

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ALCANZAR LA
SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA JOYERÍA HIDALGO
VÁZQUEZ**

AUTOR: CRISTIAN JAVIER COLCHA CRIOLLO

TUTOR: ING. MARIO CABRERA

RIOBAMBA-ECUADOR

2018

CALIFICACIÓN

Los miembros del tribunal de Graduación del Proyecto de investigación de Título: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ALCANZAR LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ.

Presentado por: Cristian Javier Colcha Criollo y Dirigida por: Ing. Mario Cabrera. 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 constatado 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.: Mario Cabrera

TUTOR DEL PROYECTO

FIRMA

Ing.: Fabián Silva

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

FIRMA

Ing.: Fernanda Romero

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

FIRMA

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Cristian Javier Colcha Criollo soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados, propuestas expuestas en la presente investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Cristian Javier Colcha Criollo

060424662-9

AGRADECIMIENTO

Padre bueno, Todopoderoso grande tu eres. Gracias por tu gran amor y misericordia para este humilde siervo tuyo y haberme permitido alcanzar una meta que lo he deseado en mi corazón.

Gracias por tu cuidado protección y provisión que he tenido al trascurso del desarrollo de este proyecto, y a pesar de las dificultades que he tenido, usted nunca me ha dejado.

A toda mi familia, muchas gracias por sus oraciones, consejos y apoyo que he tenido no solo en estos días, sino en toda mi vida.

Sincero agradecimiento a los docentes de la Carrera de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería por haberme guiado por cinco años de estudio y apoyo en mi proyecto de tesis.

Al Ingeniero Mario Cabrera, gracias por su apoyo incondicional en mi proyecto, consejos. Gracias por compartir sus enseñanzas catedráticas conmigo.

A mis amigos y compañeros que he tenido durante estos cinco años. Gracias le doy a Dios por haberme permitido conocerlos y darme su apoyo.

DEDICATORIA

Para los hombres es imposible –aclaro Jesús, mirándolos fijamente-, pero no para Dios; de hecho, para Dios todo es posible. Marcos 10:27

Dedico el presente trabajo al Dios todopoderoso, creador del cielo y la tierra, creador de la luna que marca las estaciones, y el sol, que sabe cuándo ocultarse, tú eres mi refugio, mi fortaleza, el Dios en quien confío.

A mi padre, madre y hermanos en Cristo, quienes me han apoyado en mi vida cotidiana y en el trascurso de este trabajo.

Dedico con todo cariño el presente trabajo al personal de la Joyería Hidalgo Vázquez, quienes me han abierto las puertas y poder realizar este proyecto.

Cristian Javier Colcha Criollo

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN.....	xi
SUMMARY	xii
1 INTRODUCCIÓN	1
2 OBJETIVOS	2
2.1 Objetivo general	2
2.2 Objetivos específicos	2
3 MARCO TEÓRICO	2
3.1 Estado del arte	2
3.1.1 Antecedentes de la investigación	3
3.2 Enfoque teórico	3
3.2.1 Norma ISO	3
3.2.2 ISO 9001:2015	3
3.2.3 Sistema de Gestión de Calidad SGC.....	4
3.2.4 Manual de calidad	4
3.2.5 Mejora continua	5
3.2.6 Enfoque basado en procesos	5
3.2.7 Pensamiento basado en riesgos	5
3.2.8 Ciclo Planifica-Hacer-Verificar-Actuar	6
3.2.9 FODA	7
3.2.10 Misión	8

3.2.11 Visión	8
3.2.11.1 Objetivos	8
3.2.11.2 Política de la calidad	8
3.2.12 Diagrama funcional.....	8
3.2.13 Procedimientos	9
3.2.14 Auditoria interna y revisión por la dirección	9
3.2.15 Empresa certificadora.....	10
4 METODOLOGÍA	11
4.1 Tipo de investigación	11
4.1.1 Investigación de campo.....	11
4.1.2 Investigación descriptiva.....	11
4.2 Población y muestra	12
4.3 Comprobación de hipótesis	12
4.3.1 Hipótesis.....	12
5 RESULTADOS	13
5.1 Correlación de preguntas antes y después del estudio	13
5.2 Analisis de resultados.....	21
5.3 Procedimiento	21
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	22
6.1 Conclusiones	22
6.2 Recomendaciones.....	23
7. BIBLIOGRAFÍA.....	24
8 ANEXOS.....	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Poblacion y muestra	12
Tabla 2 Correlación antes y después, pregunta 1	13
Tabla 3 Correlación antes y después, pregunta 2	14
Tabla 4 Correlación antes y después, pregunta 3	15
Tabla 5 Correlación antes y después, pregunta 4	16
Tabla 6 Correlación antes y después, pregunta 5	17
Tabla 7 Correlación antes y después, pregunta 6	18
Tabla 8 Correlación antes y después, pregunta 7	19
Tabla 9 Correlación antes y después, pregunta 8	20
Tabla 10. Matriz de Evaluación de Factores Externos a la joyería MEFE	33
Tabla 11. Matriz de Evaluación de Factores Internos de la joyería MEFI	34
Tabla 12. Matriz FODA	35
Tabla 13. Necesidades y expectativas de las partes interesadas	36
Tabla 14. Responsabilidades en el SGC	45
Tabla 15. Recursos para los procesos	48
Tabla 16. Personas involucradas en el Funcionamiento eficaz del SGC	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Elementos de un proceso.....	5
Ilustración 2. Estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.....	6
Ilustración 3. Diagrama de análisis Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas	7
Ilustración 4. Simbología de Diagrama de Flujo	9
Ilustración 5. Ciclo PHVA	30
Ilustración 7 Orden de trabajo.....	54
Ilustración 8 Programa de auditoria	79
Ilustración 9 Proceso del programa de auditoria.....	80
Ilustración 10reunion de apertura y lista de participantes de la auditoria.....	81
Ilustración 11 Ejecución de la auditoria, primer día	82
Ilustración 12 Ejecución de la auditoria, segundo día.....	83
Ilustración 13 Ejecución de la auditoria, tercer día.....	84
Ilustración 14 Lista de chequeo de aplicación de la norma ISO 9001:2015	85
Ilustración 15 Evaluacion del SGC	86
Ilustración 16 Informe de auditoria.....	87
Ilustración 17 Hallazgos en la auditoria.....	88
Ilustración 18 Plan de auditoria, no conformidades y obserbaciones de la auditoria	89
Ilustración 19Responsable del informe de auditoria	90
Ilustración 20 Mejora continua del SGC.....	92
Ilustración 21 Aplicación de la mejora continua.....	93
Ilustración 22 Evaluación de factores externas a la joyería	95
Ilustración 23 Evaluación de factores internos a la joyería.....	96
Ilustración 24 Necesidades de las partes interesadas de la joyería	97
Ilustración 25 Aplicación de la misión, visión, política de calidad.....	98
Ilustración 26 Aplicación de los objetivos de calidad y valores	99
Ilustración 27 Registro de ambiente seguro dentro de la joyería	100
Ilustración 28 Verificación de equipos	101
Ilustración 29 Gestión de conocimiento.....	102
Ilustración 30 Recursos en los procesos del SGC	103
Ilustración 31 Recursos de los procesos del SGC	104

Ilustración 32 Suministros externos	105
Ilustración 33 Validación de productos nuevos	106
Ilustración 34 Identificación y trazabilidad de productos	107
Ilustración 35 Registro de propiedad	108
Ilustración 36 Registro de Post venta.....	109
Ilustración 37 Encuesta para la satisfacción del cliente	110
Ilustración 38 Satisfacción del cliente a través de llamadas telefónicas	111
Ilustración 39 Matriz FODA de la joyería	112
Ilustración 40 Socialización 1	208
Ilustración 41 Socialización 2	208
Ilustración 42 Aplicación de Posventa.....	209
Ilustración 43 Buen ambiente de trabajo.....	209

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	25
Anexo B PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	663
Anexo C AUDITORIA INTERNA.....	78
Anexo D REGISTROS Y EVIDENCIAS.....	94
Anexo E PROCEDIMIENTOS DEL SGC	115
Anexo F PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS E INSTRUCTIVOS.....	155
Anexo G SOCIALIZACIÓN DEL SGC.....	200
Anexo H ENCUESTA	205
Anexo I SOCIALIZACIÓN DEL SGC	207

RESUMEN

La Joyería Hidalgo Vázquez es una pequeña empresa familiar dedicada al diseño, elaboración y reparación de joyas en oro de 18 quilates ubicada en la ciudad de Riobamba. La presente investigación tiene como propuesta; un Sistema de Gestión de la Calidad para alcanzar la satisfacción de las partes interesadas de la Joyería Hidalgo Vázquez y con esto podemos verificar en qué medida el desarrollo del Sistema de Gestión contribuirá con la propuesta.

Al establecer el Sistema de Gestión de Calidad con ISO 9001:2015, la joyería se somete a ciertos requisitos que establece la norma. Lo cual el personal de la joyería tiene que elaborar documentos como; manual de calidad, donde se establece los datos generales de la empresa, alcance, política, objetivos de calidad, procesos y procedimientos.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para la joyería ya que esta no toma en cuenta su tamaño, producto o servicio, ayudara a mejorar el desempeño laboral, por lo cual la joyería lo considera mediante la elaboración de los documentos necesarios para satisfacer al cliente con un enfoque basado en riesgos. Además se ha redactado las cláusulas de la norma, que nos ayudaran a comprender y saber cómo utilizar el manual de calidad, procedimientos, instructivos, roles y responsabilidades y demás.

Para satisfacción del cliente y mejorar sus procesos es mediante la aplicación de encuestas al cliente y al personal, encuesta aplicada antes y después de la investigación. Con el sistema de gestión y las encuestas solucionamos problemas internos y externos a la joyería Hidalgo Vázquez.

ABSTRACT

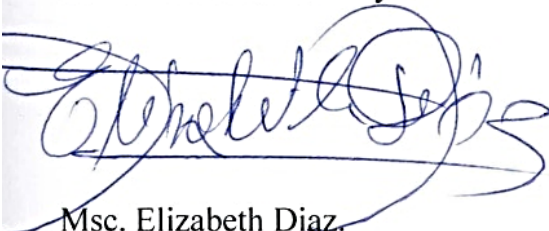
The Hidalgo Vázquez Jewelry is a familiar small company dedicated to design and produce 18 carats gold jewels, it is in Riobamba city. The present investigation has as offer; a Quality Management System to reach the satisfaction of the interested parts in the Hidalgo Vázquez Jewelry shop and through this we could check the measure in which the development of the Management System will contribute to the offer.

Having established the management Quality System with ISO 9001:2015, the jewelry shop, subject to certain requirements that the norm establishes. This way the personnel of the jewelry shop must elaborate documents such as; quality manual, where the general information of the company, scope, politics, aims of quality, processes and procedures must be set out.

Adopted the Quality Management System is a strategic decision for the organizations regardless their size so it can help to improve his performance, so the jewelry shop puts this in consideration by the production of the necessary documents to satisfy the client with an approach based on risks. In addition, there have been written the clauses of the norm, which will help us to understand and know how to use the manual of quality, procedures, instructive, roles and responsibilities and others.

To improve the client satisfaction and its own processes we apply surveys to the client and the personnel, it was applied before and after the investigation. With the management system and the surveys, we solve internal and external problems to the Hidalgo Vázquez jewelry.

Translation reviewed by:



Msc. Elizabeth Diaz.

ENGLISH TEACHER



1 INTRODUCCIÓN

La joyería Hidalgo Vázquez es una pequeña empresa familiar nacida en los años 70 en la ciudad de Cuenca para hoy estar en la ciudad de Riobamba, dedicada al diseño y elaboración de; anillos, dijes, aretes además reconstrucción de los mismos con oro de 18 quilates.

La satisfacción de los clientes es el problema principal de la joyería. Lo cual la joyería Hidalgo Vázquez opta por establecer un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar sus procesos y así alcanzar la calidad de sus productos.

La presente investigación está orientada a buscar mejorar sus procesos, dar un producto de calidad con el fin de satisfacer a las partes interesadas. Mantener el Sistema de Gestión de Calidad eficiente para adoptar una cultura de mejora continua.

Para lo anteriormente dicho se obtuvo toda la documentación existente de la joyería para ser analizada, ver cuáles son sus debilidades y amenazas con el fin de dar posibles fortalezas y oportunidades a la joyería.

A continuación se levanta información como; manual de calidad, manuales, procedimientos, instructivos y formatos que según la norma ISO 9001 versión 2015 establece en sus cláusulas. Con esta documentación el Sistema de Gestión de Calidad se mantiene y el personal de la joyería Hidalgo Vázquez está capacitado para dar un trabajo eficiente y eficaz.

La visión de la joyería es obtener la certificación para dar un crecimiento total en la joyería. Crecimiento que se refleja en el Sistema de Gestión de Calidad, en el desempeño de los trabajadores en la joyería, en la obtención rápida de recursos, en la satisfacción de los clientes, en la designación de responsabilidades. Cabe recalcar que el Sistema de Gestión de Calidad abarca las tres áreas de una empresa las cuales son; administración, producción y ventas.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Proponer un Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001 versión 2015 para satisfacer a las partes interesadas de la joyería Hidalgo Vázquez.

2.2 Objetivos específicos

- Preparar la información necesaria para realizar el Sistema de Gestión de Calidad y la necesaria para la aplicación de la misma.
- Establecer la misión, visión, objetivos de calidad, política de calidad, roles y responsabilidades de la joyería.
- Establecer los procesos fundamentales que tiene la joyería Hidalgo Vázquez.
- Realizar todos los procedimientos, manual, instructivos, formatos y registros que se requiera.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad a través de una auditoria interna

3 MARCO TEÓRICO

3.1 Estado del arte

En la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Economía y Negocios existe un sustento de tesis Magister en economía y dirección de empresas titulada: “GESTIÓN FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE LA JOYERÍA D’LUCÍA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” presentada por Facundo Scavone Rabeya y tutorada por Iván Rivadeneira Camino en junio del 2012. Lo cual detalla el diagrama funcional de la joyería, descripción de productos y servicios, misión, visión, política, matriz FODA, manual de funciones, manual de procedimientos en relación a un Sistema de Gestión de Calidad. Por lo cual esta información es la base para el sustento para posteriores estudios, sin embargo esta investigación está enfocada en negocios económicos más no para satisfacer al cliente a través del sistema de gestión de calidad. Lo cual se puede decir que se requiere más información acerca del mismo, mas sustento sobre un Sistema de Gestión de Calidad.

3.1.1 Antecedentes de la investigación

La joyería Hidalgo Vázquez opera de forma tradicional, ya que en si el trabajo de joyería es artesanal. Sin embargo no deja de existir problemas administrativos, de producción, atrasos en las ventas, compras de materiales, quejas de los clientes y no saber cómo solucionar estos conflictos para que no vuelvan a ocurrir.

Lo que ofrece el Sistema de Gestión de Calidad es garantizar un desempeño global en cuanto a los procesos de la joyería Hidalgo Vázquez. Los beneficios potenciales basado en la Norma internacional ISO 9001 versión 2015 son:

- Proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Demostrar la conformidad con requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Según Ramírez dicta que “Más allá de las ventajas comerciales y de imagen que puede generar una certificación, la empresa tiene la oportunidad de gestionar sus riesgos apropiadamente, identificar mejores prácticas de trabajo; en otras palabras, mejorar su desempeño general en pro del logro de sus objetivos”.

3.2 Enfoque teórico

3.2.1 Norma ISO

Según Sanz, 2015 dicta que la ISO es: “la entidad internacional encargada de favorecer normas de fabricación, comercio y comunicación en todo el mundo. Con su sede en Ginebra, también incluyen AENOR en España, DIN en Alemania, AFNOR en Francia e INEN en caso para Ecuador” (p. 15).

3.2.2 ISO 9001:2015

Según Rojo (2016) señala que la ISO es:

La ISO es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). La adopción de un SGC es una decisión estratégica para una organización que busca mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (p. 38)

Así mismo señala que: “La norma ISO 9001:2015 consta de diez capítulos y dos anexos A y B que explican la nueva estructura de la norma y otras normas sobre gestión de calidad” (p.38).

3.2.3 Sistema de Gestión de Calidad SGC

Según Laudoyer (1997) señala sobre el sistema de gestión de calidad y dicta:

El Sistema de Gestión es la herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan, en todos los niveles para alcanzar el propósito de la organización. Una organización se encuentra en un nivel determinado de madurez dependiendo del sistema de gestión que se está utilizando, o dicho de otra manera, una empresa crece en madurez a medida que va consolidando un sistema de gestión que le permite alinear todos los esfuerzos en la misma dirección, los objetivos estratégicos. Los objetivos planificados deben estar enfocados a alcanzar la visión. (p.64)

3.2.3.1 Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad SGC

Según López (2016) existe cuatro objetivos clave que deben existir en todo sistema de gestión de la calidad y los objetivos son:

- Conseguir, mantener y buscar una mejora continua en relación con los requisitos de la calidad.
- Mejorar la calidad de las operaciones internas, para satisfacer de manera continua a los clientes y demás partes interesadas.
- Dar confianza a la dirección y a los empleados en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la calidad, y que esto conlleva a una mejora de la calidad.
- Dar confianza a los clientes y partes interesadas en que los requisitos de la calidad están siendo cumplidos en la entrega del producto o servicio. (p.46)

3.2.4 Manual de calidad

Según Laudoyer (1997) habla sobre el sistema de gestión de calidad y dicta:

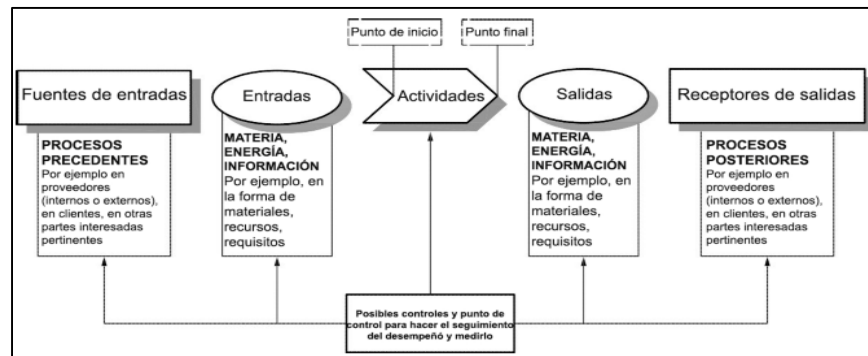
El manual de calidad es una herramienta de trabajo interno de la empresa, que describe el sistema de calidad; este debe de ser comprensible, constituye un documento de referencia para todos los que intervienen en una empresa, por lo tanto se exige que este manual sea descriptivo, conciso y completo. (p.70)

3.2.5 Mejora continua

Norma Internacional ISO 9001, 2015 dicta que “las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades” (p.33).

3.2.6 Enfoque basado en procesos

Ilustración 1. Elementos de un proceso



Fuente: ISO 9001:2015

Norma Internacional ISO 9001, 2015 dicta que: “La adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente” (p.8).

Así también dentro del sistema de gestión de calidad indica que: “El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización” (p.8).

3.2.7 Pensamiento basado en riesgos

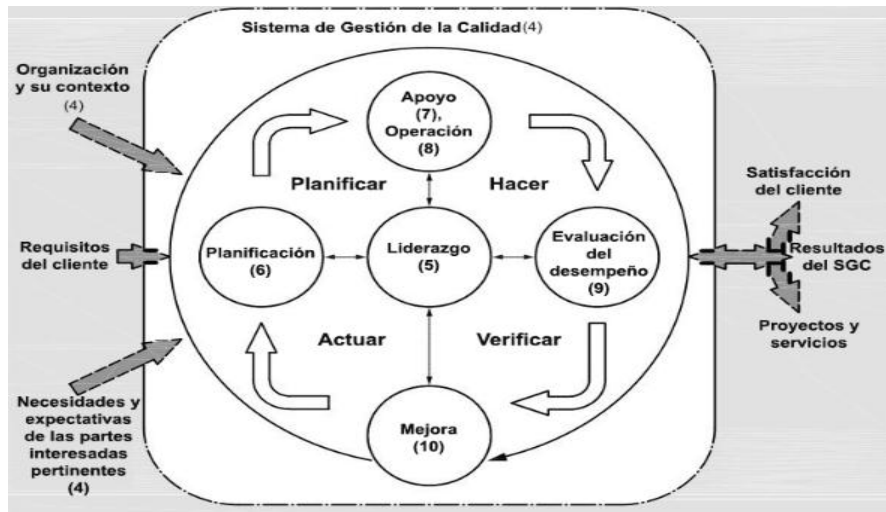
Norma Internacional ISO 9001, 2015 establece el pensamiento basado en riesgos y dicta:

El pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en las versiones anteriores de la ISO 9001. Pero en la actual norma ISO 9001:2015 la definición e identificación de los riesgos es un requisito, el cual consiste que dentro de la etapa de planeación de la organización esta debe identificar los riesgos y oportunidades que puedan presentarse, así

como las medidas preventivas y correctivas para dichos riesgos, con la finalidad de aumentar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad. (p.10)

3.2.8 Ciclo Planifica-Hacer-Verificar-Actuar

Ilustración 2. Estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA



Fuente: ISO 9001:2015, p.9

Según la norma ISO 9001:2015 establece que:

El ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) es aplicable en los procesos y en todo SGC.

Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

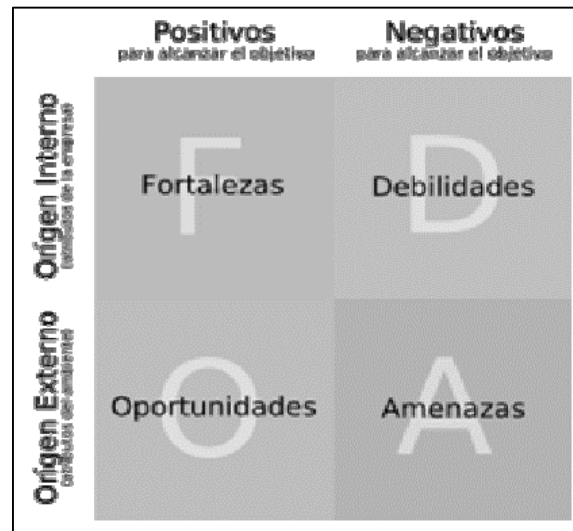
Hacer: Implementar lo planificado.

Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar decisiones para mejorar el desempeño. Cuando sea necesario. (p.33)

3.2.9 FODA

Ilustración 3. Diagrama de análisis Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas



Fuente: Thompson, 2013, p. 113

Según Thompson (2013) dicta sobre la evaluación de una organización y establece que:

Para evaluar el estado de una empresa es verificar sus recursos y capacidades competitivas en términos del grado al que le permiten aprovechar sus mejores oportunidades comerciales y defenderse de amenazas externas a su bienestar futuro. La herramienta más sencilla y fácil de aplicar para este examen se conoce ampliamente como análisis FODA, llamado así porque se trata de las fortalezas y debilidades de los recursos de una empresa, así como sus oportunidades y amenazas externas. (p.101)

3.2.10 Matriz MEFI (matriz de evaluación de factores internos)

Según Salom (2013) dicta que la matriz MEFI “es una herramienta de análisis estratégico que nos permite resumir y a la vez evaluar las debilidades y fortalezas de una empresa. Su ponderación va del uno al cuatro”

3.2.11 Matriz MEFE (Matriz de evaluación de factores externos)

Según Salom (2013) dicta que la matriz MEFE “es una herramienta de análisis estratégico que nos permite resumir y a la vez evaluar las amenazas y oportunidades de una empresa. Su ponderación va del uno al cuatro”

3.2.10 Misión

Según Thompson (2013), la misión de una organización describe “el propósito e identidad que tiene una empresa o negocio; quienes somos, que hacemos y porque estamos aquí, además la misión se debe describir brevemente, que sea bastante específica” (p. 27).

3.2.11 Visión

Thompson (2013) la visión de una organización define:

Las aspiraciones que tiene una organización a largo plazo o aspiraciones futuras, mediante un panorama del “lugar a donde vamos “que tiene relación con el negocio que se tenga. Es la preparación del porvenir de la organización con un fin común, encaminada a un rumbo en particular con el personal comprometido con las acciones que se tomen por la dirección”. (p. 21)

3.2.11.1 Objetivos

Según Thompson (2013) los objetivos: “son metas de desempeño de una organización, es convertir la misión y la visión en objetivos; es decir, son los resultados y productos que la administración desea lograr. Tales objetivos deben ser cuantificables o medibles”. (p. 28)

3.2.11.2 Política de la calidad

La Norma Internacional ISO 9001, 2015 dicta sobre la política de calidad de una organización y dicta:

La política de la calidad es un compromiso de la organización que debe ser sujeta a los objetivos planteados, que sea apropiada a lo que se realizase en la organización, debe incluir un compromiso de mejora continua del SGC y quien debe implementar y mantener esta política es la alta dirección (p.15).

3.2.12 Diagrama funcional

Según Cruz (2012) toda organización debe definir sus responsabilidades y establece:











Es necesario conocer las relaciones que existen entre los elementos que la conforman, así mismo como las posiciones y responsabilidades que realiza cada uno de estos, es necesario entender la estructura interna en general de la organización; la estructura es uno de los factores claves para alentar al recurso humano a la competitividad y productividad dando como resultado que la organización logre con éxito sus objetivos. (p.94).

3.2.13 Procedimientos

Según Prieto, 1997 señala: “Los procedimiento es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera”. (p.104)

3.2.13.1 Diagramas de flujo

Ilustración 4. Simbología de Diagrama de Flujo

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SI" – "NO".		Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multi documento: Refiere a un conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		Inspección / Firma: Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión (como una firma o "visto bueno").
	Conector de proceso: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.		Archivo Manual: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.
	Base de datos/aplicación: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo. Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Fuente: Pleguezuelos, 1999

Según Manene, 2011 dicta: “Los diagramas de flujo son una representación gráfica que desglosa un proceso ordenado en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa”. (p.87)

3.2.14 Auditoria interna y revisión por la dirección

Según Aguilar (2012) la evaluación del sistema de gestión de calidad es primordial y establece:

Verificar la conformidad del SGC en base a los requisitos de calidad que indica la norma de referencia y su adecuación. Observa las tareas de auditoria interna en el marco de la de auditoria y la revisión por la Alta Dirección en donde se analiza el informe presentado por el especialista de calidad, resultado de indicadores de los procesos, nivel de satisfacción del cliente (p. 42-43).

3.2.14.1 Satisfacción al cliente

Según Thompson (2006) habla sobre la satisfacción del cliente y dicta:

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas (p. 1).

3.2.14.2 Partes interesadas

La Norma Internacional ISO 9001, 2015 establece “Las partes interesadas no solo se enfocan en los clientes, sino también a entes internos y externos al Sistema de Gestión de Calidad, como afectan y estos son; proveedores, personal, accionistas, consumidores, medios de comunicación, gobiernos, competidores, sociedad”. (p.13)

3.2.15 Empresa certificadora

Según Ramírez (2017) habla sobre la certificación de una organización y dicta:

SGS es una organización que ofrece servicio de certificación de Sistemas de Gestión de Calidad con acreditación nacional e internacional. Las normas internacionales de sistemas de gestión pueden aplicarse a pequeñas y grandes empresas sin importar su actividad. Los beneficios que obtiene la empresa al ser certificada es; confianza en productos y servicios, acceso a nuevos mercados, incremento de la productividad, incremento de satisfacción del cliente, desarrollo de una cultura de mejora continua entre otros. La vigencia de la certificación en caso de Sistemas de Gestión es de tres años. ().

3.2.15.1 Certificación

Según Aguilar, 2012 señala: “Para verificar que se cumplen los requisitos de la norma ISO 9001, existen unas entidades de certificación que auditan la implantación y mantenimiento, emitiendo un certificado de conformidad. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que regulan su actividad”. (p. 31)

Además lo referente a la certificación Los requerimientos de la norma son genéricos, a raíz de que los mismos deben ser aplicables a cualquier empresa, independientemente de factores tales como: tamaño, actividad, clientes, planificación, tipo y estilo de liderazgo, etc. Por tanto, en los requerimientos se establece el "qué", pero no el "cómo". Un

proyecto de implementación involucra que la empresa desarrolle criterios específicos y que los aplique, a través del Sistema de Gestión de la Calidad, a las actividades propias de la empresa. Al desarrollar estos criterios coherentes con su actividad, la empresa construye su Sistema de Gestión de la Calidad (p. 32).

4 METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

4.1.1 Investigación de campo

El Sistema de Gestión de Calidad se realizó en la joyería Hidalgo Vázquez, en condiciones normales, donde están presentes los trabajadores, grupos de trabajo, herramientas, maquinaria y otros, los cuales están directamente relacionados con los procesos y clientes, estos serán los principales factores que proporcionara información. Esta información la obtendremos de la joyería como son; encuestas, entrevistas, responsabilidades de los miembros de la joyería, procesos que tiene actualmente, con el fin de solucionar problemas, verificar cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades, dar una eficiente operación del Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente y satisfacer al cliente.

4.1.2 Investigación descriptiva

Llamada también de diagnóstico, que ayudará a describir los datos y características encontradas en el entorno de la joyería Hidalgo Vázquez dando como resultado las observaciones, las características, los factores y los procedimientos hallados en la joyería. Se toma como base investigación descriptiva y se aplican métodos como; Ciclo PHVA, matriz FODA, diagrama de procesos, identificar procesos, procedimientos, instructivos, formatos, encuestas, lo cual esta información debe ser mantenida en el Manual de Calidad.

4.2 Población y muestra

Se requiere de un estudio completo de la joyería Hidalgo Vázquez, lo cual se ha decidido aplicar el estudio al 100% de la población y por lo tanto no se requiere de un tamaño de muestra de la población. Se tomará en cuenta a los clientes que confían en el trabajo que se realiza en la joyería Hidalgo Vázquez.

El número de clientes que frecuentan a la joyería son entre 20 y 25 clientes por semana, lo cual se ha escogido 15 personas al azar para el estudio.

Tabla 1 Población y muestra de clientes

Personal	Hombre	Mujer	Total
Clientes	6	9	15
Total	-	-	15

Fuente: Elaboración propia

4.3 Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se analiza la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a), la cual se realizó mediante el programa SPSS con el método de Correlación de Spearman, donde se comprueba el efecto de un antes y un después de aplicar el Sistema de Gestión de Calidad.

El método se lo realizó con los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes de la joyería Hidalgo Vázquez. (Ver Anexo I. Encuesta)

4.3.1 Hipótesis

H_0 : El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad no logrará que los procesos de la Joyería Hidalgo Vázquez sean consistentes a una gestión eficaz para garantizar la satisfacción de los clientes.

H_a : El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad logrará que los procesos de la Joyería Hidalgo Vázquez sean consistentes a una gestión eficaz para garantizar la satisfacción de los clientes.

