



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

**“TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL “**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
ORIENTFLUVIAL S.A CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS PROVINCIA DE
FRANCISCO DE ORELLANA”**

Nombre Estudiante:

Jeaneth Isabel Rodríguez López.

Nombre Tutor:

Ms. Paola Ortiz

Riobamba -2017

CERTIFICACIÓN

Los miembros del tribunal de Graduación del Proyecto de Investigación de título:

“ELABORACION DEL MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ORIENTOFLUVIAL S.A CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS PROVINCIA DE ORELLANA”

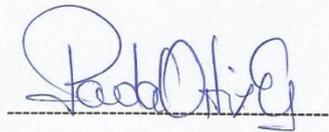
Presentado por: Rodríguez López Jeaneth Isabel y Dirigido por: Ing. Paola Ortiz

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha concentrado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Ing. Paola Ortiz

Tutor de tesis



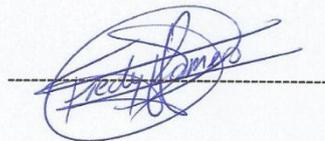
Ing. Félix Velóz

Miembro del Tribunal



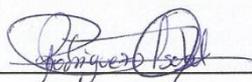
Ing. Fredy Romero

Miembro del Tribunal



DERECHO DE AUTORIA:

Yo, Jeaneth Isabel Rodríguez López, soy responsable de ideas, doctrinas, resultados, propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y los derechos de auditoria pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Jeaneth Isabel Rodríguez López

060379340-7

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi tíos que gracias a sus buenos consejos y apoyo he podido alcanzar mi meta en la vida.

A mis abuelitos que me enseñaron desde pequeña las buenas costumbres y el respeto y nunca renunciar para alcanzar mi sueño de ser profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Isabel Rodríguez

DEDICATORIA:

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres que día a día han luchado y regalarme el mejor regalo que es mi profesión y por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

Isabel Rodríguez

INDICE ANEX

MISIÓN	25
VISIÓN	25
COMPROMISO DE LA EMPRESA.	25
Con el Servicio:	25
Con la Innovación:.....	25
Con los resultados:.....	25
Con el Liderazgo:.....	26
Con la seguridad:	26
Con la Puntualidad:.....	26
Con la Atención.	26
Con las Mejoras.	26
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	26
General:.....	26
Específico:	27
2. ALCANCE:	27
3. TERMINOS, DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y NORMAS DE	

R
E
F
E
R
E
N
C
I

3.1. Definiciones	27
3.3. Normas de referencia	28
4.1. Requisitos Generales.....	28
4.2. Requisitos de la documentación	29
4.2.1. Generalidades.....	29
4.2.3. Control de Documentos.....	30
4.2.4. Control de Registros	31
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	31
5.1. Compromiso de la Dirección	31
5.2. Enfoque al cliente	32
5.3. Política del Calidad	32
5.4. Planificación.	33
5.4.1. Objetivos de la calidad.	33
5.4.2. Planificación de calidad.	33
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.....	33
5.5.2. Representante de la Dirección	34
5.5.3. Comunicación Interna.....	34
5.6. Revisión por la Dirección	34
5.6.1. Generalidades:	34
5.6.2. Información para la revisión	34
5.6.3. Resultados de la revisión	35
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	35
6.1. Provisión de Recursos.....	35
6.2.1. Generalidades.....	36
6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación.....	36

6.3. Infraestructura	37
6.4. Ambiente de Trabajo	37
7.REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	38
7.1. Planificación de la realización del Producto	38
7.2. Procesos relacionados con el Cliente.....	39
7.2.1. Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto	39
7.2.2. Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto	39
7.2.3. Comunicación con el Cliente	39
7.3. Diseño y Desarrollo	39
7.4.1. Proceso de Compras	40
7.4.2. Información de las compras	40
7.4.3. Verificación de los Productos comprados	40
7.5. Producción y Prestación del Servicio	41
7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	41
7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación de Servicio	41
7.5.3. Identificación y Trazabilidad	42
7.5.4. Propiedad del Cliente.....	42
7.5.5. Preservación del Producto	42
7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	42
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	43
8.1. Generalidades.....	43
8.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas.	46

RESUMEN

El trabajo expuesto a continuación es el resultado de siete meses de pasantías en una empresa de prestaciones de servicios petroleros pioneros en la construcción de tanques de acero de 500 bls.

El departamento de calidad se dio inicio hace un año durante este tiempo se ha documentado, instructivos, procedimientos, manual y planes de mejora continua, generados de la actividad de las diferentes áreas. El estudio inicia con la selección y reconocimiento de las diferentes áreas del departamento, para así obtener una base desarrollada que permite fortalecer el método de trabajo.

Posterior a esto se realizó un análisis de las actividades operacionales, equipos materiales, en cuanto funcionamiento, calibración, certificaciones de ensayos no destructivos, y parte del proceso de producción desde la recepción de materia prima hasta la inspección en la planta de producción, todo esto fue necesario para normalizar cada uno de los métodos.

Los instructivos de trabajo, procedimientos de calidad, forman parte principal en el desarrollo, e implementación del sistema de calidad para el departamento de calidad de la empresa Orienfluvial S. A

INTRODUCCIÓN

Orienfluvial S.A. empresa dedicada a la administración de actividades relacionadas con el transporte de carga por ríos; servicio de instalación, mantenimiento y reparación de tanques, depósitos y recipientes de metal; alquiler de tanques, ubicado en la provincia de Orellana, Cantón Joya de los Sachas.

fue creada mediante resolución n° sc.ij.djc.q.10.004232 emitida el 06 de octubre del 2010, publicada en el registro mercantil el 11 de octubre del 2010 fue constituida bajo la forma jurídica de sociedad anónima, actualmente se encuentra dirigida por el Sr. Rosmel Francisco Balcázar Campoverde en calidad de Gerente y el Sr. Balcázar Cabrera Johan Rosmel en calidad de presidente.

La función principal del departamento de calidad de la empresa Orienfluvial S.A es realizar un análisis general de todos los procesos, instrucciones, tareas requeridos para determinar que un producto o equipo cumpla con los requisitos especiados establecidos y aprobados por las normas y organismos de control durante el proceso productivo.

Con la elaboración del manual de calidad se definiría dentro de la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios que permitan cumplir con los objetivos:

- 1) Prevenir riesgos;
- 2) Detectar desviaciones;
- 3) Corregir Fallas;
- 4) Mejorar el rendimiento;

1.- PROBLEMA

La falta de una política, objetivos claros de calidad y de procedimientos, instructivos y formatos, registros han generado problemas para detectar las fallas en los procesos productivos; reproceso y producto de baja calidad.

1.1. Formulación del problema.

¿Cómo afecta la ausencia de un manual de calidad en el proceso productivo y en la generación de reproceso y productos de mala calidad?

1.2. Delimitación del problema.

Dada la amplitud de este tema, esta investigación se realizará un manual de calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2008 en la empresa Orienfluvial S.A cantón Joya de los Sachas Provincia de Francisco de Orellana”.

2.- JUSTIFICACIÓN:

Cuando la empresa brinda servicios es importante considerar la calidad de estos y la extensión hasta donde pueden ser confiables para los propósitos de los clientes. En la actualidad, los clientes son exigentes con la calidad del producto ya que ellos realizan operaciones de alto riesgo en el campo petrolero.

Orienfluvial S.A tiene una visión empresarial en el sector petrolero brindando excelentes servicios de calidad tanto el producto como el servicio, que genera empleos e ingresos para cubrir las expectativas tanto de sus colaboradores como sus accionistas y conscientes de que la calidad es una estrategia sistemática que le permitirá genera mayor competitividad al aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los estándares de calidad propios de la industria el departamento de calidad como objetivo dentro de su plan anual ha determinado elabora un manual de calidad bajo los requerimientos de la norma Iso 9001:2008 que ilustrara el nuevo sistema de control de calidad.

La idea tradicional de inspeccionar el producto final y eliminar las unidades que no cumplen con las especificaciones una vez terminado el proceso, se reemplazara por una estrategia más económica de prevención, antes y durante el proceso, con el fin de lograr que precisamente estos productos lleguen a los clientes sin defectos, realizando un análisis integrales en todos los puntos de control y aseguramiento del proceso.

3.- OBJETIVOS

3.1- General:

“Elaborar un Manual de calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2008 en la empresa Orienfluvial S.A Cantón Joya de los Sachas Provincia de Francisco de Orellana”.

3.2.- Específico:

- Analizar cada una de las actividades que realiza la empresa Orienfluvial S.A en su proceso productivo.
- Definir políticas y objetivos de calidad del departamento de la empresa Orienfluvial S.A mejorara su línea de producción y minimizara tiempos perdidos.
- Realizar la gestión documental necesaria para la elaboración del manual de Calidad en la empresa Orienfluvial S.A.
- Documentar un modelo de un sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2008 de acuerdo a la información obtenida y orientarlo al procesamiento del producto.

4.- MARCO TEÓRICO.

Conceptos:

“Calidad “es que un producto sea adecuado para su uso, así la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente. (América Society for Quality (ASQ)

La calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Así la calidad es ante todo la satisfacción el cliente. (ISO 9001:2008).

4.1.- Sistema de gestión de calidad.

Permite determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión siguiendo una secuencia en todos los procedimientos, asegurando la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de procesos realizando una correcta planificación en los procedimientos. (Iso 9001:2008.Lit 4.1).

4.2.- Control de Documentos.

Se refiere a los documentos requeridos que deben ser controlados para formar el sistema de gestión de calidad los documentos deben der aprobados antes su emisión, revisados y

actualizados cuando sean necesarios, verificar sus respectivos cambios y su vigencia de los documentos, asegurar que todos los documentos estén en un lugar visible y disponible. (Iso 9001:2008 Lit 4.2.3).

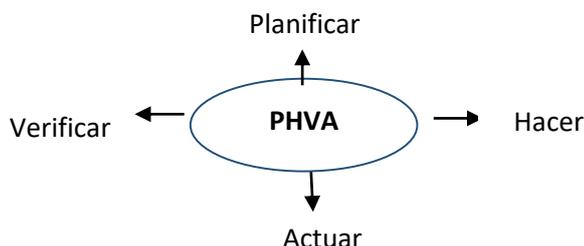
4.3.- Control de Registro.

Los registros nos van a permitir proporcionar evidencia durante el proceso y el servicio que presta la empresa. Los registros se deben permanecer legibles e identificados por cada una de la operación. (Iso 9001:2008.Lit 4.2.4).

4.4 Mejora continua.

Mejora la eficacia del sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la empresa.

Grafico N° 1.- Mejora Continua



Fuente: Norma Iso 9001:2008.

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

Hacer: Implementar los procedimientos.

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

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. (Iso 9001. Lit 8.5.1).

4.5.- Representante del departamento:

El departamento de calidad está representado por un jefe departamental y supervisor del área de calidad teniendo responsabilidad

4.6.- Sistema de Calidad.

El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son: (Iso 9001. Lit 8.5).

- La estructura de la organización.
- La estructura de responsables.
- Procedimientos.
- Procesos.
- Recursos.

4.7. Estructura de la documentación de los Sistemas de Calidad.

Como lo representa la pirámide de documentación, la implementación del sistema de gestión de calidad se comienza por el tercer nivel, la recolección de los planes instructivos y registros que proporciona detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados, estos representan la base fundamental de la documentación.

Posteriormente, se determinó la información especificada sobre los procedimientos de cada área de la gerencia: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Porque? efectuar las actividades (segundo nivel), esto con el fin de generar los manuales de procedimientos de cada área.

Los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos de la norma del sistema de la calidad. (Iso 9001:2008 Lit 1.2).

4.9. Estructura para el levantamiento de Procedimientos e instructivos de Trabajo.

Una estructura recomendada para el levantamiento de cada procedimiento e instructivo de trabajo es la siguiente:

4.9.1. Procedimientos:

Título y Aprobación del Documento.

(La Norma ISO 9000). Describe la estructura que debe tener un procedimiento.

1. Objetivo.
2. Alcance
3. Definiciones.
4. Referencias.
5. Procedimientos.
6. Anexos.

4.9.2. Instrucciones de Trabajo:

Título y Aprobación del Documento.

(La Norma ISO 9000). Describe la estructura que debe tener un instructivo de trabajo.

1. Objetivo.
2. Alcance
3. Definiciones.
4. Referencias.
5. Procedimientos.
6. Anexos.

4.10. Manual de calidad:

El manual de calidad permite que el sistema de gestión de calidad debe incluir procedimientos, registros, formatos, instructivos para optimizar el proceso de construcción y las prestaciones de servicio. (Normas 9000. Lit 4.2)

4.10.1. Derivaciones del manual de la calidad:

Un manual de Calidad puede:

- a) Ser una compilación directa de los procedimientos documentados del sistema de calidad.

b) Ser una agrupación o una sección de los procedimientos documentados del sistema de calidad.

c) Ser una serie de procedimientos documentados para instalaciones o aplicaciones específicas.

(Iso 9001:2008. 4.2.1)

4.10.2.- Propósito del manual de calidad:

Se refiere al manual que puede ser desarrollado y usado por una organización, entre otros para los siguientes propósitos:

a) Comunicar la política de la calidad de la organización, los procedimientos y requisitos.

b) Describir e implementar un sistema de la calidad eficaz.

c) Suministrar un control mejorado de procedimientos y facilitar las actividades de aseguramiento.

d) Suministrar bases documentales para la auditoria del sistema de calidad.

e) Suministrar continuidad del sistema de la calidad y de sus requisitos durante las circunstancias cambiantes.

f) Entrenar al personal en los requisitos del sistema de la calidad y métodos de cumplimiento.

g) Presentar el sistema de a calidad para propósitos externos de la organización.

(Iso 9001:2008 Lit 4.2.2).

4.11. Política de Calidad.

Es el propósito de la empresa en el cual es un compromiso de cumplimiento de los procedimientos en el cual permite mejorar el servicio prestado a nuestros clientes.

(Iso 9001:2008 Lit.5.2).

4.12. Descripción de la organización, responsabilidades y autoridades:

En esta sección de un manual de calidad se suministra una descripción del nivel de estructura de la organización.

También se incluye un organigrama de la organización que indique la responsabilidad, la autoridad y la estructura de la interrelación. En subsecciones de esta sección o en un procedimiento de referencia del elemento del sistema, se deben suministrar detalles de las responsabilidades las autoridades y la jerarquía de todas las funciones que dirigen desarrollan y verifican el trabajo que afecta la calidad. (Iso 9001:2008 Lit 5).

4.13. Control de los productos no conformes

La empresa deberá asegurarse de que cada producto no conforme a los requisitos sea identificado y controlado para impedir la entrega y el uso inadecuado. Los controles y las responsabilidades deben definirse en un procedimiento documentado. (Iso 9001:2008 Lit.8.3).

4.14. Satisfacción del cliente

Si bien la satisfacción del cliente es fundamental para todas las empresas la empresa ha venido desarrollando la medición de satisfacción al cliente en el cual ayuda a mejorar los procesos y las prestaciones de servicio que realizan. (Iso 9001:2008 Lit 8.2.1).

