

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015**



Empresa Balonera MonguiGol

Tabla de Contenido

Introducción.....	5
1.1 Objetivo del Manual.....	5
1.2 Alcance del Manual.....	5
2. Términos y Definiciones.....	5
3.2 Datos de Identificación.....	7
3.3 Reseña Histórica.....	7
3.4 Misión.....	8
3.5 Visión.....	8
4. Contexto de la Organización.....	8
4.1 Contexto de la Organización.....	8
4.1.1 Matriz DOFA.....	9
4.1.2 Matriz de Vester.....	9
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.....	9
4.3 Determinación del Alcance y del Sistema de Gestión de Calidad.....	10
4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.....	10
4.4.1 Mapa de Procesos.....	11
4.4.2 Caracterización de los Procesos.....	12
5. Liderazgo.....	13
5.1 Liderazgo y Compromiso.....	13
5.1.1 Enfoque al Cliente.....	13
5.2 Política.....	14
5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad.....	14
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades.....	15
6. Planificación.....	15
6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades.....	15
6.2 Objetivos de Calidad.....	15
6.3 Control de Cambios.....	16
7. Apoyo.....	17

7.1 Recursos	17
7.1.1 Generalidades	17
7.1.2 El Personal.....	17
7.1.3 La Infraestructura	17
7.2 Competencia.....	17
7.3 Toma de Conciencia.....	18
7.4 Comunicación	18
7.5 Información Documentada.....	19
7.5.1 Jerarquía de los Documentos.....	19
8. Operación.....	19
8.1 Planificación y Control Operacional.....	19
8.2 Requerimientos para los productos.....	20
8.3 Diseño y Desarrollo de Productos.....	20
8.4 Control de Procesos Productos y Servicios Suministrados Externamente	20
8.5 Producción y Previsión del Servicio	21
8.6 Liberación de los Productos y Servicios	21
8.7 Control de Salidas no Conformes	21
9. Evaluación del Desempeño.....	22
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.....	22
9.1.2. Satisfacción del cliente.....	22
9.2 Auditoría Interna	22
9.3 Revisión por la Dirección.....	23
10. Mejora	23
10.1 Generalidades	23
10.2 Producto no Conforme y Acciones Correctivas.....	23
10.3 Mejora Continua	24

Lista de Figuras

Figura 1. Mapa de procesos MonguiGol.....	11
---	----

Lista de Tablas

Tabla 1. Caracterización de los procesos	11
--	----

Introducción

Implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa balonera MonguiGol, le brinda a la organización una herramienta eficaz con la cual puede ser más competitiva ofreciendo productos de calidad que prioricen las necesidades y requerimientos del cliente.

El manual de gestión de calidad Balones MonguiGol es una guía clara de los lineamientos a seguir en el desarrollo de todos los procesos y procedimientos que realiza la organización y debe ser tenido en cuenta por todo el personal tanto administrativo como operarios y terceros de forma tal que demuestren compromiso con la organización y cumplan con la política, objetivos a alcanzar, del mismo modo con los requisitos legales, normativos y del cliente relacionado con la calidad según la normativa NTC ISO 9001:2015.

1.1 Objetivo del Manual

Documentar la información del Sistema de Gestión de Calidad según la NTC 9001:2015 en la empresa MonguiGol, centrándose en ofrecer bienes y servicios que tengan en cuenta las necesidades y expectativas del cliente y normativas legales aplicables.

1.2 Alcance del Manual

Este manual de calidad aplica a todos los procesos, trabajadores, contratistas y terceros relacionados con las actividades de MonguiGol y que se pueden ver afectados tanto por el servicio, calidad de producto y capacidad ofrecida, que satisfagan las necesidades de todas las partes interesadas.

2. Términos y Definiciones

Los términos y definiciones que se usarán para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad serán los ya mencionados en los referentes normativos ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.

Cliente

Trabajador, proveedor, empresa, o grupo de personas.

Proceso

Actividades relacionadas que actúan para llegar a un resultado.

Servicio

Resultado de las actividades o del proceso.