5 RESULTADOS

5.1 Correlación de preguntas antes y después de aplicar el SGC

Para la comprobación de hipótesis se analizó las preguntas de la encuesta realizada a los clientes de la Joyería Hidalgo Vázquez y se verifica en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad aporta a la joyería. (Ver Anexo I. Encuesta)

Tabla 2 Correlación antes y después, pregunta 1

			Genero	Genero
Rho de Spearman	Genero	Coeficiente de correlación	1,000	,200
		Sig. (bilateral)	.	,475
		N	15	15
	Genero	Coeficiente de correlación	,200	1,000
		Sig. (bilateral)	,475	.
		N	15	15

Fuente: Elaboración propia

Antes: De las 15 personas encuestadas 10 son hombres y 5 son mujeres

Después: De las 15 personas encuestadas 5 son hombres y 10 son mujeres

Tabla 3 Correlación antes y después, pregunta 2

			El trato que recibe usted de nuestro personal en la actualidad es: Antes	El trato que recibe usted de nuestro personal en la actualidad es: d Después
Rho de Spearman	El trato que recibe usted de nuestro personal en la actualidad es: Antes	Coeficiente de correlación	1,000	,381
		Sig. (bilateral)	.	,161
		N	15	15
Rho de Spearman	El trato que recibe usted de nuestro personal en la actualidad es: Después	Coeficiente de correlación	,381	1,000
		Sig. (bilateral)	,161	.
		N	15	15

Fuente: Elaboración propia

Antes: De las 15 personas encuestadas 2 respondieron muy bueno, 8 bueno, 5 regular, 0 malo.

Después: De las 15 personas encuestadas 2 respondieron muy bueno, 11 bueno, 2 regular, 0 malo.

El coeficiente de correlación es del 38.1%, indica que no existe correlación significativa entre un antes y un después, quiere decir que hay una mejora al aplicar el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 4 Correlación antes y después, pregunta 3

			La calidad de nuestros producto y servicio es: Antes	La calidad de nuestros producto y servicio es: Después
Rho de Spearman	La calidad de nuestros producto y servicio es: Antes	Coefficiente de correlación	1,000	,035
		Sig. (bilateral)	.	,902
		N	15	15
	La calidad de nuestros producto y servicio es: Después	Coefficiente de correlación	,035	1,000
	Sig. (bilateral)	,902	.	
	N	15	15	

Fuente: Elaboración propia

Antes: De las 15 personas encuestadas 0 respondieron muy bueno, 6 bueno, 9 regular, 0 malo.

Después: De las 15 personas encuestadas 2 respondieron muy bueno, 8 bueno, 5 regular, 0 malo.

El coeficiente de correlación es del 3.5%, indica que no existe correlación significativa entre un antes y un después, quiere decir que hay una mejora al aplicar el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 5 Correlación antes y después, pregunta 4

		¿Su criterio de la joyería en cuanto a orden y limpieza? Antes	¿Su criterio de la joyería en cuanto a orden y limpieza? Después
Rho de Spearman	¿Su criterio de la joyería en cuanto a orden y limpieza? Antes	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	15
	¿Su criterio de la joyería en cuanto a orden y limpieza? Después	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,213 ,446
		N	15

Fuente: Elaboración propia

Antes: De las 15 personas encuestadas 6 respondieron muy bueno, 8 bueno, 1 regular, malo.

Después: De las 15 personas encuestadas 6 respondieron muy bueno, 9 bueno, 0 regular, 0 malo.

El coeficiente de correlación es del 21.3%, indica que no existe correlación significativa entre un antes y un después, quiere decir que hay una mejora al aplicar el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 6 Correlación antes y después, pregunta 5

			¿Se encuentra bien con nuestras instalaciones? Antes	¿Se encuentra bien con nuestras instalaciones? Después
	¿Se encuentra bien con nuestras instalaciones? Antes	Coeficiente de correlación	1,000	,237
		Sig. (bilateral)	.	,396
Rho de Spearman		N	15	15
	¿Se encuentra bien con nuestras instalaciones? Después	Coeficiente de correlación	,237	1,000
		Sig. (bilateral)	,396	.
		N	15	15

Fuente: Elaboración propia

Antes: De las 15 personas encuestadas 11 respondieron si y 4 no.

Después: De las 15 personas encuestadas 13 respondieron si y 2 no.

El coeficiente de correlación es del 23.7%, indica que no existe correlación significativa entre un antes y un después, quiere decir que hay una mejora al aplicar el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 7 Correlación antes y después, pregunta 6

			Si ha tenido convenientes la entrega de producto, se han resuelto rápidamente? Antes	¿Si ha tenido inconveniente en la entrega de su producto, se han resuelto rápidamente? Después
Rho de Spearman	¿Si ha tenido inconvenientes en la entrega de su producto, se han resuelto rápidamente? Antes	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,289 ,297
		N	15	15
	¿Si ha tenido inconvenientes en la entrega de su producto, se han resuelto rápidamente? Después	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,289 ,297	1,000 .
		N	15	15

Fuente: Elaboración propia

De las 15 personas encuestadas 5 respondieron sí y 10 no.

De las 15 personas encuestadas 9 respondieron sí y 6 no.

El coeficiente de correlación es del 28.9%, indica que no existe correlación significativa entre un antes y un después, quiere decir que hay una mejora al aplicar el Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 8 Correlación antes y después, pregunta 7

		¿Si al tener reclamos, como fueron resueltos estos? Antes	¿Si al tener reclamos, como fueron resueltos estos? Después
Rho de Spearman	¿Si al tener reclamos, como fueron resueltos estos? Antes	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 . 15
			,593* ,020 15
	¿Si al tener reclamos, como fueron resueltos estos? Después	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,593* ,020 15
			1,000 . 15

Fuente: Elaboración propia

Antes: De las 15 personas encuestadas 4 respondieron con eficiencia, 1 justo a tiempo, 5 medianamente y 5 no se resolvieron.

Después: De las 15 personas encuestadas 5 respondieron con eficiencia, 3 justo a tiempo, 4 medianamente y 3 no se resolvieron.

El coeficiente de correlación es del 59.3%, indica que existe una correlación significativa entre un antes y un después, quiere decir que hay que mejorar el Sistema de Gestión de Calidad

Tabla 9 Correlación antes y después, pregunta 8

			¿El producto y servicio satisface sus necesidades como cliente? Antes	¿El producto y servicio satisface sus necesidades como cliente? Después
Rho de Spearman	¿El producto y servicio satisface sus necesidades como cliente? Antes	Coeficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	15	15
	¿El producto y servicio satisface sus necesidades como cliente? Después	Coeficiente de correlación	,000	1,000
	Sig. (bilateral)	1,000	.	
	N	15	15	

Fuente: Elaboración propia

De las 15 personas encuestadas 4 respondieron sí, 7 no, 4 parcialmente.

De las 15 personas encuestadas 11 respondieron sí, 3 no, 1 parcialmente.

El coeficiente de correlación es del 0%, indica que no existe correlación entre un antes y un después, quiere decir que hay una mejora aplicando el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 Análisis de resultados

La correlación de Spearman usa valores cualitativos menores a 30 datos y para relacionar un estudio antes y después. Con esto concluimos que existe un cambio considerado ya que los porcentajes de las correlaciones son bajas. Realizando un promedio de todos los porcentajes de las correlaciones tenemos un 24,97%, significa que hay una mejora al aplicar el Sistema de Gestión de Calidad. Por lo tanto se opta por aceptar la hipótesis alternativa; El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad logrará que los procesos de la Joyería Hidalgo Vázquez sean consistentes a una gestión eficaz para garantizar la satisfacción de los clientes.

5.3 Procedimiento

El proceso para realizar el Sistema de Gestión de Calidad es el siguiente:

- a. Recolección de información de la Joyería Hidalgo Vázquez y socialización del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver Anexo G. Socialización)
- b. Aplicación de encuestas al personal de la joyería y a clientes. (Ver Anexo H. Encuesta)
- c. Interpretación de datos obtenidos de las encuestas. (Ver Pg. 13-16 Correlación de preguntas antes y después del estudio)
- d. Realizar el Manual de Gestión de Calidad para la joyería Hidalgo Vázquez. (Ver anexo A. Manual de gestión de calidad)
- e. Establecer cuáles son los roles y responsabilidades acerca del SGC. (Ver anexo B: Procedimiento de Roles y responsabilidades)
- f. Realizar los procedimientos del SGC. (Ver Anexo E y F Procedimientos)
- g. Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver Anexo C Socialización y auditoría interna.)
- h. Encuesta a los clientes (Ver anexo H Encuesta)

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se Propuso un Sistema de Gestión de Calidad para ser aplicada en la joyería Hidalgo Vázquez y mantener la satisfacción de los clientes.
- Se elaboró el Sistema de Gestión de Calidad para la joyería Hidalgo Vázquez que se detalla en el Manual de Calidad.
- La documentación oportuna que tiene la joyería Hidalgo Vázquez se la obtuvo sin problemas ya que esto sirve para el inicio del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se puso de acuerdo para establecer una misión, visión, política de calidad, roles y responsabilidades de la joyería, lo cual se socializó y se aprobó en reuniones oportunas.
- Como manifiesta dicha norma, se estableció los procesos de la joyería y cómo interactúan entre sí.
- El manual, instructivos y registros que requiere la joyería Hidalgo Vázquez se lo realizó con la ayuda de los procedimientos previamente establecidos.
- La satisfacción de las partes interesadas se realizó en relación a los clientes que frecuentan la joyería para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad demostrando que hubo una mejora.
- En la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad hubo varias no conformidades por ser la primera auditoria interna, sin embargo la joyería Hidalgo Vázquez procura alcanzar la calidad total.
- Con el Sistema de Gestión de Calidad, orientamos a la joyería Hidalgo Vázquez a analizar las necesidades de los clientes, contar con personal motivado y mejor preparado, definir los procesos para la producción, prestación de servicios y mantenerlos bajo control.

6.2 Recomendaciones

- Al personal de la joyería Hidalgo Vázquez se recomienda usar apropiadamente el Manual de Calidad y los Procedimientos para que esta joyería nunca desaparezca a pesar de que generaciones posteriores no opten por seguir con el negocio.
- La joyería Hidalgo Vázquez es una pequeña empresa familiar pero con gran potencial competitivo al ser una joyería con más de 40 años de existencia, se recomienda ampliar el servicio abriendo locales a nivel provincial.
- Al personal de la joyería Hidalgo Vázquez se sugiere realizar auditorías internas cada año, con el fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad para así mejorar continuamente enfocando el sistema a la satisfacción total de la joyería.
- La satisfacción de los clientes a través de la encuesta, se lo realizara cada vez que un cliente reciba su producto, así se sabrá que expectativa tiene el cliente con la joyería y poder solucionar o mejorar los procesos.
- Una recomendación a largo plazo es que se opte por tener la certificación ISO 9001:2015 para que la joyería Hidalgo Vázquez sea reconocida a nivel mundial, que su mercado se extienda, aumente la productividad y exista confiabilidad en sus procesos.

7. BIBLIOGRAFÍA

Sanz, E. (2015). Que son las normas ISO. España. Recuperado de <https://www.muylhistoria.es/curiosidades/preguntas-respuestas/que-son-las-normas-iso641381741552>

Rojo, A. (2016). ISO 9001:2015. Los ejes de la revisión”, nueva publicación. España. Recuperado de <https://www.s bqconsultores.es/iso-90012015-los-ejes-la-revision-nueva-publicacion-sbq-consultores/>

López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existen en la organización*, Vigo España, IDEASPROPIAS editorial)

Laudoyer, G. (1997). *La certificación ISO 9000*. (1ª ed.). México: Continental

Thompson, A. (2012). *Administración estratégica*. (18ª ed). México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Cruz, G. (2012). *Organigramas. Definiciones y herramientas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/organigramas-definiciones-y-herramientas/>

Prieto, G.(1997). *Procedimientos*. (Tesis). Universidad de Salamanca. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>

Manene, L. M. (2011). *Los diagramas de flujo: su definición, objetivo, ventajas, elaboración, fases, reglas y ejemplos de aplicaciones*. España. Manene. Recuperado de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas_de_flujo_su_definicion_objetivoventajas_elaboracionfase.pdf

Guzmán Aguilar, C. (2012). *Estado del arte de los sistemas de gestión de calidad y del medio ambiente*. (Tesis de maestría). España. Recuperado de: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/70382/fichero/TFM.+PARTE+I.+Estado+del+Arte+de+los+Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+.pdf>

Iván T. (2006). *Satisfacción al cliente*. (Artículo). Recuperado de: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Rosalynn R. (2017). Beneficios de una certificación. (Suplemento comercial).

Guzmán Aguilar, C. (2012). *Estado del arte de los sistemas de gestión de calidad y del medio ambiente* (Tesis de maestría). España. Recuperado desde: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/70382/fichero/TFM.+PARTE+I.+Estado+del+Arte+de+los+Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+.pdf>

8 ANEXOS

Anexo A MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	21

**MANUAL DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	22

CONTENIDO

SECCIONES DESCRIPCIÓN

ÍNDICE

- SECCIÓN 0: ÍNDICE E INTRODUCCIÓN**
- SECCIÓN 1: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- SECCIÓN 2: REFERENCIAS NORMATIVAS**
- SECCIÓN 3: TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
- SECCIÓN 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**
- SECCIÓN 5: LIDERAZGO**
- SECCIÓN 6: PLANIFICACIÓN**
- SECCIÓN 7: APOYO**
- SECCIÓN 8: OPERACIÓN**
- SECCIÓN 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**
- SECCIÓN 10: MEJORA**

ELABORADO
ADMINISTRACIÓN

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	23

Contenido

0.1 GENERALIDADES	29
0.2 CICLO PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR	30
SECCIÓN 1	31
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	31
SECCIÓN 2.....	31
REFERENCIAS NORMATIVAS	31
SECCIÓN 3.....	31
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	31
SECCIÓN 4.....	33
4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	33
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	36
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	36
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	37
4.4.1 Detalle de procesos y sus interacciones	37
4.4.2 Información documentada.....	41
SECCIÓN 5.....	42
5.1 Liderazgo.....	42
5.1.1 Liderazgo y compromiso.....	42
5.1.2 Enfoque al cliente.....	43
5.2 Política.....	43
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	43

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	24

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.....	43
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	44
SECCIÓN 6.....	46
6. Planificación.....	46
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	46
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	47
6.3 Planificación de los cambios	47
SECCIÓN 7.....	48
7. APOYO	48
7.1 Recursos	48
7.1.1 Generalidades	48
7.1.2 Personas.....	50
7.1.3 Infraestructura	51
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	51
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	51
7.1.6 Conocimientos de la organización	52
7.2 Competencia.....	52
7.3 Toma de conciencia.....	52
7.4 Comunicación	52
7.5 Información documentada.....	52
7.5.1 Generalidades	52
7.5.2 Creación y actualización	53

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	25

7.5.3 Control de la información documentada 53

SECCIÓN 8..... 53

8. Operación 53

8.1 Planificación y control operacional..... 53

8.2 Requisitos para los productos y servicios 54

8.2.1 Comunicación con el cliente 54

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 54

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 54

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 54

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 55

8.3.1 Generalidades 55

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 55

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo..... 55

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo 55

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo 55

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo 56

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 56

8.4.1 Generalidades 56

8.4.2 Tipo y alcance del control 56

8.4.3 Información para los proveedores externos 56

8.5 Producción y provisión del servicio 57

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio..... 57

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	26

8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	57
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	57
8.5.4 Preservación	57
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	58
8.5.6 Control de los cambios.....	58
8.6 Liberación de los productos y servicios	58
8.7 Control de las salidas no conformes.....	58
8.7.1 Requisitos	58
8.7.2 Información documentada.....	59
SECCIÓN 9.....	59
9 Evaluación del desempeño	59
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	59
9.1.1 Generalidades	59
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	59
9.1.3 Análisis y evaluación	60
9.2 Auditoria interna	60
9.3 Revisión por la dirección	60
9.3.1 Generalidades	60
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	61
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.....	61
SECCIÓN 10.....	61
10 Mejora	61

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	27

10.1 Generalidades	61
10.2 No conformidad y acción correctiva	61
10.2.1 No conformidad / queja.....	61
10.3 Mejora continua	62

Índice de tablas

Tabla 10. Matriz de Evaluación de Factores Externos a la joyería MEFE	33
Tabla 11. Matriz de Evaluación de Factores Internos de la joyería MEFI	34
Tabla 12. Matriz FODA	35
Tabla 13. Necesidades y expectativas de las partes interesadas	36
Tabla 14. Responsabilidades en el SGC	45
Tabla 15. Recursos para los procesos	48
Tabla 16. Personas involucradas en el Funcionamiento eficaz del SGC	50

Índice de ilustraciones

Ilustración 5. Ciclo PHVA	30
---------------------------------	----

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	28

SECCIÓN 0

INTRODUCCIÓN

Datos generales de la empresa

Somos una empresa familiar “Joyería Hidalgo Vázquez” que nació en la década de los 70 con el diseño, elaboración y reparación de joyas de oro de 18 quilates.

Por más de 40 años nos hemos involucrado en las múltiples facetas del mundo de la joyería, trabajando al inicio joyas íntegramente hechas a mano con montaje de piedras en diferentes estilos, luego incursionamos en la fabricación de las mismas complementando así nuestras líneas.

La pasión por el diseño y la elaboración de joyas nos ha posicionado como una joyería fina, con una amplia selección en piedras preciosas.

Hoy trabajamos con órdenes especiales en anillos de compromiso y aros de matrimonio, marcando la diferencia.

Nuestra integridad nos permite dar garantía de por vida en los materiales utilizados en la elaboración de las joyas.

Nos complace atender profesionalmente en nuestro local. La exigencia y el buen gusto de nuestros clientes nos impulsan cada día a ser mejores y superar nuestros propios retos.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	29

0.1 GENERALIDADES

La Joyería Hidalgo Vázquez ha tomado cuenta la estrategia de implementar y manejar su Sistema de Gestión de Calidad.

Con una visión técnica por parte de los Directivos de la Joyería Hidalgo Vázquez se ha revisado la norma vigente “ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad” con el fin de mantenerse dentro de los estándares internacionales, procurando buscar siempre mejorar procesos y satisfacción de las partes interesadas de la Joyería.

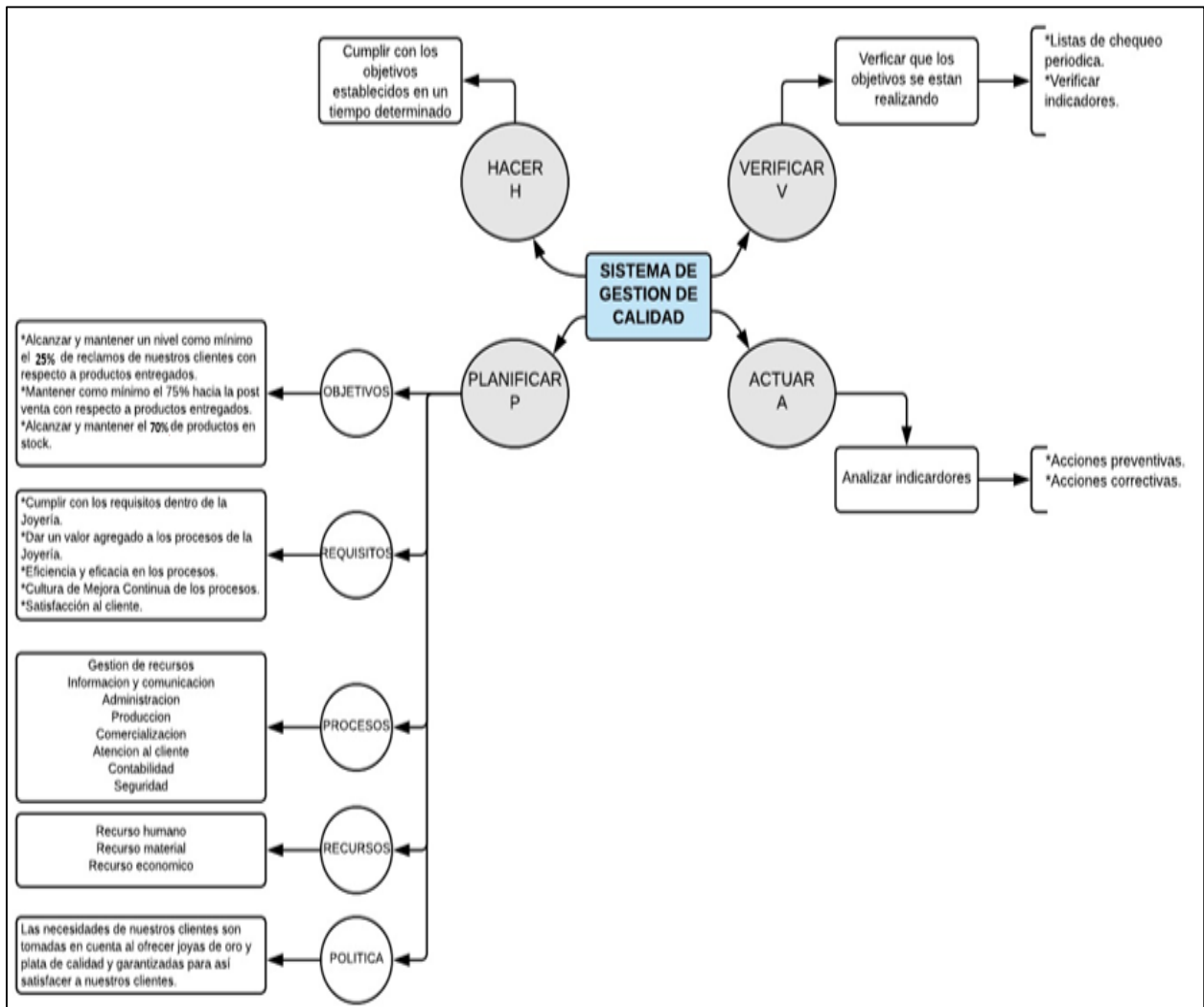
Un enfoque basado en procesos, enfoque basado en riesgos, liderazgo estratégico y calidad para que la organización acceda a una visión de mejora continua.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	30

0.2 CICLO PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR

EL ciclo PHVA permite describir los riesgos existentes en la joyería, los objetivos que se ha planteado la Joyería y las soluciones que se realizan.

Ilustración 5. Ciclo PHVA



Elaborado por: El autor

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	31

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SECCIÓN 1

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La Joyería Hidalgo Vázquez ha considerado que la satisfacción de sus clientes y la garantía de sus productos son primordiales para el crecimiento en el mercado de Riobamba, ya que dicho mercado es extenso en cuanto a elaboración de joyas en oro, plata y otros metales.

La Joyería Hidalgo Vázquez demuestra que sus productos son de calidad, materias primas garantizadas y que satisfacen las necesidades de nuestros clientes.

SECCIÓN 2

REFERENCIAS NORMATIVAS

ISO 9001 versión 2015 Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos

ISO 9000 versión 2015 Sistema de Gestión de Calidad-Fundamentos y vocabulario

ISO 19011 versión 2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión

SECCIÓN 3

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Calidad: Cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

Sistemas de gestión de la calidad: Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.

Partes interesadas: El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Personas: Las personas son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan.

Competencia: Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	32

responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias.

Comunicación: La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión de:

- El contexto de la organización;
- Las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes;
- El SGC.

Liderazgo: Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Compromiso de las personas: Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	33

SECCIÓN 4

4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La siguiente matriz indica la evaluación de situaciones externas a la joyería.

Tabla 10. Matriz de Evaluación de Factores Externos a la joyería MEFE

N°	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
		0 al 1	1 al 4	Peso * calificación
OPORTUNIDADES				
1	Expandir el producto a nivel provincial	0,07	4	0,28
2	La joyería se encuentra en el centro de la ciudad.	0,03	2	0,06
3	Contar con maquinaria de punta	0,1	2	0,2
4	Materias primas de calidad	0,06	2	0,12
5	Proveedores en todo el país	0,08	2	0,16
6	Reconocimiento de la Joyería en el país	0,05	4	0,2
7	Sucursales a nivel provincial	0,07	2	0,14
8	Contar con más trabajadores	0,08	2	0,16
AMENAZAS				
1	El mercado no sea bueno	0,07	3	0,27
2	Desconocimiento de los productos	0,03	3	0,12
3	Prohibición de extracción del oro en el país	0,1	3	0,09
4	Robos y asaltos	0,06	3	0,15
5	Baja calidad de insumos	0,08	1	0,1
6	Crisis económica del país	0,05	1	0,08
7	Exceso de pedidos	0,07	2	0,04
8	Permisos gubernamentales (municipio)	0,08	1	0,05
TOTAL		1		2,22
Elabora: Administración				Promedio 2.5

Elaborado por: El autor

Mediante la matriz MEFE se obtuvo 2,22 lo que significa que la “Joyería Hidalgo Vázquez” no es fuerte externamente teniendo en cuenta que el promedio es 2.5. Se debe mejorar estos puntos.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	34

La siguiente matriz indica la evaluación de situaciones interna de la joyería.

Tabla 11. Matriz de Evaluación de Factores Internos de la joyería MEFI

N°	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
	FORTALEZAS	0 al 1	1-4	Peso * calificación
1	La calidad del producto es excelente	0,04	4	0,16
2	La garantía de materias primas es muy buena	0,04	4	0,16
3	Tener presupuesto para implementar la ISO 9001:2015	0,03	4	0,12
4	El desperdicio de material es mínimo en la joyería	0,1	3	0,3
5	La delegación de trabajo es eficiente	0,2	4	0,8
6	Innovación de productos frecuentemente	0,1	3	0,3
7	Existe información de los objetivos planteados en la joyería	0,04	3	0,12
8	Buen servicio de atención al cliente	0,03	3	0,09
	DEBILIDADES			0
1	La estructura organizacional no está definida	0,03	1	0,03
2	Falta de publicidad y marketing de la joyería	0,02	1	0,02
3	Falta de promociones de los productos que no se venden	0,04	1	0,04
4	La maquinaria no es de tecnología de punta	0,12	2	0,24
5	Nuevas joyería en el sector	0,02	2	0,04
6	Atrasos en los pedidos	0,04	2	0,08
7	Falta de sistemas informáticos	0,05	2	0,1
8	No se realiza la Postventa	0,1	1	0,1
	TOTAL	1		2,7
				Promedio 2.5

Elaborado por: El autor

El resultado de la matriz es 2,7 se manifiesta que las estrategias utilizadas hasta el momento han sido adecuadas teniendo en cuenta que el promedio es 2,5.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	35

Tabla 12. Matriz FODA

<p>FODA “JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ”</p>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	La garantía de materias primas es muy buena	La estructura organizacional no está definida
	La calidad del producto es excelente	Falta de publicidad y marketing en la joyería.
	Tener presupuesto para implementar la ISO 9001:2015	Falta de promociones de los productos que no se venden
	El desperdicio de material es mínimo en la joyería	Nuevas joyería en el sector
	La delegación de trabajo es eficiente	La maquinaria no tiene tecnología de punta
	Innovación de productos frecuentemente	Atrasos en los pedidos
	Existe información de los objetivos planteados en la joyería	Falta de sistemas informáticos
Buen servicio de atención al cliente	No se realiza la Postventa	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
La calidad del producto es excelente	<i>Crear varios productos o innovar los ya existentes.</i>	<i>Con una financiación se podrá obtener mejor tecnología para la empresa.</i>
La joyería se encuentra en el centro de la ciudad		
Contar con maquinaria de punta Expandir el producto a nivel nacional	<i>Socializar frecuentemente lo que se está planificando en la empresa</i>	<i>Mejorar la relación entre los clientes adoptando transporte para la entrega de los productos.</i>
Proveedores en todo el país		
Reconocimiento de la Joyería en el país	<i>Crear un rubro para cubrir las necesidades del SGC</i>	<i>Un muestreo de las ventas para realizar llamadas telefónicas a los clientes y verificar la satisfacción del mismo.</i>
Sucursales a nivel provincial		
Contar con más trabajadores	<i>Crear un rubro para los incentivos a los trabajadores</i>	<i>Capacitar al todo el personal de la empresa para instruir sobre seguridad en el trabajo.</i>
Expandir el producto a nivel nacional		
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
El mercado no sea bueno en ciertos meses del año	<i>Mensualmente realizar la carga a las plataformas virtuales de nuestros productos.</i>	<i>Verificar nuestra caja y vender productos al porcentaje mínimo que se lo pueda hacer.</i>
Competencia con los pequeños productores		
Exceso de pedidos	<i>Crear varios productos o innovar los ya existentes.</i>	<i>Planificar lo que se va a realizar semanalmente, mensualmente y anualmente a todos los trabajadores de la Empresa.</i>
Crisis económica del país/ Permisos gubernamentales		
Ignorancia de los clientes de los productos		<i>Designar trabajos y responsabilidades a cada uno de los miembros de la joyería.</i>
Incremento de los competidores		
Prohibición de extracción del oro en el país	<i>Cada 6 meses se hará una auditoría del SGC.</i>	<i>Mensualmente se realizara la posventa de clientes escogidos al azar.</i>
Robos y asaltos		
Trasporte de materia prima muy distantes		

Elaborado por: El autor

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.O1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	36

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Tabla 13. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Parte interesada	Requisito	Expectativas	Aporte al SGC
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Producto de calidad • Producto con garantía 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Confiabilidad • Buen trato • Facturación clara • Menores plazos de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Buena imagen de la joyería con nuestros productos
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Comercio justo • Garantía de compra • Compromisos a largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Órdenes de compra claras y con anticipación 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de stock • Formularios de órdenes de compra
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Mejores condiciones salariales • Mejor ambiente laboral • Salud y seguridad • Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Seguridad del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación • Proceso de reuniones • Sistema de bonos

Elaborado por: El autor

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad abarca las áreas de “Administración, Producción y Comercialización” de anillos, aretes y dijes con oro de 18 quilates.

