

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA Y TEXTIL



**“ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO
9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 EN UNA PLANTA DE
CONFECCIONES”**

INFORME DE COMPETENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO TEXTIL

POR LA MODALIDAD DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR

CARLOS RAIMUNDO ZAMBRANO CASTILLO

LIMA-PERÚ

2013

DEDICATORIA

A mi abuelita Marcelina Kaiser

A mi madre Margarita

A mi hija Tamya

AGRADECIMIENTO

A los profesores que con generosidad compartieron sus conocimientos durante mi carrera universitaria, fomentando el deseo de seguir aprendiendo.

A los compañeros de mi generación, quienes hicieron una aventura cotidiana los días de clases, llena de anécdotas que disfruto al recordarlas.

A las empresas, en especial a la que se menciona en este informe; porque me dieron la posibilidad de participar con ellas y aplicar los conocimientos adquiridos, y aprender de su cultura organizacional, el sentido de urgencia y la propuesta de soluciones imaginativas, en especial al director corporativo quien me enseñó con su ejemplo.

Un agradecimiento especial a la Dra. Luz Franco Portilla asesor del presente informe, por su orientación y generosidad en el tiempo invertido.

RESUMEN

El presente informe propone la implementación de un sistema integrado de gestión en materia de calidad y seguridad y salud ocupacional, según los requisitos solicitados en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007. Para el efecto se ha desarrollado el manual integrado y los procedimientos comunes y específicos, necesarios para el funcionamiento y mantenimiento del sistema integrado, según el resultado del diagnóstico de cumplimiento del sistema actual de la empresa Libertex S.A., con respecto a ambas normas.

La empresa Libertex S.A., es parte de una corporación emergente, formada por varias unidades de negocio complementarias entre sí, que hacen el abastecimiento de la materia prima y comercializan sus productos. La política de la corporación, orienta las actividades económicas entre las unidades de negocios, cuando se tratan de elementos que no se pueden obtener en el marco de las correspondencias estratégicas, se buscan al exterior de la corporación.

La implementación integrada de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, contribuirá con la rentabilidad y crecimiento de la empresa Libertex S.A., debido a la mejora de la capacidad de reacción de la organización frente a las nuevas necesidades o expectativas de las partes interesadas, las cuales buscan que los proveedores de los productos que consumen ofrezcan más que solo un producto de calidad, sino además que se comprometan con su entorno, esto ya de por sí hace que los productos de la empresa se prefieran e incrementa la elegibilidad de la empresa.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	8
II.	ASPECTOS GENERALES	9
2.1	EL ORGANO EMPRESARIAL	9
2.1.1	Nombre y razón social de la empresa	9
2.1.2	Filosofía administrativa	9
2.1.3	Objetivos empresariales	10
2.1.4	Estructura orgánica	11
2.2	RELACIÓN PROFESIONAL – EMPLEADOR	16
2.2.1	Condición de la relación laboral	16
2.2.2	Documentos probatorios	17
2.3	TRABAJO PROFESIONAL DESARROLLADO	17
2.3.1	Cargo desempeñado	17
2.3.2	Funciones asignadas al cargo	17
2.3.3	Tiempo de permanencia en el cargo	19
2.4	FUNCIONES DESEMPEÑADAS	19
2.4.1	Técnicas de Ingeniería aplicadas.	19
2.4.2	Personal administrativo a cargo.	20
2.4.3	Formato de registro de actividades	22
III	ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BASADO EN LAS NORMA ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES	24
3.1	NORMAS DE GESTION INTERNACIONAL	24
3.1.1	Norma ISO 9001: 2008	24
3.1.2	Norma OHSAS 18001: 2007	25
3.1.3	Coincidencia en las normas ISO9001:2008 y OHSAS 18001:2007	26
3.2	FUERZAS COMPETITIVAS EN LA INDUSTRIA DE CONFECCIONES	26
3.3	SISTEMA PRODUCTIVO ACTUAL	28
3.3.1	Línea de productos	28

3.3.2	Procesos de manufactura	31
3.3.3	Tecnología de procesos	34
3.4	DIAGNOSTICO DE LA GESTION EN LA PLANTA DE CONFECCIONES	36
3.4.1	Gestión de las operaciones	36
3.4.2	Gestión de la calidad en los procesos	37
3.4.3	Gestión de la seguridad y salud ocupacional	39
3.5	INTEGRACION DE SISTEMAS DE GESTION NORMALIZADOS	44
3.5.1	Alcances	44
3.5.2	Etapas	44
3.5.3	Metodología	45
3.5.4	Beneficios	46
3.6	IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN LA PLANTA DE CONFECCIONES	47
3.6.1	Objetivo	47
3.6.2	Política	47
3.6.3	Organización para la implementación	48
3.6.4	Manual integrado de gestión	49
3.6.5	Documentos y procedimientos integrados	49
3.6.6	Mejora continua	54
3.6.7	Auditorias	54
3.7	EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LA IMPLEMENTACIÓN	55
3.7.1	Inversión	55
3.7.2	Beneficio económico	55
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1.	CONCLUSIONES	60
4.2.	RECOMENDACIONES	62
V.	BIBLIOGRAFÍA	63
VI.	ANEXOS	64
6.1	Anexo N° 1: Certificado de trabajo	65
6.2	Anexo N° 2: Pareto de fallas en la planta de costura de camisas	66
6.3	Anexo N° 3: Tabla para la toma de muestras (plan de muestreo)	66
6.4	Anexo N° 4: Proyecto control estadístico de procesos	67

6.5 Anexo N° 5: Balance de línea para BKN	67
6.6 Anexo N° 6: Estudio de tiempos de revisión de tela	68
6.7 Anexo N° 7: Diagrama de operaciones para un t-shirt	69
6.8 Anexo N° 8: Programa de capacitación interna	70
6.9 Anexo N° 9: Coincidencias en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007	71
6.10 Anexo N° 10: Lista de verificación de la norma ISO 9001:2008	74
6.11 Anexo N° 11: Lista de verificación de la norma OHSAS 18001:2007	96
6.12 Anexo N° 12: Manual del sistema integrado de gestión	107
6.13 Anexo N° 13: Procedimiento de control de documentos	155
6.14 Anexo N° 14: Procedimiento de control de registros	166
6.15 Anexo N° 15: Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.	170
6.16 Anexo N° 15 A: Matriz de acciones correctivas	185
6.17 Anexo N° 16: Procedimiento de auditorías	187
6.18 Anexo N° 17: Procedimiento para el producto no conforme	203
6.19 Anexo N° 18: Manual de estados de inspección y ensayo	221
6.20 Anexo N° 19: Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	244

I. INTRODUCCIÓN

La empresa peruana está viviendo una época en la que los negocios están cambiando hacia una producción flexible y personalizada, en la que el mercado es global y está en red, los productos son variables, personalizados y tienen una vida corta, hay una competencia cooperativa vía alianzas estratégicas, es decir competidores, clientes y proveedores. Se busca la participación en el mercado y los clientes más rentables. La globalización ha trasladado al plano mundial esta competencia, es mucho más frecuente encontrar empresas que importen insumos y exporten productos, el mercado externo tiene la capacidad de acogerlos.

En este panorama de competencia, las empresas deben revisar constantemente sus estrategias a fin de ser cada vez más competitivos y elegibles, por lo que la selección de empresas proveedoras de bienes o servicios ya no solamente tienen que ver con tener precios competitivos sino el asegurar que dichos bienes o servicios cuenten con productos de calidad, teniendo como objetivo principal la satisfacción de sus clientes, el cual es ahora exigente y entiende que la calidad es inherente al producto que compra, por lo que busca que el sistema abarque también el cuidado y protección del medio ambiente, sus trabajadores y el compromiso con la responsabilidad social.

Lograr que la empresa obtenga mejoras sustanciales para los diferentes grupos de interés con los que se interrelaciona, son puntos claves para lograr ser competitivo en un mercado exigente y cambiante. Los temas de calidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente contribuyen con la rentabilidad de la empresa, es en este contexto que las normas internacionales cuyo enfoque es el de procesos, contribuyen a que la organización funcione de manera eficaz. Por otro lado, las normas mencionadas son compatibles, por lo que es posible realizar su integración, ofreciendo ventajas sobre su implementación por separado. Por ello es conveniente la implementación de un sistema integrado.

II. ASPECTOS GENERALES

2.1 EL ORGANISMO EMPRESARIAL

2.1.1 Nombre y razón social de la empresa

La empresa Libertex S.A., fue fundada en la ciudad de Lima el 14 de Abril de 1984, tuvo como actividad principal la producción de camisas de vestir para caballeros con su marca Stradivarius.

Amplía su línea de confecciones en el año 1988, con la adquisición de maquinaria especial para la producción de pantalones y ternos.

Hacia 1995, la empresa ya contaba a través de su marca Stradivarius con una línea e vestir para caballeros (camisas, pantalones, sacos, ternos, casacas, chompas, polos, ropa interior, etc.), transcurre pues este final de década con la modernización de la capacidad instalada, el aumento de productos a nivel nacional e implementando la primera planta de exportaciones, destinada a satisfacer las demandas del mercado internacional.

En la actualidad Libertex S.A., es una unidad de negocio parte de la Corporación Santa Lucía, y recibe el soporte en abastecimiento de materia prima (tela), recursos humanos, seguridad y salud ocupacional, sistemas, legal, inmobiliaria, marketing, finanzas y ventas a través de una cadena de tiendas de ropa para caballeros.

2.1.2. Filosofía administrativa

Visión

Ser la organización líder en el vestir capaz de ennoblecer y realzar la imagen de la gente alrededor del mundo

Misión

A través de nuestros productos y servicios entregar satisfacción y distinción realzando la imagen de nuestros consumidores alrededor del mundo.

Valores

- Valoramos respetamos y reconocemos a nuestros colaboradores y apoyamos su crecimiento profesional y personal.
- Valoramos a nuestros clientes por encima de todo los demás.
- Valoramos los resultados y el crecimiento sostenido por medio del liderazgo ejercido con integridad.
- Valoramos la excelencia en la ejecución apoyada por una organización dinámica, eficiente y flexible.
Valoramos a nuestros proveedores y los consideramos como socios en el crecimiento de la corporación.
- Valoramos el sentido de responsabilidad social y el respeto por el medio ambiente.
- Nuestra más importante fortaleza se encuentra en nuestros empleados.

2.1.3. Objetivos empresariales

La empresa Libertex S.A., unidad de negocio de la corporación Santa Lucía está dedicada a la generación de productos y servicios que brinden a sus clientes distinción, realzando su imagen y está comprometida con la búsqueda continua de su total satisfacción.

Los planes de negocio de la Corporación Santa Lucía son desarrollados por la alta dirección estratégica. Cada año se desarrolla el plan estratégico para el siguiente, y es presentado a los diferentes niveles jerárquicos y replicado hacia toda la organización, la aplicación de estos planes son revisados periódica y sistemáticamente durante su cumplimiento en cada unidad de negocio, dando conformidad con las disposiciones planificadas y la eficacia del sistema.

El plan de negocio de la corporación nace de la información proveniente de las regulaciones del estado, las necesidades y

expectativas de los clientes, los resultados económicos y de las capacidades de los procesos y de los proveedores.

Los planes operativos de cada unidad de negocio contienen objetivos de mejora continua y en este marco, el de la optimización de sus recursos. Todas sus unidades de negocios operan como una sola empresa y, en cada una, se habla un mismo idioma corporativo.

Durante el proceso de la planificación, cada unidad de negocio recuerda su compromiso de lograr los objetivos fijados, alineados a los objetivos corporativos, los cuales son considerados como compromiso mínimo. La actitud permanente es el ser generadores de cambio, hacer que las cosas sucedan con integridad y sentido de urgencia, en la búsqueda permanente de exceder los objetivos trazados.

El Compromiso de la corporación Santa Lucía asume también el bienestar de sus miembros promoviendo su desarrollo y el de la aplicación de tecnologías limpias alcanzando un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo y respeto ambiental, proyectándose hacia la comunidad como un elemento de mejora y progreso.

2.1.4. Estructura orgánica

La empresa Libertex S.A., está organizada de manera funcional, se organiza específicamente por departamentos basados en los principios de la división del trabajo de las labores de una empresa y aprovecha la preparación, experiencia y aptitud profesional de sus miembros asignándole al departamento en donde pueda realizar la mejor gestión obteniendo los mejores resultados.

Cada uno de los empleados superiores tiene una participación proporcional en el mando, para lo cual se le otorgan facultades y se le exigen responsabilidades precisas. Cuando se produce una promoción

el jefe anterior lo acompaña durante tres meses en las nuevas gestiones, para asegurarse que el sistema se puede mantener; en ausencia del jefe anterior, lo cubre el gerente del área.

El organigrama se muestra en la figura N° 1

A continuación se describen los componentes del organigrama y sus funciones:

Gerencia General

Realiza la planeación de las actividades que satisfacen las necesidades de la empresa en todas sus áreas.

Dirige y supervisa el trabajo de las gerencias.

Es el representante legal de la empresa.

Realiza sinergias con los gerentes generales de las unidades de negocio de la corporación.

Gerencia de Ventas Tiendas

Realiza el plan general de las ventas en sinergia con la unidad de negocio de la cadena de tiendas.

Realiza el seguimiento en producción y despacho de los pedidos aceptados.

Gerencia de Ventas Zonal

Comprende a los clientes diferentes a las tiendas de la corporación.

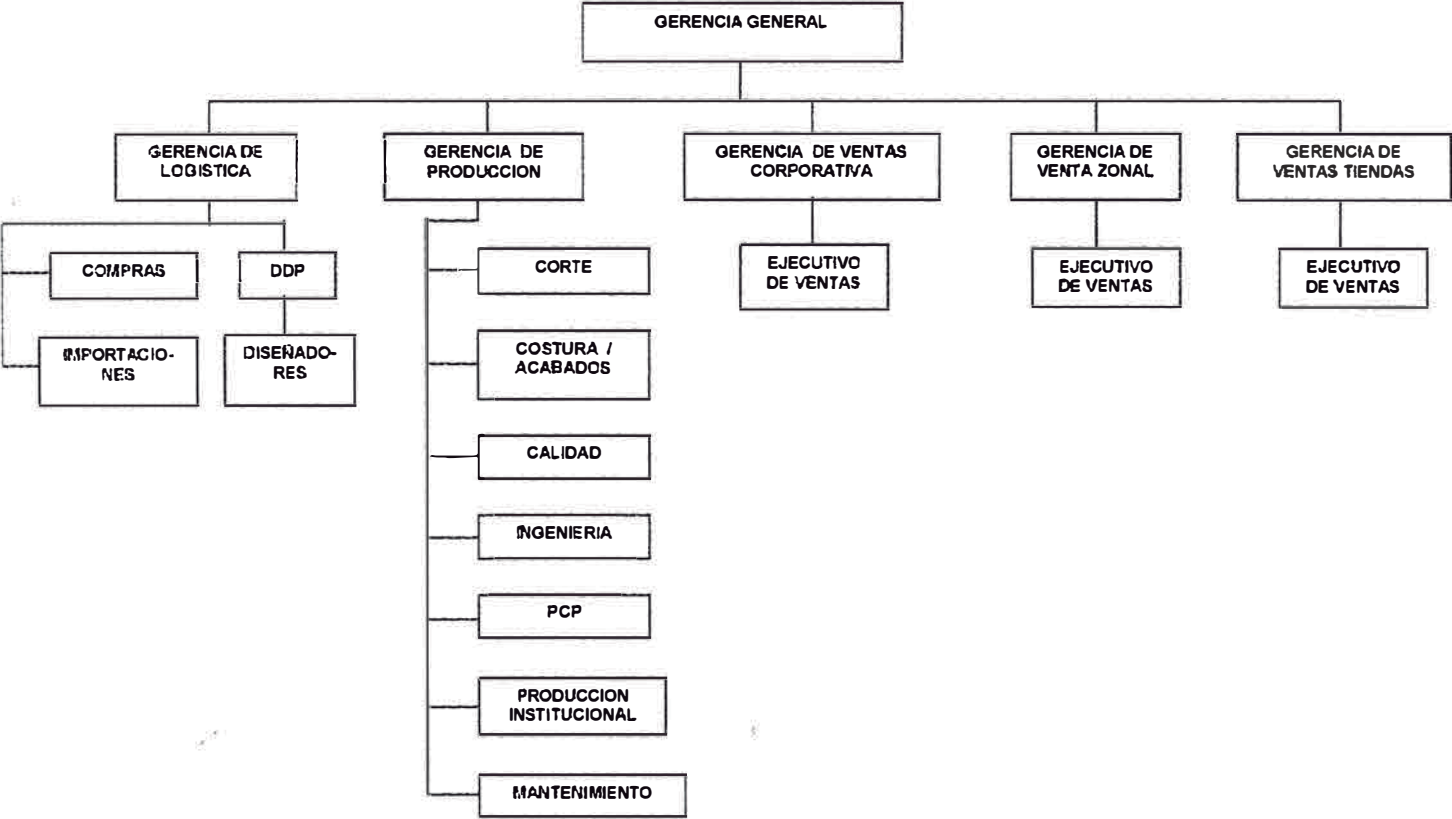
Coordina los requerimientos del mercado local.

Coordina las actividades para surtir los pedidos con la gerencia de producción.

Gerencia de Ventas Corporativa

Informa y coordina sobre el programa de producción y muestras para los clientes corporativos.

Figura N° 1: Organigrama de la empresa Libertex S.A.



Es responsable de preparar y presentar la documentación correspondiente de los clientes, a fin de asistir a la convocatoria de licitaciones.

Coordina con las gerencias de producción y logística el programa de ventas corporativo.

Hace seguimiento de las muestras y producción corporativa.

Gerencia de Logística

Canaliza las adquisiciones de la compañía en todos los rubros.

Realiza el estudio de las cotizaciones de los artículos a comprar.

Selecciona los proveedores.

Verifica la calidad de los productos comprados y su abastecimiento oportuno.

Realiza la gestión documentaria para la importación de los insumos.

Tiene también a su cargo el departamento de desarrollo del producto el cual es el encargado del desarrollo de todos los artículos a comercializar, crea nuevos diseños, proyectando captar nuevos mercados, para ello realiza las coordinaciones con el departamento de ingeniería.

Elabora las especificaciones técnicas de todos los productos.

Gerencia de Producción

Coordina y supervisa que los pedidos se produzcan en los plazos y cantidades señalados por el cliente.

Coordina y supervisa la labor de los departamentos: producción, planeamiento y control de la producción, corte, costura y acabados, mantenimiento mecánico, ingeniería, aseguramiento de la calidad, producción institucional.

Cuida de los estándares de calidad y costos de producción.

Es responsable de la capacitación y adiestramiento del personal a su cargo.

Jefatura de corte

Cumple con el abastecimiento de las piezas a confeccionar, según las cantidades, combinaciones, tallas y colores respectivos, de todos los artículos programados.

Jefatura de costura

Se encarga de la confección y acabado de los artículos programados, a fin de cumplir con los requerimientos del programa de producción.

Jefatura de aseguramiento de la calidad

Diseña y supervisa las actividades de aseguramiento de la calidad de los productos que comercializa la empresa.

Efectúa auditorías, implanta mejoras, efectúa seguimientos a los indicadores.

Elabora documentos normativos y supervisa al personal.

Jefatura de ingeniería

Está dividida en dos departamentos:

Ingeniería Industrial:

Establece los métodos de trabajo.

Determina los tiempos estándar para la producción de los artículos

Realiza el cálculo de los costos por artículo.

Realiza el balance de línea para la producción de los artículos.

Ingeniería del Producto:

Es responsable de la elaboración de los moldes.

Es responsable del seguimiento de las muestras.

Actúa como interlocutor con el departamento de desarrollo del producto.

Jefatura de planeamiento y control de la producción

Coordina con las áreas logística y ventas, la programación de los artículos a producir y abastecimiento de los insumos necesarios, para el cumplimiento del programa de producción.

Realiza el seguimiento integral del cumplimiento del plan de producción.

Jefatura de producción institucional

Realiza el seguimiento del plan de producción destinada a los clientes corporativos, de acuerdo a lo requerido por el área de ventas corporativa. Elabora los documentos técnicos necesarios para la producción institucional y la requerida por la gerencia de ventas corporativa.

Jefatura de mantenimiento

Es responsable de la operatividad de toda la maquinaria que interviene en el proceso productivo.

Es responsable de la correcta existencia de los repuestos y accesorios.

Coordina con el departamento de ingeniería la disponibilidad de la maquinaria de acuerdo al balance de línea, según los artículos a producir.

Evalúa y propone el cambio de la maquinaria por obsolescencia o desgaste.

2.2 RELACIÓN PROFESIONAL – EMPLEADOR

2.2.1 Condición de la relación laboral

Ingresé a la empresa Libertex S.A., en Abril de 2004 como jefe de control de calidad cuyo ámbito de acción corresponde desde el ingreso de la materia prima, hasta la entrega de la prenda al cliente final.

El contrato inicial fue por un año, el cual se renovó una vez más para luego pasar a ser trabajador estable.

A finales del 2004 se renovó la gerencia de producción, estableciendo el cambio a aseguramiento de la calidad.

2.2.2 Documentos probatorios

El certificado de trabajo de la empresa está suscrita por el gerente de recursos humanos quien identifica y certifica mi permanencia en la empresa desde el 19 de Abril del 2004 al 15 de Mayo del 2013, mencionando la última función que desempeñé la cual fue: sub gerente de operaciones.

En el anexo N° 1 se muestra una copia del certificado de trabajo.

2.3 TRABAJO PROFESIONAL DESARROLLADO

2.3.1 Cargo desempeñado

Los cargos desempeñados fueron los siguientes:

- Sub Gerente de Operaciones-Producción Institucional
- Jefe de aseguramiento de la calidad

Asignaciones adicionales:

- Jefe de costura de planta de ropa interior
- Coordinador de capacitación del personal de Libertex S.A., con la coordinadora de capacitación corporativa.

2.3.2 Funciones asignadas al cargo:

Cargo: Sub Gerente de Operaciones-Producción Institucional

- Establecer las estrategias para lograr los objetivos del área.
- Planificar y gestionar las actividades que realiza el personal a mi cargo en los procesos de desarrollo de muestras, toma de medidas, entrega de pedido y post venta.
- Supervisar la gestión del personal a mi cargo y controlar su cumplimiento de metas.
- Revisar las bases de los procesos de licitación a participar
- Dar el V°B° a las muestras elaboradas a efectos de realizar el despacho respectivo.

- Recibir, verificar y dar V°B° a la documentación generada por el personal a mi cargo.
- Elaborar los indicadores de gestión del área solicitada por la gerencia de producción y de ventas corporativas.

Cargo: Jefe de aseguramiento de la calidad

- Diseñar y supervisar las actividades de aseguramiento de la calidad, desde el ingreso de la materia prima, hasta su despacho como producto terminado hacia el cliente, inclusive la atención al cliente final.
- Efectuar auditorías durante el proceso de producción y como producto terminado a los productos y marcas de la empresa.
- Establecer y hacer seguimiento a los indicadores de calidad de la Empresa.
- Implementar mejoras continuamente, sobre el sistema de calidad.
- Capacitar continuamente a los inspectores y auditores de calidad.
- Elaborar documentos normativos que contribuyan al aseguramiento de la calidad.

Asignaciones adicionales:

Cargo: Jefe de costura de planta de ropa interior

- Cumplir el programa de producción.
- Establecer el balance de línea y las cargas de trabajo, según la línea de producto, a fin de cumplir con las cuotas de acuerdo al programa de producción.
- Asegurar el control de producción mecanizado diario del personal.
- Asegurar que el producto final cuente con el nivel de calidad requerido.
- Hacer seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas de costura asignadas a la planta de punto.
- Administración de personal.

Cargo: Coordinador de capacitación del personal de Libertex S.A., con la coordinadora de capacitación corporativa.

- Realizar la coordinación con los jefes de área sobre las visitas guiadas (inducción), como parte de la capacitación del personal de otras unidades de negocio de la corporación.
- Presentar a la gerencia de producción el rol de personal de planta aprobado para las capacitaciones externas.
- Selección y evaluación de entidades para capacitaciones externas.

2.3.3 Tiempo de permanencia en el cargo

En el cuadro adjunto se presenta el detalle de los cargos y los períodos correspondientes:

Cargo	Período
Sub gerente de operaciones-producción institucional	Abril 2011 a Mayo 2013
Jefe de aseguramiento de la calidad	Abril 2004 a Abril 2013
Asignaciones adicionales:	
Jefe de costura de la plante de ropa interior	Enero 2006 a Octubre 2008
Coordinador de capacitación de Libertex S.A. con la coordinadora corporativa	Enero 2006 a Enero 2009

2.4 FUNCIONES DESEMPEÑADAS

2.4.1 Técnicas de Ingeniería aplicadas.

En los cargos de jefatura las técnicas de ingeniería de mayor frecuencia son las herramientas estadísticas y las correspondientes al estudio del trabajo:

Cargo: Sub Gerente de Operaciones-Producción Institucional

- Productividad
- Reingeniería
- Diagrama de procesos

- Planeamiento estratégico y operativo

Cargo: Jefe de Aseguramiento de la calidad

- Ciclo de mejora continua PHVA
- Diagrama de Pareto
- Histograma
- Gráficas de control
- Enfoque de proyecto por proyecto
- Control estadístico de procesos
- Planes de muestreo para inspección y pruebas

Cargo: Jefe de Costura de la planta de ropa interior

- Balance de línea
- Estudio de tiempos y métodos
- Diagrama de operaciones
- Teoría de restricciones
- Administración de personal

Cargo: Coordinador de capacitación del personal de Libertex S.A., con la coordinadora de capacitación corporativa

- Administración de personal

2.4.2 Personal administrativo a cargo

Los cuadros subsiguientes muestran la cantidad de colaboradores directos e indirectos pertenecientes a cada cargo:

Sub Gerente de Operaciones-producción institucional

Puesto	Cantidad de colaboradores
Ejecutiva de cuenta	4
Auxiliar de ejecutiva de cuenta	1
Base de datos	1
Analista de estudios	2
Sastres	8
Auxiliar de sastres	3

Muestristas	7
Total	26

Jefe de aseguramiento de la calidad	
Puesto	Cantidad de colaboradores
Asistente de calidad	1
Auditor de avíos	1
Inspectores de tela	2
Audidores de corte	5
Auditor de moldes	2
Audidores/inspectores de costura y acabados de:	
Prendas de punto	1
Camisas	6
Pantalones	4
Sacos	6
Auditor de servicios externos	1
Total	29
Jefe de costura de la planta de ropa interior	
Puesto	Cantidad de colaboradores
Supervisor	1
Operarios de costura de BKN	9
Manual de BKN	3
Operarios de costura de bóxer	4
Manual de bóxer	1
Operarios de costura de BVD	4
Manual de BVD	3
Operarios de costura de pañuelos	3
Manual de pañuelos	2
Total	30

En cuanto al encargo de coordinador de capacitación del personal de Libertex S.A., con la coordinadora de capacitación corporativa, no tiene personal asignado.

2.4.3 Formato de registro de actividades

Los formatos utilizados para el registro de actividades realizadas fueron de varios tipos, en gran medida con la aplicación de hojas de cálculo o procesadores de texto. A continuación se detallan algunos:

Pareto de fallas en la planta de costura de camisas.- Su propósito es procesar la información registrada por los inspectores finales, en este caso el de camisas, permitiendo determinar los principales motivos de falla. Sobre los resultados se toman acciones correctivas para minimizar el efecto. Una curva de pareto obtenida se muestra en el anexo N° 2.

Plan de muestreo.- Fue diseñado para ser utilizado en las auditorías de calidad, especialmente en el almacén de insumos, el área de corte y en la zona de acabados de las prendas. La tabla de muestreo utilizada es Military standard 105 E, con AQL de 2.5, como se muestra en el anexo N° 3.

Proyecto: Control estadístico de procesos.- En el anexo N°4 se muestra el diagrama de Gantt para la implementación del proyecto en la planta de costura.

Balance de línea.- Permite rápidamente establecer la cantidad de operarios y máquinas por tipo, para poder cumplir con el programa de producción, el cálculo se basa en el conocimiento previo de los tiempos standard. En el anexo N°5 se muestra el utilizado para el artículo BKN, con la ayuda de una hoja de cálculo.

Estudio de tiempos: Revisión de tela.- Permite establecer la capacidad de producción del área estudiada, y con los datos obtenidos determinar la velocidad actual y los ajustes para incrementarla, los manuales de calidad de los clientes de exportación establecen la velocidad máxima del pase de la tela por la pantalla así como la iluminación que debe haber sobre la tela . En el anexo N°6 se muestra el estudio para la revisión de la tela, con el resultado se conoce cuanta se puede revisar por día, de esta manera, se determina el tiempo que tomará revisar los grandes envíos que arriban al almacén de tela y las interferencias que pueden haber con el programa de producción.

Diagrama de operaciones (T-shirt).- Es considerado parte del estudio de métodos, permite establecer la secuencia de las operaciones a simple vista, del método actual, proporciona los elementos que forman parte del proceso y la secuencia en la que se agregan. En el anexo N° 7 se puede ver el diagrama de operaciones de la confección de un t-shirt en la planta de ropa interior.

Capacitación interna: sistema Lectra.- Con la participación del personal calificado se realizaron programas de capacitación dirigidos al personal con necesidad de especialización o mejores criterios. El modelista más experimentado en el sistema y con el mejor dominio del tipo de prenda es quien realiza la capacitación. En el anexo N°8 se puede ver el caso de la capacitación del sistema Lectra, dirigido a los inspectores y auditores con énfasis a los del área de corte. Es importante asegurar la consistencia de las piezas de las prendas especialmente aquellas que contienen una gran cantidad y variedad, como las del saco de vestir, siendo esta una prenda esférica los calces, las holguras, el sentido de la tela, etc., deben ser debidamente revisados.

III ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BASADO EN LAS NORMA ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES

3.1 NORMAS DE GESTION INTERNACIONAL

3.1.1 Norma ISO 9001: 2008

La organización internacional de estandarización (ISO, según su abreviatura internacional), tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país. La preparación de las normas internacionales se realiza normalmente a través de comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para lo cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas en coordinación con ISO, también participan en el trabajo.

La norma internacional ISO 9001 es la base del sistema de gestión de la calidad, se centra en todos los elementos de administración de la calidad para lograr que el sistema sea efectivo y que logre mejorar la calidad de sus productos o servicios. Estas normas son optativas.

La norma ISO 9001 establece que debe hacer la organización para manejar sus procesos, o sus actividades con la intención que sus productos o servicios logren:

- Cumplir con los requisitos de calidad del cliente,
- Cumplir con los requisitos regulatorios aplicables,
- Aumentar la satisfacción del cliente, y
- Mejorar continuamente su desempeño.

Los principales aspectos de la ISO 9001 son:

- Principios de gestión de calidad.
- Planificación de la calidad.
- Aseguramiento de la calidad.

- Control de calidad.
- Mejora de la calidad del producto, proceso y del sistema de gestión.
- Mejora continua.
- Gestión de la satisfacción del cliente

3.1.2 Norma OHSAS 18001: 2007

Esta norma de la Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) 18001, está relacionada con la seguridad y salud ocupacional, basado en la directriz (British Standard) BS8800.

La norma OHSAS 18001 están previstas para brindar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (S y SO) eficaz que se puedan integrar a otros requisitos de gestión y ayuden a las organizaciones a lograr objetivos de S y SO y económicos, además de permitir desarrollar e implementar una política y objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales e información acerca de S y SO.

La norma OHSAS 18001 ha sido desarrollado de manera que sea compatible con la norma ISO 9001:2008 (calidad) e ISO 14001:2004 (ambiental), con el fin de facilitar la integración voluntaria de estos sistemas de gestión por parte de las organizaciones.

Los principales aspectos de las OHSAS 18001 son:

- Prevención de riesgos laborales.
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Seguridad en el trabajo.
- Higiene industrial.
- Ergonomía y psicología aplicada.
- Vigilancia de la salud (física y mental).
- Planes de emergencia en la industria.

- Legislación de prevención de riesgos laborales.
- Legislación relacionada a la salud en el trabajo.
- Gestión de la prevención de riesgos.

3.1.3 Coincidencia en las normas ISO9001:2008 y OHSAS 18001:2007

El éxito del sistema que contiene las normas ISO 9001 y OHSAS 18001 depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, especialmente de la alta dirección.

Como se ha declarado en párrafos anteriores, ambas normas son integrables y manifiestan una correspondencia entre sus partes las cuales se detallan en el Anexo N° 9.

3.2 FUERZAS COMPETITIVAS EN LA INDUSTRIA DE CONFECCIONES

Este modelo analiza el poder de los proveedores, el poder de los compradores, las barreras de entrada de nuevos competidores, la intensidad de la competencia y la presencia de sustitutos. El análisis consiste en identificar el nivel de poder que posee cada factor, pudiendo ser definido como alto o bajo. En el caso de encontrar algún factor cuyo nivel de poder sea alto y afecte a la consecución de los objetivos de la organización se elaborará una estrategia que ayude a equilibrar esta situación.

Entrada de nuevos competidores:

En la industria de las confecciones de prendas de vestir, son pocas las empresas que ofrecen la línea de prendas de tejido plano, a diferencia de las que elaboran con tela de punto. El mercado laboral cuenta con poco personal capacitado para desenvolverse en este rubro. En cuanto a la tecnología, esta se renueva con frecuencia con el objetivo de incrementar la productividad. En cuanto a los requisitos legales, no se requiere de gestiones ni requisitos complicados para la creación de nuevas empresas del rubro.

Conclusiones:

Los principales obstáculos para la entrada de nuevos competidores es el conseguir la mano de obra calificada y el capital para la compra de la maquinaria automatizada, para lograr mejores niveles de productividad.

Poder de los Proveedores:

El poder de decisión de los proveedores es bajo y no afecta a la consecución de los objetivos de la empresa Libertex S.A., como se muestra en la Tabla N° 3.

Conclusiones:

La industria de las confecciones en el país es una de las más difundidas, por lo que existe una gran cantidad de oferta de materiales y accesorios.

Poder de los Clientes:

El principal cliente es la cadena de tiendas, unidad de negocio de la corporación que está alineada al directorio, sus decisiones no perjudicarán a la empresa Libertex S.A., los demás clientes tienen un bajo poder de decisión, debido a la gran demanda de sus productos en el mercado.

Conclusiones:

Es política de la corporación Santa Lucía, priorizar la atención ente las unidades de negocio, por ello la cadena de tiendas de la corporación consume principalmente los productos de Libertex S.A., y sus productos son ofrecidos en primera instancia a la cadena de tiendas de la corporación, lo excedente es ofrecido y distribuido al mercado como lo muestra la Tabla N° 1.

Productos Sustitutos:

Los consumidores de las prendas de la empresa Libertex S.A., no están dispuestos a cambiar rápidamente de producto debido a su fidelidad, la variedad y calidad de sus prendas.

Conclusiones:

Debido a su buena posición en el mercado las prendas de la empresa Libertex S.A., tienen muy pocos competidores, por lo que sus productos prevalecen a la competencia, otro factor que contribuye es la variedad que ofrece. Anualmente la empresa Libertex S.A., realiza dos convenciones en los que ofrece a sus clientes, productos exclusivos con nuevos diseños y variedad de telas.

Intensidad de la Competencia:

Algunas de las empresas que podrían absorber a la empresa Libertex S.A., son: Creditex S.A., Nettalco, Topy Top, Textimax, Del Valle S.A. Con excepción de la empresa Topy Top, las demás destinan su capacidad de producción principalmente a la elaboración de prendas de marca para la exportación.

Conclusiones:

Son pocas las empresas del rubro que podrían absorber a la empresa Libertex S.A.

3.3 SISTEMA PRODUCTIVO ACTUAL**3.3.1 Línea de productos**

Los productos que comercializa la empresa son: Camisas de vestir y casual, pantalones de vestir y casual, ternos, bikinis, bóxers, camisetas, camisetas sin mangas, pijamas, polos box, pañuelos, corbatas, pisa corbatas, zapatos, calcetines, relojes, perfumes.