4.15. Procesos de Compra.

La empresa deberá elegir los proveedores basándose en su capacidad de suministrar en base a los requisitos. Será necesario establecer los criterios de selección, validación y reevaluación y mantener registros adecuados. (Iso 9001:2008 Lit 7.4.1).

5.- METODOLOGIA:

5.1.- Tipo de Estudio:

-Investigación Descriptiva.

La investigación se la realiza de forma descriptiva debido a que es un método científico que implica observar y describir el comportamiento del trabajador sin influir sobre él.

-Investigación de Campo.

Este método se lo realiza para conseguir todos los datos requeridos ya que los trabajadores se encuentran en los diferentes frentes de trabajo.

5.2.-Metodos de Investigación:

En el presente manual se va a utilizar en método inductivo-deductivo, es decir se partió de lo particular a lo general, en el establecido de los requerimientos y necesidades de los clientes con la aplicación de herramientas como son encuestas, entrevistas, inspecciones y lista de chequeo, para llegar a cumplir los objetivos planteados.

5.3.- Población y Muestra.

5.3.1.- Población:

Como unidades de observación “Procesos de Producción de la empresa Orienfluvial S.A.” de dónde se obtendrá la información de las variables como el análisis de los procesos de gestión, el campo de acción, la satisfacción de los clientes, entre otros aspectos.

La empresa cuenta con una totalidad de 120 personas trabajando en el cual se divide en las siguientes áreas:

Tabla N°1 Lista del personal.

AREA	TOTAL DE PERSONAS
Taller Industrial	40
Área de Samblasting	15
Área de Pintura	8
Área de Mantenimiento de Tanques	15
Área de Lavado de Tanques	15
Área Administrativa	27
TOTAL	120

Fuente: Recursos Humanos de la empresa ORF.

5.3.2.- Muestra:

Se determinó una muestra del 120 trabajadores de la empresa realizando un muestro con un resultado de 92 trabajadores dores, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0,5 el mismo se detalla con el siguiente cálculo.

En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Datos:

E= 0.05

N= 120 Trabajadores.

Θ= 0,5

Nivel de Confianza= 95%

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

$$n = 92$$

5.3.3. Operacionalización de las Variables:

VARIABLE	CONCEPTUALIZACION	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>DEPENDIENTE:</p> <p>Manual de Calidad</p>	<p>Aplicación de documentación de los procesos productivos.</p>	<p>-Análisis de la situación actual de la empresa.</p>	<p>Observación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -campo -Inspecciones. - Realización de lista de chequeos 	<p>Fichas Técnicas</p> <p>Check List</p> <p>Procedimientos</p>
<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Producto en mal Estado</p> <p>Clientes Insatisfechos</p>	<p>Es un trabajo analítico donde establece acciones preventivas para evitar pérdidas de material en el proceso de fabricación.</p>	<p>Identificación de Procesos.</p> <p>Proceso de compra</p>	<p>Investigación científica</p> <p>Estudio Descriptivo</p>	<p>Registros</p> <p>Hoja de permiso de trabajo</p> <p>Hoja técnicas</p>

5.3.4.- Hipótesis

¿Con la elaboración del Manual de Calidad para la empresa Orienfluvial S.A se mejorara el rendimiento, en su proceso productivo?

6.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para desarrollar el tema se siguió las siguientes etapas:

1. Reconocimiento de cada área / departamento de la empresa.
2. Selección del área.
3. Registro de las explicaciones dadas por los trabajadores y observaciones generales.
4. Recolección de información.
5. Selección de normativas.

Mediante el reconocimiento de cada área se seleccionó el área de taller industrial realizando una recolección de información de los procesos que realizan.

6. Manual de Calidad:

Al realizar el manual el cual se realizó bajo todos los puntos de la norma Iso 9001:2008 teniendo como resultado el desarrollo de las diferentes áreas de trabajo que con forman la empresa.

7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1.- CONCLUSIONES:

Después de conocer el estado actual de Orienfluvial S.A, y determinar que la empresa tiene una carencia de comunicación, carencia del manejo de registros, carencia del control de todas

las actividades realizadas, carencia de poder evaluar la eficiencia de sus procesos y toma de decisiones sobre acciones correctivas y /o preventivas, se puede concluir que la propuesta de diseño del sistema de gestión de la calidad bajo la norma Iso 9001:2008 es la adecuada para la empresa.

En el momento de realizar las prácticas y verificar cada uno de los procedimientos que tiene la empresa puede conversar con el personal acerca de su experiencia dentro de la empresa, y comentarles lo que es un sistema de gestión de la calidad y el compromiso que esto implica, se concluye que tanto en Orienfluvial S.A como en muchas de las empresas ecuatorianas el compromiso que tiene la empresa es en la persistencia y disciplina que se requiere para la mejora continua, y la exigencia de una capacitación permanente.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad permitirá a la empresa optimizar sus procesos, recursos, y realizar una gestión eficaz de la organización en pos de cumplir con los requerimientos del cliente con productos de calidad.

Para que Orienfluvial S.A entre al mundo competitivo, es necesario que comprometa a todos los integrantes de las diferentes áreas para generar un sistema que le permita lograr una mejora continua y sistemática, en donde se incrementen los niveles de calidad y productividad, reduciendo costos y el tiempo de entrega de los productos, mejorando así los índices de satisfacción del cliente.

Al observar el diseño del manual de la calidad que se propone para la empresa Orienfluvial S.A, sus procedimientos, instrucciones de trabajo y registros, se concluye que se cumplió con el objetivo general y los objetivos específicos que se plantearon para el proyecto.

7.2.- RECOMENDACIONES:

Es necesario que Orienfluvial, capacite a su personal para que así empiecen su cambio de cultura organizacional, utilizando cualquier filosofía de trabajo. Por esto se recomienda que se empiece a capacitar en lo que es la calidad y ciclo de la calidad de Deming, ya que son temas sencillos y a la vez específicos para el mejoramiento continuo.

Es necesario y obligatorio que en Orienfluvial S.A aplique la política y objetivos de la calidad que se plantea en este proyecto, para que todos sus miembros sepan por que trabajan y hacia dónde quieren llegar.

La identificación e interacción de los procesos y realización de un manual de la calidad, de procedimientos y de registros en donde pueda obtenerse cualquier respaldo de lo que la organización realiza, es la oportunidad que este proyecto brinda mejorar, por el que se recomienda que la organización adopte un enfoque basado en procesos.

Se debe fijar índices que le permitan controlar su producción, y el cumplimiento de los requisitos del cliente, índices como: la cantidad de no conformidades detectadas internamente, cantidad de no conformidades detectadas externamente, cantidad de los cliente s, cantidad de devoluciones.

Si Orienfluvial S.A decide o no implementar un sistema de gestión de la calidad, debe realizar el levantamiento de sus procesos, para conocer claramente cómo se desarrolla el producto que ofrece a sus clientes, y para poder generar acciones correctivas al producto y detectar oportunidades de mejora cuando sea necesario.

8-BIBLIOGRAFÍA:

Documentos Iso9001/ISO9001_2008.- Requisitos

Adam Everett (2005), Administración de la Producción y operaciones; Administración de la Producción; Traducción Jorge Rodríguez. Cuarta Edición. Prentice Hall Editores. Pág. 18.

Antonio Molina Calvache (2002). Contabilidad de Costos; Los Materiales; Editorial Impretec; Quito-Ecuador; Pág.61.

Augusto Uribe Montoya (2001), Producción; Administración de Empresas; Segunda edición; Editorial Norma S.A.; Bogotá – Colombia; Impreso en Editolaser S. en C.; Pág. 33 – 40.

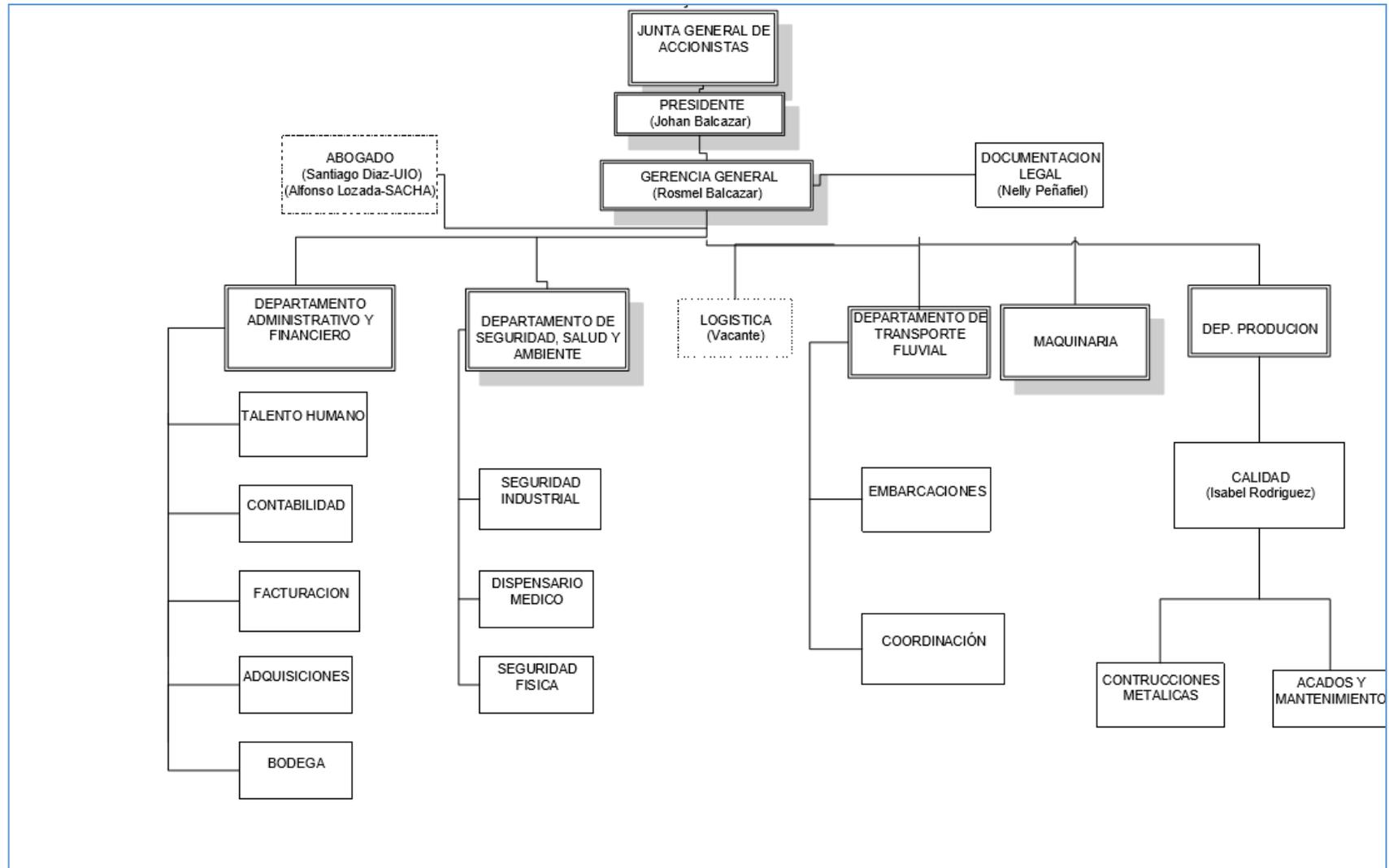
Carlos Bello (2004), Manual de Producción; Procesos de producción; Primera Edición. Colombia. ECOE ediciones, S.A. Págs. 47-50.

Buffa. (1991). Administración y Dirección técnico de la producción, Procesos de Producción; Traducido por: Gustavo Hernández Lara, Ing. Químico de la UNAM, MA en Administración de negocios de la Universidad Stanford.; México D.F. –México; Editorial Limusa S.A. Pág. 221.

Fernando Alessio Ipinza (2002), Administración y dirección de la producción; Enfoque estratégico y de calidad; Primera edición; Bogotá D.C. Pearson Educación de Colombia Ltda.; Pág. 179.

Héctor Soza (2005), la Planificación Industrial; Planificación del desarrollo industrial; Tercera Edición; Editorial la Universidad de California; Santiago de Chile; Pág. 360.

Gráfico N° 1 Organigrama de la empresa Orientifluvial S.



12.- INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

Orienfluvial S.A dispone de la infraestructura: instalaciones, maquinaria moderna, hardware y software necesarios para la elaboración de nuestros productos de acuerdo a los requisitos y exigencias de los clientes.

El Proceso Productivo.- Se encarga de realizar paso a paso la fabricación de Tanques de 500 Bls realizando una inspección del tanque como certificaciones de Punto de Izaje, Espesores y Pruebas Hidrostáticas.

Las edificaciones y las áreas de trabajo se mantienen, gracias a los recursos proporcionados por Gerencia y los varios departamentos que conforma la empresa.

13.- PLANIFICACION Y REALIZACION DEL PRODUCTO

Se realiza dentro del Proceso Productivo, según los Procedimientos donde los correspondientes Dueños, son los encargados de planificar y desarrollar las actividades necesarias para la realización del producto en óptimas condiciones: con base a los requerimientos solicitados por el cliente y los otros procesos; lógicamente, tomando en cuenta los Objetivos de Calidad de la compañía y los cambios que pudieran afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, si los hubiere.

Además se provee las actividades para verificación y validación con el cliente, invitándole a nuestra empresa para que en máquina, revise y apruebe colores del diseño final de su producto.

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 19 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

14.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Las especificaciones requeridas por el cliente, para la fabricación y la entrega del producto.

Antes de proceder con la fabricación de los productos, inclusive antes de ofertar al cliente, el departamento de Logística y el supervisor de Producción realizan un análisis de los requisitos, para proporcionar el asesoramiento y la información técnica del producto solicitado, a fin de cumplir con el uso previsto.

Si existiera algún cambio en las especificaciones o requisitos, se manifiesta al cliente y en mutuo acuerdo determinan la nueva especificación, la que es comunicada al Proceso Productivo, a través de la Orden de Trabajo, para realizar una correcta producción.

Por lo anteriormente mencionado, la comunicación con el cliente, es de gran importancia para la empresa y no solamente hasta entregar el producto, sino que también le solicitamos información de retroalimentación para saber si recibió en buenas condiciones de embalaje y transporte. Además, medimos la satisfacción del cliente, atendemos sus reclamos.

15.- COMPRAS

De acuerdo al Procedimiento de Compras se evalúan, seleccionan y re-evalúan los proveedores de las materias primas y materiales que afectan la calidad de nuestros productos finales.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 20 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

El departamento de Bodega personal autorizado para hacer las compras evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad de suministro y conforme los criterios o requisitos enunciados, Criterios para Selección y Evaluación a Proveedores, que permite seleccionar proveedores nuevos nacionales o del exterior.