Tomar en cuenta que no se excluye ninguna cláusula de la norma y los límites del Sistema de Gestión de Calidad están sujetos a los siguientes procesos;

- PROCESOS ESTRATÉGICOS
- PROCESOS OPERATIVOS
- PROCESOS DE SOPORTE

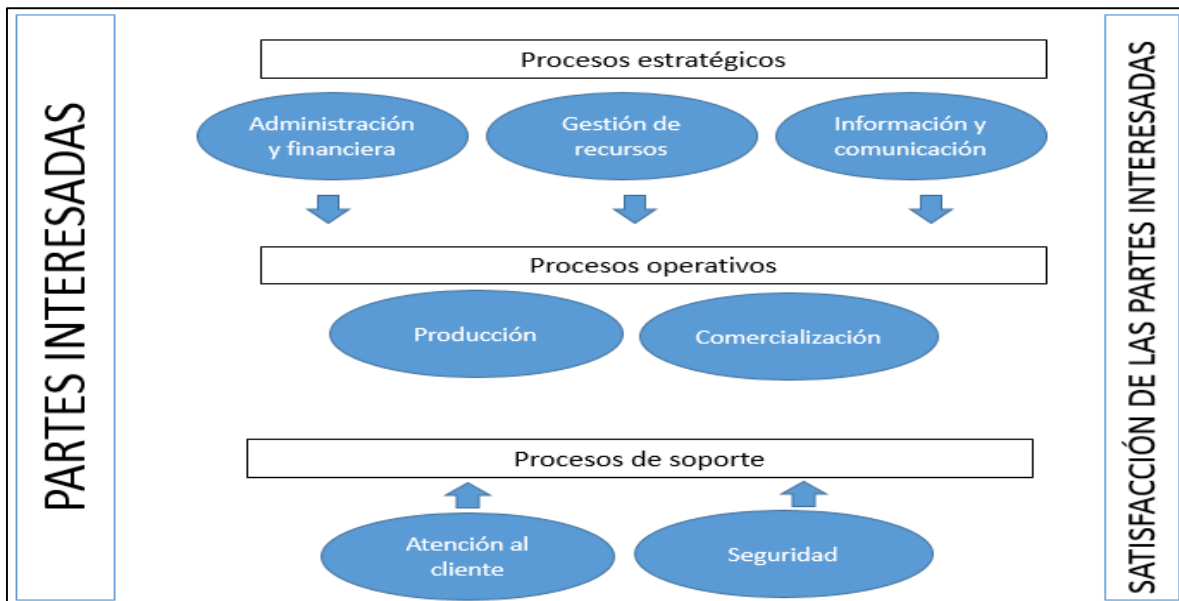
MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	37

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Con los procesos mencionados anteriormente se realiza la interacción de las mismas. Se establece estos procesos a continuación.

4.4.1 Detalle de procesos y sus interacciones

El detalle de los procesos y sus interacciones del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en el siguiente cuadro. Mismas que se realiza con métodos de seguimiento e indicadores para su desempeño.



Elaborado por: El autor

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	38

Tabla 14 Estructura de procesos

En los siguientes cuadros se interpreta los procesos que tiene la joyería Hidalgo Vázquez, cada uno con sus entradas, salidas, proveedores y sus clientes.

Procesos estratégicos				
Proveedor	Entrada	Descripción	Salida	Cliente
Administración y financiera	Aprobación de pedidos	Calificación financiera de Clientes	Pedidos aprobados	Administración y financiera
Administración y financiera	Pagos de trabajadores	Verificar el estado de cuenta	Cancelación de pagos	Administración y financiera
Administración y financiera	Solicitud de Crédito	Verificar el estado de cuenta bancario	Aprobación de Crédito	Administración y financiera
Administración y financiera	Ingresos de mercadería	Verificar las solicitudes de petición de recursos	Stock	Gestión de recursos
Administración y financiera	Pago a empleados	Informar la disponibilidad de cuenta bancaria	Saldos	Gestión de recursos
Gestión de recursos	Recursos humano	Verificar la existencia de personal	Personal para producción	Gestión de recursos
Gestión de recursos	Recurso material	Aprobar la documentación de petición de recursos	Materiales en stock	Información y comunicación
Información y comunicación	Auditoria del SGC	Difundir fecha de auditoria	Eficiencia del SGC	Información y comunicación
Información y comunicación	Estadísticas de ventas	Informar a dirección sobre el estado de ventas y producción	Ordenes de trabajo aprobadas	Información y comunicación
Información y comunicación	Informe de ventas	Informar a dirección sobre la producción a ejecutar	Ordenes de trabajo aprobadas	Producción

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	39

Procesos operativos				
Proveedor	Entrada	Descripción	Salida	Cliente
Producción	Clientes nuevos.	Verificar ordenes de trabajo	Requisitos del cliente	Producción
Producción	Programas de producciones	Solicitar materias primas e insumos	Cumplimiento de producción.	Producción
Producción	Fecha de entrega	Planificar la producción	Informe de ventas	Comercialización
Producción	Prueba de oro	Verificar mediante ácido sulfúrico si el oro es de 18 quilates	Oro de calidad	Producción
Producción	Joya en cera	Tallar la joya en cera	Joya en cera	Producción
Producción	Oro de 18 quilates	Fundición de oro a 650 ° centígrados	Joya en oro	Administración y financiera
Producción	Solicitud de insumos	Solicitar joyas para los detalles.	Joyas	Producción
Producción	Joyas	Detalles de joya (esmeraldas, rubís, etc.)	Entrega a ventas	Comercialización
Comercialización	Cobro y pago de facturas	Solicitar facturas a cobrar, pagar	Entrega de productos	Comercialización
Comercialización	Plazos de pagos	Solicitar factura	Saldo, abono	Comercialización
Comercialización	Entrega de productos.	Gestiona productos para la venta	Producto Terminado	Atención al cliente
Comercialización	Ordenes de trabajo aprobadas	Verificar productos para stock	Requisitos del cliente	Atención al cliente
Comercialización	Despacho	Entrega de pedidos y facturación	Facturación	Comercialización
Comercialización	Reporte de ventas	Informe de ventas	Disponibilidad de recursos	Administración y financiera

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	40

Procesos de soporte				
Proveedor	Entrada	Descripción	Salida	Cliente
Atención al cliente	Recepción del cliente	Requisitos del cliente	Productos terminado	Atención al cliente
Atención al cliente	Información del cliente	Registrar la orden de trabajo	A producción	Atención al cliente
Atención al cliente	Entrega del producto	Facturación	Satisfacción del cliente	Atención al cliente
Atención al cliente	Encuesta de satisfacción al cliente	Índice de satisfacción	Satisfacción del cliente	Información y comunicación
Atención al cliente	Quejas y reclamos	Registrar la orden de trabajo	Resolver quejas de reclamos	Información y comunicación
Seguridad	Identificar riesgos	Analizar los riesgos existentes	Seguridad laboral	Seguridad
Seguridad	Medición del riesgo	Equipo de medición de luxes.	Ambiente adecuado	Seguridad
Seguridad	Evaluación del riesgo	Disminuir el índice de accidentes laborales	Seguridad laboral	Seguridad

Elaborado por: El autor

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	41

Tabla 15 Indicadores de procesos

En el siguiente cuadro se menciona los indicadores a ser medidos para cada proceso, mismos que deben ser cumplidos en el tiempo establecido.

Proceso	Indicador	Nombre del indicador	Frecuencia	A cumplir
Administración y financiera	$\frac{\text{Solicitudes emitidas para aprobar}}{\text{Total de solicitudes emitidas para aprobar}} * 100$	Porcentaje de solicitudes aprobadas	Anual	100%
Gestión de recursos	Número de documentos aprobados en el año	Créditos aprobados	Anual	75%
Información y comunicación	$\frac{\text{Productos producidos}}{\text{Presupuestados}} * 100$	Porcentaje de cumplimiento de producción	Anual	80%
Producción	$\frac{\text{Numero de ordenes de trabajo}}{\text{Produccion programados}} * 100$	Cumplimiento de producción	Semestral	75%
	$\frac{\text{Productos producidos}}{\text{Presupuestados}} * 100$	Porcentaje de cumplimiento de producción		
Comercialización	$\frac{\text{Productos no despachado}}{\text{PresupuestadosFacturados}} * 100$	Productos en stock	Semestral	80%
Atención al cliente	$\frac{\text{Nuemro de pedidos entregados}}{\text{Total de pedidos entregados}} * 100$	Porcentaje de satisfacción al cliente	Mensual	80%
	Número de Llamadas al cliente (quejas)	Post venta		25%
Seguridad	$IF = \#lesiones * 2000 / \#HH/Mtrabajadas$	Índice de accidentes	Anual	-

Elaborado por: El autor

4.4.2 Información documentada

Para apoyar y mantener las operaciones de los procesos existe un Procedimiento de Información Documentada nombrada *JHV.IF.4.4.2.P07*. Donde se asigna responsabilidad de cada procedimiento así también cómo realizar dichos documentos

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	42

SECCIÓN 5

5.1 Liderazgo

5.1.1 Liderazgo y compromiso

Compromiso de la dirección

La dirección de la Joyería Hidalgo Vázquez se compromete con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Se lo verifica en la auditoría interna.

A continuación se ha determinado la misión de la joyería, política de calidad, objetivos de calidad y valores institucionales descritos así:

Misión

La dirección de la joyería Hidalgo Vázquez se propone la siguiente misión proyectada: Fabricar joyas en oro con un estilo basado en el concepto joya-arte, para satisfacer al cliente e innovando siempre con piezas únicas que nos hacen reconocibles en cualquier mercado.

Visión

Convertirnos en la primera joyería riobambeña certificada con normas internacionales para cubrir las necesidades de nuestros clientes y ser reconocidos a nivel mundial.

Valores institucionales

- Profesionalismo
 - Responsabilidad
 - Ahorro
 - Servicio de excelencia al cliente
-

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	43

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección de la Joyería Hidalgo Vázquez considera que el cliente es lo más importante, por lo cual, tiene los medios adecuados para determinar cuáles son los requisitos pertinentes de nuestros clientes. Estos requisitos son desarrollados por la Administración de la joyería, verificado en la orden de trabajo. Adicionalmente, se cumplen todos los requisitos propios de la joyería con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes. Procedimiento relacionado: *JHV.PESC.9.1.2.P03 “PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”*

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

Política de calidad

“La joyería Hidalgo Vázquez se compromete a ser la mejor joyería de la ciudad de Riobamba basada en la mejora continua para satisfacer a las partes interesadas, a través de la elaboración de joyas de oro de 18 quilates y también mejorar el sistema de gestión de calidad. “

Además la alta dirección se compromete a:

- Comunicar al personal de la joyería la importancia de satisfacer los requisitos de las partes interesadas
- Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- Facilitar los recursos necesarios para el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La dirección de la Joyería Hidalgo Vázquez ha establecido una política de calidad apropiada para la joyería. Esta política es entendida, comprendida y se lleva a cabo en reuniones de trabajo con todos los colaboradores de la joyería para ser socializada. También se lleva un registro del mismo; *JHV.A.5.2 Aplicación*, es la guía de cómo realizar la política de calidad.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	44

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En la actualidad la Joyería Hidalgo Vázquez se encuentra de la siguiente manera:

- a) Alta dirección, su responsable es Gerencia.
- b) Administración y financiera, su responsable es Secretaria.
- c) Gestión de recursos, su responsable es Secretaria.
- d) Información y comunicación, su responsable es Secretaria.
- e) Producción; su responsable es el responsable de Producción.
- f) Comercialización, su responsable es el responsable de Compra y ventas.
- g) Atención al cliente su responsable es comercialización.
- h) Seguridad, su responsable es un responsable de producción.

Descripciones de puestos

Los roles y responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran detallados en el Procedimiento de Roles y Responsabilidades de la Joyería Hidalgo Vázquez, *JHV.MRR.5.3.P04*.

La asignación de responsabilidad para cumplir el desempeño del Sistema de Gestión y Calidad se muestra a continuación;

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	45

Matriz de Responsabilidades

Tabla 16. Responsabilidades en el SGC

Nº	REQUISITO	ÁREA						RESPONSABLE
		A	B	C	D	E	F	
4.1	Conocimiento de la organización y de su contexto	○	○	○	○	○	○	Alta dirección.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	○	○	○	○	○	○	Gestión de recursos
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	○	○	○	○	○	○	Información y comunicación Secretaría general
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	○	○	○	□	•	□	Alta dirección Administración
5.1	Liderazgo y compromiso	○	○	○	○	○	○	Administración
5.2	Política	○	○	○	○	○	○	Alta dirección Administración.
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	○	○	○	○	○	○	Alta dirección Administración
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	○	○	○	□	•	□	Administración
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	○	○	○	□	○	□	Alta. Dirección Administración Producción
6.3	Planificación de los cambios	○	○	○	□	□	□	Alta dirección Administración
7.1	Recursos	○	○	○	□	•	□	Alta dirección
7.2	Competencia	○	○	○	○	○	○	Producción
7.3	Toma de conciencia	○	○	○	○	○	○	Secretaría general
7.4	Comunicación	○	○	○	○	○	○	Secretaría general
7.5	Información documentada	○	•	•	•	•	•	Administración Compras ventas
8.1	Planificación y control operacional	○	○	○		•	□	Compras ventas
8.2	Requisitos para los productos y servicios	○	□	○	○	○	□	Producción
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	○	○	○	□	○	□	Producción
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	○	○	○	□	•	□	Producción
8.5	Producción y provisión del servicio	○	○	○	○	○	□	Compras ventas Administración
8.6	Liberación de los productos y servicios	•	•	○	○	○	□	Producción
8.7	Control de las salidas no conformes	○	○	○	□	○	□	Secretaría general Administración
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	○	○	○	•	•	•	Alta dirección Secretaría general
9.2	Auditoría interna	○	○	○	○	○	○	Administración Secretaría general
9.3	Revisión por la dirección	○	•	•	□	□	□	Administración
10	Mejora	○	○	○	○	○	○	Administración
10.2	No conformidad y acción correctiva	○	○	○	○	○	○	Administración
10.3	Mejora continua	○	○	○	○	○	○	Administración

Departamento responsables

- A Alta dirección
- B Secretaría general
- C Administración
- D Compra venta
- E Producción
- F Ventas

- AFECTA FUERTEMENTE
- AFECTA MEDIANAMENTE
- AFECTA DÉBILMENTE

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	46

SECCIÓN 6

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Según los planteado en las matrices MEFI, MEFE y FODA se establece estrategias concretas, lo cual los riesgos deberán ser minimizados y las oportunidades fortalecidas. En el cuadro siguiente se muestra las acciones estratégicas:

OPORTUNIDADES VS AMENAZAS		ACCIONES DE CONTROL DE RIESGOS PARA OPORTUNIDADES Y AMENAZAS
El producto es de calidad	El mercado no es bueno de ciertos meses del año	Crear varios productos o innovar los ya existentes para promocionarlos.
La joyería se encuentra en el centro de la ciudad.	Competencia de pequeños productores	El responsable de comercialización se encarga de subir fotos a la página web de la joyería y ofrecer promociones.
Contar con maquinaria de punta	Crisis económica del país	Administración y financiera se encarga de cubrir un rubro anual para obtener maquinaria de punta.
Proveedores en todo el país	Exceso de pedidos	Se sugiere tener dos proveedores para todos los insumos necesarios.
Contar con más trabajadores	Robos y asaltos	Administración y financiera se encarga de cubrir un rubro anual para incentivos a los trabajadores.
Expandir el producto a nivel provincial	Trasporte de materiales muy distantes	Planificar cuando se necesite las materias primas y solicitar a los proveedores
FORTALEZAS VS DEBILIDADES		ACCIONES DE CONTROL DE RIESGOS PARA FORTALEZAS Y DEBILIDADES
La calidad de producto es excelente	Nuevas joyerías en el sector	El responsable de atención al cliente debe mejorar el trato con los clientes si fuera posible contar con transporte para su despacho.
Tener presupuesto para sustentar el SGC	Falta de promociones de productos	Semestralmente se realiza una auditoria interna del SGC y verificar la eficiencia del mismo. Crear varios productos o innovar los ya existentes para promocionarlos.
El desperdicio de materiales es mínimo	Falta de publicidad de la joyería	Capacitar al personal de joyería sobre procesos y marketing.
La delegación de trabajo es optimo	La estructura organizacional no está definida	Designar responsabilidades a los trabajadores con las órdenes de trabajo según fechas de entrega.
Atrasos en los pedidos	No se realiza la retroalimentación de cliente	El encargado de atención al cliente llama a los clientes que recibieron el producto y verificar su satisfacción.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.O1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	47

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La joyería Hidalgo Vázquez ha determinado objetivos de calidad, los mismos que serán medidos y revisados continuamente para dar cumplimiento de los mismos. Los objetivos de calidad son los siguientes:

- Alcanzar el 80% de clientes satisfechos con nuestros productos anualmente.
- Alcanzar y mantener un nivel mínimo del 25% de reclamos de nuestros clientes con respecto a productos entregados semestralmente.
- Alcanzar el 75% de llamadas a los clientes después de la entrega de su producto cada mes.
- Alcanzar y mantener el 70% de productos en stock cada mes.

Con el propósito de satisfacer a nuestros clientes y mejorar continuamente la eficiencia del SGC, la joyería Hidalgo Vázquez ha determinado objetivos de calidad, mismos que son medidos a través de indicadores detallados en la interacción de los procesos (Ver 4.4). Estos deben ser realizados en determinados tiempos.

6.3 Planificación de los cambios

El Sistema de Gestión de Calidad es flexible por lo cual, si requiere cambios en el mismo, se planificará. También se requieren de los siguientes parámetros:

- Estos cambios deberán tener un propósito.
 - Sea aplicado en todo el Sistema de Gestión de Calidad.
 - La alta dirección debe proporcionar recursos para el cambio o modificación.
 - La alta dirección debe asignar responsabilidades para dichos cambio o modificaciones.
-

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.O1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	48

SECCIÓN 7

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

En el siguiente cuadro se resume los recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros que se necesita en cada proceso del SGC.

Tabla 17. Recursos para los procesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS		R. humanos (responsable)	R. material (materiales)	R. Financiero (responsable)
Administración y financiera	Abastecimiento a producción	Administración	Oro, joyas, hojas, insumos	Administración y financiera
	Ordenes de trabajo a producción	Administración	Papel, Excel, esferos.	Administración y financiera
	Facturación	Secretaría	Papel, esferos, calculadora.	Administración y financiera
	Pagos	Secretaría	Papel, esferos, cheques, calculadora.	Administración y financiera
	Documentos	Secretaría	Papel, esferos, calculadora.	Administración y financiera
	Flujo de caja	Compra/venta	Excel.	Administración y financiera
	Inventario	Administración	Excel, cuaderno.	Administración y financiera
	Caja chica	Administración	Excel.	Administración y financiera
Gestión de recursos	Abastecimiento de materiales	Alta dirección	Oro, Joyas, Insumos.	Alta dirección. Administración y financiera.
	Dar recurso económico	Alta dirección	Chequera, Efectivo, Cuenta bancaria	Alta dirección. Administración y financiera.
	Proyectos (nuevas joyas para stock)	Alta dirección	Oro, joyas, Insumos, Muestrarios.	Alta dirección. Administración y financiera.
Información y comunicación	Planificación de la producción	Alta dirección	Papel.	Alta dirección. Administración y financiera.
	Producto no conforme	Alta dirección	Papel, teléfono, sobres.	Alta dirección. Administración y financiera.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	49

	Planificación de órdenes de trabajo	Alta dirección	Papel.	Alta dirección. Administración y financiera.
PROCESOS OPERATIVOS		R. humanos (responsable)	R. material (materiales)	R. Financiero (responsable)
Producción	Obtener ordenes de trabajo	Producción	Papel	Administración y financiera
	Diseño y desarrollo de joyas	Producción	Papel, oro, joyas, insumos	Administración y financiera
	Reparación de joyas	Producción	Soldadora, grabador, insumos,	Administración y financiera
Comercialización	Compra de materias	Compra/venta	Excel, acido de prueba, insumos	Administración y financiera
	Entrega de productos al cliente	Compra/venta	Sobre, fundas, muestrario, cajas.	Administración y financiera

PROCESOS DE SOPORTE		R. humanos (responsable)	R. material (materiales)	R. Financiero (responsable)
Atención al cliente	Cordialidad	Compra/venta	Fundas, estuches, sobres.	Administración y financiera
	Respeto	Compra/venta	Fundas, estuches, sobres	Administración y financiera
	Buena atención	Compra/venta	Fundas, estuches, sobres	Administración y financiera
Seguridad	Salud y seguridad de los trabajadores	Producción	Mascarillas, extractor de olor, guantes quirúrgicos	Administración y financiera

Elaborado por: El autor

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	50

7.1.2 Personas

El personal que trabaja para la implementación eficaz del SGC se muestra en el cuadro a continuación. Se especifica al personal necesario para desarrollar cada proceso del SGC.

Tabla 18. Personas involucradas en el Funcionamiento eficaz del SGC

PROCESOS ESTRATÉGICOS		PROCESOS OPERATIVOS		PROCESOS DE SOPORTE	
Sub Proceso	Responsable	Sub Proceso	Responsable	Sub Proceso	Responsable
Abastecimiento de materiales	Administración y financiera	Abastecimiento a producción	Gestión de recursos	Cordialidad	Comercialización Atención al cliente
		Órdenes de trabajo a producción	Atención al cliente		
Planificación de la producción	Alta dirección	Facturación	Administración		
		Pagos	Compra venta		
Dar recurso económico	Gestión de recursos.	Documentos	Dirección	Respeto	Comercialización Atención al cliente
		Flujo de caja	Información y comunicación		
Proyectos (nuevas joyas para stock)	Producción	Inventario	Administración		
		Caja chica	Comercialización		
Planificación de la producción	Información y comunicación	Obtener órdenes de trabajo	Producción.	Buena atención	Comercialización Atención al cliente
		Diseño y desarrollo de joyas	Producción		
Producto no conforme	Producción	Reparación de joyas	Producción	Salud y seguridad de los trabajadores	Seguridad
Planificación de órdenes de trabajo	Comercialización	Compra de materias	Administración		
		Entrega de productos al cliente	Compra venta		

Elaborado por: El autor

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.O1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	51

7.1.3 Infraestructura

La joyería Hidalgo Vázquez está comprometida a determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para el desarrollo eficaz de los procesos.

La infraestructura está distribuida en; local, software, hardware, equipos y herramientas.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La joyería Hidalgo Vázquez se compromete registrar mensualmente como se encuentra el personal de la joyería en *Registro-Ambiente Seguro JHV.AS.7.1.4* tomando en cuenta los siguientes factores:

Factor social: Ambiente no discriminatorio, libre de conflictos, bulling.

Factor psicosocial: Se monitoreara la carga de trabajo inicialmente una vez al año, utilizando un método convalidado dentro del país.

Factor físico: La Iluminación de acuerdo al decreto ejecutivo 2393 es de 1000 luxes (art. 56.iluminación, niveles mínimos) para este tipo de actividades. Por lo que, se monitoreara dos veces al año por puesto de trabajo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Todos los equipos de medición que se utilizan para comprobar la conformidad de productos, estos son debidamente identificados en *FORMATO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPOS JHV.VE.7.1.5.F02.P05*, a fin de garantizar que sus lecturas sean correctas y nos permitan tener confianza en el proceso. Para esto se lleva a cabo el siguiente procedimiento *JHV.PCE.7.1.5.P05 PROCEDIMIENTO CALIBRACIÓN DE EQUIPOS* y el registro

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Mantener todos los equipos calibrados es un compromiso que tiene el área de producción, lo cual es necesario para que los productos sean de calidad.

A continuación se muestra el procedimiento pertinente:

PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS JHV.PCE.7.1.5.P05 mismo que será calibrado y aprobado por INEN.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	52

7.1.6 Conocimientos de la organización

Todo el personal de la joyería Hidalgo Vázquez se compromete a realizar la gestión del conocimiento. Consiste en compartir trimestralmente experiencias, conocimiento, lecciones aprendidas referentes a la joyería. A continuación se muestra el registro para la gestión del conocimiento.

Formato de gestión del conocimiento JHV.GC.7.1.6.F01

7.2 Competencia

El personal de la joyería proporciona su competencia como; educación, formación, experiencia laboral. Estos parámetros están en el currículum vitae del personal y servirá como información documentada.

7.3 Toma de conciencia

Todo el personal de la joyería Hidalgo Vázquez está comprometida a dar cumplimiento de; la política de calidad, los objetivos planteados, la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, este compromiso está en el registro nombrado *APLICACIÓN JVH.A.5.2* (Ilustración 26 Aplicación de la misión, visión, política de calidad, página 98) Se compartirá anualmente en charlas sobre la toma de conciencia de lo anteriormente dicho.

7.4 Comunicación

La alta dirección está comprometida a comunicar sobre el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Informar sobre el proceso del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Semestralmente el Sistema de Gestión de Calidad será comunicado.
- c) Se comunicará a todas las partes interesadas.
- d) Mediante documentos, correo electrónico o instrucción verbal.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la joyería tiene información documentada acerca del mismo. Esta información se detallada en el *“PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA” JHV.IF.4.4.2.P07*

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.O1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	53

7.5.2 Creación y actualización

Para la Información documentada la joyería Hidalgo Vázquez crea y actualiza los documentos referentes al Sistema de Gestión de Calidad como; los formatos, la identificación, forma de realizarlos, la versión, revisión, aprobación y una lista maestra de todos los documentos.

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA JHV.IF.4.4.2.P07

7.5.3 Control de la información documentada

Esta información es de suma importancia para la joyería Hidalgo Vázquez, lo cual implica que es confidencial con finalidad de:

- Esté disponible para todo el personal cuando sea necesario.
- Por ningún motivo se extravíe esta información.
- Distribuir al personal cuando se requiera.
- Almacenamiento y preservación de la información.
- Disposición a cualquier momento.

SECCIÓN 8

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La joyería Hidalgo Vázquez ha planificado todos los procesos necesarios para la planificación y control de operaciones del producto y servicio que se tiene, definiendo actividades, operaciones y recursos para el cumplimiento de los requisitos establecidos por las partes interesadas. Estos parámetros lo encontramos en la cláusula 4.2.

Se han incluido las actividades de producción desde la planificación de la misma hasta la elaboración del producto final. Para esto se cuenta con los siguientes documentos relacionados:

<i>Orden de trabajo</i>	<i>JVH.OT.F01.P13</i>
<i>Formato de satisfacción del cliente (encuesta)</i>	<i>JHV.FSC.FO5.P03</i>
<i>Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente</i>	<i>JHV.PESC.9.1.2.P03</i>
<i>Procedimiento de joyas cera yeso</i>	<i>JHV.PJCY.P08</i>
<i>Procedimiento de fundición de oro</i>	<i>JHV.PFO.P13</i>
<i>Procedimiento calibración de equipos</i>	<i>JHV.CE.7.1.5.P05</i>

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	55

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS JHV.GNP.8.2.4.P10 y registrar en *JHV.VNP.F03.P10 VALIDACIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS*

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

La joyería Hidalgo Vázquez establece el desarrollo anillos, aretes y dijes de oro de 18 quilates a través del procedimiento; *PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS JHV.GNP.8.2.4.P10*

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Una vez identificado el producto deseado, se documenta datos como: tiempo de ejecución, complejidad, etapas del proceso, personal responsable, recursos humanos, técnicos y económicos necesarios. Estos parámetros lo dará el cliente cada vez que haga un pedido. Se los realizara mediante los procedimientos detallados en la cláusula 8.1.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La joyería Hidalgo Vázquez estable los lineamientos para la identificación de entradas de los productos según lo que se detalla en la orden de trabajo y se registra en; *JHV.VNP.F03.P10 VALIDACIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS*, aquí se detalla las características del producto.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

Se analiza si los elementos de salida del diseño satisfacen los requisitos de los elementos de entrada, según el procedimiento *JHV.GNP.8.2.4.P10 PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS*". Se mantienen los registros de dichas verificaciones.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La joyería Hidalgo Vázquez está comprometida a asegurarse que las salidas del diseño y desarrollo de los productos sean debidamente registradas en *JHV.VNP.F03.P10 VALIDACIÓN DE PRODUCTOS nuevos*. Las salidas del diseño y desarrollo van acorde a las órdenes de trabajo.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.O1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	56

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

La joyería Hidalgo Vázquez identifica, revisa y controla cambios que puedan existir en los procesos de diseño y desarrollo según el registro *JHV.VNP.F03.P10 VALIDACIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS*, para lo cual estos cambios están debidamente documentados.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La joyería Hidalgo Vázquez se compromete a controlar y documentar productos y/o servicios externos a la joyería donde estos productos y/o servicios cumplan con los requisitos.

Los productos y/o servicios externos a la joyería se incorporan a los procesos de la joyería y proporciona productos y/o servicios a clientes en nombre de la joyería Hidalgo Vázquez. Esto se lleva a cabo en el registro de *PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE JHV.PSSE.8.4.F04.P10*

8.4.2 Tipo y alcance del control

Los productos y/o servicios suministrados externamente no afectaran de ninguna manera al Sistema de Gestión de Calidad, caso contrario se suspenderá o eliminara este producto y/o servicio externo. Así mismo se validara que los requisitos del cliente estén acorde a los productos y/o servicios suministrados externamente con el registro de *PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE JHV.PSSE.8.4.F04.P10*

8.4.3 Información para los proveedores externos

La joyería asegura la comunicación al proveedor externo de los productos, procesos, métodos, equipos, la calificación del personal y validación del mismo que va ser pertinente para su ejecución. Lo anterior dicho se registra en; *PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE JHV.PSSE.8.4.F04.P10*

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.O1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	57

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El control de las actividades de producción dentro de joyería Hidalgo Vázquez determina que se realicen procedimientos, instructivos y registros para los diferentes procesos de producción.

Estos son los procedimientos de producción:

<i>PROCEDIMIENTO DE JOYAS EN CERA/YESO</i>	<i>JHV.PJCY.P08</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA</i>	<i>JHV.PMC.P09</i>
<i>ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN</i>	<i>JHV.AML.P11</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO</i>	<i>JHV.PFO.P13</i>
<i>PROCEDIMIENTO GRABADO DE ANILLO</i>	<i>JHV.PGA.P15</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS</i>	<i>JHV.PCE.7.1.5.P05</i>
<i>PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS</i>	<i>JHV.GNP.8.2.4.P10</i>
<i>FORMATO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPOS</i>	<i>JHV.VE.7.1.5.F02.P05</i>

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Con el fin de mantener todos los elementos necesarios que permitan rastrear los productos, la joyería Hidalgo Vázquez ha identificado claramente su producto con los siguientes datos:

Nombre del cliente, nombre del producto, detalle del producto, fecha de entrega, código.

Esta información acompañada de los registros de cada actividad, nos permiten realizar un seguimiento de los productos terminados o productos en proceso. La ejecución de lo dicho la encontraremos en “*PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD JHV.PIT.8.5.2.P16*” y con su registro *JVH.IT.8.5.2.P16*

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La joyería Hidalgo Vázquez identifica y protege lo que le pertenece a los clientes o proveedores. El cliente o proveedor que está en la joyería debe llenar el registro llamado; *REGISTRO DE PROPIEDAD JHV.RP.8.5.3*. Con la finalidad de que no haya inconvenientes.