Los clientes corresponden al sector de las prendas de vestir, están distribuidos de la siguiente manera:

- **La Cadena de Tiendas.-** Corresponden a las tiendas de la corporación, distribuidos a nivel nacional tienen como premisa el consumir los productos de la unidad de negocio Libertex S.A., y

en segunda instancia pueden comercializar los productos con su marca y los de otros proveedores.

- **Las Tiendas de Zona.-** Corresponden a los comercializadores independientes, entre ellos a las tiendas por departamentos (retail), a nivel nacional, los pedidos los pueden hacer directamente al departamento de ventas de Libertex S.A., o a través de los vendedores asignados quienes los visitan periódicamente.
- **Los Clientes Corporativos.-** Corresponden a instituciones del sector público o privado a quienes se atiende en forma directa o mediante licitación. El departamento de producción institucional separa la capacidad de producción de la planta Libertex S.A., de acuerdo al requerimiento del departamento de ventas corporativo.

La tabla N° 1 muestra los principales compradores de las prendas fabricadas en la empresa Libertex S.A.

La tabla N° 2 muestra el comportamiento de la producción según la demanda del mercado durante el año 2011.

Se tienen proveedores internos (nacionales) y externos (resto del mundo). Dentro de los nacionales se favorece a las unidades de negocio de la corporación, los artículos que no pueda surtir son adquiridos a las empresas nacionales. Dentro de los proveedores externos se encuentran empresas de: Brasil, Colombia, Argentina, Indonesia, Holanda, China, quienes son contactados por la unidad de negocio de importaciones.

La tabla N° 3 muestra los principales proveedores de tela principal y forros así como de las entretelas de refuerzo fusionables y no fusionables.

Tabla N° 1: Relación de clientes para el año 2011

Libertex S.A.

PRINCIPALES CLIENTES

It	Cientes	Sacos	Pantalones	Teños	Camisas	Punto	Total	%	Acum
1	Prendas selectas Marcos	17070097.42	1681935.94	15963424.71	19990165.32	1080998.46	55786621.85	38.06	38.06
2	Cadena de tiendas Zurich	980533.13	7321705.05	6227454.00	1462603.61	14403.18	16006698.97	10.92	48.98
3	Consortio de la moda	1382700.00	2016576.00	1527000.00	5079375.00	96415.00	10102066.00	6.89	55.87
4	El buen vestir	505490.00	864000.00	669100.00	7006837.10	11220.00	9056647.10	6.18	62.05
5	Casa el arte moderno	910160.25	1034793.00	52077.00	3809499.00	13736.25	5820265.50	3.97	66.02
6	El triunfo	143170.50	12232.00	3731535.00	1715833.30	99501.60	5702272.40	3.89	69.91
7	Arturo's S.A.	4938250.00	138105.00	328590.00	281516.70	9388.50	5695850.20	3.89	73.80
8	Satines	4377150.00	266040.00	247050.00	28444.50	13068.00	4931752.50	3.36	77.16
9	San Jorge	359500.00	1725240.00	62000.00	2732650.00	37950.00	4917340.00	3.35	80.52
10	Rimac	624430.00	1379457.75	987800.00	1164655.00	218859.30	4375202.05	2.98	83.50
11	Casa de la moda formal	267888.14	762690.00	2131630.00	1011337.21	105710.00	4279255.35	2.92	86.42
12	San Antonio	117250.00	1873290.00	740850.00	873491.25	149962.73	3754843.98	2.56	88.99
13	Consortio del vestir	200916.10	572017.50	1598722.50	758502.91	92706.26	3222865.27	2.20	91.18
14	Gino Bertini	189277.18	991341.64	568332.21	1059554.30	61492.10	2869997.43	1.96	93.14
15	Casa La Selecta	524990.00	1005280.00	603200.00	428065.00	16808.55	2578343.55	1.76	94.90
16	Tricotejidos y prendas	204215.63	235786.50	646800.00	1326131.29	39182.00	2452115.41	1.67	96.57
17	Casa Colón	58533.00	1079236.50	265644.00	941707.95	37675.00	2382796.45	1.63	98.20
18	Laniere y afines	944693.50	266040.00	247050.00	28444.50	13068.00	1499296.00	1.02	99.22
19	Artes y moda S.A.	340950.00	138105.00	328590.00	281516.70	49852.00	1139013.70	0.78	100.00

146573243.70 100.00

Fuente: Elaboración propia (ventas en Nuevos Soles)

Tabla N° 2: Producción Libertex S.A. para el año 2011

Libertex S.A.

	CAMISAS	PANTALONES	SACOS	PUNTO
ENERO	24272	12563	2240	15511
FEBRERO	46502	17369	6329	25793
MARZO	55893	30841	9108	43992
ABRIL	57652	29306	9296	54279
MAYO	43531	19462	10878	47122
JUNIO	31477	12146	7553	35411
JULIO	34265	20324	8643	29483
AGOSTO	47879	21579	7027	33648
SEPTIEMBRE	65946	14995	6151	43889
OCTUBRE	59688	22722	7278	44518
NOVIEMBRE	56523	31556	9956	64558
DICIEMBRE	48677	28932	8444	65023

Fuente: Estadística de ventas 2011 Libertex S.A.

Tabla N° 3: Relación de proveedores 2011

PROVEEDORES DE TELAS	Total	%	Acum
Libertex S.A.			
TEXMAX S.A.C.	5,553,629.15	62.25%	62.25%
ARIES INDUSTRIAL S.A.	753,598.85	8.45%	70.69%
LINK S.A.	482,647.26	5.41%	76.10%
COMPAÑIA TEXTIL S.A.	275,004.01	3.08%	79.19%
CONSORCIO ANDINO SA	213,041.13	2.39%	81.57%
MARTEX S.A.	200,557.70	2.25%	83.82%
COLORES DEL PERU S.A.	195,268.31	2.19%	86.01%
DISEÑOS TEXTILES S.A.C.	194,494.51	2.18%	88.19%
MANUFACTURAS DINA S A	167,887.50	1.88%	90.07%
CASIMIRES NACIONALES S.A.C	161,559.61	1.81%	91.88%
DE MILANO S.R.LTDA.	161,386.51	1.81%	93.69%
PAYLANA	90,683.03	1.02%	94.71%
TOOTAL FABRICS	89,933.33	1.01%	95.72%
FABRICATO DEL PERU SAC	73,416.31	0.82%	96.54%
PENTA PERU S.A.C.	68,904.52	0.77%	97.31%
CIA. IND. TEXTIL CREDISA-TRUTEX S.A.A.	67,939.58	0.76%	98.07%
VIC & DAY REPRESENTACIONES S.A.C.	40,480.78	0.45%	98.53%
CONSORCIO LA PARCELA S.A.	28,154.88	0.32%	98.84%
FILASUR S.A.	24,382.82	0.27%	99.12%
NAVEENA INDUSTRIES (PVT) LIMITED	14,130.53	0.16%	99.28%
TEXTIL SAMAR S.R.L.	12,916.99	0.14%	99.42%
LAFAYETTE DEL PERU	10,591.43	0.12%	99.54%
COMERCIAL CASTAÑEDA S.A.C.	8,461.50	0.09%	99.63%
CIA.INDUSTRIAL NUEVO MUNDO S.A.	8,370.00	0.09%	99.73%
TEXTILES SAN MIGUEL S.A.C.	7,224.00	0.08%	99.81%
DISEÑOS TEXTILES GENERALES S.A.C	6,403.42	0.07%	99.88%
CASIMIRES MOLINA S.A.C.	6,255.08	0.07%	99.95%
TEJIDOS SAN JACINTO S.A.	4,436.25	0.05%	100.00%
Total	8,921,758.96	100.00%	

Fuente: Estadística de compras 2011 Libertex S.A.

3.3.2 Procesos de manufactura

Descripción del proceso de producción:

Planta de Corte:

Se realiza el corte de la tela según el diseño de la prenda, en las dimensiones apropiadas, de acuerdo a las cantidades requeridas en tallas y colores.

Tizado.- Una vez obtenido el prototipo de la prenda a ser confeccionada, señaladas y especificadas las costuras que llevarán, se traducen a moldes por medio de un software (sistema Lectra), el dibujante distribuye estos moldes en función a las tallas requeridas con la ayuda de este software, que optimiza el consumo de tela, que

luego es impreso. Este tizado es revisado por un inspector de calidad de moldes. Se procede al tendido luego de la aprobación del tizado.

Tendido.- Es la extensión de los paños de tela según el largo de acuerdo al tizado y en cantidades según la programación de producción.

Corte.- Luego del tendido se coloca sobre este, el tizado, que es fijado con cinta adhesiva. El corte se realiza con máquinas cortadoras verticales a cargo de un operario especialista (cortador). En la mesa se individualizan las piezas grandes, bloqueando las piezas pequeñas, las cuales se cortarán en la cortadora de cinta, que es una máquina con una cuchilla de menor ancho, especial para cortes de precisión.

Habilitado.- Este término reúne varias operaciones, las que se detallan a continuación:

- **Numerado.-** Es la numeración de cada pieza, identificando las partes correspondientes a cada prenda, la numeración es correlativa, este proceso se hace de dos formas: utilizando adhesivos de color blanco sobre los que se imprime el número, esto con la ayuda de un dispensador. La otra forma es imprimiendo el número directamente en la tela, utilizando el color negro para telas claras y color plateado para telas oscuras, los números son colocados cerca de los extremos de la pieza cortada, de tal forma que no perjudique la presentación de la prenda.
- **Depurado.-** Se procede a una revisión de las piezas cortadas a fin de cambiar aquellas que estén falladas.
- **Fusionado.-** Operación en la que se agrega a la pieza que la requiera, según la especificación técnica del producto, una entretela adhesiva como refuerzo, la que le dará mayor consistencia. Un auditor de calidad verifica la correcta postura y

adherencia de la entretela, de acuerdo a lo indicado en la ficha técnica del producto.

- **Empaquetado.-** Se preparan paquetes por lo general de 40 piezas, en las que se agregan adhesivos con códigos de barras que identifican la orden de producción, las operaciones de confección que se realizarán en dichas piezas, la identificación del artículo, talla, color, cantidad de piezas, los números de las piezas contenidas en el paquete.

Auditoría de despacho.- Las piezas componentes de la prenda son auditadas, verificando tonalidades, depurado, numerado, empaquetado, de acuerdo a lo requerido en la ficha técnica del producto. Una vez aprobada la auditoría, el corte está listo para ser enviado a la sección de costura, conjuntamente con sus insumos.

Planta de costura y acabado:

La planta de costura está dividida en secciones por tipo de artículo y cada sección a su vez dividida en celdas de pre-ensamble y ensamble, estas secciones son:

- Sección de costura de camisas
- Sección de acabado de camisas
- Sección de costura de pantalones
- Sección de costura de sacos
- Sección de acabado de pantalones y sacos
- Sección de costura de ropa interior

Con respecto a las celdas de pre-ensamble.- Se realizan operaciones de costura de partes de la prenda, preparándolas para su ensamblado final.

Con respecto a las celdas de ensamble.- Son abastecidas por las celdas de pre-ensamble, las partes cosidas preliminarmente son ensambladas.

Un inspector de calidad en proceso verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas por el artículo, durante su costura, que al concluir pasa a un módulo de limpieza de hilos, para luego recibir una inspección final a la salida de costura, una vez aprobada la prenda, pasa a la sección de acabado correspondiente.

En la sección de acabado, se procede al planchado, doblado, inserción de avíos de presentación, embolsado y encajado, un auditor en proceso verifica que el acabado se realice conforme a lo requerido, según la ficha técnica. Luego de esta operación se procede a la lectura del código de barras de las prendas, cargando la mercadería al sistema y se procede su despacho al almacén de prenda terminada.

3.3.3 Tecnología de procesos

La tecnología de procesos juega un papel importante en la generación de opciones. Considera factores claves para una producción exitosa, así como el desarrollo exitoso del proceso donde los elementos importantes como los costos del proceso que tiene que ver con una alta productividad y la minimización de desperdicios de materiales y tiempo, así como la pronta respuesta que tiene que ver con su versatilidad/flexibilidad juegan un papel importante en el incremento de la competitividad de la empresa.

La empresa Libertex S.A., ha diseñado sus ambientes para que puedan albergar con comodidad la planta de confecciones del siguiente modo: Siguiendo el flujo de la producción, en el tercer nivel se encuentra el almacén de materia prima y la sala de corte, que a su vez contiene una sección destinada a los modelistas.

En el piso inferior se encuentra la sala de costura, la cual se sub divide en zonas para la elaboración y el acabado de camisas, pantalones, sacos y ropa de punto; y también contiene al almacén de producto

terminado, donde se preparan los despachos, los cuales son enviados al primer piso para su embalaje y entrega. En total la planta cuenta con 640 colaboradores, distribuidos en 500 operarios y 140 empleados.

La producción se inicia en la planta de corte, en donde se utiliza un sistema de tizado y desarrollo de moldes a través de un software conocido como sistema Lectra. Cuenta con 8 mesas de tendido de 22 metros de largo, asegurando con ello tendidos para todas las tallas y combinaciones, cortadoras de mesa y cinta, así como fusionadoras.

Todas las partes son etiquetadas, a fin de que en el ensamblado se logre uniformidad de tonos en todas las prendas.

Las áreas de costura (camisas, pantalones, sacos y ropa interior) reciben las piezas del área de corte, las ensambla y empaca, enviándolas al almacén de prenda terminada. Todas las áreas de la empresa se encuentran integradas por un sistema de cómputo bajo la plataforma cliente-servidor.

La maquinaria con la que cuenta la empresa Libertex S.A., es completa y diversa, enfocada en la confección de ropa de vestir. En estos últimos años está aplicando un programa de actualización tecnológica, reemplazando la maquinaria discontinuada por las de última generación.

Todo el sistema de producción de Libertex S.A., se encuentra mecanizado por códigos de barra, permitiendo hacer un seguimiento en cada una de las etapas del proceso, así como evaluar el rendimiento de los operarios.

La empresa Libertex S.A., realiza programaciones anuales de capacitación a todo nivel, como la capacitación personal, comprendida por la formación laboral juvenil, y la capacitación direccionada, con

temas desarrollados en la misma empresa, así como también en centros de capacitación especializados, logrando colocar en puestos claves a personal formado y entrenado.

El departamento de ingeniería industrial y del producto se encarga del establecimiento de los estándares y los métodos de trabajo eficientes, así como la elaboración de los moldes y patrones, asegurando la rentabilidad del producto.

Libertex S.A., cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad en cada paso del proceso que garantiza la uniformidad de sus prendas, para ello cuenta con inspectores y auditores de calidad a lo largo del proceso productivo, que realizan pruebas y ensayos, en la materia prima e insumos, en el tendido el corte y el habilitado de las piezas, en proceso y final en los módulos de costura y acabado de las prendas, inclusive post venta como servicio al cliente.

3.4 DIAGNOSTICO DE LA GESTION EN LA PLANTA DE CONFECCIONES

3.4.1 Gestión de las operaciones

La prevención en el abastecimiento de materia prima contempla 2.5 meses de stock, este volumen se justifica por la variedad de prendas en tallas y colores que se deben surtir para evitar la pérdida de ventas, debido a lo dinámico del mercado, pues varios competidores están listos a cubrir estos faltantes con su marca. Para ello la comunicación sobre la evolución de las ventas es sumamente cuidadosa y con el correspondiente sentido de urgencia, y el desarrollo de alianzas estratégicas con los proveedores aseguran la continuidad de la cadena de valor.

La programación de la producción es el resultado del análisis del pronóstico de ventas anual y las ventas reales. Esto establece una sinergia constante entre las áreas de producción y logística, que

responden a los cuestionamientos sobre el índice de pérdida de ventas mensual por el área de comercialización.

En cuanto al proceso productivo, el paso previo para proceder con el corte de las prendas es la elaboración de los tizados, en la que se distribuyen las diferentes tallas de cada tipo de prenda, el porcentaje mínimo admisible para el consumo de tela para cada tizado es del 80%, siendo el promedio de consumo en 88%.

La estandarización en el uso de entretelas para los diferentes artículos, facilitan la regulación de la máquina fusionadora (velocidad, temperatura y Presión), y por lo tanto se logra un fusionado efectivo. Las fusionadoras han sido asignadas de acuerdo al tipo de prenda, esto evita la contaminación por micropolvo entre la tela de las camisas con las de sacos y pantalones. Es en el área de corte en los que se imprimen y colocan, a cada paquete, los códigos de barra que servirán para el control de la producción.

La sala de costura cuenta con máquinas programables y especializadas, divididas en celdas donde se confeccionan las partes de la prenda para luego ser ensambladas y luego de la limpieza y revisión de calidad pasan al área de acabado. Los modelos de las prendas mantienen formas y medidas similares, por lo que se han estandarizado sus operaciones, lo que contribuye a un mejor control de calidad y avance de producción. Las figuras N° 2, 3 y 4 muestran los modelos de las prendas.

3.4.2 Gestión de la calidad en los procesos

La empresa Libertex S.A., tiene su propio sistema de calidad, para lograr el diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de la empresa versus lo requerido por la norma ISO 9001:2008, se ha confeccionado

una lista de verificación de cumplimiento, cuyo resultado se muestra en el cuadro N° 1 y el detalle en el anexo N° 10.

Cuadro N° 1: Resumen del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad:

Requisito	Título	Puntaje alcanzado	Puntaje total	Porcentaje de cumplimiento
4	Sistema de gestión de la calidad	11.25	27.0	41.67
5	Responsabilidad de la dirección	9.50	25.0	38.00
6	Gestión de los recursos	7.50	10.0	75.00
7	Realización del producto	78.50	101.0	77.72
8	Medición, análisis y mejora	34.00	53.0	64.15
	Total	140.75	216.0	65.16

Con respecto al cuadro resumen del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad, el título realización del producto tiene el más alto puntaje, pues los procesos han sido diseñados para la obtención de todos los productos y cuenta con las herramientas y maquinaria adecuada para hacerlo, además está aplicando un plan de actualización tecnológica.

El departamento de desarrollo del producto se encarga de la creación de los nuevos artículos así como sus especificaciones técnicas, cada componente del nuevo artículo es evaluado de acuerdo a estas especificaciones, antes de su ingreso al proceso productivo, manteniendo la información de los resultados de estas evaluaciones hasta la obtención del producto final, cuidando siempre del cumplimiento legal.

El siguiente puntaje corresponde al título gestión de los recursos, pues la empresa Libertex S.A., reconoce al cliente como objetivo, por lo que se realizan capacitaciones del personal, proporcionan la infraestructura necesaria para un buen funcionamiento.

Periódicamente realiza encuestas sobre sus clientes y el posicionamiento de sus productos en el mercado, la evaluación de la buena marcha de la calidad y la empresa es permanente, al inicio de cada año, la gerencia general informa al directorio, y a todas las gerencias, jefaturas, y supervisores, los resultados obtenidos y los nuevos objetivos para el siguiente año.

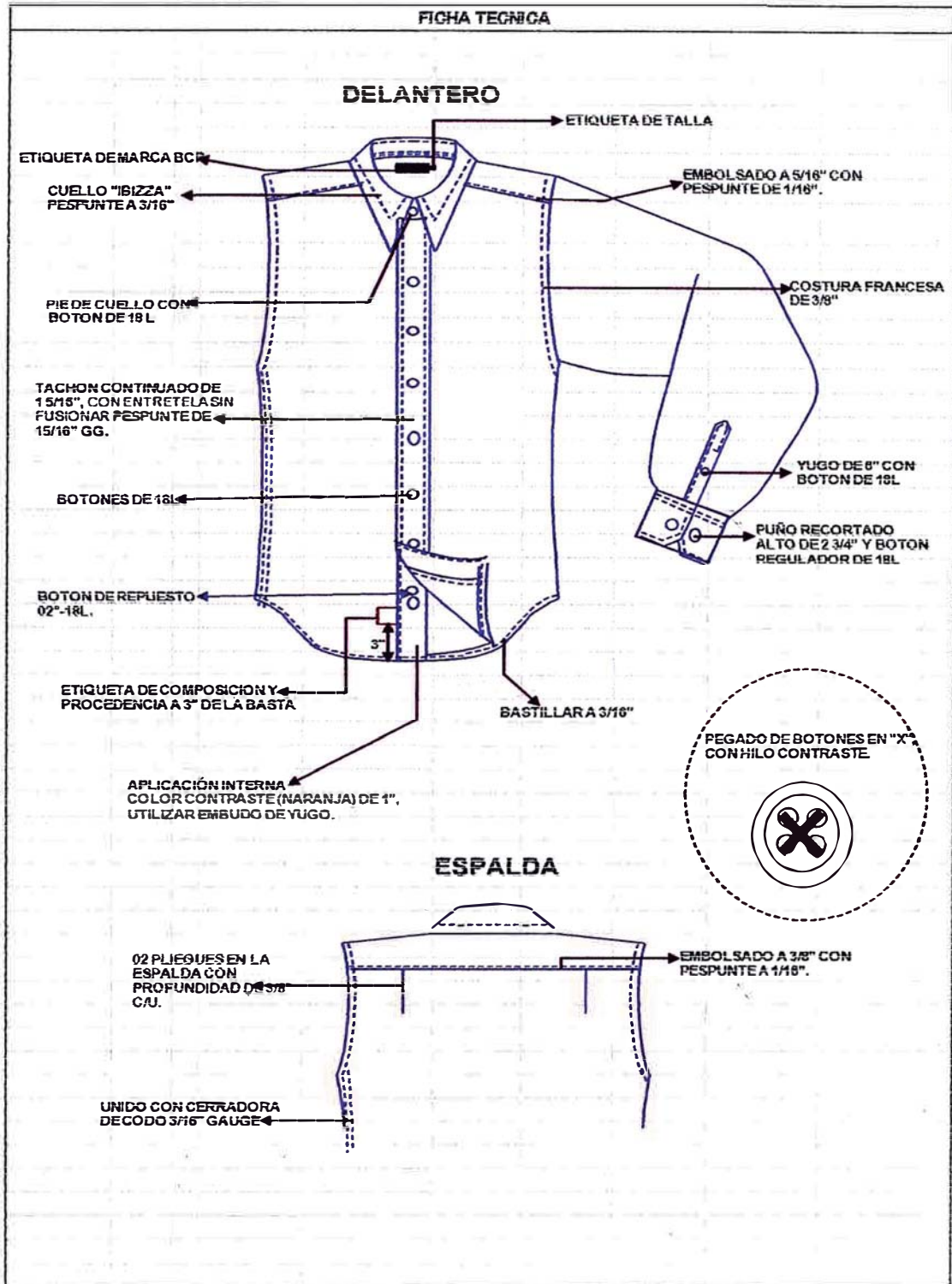
Con respecto al título medición análisis y mejora, la empresa Libertex S.A., tiene un sistema propio de calidad. Se realizan auditorías en las diferentes partes del proceso debidamente planificado, cuidando el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los artículos. También se realizan auditorías al sistema de calidad, en cuanto al cumplimiento de los procedimientos. Sin embargo este sistema no cuenta con un procedimiento documentado (es decir que el procedimiento se ha establecido, documentado, implementado y mantenido).

En la columna “Requisito” de los cuadros N° 1 y 2, se refiere a las condiciones necesarias a cumplir, indicado en el capítulo correspondiente de la norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, respectivamente.

3.4.3 Gestión de la seguridad y salud ocupacional

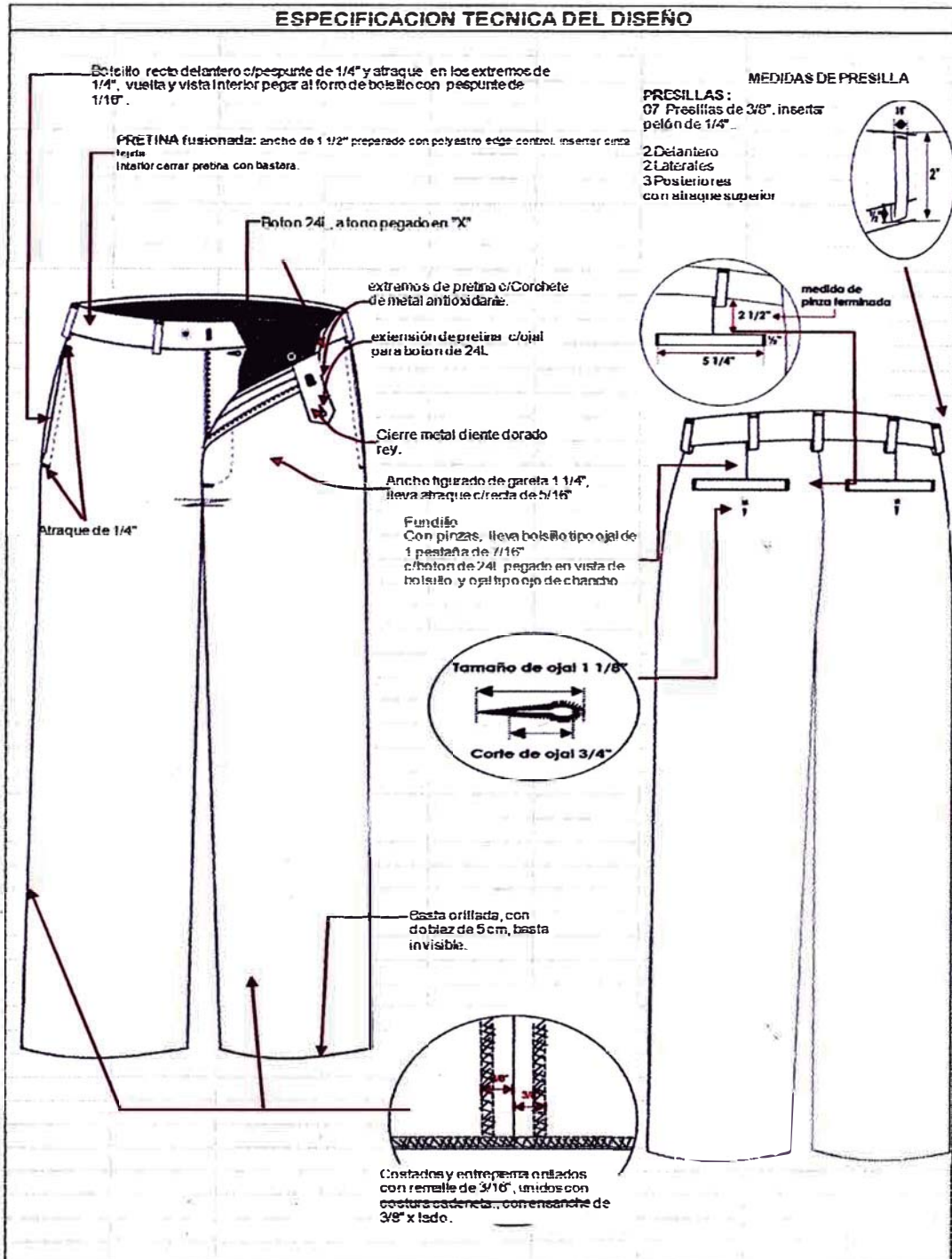
La empresa Libertex S.A., tiene su propio sistema de seguridad y salud ocupacional, que coincide con lo requerido por la legislación laboral, para lograr el diagnóstico del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional de la empresa versus lo requerido por la norma OHSAS 18001:2007, se ha confeccionado una lista de verificación de cumplimiento, cuyo resultado se muestra en el cuadro N° 2 y cuyo detalle se muestra en el Anexo N°11:

Figura N° 2: Modelo de camisa de vestir MLI 990



Fuente: Dpto. Desarrollo del Producto Instituciones

Figura N°3: Modelo de pantalón de vestir POI 137



Fuente: Dpto. Desarrollo del Producto Instituciones

Cuadro N° 2: Resumen del diagnóstico del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional:

Requisito	Título	Puntaje alcanzado	Puntaje total	Porcentaje de cumplimiento
4.1	Requisitos generales	1.50	3.0	50.00
4.2	Política de SySO	4.75	9.0	52.77
4.3	Planificación	15.00	24.0	62.50
4.4	Implementación y operación	29.00	51.0	56.86
4.5	Verificación	12.25	28.0	43.75
4.6	Revisión por la dirección	8.75	16.0	54.68
	Total	71.25	131	54.38

Con respecto al título planificación, la empresa Libertex S.A., cuenta con la asistencia del área de servicios generales, la que contiene dentro de sus funciones la aplicación de seguridad laboral y salud, además de hacerse cargo del mantenimiento de las unidades de negocio, las que coordinan con ella cuando se requiere, ante un cambio en los procesos que puedan afectar la seguridad o salud de los colaboradores. Adicionalmente se encarga de la revisión permanente de la legislación correspondiente a fin de vigilar su cumplimiento, por lo que realiza capacitaciones y difusión hacia los colaboradores.

Con respecto al título implementación y operación, el área de servicios generales cuenta con un sistema propio de S y SO enfocado en el cumplimiento de las normas legales, y el presupuesto para ello. Periódicamente realiza simulacros de evacuación, contraincendios y primeros auxilios, lleva la documentación de estas actividades.

Por lo tanto el sistema contempla fundamentalmente el cumplimiento de la legislación laboral en cuanto a S y SO se refiere, la cual tiene coincidencias con la norma OHSAS 18001, por otro lado el sistema no cuenta con un procedimiento documentado de la gestión para el cumplimiento de la S y SO.

3.5 INTEGRACION DE SISTEMAS DE GESTION NORMALIZADOS

3.5.1 Alcances

Es conveniente la aplicación de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, debido a que el sistema de la empresa Libertex S.A., muestran debilidad en lo requerido por las normas referentes a la gestión de calidad y en la seguridad y salud ocupacional, comparado con la gestión ambiental (la empresa de confecciones es considerada como una empresa limpia) y en lo correspondiente al la responsabilidad social (las leyes laborales coinciden en gran medida con los requisitos de la SA 8000, y la empresa Libertex S.A., es fiel cumplidora de las normas).

En la unidad de negocio Libertex S.A., el área de producción es la de mayor población y complejidad, para su funcionamiento se requiere de procedimientos específicos, controles y seguimiento, que da como resultado el producto, que debe satisfacer al cliente, y lograr su fidelización. A su vez el sistema debe ser rentable para que la empresa pueda desarrollarse.

Una vez establecido y desarrollado el marco para la parte productiva, se sugiere aplicar el sistema las demás áreas de la empresa y luego hacia la corporación.

3.5.2 Etapas

Tomando como referencia la norma UNE 66177:2005. Sistemas de gestión-Guía para la integración de los sistemas de gestión, la cual facilita directrices para la integración de sistemas de gestión especialmente de calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional, por ser los más extendidos, recomienda que el proceso de integración esté conformado por tres etapas, cuyos elementos se identifican como críticos para el éxito en el proceso de integración:

Primera etapa: Desarrollo del plan de integración.

- Beneficios esperados, los cuales se muestran en el punto 3.5.4
- Análisis del contexto, que es la determinación del grado de cumplimiento de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, por parte de la empresa, los cuales se indican en los puntos 3.4.2 y 3.4.3 respectivamente.
- Selección del nivel de integración, con los datos del análisis del contexto y usando la “Tabla para la evaluación del nivel de madurez en la gestión por procesos”, Anexo C de la norma UNE 66177:2005, el nivel de integración obtenido es el método básico.
- Elaboración del plan de integración, consta de:
 - Integrar las políticas de cada sistema
 - Directrices generales de actuación en un manual integrado.
 - Definición de las responsabilidades y funciones del personal relacionado.
 - Integración de los procesos de Confecciones.
- Apoyo de la alta dirección, debe asignar los recursos necesarios, apoyo político y concesión de autoridad a los responsables del plan y el seguimiento del proyecto.

Segunda etapa: Implantación del plan de integración.

En el presente informe, la implementación del plan integrado de gestión se ha desarrollado en el acápite 3.6

Tercera etapa: Revisión y mejora del sistema integrado de gestión.

- Evaluación de la eficacia del plan de integración
- Seguimiento y mejora del Sistema integrado

3.5.3 Metodología

La metodología a emplear será el uso del círculo de Deming (ciclo de mejora continua). Está ampliamente recomendada por la Asociación Española de Normalización (AENOR), pues facilita el desarrollo del proyecto de integración de sistemas.



- 1.- **Planificar:** Desarrollo del plan de integración.
- 2.- **Hacer:** Implantación del plan de integración.
- 3.- **Verificar:** Revisión del sistema integrado de gestión
- 4.- **Actuar:** Mejora del sistema integrado de gestión.

3.5.4 Beneficios

Los beneficios que la organización alcanzará al aplicar el sistema integrado de gestión, son:

- Mejorar la eficacia y eficiencia de la organización.
- Mejorar la capacidad de reacción de la organización frente a las necesidades o expectativas de las partes interesadas.
- Reducir procesos y procedimientos que puedan ser combinados.
- Reducción del costo de mantenimiento del sistema y de la evaluación externa.
- Reducción del tiempo de la gestión, por parte de los colaboradores.
- Involucramiento del personal en los sistemas de gestión favoreciendo el que la organización hable un único lenguaje de gestión.
- Mejora de la imagen externa de la organización.
- La empresa incrementa su elegibilidad por parte de los clientes.
- Facilita el acceso a mercados globales.
- Mejoramiento continuo de los procesos y de los productos o servicios.

3.6 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN LA PLANTA DE CONFECCIONES

3.6.1 Objetivo

Lograr un mejor resultado empresarial gestionando las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 de forma integrada, es decir, integrando los sistemas que las gestionan y los procesos y actividades que las componen.

3.6.2 Política

La política declarada y documentada orientará ideológicamente a la organización, hacia la toma de decisiones a fin de lograr los objetivos establecidos.

Los objetivos declarados y documentados justifican las actividades de la empresa, para evaluar las acciones, la eficacia, y la productividad, por ello en el marco de la mejora continua los objetivos se van ajustando, por lo que es necesario revisar continuamente la estructura de los objetivos frente a las variaciones del medio ambiente y de la organización.

A continuación la propuesta de la política de gestión integrada y los objetivos integrados:

POLITICA INTEGRADA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:

En Libertex S.A. estamos comprometidos que a través de nuestros productos y servicios en el vestir, realcemos la imagen de nuestros clientes, lograr su satisfacción es una búsqueda constante y nuestro principal propósito, por ello nuestro sistema de gestión de la calidad reconoce y aplica la mejora continua en sus procesos, revisa y actualiza sus objetivos orientándolos a la plena satisfacción de nuestros clientes. Nuestro compromiso también es con nuestros

colaboradores, y reconocemos su valor fundamental, por ello velamos por su seguridad y salud ocupacional.

La Dirección de Libertex S.A., es consciente de este compromiso y por ello aporta los medios materiales y humanos adecuados, además de realizar capacitaciones permanentes hacia todos los niveles de la organización.

OBJETIVOS INTEGRADOS:

La empresa Libertex S.A., está comprometida en el logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar el fiel cumplimiento de las normas legales pertinentes, la investigación constante orientada hacia la satisfacción del cliente, la seguridad y salud ocupacional de los miembros de nuestra organización.
- Garantizar la mejora continua de los procesos, asegurando la rentabilidad de la empresa.
- Garantizar la capacidad de los procesos y sus recursos, a fin de estar siempre preparados para atender la oferta.
- Fortalecer constantemente la actitud como agentes generadores de cambio.
- Promover el sentido de responsabilidad en la mejora de nuestros productos y servicios, la salud y seguridad de los miembros de nuestra empresa.

3.6.3 Organización para la implementación

El comité de gestión integrado, estará conformado por cinco integrantes: el representante de la gerencia, el encargado de la gestión y tres colaboradores. El equipo de gestión integrado deberá tener rápido acceso a la dirección para mantenerla informada y debatir temas que así lo requieran. La dirección de la empresa (en este caso el

gerente general, debe respaldar plenamente el proyecto. Como ya se ha definido en esta primera fase el sistema integrado será aplicado sobre el área de producción.

La figura N° 5 muestra el organigrama del sistema integrado y en la figura N° 6 el Gantt propuesto de implementación del SIG.