Nuestros insumos lo adquirimos con una orden de compra; recibimos las materias primas y materiales con Certificado de Calidad, emitido por el proveedor para cada envío o lote entregado; al momento de ingresar a las bodegas de nuestra empresa, se verifican los criterios para re-evaluación del proveedor.
(Anexo P005: Procedimiento de Compra de Materia Prima)

16.- PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

En los procesos de producción y control de calidad esta la planificación y la realización del producto bajo condiciones controladas la información que describe las especificaciones del producto se encuentran en la orden de trabajo y existe el plan de la calidad para cada área de la producción, se realiza la medición y el seguimiento de la fabricación, mediante instrumentos calibrados, desde el inicio hasta finalizar el proceso, incluyendo la actividad de liberación de producto terminado y para clientes que lo requieran, se elabora el certificado de calidad, que es la garantía de calidad de fabricación de nuestros productos.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 21 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

17.- MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Para demostrar la conformidad del producto, la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, se ha implementado procedimientos y procesos que permitan realizar el seguimiento, medición y análisis para la mejora, así como:

- Medición de la Satisfacción del Cliente
- Auditorías Internas
- Monitoreo de los Procesos
- Seguimiento y medición del producto

17.1. LA MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Se realiza anualmente en el Proceso Comercialización, donde se realiza una encuesta a todos los Clientes activos o que han realizado compras en los últimos 6 meses, se recopilan los datos y elaboran estadísticas que determinan el Porcentaje de Satisfacción del Cliente. Los resultados se indican a la Alta Dirección, donde se analiza y determina las oportunidades de mejora; designan el recurso correspondiente que permita aumentar cada vez la satisfacción del Cliente.

(Anexo P009 Procedimiento en la medición e Satisfacción al cliente)

17.2. AUDITORIAS INTERNAS, que se realizan según el Procedimiento documento que tiene definido las responsabilidades, los requisitos de la planificación, la realización, la información de los resultados, los registros de las auditorías y el planteamiento o bases para realizar la Mejora Continua.

(Anexo P008 Auditorias Internas)

18. EL SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 22 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

Se realiza a través del cumplimiento de los requisitos del cliente, en el Proceso Control de Calidad, dentro de las diferentes etapas del Proceso de Producción: impresión, laminación, bobinado o corte y sellado, incluyendo la liberación del producto terminado; de acuerdo a las Instrucciones para Control de la Calidad.

Mediante el Proceso de despacho de equipos se obtiene información, en primera instancia donde los transportistas al entregar el producto, reciben información de fecha, hora, condiciones del material recibido y firma de responsabilidad del cliente. Se realiza acción correctiva cuando existe inconformidad del material recibido en cuanto a embalaje, transporte y demora en la entrega.

Las mediciones de Reclamos y Devoluciones se realizan en los Procesos Comercialización y Control de Calidad respectivamente, indicadores que reflejan el grado de satisfacción y cumplimiento de los requisitos del cliente.

Cuando el producto elaborado no cumple con los requisitos especificados por el cliente, se identifica y separa de la línea de producción al área de Producto No Conforme, para prevenir su uso o entrega no intencionada.

19. MEJORA CONTINUA:

Cuando los resultados no son satisfactorios, o existe oportunidades de mejora, se determina mediante un análisis de causa, cuáles fueron los motivos para que ocurriera la No Conformidad, elaboran un plan correctivo con las actividades, los responsables y las fechas de cumplimiento que permitan eliminar la No Conformidad, se establece los criterios de cierre.

(Anexo P001 Procedimiento de Mejora Continua)

19.1. LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 23 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

Se realizan de acuerdo a los criterios definidos para cada proceso como indican las Caracterizaciones de cada uno de los Procesos; cuyo propósito fundamental es evitar que la no conformidad encontrada persista o prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales, implementando las acciones necesarias.

(Anexo P011 Procedimiento de Acciones Correctivas).

20.- CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008

Los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se encuentran especificados en el documento de Caracterización de cada Proceso.

El cumplimiento de los requisitos no referenciados en las Caracterizaciones:

Los Requisitos de la documentación: Registros y Documentos se encuentran en cada uno de los Procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, a través de los Procedimientos e Instrucciones.

Se evidencia en todos los Procesos, en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y a nivel de toda la organización.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 24 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

RESEÑA HISTORICA

Orienfluvial S.A. empresa dedicada a la administración de actividades relacionadas con el Transporte de Carga por Ríos; servicio de instalación, mantenimiento y reparación de tanques, depósitos y recipientes de metal; alquiler de tanques, ubicado en la Provincia de Orellana, Cantón Joya de los Sachas.

Fue creada mediante Resolución N° SC.IJ.DJC.Q.10.004232 emitida el 06 de octubre del 2010, publicada en el Registro Mercantil el 11 de octubre del 2010 fue constituida bajo la forma jurídica de sociedad anónima, actualmente se encuentra dirigida por el Sr. Rosmel Francisco Balcázar Campoverde en calidad de Gerente y el Sr. Balcázar Cabrera Johan Rosmel en calidad de Presidente.

La función principal del departamento de Calidad de la empresa Orienfluvial S.A es realizar un análisis general de todos los procesos, instrucciones, tareas requeridos para determinar que un producto o equipo cumpla con los requisitos especiados establecidos y aprobados por las normas y organismos de control durante el proceso productivo.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 25 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

MISIÓN

Orienfluvial S.A, su principal objetivo es satisfacer las necesidades de sus clientes cumpliendo con las exigencias, contemplando cada una de las normas de calidad tanto nacional e internacional y siempre considerando el cuidado del medio ambiente.

VISIÓN

Ser una empresa líder en la prestación de servicios petroleros y de navegación, logrando un crecimiento constante y continuo, con un moderno sistema de producción competitivo siendo una empresa con prestaciones de servicio de calidad satisfaciendo los requerimientos de los clientes.

COMPROMISO DE LA EMPRESA.

Con el Servicio:

Nos comprometemos a brindar a nuestros clientes, un servicio de excelencia, con un alto estándar de calidad, pensando siempre en la satisfacción de las necesidades y cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes. Un servicio cálido, personalizado, responsable y confiable cuya mejora permanente garantiza la calidad de nuestros servicios.

Con la Innovación:

Buscamos ofrecerle productos de vanguardia utilizando lo último de la tecnología de la industria aeronáutica, generando de manera creativa, nuevas soluciones que nos permitan diferenciarnos de la competencia y anticiparnos a las exigencias de nuestro mercado.

Con los resultados:

Buscaremos resultados mediable y claramente generadores de valor agregado para la compañía, como consecuencia de hacer las cosas de manera completamente, eficaz y oportuna, con la mayor simplicidad posible.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 26 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

Con el Liderazgo:

Buscamos darle a nuestra actividad un propósito y una dirección común, capacitando y motivando a los demás para impulsar el trabajo en equipo e implementar las mejores prácticas laborales.

Con la seguridad:

Cumplir con profesionalismo las regulaciones aéreas nacionales e internacionales para el transporte de pasajeros y carga, estableciendo y concientizando a nuestro personal a desarrollar óptimas condiciones de trabajo, empleando recursos y equipos adecuados, que garanticen la seguridad y confianza en nuestros servicios en aire y tierra.

Con la Puntualidad:

Velar por que nuestro equipo cumpla sus funciones adecuadamente, de modo que nuestras operaciones se realicen de acuerdo a lo dispuesto, cumpliendo en forma efectiva con los horarios de salida y llegada de los vuelos que programamos.

Con la Atención.

Brindar un trato cordial y preferencial a cada uno de nuestros pasajeros, haciéndoles sentir que son lo más importante para nuestra empresa y que nos interesamos por su seguridad y comodidad.

Con las Mejoras.

Implementación de nuestros servicios y rutas en función a las necesidades futuras de nuestros clientes.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

General:

Orienfluvial S.A, su principal objetivo es satisfacer las necesidades de sus clientes cumpliendo con las exigencias, contemplando cada una de las normas de calidad tanto nacional e internacional y siempre considerando el cuidado del medio ambiente.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 27 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

“Elaborar un Manual de calidad la norma internacional ISO 9001:2008 en la empresa Orienfluvial S.A Cantón Joya de los Sachas Provincia de Francisco de Orellana”.

Específico:

- Analizar cada una de las actividades que realiza la empresa Orienfluvial S.A en su proceso productivo.
- Definir políticas y objetivos de calidad del departamento de la empresa Orienfluvial S.A mejorara su línea de producción y minimizara tiempos perdidos.
- Documentar procedimientos, instructivos de las actividades que realiza la empresa.

2. ALCANCE:

Tomando en cuenta las actividades que realiza en la empresa Orienfluvial S.A, se ha definido para el sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, el siguiente alcance:

Abarca los procesos desarrollados para la producción, diseño, comercialización y distribución de productos en el sector petrolero.

3. TERMINOS, DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y NORMAS DE REFERENCIA

3.1. Definiciones

Para el desarrollo del presente Manual de Calidad, se ha considerado las definiciones contenidas por la Norma ISO 9000:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario”.

Adicionalmente se considera lo siguiente:

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes a los productos y servicios brindados cumplen con los requisitos.
- **Característica:** Rasgo diferenciador.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 28 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Producto:** Resultado de un Proceso.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados que actúan entre sí.
- **Proceso:** Sistema de actividades que utilizan recursos para transformar Entradas en Salidas.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Objetivo:** Algo ambicionado o pretendido, sistema de calidad relacionado con el sistema integrado de gestión.
- **Mejora continua:** Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir con los requisitos.

3.2. Abreviaturas

- **ORF:** Orienfluvial S.A.
- **SC:** Sistema de Calidad
- **RD:** Representante de la Dirección

3.3. Normas de referencia

- **ISO 9000:2005** “Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario”
- **ISO 9001:2008** “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

Orienfluvial S.A, está documentado todos los procesos de las diferentes aéreas, bajo la norma ISO 9001:2008, con la finalidad de:

- a) Determinar los procesos necesarios para llegar a obtener el sistema de calidad y su aplicación a través de la organización en el Mapa de Procesos y en las Fichas de Procesos.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 29 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos en el Mapa de Procesos y en las Fichas de procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios a través de las fichas de procesos y/o procedimientos, para asegurar que tanto la operación como el control de sus procesos son eficaces.
- d) Determinar controles a los procesos que la empresa Orienfluvial S.A contrata externamente, incluyendo el tipo y grado de control.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos según lo descrito en el presente manual, y la disponibilidad de información a través de la documentación del sistema de calidad necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- f) Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos como se describe en el seguimiento y medición de los procesos.
- g) Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos como se describe en la sección 8.5 Mejora.

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

Orienfluvial S.A, ha documentado la política y objetivos.

Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008.

Los documentos requeridos por la empresa para asegurar una eficaz planificación, operación y control de procesos a los que se hace referencia en este Manual.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 30 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

Los registros que evidencian la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, a los que se hace referencia en los documentos en este Manual.

Toda documentación es aprobada por el Gerente General, Gerente de Línea o el Responsable del Área correspondiente mediante su firma en el documento.

4.2.2. Manual de Calidad

El Manual de Calidad es un documento que incluye:

- La Política de Calidad.
- El Alcance.
- Referencia a los Procedimientos documentados establecidos.
- Un Mapa de procesos que describe la interacción entre los procesos.
- El manual de calidad está a disposición de todo el personal de la empresa; puede ser solicitado al gerente de calidad para su consulta.

4.2.3. Control de Documentos

Los documentos del sistema de calidad de la empresa, se controlan mediante el procedimiento ORF-CON.DOCUM-PROC02. El control de los documentos considera la evaluación de la conveniencia de elaboración o modificación de los documentos y su codificación. La empresa ha definido las funciones, responsables para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos antes de su emisión.

El control de los documentos incluye la identificación de los cambios y el estado de la versión, la distribución de la versión vigente de los documentos al personal que lo requiera, así como el retiro y la

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 31 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

disposición de los documentos obsoletos, asegurando de esta manera que la información necesaria se encuentre disponible en todo momento en los lugares de uso.

El jefe de Calidad es el responsable de la conservación de los documentos originales y mantiene la lista Maestra de documentos internos, así como la destrucción de documentos obsoletos.

4.2.4. Control de Registros

Orienfluvial S.A, ha establecido y mantiene los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos así como de la operación eficaz del sistema de calidad como se describe en el proceso ORF-CONT.REG-4.2.4.PROC01.

Los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de conservación y disposición de los registros están definidos en el procedimiento.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la Dirección

La Gerencia General de la empresa reconoce que la Calidad es prioridad, por lo que está comprometida con el desarrollo e implementación del sistema de calidad, en base a la Norma ISO 9001:2008, así como a la mejora continua de su eficacia. Este compromiso es demostrado mediante el establecimiento de la Política de Calidad, la misma que es aprobada por el gerente general y, los objetivos de calidad, los mismos que se encuentran descritos en la planificación del sistema de calidad.

También, asegura la disponibilidad de recursos para la implementación y mantenimiento del sistema de calidad, mediante la pronta atención, frente a los requerimientos planteados por las áreas involucradas y realizando las revisiones de manera periódica para verificar su cumplimiento, suficiencia y adecuación a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008, con la finalidad de tomar las acciones necesarias para lograr la satisfacción del Cliente.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 32 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

5.2. Enfoque al cliente

Orienfluvial S.A ha definido como Clientes a las personas naturales o jurídicas que solicitan sus Productos de acuerdo al alcance del sistema de calidad. Los requisitos del cliente, el cual se compromete a cumplir, son los relacionados al producto ofrecido, los que son determinados en cada caso con el cliente y están establecidos en las especificaciones que son de conocimiento de los clientes.

A través de reuniones con la gerencia de ventas y la gerencia general, toma conocimiento de los requisitos que de una manera general esperan los clientes del producto que adquieren, con la finalidad de tomar las acciones necesarias y lograr su satisfacción.

5.3. Política del Calidad

La Política de calidad se describe a continuación:

Orienfluvial S.A, es una empresa dedicada al diseño, producción y comercialización de equipos para el sector petrolero.

- Consciente de la importancia de brindar productos innovadores y un servicio de elevada calidad, la alta dirección y todos nuestros colaboradores se comprometen:
- Satisfacer los requisitos de nuestros clientes, a través de la mejora continua del sistema de gestión de calidad, capacitando y creando consciencia permanente en nuestro personal en temas relacionados al sistema de gestión de calidad.
- Cumplir rigurosamente con la legislación y reglamentación aplicable a nuestra actividad relacionada con los aspectos de calidad y otras que correspondan.

La Política del calidad de la empresa Orienfluvial S.A, cuya versión oficial es la contenida en el presente manual, es difundida a todo el personal, para su conocimiento y entendimiento, mediante charlas,

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 33 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

reuniones de trabajo, carteles, entre otros, realizados de manera conjunta o por áreas bajo la responsabilidad de la gerencia general o de cada gerencia de línea.

5.4. Planificación.

5.4.1. Objetivos de la calidad.

Con la finalidad de cumplir con la Política de calidad de la empresa ha establecido los siguientes objetivos:

- Mejorar sus procesos productivos para brindar un excelente servicio en el sector petrolero.
- Invertir en infraestructura a fin de conseguir un crecimiento sostenible que permita atender la creciente demanda de nuestros productos.

5.4.2. Planificación de calidad.

La planificación de calidad se realiza a través de la documentación del sistema establecida en el punto 4.2.1 del presente manual y da cumplimiento a lo indicado.