8.5.4 Preservación

Para todas las materias primas, productos en proceso y producto terminado, así como material de embalaje (fundas de papel), muestrarios de joyas que constituyen parte del producto final, se han designado áreas de almacenamiento que eviten su daño o deterioro, así como también se han definido las actividades de ingreso y entrega de los respectivos productos lo cual el personal de

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	58

la joyería está informada. Lo anterior dicho se lo registra en: *REGISTRO IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD JVH.IT.8.5.2.P16 (pg. 107)*

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La joyería Hidalgo Vázquez se ha comprometido a realizar la retroalimentación trimestral de los clientes, que consiste en llamar a los clientes y verificar su satisfacción del producto y solicitar recomendaciones para la joyería. Se registra en *JHV.RPV.8.5.5. REGISTRO DE POST-VENTA.*

8.5.6 Control de los cambios

La joyería Hidalgo Vázquez revisa y controla que los cambios generados en el área de producción sea adecuada según los requisitos de los clientes.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La joyería Hidalgo Vázquez ha considerado realizar una verificación para que se cumplan los requisitos en materias primas, productos en proceso y producto terminado. Se ha definido que el oro requiere una inspección, así como se han definido los criterios de aceptación y rechazo, para lo cual se han definido los siguientes procedimientos:

PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS *JHV.PESC.8.2.4.P10*

FORMATO VALIDACIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS *JHV.VNP.F03.P10*

Durante el proceso, se realiza una verificación de características del producto durante la fabricación del mismo, personas que autorizan el proceso y estos documentos servirán como información documentada.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 Requisitos

Cuando la materia prima, el producto en proceso, o el producto terminado no cumplen con los requisitos, primero se previene su no utilización, el mismo que tiene dos posibilidades:

1. Desecho: No se utilizará.
2. Reparación: Tratar de llevar el producto hasta las especificaciones originales.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	59

También se ha definido la autoridad y responsabilidad de definir la disposición de los productos no-conformes. Para lo cual, se ha definido el procedimiento. *JHV.CPNC.8.7.P17* “*CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES*” y registrar en: *REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME JHV.PCO.8.71*

8.7.2 Información documentada

La joyería Hidalgo Vázquez, en casos de productos no conformes debe proporcionar información como; describir que es un producto no conforme, causas y registrar en “*VALIDACIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS JHV.VNP.F03.P10*”. El responsable de producción toma la decisión de reproceso de los no conformes o desecho.

SECCIÓN 9

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Con el fin de asegurar que se cumplen los requisitos a través de todas las etapas del proceso del SGC, es necesario realizar las actividades de seguimiento y medición del Sistema Gestión de Calidad a través de la auditoría interna y satisfacción del cliente. Esta se detalla en; *JHV.AI.9.2.1.P19* “*PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS* al Sistema de Gestión de Calidad”, y también los siguientes registros; *FORMATO DE EVALUACIÓN DEL SGC JHV.FSC.F06P18*, *INFORME DE AUDITORÍA*, *SATISFACCIÓN DEL CLIENTE JHV.FSC.F05.P03*.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La joyería Hidalgo Vázquez determina si nuestros clientes se encuentran satisfechos. Esta información será periódicamente analizada por la alta dirección con la finalidad de tomar las acciones correspondientes para alcanzar la mayor satisfacción posible de nuestros clientes, según

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	60

el *FORMATO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE JHV.FSC.FO5.P03*. Esta es una encuesta que será dirigida a los clientes.

9.1.3 Análisis y evaluación

El análisis y evaluación está conformado por; grado de satisfacción del cliente realizado en la encuesta, eficiencia del SGC que se detalla en el informe de auditoría, necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de Calidad a través del cumplimiento de los objetivos de calidad. Cada uno de están debidamente registrados.

9.2 Auditoria interna

Las auditorías internas se realizan dos veces cada año, con la finalidad de evaluar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad. El responsable de auditoria tiene un programa de auditoria, reuniones de apertura de auditoria, reporte de no conformidades, evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, el informe de auditoría y el plan de mejora

Previo a la realización de cada auditoría, la gerencia en conjunto con la alta dirección, nombra al auditor líder. El auditor conjuntamente con la dirección elaborará el programa de auditoría que será difundido con la anticipación necesaria. Véase en Programa de Auditoria página 80.

Una vez finalizada la auditoria se realizará el seguimiento de las acciones correctivas y la verificación de la eficiencia de las mismas. Se deberá documentar las acciones correctivas tomadas. Para cumplir con este punto muy importante para el mejoramiento continuo, se ha definido el procedimiento:

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS JHV.AI.9.2.1.P19

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección de la joyería revisa el Sistema de Gestión de Calidad de forma regular. La revisión debe tener en cuenta todos los cambios que se produzcan.

La revisión por la alta dirección del Sistema de Gestión de Calidad asegura la conveniencia, la adecuación y la eficiencia, las decisiones y las acciones que se tienen que incluir.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	61

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la revisión por la alta dirección será la siguiente:

- Eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Satisfacción del cliente.
- Cumplimiento de objetivos de calidad y la adecuación de la política de calidad.
- No conformidades y acciones correctivas.
- Cumplimiento de Producción.

Para cumplir con este punto se ha definido el procedimiento:

JHV.AI.9.2.1.P19 “PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS al sistema de gestión de calidad” y EVALUACIÓN DEL SGC JHV.FSC.FO6.P18

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La información de salida para la revisión por la alta dirección es la Mejora Continua que se detalla en la página 93-94 donde se especifica las acciones para mejorar el SGC.

SECCIÓN 10

10 Mejora

10.1 Generalidades

La joyería Hidalgo Vázquez determina las oportunidades de mejora tomando en cuenta la matriz FODA (Fortalezas Amenazas Debilidades Amenazas), así también el desempeño del Sistema de Gestión Calidad detallado en la auditoria interna con el fin de mejorar los productos, servicios y prevenir los efectos no deseados.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 No conformidad / queja

La joyería Hidalgo Vázquez registra las no conformidades en; *AUDITORIA - REPORTE DE NO CONFORMIDAD JHV.NC.F09.P1*. Se evalúan las no conformidades y se toma acciones para corregir las no conformidades en *PLAN DE MEJORA CONTINUA JHV.MC.10.3*.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	JHV.MGC.O1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	62

10.3 Mejora continua

La mejora continua de la joyería Hidalgo Vázquez lo veremos en el *Plan de Mejora Continua JHV.MC.10.3*, en la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad *FORMATO DE EVALUACIÓN DEL SGC JHV.FSC.FO6.P18*.

*Anexo B PROCEDIMIENTO DE ROLES Y
RESPONSABILIDADES*

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	64

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	65

CONTENIDO

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

ELABORADO
ADMINISTRACIÓN

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	66

Jerarquías

PROCESOS ESTRATEGICOS	¡Error! Marcador no definido.
PROCESOS OPERATIVOS.....	74
PROCESOS DE SOPORTE	77

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	67

1. OBJETO

Determinar los roles y responsabilidades que debe ejecutar del personal que labora en la joyería Hidalgo Vázquez.

2. ALCANCE

Este procedimiento de roles y responsabilidades abarca a todo el personal que forma parte de los Procesos de la joyería Hidalgo Vázquez que forman parte del sistema de gestión de calidad.

3. DEFINICIONES

Contexto de una organización: Comprender el contexto de una organización es un proceso, este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización.

Compromiso de las personas: Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Partes interesadas: El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Actividad: Las personas colaboran en un proceso para llevar a cabo sus actividades diarias. Algunas actividades están prescritas y dependen de la comprensión de los objetivos de la organización, mientras otras no lo están y reaccionan con estímulos externos para determinar su naturaleza y ejecución.

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	68

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar y revisar este documento pertenece al responsable de la dirección, la aprobación este Manual por parte de Gerencia.

Es importante destacar que para la elaboración del presente procedimiento, las partes involucradas de los procesos pueden asesorar para un mejor entendimiento de los procesos a desempeñar, como son; procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

5. IDENTIFICACIÓN

El presente documento, se identifica con el código JHV.MRR.5.3.04 y se denomina "PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES".

6. REFERENCIAS

ISO 9001 versión 2015 Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos

ISO 9000 versión 2015 Sistema de Gestión de Calidad-Fundamentos y vocabulario

ISO 19011 versión 2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión

7. JERARQUÍA Y FUNCIONES

A continuación se detallan las jerarquías con sus roles y responsabilidades del personal que labora en la joyería Hidalgo Vázquez que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, para la aplicación de las Norma ISO 9001:2015.

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	69

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Administración y financiera

APROBACIÓN DE PEDIDOS Y RECURSOS						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Petición de nuevos productos	Administración y financiera	Verificar los recursos necesarios	Solicitando el estado de cuenta de caja.	Se aplica si no existe deudas	Aprobación de productos
2	Aprobación de nuevos productos	Administración y financiera	Abastecer recursos económicos	Solicitando el estado de cuenta de caja.	Se aplica si no existe deudas	Abastecimiento de recursos
3	Petición de abastecimiento de recurso económico	Administración y financiera	Abastecer recursos materiales	Solicitando estado el de cuenta de caja	Se aplica si no existe deudas	Abastecimiento de recursos
4	Petición de abastecimiento de recurso material	Administración y financiera	Aprobar los productos a elaborar	Solicitando las orden de trabajo para la realización de productos	N/A	Abastecimiento de recursos
5	Petición de abastecimiento de recurso humano	Administración y financiera	Solicitar disponibilidad de empleados	Solicitando las ordenes de trabajo para cumplir con los pedidos	Cumplir con las fechas de entrega de productos	Trabajadores disponibles
6	Adquisición de ofertas de proveedores	Administración y financiera	Aprobar las ofertas de los proveedores (oro, cera, joyas, acido, pasta)	Verificando si los materiales están es buen estado.	Se rechaza si no cumple los requisitos de la joyería	Pagos a proveedores
7	Pago a empleados	Administración y financiera	Pagar mensualmente a los empleados	Verificando el estado de cuenta y cuentas por pagar	Verificar si el trabajadores cumple con los horarios de trabajo	Empleados pagados

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	70

APROBACIÓN DE CRÉDITOS						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Petición de créditos	Administración y financiera	Solicitar crédito	Verificando las necesidades y facilidad de pagos	Se aplica si no existe deudas	Documento archivado
2	Aprobación de crédito	Administración y financiera	Verificar el estado de cuenta bancaria	Solicitando estado de cuenta de caja	Se aplica si no existe deudas	Petición de crédito
3	Petición de crédito	Administración y financiera	Abastecer recursos económicos para créditos	Solicitando estado de cuenta.	Se aplica si no existe deudas	Crédito aprobado
4	Información de ingresos de mercadería	Administración y financiera	Solicitar los recursos	Mediante las solicitudes de recursos	N/A	Aprobación de mercadería
5	Petición de crédito	Administración y financiera	Gestionar el crédito	Solicitando ordenes de trabajo y nuevos productos	N/A	Oro de 18 quilates, joyas
6	Verificación de calidad de Oro de 18 quilates y joyas	Producción	Realizar la prueba de oro	Mediante ácido sulfúrico verificar si el oro no se corroe	Si no cumple se rechaza el oro	Oro de calidad
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Encuesta a clientes	Administración y financiera	Aplicar encuesta de satisfacción del cliente	Mediante la encuesta	Entregar la encuesta a clientes que adquieren el producto	Conteo de encuestas
2	Aplicación de encuesta	Administración y financiera	Aplicar encuesta	Entregando una encuesta a los clientes que reciben el producto	Aplicar a personas que obtuvieron el producto	Conteo de encuestas

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	71

3	Conteo de encuestas	Administración y financiera	Informe de cuantos clientes obtuvieron el producto	Mediante un registro	N/A	Tabulación de encuestas
4	Tabulación de encuestas	Administración y financiera	Realizar un muestreo	Mediante Excel	N/A	
5	Conteo de encuestas	Administración y financiera	Tabular encuestas	Mediante el programa Excel	N/A	Datos obtenidos
6	Datos obtenidos	Administración y financiera	Calificar los datos obtenidos	Mediante el programa Excel	Obtener el 70% de clientes satisfechos al año	Cantidad de clientes satisfechos
7	Informe de encuesta	Información de comunicación	Realizar informe de encuestas	Realizando un informe de satisfacción del cliente	N/A	Grado de satisfacción del cliente
8	Petición de Auditoría interna	Administración y financiera	Comunicar a líderes auditores	Escogiendo un responsable de cada área	El líder auditor conoce todo sobre su área	Reunión de apertura
9	Inicio de auditoría	Administración y financiera	Solicitar evidencias a cada área	Solicitando registros y evidencias	Una no conformidad si no cumple	Informe de auditoría
10	Petición de Informe de auditoría	Responsables de las áreas	Informe de auditoría	Evaluando las no conformidades	N/A	Eficiencia del SGC
11	Plan de mejora	Administración y financiera	Realizar un plan de mejora	Fechas para solucionar las no conformidades	N/A	Mejora continua

Gestión de recursos

RECURSO HUMANO						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Requerimiento de personal	Gestión de recursos	Solicitar personal	Verificando la disponibilidad de trabajadores	N/A	Personal disponible
2	Formación de personal	Gestión de recursos	Capacitar al personal	Formando líderes de cada área	Los líderes comparten su conocimiento	Lista de personal calificado

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	72

TRAZABILIDAD						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Petición de calibración de equipos	Gestión de recursos	Registrar equipos	Mediante un listado de los equipos de medición	Verificar equipos en mal estado	Listado de equipos a calibrar
2	Selección de equipos	Gestión de recursos	Priorizar los equipos a calibrar	Mediante las necesidades existentes	N/A	Registro de equipos
3	Calibración de equipos	Gestión de recursos	Calibrar equipos	Acudir a INEN para su calibración	Las dará INEN	Validación de equipos
4	Validación de equipos	Gestión de recursos	Verificar funcionamiento de equipos	Mediante medición y ensayo	N/A	Equipos calibrados

Información y comunicación

PLANIFICACIÓN DE REUNIONES Y PRODUCCIÓN						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Petición de Auditoría interna	Información y comunicación	Comunicar la fecha de auditoría interna	Mediante un oficio circular para todo el personal	La auditoría aplica a todas las áreas	Personal informado
2	Información del Sistema de Gestión de Calidad	Información y comunicación	Planificar las reuniones	Mediante oficios asignar fecha de reunión	Finalidad de la reunión	Personal informado acerca del SGC
3	Asistencia a reuniones	Información y comunicación	Registrar la asistencia	Lista de quienes asistieron a la reunión	N/A	Personal informado
4	Información de planes de producción	Información y comunicación	Planificar programas de producción	Mediante fechas de las ordenes de trabajo asignar fecha de reunión	N/A	Planificación de producción

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	73

ACCIONES CORRECTIVAS						
1	Petición de No conformidades	Información y comunicación	Registrar de la/s no conformidad/es	Registrando el seguimiento del mismo	Cumplir con los registros	Número de No Conformidades
2	Análisis de causas de No Conformidades	Información y comunicación	Analizar las causas	Valorando la prioridad para solucionar	N/A	Corrección de no conformidades
3	Mejora	Información y comunicación	Planificar acciones correctivas	Mediante fechas tope de mejora	N/A	Mejora
GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS						
1	Petición de nuevos productos	Información y comunicación	Planificar de nuevos productos	Se planifica los recursos necesarios	¿Hay disponibilidad de recursos?	Datos del mercado
2	Datos del mercado	Información y comunicación	Solicitar requisitos del cliente	Solicitando la orden de trabajo	N/A	Calidad del producto
3	Calidad del producto	Información y comunicación	Verificar el producto	Verificando la calidad del producto	N/A	Registro
4	Registro	Información y comunicación	Validar el producto	Registrar el producto nuevo	Seguir el registro: JHV.VNP.F03.P10	Producto nuevo

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	74

PROCESOS OPERATIVOS

Área: Producción

PLANIFICACIÓN DE PRODUCCIÓN						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Planificación de trabajo	Producción	Solicitar las ordenes de trabajo pendientes	Solicitado las ordenes de trabajo según fecha de entrega	N/A	Planificación de trabajo
2	Elaboración de joyas	Producción	Verificar medidas de la joya a realizar	Solicitando los requisitos del cliente	N/A	oro de 18 quilates
JOYAS EN CERA/YESO						
1	Petición de producto	Producción	Tallar cera	Solicitando cera y seguir el procedimiento	Mediante el procedimiento JHV.PMC.P09	Cera
2	Fundición de cera	Producción	Soldar	Derretir la cera con el caudín	N/A-	Alinear
3	Alineación de cilindro	Producción	Alinear	Alineando el cilindro en sentido de la fundición	N/A -	Preparar utensilio
4	Preparación de utensilio	Producción	Preparar utensilio	Limpiando con agua el gotero y cuchara	¿Están limpios los utensilios?	Yeso de revestimiento
5	Preparación de yeso de revestimiento	Producción	Sellar de cilindro	Colocando 6 cucharadas de yeso en el cilindro	No debe existir burbujas en el recipiente	Mezclado
6	Mezclado	Producción	Mezclar	Utilizando el vibrador para mezclar	N/A	Reposo

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	75

MANUFACTURA EN CERA						
1	Catálogo, internet, foto	Producción	Registrar orden de trabajo	Por medio de foto el cliente observa su producto	N/A	Peso y quitillaje
2	Peso y quitillaje	Producción	Pesar el oro	Usar la balanza y verificar el peso de la joya	N/A	Orden de trabajo
3	Tubo de cera	Producción	Solicitar tubo de cera	Solicitar la orden de trabajo	N/A	Cera tallada
4	Tubos de cera	Producción	Dividir y cortar	Utilizando la sierra	N/A	Tubos de cera
5	Tubos de cera	Producción	Tallar	Tallar el tubo según los requisitos	N/A	Cera
6	Cera	Producción	Formar el anillo	Formar el anillos según los requisitos	N/A	Cera
7	Cera	Producción	Base de caucho	Colocar en la base de caucho	N/A	Anillo de cera
8	Fundición de oro	Producción	Colocar el cilindro en el horno	Colocar el cilindro y girar cada 20°C	Horno en 760°C	joya
9	Joya	Producción	Pulir la joya	Utilizar esmeril goma especial para brillo	N/A	Joya de calidad
IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Petición de materiales	Producción	Obtener materiales	Verificando las ordenes de trabajo	Verificar orden de trabajo	Producto a realizar

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	76

2	Producto a realizar	Producción	Elaborar un producto	Mediante la manufactura en cera, fundición de oro, enjoyado, pulido	N/A	Producto terminado
3	Producto terminado	Producción	Codificar	Colocando el código en la funda de papel	N/A	Seguimiento de productos
CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES						
1	Control de materias	Producción	Analizar las materias primas recibidas	Verificando los requisitos	¿Cumple con requisitos de clientes?	Aprobación de materias
2	Aprobación de las materias primas recibidas	Producción	Controlar la calidad del producto	Mediante la prueba acida.	Si no cumple con los requisitos (NC)	Productos no conformes
3	Decisión de producto	Producción	Informe de situación del producto	Mediante las condiciones del producto	N/A	Producto a reciclaje

PROCEDIMIENTO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	CÓDIGO:	JHV.MRR.5.3.PO4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	77

PROCESOS DE SOPORTE

Área: Atención al cliente

Comercialización						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Atención a clientes	Compra Venta	Solicitar los requisitos del cliente	Registrando los requisitos del cliente	N/A	Requisitos del cliente
2	Petición de producto	Compra Venta	Asignar fecha de entrega	Colocando la fecha en la orden de trabajo	N/A	Fecha de entrega
3	Atención a cliente	Compra Venta	Atender quejas y sugerencias	Solicitando la orden de trabajo	N/A	Registro de quejas y/o sugerencias
4	Satisfacción del cliente	Compra Venta	Medir satisfacción	Mediante la encuesta	N/A	Satisfacción del cliente

Área: Salud y seguridad de los trabajadores

Prevención de riesgos						
No.	Entrada	Responsable ¿Quién?	Actividad ¿Qué?	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Identificación de riesgo	Producción	Registrar riesgos existentes	Mediante un check list	N/A	Peligros existentes
2	Evaluación de riesgo	Producción	Evaluar los riesgos	Mediante la evaluación cuantitativa William Fine	N/A	Criterios de peligros
3	Medición de riesgo	Producción	Medir	Con instrumentos de medición dependiendo el peligro	N/A	Nivel de exposición
4	Medidas correctivas	Producción	Solucionar riesgos	Fechas para solucionar peligros	N/A	Ambiente seguro

Anexo C AUDITORIA INTERNA


Ilustración 7 Programa de auditoría

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ							
PLAN DE AUDITORIA		CODIGO					
		VIGENCIA	DICIEMBRE 2017				
		VERSIÓN	00				
		PAGINA Nro.	1				
Vigencia	2018	Fecha de elaboración	15/04/2018	Fecha de aprobación	25/04/2018		
Objetivos de auditoría	Verificar la conformidad de la Joyería Hidalgo Vázquez en el cumplimiento de la norma ISO 9001 2015, política de calidad, objetivos de calidad, procedimientos, registros, así mismo que el Sistema de Gestión de Calidad lleve a cabo la satisfacción del cliente						
Alcance	La auditoría interna aplica en los procesos de las áreas de Administración, Producción y Compra venta						
Procedimiento de auditoría	Planificación de auditoría	Confidencialidad de información	Competencia de auditores	Responsabilidad del auditor	Realización de la auditoría	Comunicación a la alta dirección	Informe de auditoría
Criterios de auditoría	Revisión de registros		Inspección		Observación		
Recursos	Recurso humano	Auditores	Recurso tecnológico	Hardware y software		Recurso físico	Nubes, papeles, oficina
Instrumentos de auditoría	Indicadores						

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 8 Proceso del programa de auditoría

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ						
PLAN DE AUDITORIA	CÓDIGO					
	VIGENCIA	NOVIEMBRE 2017				
	VERSION	01				
	PAGINA NO.	2				

PROCESO	ACTIVIDAD A AUDITAR	OBJETIVO	PERIODO DE EJECUCIÓN			
			RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
Administración	Auditar los procedimientos del proceso de administración	Verificar el cumplimiento de políticas de calidad, objetivos de calidad (misión, visión), abastecimiento de materiales, asistencia al cliente, control de las ventas, así como correctiva, información documentada	Janeith Leyton	08/05/2018	09:00	11:00
Producción	Auditar que los procedimientos del área se están usando adecuadamente	Cumplimiento del trabajo, producto no conforme, registro de productos nuevos, trazabilidad, calibración de equipos, programas de producción	Colo Hidalgo	09/05/2018	14:00	16:00
Compra venta	Auditar que los procedimientos del área se están usando adecuadamente	Verificar el cumplimiento de ventas, cumplimiento de pedidos, satisfacción del cliente, stock, inventarios del departamento	Cesar Hidalgo	10/05/2018	14:00	16:00

Aprobado por: Administración

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 9 Reunión de apertura y lista de participantes de la auditoría

REUNIÓN DE APERTURA

Objetivo de la auditoría: *Dar conformidad a las cláusulas literales en la norma y dar mayor eficiencia del SOC*

Alcance de la auditoría: *los departamentos de: Administración, Producción y Compra-Venta*

Lista de auditados

NOMBRE	FIRMA
<i>Sonia Hidalgo</i>	
<i>Cole Hidalgo</i>	
<i>Jonathan Lertora</i>	
<i>Cesar Hidalgo</i>	
<i>Diego Vazquez</i>	
<i>Megbelma Vazquez</i>	

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 10 Ejecución de la auditoría, primer día

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ						
AUDITORIA - REPORTE DE NO CONFORMIDAD				CÓDIGO:	JHV.NC.F09.P19	
				VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017	
				VERSIÓN:	00	
				PAGINA Nro.	1	
FECHA:	08/05/2018	DEPARTAMENTO	Administración			
AUDITORIA	INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNA	<input type="checkbox"/>	LÍDER AUDITOR:	Janelth Leifon
PROCESO Y ÁREA AUDITADA:		Administración				
AUDITADO:		CLAUSULA:	5			
REQUISITO:						
HALLAZGO (DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA OBJETIVA):						
CATEGORÍA DE LA NO CONFORMIDAD:	ACCIÓN CORRECTIVA			ACCIÓN PREVENTIVA		
	MAYOR	<input type="checkbox"/>	MENOR	<input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	
ANÁLISIS CAUSA RAÍZ: (Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra): misión, visión, objetivos faltan de aplicarse en sus registros						
CORRECCIONES:				ACCIÓN CORRECTIVA Y COMO PREVENIR SU REPETICIÓN:		
Dos semanas para corregir y aplicar las no conformidades						
RESPONSABLE A EJECUTAR				RESOLVER ANTES DE:		
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:						
FECHA	22/08/2018	AUDITOR	Janelth L.	STATUS		
VERIFICACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:						
Ver evaluación del SGC						
Sonia Vazquez AUDITADO			Janelth Leifon AUDITOR			

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 11 Ejecución de la auditoría, segundo día

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

AUDITORIA - REPORTE DE NO CONFORMIDAD		CÓDIGO:	JHV.NC.F09.P19
		VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
		VERSIÓN:	00
		PAGINA Nro.	1

FECHA:	09/05/2018	DEPARTAMENTO	Producción	
--------	------------	--------------	------------	--

AUDITORIA	INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNA		LÍDER AUDITOR:	Galo Hidalgo
-----------	---------	-------------------------------------	---------	--	----------------	--------------

PROCESO Y ÁREA AUDITADA:	Producción
--------------------------	------------

AUDITADO:		CLAUSULA:	6-B
-----------	--	-----------	-----

REQUISITO:			
------------	--	--	--

HALLAZGO (DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA OBJETIVA):			
CATEGORÍA DE LA NO CONFORMIDAD:	ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN PREVENTIVA
	MAYOR	MENOR	OBSERVACIÓN
		<input checked="" type="checkbox"/>	

ANÁLISIS CAUSA RAÍZ: (Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra): no existen los indicadores para cambios en el diseño y desarrollo de productos y servicios.

CORRECCIONES:	ACCIÓN CORRECTIVA Y COMO PREVENIR SU REPETICIÓN:
Los objetivos deben ser medibles. Se debe comunicar al personal (registro) sobre política de calidad y objetivos. Falta de seguridad para los trabajadores.	Indicadores Registros

RESPONSABLE A EJECUTAR	RESOLVER ANTES DE:

VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:			

FECHA	22/05/2018	AUDITOR	Galo .H	STATUS	
-------	------------	---------	---------	--------	--

VERIFICACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:	
Cesar Hidalgo. Ver evaluación del SGC	

AUDITADO	Galo Hidalgo
AUDITADO	AUDITOR

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 12 Ejecución de la auditoría, tercer día

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ					
AUDITORIA - REPORTE DE NO CONFORMIDAD				CÓDIGO:	JHV.NC.F09.P19
				VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
				VERSIÓN:	00
				PAGINA Nro.	1
FECHA:	16-05-2018	DEPARTAMENTO:	Compra Ventas		
AUDITORIA	INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNA	LÍDER AUDITOR: Cesar Hidalgo	
PROCESO Y ÁREA AUDITADA:		Compra Ventas			
AUDITADO:	CLAUSULA:		9-10		
REQUISITO:					
HALLAZGO (DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA OBJETIVA):					
CATEGORÍA DE LA NO CONFORMIDAD:	ACCIÓN CORRECTIVA			ACCIÓN PREVENTIVA	
	MAYOR	<input checked="" type="checkbox"/>	MENOR	OBSERVACIÓN	
ANÁLISIS CAUSA RAÍZ: (Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra): <i>Falta de acciones de mejora. acciones correctivas e quejas.</i>					
CORRECCIONES:			ACCIÓN CORRECTIVA Y COMO PREVENIR SU REPETICIÓN:		
<i>Son remesas para las correcciones</i>					
RESPONSABLE A EJECUTAR			RESOLVER ANTES DE:		
VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:					
FECHA		AUDITOR		STATUS	
VERIFICACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:					
<i>Ver evaluación del Sistema de gestión</i>					
<i>Jameth y Sonia</i> AUDITADO		<i>Cesar Hidalgo</i> AUDITOR			

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

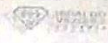
Ilustración 13 Lista de chequeo de aplicación de la norma ISO 9001:2015

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ				
FORMATO DE EVALUACIÓN DEL SGC		CÓDIGO:	JHV.FSC.FO6.P18	
		VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017	
		VERSIÓN:	00	
		PAGINA Nro.	1	
Nº	CLAUSULA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	4 Contexto de la organización	/		
2	4.1 Comprensión de la organización	/		
3	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	/		
4	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	/		
5	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	/		
6	5 Liderazgo	/		
7	5.1 Liderazgo y compromiso			
8	5.2 Política	/		
9	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	/		
10	6 Planificación		/	
11	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		/	
12	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		/	
13	6.3 Planificación de los cambios		/	
14	7 Apoyo 7.1 Recursos	/		
15	7.2 Competencia		/	
16	7.3 Toma de conciencia			
17	7.4 Comunicación	/		
18	7.5 Información documentada	/		
19	8 Operación	/		
20	8.1 Planificación y control operacional		/	
21	8.2 Requisitos para los productos y servicios		/	
22	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	/		
23	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	/		
24	8.5 Producción y provisión del servicio	/		
25	8.6 Liberación de los productos y servicios		/	
26	8.7 Control de las salidas no conformes	/		
27	9 Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	/		

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 14 Evaluación del SGC

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ 

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL SGC	CÓDIGO:	JHV.FSC.F06.P18
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	2

28	9.2 Auditoria interna	/			
29	9.3 Revisión por la dirección		/		
30	10 Mejora	/			


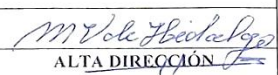

Clausulas cumplidas	20
Clausulas no cumplidas	10

Eficiencia y eficacia del SGC

(Clausulas cumplidas * 100) / 30 = $(20 \times 100) / 30 = 66 \rightarrow 66\%$

CONCLUSIÓN: En un rango del 100% de la norma se cumplió el 66%.
Es necesario cumplir con todas los registros y procedimientos que tiene cada área

MEJORAS: • A todas las clausulas, evidencias, registros deberian ser realizadas dentro de 3 semanas y ver los nuevos resultados
• Los objetivos deben ser medibles con indicadores
• Contrólos los productos no conformes

<p style="text-align: center;">ELABORADO</p>  <p style="text-align: center;">ENCARGADO/AUDITOR</p>	<p style="text-align: center;">REVISADO</p>  <p style="text-align: center;">ALTA DIRECCIÓN</p>	<p style="text-align: center;">APROBADO</p>  <p style="text-align: center;">GERENTE GENERAL</p>
---	---	---