SGC

Sistema de Gestión de Calidad.

ISO

Organización Internacional de Estandarización.

Procedimiento

Instrucciones para realizar una tarea.

Manual

Guía de instrucciones que sirve para la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

3. Presentación de la Empresa**3.1 Información General**

MonguiGol es una pequeña empresa del sector manufacturero, dedicada a la elaboración y comercialización de balones en distintos tipos y tamaños, reconocida por la calidad del producto y servicio ofrecido.

3.2 Datos de Identificación

Razón Social: MonguiGol

NIT: 900877054-6

Dirección: Carrera 6 #10-07 Vía principal bodega

Teléfono: 3134912950 /3155322077

Representante legal: Antonio Acevedo Quiroz

E-Mail: monguigol@gmail.com

3.3 Reseña Histórica

MonguiGol es una empresa balonera dedicada a la fabricación y comercialización de productos deportivos de alta calidad, establecida el 31 de julio del 2015, con domicilio en el municipio de Monguí-Boyacá, empresa cuya actividad comercial productiva manufactura está enfocada en la elaboración de balones publicitarios, profesionales y con escudos deportivos.

La empresa MonguiGol distribuye sus productos a nivel regional como nacional tanto a clientes mayoritarios como a minoritarios, en centros comerciales, tiendas deportivas, almacenes de cadena, misceláneas, organizaciones entre otros, donde el precio, calidad y capacidad para dar respuesta ante sus clientes le permitieron posicionarse ante su competencia, así como poder llegar a distintas organizaciones que

requieren para sus campañas o eventos la elaboración de balones publicitarios, mejorando de este modo las necesidades y expectativas del cliente.

3.4 Misión

MonguiGol es una empresa manufacturera comprometida con la elaboración y comercialización de balones de la más alta calidad. Nuestra dedicación a utilizar materiales e insumos certificados, respaldados por mano de obra altamente calificada, garantiza que nuestros procesos de producción sean eficientes y estén diseñados para satisfacer de manera óptima las necesidades y expectativas de nuestros valiosos clientes.

3.5 Visión

MonguiGol se proyecta en el año 2028 como la Empresa manufacturera líder en la producción de balones en el mercado nacional mediante la continua competencia con productos reconocidos por su excelencia y calidad. Nos enorgullecemos de fundamentar nuestra operación en los principios de responsabilidad social, protección del medio ambiente y sólidos valores éticos, que guían cada paso en la elaboración y comercialización de nuestro producto final.

4. Contexto de la Organización

4.1 Contexto de la Organización

MonguiGol a través de la matriz DOFA (anexo 1), realiza el análisis del contexto identificando amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas. Mencionadas en el procedimiento de análisis del entorno.

4.1.1 Matriz DOFA

Por medio de la matriz DOFA se busca analizar las debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas de la empresa (anexo 1).

4.1.2 Matriz de Vester

Por medio de la matriz de Vester se pretende identificar con mayor certeza las consecuencias que se derivan de los principales problemas ya determinados que presenta la organización (anexo 2).

4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Para efectos del cumplimiento de la comprensión de las partes interesadas, la organización se debe considerar, las partes involucradas que son los clientes siendo los que compran los balones esperando que sean de alta calidad, duraderos y a un precio justo. Los trabajadores son los que esperan un ambiente de trabajo seguro, los accionistas dueños de la fábrica que esperan una rentabilidad satisfactoria de la empresa, proveedores son los que suministran los materiales para la fabricación del balón esperando que se cumplan los acuerdos comerciales. Los factores que le pueden beneficiar o afectar en la entrega de producto o servicios al cliente, para lo cual se tendrá en cuenta el contexto interno y externo de la organización, así como las estrategias propuestas mediante el análisis realizado de la matriz DOFA (anexo 1), así mismo de la matriz Vester (anexo 2), donde para lograr un correcto funcionamiento de los procesos de la empresa MonguiGol, se realiza una revisión de información de estas partes interesadas y sus requisitos. Tanto legales, normativos y de los clientes. El Sistema de Gestión de Calidad fundamenta su acción productiva correlacionando la empresa como prestadora del servicio de

elaboración de balones, a los proveedores de la materia prima y calidad concertada, los clientes como principal, utilizando como parte fundamental en la comunicación es por medio de la internet siendo un pilar de atención de todos los procesos en la organización y la competencia realizando una investigación en cuanto a la innovación e imagen de marca para no perder posicionamiento.

