cambios que existan dentro de la empresa, mediante capacitaciones continuas a los colaboradores para así poder tomar acciones de corrección o mejora, una vez implementado este sistema y para demostrar que el sistema es efectivo, también se recomienda acceder a la certificación ISO 9001:2015.

El sistema de gestión de calidad se debe establecer y acoplar de acuerdo a la realidad de la empresa, donde no se pretenda cambiar la estructura de la

organización, para esto es primordial realiza un análisis final para así conocer si se está dando cumplimiento de los apartados y la información con la que cuenta la empresa y la que ya utiliza sirviendo como base para la actualización y creación de documentos indispensables de acuerdo a los requisitos de la norma, evitando la acumulación de documentos innecesarios.

Es primordial que exista compromiso por parte de Gerencia ya que es fundamental para la implementación del sistema de gestión de calidad, donde se promueva y se incentive la mejora continua a los colaboradores y a toda la organización para así evidenciar un crecimiento productivo, un ambiente de trabajo adecuado, y sobre todo un deseo por cumplir eficazmente el sistema.

## REFERENCIAS

- Arraut, L. (2010). Quality management as an organizational innovation for the productivity of the Company. Recuperado el 25 de julio de 2020 de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003). Gestión del conocimiento y Calidad total. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la Calidad: Componentes, enfoques, modelos y sistemas (Pearson). Madrid.
- Cubillos, M. y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Recuperado el 27 de junio de 2020 de <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>
- Díaz, H. (2013). Modelo de un plan de capacitación. Recuperado el 02 de julio de 2020 de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- GDTI. (2019). Número de certificados válidos ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 45001 en Sudamérica - año 2018. Recuperado el 29 de junio de 2020 de <https://www.gtdi.pe/resultados-2018-certificados-ISO-9001-14001-45001-sudamerica>
- INEN. (2017). Ecuador un país de calidad Informe INEN 2017. Recuperado el 14 de julio de 2020 de <https://www.normalizacion.gob.ec/ecuador-un-pais-de-calidad-informe-inen-2017-2/>
- ISO. (2015). Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos Quality management systems-Requirements, 2015, 44. Recuperado el 11 de julio de 2020 de [www.iso.org](http://www.iso.org)
- ISOTools. (2020). Sistemas de Gestión Normalizados. Recuperado el 12 de julio de 2020 de <https://www.isotools.org/normas/>
- Lara, F. (1982). Código de Hammurabi. (Tecnos, Ed.) (4a ed.). Madrid.
- Mateo, R. (2014). Análisis del Borrador Internacional DIS ISO 9001:2015 - Parte I. Recuperado el 18 de julio de 2020 de <https://www.squalitas.com/blog/articulo/analisis-del-borrador-internacional-dis-iso-9001-2015-parte-i>

- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Recuperado el 29 de junio de 2020 de [http://www.academia.edu/download/34550277/Conozca\\_3\\_tipos\\_de\\_investigacion.docx](http://www.academia.edu/download/34550277/Conozca_3_tipos_de_investigacion.docx).
- Ordiz, M. y Fernández, E. (2005). Influence of the sector and the environment on human resource practices' effectiveness. *International Journal of Human Resource Management*, 16 (8), 1349–1373. doi:10.1080/09585190500220242
- Pérez, Y. (2015). Tránsito de la ISO 9001: 2008 a la 2015, una necesidad del sector empresarial ecuatoriano. *Valor Agregado*.
- Prieto, M., Mouwen, J. Puente, S. y Sánchez, A. (2008). Concepto de calidad en la industria agroalimentaria. *Interciencia*, 33(4), 258–264.
- Sirvent, S., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Los 7 Principios De Gestión De La Calidad En Iso 9001. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 6 (5), 10–18. doi:10.17993/3cemp.2017
- Torres, K., Ruiz, T., Solís, L., y Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión\* *Quality and its evolution: a review. Dimensión Empresarial*, 10(2), 100–107. Recuperado el 15 de julio de 2020 de [http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD\\_10/Quimica\\_Farmaceutica/7.pdf](http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD_10/Quimica_Farmaceutica/7.pdf)

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Lista de verificación SIPIA S.A

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>4 Contexto de la organización</b>	<b>45,02%</b>
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son relevantes para su propósito y dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados deseados previstos de su sistema de gestión de calidad.	<b>0,5</b>
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	<b>0,5</b>
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización debe determinar:	<b>0,5</b>
	a) Las partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de calidad.	0,5
	b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad.	0,5
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	<b>0,5</b>
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer su alcance.	<b>0,5</b>
	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:	<b>0,67</b>
	a) Las cuestiones externas e internas referidas en el apartado 4.1.	0,5
	b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes mencionados en el punto 4.2.	0,5
	c) Los productos y servicios de la organización.	1

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>		
<b>CLAUSULA</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
	<b>4 Contexto de la organización</b>	<b>45,02%</b>
	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.	<b>0,5</b>
	La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.	<b>0,5</b>
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	<b>0</b>
	4.4.1 La organización debe determinar los procesos necesarios para su sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización; y debe determinar:	<b>0,29</b>
	a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	0,5
	b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	0

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>4 Contexto de la organización</b>	<b>45,02%</b>
	c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	0
	d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	1
	e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	0,5
	f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	0
	g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.	0
	h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	0
	En la medida en que sea necesario, la organización debe:	<b>0,5</b>
4.4.2	a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.	0,5
	b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>5 Liderazgo</b>	<b>57%</b>
5.1.1 Generalidades	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:	<b>0,5</b>
	a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0,5
	b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	0,5
	c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.	0,5
	d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	0,5
	e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.	1
	f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	0

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>5 Liderazgo</b>	<b>57%</b>
	g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.	1
	h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0,5
	i) Promoviendo la mejora.	0,5
	j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	0
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:	<b>0,83</b>
	a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	1
	b) Se determinan y se consideran los riesgos y las oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	0,5
	c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	1
5.2 Política	5.2.1 Establecimiento	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:
		<b>0,5</b>

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>		
<b>CLAUSULA</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
	<b>5 Liderazgo</b>	<b>57%</b>
de la política de la calidad	a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	0,5
	b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.	0,5
	c) Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables	0,5
	d) Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	0,5
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	La política de la calidad debe:	<b>0,67</b>
	a) Estar disponible y mantenerse como información documentada.	1
	b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.	0,5
	c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	0,5
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y se entiendan en toda la organización.	<b>1</b>
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:	<b>0,8</b>
	a) Asegurarse de que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional.	1

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>5 Liderazgo</b>	<b>57%</b>
	b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.	0,5
	c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora.	1
	d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.	1
	e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad.	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>6 Planificación</b>	<b>28%</b>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.1 La organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2; y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:	<b>0,5</b>
	a) Asegurar de que el sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos.	0,5
	b) Aumentar los efectos deseables.	0,5
	c) Prevenir o reducir efectos no deseados.	0,5

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>6 Planificación</b>	<b>28%</b>
		d) Lograr la mejora.	0,5
	6.1.2 La organización debe planificar:	a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	<b>0</b>
		b) La manera de:	<b>0,5</b>
		1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad.	<b>0,5</b>
		2) Evaluar la eficacia de estas acciones.	<b>0,5</b>
		Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.	0
6.2 Objetivos de calidad y la planificación para lograrlos	6.2.1	La organización debe establecer objetivos de calidad a las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	<b>0</b>
		Los objetivos de la calidad deben:	<b>0,00</b>
		a) Ser coherentes con la política de calidad.	0
		b) Ser medibles.	0
		c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.	0
		d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.	0
		e) Ser objeto de seguimiento.	0
		f) Comunicarse.	0