La empresa cuenta con un programa de gestión y seguimiento, en el que la empresa establece la forma de como dará cumplimiento a los objetivos de calidad propuestos que le permitan mejorar su desempeño continuamente y asegurar que los procesos tienen la capacidad de alcanzar los resultados planificados y que los productos cumplen con los requisitos establecidos de acuerdo a lo mencionado en la política de calidad. Estos documentos han sido aprobados por el gerente general cualquier cambio es revisado antes de su implementación con el fin de mantener la integridad de calidad.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridades del personal que realiza actividades que inciden en la calidad de los productos de la empresa, son comunicadas, así mismo están indicadas en procedimientos, instructivos y

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 34 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

en el presente manual. Adicionalmente la empresa cuenta con varias áreas y cada una de ellas se describe las responsabilidades, autoridad y perfil de cada puesto.

5.5.2. Representante de la Dirección

La empresa Orienfluvial S.A designa al representante de la dirección y se encuentra identificado en acta de sesión de gerencia en el cual buscaran la mejora continua para cada área y cada proceso productivo.

5.5.3. Comunicación Interna

Orienfluvial S.A promueve y mantiene comunicación permanente con su personal por medio de charlas, reuniones informativas en cada área, memorándums, publicación de notas informativas, entre otros, con el fin de dar a conocer la política de calidad, objetivos de calidad, requisitos del producto y comprometer directamente a las personas en el logro de los objetivos de calidad, en el conocimiento de la eficiencia de calidad, modificaciones a la documentación del sistema de calidad, entre otros.

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. Generalidades:

La Alta Dirección de la empresa revisa el sistema de calidad semestralmente como mínimo, con el apoyo del comité de gerencia, representante de la dirección y la participación de los jefes de las diferentes áreas de procesos, pudiéndose convocar a otros trabajadores que considere necesarios. Esta revisión se realiza para asegurar que el sistema de calidad siendo eficaz, adecuado y conveniente.

Esta revisión sirve para evaluar oportunidades de mejora así como para identificar la necesidad de realizar cambios en el sistema de calidad pudiendo ser modificados incluso la política y los objetivos de calidad.

5.6.2. Información para la revisión

El representante del área de calidad, prepara la documentación para la revisión del sistema de calidad por la alta dirección, incluyendo:

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 35 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

- Resultado de auditorías internas y/o externas
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Análisis de la satisfacción del cliente
- Listado de las acciones tomadas como consecuencia de los acuerdos de las revisiones por la dirección anteriores, indicando el grado de cumplimiento de las mismas.
- Análisis del desempeño de los procesos basado en el monitoreo de las fichas de procesos y a la entrega del producto.
- listado de cambios que podrían afectar el cumplimiento del sistema de calidad estableciendo, incluyendo la evaluación de los requisitos relacionados.

5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la Revisión por la gerencia incluyen las decisiones y acciones para:

- Mejorar la eficacia del SGC y sus Procesos
- Mejorar el Producto
- Identificar las necesidades de recursos.

Como resultado de la revisión por la gerencia se verifica la validez y pertinencia de la política de calidad, así como de los objetivos de calidad, modificándolos de ser necesario.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de Recursos

El Gerente General de la empresa Orienfluvial S.A, con el apoyo del comité de gerencia y de las diferentes jefaturas de la empresa, determina y proporciona los recursos necesarios para la realización de las actividades que desarrolla, así como para la implantación y el mantenimiento del sistema de calidad, de

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 36 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

forma tal que permita mejorar de manera continua su eficacia, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Los recursos requeridos están referidos tanto a los recursos humanos, habilidades especializadas, infraestructura de la organización, al ambiente de trabajo y a los recursos financieros y tecnológicos necesarios.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

De acuerdo con los Productos que se brinda, la empresa presta atención a la competencia de las personas que ocupan los diferentes cargos dentro de la organización que puedan afectar la calidad del producto que entrega, tanto durante la realización de las actividades, como de los productos que se brindan, principalmente de aquellos aspectos y

Riesgos que luego de las evaluaciones han sido considerados como significativos. De esta manera, pone énfasis en la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal, lo que apoya en la eficaz realización de las tareas asignadas al cargo que ocupan, asegurando su competencia.

6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación

Orienfluvial S.A determina:

- La competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos de los productos en el procedimiento ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04 de la organización y funciones.
- Proporciona formación para satisfacer las necesidades en cuanto a competencia del personal.
- Evalúa la eficacia de la formación y capacitaciones de su personal.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 37 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

- Asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- Estos puntos se señalan en el procedimiento capacitación, entrenamiento y sensibilización del personal.
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal en los files de personal.

6.3. Infraestructura

Orienfluvial S.A, cuenta con las instalaciones y servicios de apoyo necesarios para la realización de sus procesos. Asimismo, cuenta con los equipos, hardware y software necesarios para lograr la conformidad de los productos.

El mantenimiento de esta infraestructura se encuentra definido en el procedimiento en el caso de la elaboración de los productos, la planta debe mantener las condiciones referidas, siendo el responsable de asegurar que esta infraestructura sea la adecuada el jefe de producción.

En el caso de almacenamiento de productos, la empresa cuenta con la infraestructura necesaria para el almacenamiento de sus productos adecuado a las condiciones referidas, siendo el responsable de asegurar que esta infraestructura sea la adecuada el jefe de almacén o bodega.

6.4. Ambiente de Trabajo

La empresa determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los productos que comercializa, para este fin gestiona factores humanos como lineamientos de seguridad y factores ambientales como control de temperatura, control de humedad, limpieza y disposición final de residuos, con el fin de respetar la salud de los colaboradores y el medio ambiente.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 38 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la realización del Producto

La empresa planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización y comercialización de sus productos. Esta planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos.

Durante la planificación para la realización y comercialización de sus productos, Orienfluvial S.A ha determinado lo siguiente:

- a) Los Objetivos de Calidad y los requisitos para los productos en las especificaciones técnicas, la necesidad de establecer procesos documentados como se describe en las fichas de procesos; y la necesidad de proporcionar recursos específicos para la elaboración y comercialización de productos veterinarios.
- b) Los planes de calidad para los productos de la empresa.
- c) Los procesos necesarios tal como se describe en las fichas de procesos de realización del producto y en los procedimientos, así como los recursos específicos para la elaboración y comercialización de productos veterinarios.
- d) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y pruebas específicas para la elaboración y comercialización de productos veterinarios así como los criterios de aceptación del mismo a través del control de materiales para producción.
- e) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos para la realización y comercialización de los productos cumplen los requisitos.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 39 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

7.2. Procesos relacionados con el Cliente

7.2.1. Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto

Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a las mismas a través de los procesos de Gestión de Ventas (tanto para clientes nacionales), quedando estos registrados en:

- Órdenes de pedido
- Correos electrónicos, comunicaciones vía fax o recepción de pedidos (llamadas telefónicas)

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

7.2.2. Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto

La revisión de los requisitos relacionados con el producto es realizada según lo descrito en el siguiente instructivo, cuando se cambien los requisitos del producto, el jefe de Ventas coordinara con el personal a su cargo para analizar y evaluar si el cambio de los requisitos del producto es factible y en ese caso aseguran que queden aclarados con el cliente todos los temas referidos al cambio.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

La empresa ha establecido e implementado mecanismos de comunicación eficaces con el cliente, relativos a la información sobre los productos, incluyendo consultas, nuevos requisitos o modificaciones, a través de Folletería, Página Web, Avisos Publicitarios, etc.

7.3. Diseño y Desarrollo

El departamento producción y el departamento de calidad definen los controles para la planificación del diseño y desarrollo de productos, la identificación de los elementos de entrada, resultados, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño en los procedimientos.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 40 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de Compras

Orienfluvial S.A, asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra, mediante la implementación y mantenimiento de los mecanismos descritos en el procedimiento ORF-PRC.COMPR-PRC 05 mediante este procedimiento evalúa para realizar una selección de proveedores se realiza a través del siguiente procedimiento ORF-PRC.COMPR-7.4-PRC06 de materiales y de servicios para la producción, en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos. Los criterios para la selección y evaluación están establecidos en el procedimiento.

7.4.2. Información de las compras

Los documentos de compras utilizados por la empresa están identificados en órdenes de compra, cotizaciones, solicitudes de compras, especificaciones técnicas y certificados de material.

La información contenida en estos documentos de compras puede incluir, cuando sea apropiado:

- Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- Requisitos para la calificación del personal.

Asimismo los responsables de realizar la compra, revisan los requisitos de compra especificados antes de comunicárselo al proveedor.

7.4.3. Verificación de los Productos comprados

La verificación de los productos comprados se realiza mediante uno o más de las siguientes acciones:

- Verificación visual de los rasgos generales del producto en el momento de la recepción por parte del personal de Control de Calidad.
- Cuando los productos comprados no cumplen con los requisitos solicitados, el Jefe de Control de Calidad decide tomar las acciones pertinentes para resolver el problema, las cuales pueden ser:

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 41 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

- Seguir utilizando el producto pero bajo observación.
- Retirar y cambiar el producto que no cumpla las garantías
- Comunicar al proveedor las acciones a tomar.

Cuando la empresa requiera llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se comunica previamente a este, para que sea incluido en los documentos de compra (orden de compra), las disposiciones para la verificación y los métodos para liberar el producto.

7.5. Producción y Prestación del Servicio

7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La empresa planifica y lleva a cabo la elaboración los productos bajo condiciones controladas, de acuerdo a lo referenciado en el procedimiento ORF-CONTR.PROD-7.5.1-PROC03 Control y supervisión de las producciones. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describe las características de los productos según lo establecido en órdenes de servicio, correos electrónicos, llamadas telefónicas, cartas vía fax, cotizaciones, certificados de análisis, certificados de calidad y especificaciones técnicas.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo en los documentos que son parte del sistema de calidad.
- c) El uso de equipo apropiado.
- d) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación de Servicio

Se excluye del presente manual el punto 7.5.2 de la norma ISO 9001:2008, ya que los productos de resultantes del proceso de producción pueden verificarse mediante mediciones posteriores a su elaboración y antes de su uso.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 42 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

7.5.3. Identificación y Trazabilidad

Orienfluvial S.A, ha establecido los medios para la identificación y trazabilidad de los productos, los cuales están definidos en las órdenes de fabricación, donde se consigna el número de lote y cantidades de los principios activos y excipientes empleados en la fabricación, y para el producto terminado fabricado se cuenta con un número de lote, lo que permite identificar el producto y recuperar la historia del mismo en el tiempo a través de los registros de producción.

7.5.4. Propiedad del Cliente

La empresa suscribe convenios de cooperación con entidades que permiten los respectivos ensayos no destructivos como (Punto de Izaje, Espesores, Hidrostática) que se realiza a todos los productos en la etapa de desarrollo, con la finalidad de identificar, verificar, proteger y salvaguardar la calidad del productos.

7.5.5. Preservación del Producto

Orienfluvial S.A, preserva la conformidad de sus productos durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los productos tal cual se describe en el procedimiento recepción y almacenamiento.

7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

La empresa ha identificado los equipos necesarios para proporcionar el control de los procesos así como la preservación de los productos y los controla a través de centros de calibración, los cuales son evaluados anualmente conforme a los requisitos de compra, asegurando que los equipos empleados para estos análisis deban:

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 43 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

- Calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparados con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales y cuando no existan tales patrones asegurar que se registra la base utilizada para la calibración o la verificación.
- Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- Estar identificados para poder determinar su estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

Orienfluvial S.A, planifica e implementa los Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora con la finalidad de poder demostrar la conformidad de los Servicios que brinda, asegurándose de la conformidad del sistema de calidad, buscando de manera permanente la mejora de su eficacia

Las actividades indicadas, se pueden evidenciar a través de los planes de calidad, los mismos que contemplan los correspondientes criterios de aceptación permitiendo, mediante su análisis, verificar tendencias para la toma de decisiones y acciones para la mejora continua y, el logro de la satisfacción del Cliente, al permitírsele disponer de los medios requeridos, en los plazos establecidos y con una respuesta rápida a sus necesidades, de acuerdo al compromiso asumido en la Política de Calidad.

8.2. Seguimiento y Medición

2.1. Satisfacción del Cliente

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 44 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

La empresa Orienfluvial S.A, realiza el seguimiento de sus Clientes con la finalidad de poder determinar el grado de satisfacción de los mismos, con relación a los productos y servicios que ofrece, lo que evidencia con la aplicación de la encuesta de “Satisfacción del Cliente”.

Durante la aplicación del procedimiento ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR08 para designar los responsables de la aplicación de la encuesta y medición de la misma.

8.2.2. Auditoría Interna.

La empresa lleva a cabo los intervalos a las auditorías internas para determinar si el manual de calidad es:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos en este Manual y en la documentación del sistema.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos, las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología se definen en el procedimiento ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 07.

Los auditores internos no auditan su propio trabajo. Se han definido, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar los resultados y para el mantenimiento de los registros.

La Gerencia responsable del área que esté siendo auditada se asegura que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 45 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

Las actividades de seguimiento son realizadas a través de la no conformidad, acciones correctivas y preventivas, la cual incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

La empresa, ha definido los métodos apropiados para el seguimiento y medición de los Procesos, a través del procedimiento ORF-SEG.MED.PROC-8.2.3-PROC06, para los Procesos y Productos, los mismos que han sido elaborados por el jefe de calidad y aprobado por el gerente general.

8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto

La empresa Orienfluvial S.A, realiza el seguimiento y medición de sus Productos, mediante los planes de calidad, en donde se identifican las salidas de los procesos y sus criterios de aceptación del producto.

8.3. Control del Producto No Conforme

Los Productos fabricados por la empresa Orienfluvial S.A, son debidamente controlados por varios departamentos, con la finalidad de evitar que un Producto no conforme, llegue a sus Clientes. El tratamiento a los Productos no conformes se encuentra definido en el Procedimiento ORF-PROD.NO.CONF-8.3-PRO07 Control de Producto No Conforme.

8.4. Análisis de Datos

Se ha determinado los datos apropiados que deben ser medidos para poder demostrar la idoneidad y la eficacia, con la finalidad de poder evaluar las acciones necesarias para lograr la mejora continua del

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 46 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

sistema en los temas de calidad de los productos buscando el logro de la satisfacción del Cliente. Al realizar el análisis de datos aplicados en la empresa, se dispone de la información necesaria para poder determinar el grado de satisfacción de los Clientes, a través de encuestas y de conocer si los Productos y Servicios que son proporcionados, cumplen con los Requisitos establecidos.

También nos permite conocer las tendencias de los Procesos pudiendo establecerse las oportunidades de mejora para la toma de acciones, tanto correctivas como preventivas. Igualmente se puede conocer el desempeño de los proveedores que nos permite decidir sobre la conveniencia de su permanencia como tales.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

Al aplicar el procedimiento ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO03, se dará uso de la Política de calidad, así como con el cumplimiento de los Objetivos de Calidad derivados de esta Política.

De igual manera, contribuye a la mejora de la eficacia los resultados de las auditorias, el análisis de datos como se describe en el punto 8.4 del presente manual, y con el tratamiento adecuado de las acciones correctivas y preventivas tomadas con la finalidad de evitar la repetición de las no conformidades potenciales y, con la revisión por la dirección.