MonguiGol ofrece sus productos en pro de la satisfacción de las necesidades del cliente, considerando también las expectativas de las demás partes interesadas de la organización.

Las partes interesadas son todas aquellas entidades que tienen cualquier grado de beneficio o que obtienen ganancias de todo tipo con las actividades de la organización y los requerimientos propios de ellos, matriz partes interesadas (anexo 3).

4.3 Determinación del Alcance y del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa MonguiGol abarca todos los procesos relacionados con la elaboración y comercialización de balones de fútbol teniendo en cuenta las partes interesadas y sus requisitos y el entorno.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

MonguiGol en cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2015, estableció los procesos necesario para la elaboración de su producto deportivo “balón” de manera secuencial y coordinada, así como la interacción lo cual ha establecido un mapa de procesos y la caracterización de sus procesos, donde se refleja las entradas y las salidas en recursos, actividades, medidas de desempeño los cuales se

detalla el funcionamiento de cada proceso y elementos que permiten su gestión y control para lo cual a definidos en el mapa de procesos, caracterización de sus procesos.

4.4.1 Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos MonguiGol se presenta la secuencia e interacción de los procesos entre ellos y su aplicación dentro de la organización, según su clasificación; estratégico, misional y apoyo, tal y como se muestra en la figura.

Figura 1.

Mapa de procesos MonguiGol

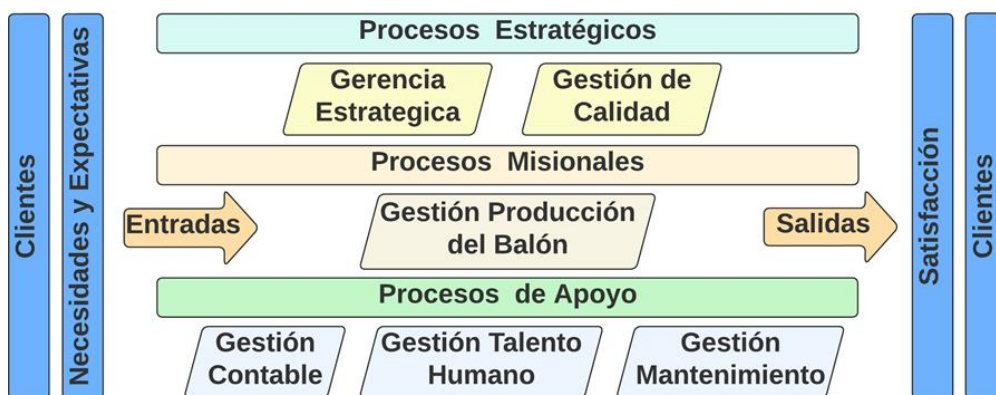


Tabla 1.

Caracterización de los procesos

Documento	Código
Caracterización del Proceso Gerencia Estratégica	BAL-CN-GEA-01
Caracterización del Proceso Gestión de Calidad	BAL-CN-GCD-02

Caracterización del Proceso Gestión Producción del Balón	BAL-CN-GBP-03
Caracterización del Proceso Gestión Contable	BAL-CN-GCT-04
Caracterización del Proceso Gestión Talento Humano	BAL-CN-GTH-05
Caracterización del Proceso Gestión Mantenimiento	BAL-CN-GMT-06

4.4.2 Caracterización de los Procesos

La caracterización de los procesos se presenta haciendo uso de la metodología del ciclo PHVA definido la entrada y salida de procesos como responsables, recursos e indicadores de gestión que son necesarios para asegurar la mejora continua de los procesos productivos los cuales son:

Procesos Estratégicos

Gerencia Estratégica

Gestión de Calidad

Procesos Misionales

Gestión Producción del Balón

Procesos de Apoyo

Gestión Contable

Gestión Talento Humano

Gestión Mantenimiento

Caracterización Estratégica (anexo 4).