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ			
INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO:		
	VIGENCIA:	Mayo 2018	
	VERSIÓN:	00	
	PAGINA Nro.	1	
Empresa:	Joyería Hidalgo Vázquez		
Objetivo informe:	Evaluar la eficiencia del SGC y satisfacción del cliente		
Fecha de la auditoria	08/05/2018 – 10/05/2018	Fecha del informe:	14/05/2018
Ubicación de la empresa:	Pichincha y 10 de Agosto		
Contacto de la empresa:	032948664		
Área (s) auditados:	Administración -Producción-Compra/Venta		
Norma auditadas:	ISO 9001:2015		
Auditor:	Galo Hidalgo		
1 Impresión general			
<p>El área de administración tiene en la mayoría la aprobación de la auditoria ya que tiene sus procesos bien desarrollados así como también sus registros y evidencias. La aplicación de los objetivos es Desfavorable, ver clausula 5.</p> <p>El área de producción cumple con los establecido en sus obligaciones, cumple con sus procedimientos, les hace falta cumplir con los indicadores que les pertenece. Ver clausula 5.</p> <p>El área de compra venta tiene bien definido sus responsabilidades, sus registros y evidencias de su Proceso. Tiene problemas en cuanto a entrega a tiempo de productos.</p> <p>La falta de comunicación a todo el personal es una debilidad de la joyería.</p>			
2 Reporte de auditoria			
Planificación a la ejecución de la auditoria			
1 Planificación de auditoria			
2 Reunión de apertura			
3 Objetivo de la auditoria			
4 Áreas a auditar			
5 Asignar auditor			
5 Recolección de evidencias de las áreas a auditar			

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 16 Hallazgos en la auditoría

Asistencia a reuniones			
Reunión apertura	x	Reunión cierre	x
Lista de chequeo utilizada			
	Número de cláusula y nombre	Pregunta	Hallazgo
9001	1 Objeto y campo de aplicación	¿Dónde se aplicará la norma?	No
9001	2 Referencias normativas	¿Qué norma va utilizar?	no
9001	3 Términos y definiciones	¿Los términos se definieron?	No
9001	4 Contexto de la organización	¿Cumple con las necesidades de las partes interesadas?	Si
9001	5 Liderazgo	¿Se cumple con los objetivos planteados?	Si
9001	6 Planificación	¿Se corrige los problemas existentes?	Si
9001	7 Apoyo	¿Los recursos se abastecen para todos?	Si
9001	8 Operación	¿Se comunica al personal?	No
9001	9 Evaluación del desempeño	¿Qué tan buena es la eficiencia del SGC?	Si
9001	10 Mejora	¿Hay mejoras?	Si
5 Listado de documentos utilizados			
Nº	Código o referencia	Documentos	Comentario
1	JHV.PESC.9.1.2.P03	Satisfacción al cliente	
2	JHV.AI.9.2.1.P19	Auditoría interna	
3	JHV.PIT.8.5.2.P16	Trazabilidad	

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

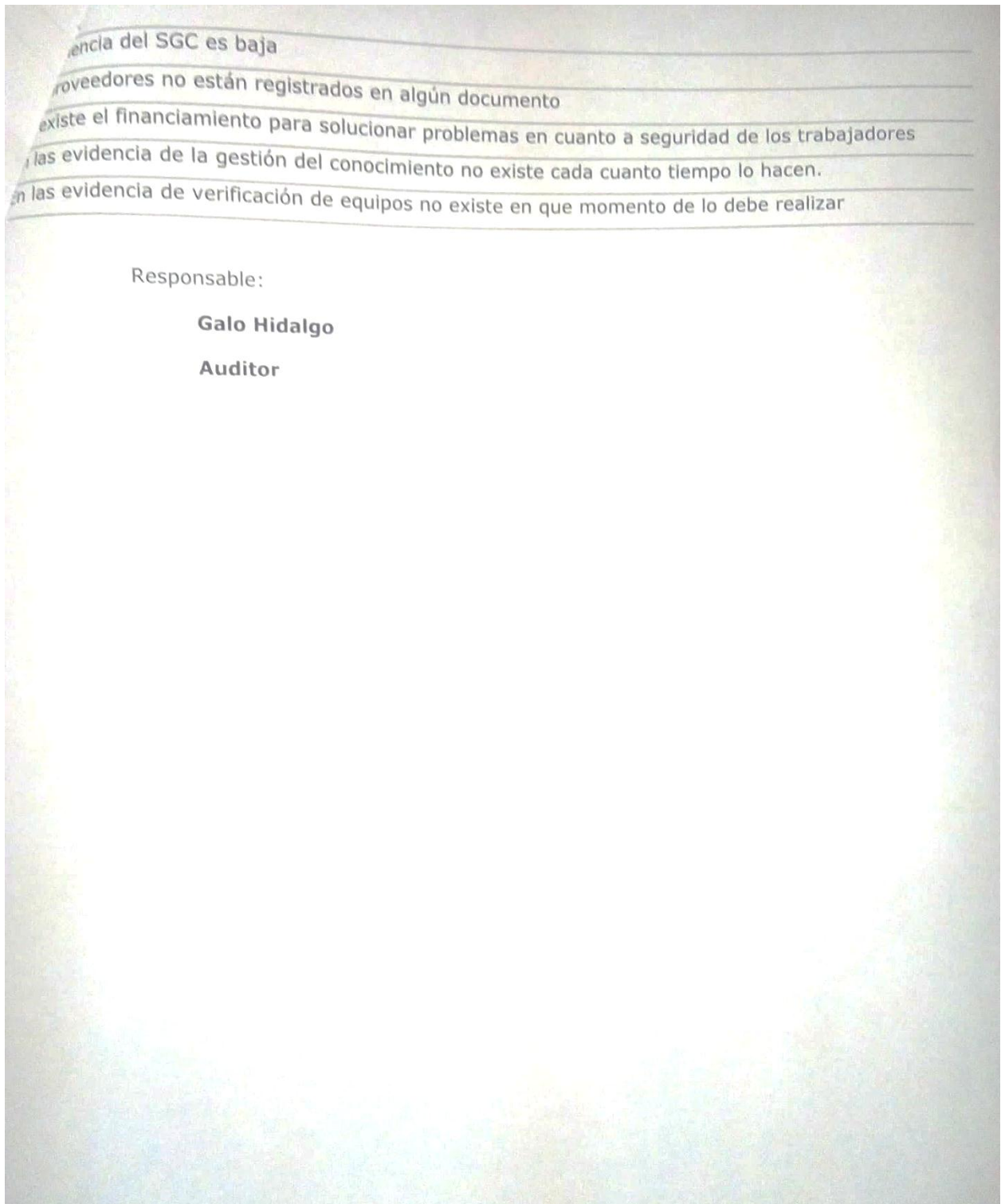
Ilustración 17 Plan de auditoria, no conformidades y obserbaciones de la auditoria

	JHV.AC.10.P20	Acciones correctivas				
	JHV.CPNC.8.7.P17	Producto conforme	no			
6 Plan de auditoria						
Objetivo	Evaluar la eficiencia del SGC y satisfacción del cliente					
Alcance	Abarca los procesos del SGC					
Procesos a ser auditados	Proceso principales					
	Procesos operacionales					
	Procesos de soporte					
Audidores	Galo Hidalgo					
Nota:	<p>Agradecemos nos confirmen a nuestra atención su aceptación para realizar esta AUDITORÍA, aprobación del plan de la AUDITORÍA y comunicarla a las personas relacionadas a la joyería Hidalgo Vazquez.</p> <p>Cabe destacar que la información suministrada durante esta AUDITORÍA será manejada con carácter estrictamente confidencial. El informe se le enviará a la dirección en un lapso de 21 días.</p> <p>Cualquier información adicional puede contactarnos.</p>					
7 Cronograma de auditoria						
Auditorias o procesos	Mayo 08	Mayo 09	Mayo 10			
Principales	x					
Operación		X	x			
8 Programa de auditoría						
Nº	Área	Normas y Clausulas	Responsable del proceso o requisito(s)	Fecha	Hora (inicio y final)	Auditor
1	Administración	4,5,7,8,9,10	Adm	08/05/2018	10-11	Galo H.
2	Producción	3,5,6,10	Producc	09/05/2018	11-12	Cesar H.
3	Comercialización	5,6,10	Com/Vent	10/05/2018	12-13	Janeth L.
9 No conformidades u observaciones						
No se aplica la misión, visión y objetivos planteados.						
No existen las necesidades de las partes interesadas.						
No se corrige los problemas existentes al momento de quejas de los clientes						

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 18 Responsable del informe de auditoría



Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 19 Reunión de cierre

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ		
REUNIÓN DE CIERRE		CÓDIGO: VIGENCIA: DICIEMBRE 2017 VERSIÓN: 00 PAGINA Nro. 1

Proceso:	Reunión de cierre	Áreas auditadas:	Administración, producción Compra ventas
Fecha:	10 de mayo del 2018	Hora de inicio:	18:00
Lugar:	Joyería Hidalgo Vázquez	Hora de terminación:	18:30

Asistencia

Nombre y apellido	Cargo
Jaseth Leyton	Administración y financiera
Cesar Hidalgo	Producción
Diego Vázquez	Producción
Galo hidalgo	Producción
Jorge Hidalgo	Gerente
Sonia hidalgo	Compra ventas

Agradecimiento

Se agradece a los líderes del proceso de auditoría, por la disponibilidad de los recursos físicos y logísticos que fueron solicitados para realizar el trabajo y por disposición del personal que fue requerido en las evaluaciones, que fueron realizadas.

Hechos relevantes

No se aplica la misión, misión y visión de la joyería.
No existe las necesidades (requisitos) de las partes interesadas de la joyería.
No se resuelve los problemas existentes al momento de quejas de los clientes,

Plan de mejoramiento


El responsable de proceso de evaluación se enviará el plan de mejoramiento propuesto a la Oficina de Control Interno el mes de diciembre del 2018 según el formato establecido (Mejora continua)
--

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">ELABORADO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">AUDITOR</td> </tr> </table>	ELABORADO		AUDITOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">REVISADO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ÁREA DE DIRECCIÓN</td> </tr> </table>	REVISADO		ÁREA DE DIRECCIÓN	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">APROBADO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">GERENTE GENERAL</td> </tr> </table>	APROBADO		GERENTE GENERAL
ELABORADO											
AUDITOR											
REVISADO											
ÁREA DE DIRECCIÓN											
APROBADO											
GERENTE GENERAL											

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 20 Mejora continua del SGC

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ			
MEJORA CONTINUA	CÓDIGO:		
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017	
	VERSIÓN:	00	
	PAGINA Nro.	1	

Vigencia	2018	Fecha de elaboración	06/03/2018
----------	------	----------------------	------------

Objetivo de mejora	Alcanzar la satisfacción plena del cliente verificando la conformidad de los requisitos del mismo y de la norma ISO 9001:2015
--------------------	---


NOTA: El plan de mejora continua está en base a las no conformidades de la auditoría realizada anteriormente (revisar informe de auditoría)

PLANIFICAR	Responsable	Clausula de relación	HACER	Plazo	VERIFICAR	ACTUAR
No se aplica la misión, visión y objetivos planteados	Administración y financiera	6	Informar al personal sobre la misión, visión y objetivos de la organización	Diciembre del 2018		Corregirlas y dar un informe
No existe las necesidades de las partes interesadas	Administración y financiera	7-8	Registrar los requisitos de las partes interesadas	Diciembre del 2018		Corregirlas y dar un informe
No se corrige problemas al momento de las quejas de los clientes	Compra venta	10	Cumplir con el procedimiento de quejas de los clientes	Diciembre del 2018		Corregirlas y dar un informe
Eficiencia del SGC es baja	Administración y financiera	9	Evaluar el SGC cada 6 meses	Diciembre del 2018		Corregirlas y dar un informe

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 21 Aplicación de la mejora continua

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ			
MEJORA CONTINUA		CÓDIGO:	
		VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
		VERSIÓN:	00
		PAGINA Nro.	2

Proveedores no registrados	Compra venta	6	Registrar los datos informativos de los proveedores	Diciembre del 2018		Corregir las y dar un informe
No existe rubro para la seguridad de los trabajadores	Administración y financiera	5	Establecer un rubro para cubrir las necesidades de los trabajadores	Diciembre del 2018		
La gestión de conocimiento es deficiente	Producción	7	La gestión de conocimiento deberá ser cronológicamente	Diciembre del 2018		Corregir las y dar un informe

ELABORADO
ADMINISTRACIÓN

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

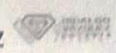
APROBADO
GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Anexo D REGISTROS Y EVIDENCIAS

Ilustración 22 Evaluación de factores externas a la joyería

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ 

FACTORES INTERNAS Y EXTERNAS	CÓDIGO:	JHV.FIE.4.1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

Matriz de evaluación de factores externas a la joyería

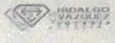
Nº	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
		0 al 1	1 al 4	Peso * calificación
	OPORTUNIDADES			
1	Expandir el producto a nivel nacional	0,07	4	0,28
2	La Joyería se encuentra en el centro de la ciudad.	0,03	2	0,06
3	Contar con maquinaria de punta	0,1	2	0,2
4	Materias primas de calidad	0,06	2	0,12
5	Proveedores en todo el país	0,08	2	0,16
6	Reconocimiento de la Joyería en el país	0,05	4	0,2
7	Sucursales a nivel provincial	0,07	2	0,14
8	Contar con más trabajadores	0,08	2	0,16
	AMENAZAS			
1	El mercado no sea bueno	0,07	3	0,27
2	Desconocimiento de los productos	0,03	3	0,12
3	Prohibición de extracción del oro en el país	0,1	3	0,09
4	Robos y asaltos	0,06	3	0,15
5	No existencia de materias primas	0,08	1	0,1
6	Crisis económica del país	0,05	1	0,08
7	Exceso de pedidos	0,07	2	0,04
8	Permisos gubernamentales (municipio)	0,08	1	0,05
	TOTAL	1		2,22
Elabora: Administración				Promedio 2.5

Mediante la matriz MEFE se obtuvo 2,22 lo que significa que la "Joyería Hidalgo Vázquez" no es fuerte externamente. Se debe mejorar estos puntos.

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 23 Evaluación de factores internos a la joyería










JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ 

FACTORES INTERNAS Y EXTERNAS	CÓDIGO:	JHV.FIE.4.1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	2

Matriz de evaluación de factores interna de la joyería

Nº	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS				
		O al 1	1-4	Peso * calificación
1	La calidad del producto es excelente	0,04	4	0,16
2	La garantía de materias primas es muy buena	0,04	4	0,16
3	Tener presupuesto para implementar la ISO 9001:2015	0,03	4	0,12
4	El desperdicio de material es mínimo en la joyería	0,1	3	0,3
5	La delegación de trabajo es eficiente	0,2	4	0,8
6	Innovación de productos frecuentemente	0,1	3	0,3
7	Existe información de los objetivos planteados en la joyería	0,04	3	0,12
8	Buen servicio de atención al cliente	0,03	3	0,09
DEBILIDADES				
1	La estructura organizacional no está definida	0,03	1	0,03
2	Falta de publicidad y marketing de la joyería	0,02	1	0,02
3	Falta de promociones de los productos que no se venden	0,04	1	0,04
4	La maquinaria no es de tecnología de punta	0,12	2	0,24
5	Nuevas joyería en el sector	0,02	2	0,04
6	Atrasos en los pedidos	0,04	2	0,08
7	Falta de sistemas informáticos	0,05	2	0,1
8	No se realiza la Postventa	0,1	1	0,1
	TOTAL	1		2,7
Elabora: Administración				Promedio 2.5


El resultado de la matriz es 2.7 lo cual se requiere que las estrategias utilizadas hasta el momento han sido adecuadas y por lo tanto cubren con las necesidades de la organización teniendo un buen desempeño.

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">ELABORADO</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN</td></tr> </table>	ELABORADO		ADMINISTRACIÓN	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">REVISADO</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">ALTA DIRECCIÓN</td></tr> </table>	REVISADO		ALTA DIRECCIÓN	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">APROBADO</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">GERENTE GENERAL</td></tr> </table>	APROBADO		GERENTE GENERAL
ELABORADO											
											
ADMINISTRACIÓN											
REVISADO											
											
ALTA DIRECCIÓN											
APROBADO											
											
GERENTE GENERAL											

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 24 Necesidades de las partes interesadas de la joyería


JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ 		
NECESIDADES	CÓDIGO:	JHV.N.4.2
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

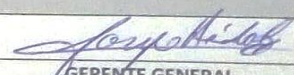
Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Parte interesada	Requisito	Expectativas	Aporte al SGC
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • Producto de calidad • Producto con garantía 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Confiabilidad • Buen trato • Facturación clara • Menores plazos de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Buena imagen de la joyería con nuestros productos
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Comercio justo • Garantía de compra • Compromisos a largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Órdenes de compra claras y con anticipación 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de stock • Formularios de órdenes de compra
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Mejores condiciones salariales • Mejor ambiente laboral • Salud y seguridad • Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Seguridad del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de capacitación • Proceso de reuniones • Sistema de bonos
Elabora: Administración			

ELABORADO

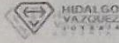
ADMINISTRACIÓN

REVISADO

ALTA DIRECCIÓN

APROBADO

GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez



JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

APLICACIÓN	CÓDIGO:	JHV.A.5.2
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

Misión

Que somos	Joyería Hidalgo Vázquez
Que hacemos	Elaboración y reparo de anillos, aretes,
Porque lo hacemos	
Para que lo hacemos	Para brindar a la comunidad y satisfacción de la misma

Misión: Fabricar joyas de oro con un estilo basado en el concepto 'joya arte' para satisfacer al cliente e innovando siempre con piezas únicas

Visión

¿Cuál es la imagen futura que queremos proyectar de la joyería?	Que la joyería Hidalgo Vázquez sea reconocida internacionalmente
¿Cuáles son nuestras aspiraciones?	Certificar con ISO 9001:2015
¿Hacia dónde queremos llegar?	Abocar más mercados a nivel nacional

Visión: Convertirnos en la primera joyería internacional con normas inter nacionales para cubrir las necesidades de nuestros clientes y ser reconocidos internacionalmente

Política de calidad


Compromiso de la joyería	Se compromete a comunicar y aplicar
¿Se garantiza la satisfacción del cliente?	Con oro de 18qt cubrimos las necesidades de los clientes
Legislación vigente	
Cuidado del medio ambiente	Los acidos utilizados se los recicla

Política de calidad: la joyería HV se compromete a ser la mejor joyería basada en la mejor tecnología para satisfacer las partes interesadas, a través de la elaboración de joyas de oro de 18qt y mejorar el SGC

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 26 Aplicación de los objetivos de calidad y valores



JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

APLICACIÓN	CÓDIGO:	JHV.A.5.2
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	2

Objetivos de calidad


Que se va hacer	Satisfacción de clientes 60%	
Se tiene los recursos	Si	
Satisfacción	Si	
Reclamos	Parcialmente	30%
Post-venta	Parcialmente	60%
Stock	Parcialmente	50%

Objetivos:

Valores


Valores	Cumple	No cumple	Indicador
Profesionalismo	x		Cumplimiento de obras
Responsabilidad		x	Solidez de productos
Ahorro		x	Gastos mensuales
Revisión de excelencia	x		Numero de reclamos

ELABORADO



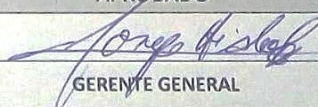
ADMINISTRACIÓN

REVISADO



ALTA DIRECCIÓN

APROBADO



GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 27 Registro de ambiente seguro dentro de la joyería

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

REGISTRO - AMBIENTE SEGURO	CÓDIGO:	JHV.AS.7.1.4
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

Registro de mensual del personal que labora en la joyería

NOMBRE	FACTOR	¿Se encuentra en un ambiente discriminatorio?	¿Tiene conflicto con sus compañeros ?	¿Existe bulling en el trabajo?	¿Esta estresado?	Factores físicos a que se expone
Gabo Hidalgo	Humano	No	No	NO	Si	Ambiente
Janeli Keiton	Economico	NO	NO	NO	NO	—
Esar Hidalgo	Humano	No	No	No	No	Ambiente

ELABORADO

Sonia Hidalgo

ADMINISTRACIÓN

REVISADO

MV de Hidalgo

ALTA DIRECCIÓN

APROBADO

Jorge Hidalgo

GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 28 Verificación de equipos

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ



FORMATO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPOS	CÓDIGO:	JHV.VE.7.1.5.F02.P05
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

LISTA DE EQUIPOS	CONFORMIDAD		CALIBRADO		VERIFICADO		SIN USO	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Motor	/		/		/			/
Buriles	/		/		/			/
Lija #1000	/		/		/			/
Vibrador	/			/	/			/
Centrifuga	/			/	/			/

ELABORADO
Sonia Hidalgo
 ADMINISTRACIÓN

REVISADO
M. V. de Hidalgo
 ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
Joyería Hidalgo
 GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

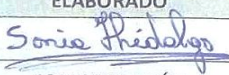
Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

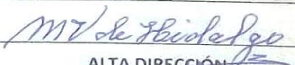
JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ



FORMATO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO:	JHV.GC.7.1.6.F01
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

NOMBRE:	Diego Hidalgo
ÁREA:	Producción
MES:	Mayo
LO BUENO	La producción la tenemos al día Las ordenes de trabajo se cumplieron en las fechas
LO MALO	Recursos no disponibles. Corte de energía eléctrica
LO FEO	Estrés laboral

ELABORADO

 ADMINISTRACIÓN

REVISADO

 ALTA DIRECCIÓN

APROBADO

 GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ



RECURSOS	CÓDIGO:	JHV.R.7.1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1


En el siguiente cuadro se resume los recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros que se necesita en cada proceso del SGC.

PROCESOS ESTRATÉGICOS		R. humanos (responsable)	R. material (materiales)	R. Financiero (responsable)
Administración y financiera	Abastecimiento a producción	Administración	Oro, joyas, hojas, insumos	Adm y financiera
	Ordenes de trabajo a producción	Administración	Papel, Excel, esferos.	Adm y financiera
	Facturación	Secretaría	Papel, esferos, calculadora.	Adm y financiera
	Pagos	Secretaría	Papel, esferos, cheques, calculadora.	Adm y financiera
	Documentos	Secretaría	Papel, esferos, calculadora.	Adm y financiera
	Flujo de caja	Compra/venta	Excel.	Adm y financiera
	Inventario	Administración	Excel, cuaderno.	Adm y financiera
	Caja chica	Administración	Excel.	Adm y financiera
Gestión de recursos	Abastecimiento de materiales	Alta dirección	Oro, Joyas, Insumos.	Alta dirección. Adm y financiera.
	Dar recurso económico	Alta dirección	Chequera, Efectivo, Cuenta bancaria	Alta dirección. Adm y financiera.
	Proyectos (nuevas joyas para stock)	Alta dirección	Oro, joyas, Insumos, Muestrarios.	Alta dirección. Adm y financiera.
Información y comunicación	Planificación de la producción	Alta dirección	Papel.	Alta dirección. Adm y financiera.
	Producto no conforme	Alta dirección	Papel, teléfono, Sobre.	Alta dirección. Adm y financiera.
	Planificación de órdenes de trabajo	Alta dirección	Papel.	Alta dirección. Adm y financiera.
PROCESOS OPERATIVOS		R. humanos (responsable)	R. material (materiales)	R. Financiero (responsable)
Producción	Obtener ordenes de trabajo	Producción	Papel	Adm y financiera
	Diseño y desarrollo de joyas	Producción	Papel, oro, joyas, insumos	Adm y financiera
	Reparación de joyas	Producción	Soldadora, grabador, insumos,	Adm y financiera
Comercialización	Compra de materias	Compra/venta	Excel, acido de prueba, insumos	Adm y financiera

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 31 Recursos de los procesos del SGC



JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ


RECURSOS	CÓDIGO:	JHV.R.7.1
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	2

	Entrega de productos al cliente	Compra/venta	Sobre, fundas, muestrario, cajas.	Adm y financiera
--	---------------------------------	--------------	-----------------------------------	------------------

PROCESOS DE SOPORTE		R. humanos (responsable)	R. material (materiales)	R. Financiero (responsable)
Atención al cliente	Cordialidad	Compra/venta	Fundas, estuches, sobres.	Administración y financiera
	Respeto	Compra/venta	Fundas, estuches, sobres	Administración y financiera
	Buena atención	Compra/venta	Fundas, estuches, sobres	Administración y financiera
Seguridad	Salud y seguridad de los trabajadores	Producción	Mascarillas, extractor de olor, guantes quirúrgicos	Administración y financiera

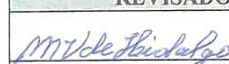
ELABORA: ADMINISTRACIÓN

ELABORADO




ADMINISTRACIÓN

REVISADO



ALTA DIRECCIÓN

APROBADO



GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ



FORMATO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	CÓDIGO:	JHV.PSSE.8.4.F04.P10
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

Responsable del área	Producción - Galo Hidalgo				
Responsable de suministro					
Fecha de emisión	03 de mayo del 2018				
Nombre del producto	Joyas				
Fecha de validación	04 de mayo del 2018				
Requisitos del cliente	Elementos internos de la joyería	Elementos externos a la joyería	Equipos	Califica	No califica
Cumplimiento	Responsabilidad		Motor	✓	
Entrega a tiempo	Responsabilidad		Buñil	✓	
Medida exacta	1		Esmeril	✓	
Presentación	Fundas	Fundas	Centrifuga	✓	
TOTAL	-				

Personal pertinente:

M. V. de Hidalgo
 ALTA DIRECCIÓN
 C.I:

[Signature]

 SUMINISTRO EXTERNO
 C.I:

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ



VALIDACIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS	CÓDIGO:	JHV.VNP.F03.P10
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

Fecha de Validación: <i>abril 20 del 2018</i>		
Nombre del Producto: <i>arete número 8 de graduación medalla del escudo de coahuila</i>		
PROPIEDADES	CARACTERÍSTICAS	CUMPLIMIENTO (SI/NO)
Color	<i>oro</i>	<i>si</i>
Aspecto		<i>si</i>
Dimensiones	<i># 8</i>	<i>si</i>
Resistencia	<i>—</i>	<i>—</i>
Curvatura	<i># 8</i>	<i>si</i>
Agrietamiento	<i>cerca</i>	<i>si</i>
Responsables: <i>Cesar Hidalgo</i> <i>Producción</i>		

ELABORADO
<i>Sonia Hidalgo</i>
ADMINISTRACIÓN

REVISADO
<i>M. V. Hidalgo</i>
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
<i>Cesar Hidalgo</i>
GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ


REGISTRO IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	CÓDIGO:	JVH.IT.8.5.2.P16
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

NOMBRE DEL CLIENTE	Tomas Cardera
NOMBRE DEL PRODUCTO	Anillo #7
DETALLE DEL PRODUCTO	Anillo de oro de 18 q, anillo de graduación.
FECHA DE ENTREGA	12 de mayo del 2018
CÓDIGO DEL PRODUCTO	
QUILATAJE	18 q
JOYAS	3 perlas - esmeraldas
MATERIALES	oro, joyas, yeso
EMBALAJE (TIPO)	Funda

<p>ELABORADO</p> <p><i>Sonia Hidalgo</i></p> <p>ADMINISTRACIÓN</p>	<p>REVISADO</p> <p><i>MV de Hidalgo</i></p> <p>ALFA DIRECCIÓN</p>	<p>APROBADO</p> <p><i>Sonia Hidalgo</i></p> <p>GERENTE GENERAL</p>
--	---	--


Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

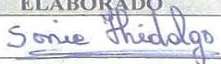


JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

REGISTRO DE PROPIEDAD	CÓDIGO:	JHV.RP.8.5.3.
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

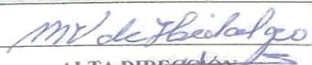
NOMBRE DEL PROVEEDOR	Joyería "Katty"
CEDULA	060464560-6
EMPRESA PROVENIENTE	Joyería "Katty"
FECHA DE INGRESO	03 de mayo del 2018
MATERIALES A USAR	ácido
EQUIPOS A USAR	—
HERRAMIENTAS A USAR	—
FIRMA PROVEEDOR	

ELABORADO




ADMINISTRACIÓN

REVISADO



ALTA DIRECCIÓN

APROBADO



GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ



REGISTRO DE POST-VENTA	CÓDIGO:	JHV.RPV.8.5.5.
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

NOMBRE CLIENTE	DETALLE DEL PRODUCTO
Anez Domínguez	Anillo #6
Alfonso Jarama	Anillo #7
Carlos Ayala	Anillo #8
Tania Hernández	2 Anillos #5
Luzmar Pedraza	2 Anillos (matrimonio) #7 y 8
Nelly Ugarriza	Aretes
Marta Zetela	Anillo #7
Aurora Mancayo	Anillo #6
Norma Torres	Aretes
Leaving González	Aretes

ELABORADO

ADMINISTRACIÓN

REVISADO

ALTA DIRECCIÓN

APROBADO

GERENTE GENERAL

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Satisfacción del Cliente	
	CÓDIGO: JHV.FSC.FOS.P03
	VIGENCIA: DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN: 00
	PAGINA Nro. 1

ENCUESTA

Saludos, la Joyería Hidalgo Vázquez ha realizado la siguiente encuesta para conocer si el servicio prestado es bueno según su percepción.

Conteste las preguntas con sinceridad ya que esta información es valiosa para el mejorar nuestro producto y servicio a usted.

Marque con un X según su criterio.

1. Genero

Masculino Femenino

2. El trato que recibe usted en la actualidad es:

Muy buena Buena Regular Mala

3. La calidad de nuestros servicio es:

Muy buena Buena Regular Mala

4. ¿Cómo percibe usted la joyería en cuanto a organización?

Muy buena Buena Regular Mala

5. ¿Si ha tenido inconvenientes en la entrega de su producto, se han resuelto rápidamente?

Si No

6. ¿Si al tener reclamos, como fueron resueltos estos?

Muy buena Buena Regular Mala


7. ¿El producto satisface sus necesidades como cliente?