8.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas.

Mediante el Procedimiento ORF-ACC.CORR.PREV-8.5.2-PRO.09 han definido la toma de acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar las causas de una no conformidad real o potencial respectivamente en la empresa.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 47 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

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

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

“PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA”

<hr/> ELABORADO POR Isabel Rodríguez	<hr/> REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	<hr/> APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 48 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. REFERENCIAS
5. IDENTIFICACION
6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
7. PROCEDIMIENTO
8. ANEXOS

<hr/> ELABORADO POR Isabel Rodríguez	<hr/> REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	<hr/> APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 49 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

1. OBJETO

Plantear mejoras para disminuir un producto en mal estado y aumentar la productividad en el proceso de fabricación de tanques en la empresa Orienfluvial S.A.

2. ALCANCE

Iniciar con un análisis del seguimiento y medición de los procesos productivos, administrativos, las no conformidades, los productos o servicios no conformes, continúa con la formulación de acciones preventivas o correctivas y finaliza con la evaluación de la efectividad de estas.

3. DEFINICIONES

Indicadores de rendimiento:

Es el resultado entre la producción de un proceso y el gasto o consumo de dicho proceso.

Herramientas de identificación de causas:

Son instrumentos que sirven para vislumbrar las variables en un proceso. Ya con esta información, el jefe de área de producción se dispone a hacer una toma de decisiones de cómo mejorar o disminuir variables en el proceso.

Eficiencia:

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 50 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

Es el uso adecuado de los recursos

Mejoramiento de procesos:

Es cuando se somete un proceso a cambios positivos, ya sea por disminución de desperdicios, reducción de tiempos o control de variables, entre otras.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001 – 2008

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El presente procedimiento tiene el estricto cumplimiento por parte de:

Jefe de Área de Producción. Tiene la obligación del estricto cumplimiento y de hacer cumplir correctamente todos los procesos productivos de fabricación.

Operadores

El personal para realizar este tipo de trabajo es personal calificado, durante el procedimiento de realización de este trabajo debe utilizar el EPP completo.

Supervisor de Calidad:

Encargado de inspeccionar el acabado de pintura del Tanque y dar la aprobación para que el tanque ingrese al área de acabados.

6. IDENTIFICACION

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 51 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

Este procedimiento de identifica por el siguiente código ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003 en el cual va a permitir mejorar los procedimientos

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Diagrama de Pareto:

Es una técnica que permite clasificar productos vitales para la empresa de acuerdo a distintos parámetros como el volumen, la rentabilidad, la importancia estratégica, así como su relación en la determinación de las ventas totales.

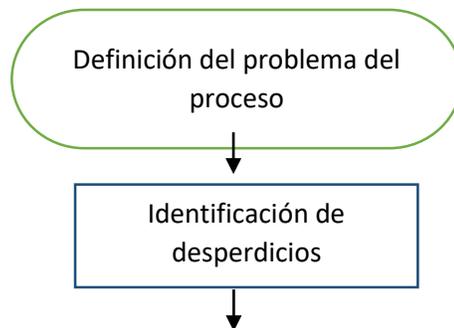
7.2. Diagrama de Flujo:

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un algoritmo o proceso que indica la trayectoria seguida por el objeto que se estudia, y los símbolos de análisis de procesos colocados en este diagrama lineal sirven para indicar lo que sucede con el objeto a su paso por el proceso.

7.3. Metodología de Producción

La producción esbelta son varias herramientas que le ayudará a eliminar todas las operaciones que no le agregan valor al producto, servicio y a los procesos, aumentando el valor de cada actividad realizada y eliminando lo que no se requiere.

6.4 Identificar y eliminar desperdicios en procesos de producción en la empresa.



ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 52 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017



7.4. Pasos básicos para identificar y eliminar desperdicios en procesos productivos

Identificar los problemas del proceso:

7.4.1. El experto, quien trabajará para resolver el problema de proceso y el jefe de producción discute los problemas del proceso de producción e identifican los tipos de problemas.

7.4.2. Identificación de desperdicios. Este paso involucra el entendimiento del proceso(s) a ser mejorado(s). Esto es un requisito para prepararse para una entrevista con las personas que trabajan en el proceso.

7.4.3. Eliminación de desperdicios. El Jefe de Producción y el experto desarrollan un plan para eliminar los desperdicios identificados. Este plan es comunicado a los trabajadores de planta.

7.4.4. Medición y evaluación de las mejoras:

Se realizan mediciones después de la implementación del plan de eliminación para conocer si las metas propuestas fueron alcanzadas.

7.4.5. Método de Mapeo de Cadena de Valores (VSM):

Es la representación gráfica de un conjunto de acciones, tanto de valor agregado como las que no agregan valor, que se necesitan para mover un producto a través de los principales flujos esenciales.

7.- El ciclo PDCA de mejora continua se basa en los siguientes apartados:

7.1. Plan (planificar)

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de Mejora Continua ”	Página 53 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MEJ.CONT-8.5.1-PRO 003
			Febrero 2017

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

8.2. Do (hacer)

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

8.3. Check (comprobar)

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

8.4. Adjust (ajustar)

- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativa de mejora.
- Estandarización y consolidación.

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
--	---	--

“PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS”

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento para el control de Documentos"	Página 19 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CON.DOCUM-4.2.3PROC02
			Febrero 2017

CONTENIDO

- 9. OBJETO
- 10. ALCANCE
- 11. DEFINICIONES
- 12. REFERENCIAS
- 13. IDENTIFICACION
- 14. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
- 15. PROCEDIMIENTO
- 16. ANEXOS

<hr/> ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 <hr/> REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 <hr/> APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar
--	--	---

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para el control de Documentos”	Página 20 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CON.DOCUM-4.2.3PROC02
			Febrero 2017

2. OBJETO

Asegurar el adecuado manejo y disponibilidad de los documentos a través de una metodología para la generación, actualización, revisión, aprobación, distribución y control de los documentos, tanto internos y/o externos de la empresa Orienfluvial S.A.

8. ALCANCE

Aplica para la elaboración, modificación, eliminación y distribución de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

9. DEFINICIONES

Aprobación: Actividad emprendida para determinar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.

Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Documento Controlado: Se considera un documento controlado por el Sistema Integrado de Gestión, todo aquel que cumpla con lo registrado en este procedimiento y su anexo.

Documento obsoleto: Es aquel documento que derivado de un cambio o de su cancelación pierde su vigencia.

Formato: Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad.

	
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar
APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar	

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento para el control de Documentos"	Página 21 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CON.DOCUM-4.2.3PROC02
			Febrero 2017

Instructivo: Los instructivos de trabajo describen como se realiza una tarea. Se puede extraer lo que se desea realizar del procedimiento.

Manual: Documento que proporciona información coherente, interna y externamente.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada.

10. REFERENCIAS

- ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabularios
- Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000 Requisitos

11. IDENTIFICACION

Se identifica con el siguiente código ORF-CON.DOCUM-4.2.3PROC02

12. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

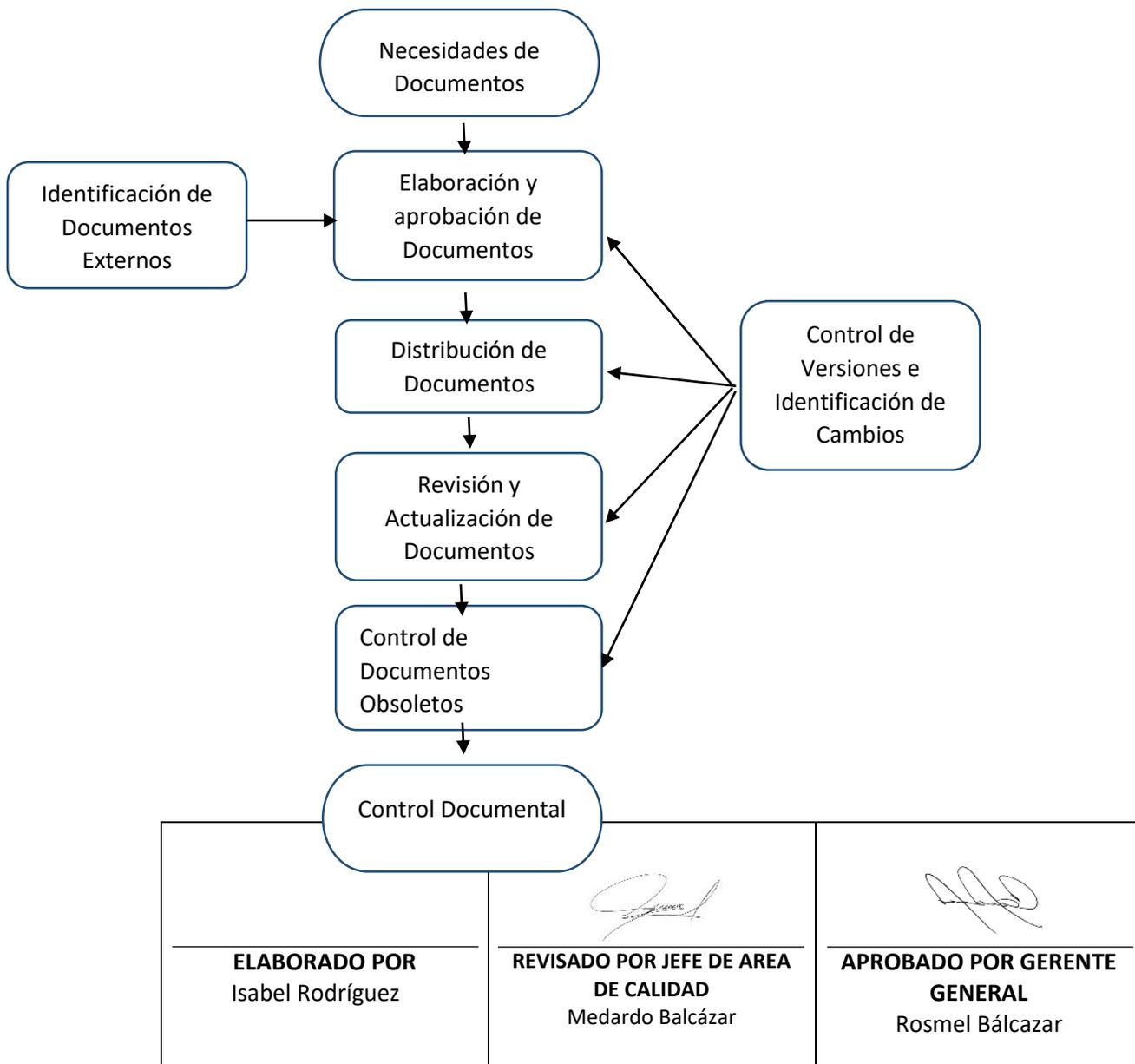
Departamento de Calidad:

Es el encargado del manejo de este procedimiento que va a permitir al departamento llevar un mejor control de los documentos y poder formar el sistema de gestión de calidad.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para el control de Documentos”	Página 22 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CON.DOCUM-4.2.3PROC02
			Febrero 2017

13. PROCEDIMIENTO:



	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para el control de Documentos”	Página 23 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CON.DOCUM-4.2.3PROC02
			Febrero 2017

Fuente: Isabel Rodríguez

13.1. Aprobación y adecuación de los documentos

El control de documentos se realizará en el módulo “Documento” de acuerdo con lo establecido en este procedimiento y sus documentos asociados.

7.2. Revisión y actualización de documentos

Los documentos controlados con fecha de aprobación posterior tendrán como vigencia máxima 2 años; al término de esta, los procesos deben realizar una revisión, ajuste y aprobación de ser necesario, así mismo, pueden ser revisados y actualizados en cualquier momento, de acuerdo a las necesidades propias de la gestión del proceso, mejora continua, cambios normativos, entre otros.

7.3. Control de cambios

El control sobre las versiones anteriores u obsoletas y el detalle de los cambios en los documentos quedan registrados en el formato de solicitud documental

7.4. Vigencia, pertinencia y disponibilidad de los documentos

La documentación vigente y oficial se encontrará a disposición de para toda la empresa donde reposara en el departamento de Calidad.

7.5. Modificaciones

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para el control de Documentos”	Página 24 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CON.DOCUM-4.2.3PROC02
			Febrero 2017

La revisión de cualquier procedimiento se hará sólo cuando sea considerado como necesario, producto de: cambios en subprocesos, métodos de trabajo, Modificaciones de documentos de referencia y/o para aclarar diversidad en la interpretación de criterios. Revisión, será identificado en la lista de páginas actualizadas, síntesis de la modificación.

7.6- Control de Documentos Obsoletos

En el caso que las modificaciones realizadas a los documentos controlados implique la anulación o sustitución, y además se requiera conservar una copia para cualquier propósito, serán identificados mediante la marca de agua: OBSOLETO en cada una de las páginas del ejemplar.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para el control de Documentos”	Página 25 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CON.DOCUM-4.2.3PROC02
			Febrero 2017

ANEXO

				
No	Nombre del Documento	REGISTRO DE DOCUMENTOS		
		Fecha de Creacion	Fecha de Modificacion	Responsable
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				

 ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar
---	--	---

“PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS”

CONTENIDO

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de Control de Registros"	Página 19 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CONT.REG-4.2.4.PROC01
			Febrero 2017

17. OBJETO

18. ALCANCE

19. DEFINICIONES

20. REFERENCIAS

21. IDENTIFICACION

22. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

23. PROCEDIMIENTO

24. ANEXOS

3. OBJETO

Definir las actividades y controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros de la empresa Orientfluvial S.A.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de Control de Registros"	Página 20 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CONT.REG-4.2.4.PROC01
			Febrero 2017

14. ALCANCE :

El procedimiento se aplica al personal involucrado en el manejo, recolección y almacenamiento de los registros de calidad.

15. DEFINICION:

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Identificación: Forma en la cual se nombra un registro.

Ubicación: Corresponde a la ruta de búsqueda o forma de encontrar un registro para consultarlo de una manera fácil y rápida.

Clasificación: Corresponde a la forma de ordenar y archivar los registros de calidad en el archivo activo o inactivo.

Forma de archivo: Medio en el cual se conservan los registros.

Protección: Disposiciones establecidas para salvaguardar las características de legibilidad y acceso a los registros.

Recuperación: Disposiciones para impedir la pérdida irreparable de información.

16. REFERENCIAS:

- Norma UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". Punto 4.2.4.
- Norma ISO-9000:2005: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario".