3.6.4 Manual integrado de gestión

Un sistema integrado de gestión conlleva a la elaboración de un manual, el cual contiene la estructura del sistema integrado de gestión a grandes rasgos, las principales responsabilidades los desarrollos u operativos establecidos. También hace mención de otros documentos como procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios, etc., en los que se detallan las diferentes actividades y los trabajos que han de realizarse, el modo en que estos han de llevarse a cabo y donde registrarse.

El manual propuesto del SIG se encuentra en el anexo N° 12.

3.6.5 Documentos y procedimientos integrados

El sistema integrado de gestión (SIG) se evidencia en documentos y registros, los procedimientos especifican la forma de gestionarlos, así como el desarrollo de las actividades y procesos. Los procedimientos de mayor peso específico mostrados en este informe son:

- **Procedimiento de control de documentos**

La empresa no cuenta con un sistema de gestión documentaria consistente, como ya se ha establecido esta es una de sus debilidades, por lo que es probable que se use una documentación obsoleta, debido a que el mecanismo de actualización no funciona correctamente, se tiene las premisas pero falta el seguimiento para verificar su cumplimiento, por ello este procedimiento resulta fundamental para el sistema pues organiza y orienta las acciones para el manejo adecuado de los documentos.

En cuanto a la documentación en primera instancia se decidió su difusión hacerla impresa, porque no todos los puntos de uso cuentan con una computadora. Por otro lado el material impreso se puede revisar en cualquier momento, y en segunda instancia enviarlo por medio electrónico.

El procedimiento se encuentra en el anexo N° 13.

- **Procedimiento de control de registros**

Es complemento del Procedimiento de control de documentos, se encuentra en el anexo N° 14.

- **Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos**

Los puntos para la identificación de peligros y evaluación de riesgos están enfocados en las actividades repetitivas, que es una característica del trabajo en confecciones, los fabricantes de implementos de protección personal y prevención de enfermedades laborales han desarrollado accesorios y equipos ergonómicos que protegen o disminuyen este riesgo, su implementación debe ir acompañado de la capacitación correspondiente.

El stress por el cumplimiento de la cuota diaria en la cual está basada su remuneración, es también un factor presente. En la empresa Libertex S.A., la remuneración está basada en incentivos por eficiencia de producción, lo que aminora el efecto del stress, sin embargo es interesante el buscar métodos para reducir sus efectos.

Otro factor común en toda la Planta es la presencia de micropolvo, que puede ser aminorado con renovadores de ambiente. El procedimiento se muestra en el anexo N° 15.

Para establecer los principales peligros o aspectos correspondientes a la S y SO se ha realizado la identificación, evaluación de peligros y riesgos de las Secciones de corte, costura camisas, costura pantalones, costura sacos y acabados de la

Figura N° 5: Organigrama del sistema integrado

Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA

ORGANIGRAMA DEL SISTEMA INTEGRADO

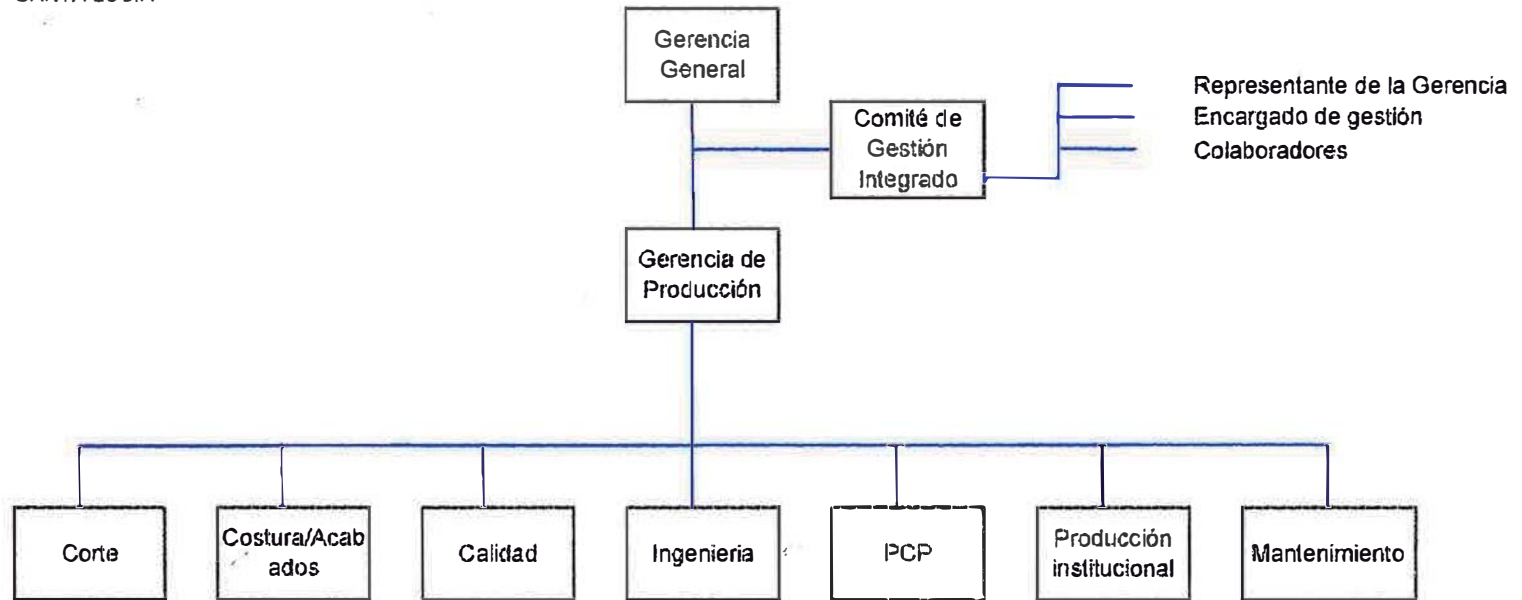
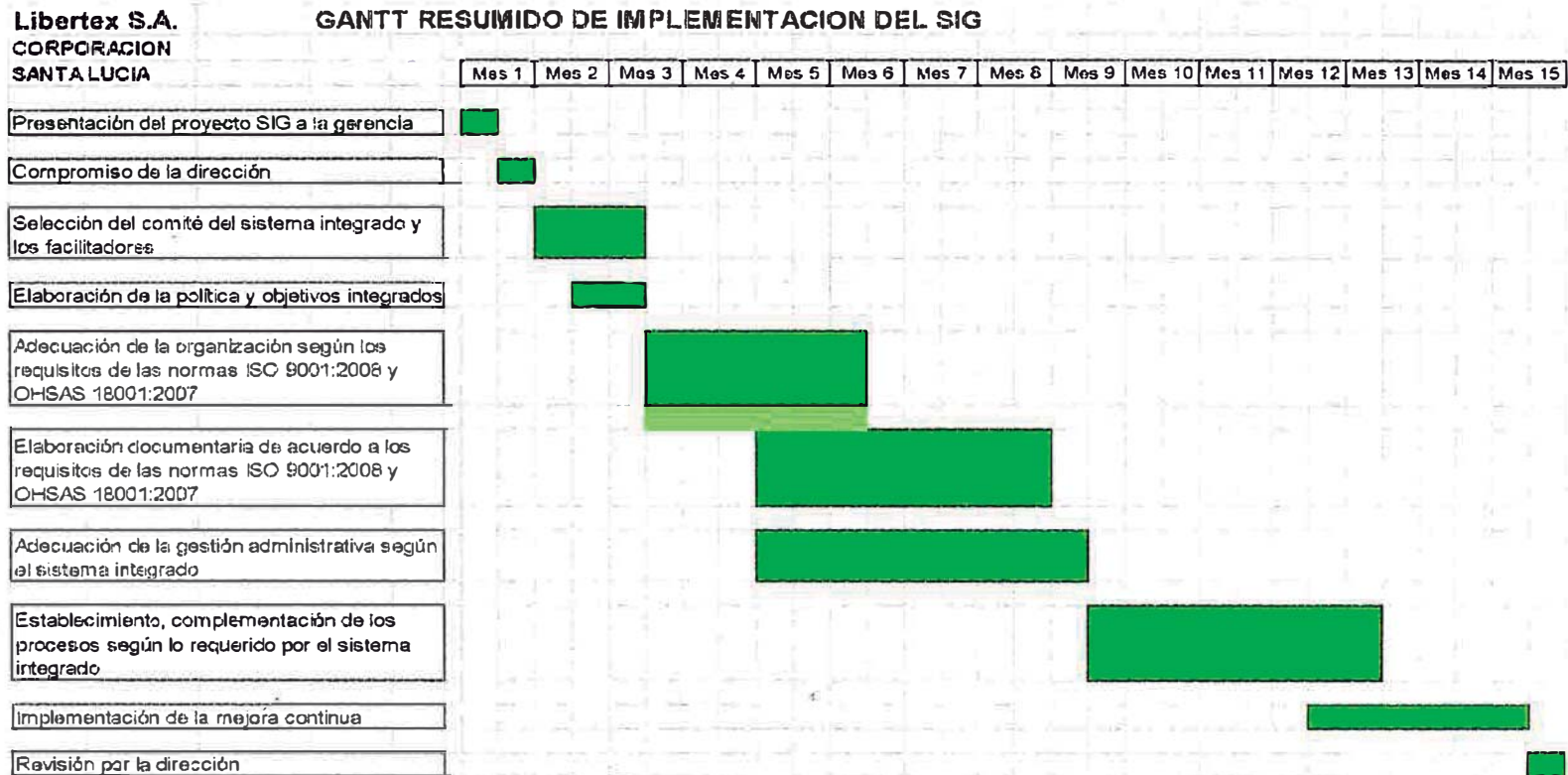


Figura: N° 6 Gantt propuesto de implementación del SIG



empresa Libertex S.A., cuya matriz de acciones correctivas se muestra en el Anexo 15A.

- **Procedimiento de auditorías**

Es fundamental conocer la marcha del sistema y el cumplimiento de los requisitos, para el efecto la auditoría interna del sistema, en forma independiente, proporcionará la información de los puntos débiles a los cuales convertir en fortalezas del sistema. Cabe señalar que la buena formación de los auditores y su desempeño lograrán la obtención de evidencias de la auditoría, hallazgos de auditoría y consiguiente oportunidades de mejora. El procedimiento se encuentra en el anexo N° 16

- **Procedimiento para el control del producto no conforme**

Es un procedimiento que permite el tratamiento de insumos y productos que no cumplen con las especificaciones requeridas o cuando el producto ya elaborado recibe una no conformidad que lo descalifica como primera calidad, si la no conformidad es leve, puede tratarse como un producto de oferta (promoción), castigando el precio del producto pero no llega a ser menor que el costo. Si la no conformidad es mayor el producto se convierte en segunda calidad. El procedimiento se muestra en el anexo N° 17.

- **Manual de estados de inspección y ensayo**

El procedimiento determina la situación en la que se encuentra el insumo o producto en cada fase del proceso productivo, el responsable de su señalización y el responsable de señalarlas. Es complemento del procedimiento para el control del producto no conforme CO-UN01-04, pues indica cómo se realiza la identificación de los no conformes. El procedimiento se encuentra en el anexo N°18.

- **Procedimiento de acciones correctivas y preventivas**

Este procedimiento ayuda al sistema a llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas, sobre la desviación del cumplimiento de los requisitos, los mantiene activos hasta su solución

(levantamiento). Es complemento del procedimiento de auditorías. El procedimiento se encuentra en el anexo N° 19.

3.6.6 Mejora continua

En el sistema integrado se refleja en la eficacia del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud ocupacional, la revisión por la dirección, el resultado de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas. Corresponden a los requerimientos:

- 8.5, 8.5.1 (ISO 9001:2008)
- 4.2, 4.3.3, 4.6 (OHSAS 18001:2007)

Adicionalmente, los cambios de los productos y de las actividades de la empresa, las modificaciones en el ámbito legal, los criterios del mercado, los avances tecnológicos, la opinión de las partes interesadas, la experiencia adquirida, los compromisos de la propia organización, serán la fuerza motriz de la mejora continua, cuyo ritmo y extensión los determinará la propia organización en función de diversos factores incluido los económicos.

3.6.7 Auditorías

Las auditorías al sistema integrado de gestión, determinan si la marcha del sistema es conforme a las disposiciones planificadas y cumplen con los requisitos de las normas de calidad y seguridad y salud ocupacional, si esta se encuentra debidamente implementada y se mantiene de una manera eficaz.

Las auditorías son debidamente planificadas tomando en consideración el estado y los procesos en las diferentes áreas, considerando:

- Los criterios de la auditoría.
- El alcance de la auditoría.
- Su frecuencia y metodología

Los auditores no deben pertenecer a las áreas auditadas.

El jefe de área es responsable de que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias a la brevedad, para eliminar las no conformidades encontradas y sus causas. Corresponden a los requerimientos:

- 8.2.2 (ISO 9001:2008)
- 4.5.5 (OHSAS 18001:2007)

3.7 EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LA IMPLEMENTACIÓN

3.7.1 Inversión

La inversión necesaria para implementar el sistema integrado de gestión será de US \$ 65000:

CONCEPTO	PRECIO EN US\$
Consultoría externa	7000
Capacitación externa	8000
Asesoría legal	4000
Calibraciones	3000
Monitoreo de salud ocupacional	4000
Equipo de protección personal	2000
Equipos de seguimiento y conformidad del producto	15000
Compra de Bibliografía	3500
Compra de Software	5000
Materiales de oficina	1500
Certificación	12000
TOTAL	65000

3.7.2 Beneficio económico

Con la mejora del sistema, los procesos se harán con mayor eficacia, a continuación se presenta el cuadro N°3, donde se calcula el ahorro anual por ausentismo del personal, debido a los descansos médicos, por prácticas inseguras en el desempeño de sus funciones diarias.

Con la mejora del sistema también se mejorará la gestión documentaria y como consecuencia en los procedimientos establecidos, reduciéndose las horas hombre por efectos de demora por dudas, o coordinaciones no efectivas, como se indica en el cuadro N° 4. De igual forma se hace eficiente el resolver los problemas en menor tiempo, como se indica en el cuadro N° 5.

En cuanto a los defectos originados por operaciones incorrectas o defectuosas, se estima que estas deben de reducirse en 1% del total de fallas, como se puede ver en el cuadro N° 6, incrementándose la eficiencia.

Los ahorros esperados en la mejora de la eficiencia en los procesos por año son:

Motivo	Monto US \$
Ausentismo (cuadro N° 3)	16175.34
Gestión efectiva (cuadro N° 4)	24000.03
Soluciones efectivas (cuadro N° 5)	11500.00
Reducción de prendas defectuosas (cuadro N° 6)	11361.58
Total (anual)	63036.92

La inversión para la implementación del SIG (US \$ 65000.00) se pagará en **1.03 años**.

Las horas hombre ahorradas elevan la productividad del sistema y su eficacia. Las respuestas de los procesos serán más rápidas, el cliente se incrementará la satisfacción del cliente por una pronta atención.

Cuadro N° 3: Ahorro por ausentismo del personal

Libertex S.A. AHORRO POR AUSENTISMO DEL PERSONAL
 CORPORACION SANTA LUCIA AUSENTISMO POR DESCANSOS MEDICOS

Mes	CORTE		COSTURA		ACABADO		TOTAL		
	Ausentes promedio por día	Total de operarios de la sección	Ausentes promedio por día	Total de operarios de la sección	Ausentes promedio por día	Total de operarios de la sección	Total de operarios de la Planta	Ausentes promedio por día de la Planta	%
Julio	2	96	5	309	1	67	471	8	1.70
Agosto	2	106	5	304	1	69	478	8	1.67
Septiembre	2	102	5	284	1	64	450	8	1.78
Octubre	2	101	5	284	1	69	444	8	1.80
Noviembre	2	98	5	279	1	60	437	8	1.83
Diciembre	1	73	4	254	1	59	386	6	1.55
PROMEDIO	1.83	95.67	4.83	285.67	1.00	63.00	444.33	7.67	1.73

DESCANSOS MEDICOS ACTUAL (1.73 %)=

HORAS HOMBRE/MES

Mes	CORTE		COSTURA		ACABADOS	
	H-h	N S/.	H-h	N S/.	H-h	N S/.
Julio	411.43	2250.00	1028.57	5625.00	205.71	1125.00
Agosto	411.43	2250.00	1028.57	5625.00	205.71	1125.00
Septiembre	411.43	2250.00	1028.57	5625.00	205.71	1125.00
Octubre	411.43	2250.00	1028.57	5625.00	205.71	1125.00
Noviembre	411.43	2250.00	1028.57	5625.00	205.71	1125.00
Diciembre	205.71	1125.00	822.86	4500.00	205.71	1125.00
TOTAL	2262.86	12375.00	5965.71	32625.00	1234.29	6750.00

TOTAL	
H-h	N S/.
1645.71	9000
1645.71	9000
1645.71	9000
1645.71	9000
1645.71	9000
1234.29	6750
9462.86	51750.00
US \$	18166.67

COSTO NS/. HORA-HOMBRE = 5.46876
CAMBIO 2.7 NS/.

DESCANSOS MEDICOS OBJETIVO (1.0 %) APLICANDO EL SIG =

HORAS HOMBRE/MES

Mes	CORTE		COSTURA		ACABADOS	
	H-h	N S/.	H-h	N S/.	H-h	N S/.
Julio	237.82	1300.58	594.55	3251.45	118.91	650.29
Agosto	237.82	1300.58	594.55	3251.45	118.91	650.29
Septiembre	237.82	1300.58	594.55	3251.45	118.91	650.29
Octubre	237.82	1300.58	594.55	3251.45	118.91	650.29
Noviembre	237.82	1300.58	594.55	3251.45	118.91	650.29
Diciembre	118.91	650.29	475.64	2601.16	118.91	650.29
TOTAL	1308.01	7153.18	3448.39	18658.38	713.46	3901.73

TOTAL	
H-h	N S/.
951.28	5202.31
951.28	5202.31
951.28	5202.31
951.28	5202.31
951.28	5202.31
713.46	3901.73
5469.86	29913.29

AHORRO NS/.: 51750 - 29913.29 = 21836.71 EN 6 MESES

AHORRO POR AÑO NS/.: 43673.4104
US \$ 16175.337

INCREMENTO DE HORAS HOMBRE POR AÑO: 7986.99506

Fuente: Dpto. de recursos humanos.

Cuadro N° 4: Ahorro por coordinaciones efectivas

Libertex S.A
CORPORACION
SANTA LUCIA **HORAS - HOMBRE EN GESTION ACTUAL**

Personal que hace gestión	% gestión inefectiva actual	Personal involucrado	H-h / mes	H-h / año	Costo NS/	Costo US \$ A
48	20	9.6	1974.86	23698.29	129600	48000.000

HORAS - HOMBRE EN GESTION APLICANDO EL SIG

Personal que hace gestión	% gestión inefectiva actual	Personal involucrado	H-h / mes	H-h / año	Costo NS/	Costo US \$ B
48	10	4.8	987.43	11849.14	64800	24000.00

AHORRO POR AÑO (A-B) NS/:	64800.00
US \$	24000

INCREMENTO DE HORAS-HOMBRE POR AÑO:	11849.14
--	-----------------

REFERENCIAS:

COSTO NS/ HORA-HOMBRE =	5.46875
CAMBIO	2.7 NS/ POR DOLAR

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 5: Ahorro por soluciones efectivas

Libertex S.A
CORPORACION
SANTA LUCIA **HORAS - HOMBRE EN RESOLUCION DE PROBLEMAS ACTUAL**

Personal involucrado	% de pérdida en la resolución	Personal involucrado	H-h / mes	H-h / año	Costo NS/	Costo US \$ A
23	25	5.75	1182.86	14194.29	77625	28750.000

HORAS - HOMBRE EN RESOLUCION DE PROBLEMAS APLICANDO EL SIG

Personal que hace gestión	% gestión inefectiva actual	Personal involucrado	H-h / mes	H-h / año	Costo NS/	Costo US \$ B
23	15	3.45	709.71	8516.57	48575	17250.00

AHORRO POR AÑO (A - B) NS/:	31050.00
US \$	11500.00

INCREMENTO DE HORAS - HOMBRE POR AÑO:	5677.71
--	----------------

REFERENCIAS:

COSTO NS/ HORA-HOMBRE =	5.46875
CAMBIO	2.7 NS/ POR DOLAR

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 6: Ahorro estimado en la planta de costura.

Libertex S.A.			
CORPORACION			
SANTA LUCIA			
RESUMEN EN UNIDADES EQUIVALENTES: CAMISA			
TIEMPO STANDARD (MIN)	23.69		
DATOS AÑO 2011	PRODUCIDO	FALLAS	%FALLA
ENERO	96672	936	0.97
FEBRERO	91252	1183	1.30
MARZO	94575	566	0.60
ABRIL	109394	1579	1.44
MAYO	128761	4355	3.38
JUNIO	136253	2936	2.15
JULIO	132652	2539	1.91
AGOSTO	132515	3393	2.56
SEPTIEMBRE	146601	4335	2.96
OCTUBRE	123790	3145	2.54
NOVIEMBRE	124625	5430	4.36
DICIEMBRE	91216	1526	1.67
PROMEDIO/MES (unidades)	117359	2660	2.27
DISMINUCIÓN ESTIMADA CON SIG	1174		1.00
Ahorro Horas-hombre/Mes	467.46		
Ahorro Horas-hombre/Año	5609.37		
AHORRO POR AÑO NS/:	30676.25		
US \$	11361.58		
REFERENCIAS:			
COSTO NS/. HORA-HOMBRE =	5.46875		
CAMBIO	2.7 NS/. POR DOLAR		

Fuente: Dpto. de aseguramiento de la calidad Libertex S.A.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

1. La implementación del SIG, y su eficacia en la gestión de los procesos permitirá la disminución del 43 % de ausentismo de los operarios por descansos médicos originados por malas prácticas laborales (actualmente representa el 1.77 % y con la aplicación del SIG representará el 1.0 %), generando un impacto en la reducción de costos anual es de US \$ 16175.34.
2. Las mejoras definidas en los procedimientos, llevarán a la reducción del 50 % de horas hombre invertidas en la gestión documentaria, debido al incremento de su efectividad (actualmente se invierte el 20 % de horas hombre, con la implementación del SIG se reduce a 10%), el impacto generado en la reducción de costos anual es de US \$ 24000.00.
3. Por la optimización en el discernimiento establecido para la solución de problemas, en el marco de la mejora continua, que fomenta el sistema integrado de gestión, permitirá una disminución del 40% de horas hombre invertidas en la gestión de la solución de los problemas, el impacto en la reducción del costo anual es de US \$ 11500.00.
4. El sistema integrado de gestión asegurará que en cada proceso se cumplan los requisitos solicitados por el cliente, generando en la planta de costura, debido a operaciones seguras, una disminución del 40 % de prendas defectuosas, produciendo una reducción del costo anual de US \$ 11361.58.
5. El impacto económico estimado, por la eficaz y segura gestión de las actividades y su control continuo, generado por la implementación del sistema integrado de gestión anual total es de US \$ 63036.92.

6. Las normas internacionales ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, ambas integradas, logran el incremento de la eficiencia la cual está directamente relacionada a la rentabilidad y al crecimiento de la empresa. Se incrementa su eficacia y su competitividad, haciéndose atractiva para el cliente.
7. La aplicación de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, mejoran la imagen de la organización e incrementa la elegibilidad de la empresa por parte de los clientes, lo cual facilitará el acceso a nuevos mercados que aseguren el crecimiento de la empresa y el de la corporación.
8. Es importante el compromiso de la alta dirección para la implementación del sistema integrado de gestión, por su peso específico y liderazgo, orientará a las áreas al logro de la implementación del sistema proporcionándole los medios necesarios.
9. La calidad, la prevención de riesgos laborales y la salud ocupacional, se convierten en una forma de vida, que tiene que ver con la cultura organizacional, el aprovechamiento de estas prácticas se convierte en una fortaleza de la organización.
10. La capacitación de los colaboradores tiene una importancia relevante, pues deben conocer y cumplir con los procedimientos establecidos en el SIG, ellos harán que el sistema funcione, esta capacitación debe hacerse en horarios adecuados, de tal forma que permita una mayor receptividad.
11. La motivación en el colaborador hace que se eleve su rendimiento, alcanzando mejores eficiencias, lo cual incrementa su remuneración.
12. Una gestión efectiva de la materia prima e insumos incide directamente en una mejor rentabilidad.

13. La aplicación del sistema integrado (ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007) se trata como un solo sistema, lo que permite ahorrar costos en el proceso de certificación.

4.2 RECOMENDACIONES

1. Implementar el sistema integrado de gestión en toda la corporación, la cual se convertirá en una nueva fortaleza para la organización.
2. Continuar y fomentar la capacitación de los colaboradores en todos los niveles, especialmente en temas de mejora continua.
3. A través del sistema integrado de gestión fortalecer la cultura corporativa, de tal forma de cohesionar aun más a las unidades de negocio.
4. Fomentar la creación y mantenimiento de grupos de mejora, en proyectos semestrales y anuales que resuelvan problemas crónicos, promoviendo la reducción de costos.
5. El horario de la capacitación del personal para la explicación del funcionamiento del sistema y sus procedimientos, debe tener un máximo de duración de 100 minutos, con un descanso de 10 minutos luego de los primeros 45 minutos, por sesión.
6. Fomentar en los proveedores de insumos y productos, el acoger el sistema integrado de gestión a fin de compartir las ventajas de sistemas coherentes, en beneficio de los colaboradores de las empresas y del cliente final.
7. Las auditorías al sistema integrado de gestión se deben realizar por auditores que no pertenezcan al área auditada.

V. BIBLIOGRAFÍA

- JURAN, J.M., GRZYNA F.M. “Análisis y Planeación de la Calidad”. Tercera edición. Mc Graw Hill. USA. 1993.
- STONER, J., FREEMAN E., GILBERT D. “Administración”. Sexta edición. Prentice-Hall, Inc. Pearson Educación. USA. 1996
- PEREZ FERNANDEZ DE VELASCO, J. “Gestión por procesos, como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización”. Primera edición. ESIC. Madrid. 2004.
- Norma española UNE 66177, “Sistema de gestión - Guía para la integración de los sistemas de gestión”. Asociación española de normalización y certificación (AENOR) Madrid España. Junio 2005.
- Norma ISO 9001:2008. “Sistema de gestión de la calidad-Requisitos”. Organización Internacional de Normalización. Ginebra, Suiza. 2008.
- Norma OHSAS 18001:2007. “Seguridad y salud ocupacional”. Occupational Health and Safety Assessment Series. London. 2007.
- GOMEZ , C. ”Gestión por Procesos”. Material didáctico del curso. Universidad Nacional de Ingeniería, Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, Sección de Posgrado, ciclo 2008 – I
- SARMIENTO A. “ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad”. Material del curso. Universidad Nacional e Ingeniería, Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, Sección de Posgrado, ciclo 2008 – I
- ORTIZ O. “ Normas OHSAS 18001:2007”, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional”. Material del curso. Universidad Nacional e Ingeniería, Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, Sección de Posgrado, ciclo 2008 – I
- ZORRILLA E. “Sistemas integrados de Gestión y Modelos de Excelencia”. Material del curso. Universidad Nacional e Ingeniería, Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, Sección de Posgrado, ciclo 2008 – I

VI. ANEXOS

- 6.1. Anexo N° 1:** Certificado de trabajo
- 6.2. Anexo N° 2:** Diagrama de Pareto de fallas en la planta de costura de camisas
- 6.3. Anexo N° 3:** Tabla para la toma de muestras (plan de muestreo)
- 6.4. Anexo N° 4:** Proyecto control estadístico de procesos
- 6.5. Anexo N° 5:** Balance de línea para BKN
- 6.6. Anexo N° 6:** Estudio de tiempos de revisión de tela
- 6.7. Anexo N° 7:** Diagrama de operaciones para un t-shirt
- 6.8. Anexo N° 8:** Programa de capacitación interna
- 6.9. Anexo N° 9:** Coincidencias en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007
- 6.10. Anexo N° 10:** Lista de verificación de la norma ISO 9001:2008
- 6.11. Anexo N° 11:** Lista de verificación de la norma OHSAS 18001:2007
- 6.12. Anexo N° 12:** Manual del sistema integrado de gestión
- 6.13. Anexo N° 13:** Procedimiento de control de documentos
- 6.14. Anexo N° 14:** Procedimiento de control de registros
- 6.15. Anexo N° 15:** Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos
- 6.16. Anexo N° 15 A:** Matriz de acciones correctivas
- 6.17. Anexo N° 16:** Procedimiento de auditorías
- 6.18. Anexo N° 17:** Procedimiento para el producto no conforme
- 6.19. Anexo N° 18:** Manual de estados de inspección y ensayo
- 6.20. Anexo N° 19:** Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

6.1 ANEXO N° 1: Certificado de trabajo




JOHN HOLDEN

El que suscribe, Señor JAIIR DESMAR AROCA OCMIN,
GERENTE DE RRHH de SAMITEX S.A..

CERTIFICA

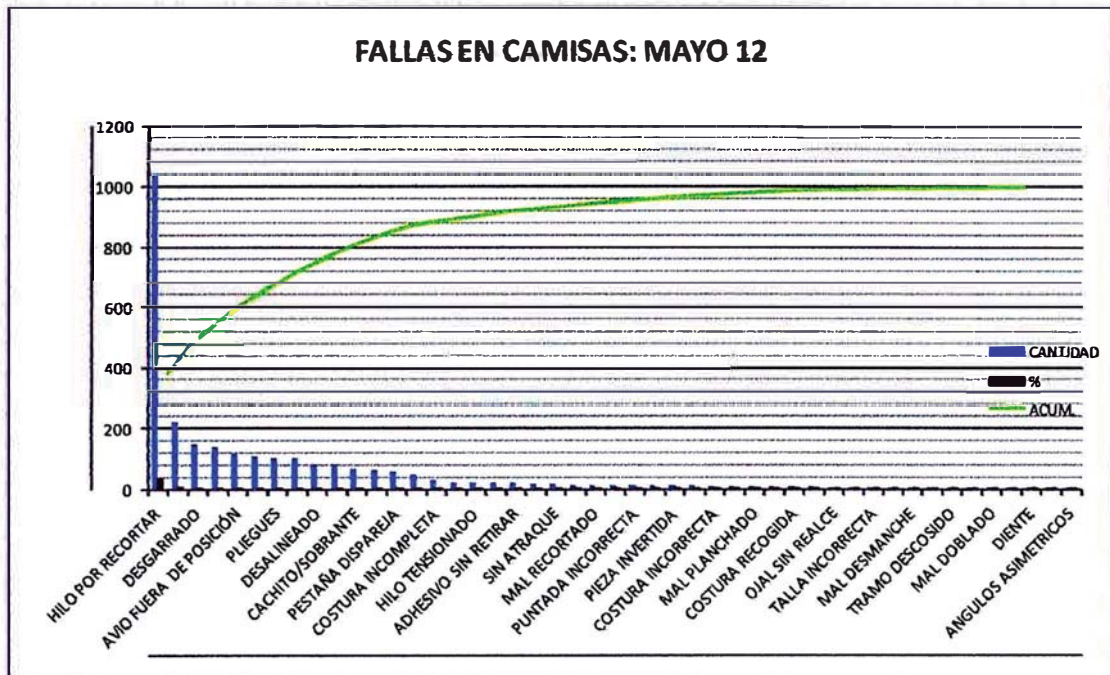
Que el señor CARLOS RAIMUNDO ZAMBRANO CASTILLO, ha laborado en nuestra empresa SAMITEX S.A., desde 19 de Abril de 2004 hasta el 15 de Mayo de 2013, desempeñando la función de SUB GERENTE DE OPERACIONES.

 Se expide el presente CERTIFICADO para los fines que estime conveniente.

Lince, 23 de Mayo de 2013.


JAIIR DESMAR AROCA OCMIN
Gerente Recursos Humanos

6.2 ANEXO N° 2: Pareto de fallas en la planta de costura de camisas



6.3 ANEXO N° 3: Tabla para la toma de muestras (plan de muestreo)

Tabla Military Standard 105 D

Tamaño de lote	Muestra	A Q L					
		1.5		2.5		4.0	
		Acep.	Rech.	Acep.	Rech.	Acep.	Rech.
2 - 8	2	0	1	0	1	0	1
9 - 15	3	0	1	0	1	0	1
16 - 25	5	0	1	0	1	0	1
26 - 50	8	0	1	0	1	1	2
51 - 90	13	0	1	1	2	1	2
91 - 150	20	1	2	1	2	2	3
151 - 280	32	1	2	2	3	3	4
281 - 500	80	3	4	5	6	7	8
501 - 1200	80	3	4	5	6	7	8
1201 - 3200	125	5	6	7	8	10	11
3201 - 10000	200	7	8	10	11	14	15
10001 - 35000	315	10	11	14	15	21	22

6.4 ANEXO N° 4: Proyecto control estadístico de procesos

Dpto. de Aseguramiento de la Calidad.