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>6 Planificación</b>	<b>28%</b>
		g) Actualizarse, según corresponda.	0
		La organización debe mantener la información documentada sobre los objetivos de la calidad.	0
	6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:	a) Qué se va a hacer.	0,5
		b) Qué recursos se requerirán.	0,5
		c) Quién será responsable.	0,5
		d) Cuándo se finalizará.	0,5
		e) Cómo se evaluarán los resultados.	0,5
6.3 Planificación de los cambios	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.		0,5
	La organización debe considerar:		0,625
	a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.	0,5	
	b) La integridad del sistema de gestión de calidad.	0,5	
	c) La disponibilidad de recursos.	0,5	
	d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	1	

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>
7.1 Recursos	7.1.1 Generalidades	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	<b>1</b>
		La organización debe considerar:	<b>0,5</b>
		a) La capacidad y las limitaciones de los recursos internos existentes.	0,5
		b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.	0,5
	7.1.2 Personas	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	<b>0,5</b>
	7.1.3 Infraestructura	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la	<b>1</b>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
EMPRESA: SIPIA S.A.			
CLAUSULA		REQUISITO	PUNTAJE
		<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>
		conformidad de los productos y servicios.	
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	<b>1</b>
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	7.1.5.1 Generalidades	
		La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	<b>0,5</b>
		La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:	<b>0,5</b>
		a) Son apropiados para el tipo específico de las actividades de seguimiento y medición realizadas.	0,5
		b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
EMPRESA: SIPIA S.A.			
CLAUSULA		REQUISITO	PUNTAJE
		<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>
		La organización debe conservar información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	<b>0,5</b>
		Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:	<b>0,5</b>
	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	a) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
EMPRESA: SIPIA S.A.			
CLAUSULA		REQUISITO	PUNTAJE
		<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>
		b) Identificarse para determinar su estado.	0,5
		c) Protegerse contra ajustes, daños o deterioro que puedan invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de las medición.	0,5
		La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	<b>0,5</b>
	7.1.6 Conocimientos de la organización	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos o servicios.	<b>0,5</b>
		Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.	<b>0,5</b>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
EMPRESA: SIPIA S.A.			
CLAUSULA		REQUISITO	PUNTAJE
		<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>
		Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o las actualizaciones requeridas.	<b>0,5</b>
		La organización debe:	<b>0,625</b>
7.2 Competencia		a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0,5
		b) Asegurarse de que estas personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	0,5
		c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	1

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>
	d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	0,5
7.3 Toma de conciencia	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	<b>0,25</b>
	a) La política de la calidad.	0
	b) Los objetivos de la calidad pertinentes.	0
	c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	0,5
	d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	0,5
7.4 Comunicación	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:	<b>1</b>

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>
		a) Qué comunicar.	1
		b) Cuándo comunicar.	1
		c) A quién comunicar.	1
		d) Cómo comunicar.	1
		e) Quién comunica.	1
7.5 Información documentada	7.5.1 Generalidades	El Sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:	<b>0,5</b>
		a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional.	0,5
		b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0,5
	7.5.2 Creación y actualización	Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe	<b>1</b>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD				
EMPRESA: SIPIA S.A.				
CLAUSULA		REQUISITO	PUNTAJE	
		<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>	
		asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:		
		a) La identificación y descripción.	1	
		b) El formato y los medios de soporte.	1	
		c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	1	
	7.5.3 Control de la información documentada	7.5.3.1	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	1
			a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando sea necesario.	1
		b) Esté protegida adecuadamente.	1	
		7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	1
			a) Distribución, acceso, recuperación y uso.	1

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
EMPRESA: SIPIA S.A.			
CLAUSULA		REQUISITO	PUNTAJE
		<b>7 Apoyo</b>	<b>64,58%</b>
		b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.	1
		c) Control de cambios.	1
		d) Conservación y disposición.	1
		La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.	1
		La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.	1

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
8.1 Planificación y control operacional	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de sus productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante:	<b>0,70</b>
	a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios.	<b>1,00</b>
	b) El establecimiento de criterios para:	0,5
	- Los procesos.	0,5
	- La aceptación de los productos y servicios.	0,5
	c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y del servicios.	1
	d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.	0,5
	e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:	0,5
	1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.	0,5
2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	0,5	

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
		La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.	<b>0,5</b>
		La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	<b>0,5</b>
		La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.	<b>1</b>
<b>8.2</b> Requisitos para los productos y servicios	<b>8.2.1</b> Comunicación con el cliente	La comunicación con los clientes debe incluir:	<b>0,5</b>
		a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.	0,5
		b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.	0,5
		c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes.	0,5
		d) Manipular o controlar la propiedad del cliente.	0,5
		e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
EMPRESA: SIPIA S.A.			
CLAUSULA		REQUISITO	PUNTAJE
		<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Cuando se determinan los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:	<b>0,50</b>
		a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:	0,5
		1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.	0,5
		2) Aquellos considerados necesarios por la organización.	0,5
		b) La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	0,5
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	<b>1</b>
		La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:	<b>0,6</b>
		a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las Actividades de entrega y las posteriores a la misma.	0,5
		b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
EMPRESA: SIPIA S.A.			
CLAUSULA		REQUISITO	PUNTAJE
		<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
		c) Los requisitos especificados por la organización.	1
		d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.	0,5
		e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	0,5
		La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	<b>0,5</b>
		La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	<b>0</b>
		La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:	<b>0,25</b>
	8.2.3.2	a) Sobre los resultados de la revisión.	0
		b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	0,5
	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información; documentada pertinente sea modificada, y de que las personas	<b>0,5</b>

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
		pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	8.3.1 Generalidades	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	<b>0,5</b>
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:	<b>0,25</b>
		a) La naturaleza, la duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	0,5
		b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.	0,5
		c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.	0,5
		d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.	0,5
		e) La necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.	0,5
		f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.	0

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.	0
	h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.	0
	i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.	0
	j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	0
	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:	<b>0,33</b>
8.3.3	a) Los requisitos funcionales y de desempeño.	0
Entradas para el diseño y desarrollo	b) La información proveniente de actividades previstas de diseño y desarrollo similares.	0
	c) Los requisitos legales y reglamentarios.	0,5
	d) Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos o servicios..	0,5
	Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	<b>0,5</b>
	Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.	<b>0,5</b>
	La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	<b>0</b>
	Los organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:	<b>0,25</b>
	a) Se definen los resultados a lograr.	0,5
	b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	0
	c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	0
	d) Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.	0,5
	e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados	0,5
8.3.4	Controles del Diseño y Desarrollo	

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.	
	f) Se conserva la información documentada de estas actividades.	0
	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:	<b>0,125</b>
	a) Cumplen los requisitos de las entradas.	0
	b) Son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de los productos y servicios.	0,5
	c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.	0
	d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	0
	La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	<b>0</b>
	8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo	
	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto	<b>0</b>

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
		adverso sobre la conformidad con los requisitos.	
		La organización debe conservar la información documentada sobre:	<b>0</b>
		a) Los cambios del diseño y desarrollo.	0
		b) Los resultados de las revisiones.	0
		c) La autorización de los cambios.	0
		d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	0
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4.1 Generalidades	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	<b>1</b>
		La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:	<b>1,00</b>
		a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.	1
		b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.	1
		c) Un proceso o parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor	1