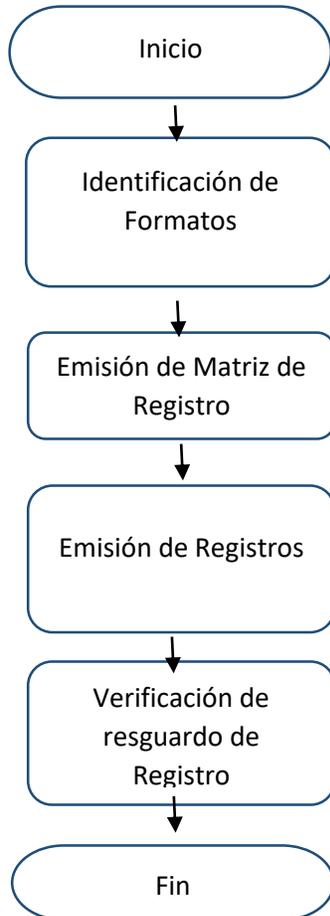
17. IDENTIFICACION:

El siguiente procedimiento de identifica con el siguiente código ORF-CONT.REG-4.2.4.PROC01

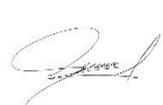
18. PROCEDIMIENTO

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de Control de Registros"	Página 21 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-CONT.REG-4.2.4.PROC01
			Febrero 2017



18.1. Responsabilidades.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

“PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL”

CONTENIDO

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para la Selección del Personal”	Página 19 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04
			Febrero 2017

25. OBJETO

26. ALCANCE

27. DEFINICIONES

28. REFERENCIAS

29. IDENTIFICACION

30. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

31. PROCEDIMIENTO

32. ANEXOS

4. OBJETO

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para la Selección del Personal”	Página 20 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04
			Febrero 2017

Definir las actividades y lineamientos para el reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso, a fin de asegurar que el personal contratado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas cumpla los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente y, en lo posible evitar riesgos que pudieran afectar la calidad y consistencia del servicio e incluso la seguridad de la empresa Orientiflual S.A.

20. ALCANCE :

Este procedimiento es aplicable a todos los candidatos interesados en incorporarse como personal de la empresa.

21. DEFINICION:

Administración de personal

Es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales. En consecuencia, comprende a los mandos de todos los niveles.

Entrevista de selección:

Pese a ser subjetiva, la entrevista personal es un factor determinante en la decisión final respecto de la aceptación o no de un candidato al empleo.

La entrevista de selección debe ser dirigida con gran habilidad y tacto, para que realmente pueda producir los resultados esperados. Además, tiene innumerables aplicaciones.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para la Selección del Personal”	Página 21 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04
			Febrero 2017

4.- REFERENCIAS:

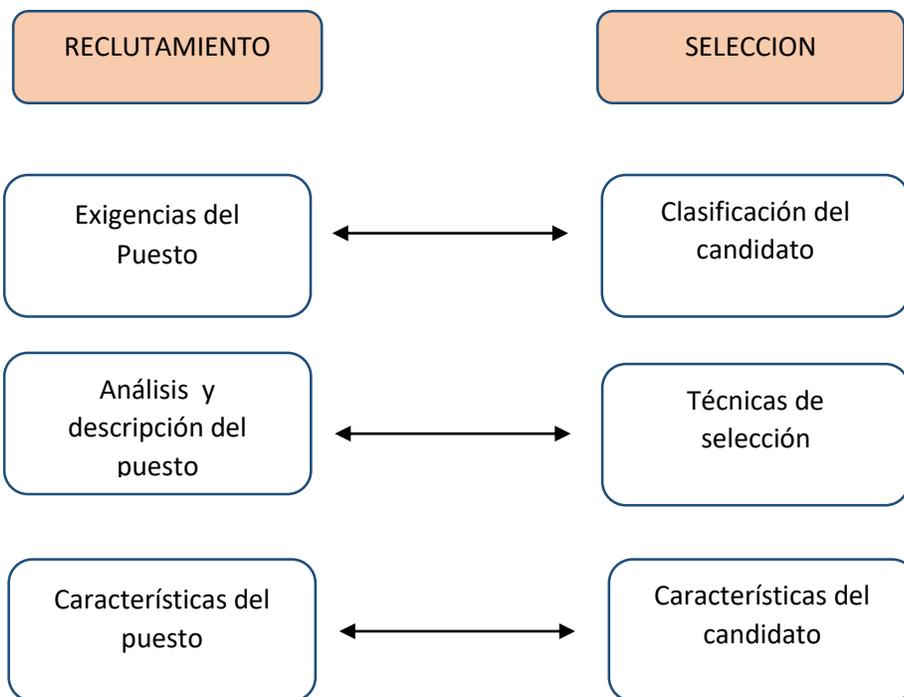
KOONTZ, Harol y WEIRICH, Heinz, “Administración”. Una perspectiva Global, 12ª edición, Editorial Mc GraW Hill, México, 2004, pág. 25

STONER, Etal, “Administración” quinta edción.

5. IDENTIFICACION

Se identifica mediante el siguiente código: ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04.

6. PROCEDIMIENTO



Fuente: Isabel Rodriguez

 ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar
---	--	---

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para la Selección del Personal”	Página 22 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04
			Febrero 2017

a. Determinar la necesidad

Es necesario evaluar, junto con los supervisores y encargados del área cuantas personas realmente se necesitan para que la actividad se realice de manera correcta.

b. Realizar una descripción de puestos

Aquí hay que analizar cuáles son las tareas que se realizan en el puesto de trabajo, y en base a esto, determinar cuáles son las características indispensables y excluyentes de las personas que ocuparían el puesto.

c. Reclutamiento

Debemos utilizar la mayor cantidad de canales de reclutamiento posibles para poder obtener un número razonable de postulantes. Hoy en día existen muchas páginas en donde se pueden publicar avisos garantizando el éxito del reclutamiento.

d. Filtrar CV

Muchas veces, la desesperación de las personas por conseguir trabajo, hace que se postulen “por las dudas” y no tienen ninguna de las características solicitadas en el aviso. Por este motivo, esta etapa es sumamente necesaria para evitar futuras pérdidas de tiempo realizando entrevistas a personas que jamás podrán ocupar el puesto.

e. Entrevistas según el puesto

Existen distintos tipos de entrevistas que se pueden realizar: Grupales, Individuales, Cerradas, Abiertas, Con Test Psicológicos, etc. La elección de la misma depende el puesto a cubrir.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para la Selección del Personal”	Página 23 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04
			Febrero 2017

5.6. Verificación de datos y referencias

Ya evaluamos el curriculum y entrevistamos al candidato, ahora hay que corroborar la veracidad de los datos que tenemos.

5.7. Inducción

Hemos seleccionado a nuestro nuevo empleado, Luego de realizar toda la papelería necesaria, no debemos dejarlo solo. Intenten recordar como fue su 1° día de trabajo: lleno de ansiedad e incertidumbre. Por eso es importante ayudar a la persona a que se adapte a su nuevo lugar de trabajo.

5.8. Seguimiento

Debemos solicitar a los supervisores que observen al nuevo ingresante y que nos valla proporcionando un sobre la adaptación y evolución del nuevo trabajador.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para la Selección del Personal”	Página 24 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04
			Febrero 2017

7. ANEXO

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para la Selección del Personal”	Página 19 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-COMP.CONCI.FORM-6.2.2-PROC04
			Febrero 2017

<input type="checkbox"/> Referencia personal <input type="checkbox"/> Ex empleador		
Compañía	Dirección	Teléfono
Nombre de la persona contactada		Posición o título
1.- Deseo verificar algunos datos proporcionados por: Sr. (a) _____ Quien ha solicitado empleo en nuestra empresa. ¿En qué fechas colaboró en su compañía? Desde _____ Hasta _____ 2.- ¿Cuál era la naturaleza de su empleo? Al principio _____ Al final _____ 3.- Sueldo \$ _____ Cuando salió de la empresa. ¿Es esta cifra correcta? Si _____ No _____ 4.- ¿Qué piensan de esta persona sus antiguos supervisores? _____ _____		
¿Qué piensan de ella sus subordinados? _____ _____		
5.- ¿Tuvo responsabilidades de supervisión? Si _____ No _____ (Si la respuesta es afirmativa) ¿Cómo se desempeño? _____ _____		
6.- ¿Qué tan intenso fue su trabajo? _____ 7.- ¿Cómo se relacionó con los demás? _____ 8.- ¿Cuál fue su registro de asistencia? _____ ¿Era puntual? _____ 9.- ¿Cuál fue el motivo de su separación? _____ 10.- ¿Lo volvería a contratar? Si _____ No _____ 11.- ¿Tenía algún problema en su hogar, financiero o personal que interfiriera con su trabajo? Si _____ No _____ 12.- ¿Bebía o jugaba en exceso? Si _____ No _____ 13.- ¿Cuáles son sus cualidades? _____ 14.- ¿Cuáles son sus defectos? _____		
Observaciones: _____		

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar

“PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA”

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de compra de materia prima"	Página 19 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

CONTENIDO

33. OBJETO

34. ALCANCE

35. DEFINICIONES

36. REFERENCIAS

37. IDENTIFICACION

38. PROCEDIMIENTO

39. ANEXOS

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de compra de materia prima”	Página 20 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

5. OBJETO

Obtener la materia prima necesaria para el normal funcionamiento de la planta de producción

22. ALCANCE :

Este procedimiento se aplicara a todas las importaciones de materia prima, para la fabricación de campers, tanques, y/o otros equipos.

23. DEFINICION:

Acta:

Documento en el cual se establecen los acuerdos tomados en reunión para el análisis de inventario y pedidos. En esta se debe indicar la fecha de la reunión y asistentes a la misma.

Cuadro de generación de pedidos:

Son cuadros elaborados en una hoja de Excel, en los cuales se elaboran los pedidos del mes, considerando existencias, consumos, cobertura y producción del mes.

Libro de pedidos:

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de compra de materia prima”	Página 21 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

Es el libro en el cual se detallan los pedidos en forma correlativa, especificando, numero de pedido, fecha en la cual se solicita la proforma, producto solicitado, y proveedor.

4.- REFERENCIAS:

NORMA: Norma Iso 9001:2008.

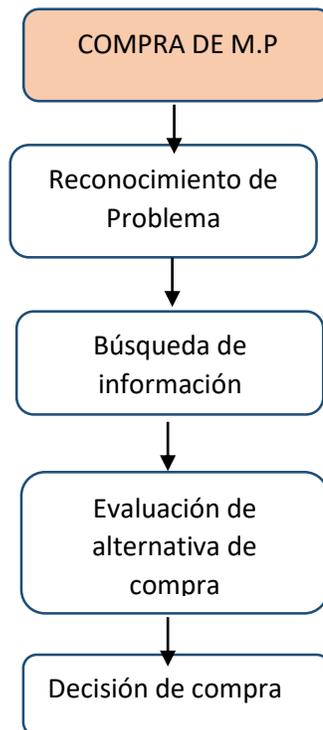
MC (Codificación según la empresa)

PR (Codificación según la empresa)

8. IDENTIFICACION:

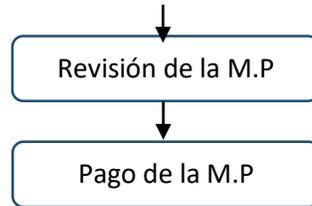
Se identifica por el siguiente código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05

9. PROCEDIMIENTO



		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de compra de materia prima"	Página 22 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017



Fuente. Isabel Rodríguez

6.1. Confirmación cada inicio de mes la digitación del inventario de cierre del mes anterior.

Se consulta vía telefónica a informática si producción ha enviado los inventarios de cierre de mes. De no tenerlos se llama al jefe de planificación de producción para que los envíe.

6.2. Impresión de inventarios.

Una vez confirmado el envío del inventario por la planta de producción se imprime este a través del (Software en uso de la empresa) a un impresor en informática, de lo contrario ir al numeral

6.3. Obtención del inventario impreso.

Traslado a informática para ordenar el inventario que se imprimió. En caso de tener problemas técnicos ir al numeral.

6.4. Traslado de datos de inventario a cuadros de generación de pedidos en Excel.

Digitación del inventario en los cuadros de Generación en la columna correspondiente al inventario, considerando la fecha de digitación del inventario de cierre.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de compra de materia prima"	Página 23 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

6.5. Actualización de información de pedidos en camino en cuadros de generación de pedidos. Se pueden dar dos situaciones:

Se digita la siguiente información en los cuadros de generación:

Fecha de llegada del pedido a la planta de producción, cantidades en caso de haber sufrido modificaciones.

6.6 Envíos de cuadro de generación de pedidos al jefe de planificación de producción.

El envío se hace a planificación en la planta de producción vía internet a través de un E-mail.

6.7 Reunión en planta de producción o en oficinas administrativas junto con el jefe de planificación de la producción y el representante del departamento de importaciones para revisión de cuadros de generación de pedidos.

En esta reunión se revisan cada uno de los cuadros de generación (cajas y tapas, separadores, químicos y metales).

Se determinan necesidades urgentes para tomar las medidas del caso, se chequean inventario de producto terminado, y pedidos en cola. Todo esto para determinar las acciones a seguir. Se determina el pedido por proveedor.

6.8 Apertura del nuevo pedido en el libro de pedidos.

Se anota en el libro de pedidos el nuevo número de orden, mercadería y proveedor según lo acordado en la reunión con planificación e importaciones, además de solicitar a la secretaria del departamento se abra expediente para el pedido.

6.9 Solicitud de pro forma.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de compra de materia prima"	Página 24 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

La solicitud de proforma se hace a través del fax o por internet y vía telefónica de ser necesario. Se incluyen en este punto modificaciones o consultas al pedido que solicita el departamento de planificación de producción, o en el departamento de importaciones.

6.10 Verificación de recepción de proforma.

Si no se recibe la proforma al día siguiente de solicitada, ir al numeral 6.9, de lo contrario ir al numeral.

6.11 Revisión de proforma.

En este punto pueden darse dos alternativas:

- a) Que la proforma no esté de acorde a lo solicitado, y no exista comentarios del proveedor.
- b) Si el proveedor sugiere cambios y se requiere de consulta al interesado ya sea por descripción, precio, cantidad, disponibilidad o términos de pago.
- c) Si la proforma está acorde a lo solicitado, en descripción, precio cantidad, disponibilidad y términos y términos de pago. Ir al numeral 6.13.

6.12 Envío de proforma a unidad solicitante para cambios se pueden tener las siguientes alternativas:

- 1-) Que el solicitante acepte los cambios sugeridos por el proveedor, firme y envíe proforma a compras, ir al numeral.
- 2-) Que el solicitante realice cambios diferentes a los propuestos por el proveedor, basado en las sugerencias del suplidor y los envíe a compras, ir al numeral.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de compra de materia prima”	Página 25 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

3-) Que el solicitante realice consultas para el proveedor, ir al numeral.

6.13 Elaboración de confirmación de proforma. .

Una vez se recibe la proforma completamente revisada por la unidad solicitante (si ha sido necesario), compras elabora un mensaje para el proveedor donde se le hace saber que está completamente de acuerdo con lo ofertado.

Cuando es necesario se gira instrucciones de embarque, y se solicitan condiciones de pago, también se le pide al proveedor en este mensaje que detalle la fecha de despacho y arribo de la carga.

6.14 Envío de confirmación de “proforma a proveedor”.

El memorándum se envía a través del fax o por internet. Si no se cuenta con crédito con el proveedor ir al numeral.

6.15 Solicitud de pago.

Una vez confirmado el pedido, se debe solicitar a través de un correo electrónico a la secretaria del departamento con copia al jefe del mismo, la necesidad de pago al proveedor estableciendo monto a pagar, numero de factura y fecha de pago.