PROYECTO		CONTROL ESTADISTICO DE PROCESOS								
IT	ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE					OCTUBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Introducción al sistema									
2	Elección de planta piloto									
3	Definición de puntos críticos									
4	Capacitación de Inspector en proceso									
5	Creación de formatos y reportes.									
6	Inicio y seguimiento de prueba piloto									
7	Evaluación de resultados y ajuste del sistema.									
8	Elaboración de procedimiento SPC									
9	Implementación en otras plantas									

6.5 ANEXO N° 5: Balance de línea para BKN.

BALANCE DE LINEA	RBJ003	BIKINI
TIE. EST. MDES GRUPO	DES. OPERA	MAQUINA
0.258 DELANTERO	UNIR DELANTERO C/ REFUERZO	REM.(1AG)
0.260 ENSAMBLE	ARMADO DE BASINETE	REM.(1AG)
0.400 ENSAMBLE	UNIR LATERALES	REM.(1AG)
0.260 ENSAMBLE	RECUBRIR REFUERZO UNION LATERALES	RECUB. ORNAM. 3AG
0.150 ENSAMBLE	RECUBRIR BASINETE	RECUB. ORNAM. 3AG.
0.380 ENSAMBLE	CERRADO DE COSTADO INST. ETIQ.	REM.(1AG)
0.420 ENSAMBLE	ELASTICADO DE PIERNAS	REM(1AG) ELS PIERNA
0.420 ENSAMBLE	ELASTICAR CINTURA ANCHA	REM(1AG) ELS CINTURA
0.250 ENSAMBLE	ATRAQ. CINTURA VOLT BIK	P1A CCHA
0.400 ENSAMBLE	RECUBIERTO DE PIERNA	RECUB. 2AG 1/4" PLANA
0.400 ENSAMBLE	RECUBRIR CINTURA ANCHA	RECUB. 2AG 1/4" PLANA
0.400 ENSAMBLE	PEGAR ETIQUETA A CINTURA FUNDILLO	P1A CCHA
0.450 ACABADO I	LIMPIEZA DE BIKINIS	MANUAL ACABADO
0.150 ACABADO I	INSPECCION DE CALIDAD	MANUAL ACABADO
0.090 ACABADO I	DOBLAR PIENCAJAR	MANUAL ACABADO
0.100 ACABADO I	ENCAJAR UNIPACK	MANUAL ACABADO
0.070 ACABADO II	PEG. ETQ. TALLA A CAJA	MANUAL ACABADO
0.080 ACABADO II	ARMAR CAJA DE BIKINI	MANUAL ACABADO
0.160 ACABADO II	EMBALAJE DE BIKINIS	MANUAL ACABADO
6.098		

PRODUCCION	750	0.6871				
TIEMPO	515					
EFICIENCIA		85	PR/DIA	OPERARIOS	REAL	RELACION
REM.(1AG)	1.298	1.527	337	2.223	2	0.649
RECUB. ORNAM. 3AG	0.410	0.482	1068	0.702	1	0.410
REM(1AG) ELS PIERNA	0.420	0.494	1042	0.720	1	0.420
REM(1AG) ELS CINTURA	0.420	0.494	1042	0.720	1	0.420
RECUB. 2AG 1/4" PLANA	0.800	0.941	547	1.371	1	0.800
P1A CCHA	0.650	0.765	673	1.114	1	0.650
	3.998	4.703	Total operar	6.849	7	3.349
MANUAL ACABADO	1.100	1.294	468	1.602	2	0.550
			Total		2	
TOTAL	5.098	6.001	Total personal		9	

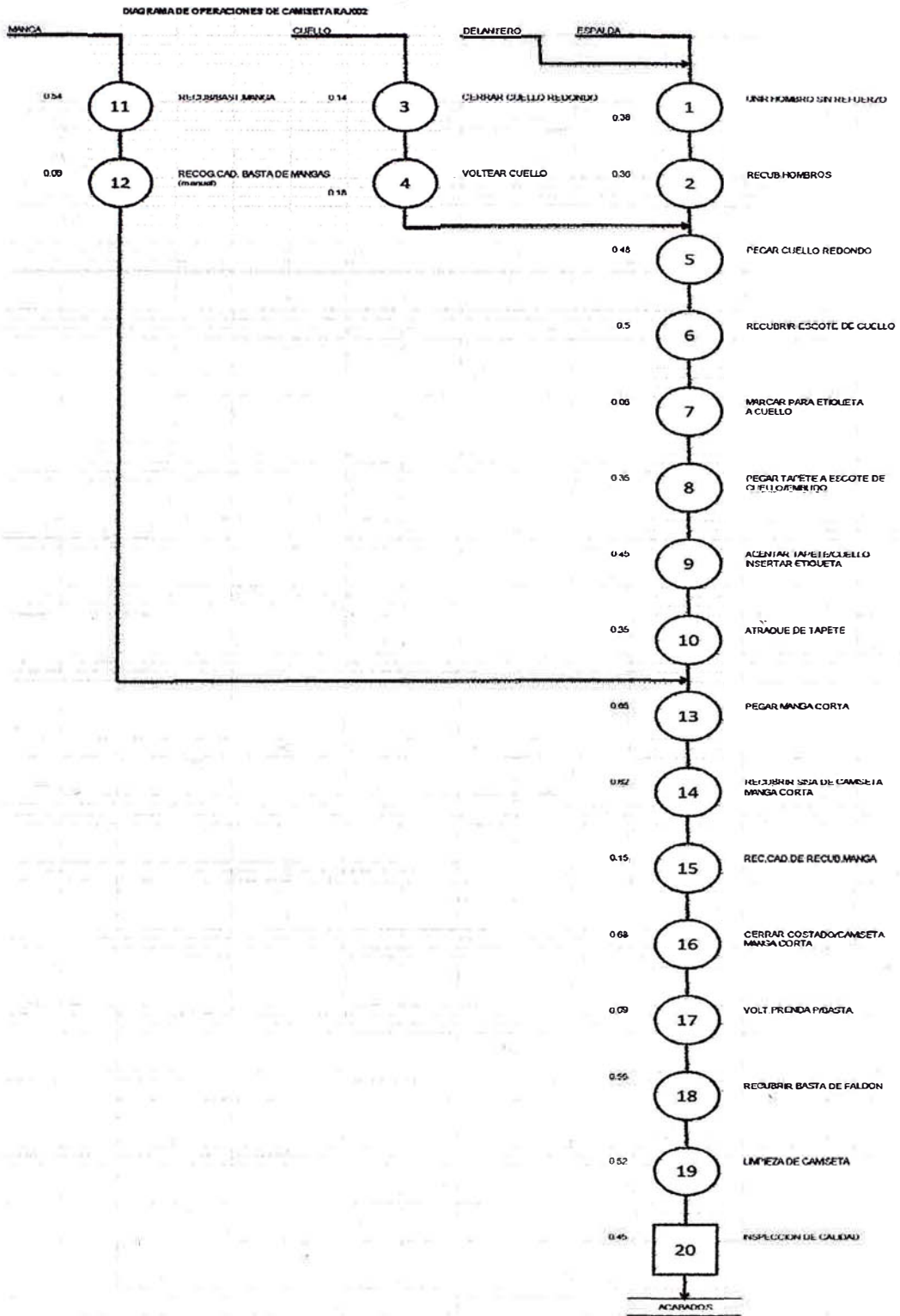
6.6 ANEXO N° 6: Estudio de tiempos de revisión de tela

Dpto. de Aseguramiento de la Calidad. TOMA DE TIEMPOS DE REVISION DE TELA
 INSPECTOR MARCO KANA
 TIPO DE TELA PLANA CAMISERO A CUADROS COLORES CLAROS Y MEDIOS
 ROLLOS EN METROS TOTAL REVISADO= 594 mts.
 MAQUINA N° 2

lit	Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Prom min	Val	Tiempo básico
1	Buscar la tela/traer	0.50	0.51	0.49	0.49	0.49	0.55	0.52	0.58	0.52	0.6				0.53	0.95	0.50
2	Desembolsar	0.40	0.47	0.45	0.45	0.68	0.58	0.58	0.50	0.49	0.45				0.50	0.95	0.48
3	Enhebrar la tela en la máquina	1.38	1.30	1.45	1.63	1.50	1.12	1.22	1.15	1.17	1.10				1.30	0.95	1.24
4	Revisar la tela	7.93	8.78	6.20	6.50	6.15	7.15	6.88	6.48	8.50	7.50				7.21	0.95	6.85
5	Medir ancho	0.15	0.17	0.20	0.13	0.13	0.15	0.18	0.18	0.14	0.15				0.16	0.95	0.15
6	Anotar resultados	0.98	0.98	0.65	2.27	2.25	2.12	1.13	1.20	1.30	1.22				1.41	0.95	1.34
7	Embolisar	1.05	0.90	1.03	1.63	2.23	1.07	1.12	1.08	1.09	1.2				1.24	0.95	1.18
8	Toma de muestra (encoquimientos)	1.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0.12	0.95	0.11
9	Devolver	0.33	0.35	0.28	0.38	0.3	0.32	0.40	0.39	0.35	0.31				0.34	0.95	0.32
10	Anotar+pegar sticker en muestra (encoaim)	4.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0.40	0.95	0.38
11	Preparar formato de revisión	2.78	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0.28	0.95	0.26
		21.7	15.5	13.8	17.5	18.7	19.1	19	19.5	22.6	22.5				13.48		12.81

Considerar un suplemento personal de 12%

6.7 ANEXO N° 7: Diagrama de operaciones para un t-shirt



6.8 ANEXO N°8: Programa de capacitación interna

CAPACITACION EN EL SISTEMA LECTRA DIRIGIDO A ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OBJETIVO	REVISION DE ENCAJES, MEDIDAS LONGITUDINALES Y ENCOGIMIENTOS EN LOS MOLDES DENTRO DEL ENTORNO DEL SISTEMA LECTRA EN EL PROGRAMA DE MODARIS.	
Fechas	ITEM	TEMARIO
miércoles 8 set	I-	Alcances y potencial del sistema como herramienta para asegurar la calidad del producto antes de su proceso de corte. Introducción a Rutas, Archivos, Carpetas y contenidos de las variantes
viernes 10 set	II-	Elementos del sistema: Escritorio Pagina Cartucho Puntos Lineas
miércoles 15 set		
viernes 17 set	III-	Comandos básicos: Selección Comparación Desplazamiento Orientacion a 90° a 45° a 30°
miércoles 22 set		
viernes 24 set		
miércoles 29 set		rotación 2 puntos Sim X Sim Y
viernes 1 oct	IV-	Herramientas básicas : Ver costuras internas Ver área recortada Perimetro de molde hoja transparente Longitud Total Longitud con costura Longitud sin costura Recorrido Trazar (sombra o huella)
miércoles 6 oct		
viernes 8 oct		
miércoles 13 oct	V-	Escalados Plano cartesiano Revisión de tallas
viernes 15 oct	VI-	Impresiones Sin plancha Plancha completa Serie de tallas

6.9 ANEXO N° 9: Coincidencia en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007

ISO 9001:2008		OHSAS 18001:2007	
Introducción (ts)			
Generalidades	0.1		
Enfoque basado en procesos	0.2		
Relación con la norma ISO 9004	0.3		
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4		
Objeto y campo de aplicación (ts)	1	1	Objeto y campo de aplicación.
Generalidades	1.1		
Aplicación	1.2		
Referencias normativas	2	2	Normas de referencia.
Términos y definiciones	3	3	Términos y definiciones.
Sistema de gestión de la calidad (ts)	4	4	Requisitos del sistema de gestión de S y SO (ts)
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales
Requisitos de la documentación (ts)	4.2		
Generalidades	4.2.1	4.4.4	Documentación
Manual de la calidad	4.2.2		
Control de los documentos	4.2.3	4.4.5	Control de documentos
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	Control de registros
Responsabilidad de la dirección (ts)	5		
Compromiso de la dirección	5.1	4.2 4.4.1	Políticas de S y SO Recursos, roles, responsabilidad, reporte de acciones y autoridad
Enfoque al cliente	5.2	4.3.1 4.3.2 4.6	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles. Requisitos legales y otros Revisión por la dirección
Política de la calidad	5.3	4.2	Política de S y SO
Planificación (ts)	5.4	4.3	Planificación (ts)
Objetivos de la calidad	5.4.1	4.3.3	Objetivos y programa(s)

Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	4.3.3	Objetivos y programa(s)
Responsabilidad, autoridad y comunicación (ts)	5.5		
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.1 4.4.1	Requisitos generales Recursos, roles, responsabilidad, reporte de acciones y autoridad.
Representante de la dirección	5.5.2	4.4.1	Recursos, roles, responsabilidad, reporte de acciones y autoridad.
Comunicación interna	5.5.3	4.4.3	Comunicación, participación y consulta.
Revisión por la dirección (ts)	5.6	4.6	Revisión por la dirección
Generalidades	5.6.1	4.6	Revisión por la dirección
Información de entrada para la revisión	5.6.2	4.6	Revisión por la dirección
Resultados de las revisión	5.6.3	4.6	Revisión por la dirección
Gestión de los recursos (ts)	6		
Provisión de recursos	6.1	4.4.1	Recursos, roles, responsabilidad, reporte de acciones y autoridad.
Recursos humanos (ts)	6.2		
Generalidades	6.2.1	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia.
Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.2	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia.
Infraestructura	6.3	4.4.1	Recursos, roles, responsabilidad, reporte de acciones y autoridad.
Ambiente de trabajo	6.4		
Realización del producto (ts)	7	4.4	Implementación y operación (ts)
Planificación de la realización del producto	7.1	4.4.6	Control operacional
Procesos relacionados con el cliente (ts)	7.2		
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	4.3.1 4.3.2	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles. Requisitos legales y otros

		4.4.6	Control operacional
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2	4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles.
		4.4.6	Control operacional
Comunicación con el cliente	7.2.3	4.4.3	Comunicación, participación y consulta
Diseño y desarrollo (ts)	7.3		
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	4.4.6	Control operacional
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	4.4.6	Control operacional
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	4.4.6	Control operacional
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	4.4.6	Control operacional
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	4.4.6	Control operacional
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	4.4.6	Control operacional
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	4.4.6	Control operacional
Compras (ts)	7.4		
Proceso de compras	7.4.1	4.4.6	Control operacional
Información de las compras	7.4.2	4.4.6	Control operacional
Verificación de los productos comprados	7.4.3	4.4.6	Control operacional
Producción y prestación del servicio (ts)	7.5		
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	4.4.6	Control operacional
Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	7.5.2	4.4.6	Control operacional
Identificación y trazabilidad	7.5.3		
Propiedad el cliente	7.5.4		
Preservación del producto	7.5.5	4.4.6	Control operacional
Control de los equipos de seguimiento y medición	7.6	4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño.
Medición, análisis y mejora (ts)	8	4.5	Verificación (ts)

Generalidades	8.1	4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño.
Seguimiento y medición (ts)	8.2		
Satisfacción del cliente	8.2.1		
Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	Auditoría interna
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	4.5.1 4.5.2	Medición y seguimiento del desempeño. Evaluación de la conformidad.
Seguimiento y medición del producto	8.2.4	4.5.1 4.5.2	Medición y seguimiento del desempeño. Evaluación de la conformidad.
Control del producto no conforme	8.3	4.4.7 4.5.3	Preparación y respuesta ante emergencias. Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas.
Análisis de datos	8.4	4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño.
Mejora (ts)	8.5		
Mejora continua	8.5.1	4.2 4.3.3 4.6	Política de S y SO Objetivos y programa(s) Revisión por la dirección.
Acción correctiva	8.5.2	4.5.3	Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas.
Acción preventiva	8.5.3	4.5.3	Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas.

6.10 ANEXO N° 10: Lista de verificación de la norma ISO 9001: 2008

PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
4.1 Requisitos generales						
¿La organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de Gestión de Calidad?			X			Es un sistema propio basado en ISO 9001:2000

¿La organización mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NTP-ISO 9001:2001?			X			En función a los indicadores de calidad.
¿La organización determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su secuencia de interacción?				X		Puntos críticos que puedan generar no conformidades
¿La organización determina los criterios y métodos para asegurar que el Control de procesos sea eficaz?			X			En base a los resultados. Retroalimentación
¿La organización asegura la disponibilidad de recursos e información para la operación y seguimiento de procesos?			X			Debilidad en el sistema de información.
¿La organización realiza el seguimiento, medición y análisis de procesos, cuando es aplicable?			X			Debilidad en el análisis
¿La organización implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?			X			Débil en la implementación de acciones correctivas
¿La organización gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional?			X			Normas NTP y legales.
¿La organización controla e identifica los procesos contratados externamente?			X			Mediante auditorías a los procesos
4.2 Requisitos de la documentación						
4.2.1 Generalidades						
¿La documentación del S.G.C. incluye declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de calidad?			X			Se maneja en el Área Productiva.
¿Incluye un manual de calidad?					X	Se maneja en el Área Productiva y lo concerniente en APT
¿Incluye procedimientos documentados y los registros			X			En común con NTP

requeridos en esta Norma Internacional?						
¿Incluye los documentos y los registros para asegurar la eficacia, planificación, operación y control de sus procesos?		X				Falta difundir la política, completar manuales y procedimientos.
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
4.2.2 Manual de la calidad						
¿El manual de calidad incluye el alcance del S.G.C.?			X			
¿Incluye los procedimientos documentados y establecidos por el S.G.C.?			X			No todos los procedimientos han sido documentados
¿Incluye una descripción de la interacción entre los procesos del S.G.C.?		X				Indicados como puntos de control del sistema
4.2.3 Control de los documentos						
¿Los documentos requeridos por el S.G.C. son controlados?	X					
¿Se establece un procedimiento documentado para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?		X				Procedimientos que aprueban las Gerencias respectivas
¿Se establece un procedimiento documentado para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario?	X					Por implementar
¿Existen procedimientos documentados que aseguren que se identifican los cambios de los documentos?		X				Los cambios en la documentación implica generar unos nuevos
¿Existen procedimientos documentados para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso?	X					Por implementar
¿Existen procedimientos documentados para asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?	X					Por implementar

¿Existen procedimientos documentados que aseguren la identificación y control de los documentos de origen externo?	X					Por implementar
¿Existen procedimientos documentados para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente?		X				Por implementar en todo nivel
4.2.4 Control de los registros						
¿Se controlan los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos?					X	Reportes de los puntos críticos del proceso
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?					X	Se cargan al sistema mecanizado y se archivan 1 año
¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles para la identificación, almacenamiento, protección y recuperación de los registros?			X			Se realiza, por documentar.
5.1 Compromiso de la dirección						
¿La alta dirección está comprometida con el desarrollo e implementación del S.G.C.?			X			Tiene un compromiso implícito
¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales?			X			Comunica a las jefaturas, en reunión anual.
¿Existen políticas de calidad en la Empresa?					X	Por hacer procedimiento documentado.
¿Se han definido por escrito?			X			
¿Se han establecido los objetivos de Calidad de la Organización?			X			Por documentar
¿La alta dirección realiza las revisiones correspondientes?	X					
¿La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos?					X	Sí, por su importancia para el control del proceso
5.2 Enfoque al cliente						
¿La alta dirección se asegura				X		A través de

que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?						nuevos productos y encuestas
5.3 Política de la calidad						
¿La Dirección asegura que la Política de calidad es adecuada al propósito de la organización?				X		Es adecuada, no difundida totalmente
¿La política incluye un compromiso de cumplir con los requisitos del S.G.C.?			X			Tiene un compromiso implícito pero no declarado.
¿Están definidos por escrito?			X			Normas NTP
¿La política es revisada para su continua adecuación?			X			No es revisión planificada.
5.4 Planificación						
¿Los objetivos de Calidad son conocidos y entendidos por todos los niveles de Organización?			X			En forma parcial
¿Los Objetivos de Calidad están suficientemente desarrollados y traducidos a Planes de Acción concretos, donde se establecen acciones, responsables, fechas de ejecución, resultados a alcanzar, etc.?			X			Cuenta con un plan de acción como parte del plan estratégico.
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿Estos planes se llevan completamente al día, actualizándolos a todos los niveles?		X				Debilidad en la actualización diaria
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación						
¿Están definidas y comunicadas las responsabilidades y autoridades?				X		Son comunicadas y asignadas, no totalmente difundidas.
¿Existe un representante de la dirección con responsabilidades y autoridad independiente?	X					

¿Este representante se asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el S.G.C.?	X					
¿Este representante informa a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C., y de la necesidad de mejora?	X					
¿Este representante se asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente?	X					
¿La alta dirección asegura que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?			X			Cuenta con algunos indicadores.
5.6 Revisión por la dirección						
¿El S.G.C. de la organización es revisado a intervalos planificados?	X					
¿Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora?	X					
¿Las revisiones incluyen la siguiente información? - Resultados de auditorías - Retroalimentación del cliente - Desempeño de los procesos y conformidad del producto. - Estado de las acciones correctivas y preventivas - Acciones de seguimiento previo - Cambios que podrían afectar el SGC	X					

- Recomendaciones para la mejora						
¿Los resultados de la revisión incluyen las decisiones tomadas con relación a: - La mejora de la eficacia - La mejora del producto - Las necesidades de recursos	X					
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
6.1 Provisión de recursos						
¿La organización proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el S.G.C.?				X		Los proporciona en gran medida (presupuesto restringido)
¿Proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente?				X		Los proporciona en gran medida.
6.2 Recursos humanos						
¿El personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos es competente?			X			Se capacita en la necesario
¿La organización determina la competencia necesaria para el personal que realizan trabajos?				X		Sí, se tiene el perfil definido.
¿La organización proporciona formación o toma acciones para satisfacer las necesidades de competencia?				X		Tiene un plan de capacitación anual
¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas?				X		Se evalúa parcialmente, falta el seguimiento
¿La organización asegura que su personal sea consciente de la pertinencia de sus actividades?			X			Por declararlo explícitamente.
¿La organización mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de sus trabajadores?				X		A través del Dpto., de Recursos Humanos
6.3 Infraestructura						
¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los					X	Cuenta con las instalaciones adecuadas

requisitos del producto?

6.4 Ambiente de trabajo

¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto?

X

Está en constante mejora.

7.1 Planificación de la realización del producto

¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?

X

Se realiza mediante un plan anual de ventas y operaciones, y de un programa de producción mensual.

¿La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del S.G.C.?

X

Se realiza en función del plan anual de ventas y operaciones de la organización.

PREGUNTAS

PUNTUACION

0.0 0.25 0.50 0.75 1.0

OBSERVACIONES

¿En la realización la organización determina los objetivos de la calidad y requisitos para el producto?

X

Los requisitos legales y del cliente están determinados

¿Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto?

X

Se han establecido de manera que cumplan los requisitos especificados.

¿Determina las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo para el producto?

X

No se encuentran determinadas de manera formal y periódica.

¿Establece la organización los registros necesarios para proporcionarse evidencias de que los procesos y el producto resultante cumplen con los requisitos?

X

Existen registros en las diferentes etapas del proceso así como análisis realizados.

¿Los resultados de la planificación se presentan de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?

X

El plan mensual de producción es establecido sobre la base del plan anual de ventas y operaciones.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

¿La organización determina los requisitos especificados por el cliente?					X	A través de fichas técnicas
¿Determina así mismo los requisitos no especificados pero necesarios para el uso previsto del producto?					X	Las prendas tienen garantía
¿Determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto?					X	De acuerdo a la NTP
¿Establece cualquier requisito adicional determinado por la organización?					X	Luego de su evaluación y aprobación
¿La organización revisa los requisitos relacionados con el producto?					X	Son revisados de manera regular.
¿Esta revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto?					X	Se realizan prototipos para aprobar la producción en serie
¿La organización se asegura que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente?					X	Es pre requisito para proceder a la producción en serie
¿Asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos?					X	Se evalúa antes de aceptar la producción.
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?					X	Hojas de seguimiento del prototipo
¿La organización confirma los requisitos del cliente cuando no se proporciona una declaración documentada?					X	Se elabora una ficha técnica y se pide muestra física o se elabora un prototipo y se pide aprobación escrita
¿La organización se asegura que cuando existe un cambio en los requisitos del producto, la documentación pertinente sea modificada?					X	Se emite una hoja de desviación técnica
¿La organización determina e implementa disposiciones					X	Es pre requisito para su atención

eficaces para la comunicación con los clientes?						
¿La organización comunica información sobre los productos?				X		Por escrito o electrónico
¿Proporciona información sobre las consultas, contratos o atención de pedidos?				X		Por escrito o electrónico
¿La organización brinda información relativa a la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas?				X		Especialmente entre ventas y producción, faltan las demás Áreas
7.3 Diseño y desarrollo						
¿La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto?					X	Está a cargo del Dpto. de desarrollo del producto
¿La organización determina las etapas del diseño y desarrollo?					X	Sí, en función del producto a obtener
¿Determina la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo?			X			Se efectúa básicamente como producto final.
¿La organización define las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?				X		Están establecidos el perfil de los puestos y sus relaciones jerárquicas.
¿La organización gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo?				X		Se realizan reuniones de desarrollo y coordinación entre Áreas
¿Los resultados de la planificación se actualizan?				X		Cuando es necesario
¿Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo del producto?				X		Están determinados por la Gerencia correspondiente.
¿Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto?				X		Cuando la prenda es a la medida del cliente
¿Se mantienen registros de			X			La ficha de

dichos elementos?						medidas
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿Los elementos de entrada incluyen requisitos funcionales y de desempeño?					X	Sí, lo especifican (en que se va a usar)
¿Incluyen requisitos legales y reglamentarios aplicables?					X	En función a la NTP
¿También incluyen la información proveniente de diseños previos similares?			X			No utilizado sistemáticamente.
¿Los elementos son revisados para la verificación de su adecuación?				X		A cargo del dpto. de desarrollo del producto
¿Los requisitos están completos y no son contradictorios?				X		Lo son
¿Los resultados del diseño se proporcionan de manera tal que permiten la verificación respecto a los elementos de entrada?				X		Se revisa la prenda (proto) por un comité
¿Se aprueban antes de su liberación?					X	Sí, es paso obligatorio
¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada?					X	Se revisa la prenda (proto) y se compara con la ficha técnica
¿Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación de servicio?				X		Mediante la ficha técnica
¿Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto?				X		Los menciona en parte
¿Especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto?					X	Contiene etiquetas de cuidado
¿Se realizan revisiones sistemáticas en las etapas adecuadas?					X	Se hace seguimiento durante su confección
¿Se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?					X	Se revisa el proto (prenda)
¿Se identifica cualquier problema y se proponen las					X	A través de un comité de desarrollo del

acciones necesarias?						producto
¿Las revisiones incluyen representantes del diseño y desarrollo?					X	Como parte de desarrollo del producto, son los que convocan las revisiones
¿Se mantiene los registros de los resultados de las revisiones?				X		Sí, hojas de seguimiento
¿Se realiza la verificación de acuerdo con lo planificado para asegurar el cumplimiento de los requisitos?					X	Se realiza en proceso y al final de la confección
¿Se mantienen registros de los resultados de las verificaciones y de cualquier acción necesaria?				X		A través de hojas de seguimiento
¿Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado?					X	A través del comité de desarrollo del producto
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿La validación es completada antes de la entrega o implementación del producto?					X	Sí, en comité
¿Se mantienen registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria?				X		Si, el Dpto., de desarrollo del producto
¿Se identifican y mantienen registros de los cambios del diseño y desarrollo?				X		Sí, en las fichas de los prototipos
¿Se revisa, verifican y validan los cambios según sea apropiado?			X			No se realiza sistemáticamente
¿La revisión de los cambios incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivos y en el producto ya entregado?			X			No se realiza sistemáticamente
¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción necesaria?			X			No se realiza sistemáticamente

7.4 Compras						
¿La organización se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos especificados?				X		Sí, mediante ensayos
¿Está definido el tipo y alcance del control a que han de ser sometidos los Proveedores o Subcontratistas?			X			Esta definido para algunos proveedores.
¿Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos?				X		Es pre requisito para ser proveedor.
¿Se establecen criterios para la selección, evaluación y reevaluación?			X			Establecidos para algunos proveedores.
¿Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas?			X			No está sistematizado.
¿La información de compras describe el producto a comprar?			X			Lo describe como información genérica.
¿Describe los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?		X				Los genéricos solamente.
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿Requisitos para la calificación del personal?		X				
¿Requisitos del sistema de gestión de calidad de la organización?			X			Para algunos proveedores.
¿La organización asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?			X			No sistemáticamente.
¿La organización establece e implementa la inspección para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?				X		Es parte del plan de calidad de la empresa
7.5 Producción y prestación del servicio						
¿La organización planifica y lleva a cabo la producción bajo				X		Sí, de acuerdo a lo indicado en la

condiciones controladas?						ficha técnica
¿Incluye la disponibilidad de información que describa las características del producto?				X		Plasmado en la orden de producción y la ficha técnica
¿Incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo?				X		Plasmado en la ficha técnica
¿Incluye el uso de equipo apropiado?				X		Maquinaria y accesorios correspondientes
¿La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición?				X		Controles en proceso y final (auditorías)
¿La implementación del seguimiento y de la medición?					X	Control de producción y de aseguramiento de la calidad
¿La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?				X		Según lo requiera el cliente
¿La organización valida aquellos procesos de producción y de prestación de servicios donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante seguimiento o medición posterior?				X		Retroalimentación del cliente / Servicio al cliente. Garantía
¿La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados?				X		Servicio al cliente, encuesta
¿La organización establece las disposiciones para los procesos?				X		Mediante seguimiento
¿Incluye criterios definidos para la revisión y aprobación?					X	Métodos, ensayos propios y normalizados
¿La aprobación de equipos y calificación del personal?				X		Selección y capacitación
¿El uso de métodos y procedimientos específicos?				X		Se tiene una ficha técnica por artículo
¿Los requisitos de los registros?				X		Se recoge la información

¿La organización establece las disposiciones para la revalidación?					X	Están definidas y se aplican a través de Aseguramiento de la Calidad.
¿La organización identifica el producto por medios adecuados?			X			
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?					X	En hojas de seguimiento y registros
¿La organización controla y registra la identificación única del producto cuando es necesario?					X	Mediante códigos de barras
¿La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control?					X	Así está definida
¿La organización registra cualquier deterioro del bien que es propiedad del cliente?				X		Mediante informes técnicos y de auditoría
¿La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?					X	Los almacena hasta su entrega
¿La preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto?					X	Sí, de acuerdo a las especificaciones del cliente ó método propio
¿La preservación se aplica también a las partes constitutivas del producto?					X	Está el almacén de insumos
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición						
¿La organización determina el seguimiento y la medición a realizar?				X		Mediante la evaluación del proceso cuando es prototipo
¿La organización establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse de una			X			Tiene un método propio

manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?						
¿La organización se asegura cuando es necesario de la validez de los resultados de la medición?				X		Los equipos se calibran internamente
¿La organización calibra y verifica a intervalos especificados los equipos antes de su utilización?			X			Los calibra internamente.
¿Realiza los ajustes y reajustes según sea necesario?			X			Utiliza métodos propios
¿Realiza la identificación necesaria para determinar el estado de la calibración?			X			No sistemáticamente
¿Protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?		X				No como procedimiento
¿Protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?		X				No todos los aparatos cuentan con protección.
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿La organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores?		X				Lo hacen pero sin procedimiento documentado.
¿La organización toma las acciones apropiadas sobre cualquier producto afectado?					X	Aplica el procedimiento para el tratamiento del producto no conforme
¿Mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación?		X				No sistemáticamente
¿Confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista en las actividades de seguimiento y medición?					X	A cargo del departamento, de sistemas
8.1 Generalidades						
¿La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios?			X			Planifica e implementa mediante método propio.

¿Mediante estos procesos demuestra la conformidad del producto?					X	Se evalúa vs. Ficha técnica y se mantienen los registros
¿Asegura la conformidad del sistema de gestión de la calidad?			X			No en forma planificada
¿Mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X			No en forma planificada.
8.2 Seguimiento y medición						
¿Como medida de desempeño del S.G.C. la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos?				X		Mediante consulta o auditoría externa
¿La organización determina los métodos para obtener y utilizar dicha información				X		Mediante consulta o auditoría externa
¿La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas?		X				No es sistemático
¿Las auditorías determinan si el S.G.C. es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de la norma ISO 9001?		X				De acuerdo a lo requerido por el cliente o la NTP.
¿Se implementó y se mantiene de manera eficaz el S.G.C.?			X			
¿La organización planifica un programa de auditorías considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de la auditoría posterior?		X				No sistemáticamente
¿Se definen los criterios, el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías?		X				Alcance y metodología solamente.
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿La selección de los auditores y realización de las auditorías aseguran la objetividad?			X			Se rotan auditores para ver el cumplimiento del sistema

¿Se ha definido un procedimiento documentado de las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías?		X				No sistemáticamente.
¿Se mantienen registros de las auditorías y de sus resultados?				X		Se mantienen en medios electrónicos no impresos.
¿La dirección del Área auditada se asegura que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas sin demora?				X		Luego de la auditoría, en reunión de evaluación de resultados.
¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?			X			Los informes inmediato anterior.
¿La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento?			X			Cumplen parcialmente.
¿Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?				X		Registros de auditorías en proceso y final del producto
¿Se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas cuando no se alcanzan los resultados planificados?				X		Se informa de inmediato de la no conformidad para la toma de acciones correctivas
¿La organización hace un seguimiento y mide las características del producto para verificar el cumplimiento de los requisitos?					X	En los puntos críticos del proceso
¿Las verificaciones se realizan en las etapas apropiadas del proceso?				X		En los puntos críticos del proceso
¿Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?					X	Reportes de calidad
8.3 Control del producto no conforme						
¿La organización asegura que					X	Mediante la

el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla?						aplicación del procedimiento para el tratamiento del producto no conforme
¿Se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas al tratamiento de producto no conforme?			X			Las responsabilidades son implícitas.
¿La organización trata los productos no conformes?					X	Mediante la aplicación del procedimiento para el tratamiento del producto no conforme
¿Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada?					X	Se comunica inmediatamente y se atiende
¿Autoriza su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente?					X	A solicitud del cliente o por definición de la Gerencia General
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿La organización toma acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto?					X	Los identifica y los trata por separado
¿Toma acciones cuando un producto no conforme (o potencial) luego de su entrega o iniciado su uso?					X	Comunica al cliente del hecho y envía a un representante.
¿Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada?					X	Mediante el reporte de no conformes
¿Los productos corregidos son sometidos a una nueva verificación?					X	Mediante auditoría de calidad o en comité
8.4 Análisis de datos						
¿La organización determina, recopila y analiza los datos			X			Lo hace para establecer

apropiados para demostrar la idoneidad del S.G.C.?						ocurrencias del producto.
¿Esto incluye los datos generados de los resultados del seguimiento y medición?			X			No necesariamente.
¿El análisis de los datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente?			X			No necesariamente.
¿Sobre la conformidad con los requisitos del producto?					X	Reportes del seguimiento en proceso
¿Sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos?					X	Reportes del seguimiento en proceso
¿El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores?					X	Resultado de las auditorías de calidad a los proveedores.
8.5 Mejora						
¿La organización mejora continuamente la eficacia del S.G.C. mediante el uso de la política de la calidad, objetivos, auditorías, resultados de análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?			X			Mejora según encuestas externas básicamente
¿La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?		X				No sistemáticamente.
¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		X				No necesariamente.
¿Se tiene un procedimiento documentado que define los requisitos para, revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los clientes?				X		Sí, por las Áreas de ventas, producción
¿Determinar las causas de las no conformidades?				X		Mediante el seguimiento en proceso por personal de calidad.
¿Qué evalúa la necesidad de			X			Se evalúan pero

adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?						no se implementan necesariamente
¿Que determinan e implementan las acciones necesarias?			X			No se implementan necesariamente
¿Se registran los resultados de las acciones tomadas?			X			
¿El procedimiento define los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas?			X			
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0.0	0.25	0.50	0.75	1.0	
¿La organización determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales?			X			No siempre.
¿Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?			X			No siempre
¿Se establece un procedimiento documentado para definir requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas?			X			No está documentado.
¿Para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?			X			No está documentado.
¿Para determinar e implementar las acciones necesarias?			X			No está documentado.
¿Para registrar los resultados de las acciones tomadas?			X			No sistematizado.
Para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas?			X			No está documentado.

Resumen del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad:

Requisito	Título	Puntaje alcanzado	Puntaje total	Porcentaje de cumplimiento
4	Sistema de gestión de la calidad	11.25	27	41.67
5	Responsabilidad de la dirección	9.50	25	38.00
6	Gestión de los recursos	7.50	10	75.00
7	Realización del producto	78.50	101	77.72
8	Medición, análisis y mejora	34.00	53	64.15

Nota.- Norma Técnica Peruana (NTP)

Criterio para la calificación:

El criterio para la calificación es mediante la asignación de un puntaje, en función al grado de cumplimiento de la norma.

La puntuación tiene como valor mínimo 0 “cero”, el cual indica que no cumple en lo absoluto, y como valor máximo 1 “uno”, el cual indica que cumple en toda su extensión.

Debido a que la empresa Libertex S.A., cuenta con un sistema propio que se basa en el cumplimiento legal, la cual a su vez tiene aspectos similares a los requeridos por la norma internacional nos da pie a utilizar valores intermedios: 0.25, 0.50, 0.75, que se aplicarán según se cumple de la norma internacional.

Cálculo de los resultados:

Puntaje alcanzado.- Es la sumatoria de la puntuación asignada.

Puntaje total.- Es el máximo puntaje que alcanzaría cada requisito.