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	externo como resultado de una decisión de la organización.	
	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.	<b>0,5</b>
	La organización debe conservar información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	<b>0,5</b>
8.4.2	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la organización a entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	<b>1</b>
Tipo y alcance del control	La organización debe:	<b>0,3125</b>
	a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	0,5
	b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	que pretende aplicar a las salidas resultantes.	
	c) Tener en consideración:	0,25
	1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	0,5
	2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.	0
	d) Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	0
	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	<b>0,5</b>
8.4.3 Información para los proveedores externos	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:	<b>0,58</b>
	a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.	1
	b) La aprobación de:	1
	1) Productos y servicios.	1
	2) Métodos, procesos y equipos.	1

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	3) La liberación de productos y servicios.	1
	c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	0,5
	d) Las interacciones del proveedor externo con la organización.	0,5
	e) El control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.	0,5
	f) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	0
8.5 Producción y provisión del servicio	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	<b>1</b>
	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:	<b>0,4375</b>
	a) La disponibilidad de información documentada que defina:	0,5
	1) Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	0,5
	2) Los resultados a alcanzar.	0,5
	b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.	0,5
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.	0,5
	d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.	1
	e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.	1
	f) La validación, y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los proceso de producción y de prestación de servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.	0
	g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	0
	h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	0
8.5.2 Identificación y trazabilidad	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para	<b>0,5</b>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	asegurar la conformidad de los productos y servicios.	
	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	<b>0,5</b>
	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	<b>0,5</b>
	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.	<b>1</b>
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	<b>1</b>
	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y	<b>1</b>

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
		conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	
	8.5.4 Preservación	La organización debe preservar las salidas durante la producción y la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	<b>1</b>
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	<b>0,5</b>
		Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:	<b>0,7</b>
		a) Los requisitos legales y reglamentarios.	1
		b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	0
		c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	1
		d) Los requisitos del cliente.	1
		e) La retroalimentación del cliente.	0,5
	8.5.6 Control de los cambios	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para	<b>0,5</b>

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>		
<b>CLAUSULA</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	
	La organización debe conservar la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	<b>0</b>
8.6 Liberación de los productos y servicios	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	<b>1</b>
	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.	<b>1</b>
	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:	<b>0,25</b>
	a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	<b>0</b>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	0,5
8.7 Control de las salidas no conformes	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	<b>0,5</b>
	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.	<b>0,5</b>
	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:	<b>0,5</b>
	a) Corrección.	0,5
	b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.	0,5
	c) Información al cliente.	0,5
	d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	0,5
	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	<b>0,5</b>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>8 Operación</b>	<b>54,5%</b>
	La organización debe conservar la información documentada que:	<b>0,5</b>
	a) Describa la no conformidad.	0,5
	b) Describa las acciones tomadas.	0,5
	c) Describa todas las concesiones obtenidas.	0,5
	d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	0,5
	8.7.2	

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>9 Evaluación del desempeño</b>	<b>32,40%</b>
	La organización debe determinar:	<b>1</b>
	a) Qué necesita seguimiento y medición.	1
	b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	1
	c) Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición.	1
	d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	1
	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	<b>1</b>
	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	<b>1</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1 Generalidades	

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>9 Evaluación del desempeño</b>	<b>32,40%</b>
	9.1.2 Satisfacción del cliente	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	<b>0</b>
		La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	<b>0</b>
	9.1.3 Análisis y evaluación	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	<b>0</b>
		Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:	<b>0,36</b>
		a) La conformidad de los productos y servicios.	0,5
		b) El grado de satisfacción del cliente.	0,5
		c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0,5
		d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.	0,5
		e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.	0
		f) El desempeño de proveedores externos.	0
		g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad.	0,5
9.2 Auditoría interna	9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad:	<b>0</b>
		a) Es conforme con:	<b>0</b>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>9 Evaluación del desempeño</b>	<b>32,40%</b>
	1) Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad.	0
	2) Los requisitos de esta Norma Internacional.	0
	b) Se implementa y mantiene eficazmente.	0
	La organización debe:	<b>0</b>
	a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas.	0
9.2.2	b) Definir los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría.	0
	c) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la	0
	d) Imparcialidad del proceso de auditoría.	0
	e) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.	0

<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
<b>EMPRESA: SIPIA S.A.</b>			
<b>CLAUSULA</b>		<b>REQUISITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>9 Evaluación del desempeño</b>	<b>32,40%</b>
		f) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.	0
		g) Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	0
9.3 Revisión por la dirección	9.3.1 Generalidades	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	<b>1</b>
	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	<b>0,18</b>
		a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	0,5
		b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	0,5
		c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:	0,07
	1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	0,5	

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>9 Evaluación del desempeño</b>	<b>32,40%</b>
	2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.	0
	3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.	0
	4) Las no conformidades y acciones correctivas.	0
	5) Los resultados de seguimiento y medición.	0
	6) Los resultados de las auditorías.	0
	7) El desempeño de los proveedores externos.	0
	d) La adecuación de los recursos.	0
	e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	0
	f) Las oportunidades de mejora.	0
	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:	<b>0</b>
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	a) Las oportunidades de mejora.	0
	b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad.	0
	c) Las necesidades de recursos.	0
	La organización debe conservar la información documentada como evidencia	<b>0</b>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>9 Evaluación del desempeño</b>	<b>32,40%</b>
	de los resultados de las revisiones por la dirección.	

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>10 Mejora</b>	<b>24%</b>
10.1 Generalidades	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	<b>0,5</b>
	Éstas deben incluir:	<b>0,50</b>
	a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.	0,5
	b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.	0,5
	c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0,5
10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	<b>0,43</b>
	a) Reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable:	0,5
	1. Tomar acciones para controlarla y corregirla.	0,5
	2. Hacer frente a las consecuencias.	0,5

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>10 Mejora</b>	<b>24%</b>
	b) Evaluar la necesidad de acciones, eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:	0,5
	1. La revisión y el análisis de la no conformidad.	0,5
	2. La determinación de las causas de la no conformidad.	0,5
	3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.	0,5
	c) Implementar cualquier acción necesaria.	0,5
	d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	0,5
	e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y	0,5
	f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.	0,5
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	<b>0</b>
	La organización debe conservar información documentada como evidencia de:	<b>0</b>
10.2.2	a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;	0
	b) Los resultados de cualquier acción correctiva.	0

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		
EMPRESA: SIPIA S.A.		
CLAUSULA	REQUISITO	PUNTAJE
	<b>10 Mejora</b>	<b>24%</b>
10.3 Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.	<b>0</b>
	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua	<b>0</b>

## Anexo 2. Plan de trabajo

PLAN DE TRABAJO CRONOGRAMA					
PROYECTO	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD				
FECHA INICIO	2/3/2020				
CRONOGRAMA					
TAREAS	RESPONSABLE	INICIO	Nº DÍAS	FINAL	ESTADO
<b>FASE 1</b>					
Presentación Sistemas de Gestión de Calidad	Procesos	20-5-19	1	21-5-19	<i>Completado</i>
Determinar Responsabilidades	Procesos	22-5-19	5	27-5-19	<i>Completado</i>
Cronograma	Procesos	28-5-19	2	30-5-19	<i>Completado</i>
Implementación	Procesos	28-10-19	365	27-10-20	<i>En progreso</i>
				0-1-00	
<b>FASE 2</b>					