Si No

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 38 Satisfacción del cliente a través de llamadas telefónicas

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ 

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:	JHV.FSC.FO5.P03
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	2

POST-VENTA





Nombre del cliente	Numero telefónico	Está satisfecho el cliente	No esta satisfecho el cliente
Maria Asadoboy	2620138	X	
Tomas Cordero	2612518	X	
Angela Inca	2941527		X
Franklin Orozco	29626711	X	
Manoel Bonitas	3041266		X
Rosa Arias	2942549	X	
Responsable	<u>Sonia Hidalgo</u>		

Nota: La post-venta se lo realizará mensualmente

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

Ilustración 39 Matriz FODA de la joyería

 <p>FODA "JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ"</p>		<p>FORTALEZAS</p> <p>La garantía de materias primas es muy buena La calidad del producto es excelente Tener presupuesto para implementar la ISO 9001:2015 El desperdicio de material es mínimo en la joyería La delegación de trabajo es eficiente Innovación de productos frecuentemente Existe información de los objetivos planteados en la joyería Buen servicio de atención al cliente</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FO</p> <p>Crear varios productos o innovar los ya existentes. Socializar frecuentemente lo que se está planificando en la empresa Crear un rubro para cubrir las necesidades del SGC Crear un rubro para los incentivos a los trabajadores</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FA</p> <p>Mensualmente realizar la carga a las plataformas virtuales de nuestros productos. Crear varios productos o innovar los ya existentes.</p> <p>Cada 6 meses se hará una auditoría del SGC.</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>La estructura organizacional no está definida Falta de publicidad y marketing en la joyería. Falta de promociones de los productos que no se venden Nuevas joyería en el sector La maquinaria no tiene tecnología de punta Atrazos en los pedidos Falta de sistemas informáticos No se realiza la Postventa</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DO</p> <p>Con una financiación se podrá obtener mejor tecnología para la empresa. Mejorar la relación entre los clientes adoptando trasporte para la entrega de los productos. Un muestreo de las ventas para realizar llamadas telefónicas a los clientes y verificar la satisfacción del mismo. Capacitar al todo el personal de la empresa para instruir sobre seguridad en el trabajo.</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DA</p> <p>Verificar nuestra caja y vender productos al porcentaje mínimo que se lo pueda hacer. Planificar lo que se va a realizar semanalmente, mensualmente y anualmente a todos los trabajadores de la Empresa. Designar trabajos y responsabilidades a cada uno de los miembros de la joyería. Mensualmente se realizará la posventa de clientes escogidos al azar.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>La calidad del producto es excelente La joyería se encuentra en el centro de la ciudad Contar con maquinaria de punta Expandir el producto a nivel nacional Proveedores en todo el país Reconocimiento de la Joyería en el país Sucursales a nivel provincial Contar con más trabajadores Expandir el producto a nivel nacional</p> <p>AMENAZAS</p> <p>El mercado no sea bueno en ciertos meses del año Competencia con los pequeños productores Exceso de pedidos Crisis económica del país/ Permisos gubernamentales Ignorancia de los clientes de los productos Incremento de los competidores Prohibición de extracción del oro en el país Robos y asaltos Transporte de materia prima muy distantes</p>		<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FO</p> <p>Crear varios productos o innovar los ya existentes. Socializar frecuentemente lo que se está planificando en la empresa Crear un rubro para cubrir las necesidades del SGC Crear un rubro para los incentivos a los trabajadores</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FA</p> <p>Mensualmente realizar la carga a las plataformas virtuales de nuestros productos. Crear varios productos o innovar los ya existentes.</p> <p>Cada 6 meses se hará una auditoría del SGC.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DO</p> <p>Con una financiación se podrá obtener mejor tecnología para la empresa. Mejorar la relación entre los clientes adoptando trasporte para la entrega de los productos. Un muestreo de las ventas para realizar llamadas telefónicas a los clientes y verificar la satisfacción del mismo. Capacitar al todo el personal de la empresa para instruir sobre seguridad en el trabajo.</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIA DA</p> <p>Verificar nuestra caja y vender productos al porcentaje mínimo que se lo pueda hacer. Planificar lo que se va a realizar semanalmente, mensualmente y anualmente a todos los trabajadores de la Empresa. Designar trabajos y responsabilidades a cada uno de los miembros de la joyería. Mensualmente se realizará la posventa de clientes escogidos al azar.</p>
<p>ELABORADO</p> <p> ENCARGADO AUDITOR</p>		<p style="text-align: center;">REVISADO</p> <p> ALTA DIRECCIÓN</p>	<p style="text-align: center;">APROBADO</p> <p> GERENTE GENERAL</p>

Elaborado por: El autor

Fuente: Joyería Hidalgo Vázquez

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ



FORMATO DE CALCULO DE CERA A ORO	CÓDIGO:	JHV.CCO.F02.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PÁGINA Nro.	1

Calculo de cera a oro	
NUM. ORDEN DE TRABAJO	
TAMAÑO DEL ANILLO	
PESO EN CERA	
Oro=(peso cera*15)+5gr	

Calculo de oro a cera	
NUM. ORDEN DE TRABAJO	
TAMAÑO DEL ANILLO	
PESO EN ORO	
Cera=(peso en oro/15)+0.1	

Anexo E PROCEDIMIENTOS DEL SGC

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:	JHV.PESC.9.1.2.P03
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	115

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:	JHV.PESC.9.1.2.P03
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	116

CONTENIDO

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

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:	JHV.PESC.9.1.2.P03
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	117

1. OBJETO

Evaluar la satisfacción del cliente en relación al producto ofertado.

2. ALCANCE

La joyería Hidalgo Vázquez considera en este documento como clientes a los distribuidores, sub distribuidores, además de contemplar al producto ofertado que están sujetos a los procedimientos descritos en el texto.

3. DEFINICIONES

- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Clientes:** Propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La persona autorizada para elaborar este procedimiento es Administración y financiera, la revisión y aprobación es por parte de la alta dirección.

5. IDENTIFICACIÓN

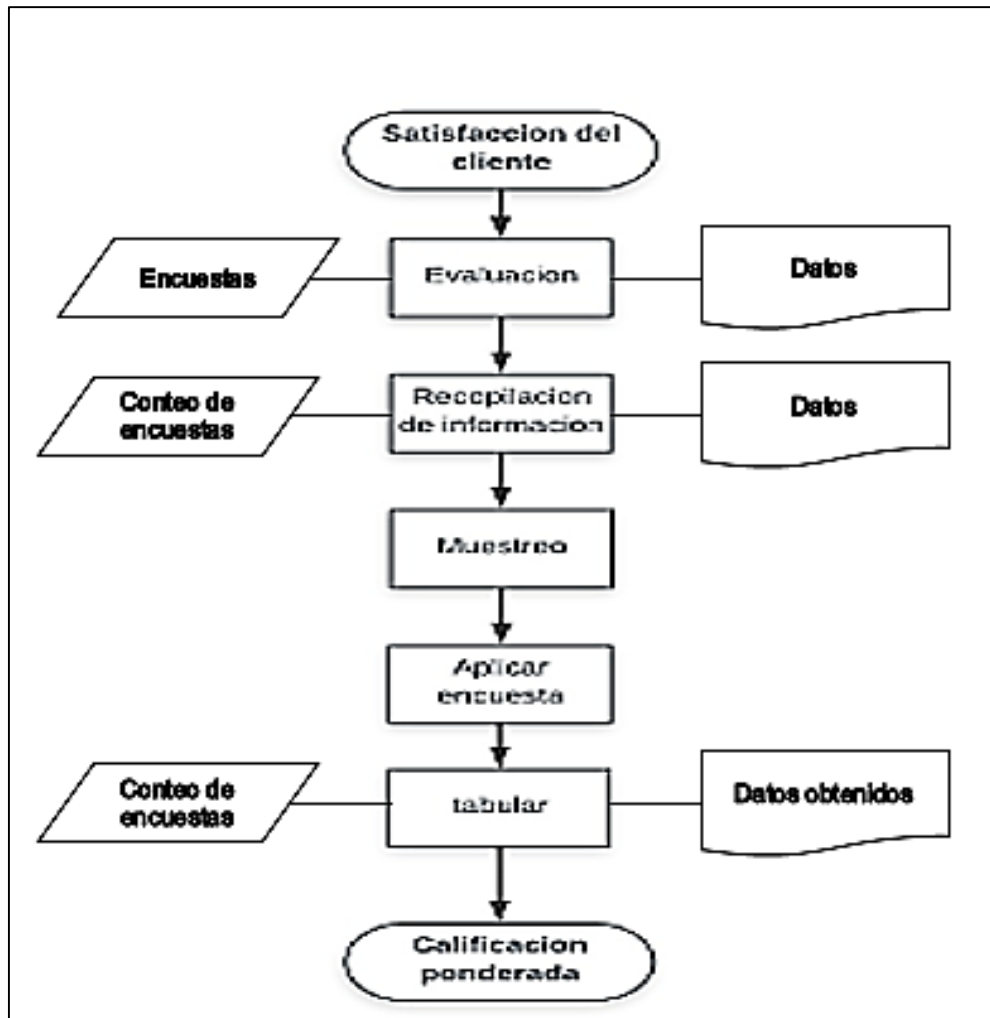
Este documento se identifica con el código JHV.PESC.9.1.2.P03, y se denomina “PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”.

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:	JHV.PESC.9.1.2.P03
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	118

7. PROCEDIMIENTO



1. El periodo para evaluación de satisfacción al cliente procurará ser analizado por lo menos 2 veces en el año, lo cual también está en dependencia de información que requiera la Alta Dirección. Esta información será entregada por vía digital o impresa a la Gerencia.

2. Recopilar información de los clientes que han adquirido producto.

3 De este listado, se obtendrán por muestreo, la cantidad de clientes que se debe contactar por vía telefónica. Para lo cual se aplicará plan de muestreo estadístico simple por atributos.

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:	JHV.PESC.9.1.2.P03
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	119

4 Aplica la encuesta del Formato de satisfacción al cliente JHV.FSC.FO5.P03, vía telefónica o personalmente y se la almacena la información obtenida en un archivo digital o base de datos.

5 Esta información será tabulada por el Representante de la Dirección, para obtener Indicadores de la Satisfacción de las necesidades de los clientes, la conformidad del servicio brindado, la satisfacción con el producto adquirido y las expectativas o sugerencias del cliente.

6 En la tabla se muestra la calificación ponderada de las preguntas para evaluar la satisfacción del cliente:

PREGUNTA	% SATISFACCIÓN	PESO
El trato que recibe usted en la actualidad	Promedio	10%
La calidad de nuestros servicio	Promedio	10%
Su criterio de la joyería en cuanto a organización	Promedio	15%
¿Si ha tenido inconvenientes en la entrega de su producto, se han resuelto rápidamente?	Promedio	20%
¿Si al tener reclamos, como fueron resueltos estos?	Promedio	15%
¿El producto satisface sus necesidades como cliente?	Promedio	30%
Total Satisfacción del Cliente		100 %
OBJETIVO INDICADOR		80%

8. ANEXOS

ANEXO 1 Formato de satisfacción al cliente (encuesta)

JHV.FSC.FO5.P03

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	CÓDIGO:	JHV.PIT.8.5.2.P16
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	120

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	CÓDIGO:	JHV.PIT.8.5.2.P16
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	121

CONTENIDO

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

ELABORADO
ADMINISTRACIÓN

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	CÓDIGO:	JHV.PIT.8.5.2.P16
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	122

1. OBJETO

- Establecer mecanismos que permitan el control para la identificación y trazabilidad de los productos.
- Obtener un historial del producto que permita la retroalimentación desde las órdenes de trabajo hasta la salida del producto.

2. ALCANCE

Abarcará todos los productos elaborados por la joyería Hidalgo Vázquez, desde las órdenes de trabajo hasta la salida de los productos.

3. DEFINICIONES

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Producto:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar el documento está a cargo de administración y producción, la revisión y aprobación por parte de la alta dirección.

La responsabilidad de cumplir con el presente procedimiento es de todo el personal que interviene en la fabricación del producto hasta su entrega.

5. IDENTIFICACIÓN

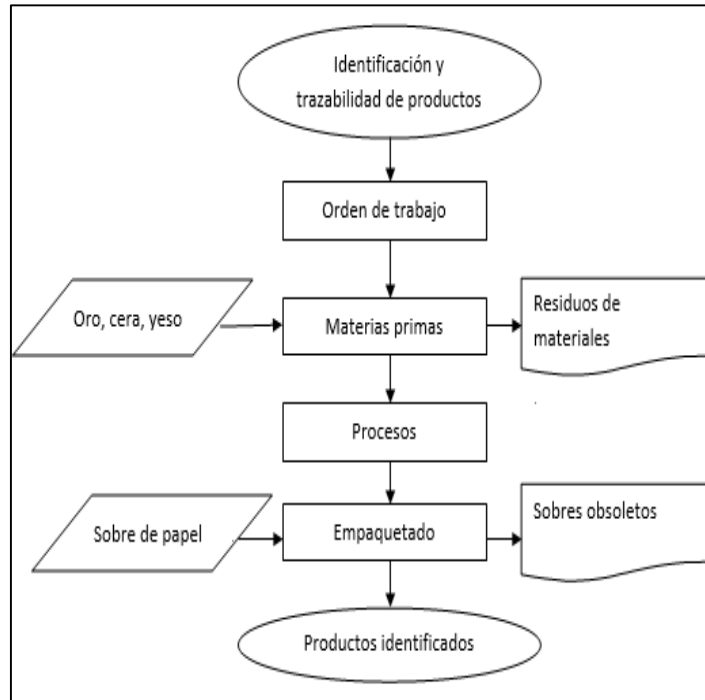
Este documento se identifica con el código JHV.PIT.8.5.2.P16, y se denomina “PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD”.

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	CÓDIGO:	JHV.PIT.8.5.2.P16
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	123

7. PROCEDIMIENTO



Orden de trabajo

Se solicita la orden de trabajo para saber cuál es propósito de llevar a cabo el producto. Esta orden de trabajo se lo detalla en “Orden de trabajo JHV.OT.F01.P13”.

Materias primas

Las materias primas, los equipos y materiales a usar se obtendrán por medio de compra venta.

Procesos

La realización del producto se lo hará al tener todo en orden se elabora el producto con los procedimientos adecuados.

Empaquetado

El producto finalizado o por finalizar se lo colocara en la funda de empaquetado. Aquí se coloca todos los datos descritos en el punto 8.5.2 de la norma.

8. ANEXOS

ANEXO 1

Registro de Orden de trabajo

JHV.OT.F01.P13

PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	CÓDIGO:	JHV.PCE.7.1.5.P05
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	124

PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	CÓDIGO:	JHV.PCE.7.1.5.P05
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	125

CONTENIDO

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

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	CÓDIGO:	JHV.PCE.7.1.5.P05
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	126

1. OBJETO

- Asegurar que todos los equipos usados en medición y ensayo sean calibrados y/o verificados de acuerdo a periodos establecidos.

2. ALCANCE

Abarcará a todos los equipos de medición y ensayo, definidos por la joyería Hidalgo Vázquez, requieren que se realice una verificación y/o calibración.

3. DEFINICIONES

- **Confirmación metrológica:** conjunto de operaciones necesarias para asegurarse de que el equipo de medición es conforme con los requisitos para su uso previsto.
- **Medición:** Proceso para determinar un valor.
- **Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva (3.8.3), de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de la joyería. La responsabilidad de controlar los equipos de medición y ensayo es del Representante de la Dirección. El seguimiento de equipos de medición y ensayo que se encuentren en mal estado es responsabilidad del Representante de la Dirección. La autoridad para hacer cumplir el presente procedimiento es de Producción.

5. IDENTIFICACIÓN

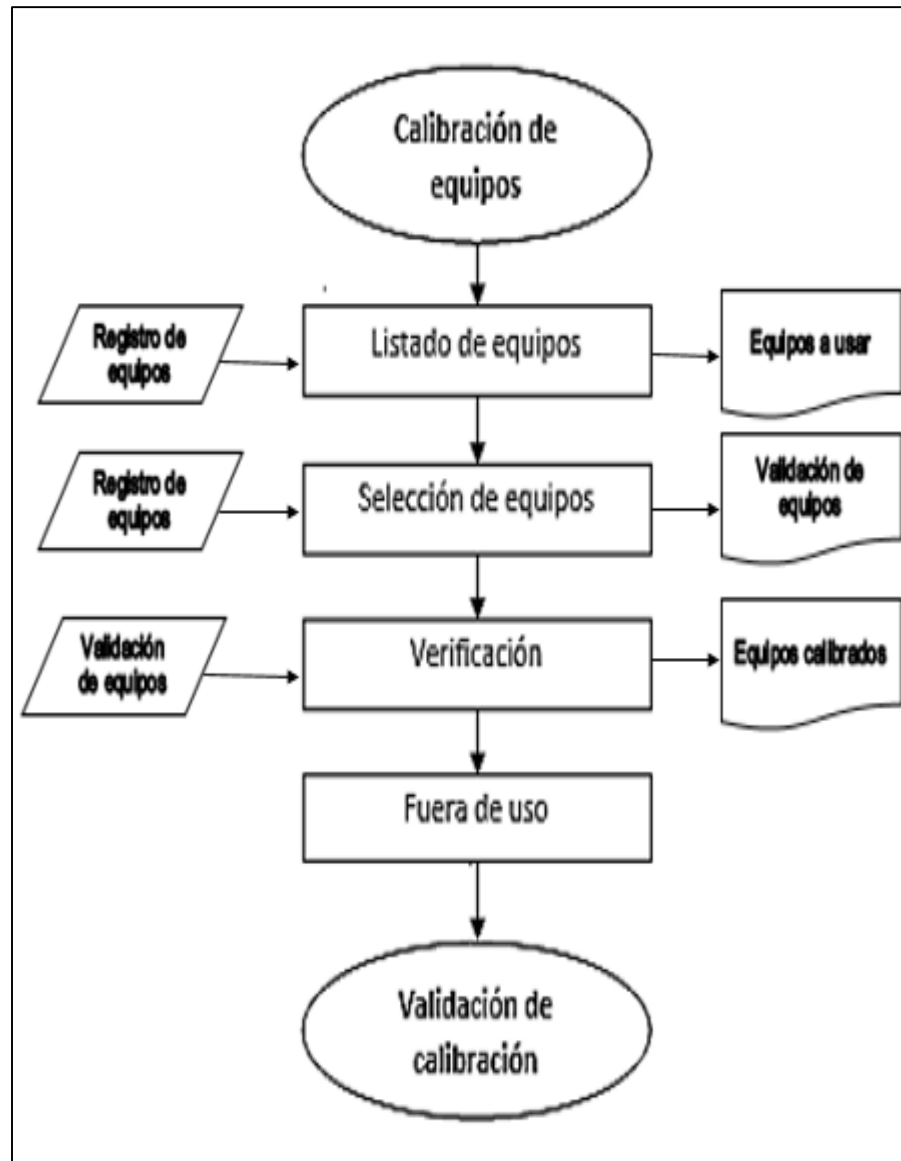
Este documento se identifica con el código JHV.PCE.7.1.5.P05, y se denomina “PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS”.

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	CÓDIGO:	JHV.PCE.7.1.5.P05
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	127

7. PROCEDIMIENTO



Listado de Equipos

La Joyería Hidalgo Vázquez ha identificado en las diferentes etapas del proceso productivo los equipos que brindar conformidad con el producto y que son usados en medición y ensayo del mismo, por lo que deben ser sometidos a verificación y/o calibración, según sea el caso.

PROCEDIMIENTO PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	CÓDIGO:	JHV.PCE.7.1.5.P05
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	128

Selección de equipos

La Joyería Hidalgo Vázquez ha determinado que todos los equipos mencionados en el punto anterior se tendrá un “Listado de verificación de equipos” dan CONFORMIDAD a nuestro producto, por lo tanto serán CALIBRADOS y/o VERIFICADOS.

Verificación

La Joyería Hidalgo Vázquez ha definido que todos los equipos de medición y ensayo que constan en el “Listado de verificación de equipos” con código JHV.VE.7.1.5.F14 Formato de verificación de equipos que deben ser verificados y que garantice que sus medidas según las disposiciones de INEN.

Equipos fuera de uso

Cuando uno de los equipos de medición y ensayo, definidos en el listado de calibración y/o verificación de equipos, se encuentre fuera de servicio, por algún daño mecánico o falta de repuestos (con la consideración de que algunos de ellos son específicos para el proceso cerámico, serán identificados con una etiqueta que indique que se encuentra fuera de servicio, y se solicitará a mantenimiento su reparación).

8. ANEXOS

ANEXO 1 Registro de verificación de equipos JHV.VE.7.1.5.F14

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	CÓDIGO:	JHV.CPNC.8.7.P17
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	129

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	CÓDIGO:	JHV.CPNC.8.7.P17
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	130

CONTENIDO

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

ELABORADO
PRODUCCIÓN

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	CÓDIGO:	JHV.CPNC.8.7.P17
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	131

1. OBJETO

- Identificar aquellos productos que no cumplen con los requisitos.
- Controlar el uso mal intencionado del mismo.
- Establecer actividades para el control de materiales, productos en proceso y producto terminado no conformes, además de asegurar responsabilidades para su liberación.

2. ALCANCE

Abarca a todos los materiales, materias primas, producto en proceso y producto terminado que la organización lo considere como no conforme.

3. DEFINICIONES

- **PRODUCTO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Defecto:** No conformidad (3.6.9) relativa a un uso previsto o especificado.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del departamento de administración y producción, la revisión y aprobación por parte de la alta dirección.

Las áreas responsables del control, inspección y liberación de no conformes son las siguientes: materias primas, producción, producto en proceso, producto.

5. IDENTIFICACIÓN

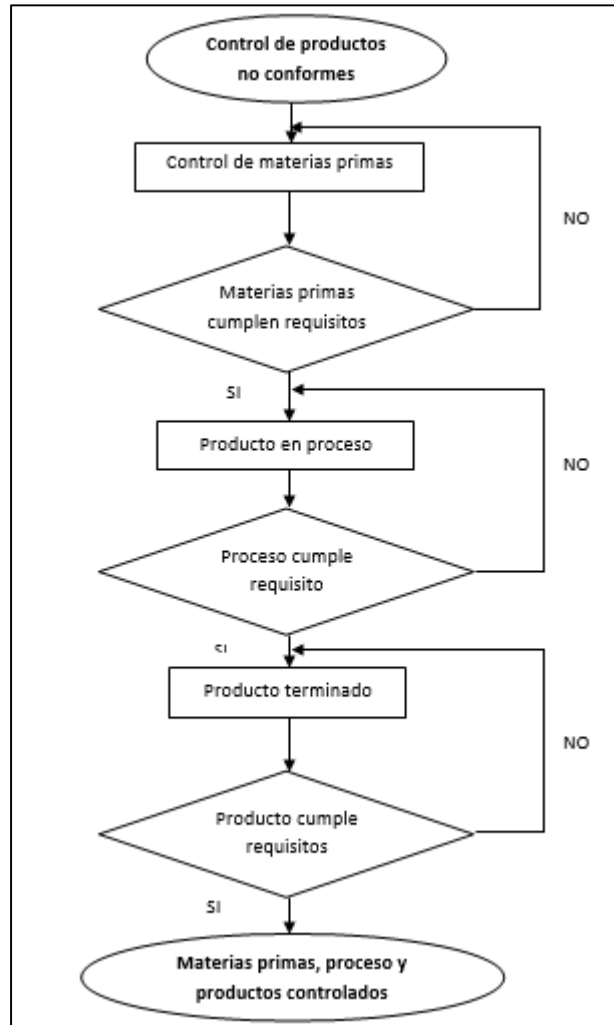
Este documento se identifica con el código JHV.CPNC.8.7.P17, y se denomina “PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES”.

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	CÓDIGO:	JHV.CPNC.8.7.P17
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	132

7. PROCEDIMIENTO



Control de materias primas

Se realizará los respectivos análisis de las materias primas recibidas, la aprobación y liberación del mismo. Administración y producción detectan las no conformidades para la aceptación o rechazo y quedaran retenidos e identificados.

Producto en proceso

Manufactura en cera

Previa la recepción de materias primas para el proceso en cera se identifica que los cera sea de calidad y en buenas condiciones, si no es el caso se informara a administración.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	CÓDIGO:	JHV.CPNC.8.7.P17
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	133

Fundición de oro

El oro con que se trabaja es de 18 quilates, si no es así selo rechazara. Véase en el procedimiento “Procedimiento para prueba de oro”

Joyas de cera yeso

Una vez elaborado la joya en cera se pasara a colocar el yeso, mismo que será inspeccionado antes y durante el proceso, caso contrario se repite el proceso.

Centrifugado

Cuando la joya este completamente terminado, se colocara en el horno para después llevarlo a la centrifuga. Si la joya tiene burbujas, se rechaza el producto y se lo realiza de nuevo.

Enjoyado limado y pulido

La joya se lima y se pule al estar terminada para su final acabado. Las limas y pastas de pulir deberán ser de buena calidad.

Producto terminado

Una vez terminada la joya, administración y producción deciden si el producto está conforme a las expectativas del cliente y aprueban, rechazan o modifican.

8. ANEXOS

PROCEDIMIENTO DE JOYAS EN CERA/YESO	JHV.PJCY.P08
PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA	JHV.PMC.P09
PROCEDIMIENTO DE CENTRIFUGADO	JHV.PC.P12
PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO	JHV.PFO.P13

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	<i>JHV.AC.10.P20</i>
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	134

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	JHV.AC.10.P20
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	135

CONTENIDO

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

ELABORADO
ADMINISTRACIÓN

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	JHV.AC.10.P20
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	136

1. OBJETO

- Brindar correctivos a fallas o desviaciones que se presenten en los productos o en los procesos.
- Obtener oportunidades de mejora en los procesos o en los productos.
- Definir controles que aseguren la aplicación y eficacia de las acciones correctivas.

2. ALCANCE

Se aplicará a todas las actividades realizadas para mejorar los procesos, materias o productos que no cumplan con los requisitos.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar este procedimiento es administración, su revisión y aprobación por la alta dirección.

5. IDENTIFICACIÓN

Este documento se identifica con el código JHV.AC.10.P20, y se denomina “PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS”.

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente.

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	JHV.AC.10.P20
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	137

7. PROCEDIMIENTO

Origen de las no conformidades

Basándonos en el principio de la mejora continua, se ha definido mecanismos para localizar las causas de no cumplimiento de requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad, tales NO CONFORMES, pueden tener los siguientes orígenes:

- Resultado de Auditorías Internas.
- Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad.
- Generación de Producto No-conforme (Producto en Proceso o Producto Terminado).
- Quejas o Reclamos de clientes.

Registros de evidencia de No-Conformes.

Dependiendo del tipo del no conforme y del departamento se diligenciarán por parte de los responsables el formato respectivo para evidenciar y posterior seguimiento del mismo. Es importante velar el cumplimiento en la ejecución del formato.

FORMATO DE REPORTE DE NO CONFORMIDADES JHV.NC.F09.P19

Análisis de Causas del No-Conforme.

El área en donde se originó el No conforme realizará un análisis de las causas en conjunto con su grupo de trabajo, para buscar la estrategia más adecuada para retroalimentar dicha información y lo registrará en el JHV.NC.F09.P19.

Definición de acción correctiva

El área define cual será las acciones a tomar para que esta no conformidad no vuelva a ocurrir y lo registrará JHV.NC.F09.P19, estas acciones deben ser coherentes al análisis de causas raíces establecido, y deben ser proporcionales a la magnitud de la no-conformidad.

Definición de los responsables a tomar las acciones

Definir la o las personas encargadas de implementar la acción correctiva, la fecha de implementación, la cual será diligenciada en el formato JHV.NC.F09.P19.

8. ANEXOS

FORMATO DE REPORTE DE NO CONFORMIDADES JHV.NC.F09.P19

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES JHV.CPNC.8.7.P17

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	<i>JHV.AI.9.2.1.P19</i>
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	138

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	JHV.AI.9.2.1.P19
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	139

CONTENIDO

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

ELABORADO
RESPONSABLE DE AUDITORIA

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	JHV.AI.9.2.1.P19
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	140

1. OBJETO

- Verificar el estado de implantación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar la eficiencia Y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la joyería.
- Asegurar el adecuado tratamiento de las no-conformidades hallado dentro de una Auditoría Interna.

2. ALCANCE

Se aplicará a todos los procesos que se encuentran formando parte del alcance del Sistema de Gestión Calidad en la joyería.

3. DEFINICIONES

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría
- **Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría
- **Equipo auditor:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	JHV.AI.9.2.1.P19
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	141

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Es responsabilidad de la alta dirección programar auditorías internas de calidad, calificar a los auditores internos, controlar el desarrollo del cronograma de auditorías. Auditores como auditados son los responsables de velar y hacer cumplir con el presente procedimiento.

5. IDENTIFICACIÓN

Este documento se identifica con el código JHV.AI.9.2.1.P19, y se denomina “PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS AL SGC”.

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

7. PROCEDIMIENTO

1. Programa de auditorias

Gerencia General en conjunto con la alta dirección, elaborarán un cronograma tentativo anual de auditorías, con una frecuencia no menor a 2 auditorías internas al año, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Complejidad del proceso productivo
- Desarrollo de los Indicadores de calidad
- Cumplimiento de Objetivos de calidad.
- Número de cláusulas a auditar

Este cronograma será revisado, modificado y actualizado por la alta dirección de acuerdo a las necesidades de la joyería.

2. Actividades previas a la auditoria

Determinación de auditor líder

La alta dirección en conjunto con el gerente general, definirán el auditor líder y el grupo auditor, para llevar a cabo la auditoría interna planificada.

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	JHV.AI.9.2.1.P19
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	142

Criterios para definir al Auditor Líder:

Los criterios que se tomarán en cuenta para definir al Auditor Líder serán:

- Conocimiento de la norma ISO 9001 vigente.
- Buenas relaciones humanas y coordinación con grupos de trabajo.
- Aptitudes personales como no conflictivo, responsable, objetivo y analítico.
- Haber participado por lo menos en 4 auditorías internas de calidad.
- Haber participado por lo menos en 1 auditorías como jefe de grupo.

La función del auditor líder:

- Coordinar el programa de Auditoría.
- Coordinar las actividades para ejecución del plan de Auditoría.
- Servir de facilitador para la ejecución de la Auditoría.
- Es el responsable del desarrollo, ejecución y reporte de la Auditoría de Calidad.

Elaboración del plan de auditoría

El auditor líder en conjunto, elaborará el plan de auditoría, con fechas de ejecución, número de auditores, cláusulas a auditar, horarios, el formato de elaboración es libre, pero debe incluir la siguiente información:

PUNTOS QUE DEBE INCLUIR	
GRUPO DE AUDITORES Cada grupo debe estar conformado mínimo por 2 personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de grupo. • Colaboradores.
ÁREAS AUDITADAS Enumera tanto las actividades, como los procesos en el orden a ser auditados.	<ul style="list-style-type: none"> • Secciones auditar – Todos los procesos de la organización.
FECHA Y HORA	<ul style="list-style-type: none"> • Día y hora de auditoría para cada departamento.
CLÁUSULAS	<ul style="list-style-type: none"> • Cláusulas de la Norma técnica ISO 9001 vigente, a ser evaluadas.
AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Listado del personal.

El plan de Auditoría deberá incluir la reunión de apertura y la reunión de cierre de la Auditoría. Este plan de auditoría será enviado oportunamente a la alta dirección, para que a su vez le distribuya a los responsables de las áreas que serán auditados.

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	JHV.AI.9.2.1.P19
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	143

3. Actividades durante la ejecución de las auditorías de calidad

Reunión de apertura

El Auditor Líder, conducirá la reunión de apertura, en la que abordara como los siguientes temas:

- Objetivo de la auditoría
- Alcance de la auditoría
- Confirmará el programa de auditoría
- Absolverá cualquier duda de los auditados.

Las áreas auditadas:

Deben estar dispuestos a colaborar en el proceso auditable. Proporcionar evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Entrevistas a los auditados.

Según el programa de auditoría, los auditores realizarán entrevistas a los auditados, solicitando evidencias del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 vigente, sobre el cumplimiento de los procedimientos, instructivos y registros que lleva el área y que tiene coherencia con las cláusulas aplicables.

Nota: De los hallazgos de auditoría sean conformidades, no conformidades y observaciones, se registrará en el formato JVH.AC.10.P20 Acciones correctivas y productos no conformes.

Definición de una no-conformidad.