Porcentaje de cumplimiento.- Es el resultado de la aplicación de la fórmula:

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Puntaje alcanzado}}{\text{Puntaje total}} \times 100$$

ANEXO N° 11: Lista de verificación de la norma OHSAS 18001:2007

4 Requisitos del sistema de gestión SySO						
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
4.1 Requisitos generales						
¿La organización establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de SySO?		X				Sistema propio.
¿La organización determina cómo cumple estos requisitos?				X		Es determinado e informado al directorio por la Gerencia de Servicios Generales (GSG)
¿La organización define y documenta el alcance de su sistema SySo?			X			Por documentar y complementar
4.2 Política de SySO						
¿La alta dirección ha definido la política de SySO de la organización?				X		En base a la normativa legal
¿La política de SySO es apropiada a la naturaleza, y escala de riesgos de SySO?			X			Quedan algunas zonas por completar
¿Incluye un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua en la gestión y desempeño de SySO?			X			Compromiso implícito, expuesto.
¿Cumple con los requisitos legales aplicables y otros suscritos relacionados con SySO?				X		Lo cumple. Es función principal de GSG quien reporta al directorio
¿Establece la revisión de los objetivos de SySO?			X			Como acción correctiva
¿El SySO se documenta, implementa y mantiene?			X			
¿El SySO es comunicada a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización?		X				Parcialmente
¿El SySO está disponible para las partes interesadas?			X			Cuando es solicitado legalmente
¿El SySO se revisa periódicamente para asegurar que es pertinente y apropiada para la			X			El la oportunidad que lo requiera el marco legal

organización?						
4.3 Planificación						
4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinar de los controles						
¿La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para identificar los peligros, valoración de riesgos y determinación de controles necesarios?			X			La identificación se realiza por ser punto crítico del proceso productivo.
¿Cuenta con procedimientos para determinar los peligros y riesgos en actividades rutinaria y no rutinarias?			X			Lo requerido legalmente
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
¿En las actividades de todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo?		X				Comunicado verbalmente
¿Sobre los comportamientos, aptitudes y otros comportamientos humanos?			X			Comunicado verbalmente al operario
¿Los peligros sobre las personas que se encuentran fuera del lugar de trabajo?		X				
¿Los peligros que puedan afectar la salud y seguridad de las personas que están bajo el control de la organización en su lugar de trabajo?			X			Lo recomendado por el cliente y la normativa legal
¿Los peligros creados en las cercanías del lugar de trabajo, por las actividades de la organización?			X			Lo requerido por la normativa legal
¿La valoración del riesgo tiene en cuenta la estructura, equipos y materiales en el lugar de trabajo?			X			Lo recomendado por los proveedores de maquinaria y la normativa legal.
¿La valoración del riesgo por cambios en la organización o sus actividades, realizados o propuestos?			X			De acuerdo a la normativa legal
¿La valoración del riesgo por modificaciones al sistema SySO?			X			Se realiza por ser punto crítico del proceso productivo
¿Las obligaciones legales aplicables?					X	Es función principal de GSG

¿La valoración del riesgo para el diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, equipos?					X	En coordinación entre la GSG y las demás gerencias
¿La valoración del riesgo de la operación y organización del trabajo?				X		Lo realiza el dpto. de ingeniería
¿La organización se asegura que los riesgos y los controles se tienen en cuenta al establecer el sistema SySO?			X			Sistema propio
4.3.2 Requisitos legales y otros						
¿La organización tiene procedimientos para la identificación y acceso a los requisitos legales y de SySO?					X	Los tiene y están a cargo de GSG
¿Estos requisitos se tiene en cuenta en el sistema de gestión SySO?				X		Se tienen en cuenta y están a cargo de GSG
¿Se tienen actualizada la información legal aplicable al SySO?				X		Actualizada y a cargo de GSG
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
¿La organización comunica los requisitos legales a sus trabajadores y partes interesadas?			X			Cuando se realiza la selección del trabajador para el puesto
4.3.3 Objetivos y programa (s)						
¿La organización tiene documentados los objetivos de SySO en los niveles pertinentes de la organización?			X			Los objetivos son conocidos pero no están documentados
¿Los objetivos de SySO son mensurables?			X			
¿Los objetivos tienen en cuenta los requisitos legales?				X		Los tienen
¿Se ha designado la responsabilidad y autoridad para el logro de los objetivos?					X	Gerencia de Servicios Generales
¿Se han definido los medios y el tiempo para el logro de los objetivos?				X		Plan de trabajo de la GSG
¿Se revisa el programa a intervalos planificados?				X		Cuando se requiere.
4.4 Implementación y operación						
4.4.1 Recursos, roles, responsabilidad, reporte de acciones y autoridad						

¿La dirección se asegura de la disponibilidad de los recursos para establecer, implementar, mantener y mejorar el SySO?				X		Tiene asignado un presupuesto.
¿Están definidas, documentadas y comunicadas los roles, las responsabilidades y autoridad?				X		Están definidos, por terminar de documentar y comunicar
¿Están designados los representantes de la alta dirección para el SySO?					X	A cargo de la GSG
¿Están definidas sus funciones, responsabilidades y autoridad?					X	Lo están
¿Los representantes de la alta dirección se aseguran de que el SySO se establece, implementa y mantiene de acuerdo con esta norma?				X		De acuerdo a la normativa legal
¿Los representantes de la dirección informan a la alta dirección sobre el desempeño del SySO para su revisión y recomiendan mejoras?				X		Cuando lo requiere la norma legal
¿Es conocida en toda la organización la identidad del delegado de la alta dirección?			X			En parte de la organización.
¿La organización asegura que las personas en el lugar de trabajo asumen la responsabilidad por el SySO?			X			Se informa al contratar al trabajador.
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia						
¿La organización se asegura de la competencia del personal sobre el SySO, que labora para ella o en su nombre?				X		Mediante capacitaciones y simulacros
¿Mantiene los registros asociados?					X	A cargo de la GSG y Recursos Humanos
¿La organización identifica las necesidades de formación relacionados con el SySO?				X		Es parte del plan de trabajo de la Gerencia respectiva.
¿La organización satisface estas necesidades?				X		Mediante un presupuesto asignado
¿Mantiene registros asociados?					X	A cargo de la

						GSG y Recursos Humanos
¿La organización mantiene procedimientos para que las personas que trabajan bajo su control tomen conciencia de las consecuencias de SySO, de sus actividades laborales?			X			Es de acuerdo a lo solicitado por el marco legal.
¿Los beneficios de SySO por un mejor desempeño personal?			X			Por terminar de documentar
¿Los roles y responsabilidades ?			X			Por terminar de documentar
¿La importancia de lograr conformidad con la política y procedimientos SySO?			X			Por terminar de documentar
¿Las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados?			X			Por terminar de documentar
¿Los procedimientos de formación toman en cuenta la responsabilidad, capacidad, habilidades de leguaje y alfabetismo y riesgo?				X		Mediante la selección del personal, a cargo de los Jefes de Area.
4.4.3 Comunicación participación y consulta						
4.4.3.1 Comunicación						
¿En el marco del SySO, la organización cuenta con procedimientos para la comunicación interna entre sus diferentes funciones y niveles?					X	Mediante paneles en las secciones y medios electrónicos
¿Comunicación con contratistas y otros visitantes al sitio de trabajo?					X	A cargo del Jefe de Area correspondiente
¿La organización cuenta con procedimientos para recibir, documentar y responder comunicaciones de las partes interesadas externas?				X		Disgregada en cada area.
4.4.3.2 Participación y consulta						
¿La organización tiene procedimientos para la participación de sus trabajadores?				X		A través de paneles puestas en las secciones
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
¿Los trabajadores conocen quienes son sus representantes en asuntos de SySO?			X			No todos, procedimiento por concluir.
¿Consulta con los contratistas, en donde haya cambios que afecten			X			Por documentar

su SySO?					
¿La organización se asegura de la consulta con las partes interesadas externas en asuntos relativos al SySO?			X		Por documentar
4.4.4 Documentación					
¿Se tiene documentada la política y objetivos de SySO?			X		Es conocida implícitamente.
¿Se tiene documentada la descripción del alcance del SySO?			X		Según lo requerido por el marco legal
¿Se tiene documentada la descripción de los elementos principales del SySO?			X		Según lo requerido por el marco legal
¿ Se incluyen los documentos y registros de la norma OHSAS?		X			
¿Se tiene la documentación y registros necesarios para la planificación, operación y control de los procesos relacionados con la gestión de sus riesgos de SySO?			X		En proceso de elaboración.
4.4.5 Control de documentos					
¿La organización aprueba los documentos antes de su emisión?				X	Los aprueba visándolos
¿Revisa y actualiza los documentos cuando sea necesario?				X	A solicitud o en coordinación con las áreas
¿Se identifican los cambios y el estado de revisión?		X			Crean otro documento
¿Las versiones de los documentos están disponibles en los puntos de uso?		X			No en todos los puntos de uso
¿Los documentos permanecen legibles e identificables?				X	Lo están en cada punto de uso.
¿Se identifican los documentos de origen externo?		X			Algunos documentos solamente.
¿Se previene el uso de documentos obsoletos?		X			El procedimiento no está implementada totalmente
¿Los documentos anteriores que se mantengan justificadamente son identificados?		X			Lo hace el usuario
4.4.6 Control operacional					
¿La organización identifica las			X		Como punto

operaciones peligrosas?						crítico del proceso productivo
¿Implementa controles para el manejo de riesgos de SySO?			X			Como punto crítico del proceso productivo
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
¿Implementa y mantiene controles operacionales aplicables a sus actividades?		X				Como punto crítico del proceso productivo
¿Implementa y mantiene los controles relacionados con mercancías, equipos y servicios comprados?		X				De acuerdo a la normativa legal
¿Mantiene controles relacionados con contratistas y otros visitantes en el sitio de trabajo?		X				Con alguno de ellos.
¿Mantiene procedimientos documentados para tratar situaciones en las que su ausencia puede conducir a desviaciones de la política y objetivos SySO?			X			Como punto crítico del proceso productivo
¿Mantiene procedimientos sobre los criterios de operación que puedan conducir a las desviaciones de la política y objetivos de SySO?		X				Se hace implícitamente. Por documentar
4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias						
¿Se tiene procedimientos para identificar situaciones potenciales de emergencia?			X			En fase de desarrollo.
¿Cómo responde ante estas emergencias?		X				Se está capacitando al personal
¿Se revisan periódicamente sus procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias?		X				Se está capacitando al personal
¿La organización realiza pruebas periódicas de los procedimientos antes mencionados?		X				Se está capacitando al personal
¿La organización actualiza sus procedimientos de emergencia?		X				Se está capacitando al personal
4.5 Verificación						
4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño						
¿La organización tiene		X				Procedimiento

procedimientos para el seguimiento y medición del desempeño de SySO?						propio en fase de desarrollo
¿Estos procedimientos tienen en cuenta: . Medidas cualitativas y cuantitativas, grado de cumplimiento de los objetivos, eficacia de los controles, medidas proactivas de desempeño, medidas reactivas de desempeño, los registros comprendidos?		X				Procedimiento propio en fase de desarrollo
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
¿Los equipos de seguimiento y medición se encuentran calibrados?				X		Hacen comparaciones y calibraciones internas
¿Se conservan los registros asociados?				X		A cargo de GSG
4.5.2 Evaluación de la conformidad						
¿Se evalúan periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables?				X		Es función de GSG y lo cumple
¿La organización cuenta con procedimientos para la evaluación del cumplimiento legal?				X		A cargo de GSG y lo cumple
¿Mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas?		X				Los mantiene. No sistemáticamente.
4.5.3 Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas						
4.5.3.1 Investigación de incidentes						
¿La organización cuenta con procedimientos para determinar las deficiencias de SySO?		X				En fase de implementación.
¿Identifican la necesidad de acción correctiva y preventiva?		X				En fase de implementación.
¿Identifican las oportunidades de mejora continua?		X				En fase de implementación.
¿Comunican el resultado de estas investigaciones?		X				Comunicación restringida, por implementar.
¿La investigación de incidentes se realizan de manera oportuna?		X				En fase de desarrollo.
¿Los resultados de las			X			En fase de

investigaciones de incidentes son documentadas y mantenidas?						desarrollo.
4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva						
¿La organización mantiene procedimientos para el tratamiento de no conformidades reales y potenciales?		X				Como resultados en los puntos críticos del proceso productivo.
¿Procedimientos para emprender acciones correctivas y preventivas?		X				En función a la prioridad de producción
¿Identifican las no conformidades y las corrigen?		X				No sistemáticamente
¿Las investigan, determinando sus causas?		X				No sistemáticamente
¿Implementan acciones con el fin de evitar que ocurran nuevamente?		X				En función de la prioridad de producción.
¿Registran y comunican los resultados de las acciones correctivas y preventivas?		X				Información restringida
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
¿Revisan la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas?			X			Como incidencia sobre el proceso productivo
¿Se valora el riesgo antes de la implementación de nuevos controles?			X			Se hace pero no sistemáticamente.
¿La organización se asegura que se incluya en la documentación de SySO, los cambios surgidos de acciones correctivas y preventivas?			X			La documentación queda a cargo de la gerencia de Servicios Generales.
4.5.4 Control de los registros						
¿La organización mantiene registros que demuestren la conformidad del SySO y OHSAS?				X		Los mantiene. A cargo de GSG
¿La organización cuenta con procedimientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros?				X		Es procedimiento de GSG
¿Los registros son legibles, identificables y trazables?				X		Lo son.
4.5.5 Auditoría interna						

¿Las auditorías internas del SySO se realizan a intervalos planificados?		X				No planificado, por implementar
¿La organización cuenta con procedimientos para la planificación y realización de auditorías internas en base a la valoración de riesgos de sus actividades?			X			En función al requerimiento legal
¿Las auditorías internas son objetivas e imparciales?				X		Participan instituciones externas a la empresa
4.6 Revisión por la dirección						
¿La alta dirección revisa el SySO a intervalos planificados?		X				Los revisa, no planificadamente
¿La revisión evalúa las oportunidades de mejora?			X			No incluye política ni objetivos.
¿Evalúa la necesidad de hacer cambios en el SySO?			X			No incluye política ni objetivos.
¿Se conservan los registros de las revisiones por la dirección?			X			Algunos, en fase de implementación.
¿Los elementos de entrada para las revisiones incluyen: . Resultados de las auditorías internas.		X				
. Resultados de la participación y consulta.		X				No incluye política ni objetivos.
. Comunicaciones de las partes interesadas externas			X			No incluye política ni objetivos.
PREGUNTAS	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	0	0.25	0.5	0.75	1	
. Desempeño de SySO de la organización.			X			Como índice de accidentes.
. Grado de cumplimiento de objetivos.			X			
. Estado de las acciones correctivas y preventivas.			X			
. Seguimiento de las revisiones de la dirección anteriores.				X		Informe de GSG al directorio
. Cambios en las circunstancias legales y otros.					X	Informe de GSG al directorio
. Recomendaciones para la			X			

mejora						
¿Las salidas de las revisiones por la dirección son coherentes con el compromiso de la organización?					X	El directorio lo tiene a cargo
¿Estos resultados son coherentes con la mejora continua?			X			
¿Las salidas pertinentes de la revisión por la dirección están disponibles para comunicación y consulta?				X		Están disponibles a través de las gerencias

Resumen del diagnóstico del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional:

Requisito	Título	Puntaje alcanzado	Puntaje total	Porcentaje de cumplimiento
4.1	Requisitos generales	1.5	3.0	50.00
4.2	Política de SySO	4.75	9.0	52.77
4.3	Planificación	15.0	24.0	62.50
4.4	Implementación y operación	29.0	51.0	56.86
4.5	Verificación	12.25	28.0	43.75
4.6	Revisión por la dirección	8.75	16	54.68

Criterio para la calificación:

El criterio para la calificación es mediante la asignación de un puntaje, en función al grado de cumplimiento de la norma.

La puntuación tiene como valor mínimo 0 “cero”, el cual indica que no cumple en lo absoluto, y como valor máximo 1 “uno”, el cual indica que cumple en toda su extensión.

Debido a que la empresa Libertex S.A., cuenta con un sistema propio que se basa en el cumplimiento legal, la cual a su vez tiene aspectos similares a los requeridos por la norma internacional nos da pie a utilizar valores intermedios: 0.25, 0.50, 0.75, que se aplicarán según se cumple de la norma internacional.

Cálculo de los resultados:

Puntaje alcanzado.- Es la sumatoria de la puntuación asignada.

Puntaje total.- Es el máximo puntaje que alcanzaría cada requisito.

Porcentaje de cumplimiento.- Es el resultado de la aplicación de la fórmula:

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Puntaje alcanzado}}{\text{Puntaje total}} \times 100$$

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 1 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

**ISO 9001:2008
OHSAS 18001:2007**

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

INDICE

1. INTRODUCCION

- 1.1 Objeto
- 1.2 Alcance
- 1.3 Exclusiones
- 1.4 Control del manual SIG
 - 1.4.1 Revisión y aprobación
 - 1.4.2 Modificaciones
 - 1.4.3 Distribución.
- 1.5 Estructura del manual SIG
 - 1.5.1 Procesos gerenciales
 - 1.5.2 Procesos operativos
 - 1.5.3 Procesos de mejora

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

- 2.1 Visión
- 2.2 Misión
- 2.3 Valores
- 2.4 Política y objetivos integrados

3. DEFINICIONES

4. SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

- 4.1 Requisitos generales
- 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual del SIG
 - 4.2.3 Control de documentos
 - 4.2.4 Control de registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

- 5.1 Compromiso de la dirección
- 5.2 Enfoque al cliente
- 5.3 Política de calidad y seguridad y salud ocupacional
- 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Objetivos integrales
 - 5.4.2 Planificación del SIG
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
 - 5.5.2 Representante de la dirección
 - 5.5.3 Comunicación interna
- 5.6 Revisión por la dirección
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información para la revisión
 - 5.6.3 Resultados de la revisión

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1 Provisión de recursos
- 6.2 Recursos humanos
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- 7.1 Planificación de la realización del producto
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados para el diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión del diseño desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los productos comprados

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.4 Propiedad del cliente

7.5.5 Preservación del producto

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

7.7 Preparación y respuesta a eventos críticos

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.2 Auditorías internas

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

1. INTRODUCCION

1.1 Objeto

El presente Manual, describe los requisitos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional en Libertex S.A. exigidos por las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, respectivamente.

Este manual estructura el SIG y tiene por objetivo orientar las actividades, hacia el reconocimiento, por parte de nuestros clientes, como una empresa que ofrece productos acordes con los niveles de calidad en un ambiente que cuida la seguridad y salud de sus colaboradores.

Este Manual es inherente a la cultura organizacional de Libertex S.A., su uso y aplicación diaria representa un compromiso colectivo a todo nivel.

1.2 Alcance

El campo de aplicación del SIG de Libertex S.A., comprende desde el ingreso de la materia prima hasta la entrega de la prenda al almacén de producto terminado.

1.3 Exclusiones

No se presentan exclusiones

1.4 Control del manual SIG

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

1.4.1 Revisión y aprobación

La aprobación del Manual de SIG es responsabilidad gerencial, con apoyo en las etapas de elaboración y revisión del representante de la gerencia. Su estructura cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, contiene el mapa de Procesos y las caracterizaciones de estos, soportados con los procedimientos y los documentos relacionados.

Los Jefes de procesos deben realizar una presentación periódica del cumplimiento de los criterios establecidos en el SIG en el comité de gerencia a fin de que se conozcan oportunamente los resultados y se establezcan acciones de mejora. Además el SIG debe ser revisado por la gerencia anualmente, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. Esta revisión incluye, entre otros aspectos, el análisis de resultados de auditorías anteriores, las acciones de seguimiento realizadas en revisiones anteriores, el estado de acciones correctivas y preventivas, los cambios que puedan afectar al SIG y recomendaciones de mejora será la base para las mejoras y/o los cambios necesarios en los procesos.

1.4.2 Modificaciones

Las modificaciones al manual de SIG obedecerán a cambios en los procedimientos, en los procesos, en la cultura organizacional, en los requisitos aplicables, en las Normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007. Serán responsabilidad del representante de la gerencia

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

quien desarrollará las etapas de identificación, implementación y registro de los cambios aprobados previamente por la gerencia.

El control de cambios está contenido dentro del manual en la sección “Control de Cambios”, una vez efectuado un cambio se modifica la versión y se registra en el listado maestro de documentos.

1.4.3 Distribución.

Se cuenta con una copia impresa controlada, la cual es responsabilidad del representante de la gerencia, puede ser consultada por el personal.

El control de copias está a cargo del responsable del SIG, quien debe realizar entregas a todo el personal pertinente, y registrar sus firmas como constancia de recibo.

Las copias entregadas para un uso temporal o para fines de información son consideradas copias no controladas por lo que no requieren actualización.

1.5 Estructura del manual SIG

Este manual está dividido por numerales de la misma manera en que se divide la Norma ISO 9001:2008, al lado de cada numeral, entre paréntesis, muestra el numeral y/o estándar OHSAS 18001:2007 que aplica, con su respectivo nombre.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Las caracterizaciones de procesos, los Procedimientos e instructivos, los planes de mejora, la gestión del riesgo y los términos y definiciones hacen parte integral de este Manual, son manejados como anexos.

1.5.1 Procesos gerenciales

Los procesos gerenciales en Libertex S.A. están orientados hacia la planeación y revisión del SIG en la cual la premisa básica es el cumplimiento de los objetivos de calidad y seguridad y salud ocupacional, cuya medición y seguimiento por parte de la gerencia reorientan los procesos a fin de lograr el emprendimiento de las acciones de mejora correspondientes a los resultados logrados y los resultados esperados.

1.5.2 Procesos operativos

Los procesos operativos representan aspectos críticos y vitales para la empresa en los que la orientación básica se dirige a lograr la satisfacción del cliente, bienestar de los colaboradores y rentabilidad para la empresa, en ellos se da cumplimiento a los requisitos del cliente.

1.5.3 Procesos de mejora

Están orientados a un mejor funcionamiento del SIG en ellos se establecen acciones de mejoramiento producto del análisis de la información proporcionada en las auditorias de calidad y de seguridad y salud ocupacional de la empresa, la medición de

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
-------	---------------	--------------	--------------

satisfacción del cliente interno y externo, los resultados de la gestión del riesgo y del seguimiento a los indicadores de gestión.

Contempla el proceso de Sistema Integrado de Gestión, estructurado bajo el cumplimiento de las Normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, apoyado por los comités de gerencia, jefaturas de área y las auditorías internas.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Visión

A través de nuestros productos y servicios entregar satisfacción y distinción realizando la imagen de nuestros consumidores alrededor del mundo.

2.2 Misión

Ser la organización líder en el vestir capaz de ennoblecer y realzar la imagen de la gente alrededor del mundo.

2.3 Valores

- Valoramos respetamos y reconocemos a nuestros colaboradores y apoyamos su crecimiento profesional y personal.
- Valoramos a nuestros clientes por encima de todo los demás.
- Valoramos los resultados y el crecimiento sostenido por medio del liderazgo ejercido con integridad.
- Valoramos la excelencia en la ejecución apoyada por una organización dinámica, eficiente y flexible.
- Valoramos a nuestros proveedores y los consideramos como socios en el crecimiento de la corporación.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 11 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

- Valoramos el sentido de responsabilidad social y el respeto por el medio ambiente.
- Nuestra más importante fortaleza se encuentra en nuestros empleados.

2.4 Política y objetivos integrados

Política de gestión integrada:

En Libertex S.A. estamos comprometidos que a través de nuestros productos y servicios en el vestir, realcemos la imagen de nuestros clientes, lograr su satisfacción es una búsqueda constante y nuestro principal propósito, por ello nuestro sistema de gestión de la calidad reconoce y aplica la mejora continua en sus procesos, revisa y actualiza sus objetivos orientándolos a la plena satisfacción de nuestros clientes. Nuestro compromiso también es con nuestros colaboradores, y reconocemos su valor fundamental, por ello velamos por su seguridad y salud ocupacional.

La Dirección de Libertex S.A., es consciente de este compromiso y por ello aporta los medios materiales y humanos adecuados, además de realizar capacitaciones permanentes hacia todos los niveles de la organización.

Objetivos integrados:

La empresa Libertex S.A., está comprometida en el logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar el fiel cumplimiento de las normas legales pertinentes, la investigación constante orientada hacia la satisfacción del

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 12 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

cliente, la seguridad y salud ocupacional de los miembros de nuestra organización.

- Garantizar la mejora continua de los procesos, asegurando la rentabilidad de la empresa.
- Garantizar la capacidad de los procesos y sus recursos, a fin de estar siempre preparados para atender la oferta.
- Fortalecer constantemente la actitud como agentes generadores de cambio
- Promover el sentido de responsabilidad en la mejora de nuestros productos y servicios, la salud y seguridad de los miembros de nuestra empresa.

3. DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al SIG (calidad y seguridad y salud ocupacional), han sido tomados en su gran mayoría de las Normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

4. SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (4)

4.1 Requisitos generales (4.1)

El SIG de Libertex S.A., se fundamenta en el aumento de la satisfacción del cliente, la disminución de los riesgos, el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, los legales y reglamentarios aplicables, en el que se identifican:

- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de recursos
- Realización del servicio

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 13 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

- Gestión del Riesgo
- Medición, análisis y mejora.

Libertex S.A. implementa su Sistema Integrado de Gestión teniendo en cuenta los siguientes principios generales recomendados por la Norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistemas para la gestión
- Toma de decisiones basadas en hechos
- Mejora continua
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Mediante el mapa y las caracterizaciones de procesos, Libertex S.A., determina los procesos necesarios para el SIG implementado y la secuencia y la interacción de los mismos.

Para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, se utilizan indicadores de gestión, los cuales se encuentran descritos en cada una de las caracterizaciones de procesos. Dichos indicadores de gestión serán fundamentales para implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 14 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

Para el establecimiento del control de riesgo, Libertex S.A., se basa en los resultados de la revisión inicial, la identificación y valoración de los riesgos para cada proceso, los resultados de auditorías, los resultados de indicadores de gestión, los resultados de la revisión gerencial, los reportes de no conformidades, entre otros.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades (4.4.4)

El SIG documenta los procesos que se ejecutan, para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos. La documentación del SIG de Libertex S.A., se ha estructurado de la siguiente forma:

Manual Integrado de Gestión: Correspondiente al presente documento, tiene por objeto el aseguramiento de la calidad y la seguridad y salud ocupacional en Libertex S.A., en él se describen las disposiciones generales para el cumplimiento de requisitos de clientes, los legales y reglamentarios aplicables, prevenir la aparición de no conformidades, en caso de que ocurran, aplicar acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través, de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema, la satisfacción de clientes y el bienestar laboral de sus colaboradores. Es un documento controlado.

Procedimientos: Cada proceso del SIG de Libertex S.A., y que tienen directa injerencia en la calidad y seguridad y salud ocupacional, son documentados mediante un procedimiento, que

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección.

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 15 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

permite asegurar que se ejecutan siempre bajo parámetros pre establecidos. Estos procedimientos son documentos controlados.

Registros: Documento controlado que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, se encuentran detallados en el listado maestro de registros, en las caracterizaciones de procesos. Son regulados por el procedimiento control de registros.

Planes de Mejoramiento de la Calidad y Seguridad y salud ocupacional: Cada proceso del SIG de Libertex S.A., debe generar planes de mejoramiento para la calidad y seguridad de sus colaboradores, constituyen las actuaciones a desplegar para lograr un objetivo, en el se hace un diagnóstico de una situación actual y se plantea a donde se quiere llegar, especificará objetivos, responsabilidades, estrategias, métodos de evaluación, indicadores que permitan conocer qué se logra, que ayuden a prevenir posibles fallos, establece un cronograma y la forma de revisión y control.

4.2.2 Manual del SIG

El Manual de SIG de Libertex S.A., incluye, entre otros:

- Alcance del SIG.
- Exclusiones de las Normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.
- Descripción del producto y/o servicio.
- Descripción del SIG.
- Referencia a los procedimientos y documentos del sistema
- Mapas de procesos con la interacción entre los procesos del SIG.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 16 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

- Caracterizaciones de procesos
- Gestión del riesgo

Como todo documento del SIG, su control está definido en el procedimiento "Control de Documentos".

4.2.3 Control de documentos (4.4.5)

Los documentos requeridos por el SIG, se generan y controlan de acuerdo al procedimiento "Control de Documentos".

Este procedimiento asegura que:

- Se aprueban los documentos antes de su emisión.
- Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario, para su nueva aprobación.
- Se identifican los cambios y se conoce el estado de revisión de los documentos.
- Las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Los jefes de procesos son los responsables de generar, modificar y someter a aprobación los documentos relacionados con su proceso,

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 17 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

dando cuenta al representante de la gerencia y/o a la gerencia para su aprobación y difusión.

4.2.4 Control de registros (4.5.4)

Para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SIG, Libertex S.A., establece y mantiene registros de acuerdo a lo especificado en el procedimiento "Control de registros".

Este procedimiento asegura que:

- Permanezcan legibles e identificables
- Se puedan rastrear de acuerdo con la actividad, producto o servicio involucrado
- Sean fáciles de recuperar
- Estén protegidos contra daños, deterioro o pérdidas
- Se defina su tiempo de conservación

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección (4.2, 4.4.1)

La gerencia de Libertex S.A., se encuentra comprometida con el desarrollo e implementación del SIG y con la mejora continua del mismo, su liderazgo, busca generar confianza entre el personal, crear una fuente de orientación hacia los clientes (internos y externos), y a todas las partes interesadas (proveedores, colaboradores, sociedad, etc.) para resolver sus necesidades y expectativas.

Para ello:

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 18 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

- Ha comunicado a los miembros de la organización, a través de la misión institucional y política de calidad y seguridad y salud ocupacional, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Ha establecido la política y los objetivos de la calidad seguridad y salud ocupacional.
- Lleva a cabo las revisiones periódicas
- Asegura la disponibilidad de recursos para asegurar el cumplimiento de planes de mejoramiento de calidad y seguridad y salud ocupacional, la consecución de los objetivos, garantizar las competencias del personal, aplicar los controles para las gestión del riesgo, efectuar la planeación y control operacional, sistema de gestión integrado, siguiendo el procedimiento "Coordinación y Revisión del Sistema de Gestión Integrado" y teniendo en cuenta las mediciones establecidas.

Para asegurarse que la cultura organizacional de Libertex S.A. (misión, visión, valores, políticas y objetivos) sea comunicada a toda la organización, realiza las siguientes acciones:

- Difusión de la política y objetivos de calidad y seguridad y salud ocupacional, a través de página Web, talleres de formación, etc.
- Reuniones de comités por procesos, que incluyen sensibilización y capacitación sobre del sistema de gestión integrado.
- Programas de capacitación, donde se incluyen sensibilización sobre estos temas.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 19 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

5.2 Enfoque al cliente (4.3.1)

Los miembros de Libertex S.A., están comprometidos con la satisfacción de sus clientes.

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes tanto internos como externos, Libertex S.A., realiza anualmente un proceso de evaluación de satisfacción de clientes.

Los principales aspectos evaluados son:

- La imagen que posee el cliente acerca de Libertex S.A.
- El rendimiento en las operaciones.
- La confiabilidad de sus productos y servicios.
- La disponibilidad del personal, equipos e información.
- La atención personalizada
- La conformidad del producto o servicio
- El profesionalismo del personal.
- La seguridad de las operaciones y el personal.
- El estado y la disponibilidad de los equipos.
- La calidad de las relaciones humanas.
- Los valores agregados.

Libertex S.A., se asegura que los requisitos de los clientes se determinan mediante las caracterizaciones de procesos, las fichas técnicas, las descripciones del servicio, los contratos firmados, los e-mails que envía el cliente con las características del producto y/o servicio.

Asimismo, antes de asumir los compromisos con sus clientes, Libertex S.A., determina claramente sus requisitos, resuelve las diferencias

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 20 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

existentes respecto a lo solicitado y se asegura de contar con la capacidad o disponer de los recursos pertinentes para cumplir con los requisitos especificados.

Los requisitos del cliente son registrados en las órdenes de servicios que contienen firma de aceptación tanto de parte del cliente como de Libertex S.A., se cuenta con contratos escritos y se realizan visitas comerciales donde se dejan actas con requisitos de clientes.

Libertex S.A., demuestra que cumple con los compromisos asumidos con sus clientes, a través de los resultados de las evaluaciones de clientes, realizadas anualmente.

5.3 Política de calidad y seguridad y salud ocupacional (4.2)

Libertex S.A., ha definido una política de gestión integral coherente con sus lineamientos estratégicos y adecuados para cumplir con el propósito de la organización.

Esta Política incluye entre otros aspectos el compromiso de cumplir con los requisitos, gestionar los riesgos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión integrado. Proporcionan un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos de calidad y seguridad y salud ocupacional.

La política y los objetivos de gestión integrada, se encuentra definida en el ítems 2.4 del presente manual respectivamente

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 21 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

Para asegurarse que la política, como los otros elementos de la cultura organizacional, son revisadas para su continua adecuación, Libertex S.A., ha establecido el procedimiento “Planeación Estratégica”.

Respecto a la comunicación de la política de gestión y los otros elementos de la cultura organizacional, Libertex S.A. hace uso de: comités, reuniones generales, carteleras, charlas, folletos, etc.

5.4 Planificación (4.3)

5.4.1 Objetivos integrales (4.3.3)

Libertex S.A., ha establecido objetivos integrales para la calidad y seguridad y salud ocupacional, los cuales han sido definidos en el Ítem 2.4 del presente manual.

Libertex S.A., se asegura que los objetivos integrales para la calidad y seguridad y salud ocupacional se establecen en las funciones y niveles pertinentes, dentro de la organización, verificando que sean medibles y coherentes con la política de gestión integral, asegurando y manteniendo el control de los cambios y seguimiento de la implementación de estos objetivos mediante la aplicación del procedimiento “Planeación Estratégica”

5.4.2 Planificación del SIG (4.3.3)

Los procesos necesarios para cumplir con los requisitos en materia de control y seguridad, los legales o reglamentarios, los de las partes interesadas, los de las Normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 y todos los aplicables, han sido cuidadosamente

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

“Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección”.

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 22 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

estudiados, planificados y clasificados de acuerdo a lo establecido en sus requisitos.

La interacción entre los procesos del sistema integrado de gestión, se han definido en el mapa y caracterizaciones de procesos.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad (4.1, 4.4.1)

La gerencia, es la responsable de que el sistema integrado de Gestión de Libertex S.A., se desarrolle, implemente y opere. Para ello asigna las responsabilidades, funciones y recursos con respecto a la calidad y el control y seguridad.

La gerencia de Libertex S.A., ha establecido la política y objetivos de calidad y seguridad y salud ocupacional que rigen todas las operaciones, estas están definidas en los ítems 2.4 del presente manual.

Las responsabilidades y autoridades relativas a la operación del sistema integrado de gestión están definidas en los manuales de funciones para cada cargo estas son conocidas por el personal.

Todos los integrantes de la organización, son responsables de la calidad y seguridad y salud ocupacional de sus actividades y se comprometen a cumplir con la cultura organizacional de Libertex S.A.

5.5.2 Representante de la dirección (4.4.1)

La gerencia de Libertex S.A., ha nombrado al jefe administrativo como su representante para efectos de administrar y facilitar el

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 23 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

desarrollo, implementación y mantención del sistema integrado de Gestión.

Es responsable de apoyar y asesorar a los diferentes procesos y administrar los recursos asignados para que el sistema integrado de gestión se desarrolle de acuerdo a las Normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y documentos relacionados, manteniendo informado a la gerencia de los avances del sistema y asegurándose de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna (4.4.3)

Los procesos de comunicación de Libertex S.A., están orientados a cumplir con los objetivos de la organización, a la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del sistema integrado de gestión, a mantener una comunicación abierta y efectiva de información sobre control y seguridad y salud ocupacional en las operaciones, a lograr la participación y el compromiso de los empleados en todo tema de importancia para la empresa.

Los principales medios de comunicación utilizados por Libertex S.A., son: comités por procesos, reuniones generales, página web, correos electrónicos por procesos, folletos informativos, red interna, memorandos, radios, y teléfonos celulares.

Libertex S.A., enfatiza en la capacitación de los trabajadores como mejor garantía de la seguridad y da especial importancia al manejo de la información referente a control y seguridad de las operaciones, para ello se basa en el procedimiento para atención de contingencias de seguridad.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 24 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

5.6 Revisión por la dirección (4.6)

5.6.1 Generalidades (4.6)

La gerencia de Libertex S.A., con el apoyo del representante de la dirección asume la responsabilidad de efectuar al menos una vez al año una revisión por separado a los sistemas integrados de gestión de calidad y seguridad y salud ocupacional y efectuar una compilación de los resultados en un informe de tipo Integrado al finalizar el año, en cumplimiento a lo establecido en el procedimiento "Coordinación y revisión del Sistema de Gestión Integrado.

Los jefes de proceso podrán efectuar revisiones al sistema integrado de gestión en su área de competencia, deberán informar al representante de la gerencia mediante un Informe en el que se describa el desempeño del proceso (resultados de indicadores de gestión, acciones correctivas o preventivas propuestas, acciones de mejora, estado de no conformidades y las conclusiones según sea el caso).

La información que generen estas actividades, deben registrarse en un acta de revisión gerencial, que describirá la base para un mejoramiento continuo del Sistema integrado de gestión.