Reunion Implementacion de Tareas	Procesos	29-10-19	0	29-10-19	<b>Completado</b>
Creación Tarea N° 1: Indentificacion de Macro Procesos	Procesos	30-10-19	14	13-11-19	<b>Completado</b>
Reunión Avance 1 con Departamentos	Departamentos Involucrados	13-11-19	0	13-11-19	<b>Completado</b>
Creación Tarea N° 2: Enlistado de Informacion Documentada de cada Proceso	Procesos	13-11-19	14	27-11-19	<b>Completado</b>
Reunión Avance 2 con departamentos	Departamentos Involucrados	19-12-19	0	19-12-19	<b>Completado</b>
Creación Tarea N° 3: Levantamiento de Información documentada	Procesos	6-1-20	90	5-4-20	<b>Retraso</b>
Reunión Avance 3 con departamentos	Procesos	20-2-20	0	20-2-20	<b>Completado</b>
				0-1-00	
				0-1-00	
				0-1-00	
<b>FASE 3</b>					
Elaboración de plan de trabajo	Alexis Toazo	2-3-20	2	4-3-20	<b>Completado</b>
Presentación de plan de trabajo	Procesos	4-3-20	0	4-3-20	<b>Sin empezar</b>
Reuniones con Departamentos	Procesos	5-3-20	28	2-4-20	<b>Sin empezar</b>
Levantamiento Información	Departamentos Involucrados	5-3-20	28	2-4-20	<b>En progreso</b>

Documentada (Tarea 3)						
Establecer Indicadores	Procesos	9-3-20	7	16-3-20	<i>Sin empezar</i>	
Mediciones de cumplimiento	Procesos	12-3-20	21	2-4-20	<i>Sin empezar</i>	
Reunion General	Procesos	19-3-20	0	19-3-20	<i>Sin empezar</i>	
				0-1-00		
				0-1-00		
				0-1-00		
<b>FASE 4</b>						
Por implementar	Procesos	6-7-20	30	5-8-20	<i>Sin empezar</i>	

**Anexo 3. Formato de Perfil de Cargo.**

	<b>SIPIA S.A.</b>	Código: DES- F17
		Versión: 04
		Vigencia:
		Página 1 de 2
<b>PERFIL ÁREA</b>		

<b><u>I. Antecedentes Generales</u></b>	
Nombre del Cargo	
Dependencia	
Jefe Directo	
Grado	
Cargo que lo reemplaza	
Cargos que supervisa	
<b><u>II. Requisitos Formales</u></b>	
Estudios Requeridos	
Estudios de Especialización/ Capacitación/ conocimientos	
Trayectoria Laboral	
Experiencia	
<b><u>III. Objetivos del Cargo</u></b>	
<b><u>IV. Las tareas específicas a ejecutarse durante el período establecido en el contrato de trabajo por tarea son:</u></b>	
<b><u>V. Funciones Secundarias</u></b>	
<b><u>VI. Características del Entorno</u></b>	
Equipo de Trabajo:	
Superior Directo	
Clientes Internos	

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

	Código: DES- F17
	Versión: 04
	Vigencia:
	Página 2 de 2
<b>PERFIL ÁREA</b>	

<b>Cientes Externos</b>	
<b>VII. Competencias</b>	

	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>CARGO</b>	Talento Humano	Gerencia
<b>FIRMA</b>		

1. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción	Responsable

**Anexo 4. Matriz de riesgos SIPIA S.A.**

Calificación	Consideración
0,2	Baja
0,4	Media
0,8	Media
1	Alta

Rango Calificación	Consideración
0 – 0,4	Alto
<b>0,05 – 0,16</b>	<b>Moderado</b>
0,17 – a mas	Bajo

 <b>SIPIA S.A.</b>											Revisión: 02 Vigencia: 31/07/2018 Página					
MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LAS OPERACIONES																
PASO 1 IDENTIFICAR EL RIESGO											PASO 2 ANALIZAR EL RIESGO					
CONDICION	CONSECUENCIA	ORIGEN DEL RIESGO					MODO DE ERROR					PROCESO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EXPOSICION	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
		PE	PR	T	E	C	A	R	S							
Si no se colocan cámaras de inspección enfocando en el momento que se realizan las cargas / descargas de camiones	Entonces la operación de cargado de contenedores es un blanco fácil para la contaminación con sustancias estupefacientes	x	x	x	x	x	x	x	x	x		<a href="#">Seguridad física</a>	0.2	0.8	0.16	MODERADO
Si no se controla el acceso a áreas restringidas de la empresa	Entonces puede haber ingreso de personal no autorizado	x			x	x				x		<a href="#">Seguridad física</a>	0.2	0.4	0.08	MODERADO
Si no se realiza una inspección física al personal que ingresa y sale de las instalaciones.	Entonces se puede introducir materiales ilícitos o el hurto producto de las instalaciones	x	x	x	x					x	x	<a href="#">Seguridad física</a>	0.2	0.4	0.08	MODERADO
Si no solicito al personal el uso de la credencial en un lugar visible	Entonces personal ageno a la empresa puede ingresar a las instalaciones	x	x	x	x					x	x	<a href="#">Seguridad física</a>	0.2	0.4	0.08	MODERADO
Si no tengo un control de seguimiento de las entregas de MP	Entonces se puede contaminar la carga al llegar a planta	x	x		x	x	x	X	x			<a href="#">Compras</a>	0.4	0.4	0.16	MODERADO
Si no considero todos los riesgos de mi organización	Entonces la empresa puede verse involucrada en negocios ilícitos	x	x			x	x			x		<a href="#">Compras</a>	0.2	0.1	0.02	BAJO
si no tengo un estricto contro en cuidar bien de las negociaciones y precios justos	Entonces las personas podrían recibir coimas o verse involucradas en negocios ilícitos	x	x	x	x	x	x	x	x			<a href="#">Compras</a>	0.2	0.8	0.16	MODERADO
si no tengo una base de proveedores calificados	Entonces no puedo determinar la legitimidad de sus productos	x	x		x	x	x			x		<a href="#">Compras</a>	0.4	0.4	0.16	MODERADO
Si no controlo y verifico a mis asociados de negocio	Entonces la empresa puede verse involucrada en negocios ilícitos	x	x		x	x				x		<a href="#">Compras</a>	0.2	0.8	0.16	MODERADO
Si no se corovora la información de nuevos asociados de negocio	Entonces puede haber lavado de dinero	x	x		x	x				x		<a href="#">Compras</a>	0.4	0.1	0.04	BAJO
Si no trabajo con sellos certificados por ISO 17712 para la seguridad en el envío de contenedores	Entonces los sellos son vulnerables de clonación	x	x		x	x	x			x		<a href="#">Exportación</a>	0.2	0.8	0.16	MODERADO
Si no controlo y verifico a mis asociados de negocio	Entonces la empresa puede verse involucrada en negocios ilícitos	x			x	x				x		<a href="#">Exportación</a>	0.2	0.4	0.08	MODERADO