Los Auditores, durante la ejecución de la Auditoría, realizan las anotaciones de las desviaciones encontradas referente a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, tomando datos de evidencias objetivas de dicha desviación y en reunión conjunta del equipo auditor y el Auditor Líder se definirá si esta desviación constituye o no una No-conformidad.

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	JHV.AI.9.2.1.P19
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	144

Reunión de cierre

El Auditor Líder conducirá la reunión de cierre, en la que abordará como mínimo los siguientes temas:

- Presentará un pre-informe del número de observaciones y no-conformidades encontradas en las distintas áreas.
- Realizará los comentarios de las debilidades y fortalezas del Sistema de Gestión de Calidad.
- Absolverá cualquier duda de los auditados.

4. Reporte de auditoría interna de calidad

Una vez concluida con la revisión se emitirá el informe de Auditoría Interna respectivo, los destinatarios finales serán el gerente general, alta dirección, el cual puede ser enviado vía correo electrónico.

5. Actividades de control y seguimiento de las auditorías de calidad

Se deben realizar las siguientes actividades.

La alta dirección, deberá asegurar que se informe al responsable del área auditada del no-conforme encontrado durante la Auditoría y confirmará que:

- El incumplimiento al requisito de la Norma ISO 9001 vigente.
- El detalle del hallazgo en el departamento auditado.
- El responsable de área analicé las causas raíz del apareamiento de la no-conformidad.
- El responsable del área definió las acciones correctivas a tomar, para evitar la recurrencia de la no-conformidad.
- Se estableció una fecha límite de cumplimiento.
- Se registra en el formato JHV.NC.F09.P19 NO CONFORMIDADES.

Actividades de verificación de eficacia

El auditor líder y la alta dirección, después de la fecha de cierre de compromisos de los no conformes, se realizará la verificación de la eficacia de las auditorías internas mediante un seguimiento de verificación de cumplimiento e implantación de la acción correctiva, confirmando si las actividades propuestas se han ejecutado y si las acciones correctivas fueron

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	<i>JHV.AI.9.2.1.P19</i>
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	145

eficaces, obteniendo evidencias objetivas, de que no se han presentado nuevas no conformidades.

6. Plan de acciones correctivas

Una vez que la organización ha concluido la auditoria y para el caso puntual de encontrarse con hallazgo no conformes al Sistema de Gestión de Calidad, empezará con la labor de buscar las alternativas para eliminar dichos compromisos. Para lo cual ejecutará un plan de acción correctiva el cual debe ser coherente a los hallazgos encontrados y sobre todo que cumpla con los requisitos planteados en la norma.

8. ANEXOS

Reporte de no conformidades con su registro

JHV.NC.F09.P19

Productos no conformes con su registro

JHV.CPNC.8.7.P17

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	146

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	147

CONTENIDO

- 1 OBJETO**
- 2 ALCANCE**
- 3 DEFINICIONES**
- 4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 5 IDENTIFICACIÓN**
- 6 REFERENCIA**
- 7 PROCEDIMIENTO**
- 8 ANEXOS**

ELABORADO
ADMINISTRACIÓN

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	148

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la información documentada que involucra a los departamentos que forman parte del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Abarca todos los documentos que se generen dentro del Sistema de Gestión de Calidad,

3. DEFINICIONES

ISO 9001: Organización Internacional de Normalización - Modelo para la Gestión de Calidad en una organización.

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

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar el procedimiento corresponde a la alta dirección, la revisión por el representante de la dirección y aprobación por el gerente general.

La responsabilidad de cumplir con el presente procedimiento es de todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.

5. IDENTIFICACIÓN

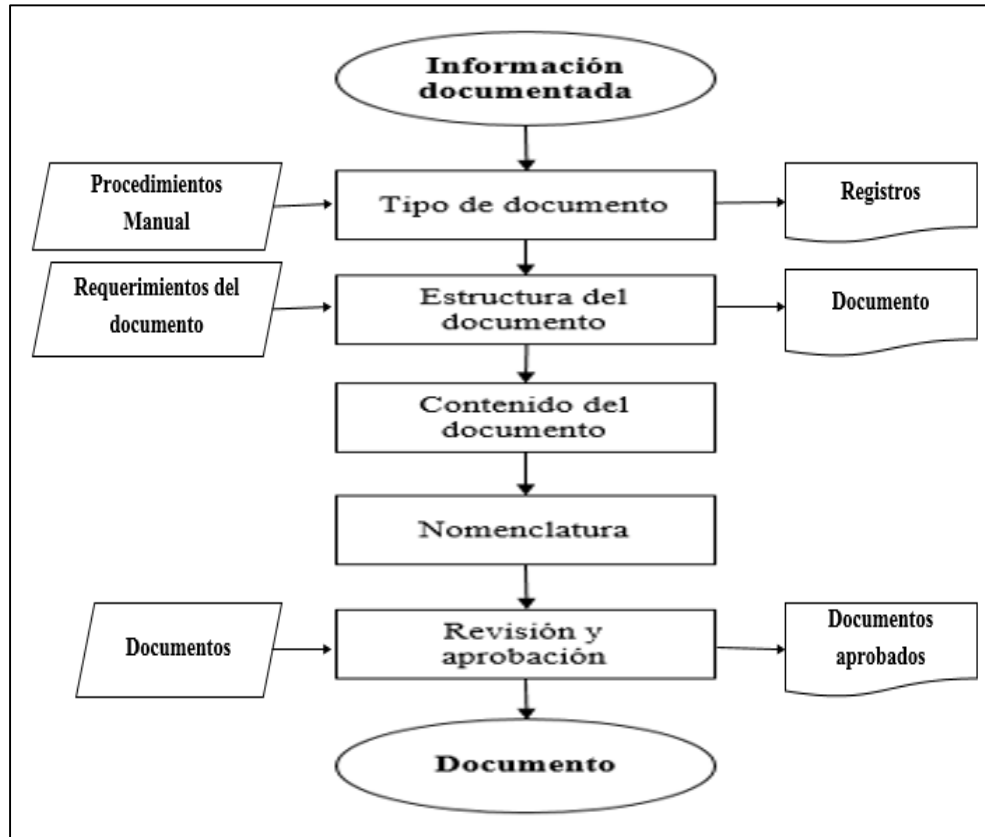
El presente documento se identifica con el código *JHV.IF.4.4.2.P07*, y su nombre es “PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA”.

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	149

7. PROCEDIMIENTO



Tipos de documentos que se generan.

- a) Manuales (Calidad, Proceso y Funciones)
- b) Procedimientos.
- c) Instructivos.
- d) Fichas Técnicas, Formatos.

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	150

Estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad.

Manual de Calidad	Describe el Sistema de Calidad de acuerdo con las políticas y los objetivos establecidos en ISO 9001.
Procesos	Describe la interacción de los procesos del SGC, y los indicadores en cada uno de los mismos,
Procedimiento de roles y responsabilidades	Describe los roles y responsabilidades del personal de la joyería Hidalgo Vázquez.
Procedimientos	Descripción de actividades.
Instructivos	La forma para desempeñar las actividades.
Formatos, registros	Documentos de trabajo.

Contenido de procedimientos e instructivos:

<i>PROCEDIMIENTOS</i>	<i>INSTRUCTIVOS</i>
CONTENIDO	CONTENIDO
1. Objeto 2. Alcance. 3. Definiciones. 4. Responsabilidad y autoridad. 5. Identificación. 6. Referencias. 7. Procedimiento. 8. Anexo.	1. Objeto. 2. Alcance. 3. Identificación. 4. Instructivo. 5. Anexos.

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	151

Nomenclatura de documentos generados en la joyería Hidalgo Vázquez

En C.A. Ecuatoriana de Cerámica los documentos que se generan en su Sistema de Calidad ISO 9001, son Manuales, Procedimientos e Instructivos.

MANUAL

Código **JHV.XX.##.**

JHV: JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

XX: MP= Manual de Procesos, MGC =Manual de Gestión de Calidad.

##: Número

PROCEDIMIENTOS

Código **JHV.XX.YY.P##**

EC: JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

XX: (Departamento, Áreas) GC=Gestión de Calidad, A= Adquisiciones, ID=Investigación y Desarrollo, P=Producción,. S=Seguridad.

YY: Cláusula de la Norma.

P##: Número de Procedimiento del departamento

INSTRUCTIVOS

Código **JHV.XX.YY.I##**

EC: JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ.

XX: (Departamento, Áreas) GC=Gestión de Calidad, A= Adquisiciones, ID=Investigación y Desarrollo, P=Producción,. S=Seguridad.

YY: Cláusula de la Norma.

I##: Número de Instructivo del departamento

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	152

FORMATOS
Código JHV.XX.YY.F##.P##

EC: JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ.

XX: (Departamento, Áreas) GC=Gestión de Calidad, A= Adquisiciones, ID=Investigación y Desarrollo, P=Producción, S=Seguridad.

YY: Cláusula de la Norma

F##: Número de Formato

I## o P##: Referencia al Instructivo o procedimiento según corresponde el formato.

Revisión y aprobación de documentos.

Cada área serán los responsables de revisar los documentos. Las aprobaciones de los documentos estarán a cargo del gerente general, representante de la dirección y Producción, según sea el caso.

Gerencia general

- Manual de Gestión de Calidad
- Manual de Procesos.
- Manual de roles y responsabilidades.

Representante de la dirección

- Procedimiento de información documentada.
- Procedimiento para auditorías Internas.
- Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente
- Procedimiento para acciones correctivas.
- Procedimiento de Identificación y trazabilidad.
- Procedimiento de calibración de equipos
- Procedimiento de generación de nuevos productos
- Procedimiento control de productos no conformes

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	153

Producción

- Procedimiento anillo por medio de laminación.
- Procedimiento manufactura en cera
- Procedimiento para fundición de oro.
- Procedimiento para grabado de anillos.
- Procedimiento para joyas de cera yeso

Documentos a controlar y su distribución.

- Manual de Calidad, Manual de Procesos y Manual de roles y responsabilidades.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Formatos.

Lista maestra de distribución de documentos

La joyería Hidalgo Vázquez ha definido la siguiente lista maestra de distribución de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad:

Clausula	Nombre del documento	Código	Área de utilización
4	Manual de gestión de calidad	JHV.MGC.PO1	Gerencia Alta dirección
5.3	Procedimiento de roles y responsabilidades	JHV.MRR.5.3P01	Gerencia Alta dirección Producción Administración
7.1.5	Procedimiento de calibración de equipos	JHV.PCE.7.1.5.P05	Alta dirección Administración
7.5.2	Procedimiento de información documentada	JHV.IF.7.5.1.P17	Gerencia Alta dirección Administración
8.2.4	Procedimiento de generación de nuevos productos	JHV.GNP.8.2.4.P10	Alta dirección Administración

PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO:	JHV.IF.4.4.2.P07
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	154

8.5.2	Procedimiento de Identificación y trazabilidad	JHV.PIT.8.5.2.P16	Alta dirección Administración
8.7	Procedimiento control de productos no conformes	JHV.CPNC.8.7.P17	Alta dirección Administración
9.2.1	Procedimiento para auditorías Internas.	JHV.AI.9.2.1.P19	Alta dirección Administración
9.2.1	Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente	JHV.PESC.9.1.2.P03	Alta dirección Administración
	Procedimiento de joyas en cera/yeso	JHV.PJCY.P08	Producción
	Procedimiento de manufactura en cera	JHV.PMC.P09	Producción
	Procedimiento anillo por medio de laminación	JHV.AML.P11	Producción
	Procedimiento de centrifugado	JHV.PC.P12	Producción
	Procedimiento de fundición de oro	JHV.PFO.P13	Producción
	Procedimiento grabado de anillos	JHV.PGA.P15	Producción

*Anexo F PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS E
INSTRUCTIVOS*

PROCEDIMIENTO DE JOYAS EN CERA/YESO	CÓDIGO:	<i>JHV.PJCY.P08</i>
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	156

PROCEDIMIENTO DE JOYAS EN CERA/YESO

PROCEDIMIENTO DE JOYAS EN CERA/YESO	CÓDIGO:	JHV.PJCY.P08
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	157

CONTENIDO

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

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO DE JOYAS EN CERA/YESO	CÓDIGO:	JHV.PJCY.P08
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	158

1. OBJETO

- Asegurar que el proceso de joyas en cera y yeso de revestimiento sea eficaz y el adecuado según las necesidades y requisitos de los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la manufactura en cera hasta la fundición de joyas y está dirigido a la o las personas que laboran en el área de producción.

3. DEFINICIONES

- **PRODUCTO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **CERA/YESO:** Llevar a cabo esta actividad para el cumplimiento de un requisito. Proceso en el que consiste en calentar la cera y colocar en la base. Para posteriormente pasar al cilindro con yeso.
- **DEFECTO:** No conformidad, incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **EFICIENCIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de o los implicados del área de producción, la revisión será por parte del área de compra/venta y aprobación será por parte del área de producción.

Las áreas responsables del control, inspección y liberación son las siguientes:

Materias primas: Compra-Venta, Producción,
Producto terminado: Producción, Compra-Venta.

5. IDENTIFICACIÓN

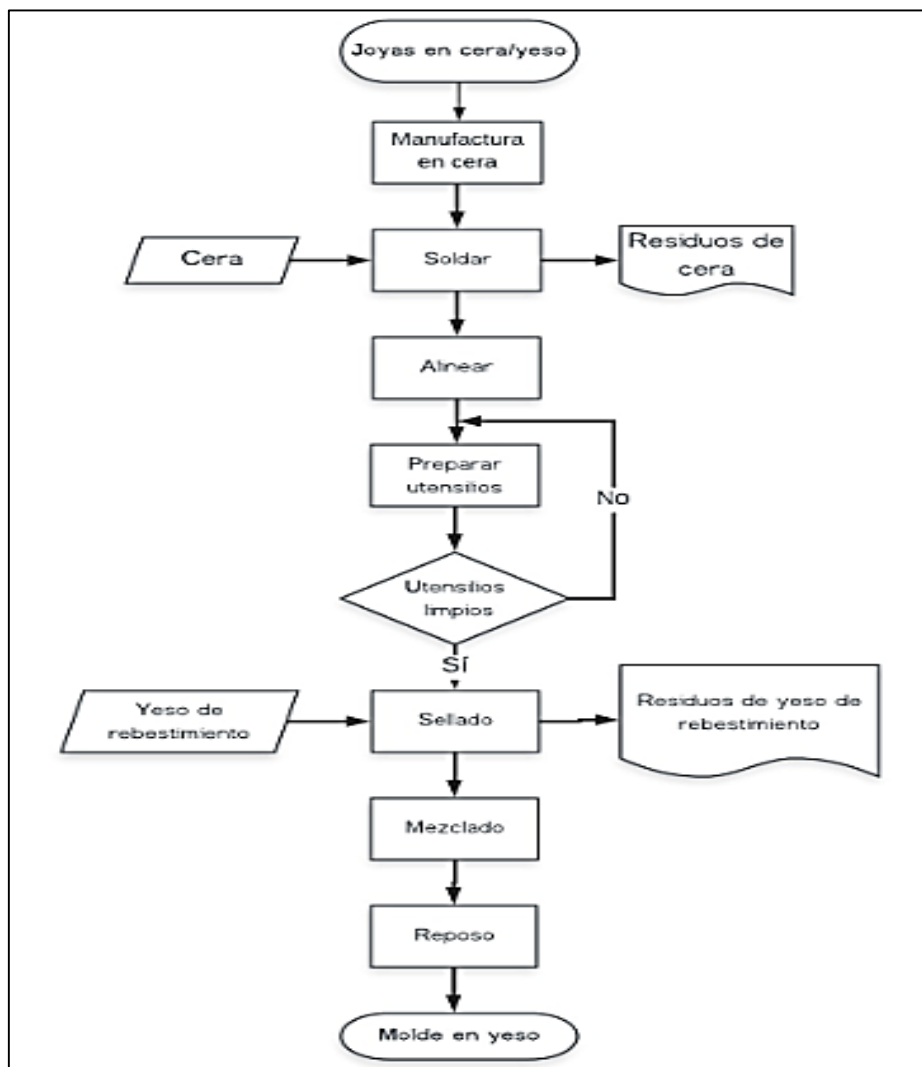
El Procedimiento se identifica con código **JHV.PJCY.P08**, y su nombre es **“PROCEDIMIENTO DE JOYAS EN CERA/YESO”**

PROCEDIMIENTO DE JOYAS EN CERA/YESO	CÓDIGO:	JHV.PJCY.P08
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	159

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

7. PROCEDIMIENTO



INSTRUCTIVO DE JOYAS EN CERA/YESO	CÓDIGO:	JHV.IJVY.I07.P08
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	161

INSTRUCTIVO DE JOYAS EN CERA/YESO

INSTRUCTIVO DE JOYAS EN CERA/YESO	CÓDIGO:	JHV.IJVVY.I07.P08
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	162

CONTENIDO

1 OBJETO

2 ALCANCE

3 IDENTIFICACIÓN

4 INSTRUCTIVO

5 ANEXOS

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

INSTRUCTIVO DE JOYAS EN CERA/YESO	CÓDIGO:	JHV.IJVV.I07.P08
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	163

OBJETO

Controlar el proceso joyas en cera/yeso.

ALCANCE

Abarca desde la manufactura en cera hasta la obtención de un molde en yeso.

IDENTIFICACIÓN

El instructivo se identifica con código JHV.IGA.I06.P15, y su nombre es “INSTRUCTIVO GRABADO DE ANILLOS“

INSTRUCTIVO**Manufactura en cera**

Nos guiaremos en el procedimiento de manufactura en cera codificado así; JHV.PMC.P09

Soldar

Con el caudín y cera se arma el árbol en la base de caucho. La base de cada joya será de un cm como máximo.

Alinear

La base de caucho se colocara el cilindro de acero inoxidable (5cm de diámetro por 6cm de alto), se alinea cilindro, se calienta el perfil del cilindro con el fuelle para sellar el conjunto.

Preparar utensilios

Preparar gotero, cuchara y se prepara el yeso de revestimiento.

Sellado

Se coloca de 6 a 7 cucharadas de yeso de revestimiento de oro dentro del cilindro.

INSTRUCTIVO DE JOYAS EN CERA/YESO	CÓDIGO:	JHV.IJVY.I07.P08
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	164

Mezclado

Se utiliza el vibrador para mezclar los componentes hasta que dicha mezcla sea homogénea. Dar golpes a los lados para evitar burbujas dentro del cilindro.

Reposo

Dejar en reposo dentro de 12 a 15 horas para que seque los componentes.

ANEXOS

SN

PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	<i>JHV.PFO.P13</i>
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	165

PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO

PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	JHV.PFO.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	166

CONTENIDO

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

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	JHV.PFO.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	167

1. OBJETO

- Asegurar que el proceso de fundición del oro sea el adecuado para sus posteriores transformaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a la o las personas que laboran en el proceso de fundición del oro.

3. DEFINICIONES

- **PRODUCTO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **FUNDICIÓN:** Llevar a cabo esta actividad para el cumplimiento de un requisito. (Proceso en el que consiste en calentar el metal y verter en un molde.)
- **DEFECTO:** No conformidad, incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de o los implicados en fundir el metal, la revisión y aprobación por parte del Representante de la Dirección.

Las áreas responsables del control, inspección y liberación de no conformidades son las siguientes:

Materias primas: Compra-Venta, Producción,

Producto en proceso: Producción.

Producto terminado: Producción, Compra-Venta.

5. IDENTIFICACIÓN

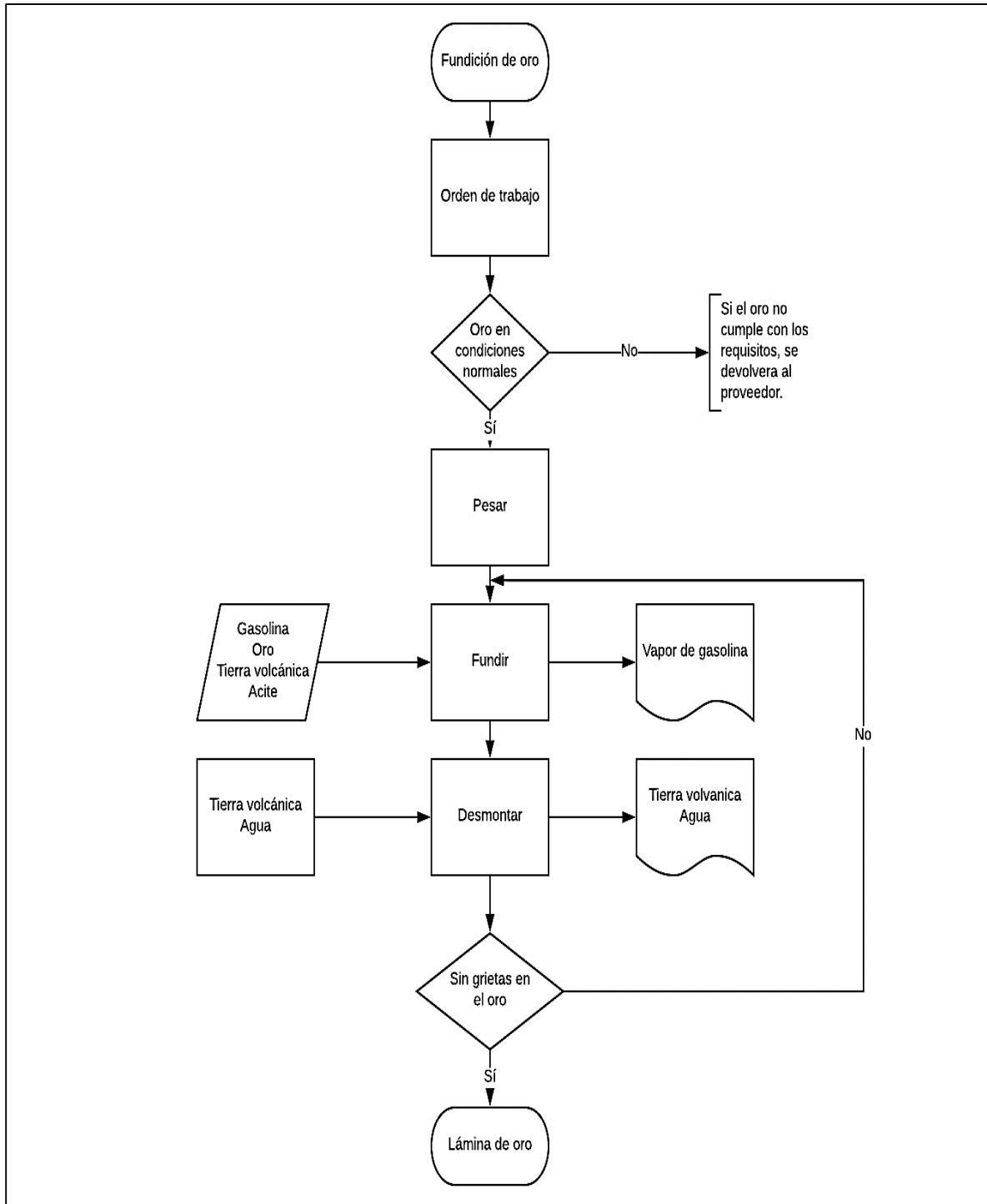
El Procedimiento se identifica con código **JHV.PFO.P13**, y su nombre es **“PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO”**

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	JHV.PFO.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	168

7.PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	JHV.PFO.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	169

Orden de trabajo

Una vez que el cliente haya solicitado una joya, la orden de trabajo se entregara al equipo de producción. (Formato de Orden de trabajo JHV.OT.F01.P13)

Control de calidad del oro

El departamento de producción realizara un control de calidad del oro por medio de una prueba con ácido nítrico y sal en grano.

Pesar

Con una balanza digital de máximo 3 dígitos, pesar el oro necesario para realizar la joya para lo cual no basamos en el procedimiento **JHV.CCO.F02.P13 Formato de cálculo cera oro**

Fundir

Colocar el oro en el crisol y proceder a fundir.

Desmontar

En un recipiente metálico relleno de tierra volcánica o arena negra más aceite, colocar el oro fundido y retirar la barra de oro.

Control de calidad

Al desmontar del recipiente metálico verificar si la lámina de oro fundida no tiene exceso de burbujas o grietas, si es así se fundirá nuevamente.

8. ANEXOS

- ANEXO 1. Formato de cálculo de cera en oro JHV.CCO.F02.P13
- ANEXO 2. Formato de orden de trabajo JHV.OT.F01.P13

INSTRUCTIVO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	JHV.IFO.I04.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	170

I INSTRUCTIVO DE FUNDICIÓN DE ORO

INSTRUCTIVO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	JHV.IFO.I04.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	171

CONTENIDO

OBJETO

ALCANCE

IDENTIFICACIÓN

INSTRUCTIVO

ANEXOS

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

INSTRUCTIVO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	JHV.IFO.I04.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	172

OBJETO

Controlar el proceso de fundición de oro.

ALCANCE

Abarca desde una orden de trabajo hasta obtener una lámina de oro.

IDENTIFICACIÓN

El instructivo se identifica con código JHV.IFO.I04.P13, y su nombre es “INSTRUCTIVO DE FUNDICIÓN DE ORO”

INSTRUCTIVO**Orden de trabajo**

Una vez que el cliente haya solicitado una joya, la orden de trabajo se entregara al equipo de producción.

Control de calidad del oro

Producción realizara un control de calidad del oro por medio de una prueba con ácido nítrico y sal en grano.

Pesar

Con una balanza digital de máximo 3 dígitos, pesar el oro necesario para realizar la joya para lo cual no basamos en el procedimiento **JHV.CCO.F02.P13 Formato de cálculo cera oro**

Fundir

Colocar el oro en el crisol y proceder a fundir.

INSTRUCTIVO DE FUNDICIÓN DE ORO	CÓDIGO:	JHV.IFO.I04.P13
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	173

Desmontar

En un recipiente metálico relleno de tierra volcánica o arena negra más aceite, colocar el oro fundido y retirar la barra de oro.

Control de calidad

Al desmontar del recipiente metálico verificar si la lámina de oro fundida no tiene exceso de burbujas o grietas, si es así se fundirá nuevamente.

8. ANEXOS

ANEXO 1. Formato de cálculo de cera en oro JHV.CCO.F02.P13

ANEXO 2 Formato de orden de trabajo JHV.OT.F01.P13

PROCEDIMIENTO GRABADO DE ANILLOS	CÓDIGO:	<i>JHV.PGA.P15</i>
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	174

PROCEDIMIENTO GRABADO DE ANILLOS

PROCEDIMIENTO GRABADO DE ANILLOS	CÓDIGO:	JHV.PGA.P15
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	175

CONTENIDO

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

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO GRABADO DE ANILLOS	CÓDIGO:	JHV.PGA.P15
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	176

1. OBJETO

- Asegurar que el proceso de grabado de anillos sea el adecuado según las necesidades de los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a la o las personas que laboran en el proceso de grabado de anillos.

3. DEFINICIONES

- **PRODUCTO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **GRABADO DE ANILLOS:** Llevar a cabo esta actividad consiste en colocar el anillo y sujetarlo bien en el grabador de anillos y grabar según pedido del cliente.
- **DEFECTO:** No conformidad, incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de o los implicados en grabar anillos, la revisión y aprobación será por parte del área de producción.

Las áreas responsables del control, inspección y liberación son las siguientes:

Materias primas: Compra-Venta, Producción,
Producto terminado: Producción, Compra-Venta.

5. IDENTIFICACIÓN

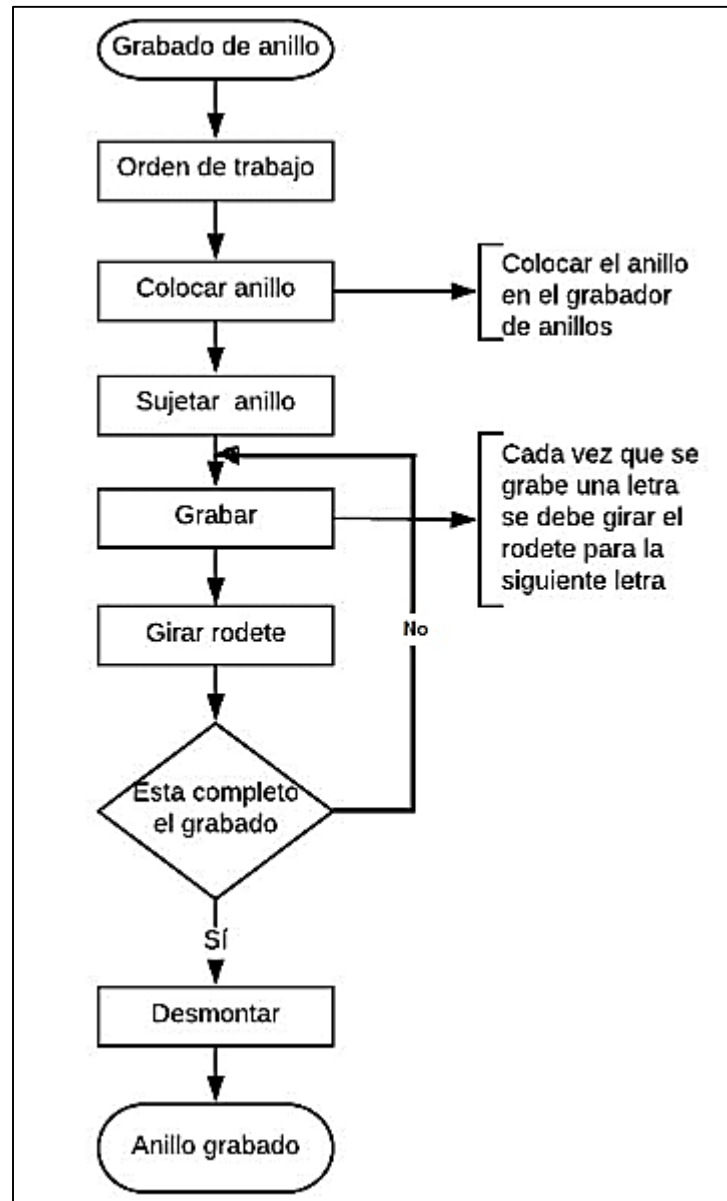
El Procedimiento se identifica con código **JHV.PGA.P15**, y su nombre es **“PROCEDIMIENTO GRADO DE ANILLOS”**

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO GRABADO DE ANILLOS	CÓDIGO:	JHV.PGA.P15
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	177

7. PROCEDIMIENTO



Orden de trabajo

Una vez que el cliente haya solicitado grabar un anillo, la orden de trabajo se entregara al equipo de producción. (JHV.OT.F01.P13 formato de orden de trabajo)

PROCEDIMIENTO GRABADO DE ANILLOS	CÓDIGO:	JHV.PGA.P15
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	178

Colocar anillo

El anillo se coloca en el grabador de anillos.

Sujetar anillo

Al estar colocado el anillo en el grabador se debe sujetar bien en el grabador de anillos.