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y Compromiso

El Gerente es el responsable de asegurar que se establezca, mantenga, implemente y mejore el SGC, manteniendo siempre el compromiso con el mismo y encargándose de comunicar la información aquí descrita a todas las partes interesadas (anexo 3). Dentro de las responsabilidades de la gerencia en temas de calidad se encuentran: establecer la política de calidad y objetivos de calidad (anexo 5), asignado los recursos de la empresa, para dar a conocer los mismos así como formular y actualizar, definir las responsabilidades para el SGC como para la realización de las actividades la política de gestión de calidad, analizar procesos e implementar los que se requieran para el correcto servicio de calidad, definir responsables para el seguimiento de las tareas encomendadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad, proporcionar los recursos que sean necesarios.

5.1.1 Enfoque al Cliente

La empresa MonguiGol, funciona gracias al intercambio comercial de sus productos con sus clientes. Lo cual la empresa se compromete a brindar apertura para todos los requerimientos, dudas, inquietudes y cualquier necesidad expresada por sus clientes, se debe contar con una página web actualizada y accesible para que los clientes puedan conocer sus productos ofrecidos, la plataforma debe contar con una sección de ventas en línea que permita a los clientes realizar sus pedidos de manera fácil y segura, otro canal importante son las tiendas físicas donde se exhiben los productos asegurando

que su producto en la medida de lo posible supere las expectativas de sus consumidores y de igual manera el servicio brindado por la organización sea de primera calidad satisfaciendo todo lo expuesto por el cliente. En cuanto a requisitos contractuales se debe tener en cuenta que los clientes esperan recibir productos de calidad y que cumplan con las especificaciones ofrecidas, por lo cual es necesario establecer contratos claros y concisos que establezcan devolución de producto no conforme (anexo 6).

El liderazgo y compromiso debe enfocarse al cliente asegurando que entienda los requisitos y necesidades del cliente para aumentar su satisfacción. Es importante entender los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del producto.

5.2 Política

La gerencia ha establecido como política de calidad para MonguiGol, dedicada a la fabricación y comercialización de balones de fútbol, con miras a la excelencia en calidad de producto y servicio se compromete a diseñar, elaborar y comercializar balones de la más a alta calidad, brindando un valor agregado con el fin de satisfacer las necesidades y requisitos de todos los grupos de interés empresarial, utilizando contando con materia prima de alta calidad, personal capacitado, brindando atención personalizada y comprometidos con la mejora continua de sus procesos y sistemas de gestión de calidad, siendo la política divulgada de forma directa por medios tradicionales y tecnológicos, usando la internet como facilitadora del acceso a sus clientes.

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

La fábrica MonguiGol está comprometida aplicando y comunicando la política de calidad dentro de su organización y publicarla en dos lugares visibles para partes externas

e internas de la empresa para crear conciencia en el lugar de trabajo, así tanto como para internas con capacitaciones (anexo 7), seguimiento, inducción y reinducción (anexo 8), del cumplimiento de la misma, también está establecido en la matriz de comunicaciones (anexo 9).

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades

La alta dirección ha definido los roles a cada uno de los miembros de la organización, definidos en el manual de funciones (anexo 10) de MonguiGol delimitando cada una de sus responsabilidades, así como las autoridades que rigen a cada uno de los puestos, todo esto con la finalidad de que se cumpla con lo estipulado en la normativa internacional, además de verificar que cada proceso genere su respectiva salida.

6. Planificación

6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

MonguiGol ha identificado por medio de su análisis del contexto las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas como empresa autónoma efectúa un análisis (DOFA) (anexo 1), en busca de determinar las oportunidades y asumir riesgos. Este análisis, dirigido por la alta dirección, tiene como objetivo descubrir posibles fallas en el Sistema de Gestión, identificar no conformidades de diversos tipos y gestionar el riesgo. También se ha llevado a cabo un estudio utilizando una matriz de riesgos de la operación (anexo 11), para determinar las acciones necesarias en relación con el producto y su calidad, con el propósito de establecer un proceso de mejora continua.