6.16 Informar al proveedor de la fecha de pago.

Enviar al proveedor copia del cheque, transferencia, guía, área, carta de crédito, u otro documento que certifique el envío del pago.

6.17- Registros.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de compra de materia prima"	Página 26 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

Los registros lo componen toda la documentación que respalda la comunicación entre el cliente interno (fabrica), el supervisor de compras y el proveedor, la cual se puede encontrar en los folders de cada pedido.

10. ANEXO

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento de compra de materia prima"	Página 27 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

 ECO DESARROLLOS S.A. Av. Santa Fe 900 - 7° piso - C1059ABP Capital Federal Tel: 4265-2298 / 4203-8830 E.mail: alimentosdeargentina@fiberetel.com.ar alimentosventa@arnet.com.ar		FACTURA N° 0001 - 00000813	
		FECHA: 15/11/6	
Sr. (es): ASOC. CIVIL POR LOS CHICOS - EE.UU. Dirección: 2600 2nd Av Unit 508, Localidad: Seattle, WA 98121 I.V.A.: USA			
			C.U.I.T.: LOS PILETONES 64 - 2095807
Condiciones de venta: Contado			REMITO N°
CANTIDAD	DETALLE	(\$) P. Unitario	(\$) IMPORTE
7	BOLSONES DE POSTRES ENRIQUECIDOS CON CALCIO Y SOJA Entregas OCTUBRE	\$ 8.40	\$ 58.80
		BONIF	(-7.39)
SON :			(\$) TOTAL
			\$ 51.41
			
<small> IMPRENTA : CITYCOR de Abel A. Pileri - C. Pellegrini 987 - Local 2B - Capital Federal C.U.I.T. 20-07874848-7 - Hab. Munic. 55373/98 Fecha de impresión 06/2006 - N° 0001-00000801 al 0001-00000900 </small>		<small> C.A.I. N° 25562100191948 Fecha vto.: 20/06/2008 </small>	

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento de compra de materia prima”	Página 28 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PRC.COMPR-PRC 05
			Febrero 2017

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar



NORMA:
ISO 9001:2008

“Procedimiento para la certificación de equipos”

Página 29 de 128

REVISIÓN

EDICIÓN 00

Código: ORF-PCR-8.2.4 -P006

Febrero 2017

“PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS”

CONTENIDO

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR TUTORA Ms. Paola Ortiz	APROBADO POR JEFE DE AREA DE LA EMPRESA Orientfluvial S.A

40. OBJETO

41. ALCANCE

42. DEFINICIONES

43. REFERENCIAS

44. PROCEDIMIENTO

45. ANEXOS

ELABORADO POR
Isabel Rodríguez

REVISADO POR TUTORA
Ms. Paola Ortiz

APROBADO POR JEFE DE
AREA DE LA EMPRESA
Orientfluvial S.A

6. OBJETO

Documentar el proceso de certificación de los equipos de la empresa Orientfluvial S.A.

7. ALCANCE :

Mediante la realización de las certificaciones a los equipos se demostrara que el equipo se encuentra en una excelente condiciones para trabajar en campo en cualquier condición climática y de almacenamiento.

8. DEFINICION:

Acreditación. Acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de los organismos de certificación, de los laboratorios de prueba, de los laboratorios de calibración y de las unidades de verificación para la evaluación de la conformidad;

Ajuste (de un Instrumento de medida). Operación destinada a llevar a un instrumento (equipo o sistema) de medición a un estado de funcionamiento adecuado para su uso.

Alcance de Medición. Conjunto de valores del mensurando para los cuales se supone que el error de un Instrumento de medida se encuentra entre los límites especificados.

Calibración. Operación que bajo condiciones especificadas, establece en una primera etapa, una relación entre los valores de la magnitud y sus incertidumbres de medida asociadas, obtenidas a partir de los patrones de medida.

Calificación de equipo de instrumentos analíticos. Proceso formal que proporciona evidencia documental y permite establecer un estado de mantenimiento y calibración de los instrumentos analíticos consistente con su uso.

Característica metrológica. Característica identificable que puede influir en los resultados de la medición.

Certificación. Procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas o line

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR TUTORA Ms. Paola Ortiz	APROBADO POR JEFE DE AREA DE LA EMPRESA Orientfluvial S.A

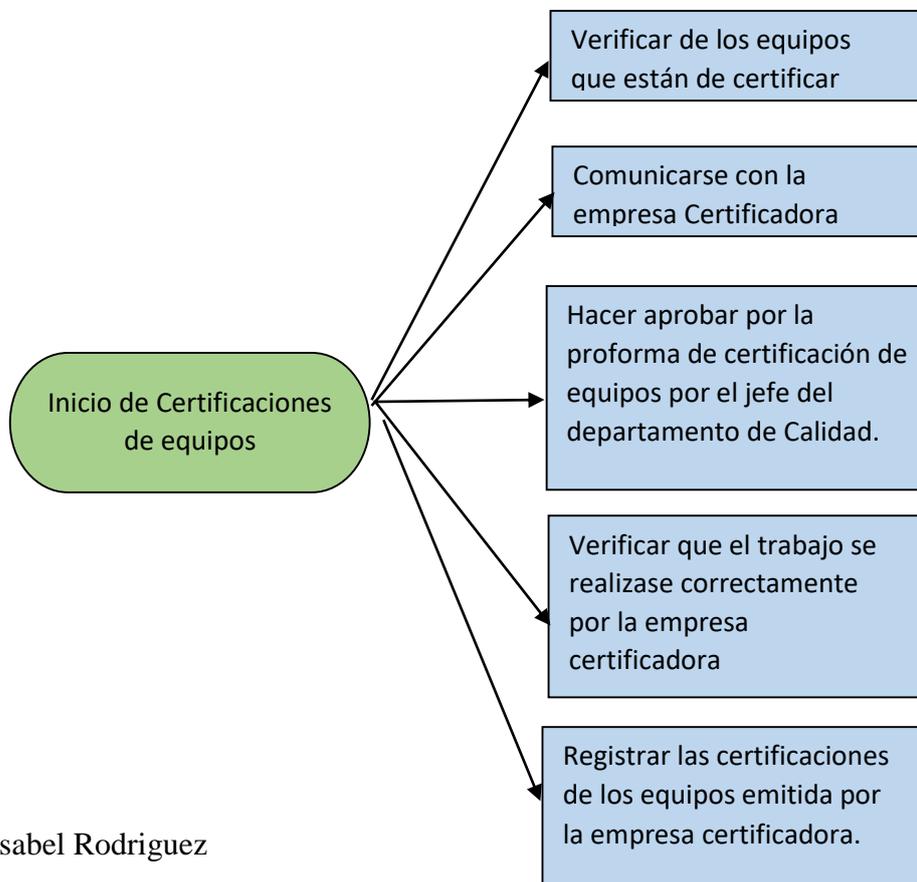
4.- REFERENCIAS:

Norma Iso 9001: Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición

NMX-CC-10012-IMNC-2004. Sistemas de gestión de las mediciones.

NMX-CH-140-IMNC-2002. Guía para la expresión de incertidumbre en las mediciones.

11. PROCEDIMIENTO



Fuente: Isabel Rodriguez

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR TUTORA Ms. Paola Ortiz	APROBADO POR JEFE DE AREA DE LA EMPRESA Orientfluvial S.A
-----------------------------------	--	---

No	<i>Técnicas de Inspección</i>	
1	Inspección Visual	Es una técnica básica utilizada para detectar la corrección en el fondo del tanque, se limita por la incapacidad ara defectos internos y problemas serios de corrosión que generalmente ocurren en el fondo externo del tanque, el tanque debe estar fuera de servicio y el piso debe estar limpio para realizar la inspección.
2	Radiografía	Evalúa defectos internos tales como porosidad, incrustaciones, grietas variaciones de geometría, variedad en la densidad e irregularidades en el alineamiento y montaje.
3	Ultrasonido	Este método se usa para medir espesores de la lámina del fondo así detectar si hay algún adelgazamiento de la placa a la corrosión del fondo externo. Sirve para evaluar defectos internos como grisetas, porosidad, incrustaciones de laminaciones, textura y espesor.
4	Partículas Magnéticas	Evalúa defectos particulares e internos, grietas, porosidad, inclusiones variaciones de permeabilidad. Es aplicado en materiales ferromagnéticos y soldaduras
5	Líquidos penetrantes	Evalúa defectos abiertos a la superficie como grietas y porosidades. Las superficies a evaluar deben limpiarse antes y después de la prueba. En algunas ocasiones pueden estar enmarcadas y no ser visibles.

<p>ELABORADO POR Isabel Rodríguez</p>	<p>REVISADO POR TUTORA Ms. Paola Ortiz</p>	<p>APROBADO POR JEFE DE AREA DE LA EMPRESA Orientfluvial S.A</p>
---	--	--

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>"Procedimiento para la certificación de equipos"</i>	Página 35 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-PCR-8.2.4 -P006
			Febrero 2017

Anexo 2

ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR TUTORA Ms. Paola Ortiz	APROBADO POR JEFE DE AREA DE LA EMPRESA Orientfluvial S.A
-----------------------------------	--	---



ELABORADO POR
Isabel Rodríguez

REVISADO POR TUTORA
Ms. Paola Ortiz

APROBADO POR JEFE DE
AREA DE LA EMPRESA
Orientfluvial S.A

“PROCEDIMIENTO CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES”

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>"Procedimiento para Auditorías Internas"</i>	Página 19 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

CONTENIDO

- 46. OBJETO**
- 47. ALCANCE**
- 48. DEFINICIONES**
- 49. REFERENCIAS**
- 50. IDENTIFICACION**
- 51. PROCEDIMIENTO**
- 52. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 53. ANEXOS**

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>"Procedimiento para Auditorías Internas"</i>	Página 20 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

9. OBJETO

Establecer las condiciones y pasos que se deben cumplir para la selección y registro de proveedores que suministrarán materiales o servicios en las instalaciones de la empresa ORIENFLUVIAL SA.

10. ALCANCE :

Este procedimiento permitirá calificar a los proveedores, contratistas, subcontratistas, requeridos por el área de bodega y suministros, de la empresa ORIENFLUVIAL SA.

11. DEFINICION:

Material O Servicio Estratégico:

Todo material o servicio en los que aplique alguno de los siguientes criterios:

Puede afectar la calidad del producto final.

Debe cumplir con una legislación ambiental específica del régimen o país de origen.

Proveedor:

Todo Proveedor podrá ingresar a nuestras instalaciones a realizar lo siguiente: entrega de los bienes adquiridos, asesorías y servicios adicionales de instalación de los bienes adquiridos, revisión de equipos de su propiedad.

4.- REFERENCIAS:

ISO/IEC 17025/2005 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración"

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para Auditorías Internas”</i>	Página 21 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

13. IDENTIFICACION:

Se identifica con el siguiente código: ORF-PRC.COMPR-7.4-PRC06

14. PROCEDIMIENTO:

6.1. Cada Atributo Se Califica Como:

Bueno: Cuando cumple la totalidad de lo especificado

Regular: Cuando cumple parcialmente lo especificado

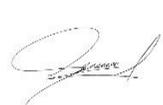
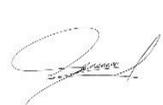
Deficiente: No cumple lo especificado.

Proveedores: Trabaja con una variedad de proveedores tanto nacionales como internaciones

Número # de Proveedores Nacionales
Se trabaja con 333 Proveedores
Número # de Proveedores Internacionales
Se trabaja con 24 Proveedores

6.2 .Control Y Seguimiento Del Proveedor Calificado:

En cada entrega de producto o servicio, la Gerencia es el responsable de evaluar y registrar la información relacionada con la entrega en el “Registro de seguimiento de calificación de proveedores.

 ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar
---	--	---

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para Auditorías Internas”</i>	Página 22 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08.
			Febrero 2017

Contiene la siguiente información:

- N° orden de compra
- Producto o servicio
- Calidad
- Oportunidad
- Cantidad
- Observaciones:

Se designa conforme cuando cumple la totalidad de lo especificado en la orden de compra. De designa no conforme cuando hay deficiencia en algunos de los criterios de evaluación.

6.3. Descalificación Del Proveedor

El supervisor de Bodega y el supervisor de Calidad es responsable de descalificar al proveedor basándose en los registros de no conformidades de los analistas. La descalificación ocurre cuando el proveedor no realiza la acción correctiva solicitada o cuando recepciones sucesivas de productos o servicios presentan las mismas deficiencias. El cambio de calificación del proveedor se registra en “Listado de proveedores calificados” que contiene la siguiente información:

- Producto o servicio
- Dirección
- Teléfono/ Fax
- Persona contacto
- Frecuencia de evaluación
- Calificación actual
- Fecha evaluación

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>"Procedimiento para Auditorías Internas"</i>	Página 23 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

6.4. El listado de proveedores calificados se actualiza al menos una vez al año.

6.4.1. RESPONSABLES

- Analista principal
- Jefe de laboratorio
- Operaciones comerciales.

6.4.2 REGISTROS

- Copia de certificado de conformidad con una norma de la serie ISO 9000
- "Listado de proveedores calificados" RG-07
- "Registro de seguimiento de calificación de proveedores" RG-08

6.4.3. DISTRIBUCIÓN

- Analista principal.
- Jefe de laboratorio Original
- Operaciones Comerciales.

15. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad para la elaboración de este procedimiento recae en el departamento de bodega y el departamento de control de calidad.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento para Auditorías Internas"	Página 24 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

16. ANEXO :

ANEXO A

"Listado de proveedores calificados" RG-07

Proveedor	Producto o servicio	Dirección	Telf/Fax	Contacto	Frecuencia de evaluación	Calificación actual	Fecha de evaluación	Responsable

ANEXO B

"Registro de seguimiento de calificación de proveedores" RG-08

Identificación del proveedor: _____

N° de orden	Producto o servicio	Calidad	Oportunidad	Cantidad	Observaciones	Responsable

 ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar
---	--	---

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para Auditorías Internas”</i>	Página 25 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08.
			Febrero 2017

“PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS”

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>"Procedimiento para Auditorías Internas"</i>	Página 26 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

CONTENIDO

- 54. OBJETO**
- 55. ALCANCE**
- 56. DEFINICIONES**
- 57. REFERENCIAS**
- 58. IDENTIFICACION**
- 59. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 60. PROCEDIMIENTO**
- 61. ANEXOS**

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>"Procedimiento para Auditorías Internas"</i>	Página 27 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

12. OBJETO

Determinar las responsabilidades y Requisitos para la Planificación y Realización de Auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros correspondientes.

13. ALCANCE :

Este Procedimiento es aplicable a las auditorías Internas que se realicen en todas las áreas de la empresa Orienfluvial S.A

14. DEFINICION:

Auditor:

Persona cualificada para realizar auditorías de sistemas de gestión.

Auditoría:

La auditoría de calidad es un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Auditoría interna:

Auditorías llevadas a cabo por la organización a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma.