Si no analizo mis clientes con los cuales hago negocios de comercialización (exportación)	Entonces puedo ser cómplice de lavado de activos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	<a href="#">Exportación</a>	0,4	0,4	0,16	MODERADO
Si no tengo un control de los insumos y/o materia prima, que llega de los proveedores a Bodega.	Entonces puede ingresar material o sustancias ilícitas que comprometan la integridad de la bodega y la carga a ser despachada	x	x		x	x	x	x	x		<a href="#">BODEGA</a>	0,2	0,8	0,16	MODERADO
Si no tengo un control de seguridad del personal que entra a la bodega	Entonces se roban el material o insumos de Bodega	x	x		x	x	x	x	x		<a href="#">BODEGA</a>	0,2	0,1	0,02	BAJO
Si no controlo y verifico mis asociados de negocios	Entonces la empresa puede verse involucrada en negocios ilícitos	x			x	x			x		<a href="#">MARKETING</a>	0,2	0,4	0,08	MODERADO
Si no controlo y verifico mis asociados de negocios	Entonces la empresa puede verse involucrada en negocios ilícitos	x			x	x			x		<a href="#">ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</a>	0,2	0,8	0,16	MODERADO
Si no controlo y verifico mis asociados de negocios	Entonces la empresa puede verse involucrada en negocios ilícitos	x			x	x			x		<a href="#">VENTAS</a>	0,2	0,2	0,04	BAJO
Si no controlo y verifico mis asociados de negocios	Entonces la empresa puede verse involucrada en negocios ilícitos	x			x	x			x		<a href="#">PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</a>	0,2	0,2	0,04	BAJO
Si no controlo y verifico mis asociados de negocios	Puede haber sabotaje o introducción de material ilícito	x			x	x			x		<a href="#">MANTENIMIENTO</a>	0,2	0,4	0,08	MODERADO
Si no se utiliza una verificación previa vinculación de los empleados de la organización	Entonces puede haber sabotaje empresarial o introducción de material ilícito por parte de empleados	x				x					<a href="#">GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</a>	0,2	0,4	0,08	MODERADO
Si no se realiza una correcta verificación de los postulantes a laborar en la empresa	Entonces se puede contratar a personal con antecedentes penales	x	x		x	x			x		<a href="#">GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</a>	0,2	0,1	0,02	BAJO
Si no se realiza una correcta evaluación de seguridad del personal que ingresa a trabajar en planta	Entonces se pone en riesgo el mal manejo de información confidencial y crítica de la empresa	x	x	x	x	x	x		x		<a href="#">GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</a>	0,4	0,4	0,16	MODERADO
Si no realizo controles previos de inspección en materiales que puedan contener material extraño	Entonces puede haber el riesgo que desde origen el proveedor haya introducido elementos prohibido en el material.	x									<a href="#">Calidad</a>	0,2	0,8	0,16	MODERADO
Si no tengo bloqueo de seguridad y contraseña en las computadoras de todo el personal de la empresa	Entonces existe la posibilidad de extracción de información y procesos confidenciales internos	x	x	x	x	x			x		<a href="#">Seguridad informática</a>	0,2	0,4	0,08	MODERADO
Si no tengo implementada una política de manejo de la información	Entonces puede haber sabotaje	x	X	X	X	x			X		<a href="#">Seguridad informática</a>	0,2	0,4	0,08	MODERADO
Si no tengo implementado una política de uso y cuidado de equipos informáticos	Entonces puede haber uso inadecuado con fines personal y/o daños en los equipos	X		X		x	x	x	x		<a href="#">Seguridad informática</a>	0,2	0,2	0,04	BAJO

PASO 3 PLANEAR EL RIESGO					PASO 4 SEGUIR EL RIESGO			PASO 5 CONTROLAR EL RIESGO	
MITIGACIONES			DESENCADENADORES	CONTINGENCIAS	PERIODICO	CONSTANTE	ESPECIFICO		
REDUCIR	EVITAR	TRANSFERIR							
Colocar cámaras de vigilancia 24 horas enfocando el área de carga en andén, Inspeccionar la correcta funcionalidad de las cámaras en horario diurno y nocturno			Realizar un simulacro de ingreso y/o descarga de sustancias ilícitas a la bodega	Revisión de registros de ingreso al personal operativo, visitas, proveedores, subcontratistas, etc; revisión del resto de cámaras de enfoque en áreas comunes, de entrada y salida del personal para determinar movimientos o personas extrañas		Semnalmente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colocar señalética que permita identificar el área restringida (Ingreso solo personal autorizado).			Instalar cámaras de vigilancia con enfoque directo a áreas críticas de la empresa	Revisar el registro de video de las cámaras de seguridad, determinar a los involucrados, pedir asesoría legal			Para cada persona que ingresa a áreas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colocar cámaras de seguridad en la entrada, cacheo a todo el personal, revisar carteras, mochilas y vehículos al personal que ingrese y salga a la empresa			Realizar un simulacro en el que se considere la salida de producto y el ingreso de material no autorizados a las instalaciones, apoyarse por medio de las cámaras de vigilancia con enfoque directo en la entrada principal.	Identificación del personal involucrado, investigación del tiempo en que se desarrolla, Búsqueda de asesoría legal			cada día	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entregar al Personal Operativo y Administrativo de SIPIA S.A. credenciales con fotografía y entregar a proveedores, visitantes y contratistas credenciales temporales para su ingreso a las instalaciones			Realizar un simulacro en el que personal sin credencial intente ingresar a la empresa y verificar que todo el personal cuente con credencial en un lugar visible	Revisar el registro de entrega de credenciales, socializar con el personal de guardiana que solicite portar la credencial en un lugar visible.			cada día	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección proveedores (asociados de negocio), control de rutas sobre proveedor de transporte			Definición de rutas de transporte y entregas por parte del proveedor	Búsqueda de asesoría legal, Trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información documental cliente Y destino			cada compra preñódica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección proveedores (asociados de negocio)			Verificación preliminar de asociado de negocios	Procedimiento adecuado y en cumplimiento de los protocolos			Para cada asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usar filtros y cotizaciones periódicas para que no exista involucramiento externo, que podría conllevar a seleccionar un proveedor considerando solo el precio mas que la calidad			verificar la destinación de los fondos	trazabilidad en pagos y cuentas			Para controlar los flujos de pagos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
contar con una matriz para selección de proveedores.			verificar, indagar y pedir referencias del proveedor	búsqueda de novedades, recopilación, registros de respaldo de envío			para cada nuevo proveedor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, Trazabilidad del producto			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar todos los asociados de negocio, determinar los contactos claves para solicitar información referente asociados de negocio, requerimiento de incorporación sellos plásticos de seguridad en camiones de transporte.			Difundir con antelación la información requerida de mis asociados de negocio	Requerimiento de asesoramiento legal, identificación de personal involucrado en la actividad			Cada vez que exista un nuevo proveedor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitar al personal sobre el correcto uso y manipulación de sellos, gestionar con antelación la coordinación del envío de sellos			Trabajar con sellos certificados, manejo de sellos bajo llave y manipulación por personal autorizado, acuerdo de seguridad con proveedor de sellos (asociado de negocios)	Revisión archivo fotográfico en búsqueda de novedades, recopilación de registros de respaldo de envío y recepción de sellos			Para cada envío de contenedor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios asociado a negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, Trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Realizar revisión de solicitudes de creación de clientes, solicitar origen de fondos, solicitar cartas de recomendación, indagar sobre relaciones comerciales			Realizar un simulacro y verificar los datos de clientes	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección proveedores (asociados de negocio), control de rutas sobre proveedor de transporte, revisión y control de parte del personal de bodega.			Definición de rutas de transporte por parte de empresa exportadora	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Para cada recepción de materiales e insumos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizar dispositivos de control (camaras de seguridad) y revisar registro de ingreso del personal hacia la Bodega.			Instalar dispositivos de posicionamiento satelital	Búsqueda de asesoría legal y trazabilidad de la carga			Revisión diaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Determinar un procedimiento selección para asociados de negocio.			Desarrollar un simulacro que involucre un asociado de negocios involucrado en negocios ilícitos	Búsqueda de asesoría legal, trazabilidad del producto, reporte de fotografías de respaldo, revisión de información en portales de medios y redes sociales, respaldo documental cliente destino			Cada momento en que se exista un nuevo asociado de negocios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitar al personal de RRHH sobre las verificación y controles a realizar en cada proceso de reclutación			Verificación preliminar del empleado (antecedentes personales, judiciales, referencias personales y laborales)	Revisión y control de personal, seguridad física			Registro de ingreso de personal cada momento que se contrate personal nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitar al personal de RRHH sobre las verificación y controles a realizar en cada proceso de reclutación			Verificación preliminar del empleado específicamente antecedentes penales	Búsqueda de asesoría legal, desvinculación inmediata de la empresa.			Registro de ingreso de personal cada momento que se contrate personal nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitar al personal de RRHH sobre las verificación y controles a realizar en cada proceso de reclutación			Verificación preliminar del empleado (antecedentes personales, judiciales, referencias personales y laborales)	Búsqueda de asesoría legal, desvinculación inmediata de la empresa, investigación con el departamento de sistemas sobre toda la información que fue extraída, prueba del polígrafo para indagar acerca del objetivo de alcance y la razón del individuo		Semanalmente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimiento de auditoría a proveedores, inspección de material en recepción (apertura de canales de cajas), liberación de producto en sistema una vez inspeccionado el material			Revisión de insumos al momento de entrega	Auditorías a proveedores			En cada recepción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proceso de ingreso de personal debe considerar la capacitación sobre seguridad informática a cada empleado, seguridad informática debe suministrar una clave de seguridad a cada empleado y debe ser cambiada de manera frecuente, persona responsable de su clave de seguridad debe bloquear su máquina cuando se ausenta de su puesto de trabajo			Revisar que a todo el personal que ha sido asignado una computadora tenga también asignado una clave de seguridad y ésta esté activa	Revisión de envío y recepción de correos, revisión de extracción documentos, revisión de ingresos aparatos portátiles USB, revisión de cámaras de seguridad con enfoque en oficinas		semestral		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitar se firme un acta de confidencialidad en el que estipula una respectiva sanción si se divulga y/o roba información confidencial			Supervisión y control del sistema informático	Controles y bloqueos en sistema informático	Procedimiento de cambio de contraseñas (trimestralmente)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitar se firme un acta de recepción en el que estipula el uso adecuado del equipo y un descuento por el daño.			Ingreso a páginas no autorizadas.	Controles de navegación por usuario, usuario limitado en windows.			Cada vez que un nuevo usuario ingresa a la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Anexo 5. Procedimiento selección de nuevo personal.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: DES-P03
	Versión: 00
	Vigencia:
	Página 1 de 3
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	