6.2 Objetivos de Calidad

Con el fin de alcanzar los objetivos de calidad, que se encuentran detallados en el (anexo 5), se establecen metas que la organización se compromete a lograr en términos de calidad y mejora. Estos objetivos deben ser cuantificables y deben tener una fecha específica de finalización. De esta manera, la organización ha definido los siguientes objetivos:

- Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en mejora de la optimización de los procesos asociados a la calidad del producto.
- Mejorar la competencia del talento humano de la empresa MonguiGol.

6.3 Control de Cambios

La alta dirección se compromete a realizar una planificación inicial que implica la realización de cambios necesarios, como la mejora de la tecnología y maquinaria utilizada en la fabricación del producto, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. Estos cambios se llevarán a cabo considerando las regulaciones y legislación aplicables. Para ello, se planifican reuniones destinadas a analizar minuciosamente el Sistema de Gestión de Calidad y determinar la viabilidad y necesidad de los cambios propuestos para la organización. La aprobación de estos cambios se llevará a cabo por parte de la alta dirección, y se establecerá un procedimiento para gestionar estos cambios, como se detalla en el (anexo 12). Cualquier modificación destinada a mejorar los procesos y la calidad del producto se documentará en el formato "Planificación de cambios" (anexo 13), con el propósito de mantener un registro de estos cambios y tenerlos presentes en las actividades de la empresa.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La empresa MonguiGol buscando la gestión de la calidad y en el mejoramiento permanente asigna los recursos necesarios para el propósito mencionado, estos recursos incluyen la mano de obra, ambiente, infraestructura y los recursos financieros para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la norma basándose en la gestión de la empresa.

7.1.2 El Personal

Los trabajadores que laboran en la fábrica cumplen con algunos requisitos básicos impuestos para la alta dirección tanto para la parte operativa ha definido los cargos y competencias en el manual de funciones (anexo 10), como parte administrativa, la fábrica regularmente brinda capacitaciones en temas relacionados con la seguridad en el trabajo e higiene industrial, uso correcto de máquinas operacionales en el trabajo.

7.1.3 La Infraestructura

La alta dirección proporciona la infraestructura necesaria para la elaboración de los balones, cuenta con maquinaria hechiza, (anexo 14), y cuenta con un lote de terreno en el cual está construida la fábrica y distribución del producto (balón de fútbol) lugar donde se desarrollan actividades de la empresa, para la actividad industrial, cuenta con estacionamiento para empleados y algunos clientes. En el sector operativo la empresa cuenta con maquinaria debidamente especificada para sus procesos.

7.2 Competencia

Por medio de la entrevista inicial previa a cada uno de sus colaboradores y luego de una prueba corrobora los conocimientos y la capacidad manifestada por los mismos (anexo 15), de tal manera la alta dirección se asegura que todo el personal contratado tenga el perfil necesario para cada uno de los puestos de trabajo y de la misma forma en caso de aprobar parcialmente dicho perfil de ocupación, la organización se encarga de brindar conocimiento faltante al postulante y evaluar su avance para permitir el desarrollo productivo.

7.3 Toma de Conciencia

A través de la gestión de la alta dirección socializa la política de calidad y los objetivos planteados para su Sistema de Gestión, se cerciora de que sus colaboradores tanto administrativos como operativos estén conscientes del cambio y la mejora continua que se plantea la empresa de forma que contribuyan los parámetros establecidos y tengan claro las implicaciones que genera el cumplimiento del requisito incluyendo la inducción y reinducción (anexo 8), y la capacitación del personal (anexo 7).