5.6.2 Información para la revisión (4.6)

La información necesaria para efectuar la revisión gerencial se obtiene de todos los procesos del sistema integrado de gestión, y debe provenir a lo menos de:

- Los resultados de auditorías internas de calidad.
- La retroalimentación del cliente de los sistemas

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

**Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Manual del sistema integrado de Gestión

Código:MAN-UN01-01
Versión:01
Página 25 de 48

- El desempeño global del sistema
- El desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones previas.
- Factores internos y externos como cambios en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nuevas tecnologías, entre otras, que podrían afectar al sistema.
- Las recomendaciones para la mejora.
- Revisiones de política y objetivos de calidad y seguridad y salud ocupacional.
- Resultados de la evaluación del riesgo.

5.6.3 Resultados de la revisión (4.6)

Los resultados obtenidos en las revisiones gerenciales, son utilizados para la toma de decisiones en lo referente a la mejora de la eficacia del sistema integrado de gestión y de sus procesos, a la mejora de los procesos en relación a los requisitos de los clientes y a las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos (4.4.1)

Las previsiones para asegura la disponibilidad de recursos, el cumplimiento de planes de mejoramiento de calidad y seguridad, la consecución de los objetivos, garantizar las competencias del personal,

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 26 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

aplicar los controles para la gestión del riesgo, efectuar la planeación y control operacional y realización de los procesos del sistema integrado de gestión, se efectúa tomando en cuenta los resultados de las revisiones gerenciales y los análisis efectuados en los comités de procesos.

La gerencia de Libertex S.A., mediante la revisión gerencial, identifica las necesidades de recursos y autoriza su asignación en forma oportuna, eficaz y eficiente con el objetivo de demostrar el compromiso con el desarrollo e implementación del sistema integrado de gestión y con la mejora continua del mismo.

Con este compromiso, la gerencia de Libertex S.A., determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema integrado de gestión y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades (4.4.2)

Los funcionarios de Libertex S.A., son esenciales para lograr el cumplimiento de la cultura organizacional, por lo cual se asegura que sean competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia necesarias para cada cargo.

Libertex S.A., ha establecido como parte de las responsabilidades de los funcionarios una constante preocupación por verificar las condiciones y recursos de trabajo que, contribuyen a mantener y mejorar el sistema integrado de gestión, administrando los recursos necesarios para el eficiente desempeño individual y organizacional.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia (4.4.2)

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Con la finalidad de determinar las competencias necesarias para el personal que desarrolla trabajos que afectan a la calidad y la seguridad y salud de sus colaboradores, Libertex S.A. cuenta con manuales de funciones en los que se definen la educación, formación, experiencia y habilidades del personal del sistema integrado de gestión. Los manuales de funciones son difundidos a todo el personal.

Anualmente, se evalúan las competencias del personal, en el caso que se detecten brechas, se procede al análisis y toma de correctivos por parte de la gerencia, recursos humanos y el jefe inmediato. Si se detecta la necesidad de capacitación, se coordina con el jefe de recursos humanos, quien deberá incluirla en el cronograma de capacitación.

Una vez realizadas las actividades de comunicación, capacitación y entrenamiento, se evalúa el impacto que generó en la organización la capacitación realizada. Esta actividad es realizada por la jefatura respectiva, y la información recopilada es enviada al jefe de recursos humanos, quien es el responsable de mantener los registros apropiados de las acciones de comunicación, capacitación, entrenamiento y de sus respectivas evaluaciones.

6.3 Infraestructura (4.4.1)

Libertex S.A., se asegura que la infraestructura sea la más adecuada para cumplir con los objetivos de la organización y los requerimientos de los clientes. La infraestructura incluye las edificaciones, espacios de trabajos,

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

equipos para los procesos y servicios de apoyo, necesarios para desarrollar sus actividades.

El mantenimiento de la maquinaria y equipos es responsabilidad del jefe del proceso de mantenimiento, quien debe asegurar la disponibilidad de la misma para el desarrollo de las operaciones, además debe velar por que mantengan los registros que evidencien el cumplimiento de aspectos de tipo legal.

Las actividades relacionadas con la infraestructura computacional, específicamente, en el mantenimiento y configuración de servidores, instalación y configuración de software y hardwares, funcionamiento de correo electrónico, respaldo electrónico, y la asistencia en materias informáticas, son subcontratadas y supervisadas por el proceso de comunicaciones. Sin embargo, cada empleado tiene la responsabilidad sobre el buen uso de sus equipos y elementos computacionales asignados.

El mantenimiento de espacios de trabajo, es responsabilidad del área de servicios generales, la cual es una unidad de negocio de la corporación que presta este servicio a Libertex S.A.

Los inventarios de activos fijos son responsabilidad el jefe de logística e inventarios quien debe velar por el buen uso de los mismos y entregar responsabilidades a las personas que los custodian y/o utilizan.

6.4 Ambiente de trabajo

Libertex S.A., administra las condiciones de trabajo y la interacción de los factores humanos para lograr un ambiente adecuado que permitan la

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 29 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

eficiencia de las operaciones, la colaboración y la comunicación entre todo el personal, para el logro de los objetivos, así como la satisfacción de los clientes y colaboradores.

Recursos humanos desarrolla programas de bienestar social con el objetivo de mejorar la salud física y mental de los trabajadores y su entorno familiar, para esto se apoya en el área de servicios generales, el cual, planifica y coordina la ejecución de las actividades relacionadas con la prevención de riesgos profesionales y la mejora de los ambientes laborales al interior de Libertex S.A.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (4.4)

7.1 Planificación de la realización del producto (4.4.6)

Libertex S.A., ha identificado los procesos operativos que aseguran el cumplimiento de todos los requisitos aplicables y exigidos por los clientes y ha establecido procedimientos que permitan realizar estos procesos de forma planificada y controlada.

Libertex S.A., se asegura que los procedimientos definidos sean efectuados en forma controlada, cumpliendo los requisitos exigidos por el SIG y de acuerdo a la misión, políticas de calidad y seguridad, principios de calidad y objetivos propuestos, para lo cual se preocupa de:

- Identificar los procesos necesarios para la obtención de los productos o la prestación del servicio.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 30 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

- Conocer claramente los elementos de entrada a cada uno de los procesos, considerando los objetivos de calidad y los requisitos del cliente.
- Identificar y definir, mediante procedimientos documentados, las actividades, acciones y recursos necesarios para lograr los resultados deseados.
- Asegurarse que cada persona que interviene en los procesos tenga libre acceso a los documentos que le dan información sobre su ejecución, control y registro.
- Conocer mediante los criterios de aceptación del servicio resultante, controlándolos mediante el cumplimiento de los indicadores de gestión.
- Generar y mantener los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o el servicio resultante cumplen con los requisitos correspondientes.
- Definir la asignación de responsabilidades y recursos financieros en la estructura gerencial
- Asegurar los recursos adecuados de acuerdo con su tamaño y naturaleza.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio (4.3.1)

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 31 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

Libertex S.A., determina y controla todos los requisitos aplicables bien sea de tipo legal, de norma, de clientes, y/o otras partes interesadas, para satisfacer al cliente con base en el procedimiento manejo de requisitos legales, el cual busca garantizar la existencia y funcionamiento de mecanismos que le permitan mantenerlos identificados y controlados.

Para la determinación de los requisitos del servicio se tiene en cuenta:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios.
- Cualquier requisito adicional determinado por Libertex S.A.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio (4.3.1, 4.4.6)

Antes de asumir un compromiso con sus clientes, Libertex S.A., realiza una revisión de los requisitos establecidos y resuelve las diferencias respecto a lo solicitado y se asegura de disponer de la capacidad y de los recursos necesarios para que la organización tenga la capacidad de cumplir con los requisitos definidos.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, Libertex S.A., los interpreta y confirma, mediante un e-mail enviado al cliente o registrándolos en las órdenes de servicio o contratos que son firmados por el cliente como constancia de aceptación.

Al modificarse los requisitos de los servicios, Libertex S.A., se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente está en conocimiento de los requisitos modificados, ya que cada modificación de los requisitos del cliente es considerado como un nuevo requerimiento.

Lo anterior, con el objetivo de que cuando se cambien los requisitos de alguno de los servicios, la organización se asegure que la documentación pertinente es modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados, para lo cual se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

7.2.3 Comunicación con el cliente (4.4.3)

Para tener una comunicación eficaz con los clientes, empleados, proveedores, y otras partes interesadas, Libertex S.A., ha implementado el proceso de comunicaciones, el cual es el encargado de asegurar una comunicación oportuna y eficaz, el proceso cuenta con los siguientes medios: correos electrónicos por procesos, teléfonos (fijos y celulares), norma fundamental para la elaboración de procedimientos e instructivos, entre otros.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Los jefes de área tienen la responsabilidad de comunicar las quejas, reclamos y felicitaciones efectuadas por los clientes, así como también proporcionar la información sobre los aspectos de control y seguridad de cada operación.

Los procesos operativos cuentan con un comité donde participan los jefes de área, los supervisores de producción, la gerencia, los responsables de equipos y el representante de la gerencia ante el SIG, y cuando es necesario se tiene la participación del cliente quien expone sus quejas, reclamos o felicitaciones y solicita acciones de mejoramiento del producto o servicio.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción de clientes a fin de conocer su grado de satisfacción con la calidad y el control y seguridad del producto o servicio.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo (4.4.6)

Libertex S.A., planifica y controla el diseño y desarrollo de sus productos, determinando sus etapas, la revisión, verificación y validación las cuales están a cargo de la jefatura del desarrollo del producto, quien es el encargado de las coordinaciones y calificación de los desarrollo, y asigna a un ejecutivo las labores del seguimiento.

La planificación se establece en función al programa de elaboración de nuevos artículos y/o requerimiento de las gerencias comerciales.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo (4.4.6)

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 34 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

Los elementos de entrada incluyen, los requisitos funcionales y de desempeño, legales y reglamentarios aplicables, información de diseños. Esta información es debidamente registrada en las hojas de seguimiento del desarrollo.

7.3.3 Resultados para el diseño y desarrollo (4.4.6)

Los resultados del diseño y desarrollo son contrastados con los resultados esperados, los cuales deben cumplir con los requisitos de los elementos de entrada, se revisa y anota sus características finales, y estas son plasmadas en las fichas técnicas del producto, la cual contiene el visto bueno de la jefatura.

7.3.4 Revisión del diseño desarrollo (4.4.6)

La revisión del diseño y desarrollo, en la que participa los miembros del área de desarrollo del producto, son realizadas de manera sistemática de acuerdo con lo planificado. En la revisión se evalúan la capacidad y desarrollo para cumplir los requisitos esperados.

Las no conformidades u observaciones son anotadas en la hoja de seguimiento correspondiente.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo (4.4.6)

Se realiza la verificación, como parte del procedimiento del desarrollo del producto, los resultados son anotados en la hoja de seguimiento correspondiente.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01
	Manual del sistema integrado de Gestión	Versión:01 Página 35 de 48

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo (4.4.6)

Se realiza la validación del diseño y desarrollo, para asegurarse del cumplimiento de los requisitos previstos, esto en reunión con la gerencia de comercialización, anotando las observaciones en la hoja de seguimiento.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo (4.4.6)

Los cambios del diseño y desarrollo son identificados y anotados en las hojas de seguimiento del prototipo, las modificaciones son visadas por el jefe de desarrollo.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras (4.4.6)

Libertex S.A., a través del proceso de compras establece los criterios para garantizar que el producto y/o servicio adquirido cumpla con los requisitos de calidad y seguridad requeridos. Los criterios de selección, evaluación y reevaluación para proveedores, se encuentran definidos en el procedimiento de compras.

Los proveedores se clasifican según su impacto en la calidad y seguridad de las operaciones, y de acuerdo a esta clasificación se establecen medidas de control como: visitas periódicas, evaluación de proveedores y producto y/o servicio adquirido, revisión de antecedentes, retroalimentación, entre otros, tendientes a lograr el

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 36 de 48
	Manual del sistema integrado de-Gestión	

cumplimiento de los compromisos adquiridos nuestros proveedores con el SIG establecido.

7.4.2 Información de las compras (4.4.6)

Todas las compras se realizan en cumplimiento al procedimiento de compras.

Los requisitos de la información, producto y/o servicio comprado se establecen en las órdenes de compras.

7.4.3 Verificación de los productos comprados (4.4.6)

La verificación de los productos comprados, se realiza a través de los controles establecidos en las órdenes de compra y en el instructivo para calificación de proveedores y es usada como retroalimentación para la calificación de los proveedores.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio (4.4.6)

Libertex S.A., planifica y desarrolla la prestación del servicio bajo condiciones controladas, siguiendo los procedimientos operativos y teniendo en cuenta:

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 37 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

- La implementación del seguimiento y de la medición.
- La disponibilidad y el uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
- La asignación de responsabilidades y recursos financieros
- La definición de autoridades y responsabilidades en las operaciones
- La asignación de recursos adecuados para cada operación.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y/o de la prestación Del servicio (4.4.6)

Libertex S.A., valida los productos en los que no se pueda verificar mediante seguimiento o medición posterior y en las que las deficiencias puedan aparecer luego de su entrega al cliente o en su utilización. Los productos de Libertex S.A. cuentan con una garantía que se especifica en el trato comercial con el cliente.

Libertex S.A. ha establecido las disposiciones para:

- La revisión y aprobación de los productos en proceso y final.
- Aprobación de los equipos y calificación del personal.
- El uso de métodos y procedimientos definidos.
- La revalidación del producto observado.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Libertex S.A., se asegura de que la información relevante para la identificación y trazabilidad del producto y/o servicio sea debidamente registrada, para ello utiliza formatos controlados, herramientas idóneas (formatos, computadores, cámaras fotográficas, cámaras de video, etc.) y personal capacitado, que garanticen la veracidad de los datos.

El manejo de los registros se hace con base a lo establecido en el procedimiento de control de registros.

7.5.4 Propiedad del cliente

Libertex S.A., identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización, almacenaje o incorporación en la elaboración de informes, reportes o sistemas.

La propiedad del cliente se maneja de acuerdo a lo establecido en el procedimiento respectivo.

7.5.5 Preservación del producto (4.4.6)

Libertex S.A., asegura la preservación del producto, durante su manufactura, manteniendo una continua capacitación del personal, a fin de obtener un producto conforme a los requisitos establecidos, con un almacenaje adecuado y posterior despacho conforme, con mantenimiento de los equipos, cumpliendo con los requisitos aplicables, asignando los recursos y gestionando los riesgos.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 39 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición (4.5.1)

Libertex S.A., ejerce control sobre los dispositivos de seguimiento y medición utilizados en la elaboración del producto y/o prestación del servicio, a través de la calibración periódica por parte de un ente acreditado para tal fin.

El jefe de mantenimiento es el responsable de la validez de los resultados de los dispositivos de seguimiento y medición y de mantener los registros de los resultados de la calibración y verificación.

7.7 Preparación y respuesta a eventos críticos

Libertex S.A., a través de los instructivos de trabajo para contingencias de seguridad y el procedimiento de simulacros, establece las pautas de cómo actuar en caso de una contingencia de seguridad como: robos, incendios, terrorismo, intrusos, etc.

Libertex S.A. enfatiza en la capacitación de los trabajadores como mejor garantía de la seguridad, para ello se incluyen temas referentes a la seguridad en los programas de capacitaciones y se concientiza a todo el personal, en los diferentes comités y reuniones generales, sobre las implicaciones que tiene el hecho de involucrarse en ilícitos.

Ante cualquier evento crítico o contingencia de seguridad el valor máximo a preservar es la vida de las personas,

Con el fin de poder responder ante situaciones críticas, Libertex S.A., simulará situaciones de emergencia en las que deberá participar no sólo el

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 40 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

personal de Libertex S.A., sino también clientes, proveedores, defensa civil, bomberos, etc. La empresa tendrá en cuenta las recomendaciones que como producto del simulacro de emergencia realicen las partes involucradas. Los simulacros se efectuarán respetando la integridad de las personas y sin exponerlas a un riesgo real.

La empresa respetará los espacios que corresponden a las autoridades, en cuanto a medidas preventivas y correctivas prestando la máxima colaboración, En caso de problemas de seguridad como con robos la empresa tomará medidas tan contundentes como lo permita la ley.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA (8)

8.1 Generalidades (4.5.1)

Libertex S.A., a través de la mejora continua busca la eficacia del SIG, para ello ha establecido en cada uno de los procesos, actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora que permiten:

- Analizar y evaluar la situación existente e identificar áreas de mejora
- Establecer objetivos de mejora
- Buscar posibles soluciones para lograr los objetivos
- Demostrar la conformidad del servicio requerido por el cliente.
- Asegurar la conformidad y eficiencia del SIG.
- Controlar el desempeño de los procesos mediante indicadores de gestión.
- Conocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Establecer herramientas de control y seguridad en todos los procesos.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Los capítulos 8.2, 8.3 y 8.4 sirven para optimizar los requerimientos de seguimiento, medición de los procesos y servicios relativos al SIG implementado y permiten realizar mejoras en la gestión, a través de la revisión por la dirección.

En la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, Libertex S.A., asegura la conformidad de los servicios, mediante los procedimientos para el control del producto no conforme, auditorías Internas y el seguimiento de los indicadores de los procesos y mejora la eficacia del sistema, mediante el procedimiento procedimientos para coordinación y revisión del SGC.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

La información clave para evaluar la satisfacción del cliente se recopila anualmente en las encuestas de satisfacción de clientes, y es responsabilidad del jefe del proceso comercial.

Operaciones semanalmente, siempre que el desarrollo de las operaciones lo permita, efectúa una reunión del comité operativo, donde se realiza un análisis de satisfacción de cumplimiento con el cliente, planteando los problemas presentados en la semana y estableciendo acuerdos respecto a la forma de solucionarlos.

Las quejas y/o reclamos de los clientes deben ser utilizados como mecanismos de medición de satisfacción de clientes.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

8.2.2 Auditorías internas (4.5.5)

Libertex S.A., ha establecido el procedimiento de auditorías internas que indica como planificar, revisar y ejecutar las auditorías internas al SIG.

Las auditorías de calidad y seguridad y salud ocupacional tienen como principal objetivo, verificar la efectividad de los procesos del SIG y establecer su grado de cumplimiento e implementación. En cuanto a la periodicidad con que se conducen las auditorías internas, depende del impacto que los procesos tienen sobre la calidad del servicio y de los resultados de las auditorías anteriores.

El representante de la gerencia, propone a la gerencia un programa de auditorías, asegurándose que todas los procesos sean auditadas al menos una vez al año.

Los resultados de las auditorías de calidad y seguridad son registrados y comunicados a los procesos respectivos para la toma de acciones.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos (4.5.1, 4.5.2)

Cada jefe de proceso debe velar por el buen funcionamiento de ellos, a través de los indicadores de gestión, registros, acciones correctivas y preventivas, para lo cual genera informes periódicos.

Además la gerencia hace revisiones a los procesos y al SIG basándose en el procedimiento de coordinación y revisión del SIG.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Aparte de estas revisiones, se establece un programa de auditorías internas en el procedimiento de auditorías internas, los resultados obtenidos son recopilados en registros que forman la base para emprender acciones de corrección, prevención y mejora.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto (4.5.1, 4.5.2)

Libertex S.A., se asegura de que se mida y se realice un seguimiento de las características del producto resultante del SIG para verificar que se cumpla con los mismos.

Esta verificación y seguimiento se detalla en los diferentes procedimientos operativos. En el caso de detectar producto no conforme, se procede de acuerdo al procedimiento para el control de producto no conforme.

8.3 Control del producto no conforme (4.4.7, 4.5.3)

Considerando que todos los procesos están enfocados a un producto y/o la prestación de un servicio que cumpla con los requisitos establecidos, los resultados de cualquier proceso que impacte de manera negativa en el proceso o la prestación de servicios, podrían generar productos no conformes.

Libertex S.A., se asegura que los productos no conformes con los requisitos correspondientes, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

	Fecha		Elaborado por		Revisado por		Aprobado por
--	-------	--	---------------	--	--------------	--	--------------

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento control del producto no conforme.

Libertex S.A., trata los productos no conformes, ejecutando una o más de las siguientes alternativas:

- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por su cliente, lo cual estará a cargo de los jefes de operaciones.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicaciones originalmente previstas. Se identificará el producto no conforme, segregándolo para evitar su uso no intencional
- En los casos que corresponda, tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo a un análisis de causa y seguimiento del cierre y efectividad de las acciones tomadas
- Se mantienen registros del origen de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas por parte de una autoridad pertinente o del cliente. En caso de corregirse un producto no conforme, éste se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos establecidos.

8.4 Análisis de datos (4.5.1)

{	Fecha		Elaborado por		Revisado por		Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Libertex S.A., determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia de su SIG y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de dicho sistema.

El análisis de datos proporciona información acerca:

- El nivel de satisfacción del cliente, a través de las encuestas de satisfacción.
- La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, a través del análisis de los productos no conformes de acuerdo al procedimiento control del producto no conforme
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo a los procedimientos coordinación y revisión del SIG, tratamiento a oportunidades de mejora y acciones preventivas.
- El desempeño de los proveedores, a través de las evaluaciones de proveedores.
- Los resultados de la gestión del riesgo.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua (4.2, 4.3.3, 4.6)

Libertex S.A., entiende como mejora continua un permanente incremento de los estándares de desempeño del SIG, de sus procesos y de sus resultados. El mejoramiento continuo es parte fundamental del SIG implementado y se da en forma permanente a través de los comités por procesos.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

8.5.2 Acción correctiva (4.5.3)

Libertex S.A., considera la detección de no conformidades como una oportunidad de mejora. De este modo se ha establecido el procedimiento para el tratamiento de oportunidades de mejora que describe las actividades a realizar para implementar acciones que permitan minimizar o eliminar las causas de problemas.

Cuando se detecta alguna no conformidad el procedimiento indicado se aplica a:

- Revisar los hallazgos o desviaciones
- Identificar el origen de las no conformidades
- Determinar las causas de las no conformidades
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias con el jefe de proceso que corresponda.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva (4.5.3)

Libertex S.A., entiende por acciones preventivas aquellas realizadas para evitar que se produzcan situaciones no deseadas o para eliminar causas de no conformidades potenciales. El procedimiento de acciones preventivas está dirigido a revisar los procesos y

Fecha

Elaborado por

|
|
|

Revisado por

Aprobado por

procedimientos con el objeto de detectar y eliminar las causas de potenciales problemas.

Cuando se detecta una posibilidad de no conformidad el procedimiento indicado se aplica para:

- Revisar las posibles desviaciones
- Identificar el origen de las posibles no conformidades
- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones preventivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

Fecha Elaborado por Revisado por Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 12

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:MAN-UN01-01 Versión:01 Página 48 de 48
	Manual del sistema integrado de Gestión	

Libertex S.A. Corporación Santa Lucía	Lista de distribución de documentos controlados				Formato: FCOSIG - 03
Nº	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA	COPIA ANTERIOR

Control de cambios

FCOSIG-06

Nº de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

1. Objetivo:

Establecer el procedimiento y los criterios que garanticen el adecuado control de la documentación del sistema integrado de gestión de la empresa Libertex S.A.

2. Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos que requiere Libertex S.A. para su gestión. Incluye documentos de origen interno como externo.

3. Definiciones

3.1 Documento.- Información y su medio de transporte.

3.2 Documentos controlados.- Son todos los documentos generados que forman parte del sistema de gestión de la organización, sujetos a actualización.

3.3 Documentos no controlados.- Son los documentos que no son controlados en su distribución pero que deben identificarse.

3.4 Procedimiento.- Es el documento que especifica la manera de realizar un proceso. Pone énfasis en la coordinación de interfaces y las responsabilidades. Pueden ser generales, se aplican a toda la organización o específicas que se aplican a un departamento, sector o actividad determinados.

3.5 Documentos internos.- Son los documentos generados al interior de la organización necesarios para asegurar la efectiva planeación, operación y control de sus procesos.

3.6 Documentos externos.- Son los documentos que pertenecen a entidades externas a Libertex S.A., que contribuyen a su funcionamiento.

4. Documentos de referencia:

. Manual del sistema integrado de gestión

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

5. Responsabilidades específicas:

- . Representante de la Dirección.
- . Jefe de aseguramiento de la calidad.
- . Comité del sistema integrado de gestión.

6. Pasos

Documentos internos:

Elaboración o modificación del documento:

Documentos controlados:

6.1 Los responsables de cada proceso identifican la necesidad de elaborar o modificar un documento acorde con la política y objetivos del sistema integrado de gestión de la organización, elabora una propuesta de documento o modificación del existente, presentándolo al jefe de aseguramiento de la calidad, utilizando la solicitud de creación o modificación de documentos controlados (formato FCOSIG-01). Esta propuesta debe contener el visto bueno del jefe del área o responsable del proceso.

6.2 El jefe de aseguramiento de la calidad revisa la propuesta o modificación, en caso de ser una propuesta compleja, acudirá directamente al comité del sistema integrado de gestión. Si es conforme con el sistema de gestión de la organización aprueba la propuesta, en caso contrario la rechaza, devolviéndola con las observaciones motivo del rechazo.

6.3 Si el documento es aprobado:

6.3.1 El usuario firma en el casillero “elaborado por” de la propuesta o modificación.

6.3.2 El jefe de aseguramiento de la calidad presenta la propuesta o modificación al comité del sistema integrado de gestión, para su revisión, luego de la cual el representante del comité visará en el casillero “Revisado por”.

6.3.3 El jefe de aseguramiento de la calidad actualiza la información del nuevo documento de la siguiente forma:

- Asigna un nuevo código.
- Actualiza el número de la versión.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 13

**Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Procedimiento de control de documentos

Código:CO-UN01-01
Versión:01
Página 3 de 11

- Lo incluye dentro del listado de distribución de documentos controlados (formato FCOSIG-03).

y entrega a la gerencia general para su aprobación, junto con los documentos relacionados con el procedimiento. En caso de ser modificación de un documento existente, la propuesta debe ir acompañada además del documento original.

- 6.3.4 La gerencia general, da su conformidad visando el documento en el casillero indicado “aprobado por” y fechándola colocando la fecha en el casillero “Fecha”. Devuelve al jefe de aseguramiento de la calidad.
- 6.3.5 El jefe de aseguramiento de la calidad genera o actualiza nuevos formatos, según sea el caso de creación de un nuevo documento o modificación de uno existente, los formatos son:
- Lista maestra de documentos (formato FCOSIG-02).
 - Cuadro de control de cambios en documentos (formato FCOSIG-06).
 - Lista de distribución de documentos controlados (formato FCOSIG-03).

Anula la lista maestra de documentos y la lista de distribución de documentos controlados, sellándolas como “obsoleto”, e indicando la fecha de sustitución, guardando una copia de cada una de ellas, en el archivo de documentos obsoletos.

- 6.3.6 Se imprimen las copias controladas, y se distribuyen siguiendo la secuencia indicada en la lista de distribución de documentos controlados. Estos documentos deben ser identificados con la leyenda “Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección”. Para los documentos de distribución masiva no se aplica un control de distribución, solamente la

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

revisión y aprobación antes de su emisión. Estos documentos se registran en la lista de control de documentos masivos (formato FCOSIG-04).

- 6.3.7 El personal que utiliza normalmente el documento, recibe el nuevo y debe entregar el anterior, que es sellado como “obsoleto” y enviado al jefe de aseguramiento de la calidad. Es responsable de que el nuevo documento se encuentre siempre en condiciones de uso.
- 6.3.8 El jefe de aseguramiento de la calidad recibe los documentos obsoletos, guarda uno en el archivo de documentos obsoletos y destruye las demás.

Documentos no controlados:

- 6.3.9 Son elaborados de acuerdo a los requerimientos de operación de cada proceso, sub proceso, etc. Deben estar alineados a la política y objetivos del sistema integrado de gestión de la organización, deben contener como mínimo los siguientes datos para su control:
- Nombre del documento.
 - Fecha de emisión.
 - Funciones que revisan y aprueban

El generador del documento debe reportar estos datos al Jefe de aseguramiento de la calidad, quien gestiona la aprobación del representante de la dirección y los incluye en la lista de control de documentos masivos (formato FCOSIG-04).

- 6.3.10 Reuniones de difusión. Cuando se tratan de cambios estructurales, el responsable del documento lo difunde de inmediato, por medio de reuniones, guardando la lista de asistencia como evidencia. Si los cambios no son estructurales, estos pueden ser difundidos por medios electrónicos o memorándums. En el caso de formatos, entregando la nueva versión para su uso.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Documentos externos:

6.4 El representante de la dirección aprueba el uso y distribución de documentos externos, a los cuales se colocará el sello de “documento no controlado”, en cada una de las páginas, estos documentos son incluidos en la lista de control de documentos externos (formato FCOSIG-05).

Documentos electrónicos:

6.5 Todos los archivos importantes se guardan en el servidor central de la red informática de la empresa. El acceso y los niveles de autonomía (solo lectura, modificación, etc.) es previa autorización de la gerencia a la cual pertenece el solicitante.

6.6 Periódicamente se realizan copias de seguridad de la información del servidor central de la red informática de la empresa.

7. ANEXOS

7.1 Anexo 1: Formato de: Solicitud de elaboración / modificación de documentos controlados.

7.2 Anexo 2: Lista maestra de documentos.

7.3 Anexo 3: Cuadro de control de cambios en documentos.

7.4 Anexo 4: Lista de distribución de documentos controlados:

7.5 Anexo 5: Lista de control de documentos masivos.

7.6 Anexo 6: Lista de control de documentos de origen externo.

Fecha	Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 13

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-01 Versión:01 Página 6 de 11
	Procedimiento de control de documentos	

Anexo 1: Formato de: Solicitud de elaboración / modificación de documentos controlados.

Libertex S.A. Corporación Santa Lucía	Solicitud de creación o modificación de documentos controlados		Formato: FCOSIG - 01
	Nuevo documento () Modificación ()		
Código del documento de referencia		Página	
Nombre del documento de referencia			
Solicitante:			
Proceso		Firma	
Cargo			

Se adjunta propuesta Si () No ()

Resultado: Aprobado () Rechazado ()

Observaciones:

Representante de la Dirección

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 13

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-01 Versión:01 Página 8 de 11
	Procedimiento de control de documentos	

Anexo 3: Cuadro de control de cambios en documentos.

FCOSIG-06

Nº de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Anexo 4: Lista de distribución de documentos controlados:

Libertex S.A. Corporación Santa Lucía		Lista de distribución de documentos controlados				Formato: FCOSIG - 03
Nº	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA	COPIA ANTERIOR	

 Representante de la Dirección

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección.

Anexo 13

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-01 Versión:01 Página 9 de 11
	Procedimiento de control de documentos	

Anexo 5: Lista de control de documentos masivos.

Libertex S.A. Corporación Santa Lucía		Lista de control de documentos masivos			Formato: FCOSIG - 04
Nº	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA	OBSERVACIONES

Representante de la Dirección

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección.

Anexo 13

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-01 Versión:01 Página 10 de 11
	Procedimiento de control de documentos	

Anexo 6: Lista de control de documentos de origen externo.

Libertex S.A. Corporación Santa Lucía		Lista de control de documentos de origen externo			Formato: FCOSIG - 05
Nº	TITULO	NOMBRE	FECHA	FIRMA	OBSERVACIONES

Representante de la Dirección

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 13

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-01 Versión:01 Página 11 de 11
	Procedimiento de control de documentos	

8. Control de cambios

FCOSIG-06

Nº de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección.

1. Objetivo:

Establecer el procedimiento y los criterios que garanticen el adecuado control de los registros generados internamente como evidencia de la ejecución del sistema integrado de gestión de la empresa Libertex S.A.

2. Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todos los registros que requiere el sistema integrado de gestión de la empresa Libertex S.A.

3. Definiciones

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

3.2 Documentos controlados.- Son todos los documentos generados que forman parte del sistema de gestión de la organización, sujetos a actualización.

3.3 Documentos no controlados.- Son los documentos que no son controlados en su distribución pero que deben identificarse.

3.4 Procedimiento.- Es el documento que especifica la manera de realizar un proceso. Pone énfasis en la coordinación de interfaces y las responsabilidades. Pueden ser generales, se aplican a toda la organización o específicas que se aplican a un departamento, sector o actividad determinados.

3.5 Documentos internos.- Son los documentos generados al interior de la organización necesarios para asegurar la efectiva planeación, operación y control de sus procesos.

3.6 Documentos externos.- Son los documentos que pertenecen a entidades externas a Libertex S.A., que contribuyen a su funcionamiento.

4. Documentos de referencia:

- . Manual del sistema integrado de gestión.
- . Procedimiento de control de documentos. (CO-UN01-01)

5. Responsabilidades específicas:

- . Representante de la dirección.
- . Jefe de aseguramiento de la calidad.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

. Comité del sistema integrado de gestión.

6. Pasos

Conforme a las actividades que desarrolla la empresa Libertex S.A., se han identificado los siguientes registros:

Formatos diligenciados

Actas

Listados, listas

Informes

Bases de datos de los software que maneja Libertex S.A.

Memorandos, notificaciones

Cartas o comunicaciones.

Correos electrónicos

Libretas de datos, cálculos, calibraciones, etc.

Otros.

6.1 Los registros que se encuentran en formatos deben ser contruidos, nombrados y codificados de acuerdo con los parámetros establecidos en el Procedimiento de control de documentos CO-UN01-01.

6.2 Diligenciamiento.

Todos los registros deben cumplir con los siguientes requisitos:

Legibles.- Todos los registros deben diligenciarse de forma clara y en todos sus campos, cuando por alguna razón justificada existan campos que no se puedan diligenciar deben ser marcados con las letras mayúsculas N/A, que significa No Aplica. Los formatos diligenciados a mano, deben ser en letra clara y en color negro preferiblemente

Fácilmente identificables.- Todos los registros serán identificados conforme a lo establecido en las tablas de retención documental.

Exactitud.- Todos los registros deben incluir información, datos y cálculos correctos y completos.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

6.3. Almacenamiento

Todos los registros serán almacenados, en las áreas correspondientes, por un lapso de 1 año, siendo este tiempo modificable en función al acuerdo de la Jefatura correspondiente con el comité de gestión integrado.

En caso de registros electrónicos se conservarán en medio magnético en las bases de datos de las áreas correspondientes.

Todos los equipos que procesan información de la empresa Libertex S.A., deben estar conectados al servidor de la empresa para garantizar su almacenamiento, protección y recuperación.

6.4 Protección

Los registros serán protegidos con carpetas, folder en lugares de almacenamiento apropiados para tal fin.

Todos los archivos deben mantenerse en ambiente ventilado, protegido del sol y la lluvia.

Todos los archivos importantes se guardan en el servidor central de la red informática de la empresa. El acceso y los niveles de autonomía (solo lectura, modificación, etc.) es previa autorización de la gerencia a la cual pertenece el solicitante.

Periódicamente se realizan copias de seguridad de la información del servidor central de la red informática de la empresa.

6.5 Recuperación

La recuperación se hará de acuerdo al tipo de registro, con la autorización de la Jefatura del área correspondiente.

7. ANEXOS

7.1 Anexo 1: Formato de tabla de retención documental.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 14

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-21 Versión:01 Página 4 de 4
	Procedimiento de control de registros	

Anexo 1: Formato de: Tabla de retención documental.

Libertex S.A. Corporación Santa Lucía	Formato de tabla de retención documental		Formato: FCOSIG - 22
CODIGO	Series y tipos documentales	Disposición final	Procedimientos

Convenciones:

CT= Conservación total

E= Eliminación

M=Microfilmación

S= Selección

Jefe de área

8. Control de cambios

FCOSIG-06

Nº de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 1 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

1. Objetivo:

Establecer la metodología para la identificación de peligros, valoración de riesgos y establecer los controles necesarios con la finalidad de eliminarlos o reducir su impacto.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los procesos y servicios desarrollados por Libertex S.A.