### 1. Objetivo

Definir la política de SIPIA S.A para la contratación de personal de acuerdo a las normas de Sistemas de Gestión implementados y aprobados en la empresa.

### 2. Alcance

Aplica para la contratación de todas las posiciones requeridas por la Compañía en sus distintas zonas geográficas.

### 3. Responsables

El Jefe de Desarrollo Humano Organizacional es responsable de:

- Hacer aprobar por parte de la Gerencia General la requisición de personal.
- Desarrollar los procesos de reclutamiento y selección para la contratación del nuevo personal de la compañía.
- Entrevistar en fases finales a los candidatos para las posiciones requeridas

Los Jefes Departamentales son responsable de:

- Elaborar la requisición de personal.
- Pedir aprobación por parte de la Gerencia correspondiente de la requisición de personal.
- Intervenir en el proceso de entrevista con los potenciales candidatos.
- De acuerdo al nivel de la posición intervenir en la decisión final para su contratación.

La Gerencia General y Gerencias de Staff.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Mariuxi Llundo	Juana Ruiz	Ing. Guillermo Narváez
CARGO	Trabajadora Social	Coordinadora Recursos Humanos	Gerente General
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 6. Procedimiento de Mantenimiento.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: MAN-P01
	Versión: 00
	Vigencia:
	Página 1 de 2
<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO</b>	

### 1. Objetivo

Establecer las acciones que se deben seguir para realizar mantenimiento correctivo programado y no programado para que la maquinaria, equipo o instalación funcione dentro de los estándares de calidad requerida.

### 2. Alcance

Aplica a todas las áreas, equipos e instalaciones de la planta de Sipia S.A.

### 3. Responsables

El Jefe de Mantenimiento es responsable de:

- Asegurar la existencia de un procedimiento escrito de Mantenimiento.
- Vigilar el cumplimiento de las actividades del Plan de Mantenimiento correctivo programado, órdenes de trabajo y demás actividades detalladas en el presente procedimiento.
- Determinar los recursos necesarios para la realización de un Mantenimiento correctivo no programado y programado.
- Verificar y hacer cumplir los procedimientos de BPM al personal a su cargo.

El Personal Técnico de Mantenimiento es responsable de:

- Ejecutar las actividades establecidas en el Área de Mantenimiento.
- Registrar en las hojas de vida toda actividad que se realice.
- Cumplir con los procedimientos de BPM's durante las actividades de mantenimiento

### 4. Definiciones

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Jenny Ayengla	Fernando Campos	Fernando Campos
CARGO	Asistente Técnica Administrativa	Coordinador Mantenimiento	Coordinador Mantenimiento
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 7. Procedimiento de calibración de equipos.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: CAL-P89
	Versión: 01
	Vigencia: 26/08/2019
	Página 1 de 4
<b>PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO AL PLAN DE METROLOGÍA</b>	

### 1. Objetivo

Establecer un procedimiento para dar seguimiento al plan de metrología de la empresa SIPIA S.A.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica para el departamento encargado de los registros, actualización y seguimiento al plan de metrología.

### 3. Responsables

**Asistente Técnico y Trámites Regulatorios.** – Responsable de realizar el trámite con el proveedor para la calibración de equipos que se utilizan en SIPIA S.A.

**Gerente General.** - Encargado de autorizar aprobar la cotización de la calibración.

### 4. Definiciones

**Metrología.** – Se ocupa de mediciones, unidades de medida y de los equipos utilizados para efectuarlas, así como de su verificación y calibración periódica.

**Calibración.** – Es un conjunto de operaciones que establecen, la relación entre los valores de una magnitud indicados por un instrumento de medida

**Certificado.** - Es un documento que se confiere de acuerdo a la afirmación o acreditación de un hecho real que ha sido previamente comprobado y verificado por la persona o empresa que lo expide.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Carmen Coral	Carolina Cazco	María Belén Garzón
CARGO	Asistente Administrativa de Procesos	Asistente de Calidad	Jefe de Calidad
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 8. Formato para elaboración de procedimientos.

 	Código: PCR-F01
	Versión:
	Vigencia:
	Página 1 de 1
(TÍTULO PROCEDIMIENTO)	

1. **Objetivo**
2. **Alcance**
3. **Responsables**
4. **Definiciones**
5. **Descripción del Procedimiento**
6. **Control y Archivo de Documentación**
7. **Frecuencia de Revisión**
8. **Registros y Documentación**
9. **Documentos de Referencia**
10. **Control de Cambios**

Versión	Fecha	Descripción	Responsable

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 9. Formato para elaboración de instructivos.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: PCR-F02
	Versión: 01
	Vigencia:
	Página 1 de 1
<b>FORMATO INSTRUCTIVOS</b>	

1. **Introducción**
2. **Descripción del Instructivo**
3. **Documentos de Referencia**
4. **Control de Cambios**

Revisión	Fecha	Descripción	Responsable

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.



## Anexo 11. Procedimiento para el control de información documentada.

	Código: PRC-P03
	Versión: 16
	Vigencia: 21/11/2019
	Página
<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTACIÓN</b>	

### 1. Objetivo

Controlar los documentos que forman parte de los Sistemas de Gestión de la empresa; para garantizar que el personal de SIPIA S.A. disponga y utilice documentos aprobados y que se encuentran vigentes.

Controlar y garantizar el correcto y discreto uso de toda la información inherente a los Sistemas de Gestión de la empresa.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los documentos que forman parte de los Sistemas de Gestión de la empresa.