7.4 Comunicación

Existen varios tipos de comunicación que pueden ser externas como internas, los cuales permiten desplegar la información a todos los niveles, garantizando de esta manera el conocimiento pleno de todas las acciones tendientes a mantener o mejorar la calidad del producto y de los procesos por parte de todos los miembros de la organización. Para los procesos de comunicación interna la empresa utilizará la transmisión de información verbal y espacios de visibilización general de la información como carteleras ubicadas en lugares estratégicos de la Empresa. Así mismo, entre los Directivos de la organización, se

emplea como recurso el correo electrónico, el cual también será usado en comunicaciones externas, al igual que redes sociales y página web, para dejar constancia de que la información interna es transmitida y recibida (anexo 9).

7.5 Información Documentada

Se genera la información de la empresa MonguiGol, para cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 tiene un procedimiento de control de registros (anexo 42). Además, todo tipo de información documentada debe estar disponible para los miembros de la organización, pero con el compromiso de confidencialidad para evitar fugas de información.

7.5.1 Jerarquía de los Documentos

La organización MonguiGol cuenta con cuatro niveles de documentación, distribuidos de la siguiente manera:

Política de calidad.

Manual de calidad, procedimientos y caracterización de procesos.

Instrucciones de trabajo, formatos y registros.

8. Operación

8.1 Planificación y Control Operacional

La fábrica MonguiGol cuenta con la información documentada para planificar las actividades en cada uno de sus procesos los cuales hacen parte de cada uno del Sistema de Gestión de Calidad, se cuenta con una caracterización estratégica (anexo 4), de cada uno de sus procesos y un procedimiento de materia prima (anexo 48), en el cual se describen los procesos a seguir.

8.2 Requerimientos para los productos

Según los requisitos y normas técnicas para el procedimiento fabricación del balón de fútbol (anexo 16), las cuales sirven de guía para la fabricación de estas, debido a la naturaleza y finalidad de dicho producto, el cumplimiento queda a consideración de las organizaciones y su interés de fabricar productos de excelente calidad.

8.3 Diseño y Desarrollo de Productos

Esta empresa fabrica sus propias matrices de producción de balones a partir del diseño (anexo 17), de la misma a través de un software que permite ajustar los diseños de acuerdo a los requerimientos del cliente y a las necesidades y tendencias del mercado y la posterior elaboración por medio de las máquinas, herramientas y equipos asociados al proceso. Cada nuevo diseño se basa en la investigación acerca del producto lo que incluye un recorrido por el mercado nacional e internacional para adquirir información de las tendencias de moda. El proceso de diseño y desarrollo se evidencia a través del procedimiento para gestionar el diseño y desarrollo de producto incluido en el presente documento.

8.4 Control de Procesos Productos y Servicios Suministrados Externamente

La organización no cuenta con productos o servicios suministrados externamente para el proceso de fabricación de balones salvo la materia prima necesaria para dicho fin. Desde la alta dirección se define un procedimiento de gestión de compras (anexo 19) y selección de listado de proveedores (anexo 20), proceso de adquisición de materia prima, es el encargado de recepcionar los productos de un proveedor específico garantizando que este cumpla con los requerimientos específicos de la empresa, y asegurando con este

control la permanencia de la relación comercial con el proveedor. El control que se hace para este ítem es directamente la calidad de la materia prima recibida y de acuerdo a eso se evalúa al proveedor, en la selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

8.5 Producción y Previsión del Servicio

La información de las acciones relacionadas con este ítem, se encuentra documentada por medio de procedimientos para permitir el análisis de la misma cuenta con instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo (anexo 14), materiales e insumos (anexo 27), que le permita el desarrollo de sus funciones para lograr los resultados esperados y cumplir con las necesidades del cliente. Con el fin de garantizar la operatividad de los mismos y garantizar a los clientes un producto de buena calidad, se ha documentado un procedimiento de mantenimiento (anexo 22), en el cual se mantienen los registros de todas las actividades y procedimientos para el proceso de mantenimiento así como sus fichas técnicas y sus especificaciones.

8.6 Liberación de los Productos y Servicios

La liberación de productos se realiza al final del proceso productivo y está a cargo del jefe de calidad el cual analiza visualmente el producto y corrobora el buen estado para avalar su salida al cliente. Se recalca que la liberación del producto al cliente no debe efectuarse sin la previa la revisión del jefe de calidad y la debida autorización del gerente (anexo 23).