3. Definiciones:

- 3.1 Análisis de riesgos:** Utilización sistemática de la información disponible para identificar los peligros y estimar los riesgos a personas, poblaciones, propiedad o al medio ambiente.
- 3.2 Control de riesgos:** Mediante la información obtenida en la evaluación de riesgos, es el proceso de toma de decisión para tratar y/o reducir los riesgos, para implantar las medidas correctoras, exigir su cumplimiento y la reevaluación periódica de su eficacia.
- 3.3 Evaluación de riesgos:** Proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar acciones preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de acciones que deben adoptarse.
- 3.4 Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(os) o exposición(es) peligrosa(s), y la severidad de la lesión o enfermedad que pueda ser causada por el evento o exposición .
- 3.5 Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas , o una combinación de estos.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 2 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

3.6 Identificación de peligros: Proceso de reconocimiento de que existe un peligro y definición de sus características.

3.7 Seguridad y salud ocupacional (SySO): Condición y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

3.8 Incidente: Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal.

4 Documentos de referencia:

- . DS 009-2005-TR “Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo”
- . DS 007-2007-TR “Modifican artículo del DS 009-2005-TR Reglamento de Seguridad y salud en el Trabajo”

5 Responsabilidades específicas:

- . Gerente general
- . Jefaturas de área
- . Representante de la dirección.
- . Comité del sistema integrado de gestión.

6 Disposiciones específicas

6.1 La Gerencia general, las jefaturas de área, el comité del sistema integrado de gestión, uno de sus miembros es representante de la gerencia de seguridad y salud ocupacional, son responsables de la efectiva aplicación del presente procedimiento, por lo que son capacitados y entrenados para desarrollar la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.

6.2 La identificación de peligros, evaluación y control de riesgos es de carácter permanente, y la organización define la aplicación de su metodología como proactivo y no reactivo, prevé la

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

identificación, priorización y documentación de los riesgos y la aplicación de los controles según sea apropiado, por lo que son factibles de modificación si así se determina previamente, tomando en consideración los siguientes puntos:

Actividades rutinarias y no rutinarias.

Actividades de todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo (incluso sub contratistas y visitantes)

El comportamiento, aptitudes y otros factores humanos.

Los peligros identificados que se originan fuera del lugar de trabajo, con capacidad de afectar adversamente la salud y la seguridad de las personas que están bajo el control de la organización en su lugar de trabajo.

Los peligros creados en cercanías del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo controladas por la organización.

Infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo, ya sean suministrados por la organización o por otros.

Cambios realizados o propuestos en la organización, sus actividades o los materiales.

Modificaciones al sistema de gestión de SySO, incluidos los cambios temporales y su impacto sobre las operaciones, procesos y actividades.

Cualquier obligación legal aplicable relacionada con la valoración del riesgo y la implementación de los controles necesarios.

El diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluidas su adaptación a las aptitudes humanas.

La organización se asegura de que los resultados de las valoraciones se consideran cuando se determinan los controles o los cambios a los actuales.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Se considera la reducción de riesgos de acuerdo con la siguiente jerarquía:

- Eliminación;
- Sustitución;
- Controles de ingeniería;
- Señalización/advertencia y/o controles administrativos;
- Equipos de protección personal.

6.3 La aplicación de la metodología para la identificación de peligros se realiza mediante inspecciones programadas para determinar que el sistema de gestión de SySO:

Cumple las disposiciones planificadas para la gestión de SySO, incluidos los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007.

La implementación y mantenimiento en forma apropiada;

La eficacia del cumplimiento de la política y objetivos de la organización

Además de suministrar información a la dirección sobre los resultados de las inspecciones.

6.4 Los registros de investigaciones de incidentes ocurridos, sirven como fuente de información para identificar peligros y evaluar riesgos, que han resultado de los cambios en los procesos, con respecto al diseño original.

7. Pasos

7.1 El equipo designado seleccionará el proceso a evaluar, se descomponen en actividades y estos a su vez en tareas significativas. Se identifican también los materiales (insumos y productos) que intervienen en él. Con los datos obtenidos llenarán el formato FCOSIG – 07 "Identificación, evaluación de peligros y riesgos". Con los datos obtenidos completa el formato, y lo envía al comité del sistema integrado de gestión.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 15

**Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Procedimiento para la identificación de
peligros, evaluación y control de riesgos

Código:CO-UN01-02
Versión:01
Página 5 de 15

- 7.2 El comité del sistema integrado de gestión realiza la evaluación de los resultados y en sinergia con los jefes de área y el representante de la dirección, emite las acciones correctivas correspondientes en el formato FCOSIG - 08 “Matriz de acciones correctivas”. Toda clasificación de riesgo moderado para adelante, se presenta como primera opción de control, reducción o eliminación, mediante ingeniería o diseño. Debe de capacitarse a los colaboradores en las tareas relacionadas con la medida de control de riesgo propuesta.
- 7.3 El representante de la gerencia de seguridad y salud ocupacional realiza el seguimiento de la aplicación de las medidas correctivas, e informa de su avance al comité del sistema integrado de gestión.
- 7.4 El representante de la gerencia de seguridad y salud ocupacional realiza también evaluaciones mensuales a los diferentes procesos de la organización, para lo cual utiliza el formato FCOSIG - 09 “Inspección planeada, seguridad y salud en el trabajo”. El resultado lo plasma en el formato “Informe de inspección”, y presenta los registros al comité del sistema integrado de gestión para su análisis, procediendo como en el punto 7.2 y 7.3.
- 7.5 Los colaboradores de la organización, una vez implementado el SySO, debe reportar la presencia de una condición o peligro potencial, reportándolo en el formato FCOSIG - 11 “Reporte de peligros”, el cual es entregado al jefe de área correspondiente, quien a su vez lo entrega al comité del sistema integrado de gestión para la evaluación del riesgo y la toma de medidas correctivas.
- 7.6 El comité del sistema integrado de gestión evalúa el riesgo, si genera un daño potencial grave (fatalidad), lo visa como urgente

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

y comunica de inmediato al jefe de área y/o gerencia respectiva, reuniéndose conjuntamente con el representante de la dirección, para tomar las acciones correctivas.

- 7.7 El representante de la dirección comunica a la gerencia general los resultados de la evaluación de riesgo y de los controles que existen en la organización y los necesarios para controlar el peligro, para su respectiva aprobación.

8 Registros:

- 8.1 Identificación, evaluación de peligros y riesgos.
- 8.2 Matriz de acciones correctivas.
- 8.3 Inspección planeada, seguridad y salud en el trabajo.
- 8.4 Informe de inspección.
- 8.5 Reporte de peligros.

9 Anexos:

- 9.1 **Anexo N° 1:** Identificación, evaluación de peligros y riesgos.
- 9.2 **Anexo N° 2:** Matriz de acciones correctivas.
- 9.3 **Anexo N° 3:** Inspección planeada, seguridad y salud en el trabajo.
- 9.4 **Anexo N° 4:** Reporte de peligros.
- 9.5 **Anexo N° 5:** Índices para el cálculo del cuadro de “Identificación, evaluación
De peligros y riesgos”:
 - Índice de personas expuestas
 - Índice de procedimientos existentes.
 - Índice e capacitación
 - Índice de exposición al riesgo.
 - Índice de severidad
 - Estimación del grado del riesgo
- 9.6 **Anexo N° 6:** Riesgo
- 9.7 **Anexo N° 7:** Interpretación de resultados para la gestión del riesgo.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS

PLANTA _____
 PROCESO/ACTIVIDAD _____
 LUGAR DE TRABAJO _____

FECHA _____

FCOSIG-07

ACTIVIDAD	TAREA	PELIGRO	RIESGO	MEDIDAS DE CONTROL EXISTENTES (F, M, P)	PROBABILIDAD					INDICE DE SEVERIDAD	Probabilidad e Inverosimilitud	GRADO DEL RIESGO	RIESGO RESIDUAL	MEDIDAS DE CONTROL PROPUESTAS (F, M, P)
					Indice de Peligros Esperados	Indice de Probabilidades Comunes	Indice de Exposición	Indice de Exposición al tiempo	Indice de Probabilidad (suma de los anteriores)					

INDICE	Personas Exponidas	Procedimientos Existente	PROBABILIDAD		SEVERIDAD	
			Capacitación			
1	De 1 a 3	Existen son satisfactorios y suficientes	Personas entrenadas, conocen el peligro y lo previene	Al menos 1 vez al año (S)	BAJA (B0)	Lesión sin incapacidad (S)
2	De 4 a 12	Existen Parcialmente y no son satisfactorios o suficientes	Personas parcialmente entrenadas, conocen el peligro pero no toma acciones de control	Al menos 1 vez al mes (S)	MEDIA (B0)	Lesión con Incapacidad Temporal (S)
				Al menos 1 vez al día (S)	ALTA (B0)	Daño a la salud irreversible
3	Más de 12	No Existen	Personas no entrenadas, no conocen el peligro, no toma acciones de control	Al menos 1 vez al día (S)	ALTA (B0)	Lesión con Incapacidad Permanente (S)

Estimación del Grado del Riesgo	
GRADO DE RIESGO	PUNTAJE
TRIVIAL	4
TOLERABLE	De 5 a 8
MODERADO (M0)	De 9 a 16
IMPORTANTE (IM)	De 17 a 24
INTOLERABLE (IT)	De 25 a 36

Anexo N° 1: Identificación, evaluación de peligros y riesgos.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	Versión:01 Página 8 de 15

Anexo N° 2: Matriz de acciones correctivas.

Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA

MATRIZ DE ACCIONES CORRECTIVAS

FCOSIG - 08

Item	OBJETIVOS	PELIGRO SIGNIFICATIVO	META	PROGRAMA	RESPONSABLE	PLAZO	REGISTRO

FECHA DE EMISION:

COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 9 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

Anexo N° 3: Inspección planeada, seguridad y salud en el trabajo.

Libertex S.A.

CORPORACION INSPECCION PLANEADA: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SANTALUCIA

AREA:	FECHA:
AUDITOR:	
NA : No aplica C: Cumple NC: No cumple	FCOSIG - 09
SEGURIDAD	
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL	
1.- Los EPP recomendados para el área son utilizados correctamente	NA C NC
2.- Los utilizados están en buenas condiciones	
3.- Los EPP son los adecuados al área y riesgo existente	
4.- Los colaboradores tienen conocimiento de la sustitución de los EPP	
5.- Existe protección respiratoria en los lugares donde se producen o liberan polvos, emanaciones, gases o vapores inflamables, infecciosos o tóxicos en cantidades capaces de afectar a la salud de las personas.	
6.- Existe la protección de manos (guantes específicos de acuerdo al riesgo) en los lugares donde exista la probabilidad de corte, quemaduras o exposición a ácidos o alcalis así como solventes orgánicos.	
INSTALACIONES ELECTRICAS	
1.- Están los cables, accesorios y tableros eléctricos en buen estado	NA C NC
2.- Todos los tableros y calas eléctricas se encuentran señalizados.	
3.- Todas las máquinas y equipos se encuentran en buenas condiciones.	
4.- El cableado eléctrico está empotrado en tubería, e identificado como indica la norma.	
5.- Todas las luminarias cuentan con sistema de sujeción.	
6.- Todos los equipos eléctricos tienen conexión a tierra.	
7.- La construcción de los tableros eléctricos son de metal.	
PRODUCTOS QUIMICOS Y COMBUSTIBLES	
1.- Los recipientes que contienen sustancias peligrosas están claramente rotulados y cuentan con sus respectivas hojas de seguridad para su manipulación y las especificaciones en caso de emergencia.	NA C NC
2.- Se utilizan recipientes de seguridad para manejo de productos químicos en el área.	
3.- Está prohibido fumar o usar llamas descubiertas o luces que no sean a prueba de explosión en lugares donde se almacenan o use materiales líquidos inflamables.	
HERRAMIENTAS MANUALES	
1.- Los mangos de herramientas de toda clase se mantienen en buen estado y firmemente asegurados.	NA C NC
2.- Las herramientas eléctricas están en perfecto estado de uso, están almacenados en su lugar.	
3.- Los de uso común están guardadas en forma adecuada.	
4.- Los gabinetes, portaherramientas o estantes para las herramientas en uso son adecuados.	
5.- Han ocurrido accidentes por el uso de herramientas en mal estado.	
MAQUINAS Y EQUIPOS	
1.- Las partes móviles y equipos están debidamente protegidos.	NA C NC
2.- Las máquinas están con pintura en buen estado.	
3.- Se aprecia ruido, desperfecto mecánico o condición física que indica desperfecto.	
HIGIENE OCUPACIONAL - ERGONOMIA	
1.- La iluminación de los puestos de trabajo es adecuada, existe evidencia de lámparas quemadas.	NA C NC
2.- Hay las herramientas adecuadas para desarrollar las tareas adecuadas.	
ORDEN	
SEÑALIZACION DE SEGURIDAD	
1.- Existen carteles de seguridad en el área y se encuentran en buen estado.	NA C NC
2.- Los equipos de extinción de incendio están identificados y libres de obstrucción.	
CONTROL DE EMERGENCIAS	
1.- Los extintores están libres y despejados, están identificados.	NA C NC
2.- Las camillas para el transporte de lesionados, están limpias y libres de obstrucción.	
3.- Están señalizadas y despejadas las vías de evacuación.	
ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	
1.- Los materiales, repuestos y equipos están almacenados en forma ordenada.	NA C NC
2.- Los materiales, repuestos y equipos están almacenados en forma ordenada e identificados con etiquetas.	
3.- Los materiales son manejados por personal con entrenamiento.	
EDIFICACIONES Y OFICINAS	
1.- Los pisos están en buenas condiciones de mantenimiento, sin desniveles o huecos.	NA C NC
2.- Paredes en buenas condiciones, sin telas de araña, presentan orificios.	
3.- Techos limpios, libres de telas de araña, presentan orificios.	
4.- Las escaleras están en buenas condiciones de mantenimiento y con sus respectivas barandas (si es el caso)	
	NA C NC % CUM
PUNTUACION OBTENIDA	

% CUM= Porcentaje de cumplimiento = C / (38-NA) * 100

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 10 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

Anexo N° 4: Reporte de peligros.

Libertex S.A.
CORPORACIÓN
SANTA LUCÍA

REPORTE DE PELIGROS

LUGAR DEL ACTO O CONDICIÓN INSEGURA	AREA / SECCION	
REPORTADO POR:	AREA / SECCION	CARGO
Detalle del acto o condición insegura:	Emitido el:	
JEFE DE AREA / SECCION		
	FIRMA	

FCOSIG - 11

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 11 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

Anexo N° 5: Índices para el cálculo del cuadro de “Identificación, evaluación De peligros y riesgos”:

- **Índice de personas expuestas:**

Índice	Personas Expuestas
1	De 1 a 3
2	De 4 a 12
3	Más de 12

- **Índice de procedimientos existentes:**

Índice	Procedimientos existentes
1	Existen, son satisfactorios y suficientes
2	Existen parcialmente y no son satisfactorios o suficientes
3	No existen

- **Índice de capacitación:**

Índice	Índice de capacitación
1	Personal entrenado, conoce el peligro pero no toma acciones de control.
2	Personal parcialmente entrenado, conoce el peligro pero no toma acciones de control.
3	Personal no entrenado, no conoce peligros, no toma acciones de control.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

“Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección”.

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 12 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

- Índice de exposición al riesgo:

Índice	Exposición al riesgo
1	Al menos una vez al año (S) BAJA (SO)
2	Al menos una vez al mes (S) MEDIA (SO)
3	Al menos una vez al día (S) ALTA (SO)

El índice de probabilidad es la suma de los índices:

Personas expuestas + Procedimientos existentes + Capacitación+ Exposición al riesgo.

- Índice de severidad:

Índice	Severidad
1	Lesión sin incapacidad (S) Discomfort / incomodidad (SO)
2	Lesión con incapacidad temporal (S) Daño a la salud reversible
3	Lesión con incapacidad Permanente (S) Daño a la salud irreversible

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 13 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

- **Estimación del grado del riesgo:**

Grado de riesgo	Puntaje
Trivial	4
Tolerable	De 5 a 8
Moderado (MO)	De 9 a 16
Importante (IM)	De 17 a 24
Intolerable (IT)	De 25 a 36

Anexo N° 6: Riesgo

El nivel de riesgo se determina combinando la probabilidad con la consecuencia del daño, según la siguiente Matriz de priorización del riesgo:

		Consecuencias		
		Ligeramente dañino LD	Dañino D	Extremadamente dañino ED
Probabilidad	Baja B	Riesgo trivial T	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO
	Media M	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I
	Alta A	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I	Riesgo intolerable IN

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 14 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

Anexo N° 7: Interpretación de resultados para la gestión del riesgo.

Riesgo	Acción y temporización
Trivial (T)	No se necesita adoptar ninguna acción
Tolerable (TO)	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (MO)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas (mortal o muy graves), se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control
Importante (I)	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable (IN)	No se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-02 Versión:01 Página 15 de 15
	Procedimiento para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	

10. Control de cambios

FCOSIG-06

Nº de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 15 A Matriz de acciones correctivas

Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCÍA

ANEXO 15 A
MATRIZ DE ACCIONES CORRECTIVAS
SECCIONES CORTE, COSTURA y ACABADO (CAMISA, SACO, PANTALÓN)

FCSIG - 08

Item	OBJETIVOS	PELIGRO SIGNIFICATIVO	META	PROGRAMA	RESPONSABLE	PLAZO	REGISTRO
1	Disminuir el riesgo de lesión por corte	Peligro físico debido a lesiones por el uso de una cuchilla para cortar la tela	2%	Plan de capacitación anual	Recursos Humanos y Jefes de Area		Liste de asistencia
2	Disminuir la exposición al micropolvo.	Peligro físico por la absorción de micropolvo originado por el corte de la tela.	10%			1 mes - permanente	Registro de implementos personales de protección
3	Disminuir los riesgos de lesiones por accidentes con la máquina de corte.	Peligro físico debido a lesiones por el uso de una máquina cortadora.	0.50%			1 mes - permanente	Registro de implementos personales de protección
4	Disminuir riesgo de lesión en la columna	Peligro físico por levantar pesos	2%				
5	Disminuir el riesgo por lesiones con el cortahilo no adecuado de la máquina de coser.	Peligro físico por exposición al cortahilos (cuchilla)	2%	Programa de actualización de herramientas, dispositivos y accesorios.	Jefe de Ingeniería/Mantenimiento / Costura/ Gerencia de Producción	3 meses	Proyecto de actualización presentado a la Gerencia General.
6	Disminuir los riesgos de lesiones por accidentes con la volante del motor.	Peligro físico por exposición a la volante del motor (sin protección)	2%			1 mes - permanente	
7	Disminuir el riesgo de lesión por corte	Peligro físico debido a lesiones por el uso de una cuchilla para cortar la tela	2%				
8	Disminuir la exposición al micropolvo.	Peligro físico por la absorción de micropolvo originado por el corte de la tela.	10%	Estudio para la implementación de un equipo renovador de ambiente	Jefe de Ingeniería/Mantenimiento/ Costura/ Gerencia de Producción	1 mes	Proyecto presentado a la Gerencia. General
9	Disminuir la sobreexposición a la temperatura	Peligro físico por temperatura	5%				
10	Evitar incendios	Peligro por acumulación de material inflamable.	100%	Programa de implementación de brigadas y realización de simulacros y capacitación en el manejo de materiales inflamables.	Jefe de Ingeniería/Mantenimiento / Costura/ Gerencia de Producción/ Gerencia de Servicios Generales	3 meses - permanente	Auditorías
11	Disminuir el stress por el cumplimiento de las cuotas de producción.	Tensión por el cumplimiento de la cuota de producción	5%	Estudio para la implementación de un sistema de remuneración de incentivos por producción.	Jefe de Ingeniería/Costura/ Gerencia de Producción	5 meses	Proyecto presentado a la Gerencia. General

Anexo 15 A Matriz de acciones correctivas (continuación)

Ítem	OBJETIVOS	PELIGRO SIGNIFICATIVO	META	PROGRAMA	RESPONSABLE	PLAZO	REGISTRO
12	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Manipuleo de la máquina cortadora para efectuar el corte de las piezas	2%	Estudio de métodos de trabajo e implementación y/o cambio de elementos ergonómicos, en toda la planta.	Jefe de Ingeniería/Mantenimiento / Costura/ Gerencia de Producción	3 meses	Estudio de mejora de métodos de trabajo + Proyecto de actualización de elementos ergonómicos presentado a la Gerencia General.
13	Disminuir el cansancio físico y lesiones a la columna por trabajo de pie	Peligro ergonómico por trabajar de pie	1%			5 meses - permanente	
14	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Peligro por trabajo repetitivo, revisar pieza por pieza a velocidad.	2%			3 meses	
15	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Colocar la piezas en la telera de fusonado a velocidad.	2%			3 meses	
16	Disminuir el cansancio físico y lesiones por la manipulación de la plancha.	Peligro físico por manipuleo de la plancha.	10%			3 meses - permanente	
17	Disminuir los riesgos por lesiones en la columna debido al peso de la plancha.	Peligro por la manipulación de planchas eléctricas.	10%			5 meses	
18	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Peligro físico por trabajo repetitivo al abotonar las camisas.	2%			1 mes	
19	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Peligro físico por operaciones repetitivas (doblado de la prenda)	2%			1 mes	
20	Disminuir la absorción de vapor y productos químicos de acabado de la tela	Peligro por la liberación de vapores durante el fusonado de las piezas	5%			Estudio para la aplicación de puestos de trabajo rotativos y la implementación de Epp's.	
21	Disminuir el cansancio físico y lesiones por la manipulación de la plancha.	Peligro físico por manipuleo de la plancha.	10%				
22	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Peligro físico por trabajo repetitivo al abotonar las camisas.	5%				
23	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Peligro físico por operaciones repetitivas (doblado de la prenda)	5%				
24	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Peligro físico por manipuleo de alfileres, trabajo repetitivo.	1%				
25	Disminuir el cansancio físico y lesiones por trabajo repetitivo	Peligro físico por costura manual con aguja (pegado de botones delanteros), trabajo repetitivo.	1%				
26	Disminuir el riesgo por lesiones por la falta de guarda aguja de la máquina de coser.	Peligro físico por exposición a la aguja de la máquina.	1%	Revisión y actualización del Plan de Mantenimiento Preventivo	Jefe de Mantenimiento / Jefe de Corte y Costura.		1 mes - permanente
27	Disminuir los riesgos de lesiones por accidentes con la volante del motor.	Peligro físico por exposición a la volante del motor (sin protección)	2%				

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para la realización de auditorías internas en la empresa Libertex S.A.

2. Alcance

Se aplica a todos los procesos y servicios de la empresa Libertex S.A.

3. Definiciones

3.1 Auditoría: Proceso de verificación sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del sistema de gestión.

3.2 Auditor interno: Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría.

3.3 No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado.

3.4 Criterios de auditoría: Elementos de juicio para la realización de la auditoría basados en la política, objetivos de la calidad, manual de procesos, manual de organización y funciones, Procedimientos, instrucciones de trabajo, Planes de calidad, registros y documentos externos.

3.5 Evidencias de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información, que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

3.6 Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas (SACP): Formato donde se registra el producto no conforme, las no conformidades o potenciales no conformidades, las acciones correctivas y/o preventivas a tomar y la verificación de las acciones tomadas.

3.7 Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación, de la evidencia de la auditoría recopilada, frente a los criterios de la auditoría.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

4. Documentos de referencia:

- . Manual del sistema integrado de gestión.
- . Documentación legal, procedimientos, registros
- . Norma ISO 9001:2008.
- . Norma OHSAS 18001:2007.

5. Responsabilidades específicas:

5.1 Gerente general:

Aprobar el presente procedimiento.

Aprobar el programa de auditorías internas del sistema integrado de gestión.

Evaluar los resultados presentados por el representante de la dirección y elaborar las acciones correctivas de los procesos a fin de mejorarlos.

5.2 Comité del sistema integrado de gestión:

Elaborar, proponer y difundir el programa de auditorías internas.

Proponer al equipo de auditores y auditores líderes.

Supervisar la ejecución de las auditorías.

Elaborar el informe final de auditoría.

Evaluación del desempeño de los auditores durante las auditorías.

Realizar el seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas propuestas para dar solución a las no conformidades.

Realizar el mantenimiento de la documentación de las solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Actualizar y difundir permanentemente la información correspondiente al estado de las acciones correctivas y/o preventivas hacia las áreas de responsabilidad a fin de que las resuelvan.

Realizar diariamente el mantenimiento de las no conformidades detectadas.

5.3 Responsabilidades de los auditores:

Revisar la documentación correspondiente al área / proceso a auditar.

Preparar las listas de verificación y los informes de auditoría

Coordinar con los auditados el día y la hora de realización de la auditoría y ejecutarla.

Ejecutar las auditorías internas de acuerdo a lo planeado y comunicar sus hallazgos.

Comunicar a los auditados las no conformidades encontradas (de haberlas), y las solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas.

Hacer el seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas emitidas hasta su cierre e informar los avances al representante de la dirección.

5.4 Responsabilidad del auditado:

Proporcionar a los auditores la información que les solicite.

Proponer acciones correctivas para eliminar la no conformidad, así como la fecha de solución, indicándola en la solicitud de acciones correctivas y/o preventivas.

6. Pasos

6.1 Planeamiento de la auditoría:

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
-------	---------------	--------------	--------------

Anexo 16

**Libertex
S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Procedimiento de auditorías

Código:CO-UN01-03

Versión:01

Página 4 de 16

- 6.1.1 El comité del sistema integrado de gestión, elabora la propuesta del programa anual de auditorías en el formato COSIG - 12, tomando en consideración la importancia de la actividad a auditar y resultados de las auditorías anteriores. Deben estar definidas las áreas a auditar y las fechas correspondientes.
- 6.1.2 El representante de la dirección aprueba el programa anual de auditorías o plantea modificaciones.
- 6.1.3 Una vez aprobado el programa anual de auditorías, el comité del sistema integrado de gestión, informa a las áreas involucradas.
- 6.1.4 De acuerdo a los resultados de las auditorías internas el comité del sistema integrado de gestión podrá solicitar modificaciones al programa.

6.2 Selección de auditores:

- 6.2.1 El comité del sistema integrado de gestión realizará la selección de los auditores del personal que cumplan con la competencia requerida para desempeñar la función y que no tengan relación directa con las actividades a auditar.
- 6.2.2 Los requisitos para calificar como auditor son los siguientes:

Haber llevado cursos de ISO 9001:2008 y/o ISO 14001:2004 y/o OHSAS 18001:2007.

Aprobar el curso de auditorías internas.

Tener como mínimo 6 meses de antigüedad en la empresa.

6.3 Preparación de la auditoría:

- 6.3.1 El líder del equipo auditor elabora el plan de auditoría de acuerdo al formato COSIG - 13. Dicho plan es difundido hacia las áreas a auditar con una anticipación de 7 días, a fin de resolver alguna objeción presentada.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

- 6.3.2 El líder del equipo auditor, confirma con dos días de anticipación, al Jefe de área a auditar, la fecha, hora e itinerario de la auditoría con la finalidad de contar con todo el personal del área para ejecutar la auditoría. En caso de presentarse algún impedimento para el normal desarrollo de la auditoría, el jefe del área lo comunicará inmediatamente, a fin de reprogramarla, proponiendo la nueva fecha.
- 6.3.3 El auditor antes de la auditoría debe revisar la documentación del área a auditar y elaborar la lista de verificación, formato COSIG - 14.

6.4 Ejecución de la auditoría:

- 6.4.1 Los auditores realizan la reunión de apertura, en la cual se presenta al equipo auditor (auditores, auditor líder), confirman los objetivos, alcance, criterios de auditoría, confirman horarios, plan de trabajo, recursos e instalaciones. Al final de cada día de trabajo se reunirán el equipo auditor con el representante del auditado.
- 6.4.2 Durante la auditoría, se realizarán intercambios de información entre los miembros del equipo auditor para evaluar el desarrollo de la auditoría, de ser necesario se reasignarán tareas. Se recogen evidencias objetivas del área auditada por medio de entrevistas, observaciones de las actividades y revisiones de registros, con la finalidad de verificar la implementación del sistema integrado de gestión y su eficacia.
- 6.4.3 Se comunica al auditado los progresos de la auditoría, así como las evidencias que sugieran riesgos inmediatos personales o de calidad.
- 6.4.4 El líder del equipo auditor, debe comunicar al jefe del área auditada y al comité del sistema integrado de gestión, evidencias que impidan lograr los objetivos de la auditoría con la finalidad de:

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

- Modificación del plan de auditoría.
- Cambios en el objetivo de la auditoría
- Cambios en el alcance de la auditoría.
- Terminación de la auditoría.

6.4.5 Con respecto a la generación de los hallazgos de la auditoría:

- El equipo auditor se reúne para definir los hallazgos de auditoría.
- Los hallazgos se deben registrar, al igual que las evidencias de apoyo.
- Se deben clasificar las no conformidades.
- Las no conformidades deben revisarse con el auditado para confirmar su entendimiento.
- Se registran los puntos en los que no haya acuerdos.

6.4.6 Para la evaluación de los hallazgos encontrados, se deben de considerar los siguientes criterios:

Conforme:

Cumple con los requisitos especificados.

El producto está controlado.

La prueba existe.

No conforme:

Incumplimiento con los requisitos especificados. Puede originar no conformidades de consecuencias limitadas o mayores.

Observación / potencial no conformidad:

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Falta evidencia para declarar que se incumple con los requisitos especificados.

Situación potencial de incumplimiento de un requisito.

No aplica:

El requisito evaluado no es aplicable a la empresa.

- 6.4.7 El auditor genera la acción correctiva y/o preventiva, para los hallazgos encontrados durante la auditoria interna. En el caso de una no conformidad genera una solicitud de acción correctiva y en el caso de una observación o potencial no conformidad genera una solicitud de acción preventiva.
- 6.4.8 El equipo auditor prepara el informe de la auditoría interna realizada, según el formato COSIG - 15 “ informe de auditoría”, ejecutada en cada área, de acuerdo a los documentos auditados, declarando las no conformidades y observaciones encontradas, requisitos de la norma que afecta, conclusiones y recomendaciones
- 6.4.9 Con respecto a las conclusiones considera:
- Grado de conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría.
 - Implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión.
 - Capacidad del proceso de revisión por la dirección para asegurar la idoneidad, adecuación, eficacia y mejora del sistema de gestión.
 - Cuando así lo especifique el objetivo de la auditoría, se pueden hacer recomendaciones:
 - . Relativas a la mejora el sistema.
 - . Relativas a las relaciones comerciales.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 16

**Libertex
S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Procedimiento de auditorías

Código:CO-UN01-03

Versión:01

Página 8 de 16

. Sobre la certificación del sistema de gestión.

. Sobre actividades de auditorías futuras.

6.4.10 El informe de auditoría junto con las solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas serán presentadas durante la reunión de cierre al área auditada para su aceptación.

6.4.11 La investigación de las causas y el planteamiento de las acciones correctivas y/o preventivas se realizará de acuerdo al procedimiento correspondiente.

6.4.12 El auditor líder entrega al comité del sistema integrado de gestión una copia de las Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas generadas así como el informe de auditoría de su equipo, para su análisis, registro y posterior seguimiento a través del formato COSIG – 16 Reporte de seguimiento del estado de las Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas.

6.4.13 El comité del sistema integrado de gestión prepara un informe general de la auditoría el cual es presentado a la Gerencia General. Los resultados de la auditoría interna serán publicados para información de los colaboradores, en las áreas auditadas y por medios electrónicos.

6.5 Auditoría de seguimiento:

6.5.1 El comité del sistema integrado de gestión designará a los auditores que realizarán la verificación de las acciones correctivas o preventivas propuestas ante las no conformidades, o potenciales no conformidades, en las fechas propuestas por el auditado, de cumplirse completarán el formato “Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas”, dando por levantado la no conformidad o potencial no conformidad. De no haber sido implementada correctamente se reprograma la fecha de verificación y se llena esta información en la solicitud de

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

acción correctiva y/o preventiva, para realizar el seguimiento respectivo.

- 6.5.2 El equipo auditor informará al comité del sistema integrado de gestión, sobre el incumplimiento con las fechas acordadas, o cuando las soluciones propuestas por el auditado requieran un mayor nivel de aprobación que la de su jefatura.
- 6.5.3 Finalizada la auditoría de seguimiento, el equipo auditor entrega las solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas levantadas, para ser archivadas por el comité del sistema integrado de gestión.
- 6.5.4 El comité del sistema integrado de gestión, lleva el reporte de seguimiento del estado de las solicitud de acciones correctivas y/o preventivas, en donde se registra su estado, este archivo (electrónico) se mantiene compartido como consulta, con todas las áreas de la empresa, para su consulta en línea y como recordatorio de pendientes de solución.

6.6 Evaluación del desempeño de los auditores:

- 6.6.1 El comité del sistema integrado de gestión, evaluará el desempeño de los auditores durante la ejecución de las auditorías internas, de acuerdo a lo indicado en el formato

Puntaje	Calificación
30 – 24	Auditor calificado y competente.
12 – 23	El auditor requiere mayor entrenamiento, para continuar con las auditorías internas del sistema.
1 – 11	No califica como auditor.

CPSIG – 17 “Evaluación del desempeño de los auditores”.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

6.6.2 El comité del sistema integrado de gestión determinará las acciones a tomar a fin de lograr un mejor desempeño de los auditores en las próximas auditorías.

7. Anexos:

- 7.1.1 **Anexo N° 1:** Programa anual de auditorías internas.
- 7.1.2 **Anexo N° 2:** Plan de auditoría interna.
- 7.1.3 **Anexo N° 3:** Lista de verificación de la auditoría.
- 7.1.4 **Anexo N° 4:** Informe de la auditoría interna.
- 7.1.5 **Anexo N° 5:** Reporte de seguimiento del estados de las SACP.
- 7.1.6 **Anexo N° 6:** Evaluación del desempeño de los auditores.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 16

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-03 Versión:01 Página 12 de 16
	Procedimiento de auditorías.	

Anexo N° 2: Plan de auditoría interna.

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	PLAN DE AUDITORIA		
Objetivo:			
Alcance:			
Fecha programada:			
Nombre de los auditores:			
Auditor líder:			
Auditores:			
<hr/>			
Fecha / hora	Proceso / Area	Documentos relacionados	Auditor
			FCOSIG - 13
Fecha:	<hr style="width: 100%;"/> Firma auditor líder		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 16

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-03 Versión:01 Página 13 de 16
	Procedimiento de auditorías.	

Anexo N° 3: Lista de verificación de la auditoría.

Libertex S.A. CORPORACIÓN SANTA LUCIA	LISTA DE VERIFICACION		
Proceso/Area auditada:			
Documento auditado:			
Persona entrevistada:			
Fecha:			
Puntos a Examinar	Calificación		Comentarios
	Conforme	No conforme	
Firma del auditor			FCOSIG-14

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 16

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-03 Versión:01 Página 14 de 16
	Procedimiento de auditorías.	

Anexo N° 4: Informe de la auditoría interna.

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
AUDITORÍA N°:	Auditor líder:
Fecha:	Audidores::
Alcance:	
Objetivos de la auditoría:	
Fecha de la auditoría:	
Audidores:	
Areas auditadas:	
Normas de referencia:	
Eficacia del sistema para el cumplimiento de los requisitos de la norma y los documentos:	
Descripción de las no conformidades encontradas:	
Firma del auditor líder	
FCOSIG - 15	

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección.

Anexo 16

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código:CO-UN01-03 Versión:01 Página 16 de 16
	Procedimiento de auditorías .	

Anexo N° 6: Evaluación de desempeño de los auditores.

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LOS AUDITORES				
	FCOSIG - 17				
Auditor líder:					N° de Auditoría
Auditor:					Calificación
Fecha de auditoría:					
1.-	Cumplimiento de los tiempos y requisitos establecidos en el programa de auditoría interna.				
2.-	Establece una buena comunicación con los auditados				
3.-	Profundiza la investigación de los hallazgos				
4.-	Prepara sus listas de verificación para la auditoría				
5.-	Redacta claramente las SACP, indicando las evidencias objetivas.				
6.-	Presenta a tiempo el informe de auditoría y las SACP				
	Puntaje obtenido = sumatoria				

8. Control de cambios

FCOSIG-06

N° de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 17

Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
 Procedimiento para el control del producto no
 conforme

Código: CO-UN01-04
 Versión: 01
 Página 1 de 18

1. Objetivo:

Establecer los pasos a seguir para la identificación y control de los materiales no conformes, correspondientes a la empresa Libertex S.A.