### 3. Responsables

El Asistente de Procesos es responsable de:

- Asegurar la existencia de un procedimiento escrito para el Control de la Documentación de los Sistemas de Gestión de la empresa.
- Dar soporte en la elaboración de los procedimientos e instructivos de las diferentes áreas.
- Mantener y actualizar la Matriz de documentos.
- Coordinar la creación y/o modificación de los documentos que forman parte de los Sistemas de Gestión de la empresa junto con los responsables de cada área.
- Coordinar la distribución de los documentos nuevos o modificados en la Intranet de SIPIA S.A.
- Custodiar los documentos originales vigentes, con las respectivas firmas de responsabilidad.
- Coordinar en el tiempo establecido, la revisión de la documentación existente.

	ELABORADO	REVISADO Y APROBADO
NOMBRE	Carmen Coral	Christian Torres
CARGO	Asistente de Procesos	Jefe de Operaciones y Planificación
FIRMA		
FECHA	21/11/2019	21/11/2019

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.



## Anexo 13. Procedimiento para quejas y reclamos.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: CAL-P19
	Versión: 10
	Vigencia:
	Página 1 de 3
<b>PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS</b>	

### 1. Objetivo

Atender, resolver y analizar la causa raíz que origine una queja o reclamo de calidad, inocuidad o servicio en los clientes nacionales como internacionales.

Realizar quejas, reclamos de manera formal a proveedores nacionales como a los extranjeros.

Medir la satisfacción de nuestros clientes mediante encuestas.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a las quejas y reclamos sobre cualquier producto elaborado y/o comercializado por SIPIA S.A., durante toda la cadena de distribución hasta el consumidor final.

También aplica a los productos importados que se comercializan, así como la materia prima nacional e importada.

### 3. Responsables

El jefe del Departamento de Aseguramiento de control de la Calidad es el responsable de:

- Asegurar la existencia de un procedimiento escrito para la atención a quejas y reclamos hacia los clientes nacionales como los extranjeros.
- Liderar el estudio de causa de quejas/reclamo.
- Informar al cliente sobre el análisis de causa de la queja/ reclamo, y de las acciones tomadas para evitar que vuelva a ocurrir.
- Realizar el respectivo reclamo a los proveedores de materia prima nacional o importada, así como los productos terminados que se importe para comercializarlos en el país.
- Realizar las encuestas de satisfacción a los clientes nacionales e internacionales

Los Jefes Comerciales Regionales son responsables de:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	Asistente de Calidad	Jefe de Calidad	Coordinadora Gerencial
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 14. Procedimiento desarrollo de nuevos productos.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: INV-P01
	Versión: 01
	Vigencia: 21/02/2020
	Página 1 de 9
<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE NUEVO PRODUCTO</b>	

### 1. Objetivo

Establecer un procedimiento para la creación de nuevos productos.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica para los departamentos involucrados en la creación de nuevos productos.

### 3. Responsables

**Gerencia.** – Responsable de la aprobación de creación de nuevo producto.

**Coordinador Investigación y Desarrollo.** – Responsable de la creación, actualización y socialización del procedimiento, debe verificar el cumplimiento de este.

**Jefe de Planificación y Operaciones.** – Responsable de verificar el cumplimiento del procedimiento y que este se lleve en un orden cronológico.

**Coordinador Compras.** – Responsable de la compra de materia prima e insumos necesarios para llevar a cabo el procedimiento.

**Maestro de Artículos.** – Responsable de la creación de artículos en el sistema ERP.

**Asistente de Calidad.** – Responsable de la creación de EAN 13, EAN 14, Vida útil, al igual de entrega de formatos con la información completa, aprobación de etiquetas y envío de muestras para análisis.

**Coordinador Costos.** – Responsable de ingresar al sistema la lista de materiales del producto nuevo para generación de costos totales del mismo.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	Procesos	Jefe Operaciones y Planificación	Gerente General
FIRMA			
FECHA	21/02/2020	27/02/2020	10/03/2020

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 15. Procedimiento de compras.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: COP-PR01
	Versión: 01
	Vigencia: 11/06/2020
	Página 1 de 7
<b>ORDENES DE COMPRA</b>	

### 1. Alcance

El presente documento es aplicable principalmente en las órdenes de compra de insumos inventariables, servicios o activos, materias primas frescas y no frescas, que posteriormente serán parte de la cadena de producción.

### 2. Objetivo

Establecer el flujo para la adquisición de insumos, materias primas, bienes y/o servicios de acuerdo a las normas legales y requisitos de la empresa, basados en la solicitud y evaluación de mejorar precios, negociaciones y que las mismas permitan satisfacer las expectativas de los usuarios de cada una de las áreas de la empresa.

### 3. Responsables

Coordinadora de Compras es responsable de. -

- Asegurar la existencia del documento su actualización, cumplimiento, verificación y socialización al personal involucrado.

El coordinador del área de compras y asistente deberá realizar el proceso de generación de órdenes de compra.

Los diversos departamentos de SIPIA deberán generar las Ordenes de Requisición para las diferentes compras que se requiere.

Aprobación por parte del delegado de gerencia (Asistente de Gerencia).

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	Coordinadora de Compras	Jefe de Operaciones y Planificación	Gerente General
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 16. Formato registro selección de proveedores.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: AGR-F4
	Versión:03
	Vigencia:
	Página 1 de 3
REGISTRO SELECCIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES DE MPF	

### DATOS DEL PROVEEDOR:

Nombre del proveedor (Nombre completo o razón social para facturación y registro en el Sistema): \_\_\_\_\_

N° Cédula de Identidad o RUC: \_\_\_\_\_

Persona de Contacto: \_\_\_\_\_

Contacto alternativo: \_\_\_\_\_

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_

Teléfono móvil: \_\_\_\_\_

Teléfono contacto alternativo: \_\_\_\_\_

Correo electrónico 1: \_\_\_\_\_

Correo electrónico 2: \_\_\_\_\_

Banco: \_\_\_\_\_

Tipo de cuenta (Corriente, ahorros): \_\_\_\_\_

Número Cuenta Bancaria: \_\_\_\_\_

### ATRIBUTOS DE LA PROPIEDAD:

Dirección Completa: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

Cantón: \_\_\_\_\_

Parroquia: \_\_\_\_\_

Sector: \_\_\_\_\_

Coordenadas (Grados decimales)  
Latitud, Longitud: \_\_\_\_\_

Extensión de la propiedad disponible para el cultivo y posibilidad de  
extender los cultivos: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

 	Código: AGR-F4
	Versión:03
	Vigencia:
	Página 2 de 3
REGISTRO SELECCIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES DE MPF	

Accesos  
(Primero, Segundo, Tercer orden): \_\_\_\_\_

Recursos hídricos disponibles: \_\_\_\_\_

**TENENCIA DEL TERRENO:**

Propio \_\_\_\_\_

Arrendado (tiempo de contrato) \_\_\_\_\_

Comodato (tiempo) \_\_\_\_\_

Otras formas de tenencia \_\_\_\_\_

Propiedad o arrendamiento solo o en colectivo \_\_\_\_\_

**MANEJO AGRÍCOLA Y USO DE MANO DE OBRA:**

N° de trabajadores permanentes: \_\_\_\_\_

N° de trabajadores temporales: \_\_\_\_\_

**PRODUCTOS QUE ENTREGA:**

Producto: \_\_\_\_\_ Volumen: \_\_\_\_\_

Producto: \_\_\_\_\_ Volumen: \_\_\_\_\_

Producto: \_\_\_\_\_ Volumen: \_\_\_\_\_

Producto: \_\_\_\_\_ Volumen: \_\_\_\_\_

**CONTROL DE CAMBIOS**

Revisión	Fecha	Descripción	Responsable
03	23/01/2020	Cambio de código por modificación de plataforma documental y actualización de registro	Asistente de Aseguramiento de Calidad

## Anexo 17. Procedimiento de producción.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: PRO-P07
	Versión:03
	Vigencia:
	Página 1 de 10
<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN</b>	

### 1. Objetivo

Definir los lineamientos para el control de la producción mediante la planificación de la producción en función de los estándares de operación en cada una de las líneas de proceso, optimizando recursos y elaborando productos de acuerdo a prácticas de procesamiento establecidos en los instructivos de trabajo; asegurando la calidad, inocuidad y rentabilidad de los productos procesados en Sipia S.A.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica desde la recepción de materia prima y materiales de embalaje en producción, aprobada por aseguramiento de calidad, el proceso productivo hasta la entrega del producto genérico en unidades procesadas a la bodega de producto genérico en SIPIA S.A.