8.7 Control de Salidas no Conformes

La fábrica realiza un análisis exhaustivo a sus productos previo a la salida al mercado, identificando las no conformidades que se pueden surgir en el proceso

productivo. Se analiza donde se genera la no conformidad. Si esta se genera en la fase de diseño, se actúa en consecuencia, mejorándolo (anexo 17), disminuyendo la salida de producto no conforme. Se diligencia el formato de producto no conforme (anexo 6), describiendo el reporte del producto. La persona que registra los formatos debe ser el responsable directo del control del producto en el momento de la verificación.

9. Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

El seguimiento de los procesos de MonguiGol, se realiza a partir de la caracterización estratégica de procesos (anexo 4), teniendo en cuenta que cada ficha cuenta con un objetivo a través de indicadores, auditorías, revisión por la alta dirección (anexo 24) que permiten la cuantificación del cumplimiento de los requerimientos de la normativa internacional. Los resultados obtenidos por el análisis son para evaluar varios aspectos entre los que encuentran el grado de conformidad de los productos o servicios ofertados por la empresa, el nivel de satisfacción del cliente, desempeño de la gestión, el desempeño de los procesos internos, y la necesidad de mejoras en todos los aspectos.

9.1.2. Satisfacción del cliente

Se realiza el seguimiento de los clientes, con el fin de determinar el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas definiendo un formato de evaluación de satisfacción del cliente (anexo 25). La información allí relacionada permite tomar acciones que mejoren el grado de satisfacción del cliente a partir de la mejora de los procesos y el producto

9.2 Auditoría Interna

El correcto desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos, las actividades del personal y de todo lo relacionado con la organización se verifica con auditorías internas, las cuales se realizan con el apoyo de algunos miembros del personal escogidos de manera aleatoria y alternados dependiendo del tiempo especificado por la alta dirección. Los mismos deben rendir cuentas del funcionamiento y cumplimiento del Sistema de Gestión, además se debe mantener información de las auditorías realizadas y de las correcciones planteadas, debidamente documentada. Todo esto se encuentra planteado en el procedimiento para auditorías internas (anexo 26).

9.3 Revisión por la Dirección

La revisión y la toma de decisiones respecto al Sistema de Gestión de Calidad están directamente relacionados con la alta dirección de MonguiGol, la misma que se compromete a evaluar el sistema y proponer cambios o mejoras de manera anual todo esto para mantener la conformidad de las partes interesadas y promover el crecimiento institucional (anexo 24).

10. Mejora

10.1 Generalidades

La empresa MonguiGol, afronta las oportunidades de mejorar a partir del análisis DOFA (anexo 1), desarrollado por el Sistema de Gestión de Calidad, procurando mejorar la atención con los clientes, cumplir con los tiempos establecidos de entrega, corregir o minimizar las fallas en el proceso productivo, las cuales podrían generar las no conformidades en el producto.

10.2 Producto no Conforme y Acciones Correctivas

La empresa gracias al seguimiento planteado en el presente manual y a los documentos generados puede identificar y tomar acciones sobre posibles no conformidades, registrarlas y mantener dicho registro para el análisis posterior y las acciones correspondientes derivadas de este análisis, con el fin de proponer la mejora continua del Sistema de Gestión. La información relacionada en los formatos y registros permite tener antecedentes y datos que ayuden a identificar las causas de las no conformidades, encaminando las acciones a dichas causas con lo cual se evita cometer errores de la misma magnitud. En el procedimiento de control de acciones correctivas (anexo 27), del proceso se establecen parámetros y lineamientos a tener en cuenta.

10.3 Mejora Continua

La alta dirección de MonguiGol, mantiene su compromiso de crecimiento y mejora continua con la ayuda del presente manual, propone un crecimiento, perfeccionamiento y progreso tanto para beneficiar sus propios intereses como los de las partes interesadas (anexo 3), y todos los que se favorecen directa o indirectamente de la empresa, toda la información generada por el presente Sistema de Gestión pasará por manos de la alta dirección.