Criterios de auditoría:

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

No Conformidad:

Falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el sistema de gestión de calidad de la empresa. Comprende la ausencia o separación, en relación con los requisitos especificados, de una o más

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para Auditorías Internas”</i>	Página 28 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

características de la calidad de uno o más elementos del sistema de gestión de calidad, ya sean materiales o procesos (actividades)

4.- REFERENCIAS:

-Norma UNE-EN-ISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”

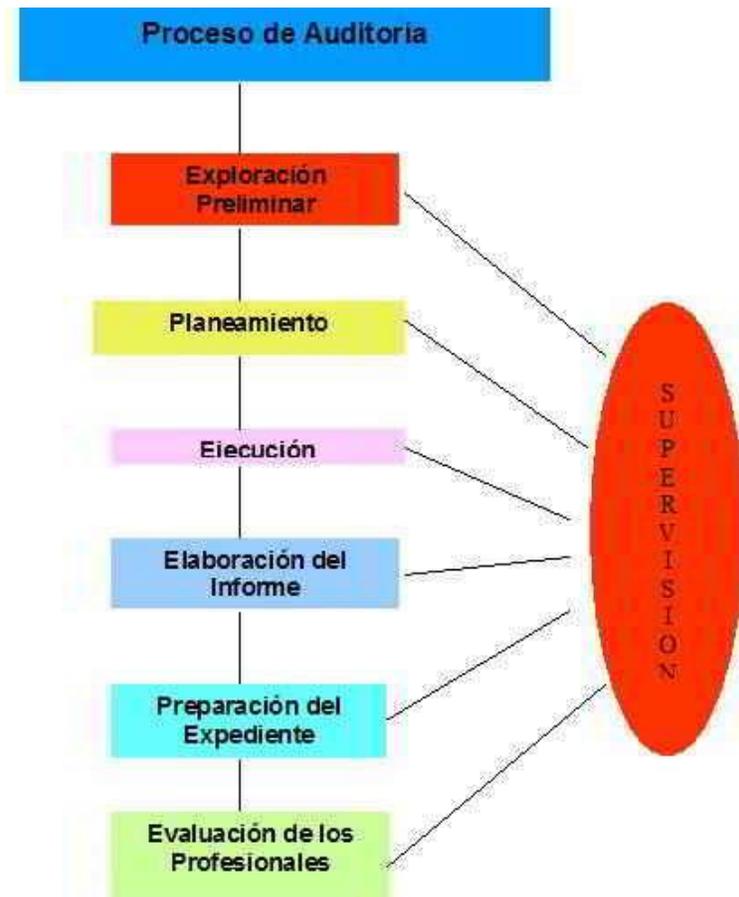
-Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”

5. IDENTIFICACION:

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento para Auditorías Internas"	Página 29 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08.
			Febrero 2017

6. PROCEDIMIENTO:



Fuente. Isabel Rodriguez

	
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar
	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para Auditorías Internas”</i>	Página 30 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08.
			Febrero 2017

6.1 LOS AUDITORES

El Auditor o Auditores tienen las siguientes responsabilidades:

- Clarificar a los auditores el motivo y circunstancias de la auditoría.
- Anotar todas las observaciones relevantes (evidencias objetivas) recogidas en el área auditada, y conservar copias de los documentos que las respalden.
- Ser objetivo y justo en sus apreciaciones.
- Colaborar con el auditor líder en todo lo necesario para asegurar el éxito de la auditoría.

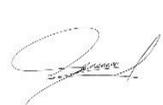
6.2. EL AUDITADO.

Las responsabilidades del auditado (responsable del área objeto de auditoría) son las siguientes:

- Poner a disposición del equipo auditor los medios necesarios para la auditoría.
- Facilitar el acceso a las instalaciones y documentos relevantes para la auditoría
- Cooperar con los auditores para asegurar el éxito de la auditoría.
- Poner en marcha las acciones correctivas que se deriven del informe de auditoría.

6.3 DESARROLLO.

A partir del Plan Anual de Auditoría Internas aprobado por el Gerente, se procede de la siguiente manera:

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para Auditorías Internas”</i>	Página 31 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

6.3.1. Auditor Líder, elabora el plan anual de auditorías, considerando:

- Estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar.
- Resultados de auditorías previas, cuando existan.

6.3.2. Auditor Líder, elabora el “Programa de Auditoría según formulario F-SGI-006 para lo cual se debe considerar:

- Estado e importancia de los procesos
- Las áreas a auditar
- Resultado de auditorías previas
- Definir los criterios de auditoría
- Alcance de la auditoría
- Frecuencia y metodología
- Selección de auditores

Auditor Líder, realiza reunión de apertura en la cual se presenta al equipo auditor y fija las reglas básicas para la efectiva realización de la auditoría. Como mínimo en la reunión de apertura se encontraran el equipo auditor, el representante de la dirección y representantes de las áreas auditadas. Registra la asistencia a esta reunión en el formato “Control de Asistencia” (Formato libre).

6.4. No Conformidad Menor.

Este tipo de no conformidad incluye todos aquellos incumplimientos detectados durante una auditoria y que no constituya ningún caso de no conformidad mayor. Por ejemplo: incoherentes entre la evidencia objetiva y lo declarado en los documentos, incumplimientos puntuales evidenciados en los registros de calidad o por el personal auditado.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>"Procedimiento para Auditorías Internas"</i>	Página 32 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-AUD.INTER-8.2.2-PROC 08. Febrero 2017

7.1 . Conclusiones de la auditoría interna

Posteriormente, el auditor elabora el Informe de la Auditoría Interna donde registra las deficiencias encontradas.

El informe de la auditoría será consensuado con el responsable del área auditada y sus colaboradores de manera que se produzca un reconocimiento colectivo de la situación y una aceptación de la necesidad de aplicar las medidas correctivas que sean precisas.

7.2. No Conformidades de este Proceso

Las no conformidades más fáciles de detectar para este proceso en concreto, pueden ser el incumplimiento de plazos de las auditorías programadas, la falta de alguna sub auditoria al llegar la fecha de la revisión del sistema, la falta de informes, y en definitiva cualquier incumplimiento de lo establecido en este procedimiento documentado

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

“PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente”</i>	Página 19 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09 Febrero 2017

CONTENIDO

- 62. OBJETO**
- 63. ALCANCE**
- 64. DEFINICIONES**
- 65. REFERENCIAS**
- 66. IDENTIFICACION**
- 67. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 68. PROCEDIMIENTO**
- 69. ANEXOS**

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente”</i>	Página 20 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09
			Febrero 2017

15. OBJETO

Describir la metodología utilizada por SMV para el seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes a los que se les presta determinado servicio.

16. ALCANCE :

Este procedimiento es de aplicación a todos los aspectos que hacen referencia al Sistema de Gestión de Calidad.

17. DEFINICION:

CLIENTE.

Cualquier organización o persona que, previa relación contractual, es receptora de un servicio realizado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

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

EXPRESIÓN DE INSATISFACCIÓN.

Cualquier manifestación de un cliente bien en forma de sugerencia, queja, reclamación, etc.

SUGERENCIA.

Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recomendando alguna mejora en alguno de los aspectos relativos a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.

QUEJA.

Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción por la forma poco adecuada de algún aspecto relativo a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.

4.- REFERENCIAS:

9001-2008 Sistema de Gestión de la Calidad.

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	“Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente”	Página 21 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09 Febrero 2017

17. IDENTIFICACION:

Se identifica este procedimiento través de este código ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR08

18. PROCEDIMIENTO:



Fuente: Iso 900:2008

6.1. Proceso de realización de encuestas

La empresa se compromete a mantener una Base de Datos de sus Clientes en la que figure, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre de la Empresa u Organismo al que se factura

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente”</i>	Página 22 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09
			Febrero 2017

- Nombre de la persona/s de contacto
- Cargo de la persona/s de contacto (en el caso de clientes públicos)
- Teléfono de contacto
- Tipo de Actividad/Servicio que se le presta.

6.2. Análisis estadístico de los resultados

El análisis de los resultados se llevará a cabo mediante la utilización de técnicas estadísticas.

Informe

Al final del proceso se obtiene un Informe cuyo resultado cobrará valor en la medida que se vayan comparando con resultado de campañas anteriores. Esta tarea continuada nos permite establecer la tendencia y evolución de la satisfacción de nuestros Clientes y adoptar las acciones necesarias en cada caso.

6.3. Procesamiento de datos, análisis de la información y elaboración de informe final:

El responsable de cada área tabula y analiza los resultados obtenidos. Luego, procede a elaborar el Informe de Satisfacción de clientes

Informe

Satisfacción

Clientes

6.4. Acciones de mejoramiento:

		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente"	Página 23 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09 Febrero 2017

En caso de existir aspectos evaluados insatisfactoriamente, se actúa de acuerdo al Procedimiento "Acciones

Correctivas, Preventivas y Producto No Conforme"

Corresponde el levantamiento del acta de mejoramiento al área con desviaciones.

7. Acta de mejoramiento.

Informe en la Revisión por el área de Calidad:

El (la) responsable de cada área en el alcance del SGC informa en la Revisión por la Dirección respecto de la percepción de la satisfacción del cliente de su área

8. ANEXO :

Objetivo: Evaluar y conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes, para así obtener información necesaria de que el servicio prestado cumple con las exigencias requeridas.						
NOMBRE DE LA EMPRESA	Schlumberger	Fecha	25/06/2016			
Company Man:	Tulio Aspago	Rig	SINOPEC - 907			
RCS:		Locación:	AUCA - 28			
Logístico:		Pozo:	ACAD - 157			
Clasifique nuestro nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:						
1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Muy bueno 5 = Excelente						
Nota: Señale con una X las siguientes respuestas.						
Preguntas/Calificación	1	2	3	4	5	N/A
1. Los servicios que ofrecemos satisfacen sus necesidades.				✓		
2. Como califica la efectividad en la ejecución de servicio.				✓		
3. La puntualidad y responsabilidad de los trabajadores.				✓		
4. La capacidad para ofrecerle una solución.				✓		
5. ¿Cuál su nivel de satisfacción del servicio recibido en cuanto a la rapidez de respuesta?				✓		
6. El personal dispone de equipos adecuado para la prestación del servicio.				✓		
7. Se ha observado mejoras en la calidad de los servicios.				✓		
PUNTUACION FINAL					28	
Observaciones: A expensas del presupuesto de Tangara Bora						

 ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar
---	--	---

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>"Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente"</i>	Página 24 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09
			Febrero 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
BIBLIOTECA CENTRAL
FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRAFICO DE TESIS

FACULTAD: INGENIERIA

CARRERA: INDUSTRIAL

TESIS DE GRADO
 BIBLIOGRAFIA
 PROYECTO TITULACION

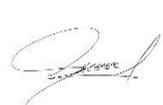
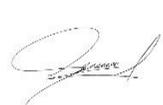
TÍTULO DE LA TESIS: ELABORACION DEL MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ORIENTFLUVIAL S.A, CANTON JOYA DELOS SACHAS PROVINCIA DE FRANCISCO DE ORELLANA.

AUTOR O AUTORES: Jeaneth Isabel Rodríguez López

TUTOR: -Ms. Paola Ortiz

COLABORADORES:

ENTIDAD QUE AUSPICIO LA TESIS:

 ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar
---	--	---

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente”</i>	Página 25 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09
			Febrero 2017

FINANCIAMIENTO:	SI	NO	X	PREGRADO X POSGRADO
-----------------	----	----	---	---------------------

FECHA DE ENTREGA DE LA TESIS (VER NOTAS)		
16-03-2017		
GRADO ACADEMICO A OBTENER: Ingeniera Industrial		
No. Págs. 41	No. Ref. Bibliográficas:	Anexos: 9

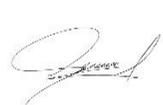
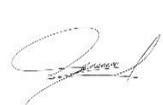
RESUMEN:

El trabajo expuesto a continuación es el resultado de seis meses de pasantías en la empresa de prestaciones de servicios petroleros pioneros en la construcción de tanque de acero de 500 bls. El departamento de calidad se dio inicio hace un año durante este tiempo se ha documentado, instructivos procedimientos, manual y planes de mejora continua, generados de la actividad de las diferentes áreas. El estudio inicia con la selección y reconocimiento de las diferentes áreas del departamento, para así obtener una base desarrollada que permite fortalecer el método de trabajo.

Posterior a esto se realizó u análisis de la actividad operacionales, equipos materiales, en cuanto funcionamiento, calibración, certificaciones de ensayo no destructivos y parte del proceso de producción, todo esto fue necesario para normalizar cada uno de los métodos.

Los instructivos de trabajo, procedimientos de calidad forman parte principal en el desarrollo, e implementación del sistema de calidad para el departamento de calidad de la empresa Orientfluvial S.A.

--

 ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar
---	--	---

	NORMA: ISO 9001:2008	<i>“Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente”</i>	Página 26 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09
			Febrero 2017

TRADUCCION AL INGLES

TITLE:

Elaboration of the manual of quality for the company Orienfluvial S.A, canton jewel of the Sachas province of Francisco dOrellana.

ABSTRACT:

The study presented below is the result of seven months of internship in a petroleum services company pionnering the contruction Of Steel tanks Of 500 bls. The quality deparament started a year ago during this time has documented, instructive, procedures, manual and continuous improvement plans, generated from the activity of different areas.

The study begins with the selection ans recognition of the diferent areas of the department, in order to obtain a developed base that allows to strengthen the method. After this an analysis of the operational activities material equipment, in terms of operacion, calibracion, cientifications of non-destructive tests, and part of the production process from the reception of raw material to thr inspection in the production plant, was carried out. It was necessary to normalize each of the methods. The work instructions, quality procedures, from a main pat in the development, and implementation of the quality system for the departament of the company Orienfluvial S.A.

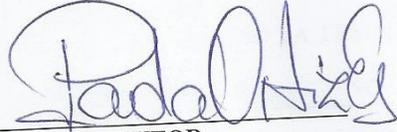
KEY WORDS:Manual, quality, document.

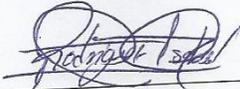
		
ELABORADO POR Isabel Rodríguez	REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Bálcazar

	NORMA: ISO 9001:2008	"Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente"	Página 27 de 128
			REVISIÓN
			EDICIÓN 00
			Código: ORF-MED.SAT.CLIEN-8.2.1-PR09 Febrero 2017

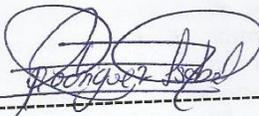
Manual, Quality...

FIRMAS


 TUTOR
 Ms. Paola Ortiz


 GRADUADO
 Jeaneth Isabel Rodríguez López

SE AUTORIZA LA PUBLICACIÓN DE ESTA TESIS EN EL REPOSITORIO DIGITAL DE LA INSTITUCIÓN


 AUTORA
 Jeaneth Isabel Rodríguez López

Firma y sello de la Biblioteca Central

 ELABORADO POR Isabel Rodríguez	 REVISADO POR JEFE DE AREA DE CALIDAD Medardo Balcázar	 APROBADO POR GERENTE GENERAL Rosmel Balcázar
---	--	---