Grabar

Con el puntero del grabador de anillos se pasa cada letra hasta acabar el grabado.

Girar rodete

En cada letra que se grave debe girar el rodete para así seguir con la siguiente letra.

Desmontar

Al tener terminado el grabado se afloja el anillo del grabador y se pasa entregar el anillo.

8. ANEXOS

ANEXO 1 Formato orden de trabajo

JHV.OT.F01.P13

INSTRUCTIVO GRABADO DE ANILLOS	CÓDIGO:	JHV.IGA.I06.P15
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	179

INSTRUCTIVO GRABADO DE ANILLOS

INSTRUCTIVO GRABADO DE ANILLOS	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	180

CONTENIDO

OBJETO

ALCANCE

IDENTIFICACIÓN

INSTRUCTIVO

ANEXOS

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

INSTRUCTIVO GRABADO DE ANILLOS	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	181

OBJETO

Controlar el proceso de grabado de anillos.

ALCANCE

Abarca desde una orden de trabajo hasta obtener un grabado de un anillo.

IDENTIFICACIÓN

El instructivo se identifica con código JHV.IGA.I06.P15, y su nombre es “INSTRUCTIVO GRABADO DE ANILLOS“

INSTRUCTIVO**Orden de trabajo**

Una vez que el cliente haya solicitado grabar un anillo, la orden de trabajo se entregara al equipo de producción y se identificara que se tiene que grabar.

Colocar anillo

El anillo se coloca en el grabador de anillos.

Sujetar anillo

Al estar colocado el anillo en el grabador se debe sujetar bien en el grabador de anillos.

Grabar

Con el puntero del grabador de anillos se pasa cada letra hasta acabar el grabado.

Girar rodete

En cada letra que se grabe debe girar el rodete para así seguir con la siguiente letra.

Desmontar

Al tener terminado el grabado, se afloja el anillo del grabador y se pasa entregar el anillo.

ANEXOS

ANEXO 1 Formato de orden de trabajo JHV.OT.F01.P13

PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	CÓDIGO:	JHV.GNP.8.2.4.P10
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	182

PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS

PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	CÓDIGO:	JHV.GNP.8.2.4.P10
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	183

CONTENIDO

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

ELABORADO
PRODUCCIÓN

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	CÓDIGO:	JHV.GNP.8.2.4.P10
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	184

1. OBJETO

- Definir las diferentes etapas de diseño y desarrollo que se siguen para generar un nuevo producto en la joyería Hidalgo Vázquez.

2. ALCANCE

Abarcará la metodología a ejecutar y los documentos que se generen en las diferentes etapas (planificación, revisión, verificación y validación) del nuevo producto, culminando con la aceptación o rechazo escrito por parte de la Alta Dirección.

3. DEFINICIONES

- Proceso:** La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas.
- Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.
- Innovación:** Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor
- Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos
- Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este procedimiento elabora todo el personal de la joyería, revisa conjuntamente con la alta dirección y producción.

La autoridad para hacer cumplir el presente procedimiento es la alta dirección

5. IDENTIFICACIÓN

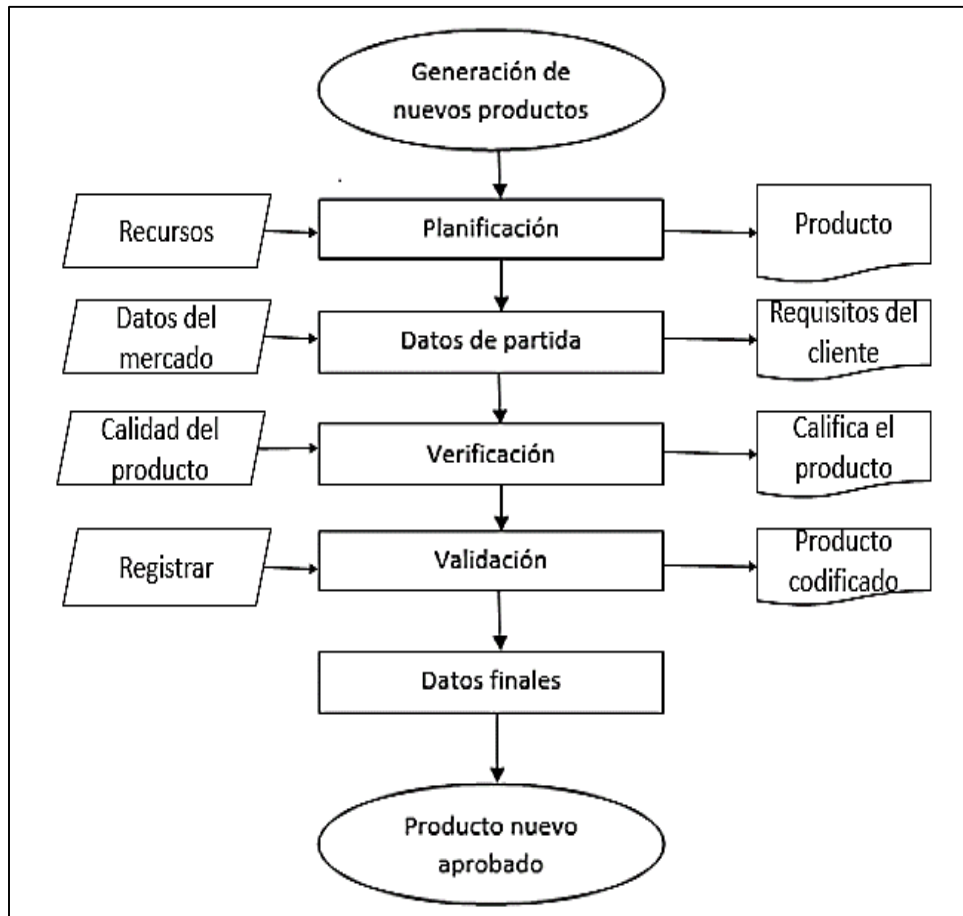
Este documento se identifica con el código JHV.GNP.8.2.4.P10, y se denomina “PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS”.

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	CÓDIGO:	JHV.GNP.8.2.4.P10
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	185

7. PROCEDIMIENTO



Planificación del desarrollo

La revisión de la factibilidad del producto será ejecutada por la alta dirección e implicará que este producto pueda ser fabricado en producción y que la joyería cuente con recursos necesarios

Datos de partida

Los datos de partida para nuevos productos serán generados de acuerdo a las siguientes referencias:

PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	CÓDIGO:	JHV.GNP.8.2.4.P10
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	186

- Tendencias de mercado
- Muestras físicas
- Catálogos
- Análisis de la competencia
- Identificación
- Fecha
- Color
- Aspecto
- Observaciones

Verificación del desarrollo

Producción decide ejecutar las nuevas variantes, para que las mejores opciones se envíen para la evaluación final.

Validación del nuevo producto

Una vez realizada, se dará validación en el formato realizan *JHV.VNP.F03.P10*

Datos finales del nuevo producto:

Los datos del nuevo producto son los siguientes

- Características dimensionales
- Curvatura.
- Resistencia a la abrasión
- Resistencia a las manchas
- Agrietamiento

8. ANEXOS

Validación de productos nuevos en el formato *JHV.VNP.F03.P10*

PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA	CÓDIGO:	JHV.PMC.P09
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	187

PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA

PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	188

CONTENIDO

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

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	189

1. OBJETO

- Asegurar que el proceso de elaboración de joyas en cera sea eficaz y el adecuado según las necesidades y requisitos de los clientes desde el punto en que el cliente confirme su joya.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a la o las personas que laboran en el proceso de elaboración de joyas nuevas en cera.

3. DEFINICIONES

- **PRODUCTO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **MANUFACTURA EN CERA:** Llevar a cabo esta actividad consiste en obtener la cera y transformarla en una joya según las necesidades de los clientes.
- **DEFECTO:** No conformidad, incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **EFICIENCIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de o los implicados en elaborar joyas en cera, la revisión será por parte del área de compra/venta y aprobación será por parte del área de producción.

Las áreas responsables del control, inspección y liberación son las siguientes:

Materias primas: Compra-Venta, Producción,
Producto terminado: Producción, Compra-Venta.

5. IDENTIFICACIÓN

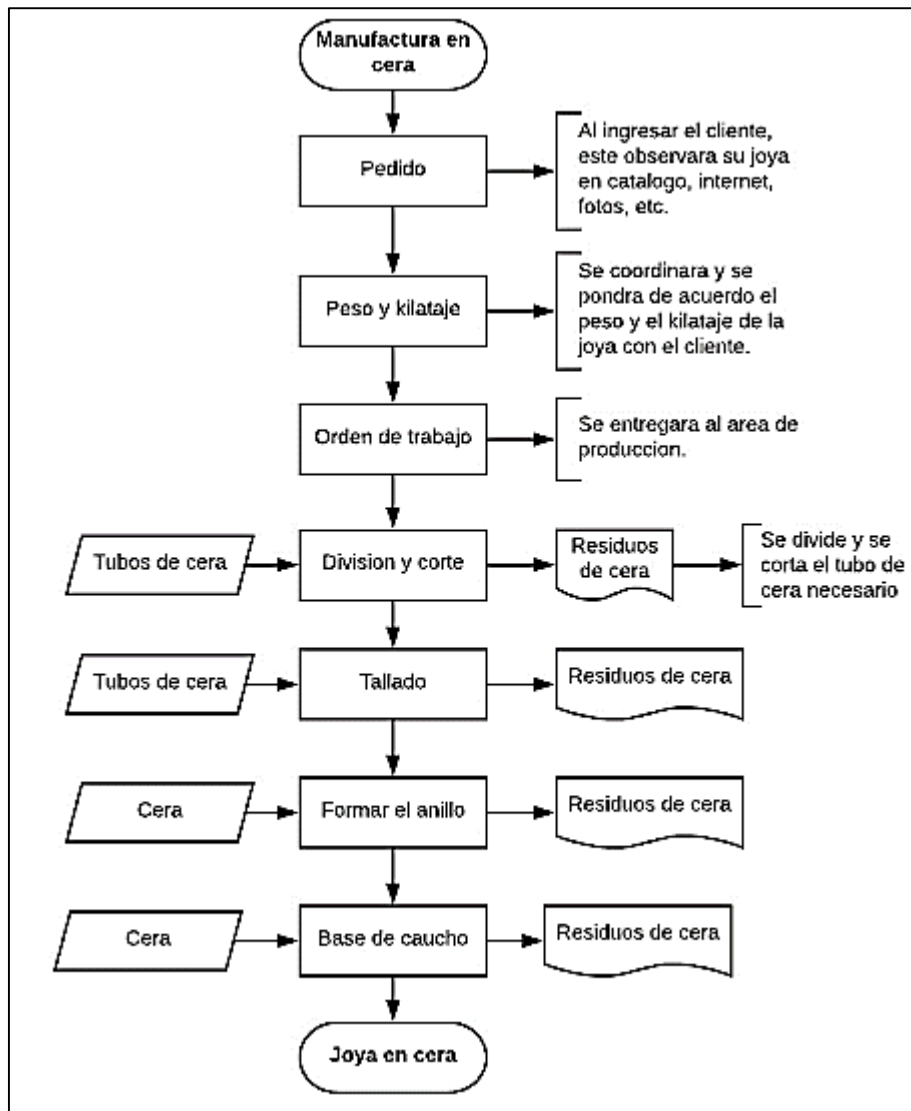
El Procedimiento se identifica con código **JHV.PMC.P09**, y su nombre es **“PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA”**

PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	190

6. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

7. PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO DE MANUFACTURA EN CERA	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	191

Pedido

Al ingresar el cliente, se le otorgara si es necesario catálogos, internet, fotos etc. Para visualizar la joya a fabricar.

Peso y quilates de oro

Se coordinara y se pondrá de acuerdo con el cliente el peso y los quilates de la joya.

Orden de trabajo

La orden de trabajo se la entregara al área de producción para su pronta fabricación. JHV.OT.F01 formato de orden

División y corte

Se solicita el tubo de cera, se divide según el tamaño de la joya para enseguida cortar.

Tallado

Se precisa la cera (a escuadra, al diámetro deseado) utilizando el tallo.

Formar anillo

Con ayuda de limas, asegurar que se forme la joya hasta tener sus medidas requeridas.

Base de caucho

Una vez obtenido la joya en cera, se insertara en la base de caucho para su posterior proceso de fundición. Este deberá estar bien firme. JHV.PFO.P13 Procedimiento de Fundición de Oro

8. ANEXOS

ANEXO 1	Formato orden de trabajo	JHV.OT.F01
ANEXO 2	Proceso de fundición de oro	JHV.PFO.P13

PROCEDIMIENTO ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	192

**PROCEDIMIENTO ANILLO POR
MEDIO DE LAMINACIÓN**

PROCEDIMIENTO ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	193

CONTENIDO

1 OBJETO

2 ALCANCE

3 DEFINICIONES

4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5 IDENTIFICACIÓN

6 REFERENCIA

7 PROCEDIMIENTO

8 ANEXOS

ELABORADO
Cristian Colcha

REVISADO
ALTA DIRECCIÓN

APROBADO
GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	194

1 OBJETO

Asegurar que el proceso de laminación de oro sea realizado adecuadamente para su posterior transformación que es elaborar el anillo.

2 ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a la o las personas que laboran en el proceso de fundición del oro, laminación.

3 DEFINICIONES

Producto: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Laminación: Estirado o laminado, técnica que sirve para modificar la forma del oro que vamos a utilizar en la confección de anillos, logrando los anchos y gruesos apropiados para el desarrollo del trabajo.

Laminador: Maquina manual que constituye de dos cilindros aplanadores y media caña con manivelas de ajuste.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida por el cliente en la orden de trabajo, generalmente implícita u obligatoria.

Defecto: No conformidad de los requisitos establecidos en el procesos de laminación y al cliente.

4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de o los implicados en fundir el oro, laminación del oro y elaboración de anillos. La revisión y aprobación será por parte del Representante de la Dirección.

Las áreas responsables del control, inspección y liberación de no conformidades son las siguientes:

Materias primas: Compra-Venta, Producción,

PROCEDIMIENTO ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	195

Producto en proceso: Producción.

Producto terminado: Producción, Compra-Venta.

5 IDENTIFICACIÓN

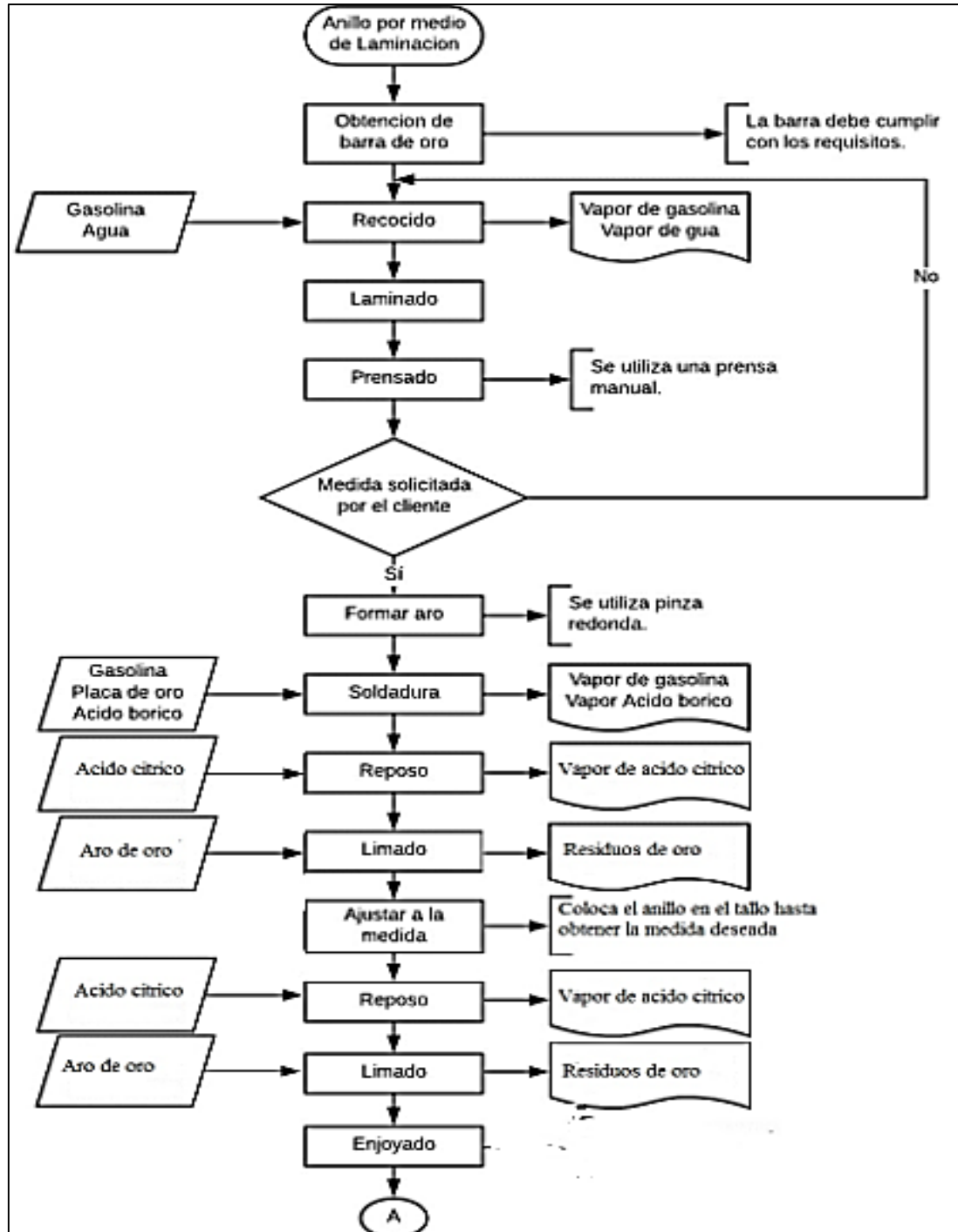
El Procedimiento se identifica con código JHV.AML.P11, y su nombre es “ANILLOS POR MEDIO DE LAMINACIÓN”

6 REFERENCIAS

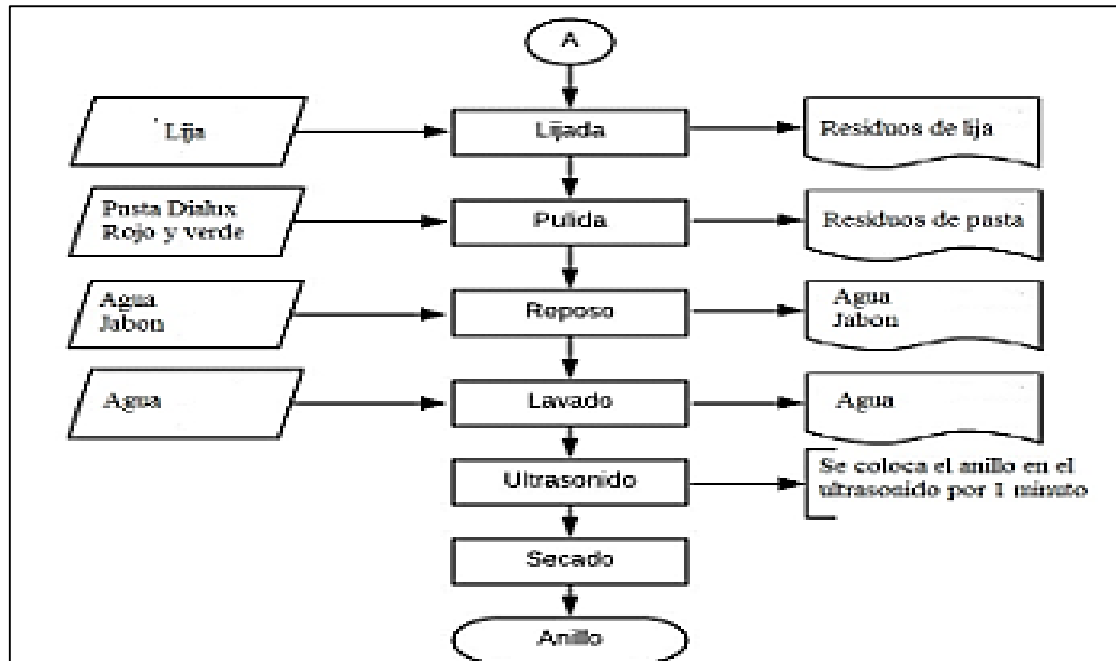
- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos vigente.
- Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario vigente

PROCEDIMIENTO ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	196

7 PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	197



Obtención de la barra de oro

Con la orden de trabajo (JHV.OT.F01.P13) ya proceso se solicitara la barra de oro al personal de compra y ventas. Si la barra es demasiada larga se procederá a cortar. Nota: Para este paso se utilizara el tallo y el calibrador para obtener la medida del anillo.

Recocido

Recocer con el fuelle la barra de oro hasta llegar al rojo vivo y enfriarlo en agua.

Nota: El recocido se repetirá hasta obtener las medidas necesarias.

Laminado

Colocar barra de oro en el laminador. Con la manivela de presión se regulara en cuarto de vuelta.

PROCEDIMIENTO ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	198

Prensado

La prensa manual se utilizara si el caso amerita. La prensa sirve para aplanar la curvatura que forma el laminador.

Formar aro

Con las medidas de largo, ancho y espesor se formara el anillo (aro) con la ayuda de una pinza redonda.

Soldadura

Los extremos de anillo se sueldan utilizando el fuelle, placa de oro y ácido bórico.

Reposo

El anillo soldado se sumerge en ácido cítrico alrededor de 5 minutos.

Limado

Se lima los excesos de suelda en el anillo.

Ajustar a la medida

Se coloca el anillo en el tallo hasta obtener la medida solicitada en la orden de trabajo.

Reposo

El anillo soldado se sumerge en ácido cítrico alrededor de 5 minutos.

Limado

Se lima los lados del anillo.

PROCEDIMIENTO ANILLO POR MEDIO DE LAMINACIÓN	CÓDIGO:	JHV.AML.P11
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	199

Enjoyado

Si la orden de trabajo ha solicitado joyas en el anillo de procederá con la colocación de joyas.

Lijada

Con el motor colgante se lijara dentro y fuera del anillo

Nota: Utilizar lija 360 o la se re requiera

Pulida

Colocar pasta roja inglés y pasta verde inglés (en el esmeril) y pulir dentro y fuera del anillo.

Nota: La pasta roja sirve para pulir y la pasta verde para dar brillo.

Reposo

Hervir agua más jabón y colocar el anillo con 5 minutos aproximadamente.

Lavado

Retirar el agua con jabón con la ayuda de agua.

Ultrasonido

Se coloca el anillo en el ultrasonido alrededor de 1 min

Nota: Si se requiere en este paso se puede pintar el anillo si la orden de trabajo lo a solicitado.

Secado

Se pasa a la máquina de secado alrededor de 3 minutos.

8 ANEXOS

ANEXO 1 Formato de orden de trabajo

JHV.OT.F01.P13

Anexo G SOCIALIZACIÓN DEL SGC






JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

ACTA DE SOCIALIZACIÓN 1	CÓDIGO:	
	VIGENCIA:	
	VERSIÓN:	01
	PAGINA Nro:	1

La presente documento es para socializar con el personal de la Joyería Hidalgo Vázquez con el fin de que los mismo estén capacitados e instruidos con el SGC. Este día se tratarán los siguientes temas:

- Definiciones
- Terminología
- Compromiso de la joyería
- Misión
- Visión
- Valores institucionales
- Estructura organizacional
- Procesos que maneja la Joyería

Lista de asistentes

Fecha	Nombres/Apellidos	Cargo	Firma
	Sonia Hidalgo	Administradora	
	Nora Yaneth Leiton Euroldo	Secretaria general	
	José Blasario Hidalgo	Producción	
	Cesar Hidalgo V.	Producción	
	Alvaro Novoa de	Logística Corporal	

Anexo: Se presenta la siguiente evidencia descrita en la siguiente página.

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

ACTA DE SOCIALIZACIÓN 1	CÓDIGO:	
	VIGENCIA:	
	VERSIÓN:	01
	PAGINA Nro.	2

SOCIALIZACIÓN DEL SGC N°1

SGC: Documento donde se establece las actividades, objetivos y recursos que se requieren para satisfacer a las partes interesadas.

Parte interesada: No solamente es el cliente sino también todo aquel que está sujeto al sistema SGC como; cliente, proveedores, personal, competidores y la sociedad. En donde a cada uno de estos debemos atender.

Alcance del SGC

El SGC va a cubrir las tres áreas que tienen toda empresa; administración, producción y comercialización. Este SGC está sujeto a lo que establece la norma ISO 9001:2015.

Términos internos (aprobar)

Cliente: La Joyería Hidalgo Vázquez considera como clientes a; distribuidores, sub-distribuidores, las mismas que se encuentran en el país.

Producto: Diseño, elaboración y reparación de joyas como; anillos, dijes y aretes en oro y plata con los mejores estándares de calidad.

Anillos: Se diseña y se elabora anillos de oro y plata con medidas desde 5-15

Dijses: Se diseña y se elabora joya colgante que se lleva como adorno en una cadena.

Aretes: Se diseña y se elabora aretes con el objeto de adornar las orejas de los clientes.

Proceso: Nuestro proceso es manual, el cual abarca; recepción del cliente, preparación de materias primas, diseño en cera, fundición del metal, centrifugado del producto, producto limado y pulido y clasificación del producto.

Marcas: Con la única marca de la joyería para todo tipo de trabajo: "HV"

COMPROMISO DE LA EMPRESA (aprobar)

La Joyería Hidalgo Vázquez considera que la satisfacción de las partes interesadas y mantener la productividad es compromiso de todo el personal que labora en la Joyería para lo cual se ha considerado mantener las materias primas de calidad, proveedores comprometidos, mantener equipos y herramientas en buen estado y clasificación de recurso humano.

MISIÓN PROYECTADA (aprobar)

Es la razón de ser, el propósito de la joyería.

La misión tiene que ser: corta, entendible, que se recuerde, hable de la joyería, hable del mercado.

Fabricar joyas en oro y plata con un estilo basado en el concepto joya-arte, para satisfacer al cliente e innovando siempre con piezas únicas que nos hacen reconocibles en cualquier mercado.

VISIÓN PROYECTADA (aprobar)

Es el objetivo, aspiración, meta a cumplir a largo plazo

Convertirnos en la primera joyería riobambelina certificada con normas internacionales para cumplir las necesidades de nuestros clientes y ser reconocidos internacionalmente.

"La misión y la visión nos ayudan a IDENTIFICARNOS, MOTIVARNOS, IMAGEN"

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ

ACTA DE SOCIALIZACIÓN 1	CÓDIGO:	
	VIGENCIA:	
	VERSIÓN:	01
	PÁGINA Nro.:	3

VALORES INSTITUCIONALES (aprobar)

- Seriedad
- Honestidad
- Profesionalismo
- Identidad
- Responsabilidad
- Ahorro
- Servicio de excelencia al cliente

PROCESOS (aprobar)



PROCESOS ESTRATÉGICOS		PROCESOS PRINCIPALES		PROCESOS DE SOPORTE	
Gestión de recursos (ARCA direccionado)	Adquisición de materiales	Administración y Recursos	Adquisición a producción	Atención al cliente	Contabilidad
	Planificación de la producción		Órdenes de trabajo a producción		Reserva
	Dar recursos cronograma		Facturación		Buenos momentos
	Proyectos (nuevas joyas para stock)		Pagos		
Información y comunicación (alza direccionado)	Planificación de la producción	Producción	Documentos	Contabilidad y Reservas	Flujo de caja
	Productos conformes		Órdenes de trabajo		Inventario
	Planificación de órdenes de trabajo		Diseño y desarrollo de joyas		Caja chica
	Entrega de productos	Comercialización	Reparación de joyas	Seguridad	Salud y seguridad de los trabajadores
			Compra y venta de materias		
			Entrega de productos al cliente		
			Adquirir materiales		

JOYERÍA HIDALGO VÁZQUEZ



ACTA DE SOCIALIZACIÓN 2	CÓDIGO:	
	VIGENCIA:	
	VERSIÓN:	02
	PAGINA Nro.:	1

La presente documento es para socializar con el personal de la Joyería Hidalgo Vázquez con el fin de que los mismos estén capacitados e instruidos con el SGC. Este día se tratara los siguientes temas:

- Procedimientos, instructivos y formatos que tiene la joyería
- Diagramas de flujo
- Como leer y usar los procedimientos, instructivos y formatos
- Roles y responsabilidades
- Procesos que tiene la joyería
- Matriz FODA
- Necesidades de las partes interesadas
- Funcionamiento del SGC

Lista de asistentes

Fecha		
Nombres/Apellidos	Cargo:	Firma
Sonia Patricia Hidalgo V	Administración	<i>Sonia Patricia Hidalgo</i>
<i>Paul Hidalgo</i>	Producción	<i>Paul Hidalgo</i>
Yaneth León	Secretaría general	<i>Yaneth León</i>
Cesar Hidalgo V.	Producción	<i>Cesar Hidalgo</i>
Melina Ponce	Logística temporal	<i>Melina Ponce</i>

Anexo: Se presenta la siguiente evidencia descrita en la siguiente página.

Anexo H ENCUESTA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:	JHV.FSC.FO5.P03
	VIGENCIA:	DICIEMBRE 2017
	VERSIÓN:	00
	PAGINA Nro.	1

ENCUESTA

Saludos, la Joyería Hidalgo Vázquez ha realizado la siguiente encuesta para conocer si el servicio prestado es bueno según su percepción.

Conteste las preguntas con sinceridad ya que esta información es valiosa para el mejorar nuestro producto y servicio a usted.

Marque con un X según su criterio.

1. Genero

Masculino Femenino

2. El trato que recibe usted de nuestro personal en la actualidad es:

Muy bueno Bueno Regular Malo

3. La calidad de nuestros producto y servicio es:

Muy bueno Bueno Regular Malo

4. Su criterio de la joyería en cuanto a orden y limpieza

Muy buena Buena Regular Mala

5. ¿Se encuentra bien con nuestras instalaciones?

Sí No

6. ¿Si ha tenido inconvenientes en la entrega de su producto, se han resuelto rápidamente?

Sí No

7. ¿Si al tener reclamos, como fueron resueltos estos?

Eficientemente Justo a tiempo Medianamente No se resolvieron

8. ¿El producto y servicio satisface sus necesidades como cliente?

Sí No Parcialmente

Anexo I SOCIALIZACIÓN DEL SGC

Ilustración 40 Socialización 1



Primera reunión para socializar el sistema de gestión de calidad

Ilustración 41 Socialización 2



Segunda reunión para socializar el sistema de gestión de calidad

Ilustración 42 Aplicación de Posventa



Aplicación de llamadas a los clientes después de la entrega de su producto

Ilustración 43 Buen ambiente de trabajo



Ambiente en el cual se trabaja en la joyería Hidalgo Vázquez