2. Alcance:

Aplica a las materias primas críticas, productos en proceso y producto final que no cumplan los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas.

3. Definiciones:

3.1 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3.2 Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

3.3 Aseguramiento de la Calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos de calidad dados.

3.4 Auditoría de calidad: Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

3.5 Inspección: Acción de medir, examinar, ensayar o verificar una o varias características de un producto y de compararlas con los requisitos especificados, con el fin de establecer su conformidad.

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

4. Documentos de referencia:

	Fecha		Elaborado por		Revisado por		Aprobado por
--	-------	--	---------------	--	--------------	--	--------------

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

- . Especificaciones técnicas de los productos pertenecientes a la empresa Libertex S.A.
- . Norma ISO 9001:2008
- . Especificaciones del cliente
- . Tabla de muestreo Military Standard 105 D
- . Maestro de fallas.

5. Responsabilidades específicas:

- . Gerencia general.
- . Gerencia de producción.
- . Gerencia de logística.
- . Gerencia de ventas
- . Comité del sistema integrado de gestión.
- . Jefes de sección correspondiente.
- . Jefe de aseguramiento de la calidad.
- . Inspectores / auditores de calidad.

6. Pasos

6.1 Control y detección de las no conformidades

6.1.1 La detección del producto no conforme surge como consecuencia de la realización de controles bien en recepción, proceso o producto final, esta acción la realiza el inspector o auditor de calidad, según sea el caso, Haciendo uso de la tabla de muestreo Military Standard 105 D y el maestro de defectos. Los resultados de cada una de las estaciones de inspección serán determinadas como:

- No conforme aceptado (NCA)
- Aceptado con observación (OBS).
- Reproceso (REP)
- Rechazado (RE) / Segunda (SE).

Los materiales no conformes encontrados se identifican mediante los métodos indicados en el procedimiento “Manual de estados de inspección y ensayo” CO-UN01-05.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Anexo 17

**Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Procedimiento para el control del producto no
conforme

Código: CO-UN01-04
Versión: 01
Página 3 de 18

6.1.2 En todos los casos se utilizará el formato CA020 “Informe de auditoría de calidad”, el cual es utilizada cuando la no conformidad detectada reviste tal importancia que afecta en forma significativa o potencial, la calidad del producto. En dicho formato se detalla la no conformidad detectada y los datos correspondientes al material o producto:

- Orden de corte / producción.
- Talla / color / cantidad.
- Cantidad no conforme.
- Proveedor / N° de guía de remisión (en caso de aplicar).

Cuando se traten de ocurrencias dentro del ciclo normal de producción estas se anotarán como registros en los formatos correspondientes de: CA013 “Reporte de auditoría de calidad de corte”, CA011 “Auditoría en proceso de Costura”, CA012 “Reporte de inspección final”, de cada sección del proceso productivo, las cuales alimentan la base de datos del sistema de calidad, con la que se elaboran las estadísticas, las cuales sirven para el análisis de las tendencias, la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas.

6.1.3 El informe de auditoría de calidad es visada por el jefe de aseguramiento de la calidad y una copia es entregada al jefe de área en la que se detectó la no conformidad para que tome las acciones correctivas necesarias.

6.1.4 Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior, y finalmente a la gerencia general, para determinar el destino del material o producto no conforme.

6.2 Identificación del material o producto no conforme:

6.2.1 Tela (acabada):

6.2.1.1 El responsable del destino de las no conformidades encontradas en esta sección es el jefe de almacén de telas y el verificador es el

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección.

inspector de calidad de telas. Las no conformidades se pueden presentar del siguiente modo:

- Rechazado (RE): La tela es puesta en cuarentena.
- Aceptado con observación (OBS): La tela es aceptada.

6.2.1.2 Los detalles de la no conformidad se indican en el formato RT001 "Reporte de revisión de tela", la cual se hace llegar a la Jefatura de aseguramiento de la calidad, quien emite un memo a la Gerencia de Logística informando del rechazo, se emite un correo electrónico con el archivo del memo informando a las áreas involucradas.

6.2.2 Piezas cortadas:

6.2.2.1 El responsable del destino de las no conformidades encontradas en esta sección es el jefe de corte y el verificador es el Inspector de calidad de corte. Las no conformidades se pueden presentar del siguiente modo:

- Aceptado con observación (AO): Serán destinadas al siguiente proceso.
- Reproceso (REP): Debe resolverse la no conformidad para continuar al siguiente proceso.
- Rechazado (RE): Las piezas son descartadas para su uso original y reemplazadas de ser necesario.

6.2.2.2 Los detalles de la no conformidad se indican en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", el cual se hace llegar a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de corte para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior, y

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

finalmente a la gerencia general, para determinar el destino del material o producto no conforme.

6.2.3 Prendas en Confección:

6.2.3.1 El responsable del destino de las no conformidades encontradas en esta sección es el jefe de costura y el verificador es el auditor en proceso o inspector final de calidad de costura. Las no conformidades se pueden presentar del siguiente modo:

- Aceptado con observación (AO): Serán destinadas al siguiente proceso.
- Reproceso (REP): Debe resolverse la no conformidad para continuar al siguiente proceso.
- Segunda (SE): Las piezas son *descartadas* para su uso original y reemplazadas de ser necesario.

6.2.3.2 Los detalles de la no conformidad se indican en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", el cual se hace llegar a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de costura para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior, y finalmente a la gerencia general, para determinar el destino del material o producto no conforme. Las prendas que sean calificadas como de segunda (SE) se registran en el formato CA014 "Reporte de control de no conformes"

6.2.4 Prendas en la Sección de Acabado:

6.2.4.1 El responsable del destino de las no conformidades encontradas en esta sección es el jefe de costura y el

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
-------	---------------	--------------	--------------

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 17

**Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Procedimiento para el control del producto no
conforme

Código: CO-UN01-04
Versión: 01
Página 6 de 18

verificador es el auditor de calidad de acabado. Las no conformidades se pueden presentar del siguiente modo:

- Aceptado con observación (AO): Serán destinadas al siguiente proceso.
- Reproceso (REP): Debe resolverse la no conformidad para continuar al siguiente proceso.
- Segunda (SE): Las piezas son descartadas para su uso original y reemplazadas de ser necesario.

6.2.4.2 Los detalles de la no conformidad se indican en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", el cual se hace llegar a la Jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de costura para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior, y finalmente a la gerencia general, para determinar el destino del material o producto no conforme. Las prendas que sean calificadas como de segunda (SE) se registran en el formato CA014 "Reporte de control de no conformes". Cuando se traten de ocurrencias dentro del ciclo normal de producción estas se anotarán en el formato CA015 "Reporte de auditoría final".

6.2.5 Insumos:

6.2.5.1 El responsable del destino de las no conformidades encontradas en esta sección es el jefe del almacén de insumos y el verificador es el auditor de calidad de insumos. Las no conformidades se pueden presentar del siguiente modo:

{	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 17

**Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Procedimiento para el control del producto no
conforme

Código: CO-UN01-04
Versión: 01
Página 8 de 18

cual se entrega a la jefatura de aseguramiento de la calidad, registra en su base de datos de servicios externos y hace llegar copias al jefe de la sección correspondiente, a la jefatura de planeamiento y control de la producción, a fin de tomar acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior, y finalmente a la gerencia general, para determinar el destino del material o producto no conforme. Las prendas que sean calificadas como de segunda (SE), por defectos en la materia prima (responsabilidad de la Planta Libertex S.A.) se registran en el formato CA014 "Reporte de control de no conformes"

6.2.7 Auditoría de calidad de servicios externos (bordado, estampado en Piezas/prendas, costura, y otros), realizados en la planta del proveedor del servicio:

6.2.7.1 El responsable del destino de las no conformidades encontradas es el jefe de la sección quien envía al servicio, el proveedor del servicio es responsable del cumplimiento y aplicación de las especificaciones técnicas sobre el material proporcionado por la empresa Libertex S.A., y el verificador es el auditor de calidad de servicios externos. Las no conformidades se pueden presentar del siguiente modo:

- Aceptado con observación (AO): Serán destinadas al siguiente proceso.
- Reproceso (REP): Debe resolverse la no conformidad para continuar al siguiente proceso.
- Segunda (SE): Las piezas son descartadas para su uso original y reemplazadas de ser necesario.

Fecha Elaborado por Revisado por Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 17

**Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Procedimiento para el control del producto no
conforme

Código: CO-UN01-04
Versión: 01
Página 9 de 18

6.2.7.2 Los detalles de la no conformidad se indican en el formato CA010 “Reporte de auditoría de servicios externos”, la cual se entrega a la jefatura de aseguramiento de la calidad, registra en su base de datos de servicios externos y hace llegar copias al jefe de la sección correspondiente, a la jefatura de planeamiento y control de la producción, a fin de tomar acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior, y finalmente a la gerencia general, para determinar el destino del material o producto no conforme. El material o producto que resulte defectuoso inutilizable por una mala práctica del proveedor, este correrá con los gastos para su enmendadura o reemplazo así como las consecuencias que se desprendan de esta. Las prendas que sean calificadas como de segunda (SE), por defectos en la materia prima (responsabilidad de la empresa Libertex S.A.), se registran en el formato CA014 “Reporte de control de no conformes”

7. Anexos

7.1 Anexo N°1: Informe de auditoría de calidad (CA020).

7.2 Anexo N°2: Reporte de auditoría de calidad de corte (CA013).

7.3 Anexo N°3: Auditoría en proceso de costura (CA011).

7.4 Anexo N°4: Reporte de inspección final (CA012).

7.5 Anexo N°5: Reporte de revisión de tela (RT001).

7.6 Anexo N°6: Reporte de control de no conformes (CA014).

7.7 Anexo N°7: Reporte de auditoría final (CA015).

7.8 Anexo N°8: Reporte de auditoría de calidad- calidad insumos (CA001).

7.9 Anexo N°9: Reporte de auditoría de servicios externos (CA010).

{	Fecha		Elaborado por		Revisado por		Aprobado por
---	-------	--	---------------	--	--------------	--	--------------

“Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección”.

Anexo 17

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-04 Versión: 01 Página 18 de 18
	Procedimiento para el control del producto no conforme	

8. Control de cambios:

FCOSIG-06

Nº de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

1. Objetivo:

Definir el sistema a emplear para que en todo momento se conozca el estado de inspección y ensayo de los distintos materiales y/o productos, a lo largo del proceso productivo en la empresa Libertex S.A.

2. Alcance:

Se aplica a la materia prima, productos en proceso, producto terminado, de la empresa Libertex S.A.

3. Definiciones:

- 3.1 **Acción correctiva.**- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación de deseable.
- 3.2 **No conformidad.**- Incumplimiento de un requisito.
- 3.3 **Sistema.**- Conjunto de elementos interrelacionados.
- 3.4 **Cuarentena.**- Aislamiento preventivo.
- 3.5 **Aseguramiento de la calidad.**- Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos de calidad dados.
- 3.6 **Formatos.**- Son los soportes sobre los que cumplimentan los registros.
- 3.7 **Inspección.**- Acción de medir, examinar, ensayar o verificar una o varias características de un producto y de compararlas con los requisitos especificados con el fin de establecer su conformidad.

4. Documentos de Referencia:

- . Especificaciones técnicas de los productos pertenecientes a la empresa Libertex S.A.
- . Norma ISO 9001:2008
- . Especificaciones del cliente.
- . Tabla Military Standard 105 D

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
-------	---------------	--------------	--------------

. Maestro de defectos

5. Responsabilidades específicas:

- . Comité del sistema integrado de gestión.
- . Jefes de sección correspondiente.
- . Jefe de aseguramiento de la calidad.
- . Inspectores / auditores de calidad.

6. Pasos:

6.1 Señalización del estado de inspección y ensayo:

Los estados de inspección y ensayo realizados durante el proceso productivo, son señalizados mediante documentos, formatos y sellos, para cada uno de los siguientes materiales:

6.1.1 Tela (acabada):

La unidad de inspección es la partida de tela.

El responsable de verificar que las unidades de inspección se encuentren señalizadas es el jefe de almacén de telas.

El responsable de señalar las unidades de inspección es el Inspector de calidad de telas.

La zona delimitada para la inspección es: zona de revisión de telas.

El documento para proceder a la revisión es la guía interna generada por el almacén de telas acompañada de la guía de remisión del proveedor de la tela.

La tela puede presentar las siguientes condiciones:

Por inspeccionar.

La guía interna aun no ha sido generada, la tela se encuentra en cuarentena y no ha sido ingresada al sistema como disponible para producción.

En proceso de inspección.

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

Las muestras de tela seleccionadas aleatoriamente se encuentran en la zona de revisión de telas, la guía interna ha sido generada y entregada junto con la guía del proveedor de la tela al inspector de calidad de telas.

Inspeccionado

Los resultados de la inspección pueden ser:

Conforme

La tela es aprobada y se indica en la hoja de revisión de telas RT001 y en el formato de revisión de tela, la cual se coloca en cada rollo o paquete revisado, adicionalmente se sella y firma como aprobado la guía interna, la cual es enviada junto con la guía de remisión del proveedor al jefe de aseguramiento de la calidad para su visto bueno y envío hacia el departamento de contabilidad.

No conforme

Aceptado con observación.- La tela es calificada como aceptado con observación (OBS), se indica en la hoja de revisión de telas RT001 y en el formato de revisión de tela, la cual se coloca en cada rollo o paquete revisado.

Rechazado (RE).- La tela es calificada como rechazada (RE), se indica en la hoja de revisión de telas RT001 y en el formato de revisión de tela, la cual se coloca en cada rollo o paquete revisado.

6.1.2 Piezas cortadas:

La unidad de inspección es la pieza cortada del tendido.

El responsable de verificar que las unidades de inspección se encuentren señalizadas es el jefe de corte.

El responsable de señalizar las unidades de inspección es el Inspector de calidad de corte.

La zona delimitada para la inspección es: la sección de corte.

Elaborado por



Revisado por



Aprobado por

El documento para proceder a la revisión es la orden de corte, la hoja de seguimiento y la hoja de numeración.

Las piezas cortadas pueden presentar las siguientes condiciones:
 Por inspeccionar.

Las piezas cortadas se encuentran agrupadas en bloque a la espera del siguiente proceso en las mesas de corte o habilitado. El formato CA013 "Reporte de auditoría de calidad de corte" no contiene los datos de este corte.

En proceso de inspección.

Las piezas cortadas están siendo revisadas por el inspector de calidad de corte.

Inspeccionado

Los resultados de la inspección pueden ser:

Conforme

Las piezas de tela son aprobadas y se indica en el formato CA013 "Reporte de auditoría de calidad de corte", si se trata de auditoría de despacho, el inspector de calidad sella, firma y fecha la hoja de seguimiento de corte y lo anota en la lista de verificación de prendas.

No conforme

Aceptado con observación.- Las piezas cortadas son calificadas como aceptado con observación (OBS), se indica en la hoja de seguimiento de corte y en la lista de verificación de prendas.

Reproceso (RE).- Las piezas cortadas deben ser reprocesadas para levantar la no conformidad. El inspector de calidad de corte informa al supervisor y al jefe de corte sobre el reproceso y lo anota en el formato CA013 "Reporte de auditoría de calidad de corte", luego del reproceso debe ser entregado al inspector de calidad para una nueva calificación.

Rechazado (RE).- Las piezas cortadas son calificadas como rechazado (RE), se indica en el formato CA013 "Reporte de auditoría de calidad de corte", a su vez se detalla en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", el cual se hace llegar a la jefatura de aseguramiento de la calidad,

Fecha

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de corte para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior.

6.1.3 Prendas en confección:

La unidad de inspección es la prenda.

El responsable de verificar que las unidades de inspección se encuentren señalizadas es el Jefe de la sección de costura correspondiente.

El responsable de señalar las unidades de inspección es el Inspector de calidad de costura, la inspección se hace en dos momentos: en proceso de costura y a la salida del proceso de corte de hilos.

La zona delimitada para la inspección es: la sección de costura.

El documento para proceder a la revisión es la orden de corte, la hoja de seguimiento y la hoja de numeración.

Las prendas en confección pueden presentar las siguientes condiciones:

Por inspeccionar.

Las prendas se encuentran agrupadas en bloque a la salida del proceso de corte de hilos en espera del siguiente proceso. El formato CA011 "Auditoría en proceso de Costura", CA012 "Reporte de inspección final", según corresponda, no contiene los datos del artículo ni la orden de corte correspondiente.

En proceso de inspección.

Las prendas están siendo revisadas por el inspector de calidad de costura a la salida del proceso de limpieza de hilos.

Inspeccionado

Los resultados de la inspección pueden ser:

Conforme

Las prendas son aprobadas y se indica en el formato CA011 "Auditoría en proceso de Costura", CA012 "Reporte de

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

inspección final”, según corresponda. El inspector de calidad coloca las prendas en la zona de prendas aprobadas, para ser llevadas al proceso siguiente.

No conforme

Aceptado con observación.- Las prendas son calificadas como aceptado con observación (OBS), se indica en el formato CA020 “Informe de auditoría de calidad”, el cual se hace llegar a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de la sección de costura para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior.

Reproceso (RE).- Las prendas deben ser reprocesadas para levantar la no conformidad. El inspector de calidad de costura señala la zona de la no conformidad con un adhesivo rojo, informa al supervisor y al jefe de costura sobre el reproceso y lo anota en el formato CA011 “Auditoría en proceso de Costura”, CA012 “Reporte de inspección final”, según corresponda, luego del reproceso debe ser entregado al inspector de calidad para una nueva calificación.

Segunda (SE).- Las prendas son calificadas como Segunda (SE), se indica en el formato CA014 “Reporte de control de no conformes”, la prenda es sellada con dos estrellas:

Camisa.- En la parte inferior derecha, cerca al faldón.

Pantalón.- En el bolsillo fundillo si es pantalón

Saco.- En el Hang Tag de la manga izquierda y en el interior del bolsillo derecho.

Ropa interior.- En la etiqueta de talla.

Fecha

Elaborado por

Aprobado por

Son entregadas por separado al siguiente proceso. De ser necesario, el inspector de calidad prepara un informe en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", que se entrega a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la Jefatura de la sección de costura para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior.

6.1.4 Prendas en la sección de acabados:

La unidad de inspección es la prenda.

El responsable de verificar que las unidades de inspección se encuentren señalizadas es el jefe de la sección de costura correspondiente.

El responsable de señalar las unidades de inspección es el auditor de calidad de acabado, la inspección se hace en las zonas de: planchado, doblado, retoque, encintado, embolsado y encajado.



La zona delimitada para la inspección es: la sección de acabados.

El documento para proceder a la revisión es la orden de corte, la hoja de seguimiento y la hoja de numeración.

Las prendas en acabado pueden presentar las siguientes condiciones:

Por inspeccionar.

Las prendas se encuentran agrupadas en bloque a la entrada de cada uno de los sub procesos: planchado, doblado, retoque, encintado, embolsado y encajado. El formato CA015 "Reporte de auditoría final", no contiene los datos del artículo ni la orden de corte correspondiente.

Elaborado por  Revisado por  Aprobado por

Anexo 18

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-05
	Manual de estados de inspección y ensayo	Versión: 01 Página 8 de 23

- En proceso de inspección.

Las prendas están siendo revisadas por el auditor de calidad de acabados a la salida de los sub procesos mencionados.

- Inspeccionado

Los resultados de la inspección pueden ser:

- Conforme

Las prendas son aprobadas y se indica en el formato CA015 "Reporte de auditoría final".

- No conforme

Aceptado con observación.- Las prendas son calificadas como aceptado con observación (OBS), se indica en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", el cual se hace llegar a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de la sección de costura para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior.

Reproceso (RE).- Las prendas deben ser reprocesadas para levantar la no conformidad. El auditor de calidad de acabados señala la zona de la no conformidad con un adhesivo rojo, informa al supervisor de acabados y al jefe de costura sobre el reproceso y lo anota en el formato CA015 "Reporte de auditoría final", luego del reproceso, las prendas deben ser entregadas al auditor de calidad de acabados para una nueva calificación.

Segunda (SE).- Las prendas son calificadas como Segunda (SE), se indica en el formato CA014 "Reporte de control de no conformes", la prenda es sellada con dos estrellas:

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 18

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-05
	Manual de estados de inspección y ensayo	Versión: 01 Página 9 de 23

Camisa.- En la parte inferior derecha, cerca del faldón.

Pantalón.- En el bolsillo fundillo si es pantalón

Saco.- En el Hang Tag de la manga izquierda y en el interior del bolsillo derecho.

Ropa interior.- En la etiqueta de talla.

Estas prendas son entregadas por separado al siguiente proceso. De ser necesario, el auditor de calidad de acabados prepara un informe en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", que se entrega a la Jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de la sección de costura para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior.

6.1.5 Insumos:

La unidad de inspección es el lote del insumo.

El responsable de verificar que las unidades de inspección se encuentren señalizadas es el jefe del almacén de insumos.

El responsable de señalar las unidades de inspección es el auditor de calidad de insumos.

La zona delimitada para la inspección es: almacén de insumos.

El documento para proceder a la revisión es guía interna generada por el almacén de Insumos acompañada de la guía de remisión del proveedor del insumo.

Los insumos pueden presentar las siguientes condiciones:

- Por inspeccionar.

La guía interna aun no ha sido generada, los insumos se encuentra en cuarentena y no ha sido ingresada al sistema como disponible para producción..

- En proceso de inspección.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 18

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-05
	Manual de estados de inspección y ensayo	Versión: 01 Página 10 de 23

Las muestras del insumo seleccionadas aleatoriamente se encuentran en la zona de revisión de insumos, la guía interna ha sido generada y entregada junto con la guía de remisión del proveedor del insumo.

- **Inspeccionado**

Los resultados de la inspección pueden ser:

- **Conforme**

El insumo es aprobado, se indica en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", el auditor de calidad de Insumos sella y firma como aprobado la guía interna, la cual es enviada junto con la guía de remisión del proveedor al jefe de aseguramiento de la calidad, para su visto bueno y envío hacia el departamento de contabilidad.

- **No conforme**

Acceptado con observación.- Las prendas son calificadas como aceptado con observación (OBS), se indica en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad", el cual se hace llegar a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura del almacén de insumos para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior.

Rechazado (RE).- Los detalles del rechazo se indican en el formato CA001 "Auditoría de Calidad - Calidad Insumos". El auditor de calidad de insumos sella y firma como rechazado la guía interna, la cual es enviada junto con la guía de remisión del proveedor al jefe de aseguramiento de la calidad, quien visa la guía interna y genera un memo al área logística, informando los detalles del rechazo. El memo es entregado junto con la guía interna y la guía de remisión del proveedor. La jefatura de aseguramiento de la calidad, registra el rechazo en su base de datos, la cual es

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 18

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-05
	Manual de estados de inspección y ensayo	Versión: 01 Página 11 de 23

retroalimentada a la jefatura del almacén de insumos, a la gerencia logística para la toma de acciones correctivas y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior, y finalmente a la gerencia General.

6.1.6 Servicios externos (bordado, estampado en piezas/prendas, costura), revisados en la planta Libertex S.A.:

La unidad de inspección es la prenda/pieza, según corresponda.

El responsable de verificar que las unidades de inspección se encuentren señalizadas es el jefe de la sección correspondiente.

El responsable de señalar las unidades de inspección es el inspector de calidad de la sección correspondiente.

La zona delimitada para la inspección es: la sección correspondiente en la que llega la prenda/pieza del servicio.

El documento para proceder a la revisión es la guía de remisión del proveedor del servicio, que previamente se han confirmado las cantidades y firmado como recibido por el Jefe de la Sección, su asistente o el liquidador correspondiente. El inspector separa una muestra en forma aleatoria utilizando la Tabla Military Standard 105 D, con un AQL de 2.5.

Las prendas/piezas pueden presentar las siguientes condiciones:

- Por inspeccionar.

Las prendas/piezas se encuentran agrupadas en la zona de recepción de la sección, en espera del siguiente proceso, la guía de remisión del proveedor no tiene la firma del inspector de calidad.

- En proceso de inspección.

Las prendas/piezas están siendo revisadas por el inspector de calidad de costura.

- Inspeccionado

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Los resultados de la inspección pueden ser:

Conforme

Las prendas/piezas son aprobadas y se indica en el formato CA020 “Informe de auditoría de calidad”, el inspector de calidad firma y sella la guía de remisión del proveedor, la cual es entregada al jefe de aseguramiento para su visado y remisión a contabilidad.

No conforme

Aceptado con observación.- Las prendas/piezas son calificadas como aceptado con observación (OBS), se indica en el formato CA020 “Informe de auditoría de calidad”, el cual se hace llegar a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de la sección en la que se realizó la inspección y al proveedor del servicio si así lo amerite.

Rechazado (RE).- Las prendas/piezas deben ser reprocesadas para levantar la no conformidad. El inspector de calidad señala la zona de la no conformidad con un adhesivo rojo en la prenda/pieza, informa al supervisor y al jefe de la sección correspondiente sobre el rechazo y lo anota en el formato CA020 “Informe de auditoría de calidad”, luego del reproceso se realiza una nueva revisión y calificación.

El “Informe de auditoría de calidad”, se entrega a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de la sección correspondiente, al proveedor del servicio si así lo amerite y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior.

6.1.7 Servicios externos (bordado, estampado en Piezas/prendas, costura), revisados en la planta del proveedor del servicio:

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
-------	---------------	--------------	--------------

La unidad de inspección es la prenda/pieza, según corresponda.
El responsable de verificar que las unidades de inspección se encuentren señalizadas es el proveedor del servicio.

El responsable de señalar las unidades de inspección es el auditor de calidad de servicios externos.

La zona delimitada para la inspección es: la planta del proveedor.

El auditor de calidad realiza auditorías programadas al servicio, quien proporciona las facilidades para su normal desenvolvimiento. El inspector separa una muestra en forma aleatoria utilizando la tabla Military Standard 105 D, con un AQL de 2.5.

Las prendas/piezas pueden presentar las siguientes condiciones:

Por inspeccionar.

Las prendas/piezas se encuentran agrupadas a la espera del siguiente proceso, la guía de remisión del proveedor no tiene la firma del auditor de calidad de servicios externos.

En proceso de inspección.

Las prendas/piezas están siendo revisadas por el auditor de calidad de servicios externos.

Inspeccionado

Los resultados de la inspección pueden ser:

Conforme

Las prendas/piezas son aprobadas y se indica en el formato CA010 "Reporte de auditoría de servicios externos", si las piezas/prendas están listas para su despacho, el auditor de calidad de servicios externos.

Firma y sella la guía de remisión del proveedor, la cual es entregada al jefe de aseguramiento de la calidad, para su visado y remisión a contabilidad.

No conforme

Aceptado con observación.- Las prendas/piezas son calificadas como aceptado con observación (OBS), se indica en el formato CA020 "Informe de auditoría de calidad" y CA010 "Reporte de auditoría de servicios

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por

externos”, los cual se hacen llegar a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de la sección en la que se realizó la inspección y al proveedor del servicio si así lo amerite.

Rechazado (RE).- Las prendas/piezas deben ser reprocesadas para levantar la no conformidad. El auditor de calidad de servicios externos señala la zona de la no conformidad con un adhesivo rojo en la prenda/pieza, informa al representante del proveedor del servicio sobre el rechazo y lo anota en el formato CA020 “Informe de auditoría de calidad” y CA010 “Reporte de auditoría de servicios externos”, luego del reproceso se realiza una nueva revisión y calificación.

El “Informe de auditoría de calidad” y “Reporte de auditoría de servicios externos”, se entregan a la jefatura de aseguramiento de la calidad, quien registra en su base de datos, la cual es retroalimentada a la jefatura de la sección correspondiente y al comité del sistema integrado de gestión. Si la magnitud de la no conformidad así lo amerita se informa a la siguiente instancia superior.

7. Anexos

7.1 Anexo N°1: Informe de auditoría de calidad (CA020).

7.2 Anexo N°2: Reporte de auditoría de calidad de corte (CA013).

7.3 Anexo N°3: Auditoría en proceso de costura (CA011).

7.4 Anexo N°4: Reporte de inspección final (CA012).

7.5 Anexo N°5: Reporte de revisión de tela (RT001).

7.6 Anexo N°6: Reporte de control de no conformes (CA014).

7.7 Anexo N°7: Reporte de auditoría final (CA015).

7.8 Anexo N°8: Reporte de auditoría de calidad- calidad insumos (CA001).

7.9 Anexo N°9: Reporte de auditoría de servicios externos (CA010).

7.10 Anexo N° 10: Tabla Military Standard 105 D

<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Fecha</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Elaborado por</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Revisado por</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">Aprobado por</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por				
Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por					

SPQR S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-05
	Manual de estados de inspección y ensayo	Versión: 01 Página 23 de 23

Anexo N° 10: Tabla Military Standard 105 D

Tamaño de lote	Muestra	1.5		2.5		4.0	
		Acep.	Rech.	Acep.	Rech.	Acep.	Rech.
2 – 8	2	0	1	0	1	0	1
9 – 15	3	0	1	0	1	0	1
16 – 25	5	0	1	0	1	0	1
26 – 50	8	0	1	0	1	1	2
51 – 90	13	0	1	1	2	1	2
91 – 150	20	1	2	1	2	2	3
151 – 280	32	1	2	2	3	3	4
281 – 500	80	3	4	5	6	7	8
501 – 1200	80	3	4	5	6	7	8
1201 – 3200	125	5	6	7	8	10	11
3201 – 10000	200	7	8	10	11	14	15
10001 – 35000	315	10	11	14	15	21	22

8. Control de cambios:

FCOSIG-06

N° de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 19

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-06 Versión: 01 Página 1 de 6
	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	

1. Objetivo:

Establecer los pasos a seguir para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas en la empresa Libertex S.A.

2. Alcance:

Se aplica a todas las acciones correctivas y preventivas y las de importancia relevante para la empresa Libertex S.A.

3. Definiciones:

- 3.1 **Acción correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 3.2 **Acción preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

4. Documentos de Referencia:

- . Norma ISO 9001:2008
- . Norma OHSAS 18001:2007

5. Responsabilidades específicas:**5.1 Jefe de Aseguramiento de la Calidad:**

- Revisar las no conformidades y determinar sobre el inicio de acciones correctivas o preventivas.
- Realizar el seguimiento de las acciones con los responsables de llevarlas a cabo.
- Informar al comité del sistema integrado de gestión sobre el resultado de las acciones y su evolución.
- Dirigir a los miembros del equipo que efectúan la acción y solicitar los recursos para llevarlas a cabo.
- Planificar la ejecución de las acciones y realizar los informes de las mismas.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 19

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-06 Versión: 01 Página 2 de 6
	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	

5.2 Comité del sistema integrado de gestión:

- Hacer un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas. Analizar los problemas y plantear soluciones.

5.3 Equipo que ejecuta la acción:

- Aportar soluciones y trabajar en equipo para llevar a buen término las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Cumplir en la fecha prevista, con lo encomendado por el responsable de las acciones, solicitar los recursos necesarios, e informarle sobre cualquier incidente que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.

6. Pasos:**6.1 Acciones correctivas:****6.1.1 Inicio de las acciones correctivas:**

La apertura de una acción correctiva se produce debido a:

- La detección de un problema individual de importancia significativa.
- Las acciones aplicadas a una no conformidad anterior, no eliminaron la causa.
- Ante la queja justificada de un cliente.
- Una no conformidad detectada en una auditoría.
- Cuando el comité del sistema integrado de gestión o el representante de la dirección lo estimen oportuno.

La jefatura de aseguramiento de la calidad y el comité del sistema integrado de gestión, tienen la autoridad para decidir la necesidad de iniciar acciones correctivas.

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

6.1.2 Desarrollo y cierre de las acciones correctivas:

- 6.1.2.1 Las acciones a tomar son determinadas por el jefe de aseguramiento de la calidad, con intervención de las jefaturas de las áreas afectadas, a fin de estudiar la causa del problema. Las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas de las no conformidades, deben ser apropiadas a la magnitud de los problemas y proporcional a los riesgos encontrados.
- 6.1.2.2 En reunión con las áreas afectadas, se establece el área responsable de llevar a cabo las acciones correctoras y el plazo para implantarlas, quedando registrado en la solicitud de acción correctiva FCOSIG-18, cuyo número generado empieza con las letras AC y a continuación un correlativo de 3 dígitos. El original de dicho documento queda en poder del jefe de aseguramiento de la calidad, quien hace llegar copias a los convocados. Con el original de la solicitud de acción correctiva se adjuntan todos los documentos que se generen en el desarrollo de la acción.
- 6.1.2.3 El jefe de aseguramiento de la calidad supervisa la ejecución de las acciones y registra su evolución. Si los resultados son satisfactorios el jefe de aseguramiento de la calidad cierra el expediente de acción correctiva, de lo contrario convoca a reunión, con las jefaturas afectadas, para determinar y planificar las acciones correctivas a aplicar.

6.2 Acciones preventivas:

Las acciones preventivas están enfocadas hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro.

6.2.1 Inicio de las acciones preventivas:

Se inician cuando algún miembro de la empresa identifica aspectos del sistema integrado de gestión que pueden provocar no conformidades. El mecanismo para el inicio de las acciones

{	Fecha		Elaborado por		Revisado por		Aprobado por
---	-------	--	---------------	--	--------------	--	--------------

Anexo 19

**Libertex S.A.
CORPORACION
SANTA LUCIA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
**Procedimiento de acciones correctivas y
preventivas**

Código: CO-UN01-06
Versión: 01
Página 4 de 6

preventivas es el mismo que el de las acciones correctivas, con la diferencia que no existen no conformidades.

6.2.2 Desarrollo y cierre de las acciones preventivas:

La metodología es la misma que el de las acciones correctivas, con la variante de la identificación de la documentación, cuyo código de inicio es: AP.

Cuando la acción correctiva y la acción preventiva identifican peligros nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados, es necesario que las acciones propuestas se tomen por medio de la valoración del riesgo antes de la implementación.

7. Anexos

7.1 Anexo N° 1: Solicitud de acción correctiva preventiva

Fecha  Elaborado por  Revisado por  Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".

Anexo 19

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-06 Versión: 01 Página 5 de 6
	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	

Anexo N° 1: Solicitud de acción correctiva preventiva FCOSIG – 18

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA SAC N°				
	CAL	AMB	SSO	RSO	
Hallazgos identificados durante			Fecha:		
Auditoría Interna <input type="checkbox"/>			Nombre de Auditores / Persona que detecto el hallazgo:		
Actividades diarias <input type="checkbox"/>					
Revisión del Sistema <input type="checkbox"/>					
Quejas de los clientes <input type="checkbox"/>					
Otros.....					
Proceso/Área			Documentos de referencia:		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD/HALLAZGO:					
Firma del Personal Involucrado: Firma del Auditor/ Representante de la Dirección:					
DETERMINACION DE LAS CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES:					
PROPUESTA DE ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA:					
Fecha de la Propuesta:			Firma del dueño del proceso:		
SEGUIMIENTO DE LA ACCION CORRECTIVA /PREVENTIVA:					
Fecha Implementación	Responsable Seguimiento	Fecha Seguimiento	Implementada		Observaciones
			Si	No	
VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCION PREVENTIVA					
Si <input type="checkbox"/>			No <input type="checkbox"/>		
Responsable de la Verificación:			Firma:		
Fecha de cierre de no conformidad:			REF:		
FCOSIG-18					

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Anexo 19

Libertex S.A. CORPORACION SANTA LUCIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CO-UN01-06 Versión: 01 Página 6 de 6
	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	

8. Control de cambios:

FCOSIG-06

Nº de Revisión	Fecha	Motivo
00		

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

"Documento controlado, prohibida su reproducción sin autorización del representante de la Dirección".