### 3. Responsables

El jefe de aseguramiento de calidad es responsable de:

- Asegurar la existencia de las normas de calidad para todos los productos terminados.
- Mantener actualizado los estándares en proceso de varios, enlatado y envasado CL-12.3
- Mantener actualizados estándares en proceso de concentrados CL-12.4 |

El coordinador de producción es el responsable de:

- La existencia del procedimiento de control de la producción
- De la existencia de los instructivos de trabajo de los productos que se procesan en Sipia S.A

Los técnicos de producción son responsables de:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	Coordinadora de Producción	Jefe de Producción	Jefe de Producción
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 18. Procedimiento para liberación de producto.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: CAL-P21
	Versión:02
	Vigencia:
	Página 1 de 5
<b>PROCEDIMIENTO PARA LIBERACION DE PRODUCTO EN EL SISTEMA ERP</b>	

### 1. Objetivo

Establecer el procedimiento estandarizado para la liberación de producto en el sistema ERP.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica al proceso de liberación de producto terminado fabricado en la empresa.

### 3. Responsables

Jefes de área: verificar y dar cumplimiento del presente procedimiento.

Personal de calidad:

- Dar aviso a producción y registrar físicamente en las órdenes de trabajo, sobre todas las muestras de calidad y contra muestras de exportación tomadas de cada orden de trabajo, para su registro. (Ver tabla de muestreo).
- Dar aviso a bodega de las muestras tomadas en la carga de contenedores de exportación.

Personal de producción: antes de surtir cada orden de trabajo, revisar que se haya considerado las muestras de calidad y contra muestras de exportación (caso puntual palmito).

Personal de bodega: dar de baja las muestras tomadas en producto de importación, producto de exportación (al momento de la carga).

Personal de contabilidad: Revisar de forma periódica las diferentes bodegas del sistema para evitar que existan saldos pendientes.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	Asistente de Calidad	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 19. Procedimiento para control de producto no conforme.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: CAL-P18
	Versión:12
	Vigencia:
	Página 1 de 6
<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	

### 1. Objetivo

Establecer un procedimiento documentado para el control del Producto No Conforme que garantice que el producto que no cumple con los requerimientos sea identificado y controlado para prevenir su entrega o uso inadecuado.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los productos de SIPIA S.A.: materias primas fresca y no fresca, envases, material de embalaje, insumos, productos en proceso en las diferentes secciones del proceso productivo de la Empresa y producto terminado.

### 3. Responsables

El Jefe de Aseguramiento de Calidad es responsable de:

- Asegurar la existencia de un procedimiento escrito para gestión del producto No Conforme.
- Decidir el destino final del Producto No Conforme, dependiendo de la gravedad del incumplimiento de especificaciones.

Los Inspectores de Calidad son responsables de:

- Comunicar diariamente vía mail al Jefe de Bodega los productos que están aprobados para su despacho en relación a los análisis realizados, y de aquellos que deben mantenerse en cuarentena.
- Comunicar mediante letreros informativos el estado del producto: CONFORME, ESTABILIZACION, CUAENTENA, REROCESO, DESECHO (según corresponda)
- Evaluar el producto No Conforme separado por Bodega y definir su destino.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	Asistente de Calidad	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 20. Procedimiento de auditoría interna.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: PRC-P20
	Versión:12
	Vigencia:
	Página 1 de 5
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	

### 1. Objetivo

Planificar, establecer y documentar los requisitos generales para realizar auditorías internas conforme los criterios y las certificaciones que rigen las labores diarias tanto administrativas como operativas de la empresa SIPIA S.A., para verificar que las actividades cumplan y se determine la efectividad del Sistema Implantado.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades administrativas y operativas que se encuentran regidas por las diferentes normativas y criterios nacionales o internacionales definidos como directrices por el comité Directivo.

### 3. Responsables

El Asistente de Procesos es responsable de:

- Asegurar la existencia de un procedimiento escrito para Auditorías Internas.
- Elaborar el Plan Anual de Auditorías Internas.
- Coordinar la realización de las Auditorías Internas planificadas.
- Coordinar la formación y capacitación de los Auditores Internos.
- Designar al Auditor Líder y a los miembros del equipo auditor para cada Auditoría Interna, conforme el criterio aplicado
- Hacer el seguimiento de las no conformidades, el análisis de causa, las acciones correctivas implantadas, el nivel de cumplimiento y la efectividad de las mismas.

El Auditor Interno es responsable de:

- Preparar las Auditorías Internas junto con el Asistente de Procesos,

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	Asistente Administrativa de Procesos	Jefe de Operaciones y Planificación	Gerente General
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

**Anexo 21. Plan de auditoría interna.**

	Código: PRC-P11
	Versión:01
	Vigencia:
	Página 1 de 6
<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	

<b>EMPRESA:</b>	SIPIA S.A.
<b>DIRECCION:</b>	km 21 Vía Interoceánica Puenbo, Ecuador.
<b>SISTEMA AUDITADO</b>	ISO 9001:2015
<b>ALCANCE:</b>	Cap. 1: Compromiso directivo Cap. 2: Plan de Sistema de Gestión de Calidad
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA:</b>	Norma ISO 9001:2015
<b>GRUPO AUDITOR</b>	
<b>AUDITOR LÍDER</b>	
<b>GRUPO AUDITOR</b>	
<b>FECHA AUDITORIA</b>	

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Validar la conformidad del sistema de gestión de calidad implementado en la empresa, frente a la norma ISO 9001:2015

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>	Asistente Administrativa de Procesos	Jefe de Operaciones y Planificación	Gerente General
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

## Anexo 22. Revisión por la dirección.

 <b>SIPIA S.A.</b>	Código: PRC-P15
	Versión: 02
	Vigencia:
	Página 1 de 5
<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	

### 1. Objetivo

Establecer la Metodología para revisar los Sistemas de Gestión de SIPIA para asegurar su continua aplicabilidad, adecuación y efectividad.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los Sistemas de Gestión de SIPIA S.A., bajo responsabilidad del área de Aseguramiento de Calidad.

### 3. Responsables

El Gerente General es responsable de:

- Conducir bajo los periodos establecidos las reuniones de revisión de los Sistemas de Gestión de la empresa.
- Otorgar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de los diferentes Sistemas de Gestión.
- Designar al representante de la Alta Dirección (RAD) para el control de los Sistemas de Gestión.

El Asistente de Procesos es responsable de:

- Asegurar la existencia de un procedimiento escrito para la Revisión por la Alta Dirección de los Sistema de Gestión de la empresa.
- Coordinar la realización de las reuniones de revisión en los periodos establecidos.
- Elaborar los informes de revisión y mantener la comunicación sobre el estado de los diferentes Sistemas de Gestión de la empresa, tanto para la alta dirección, como a los

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	Asistente Administrativa de Procesos	Jefe de Operaciones y Planificación	Gerente General
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE SIPIA S.A.

