

# **CAPÍTULO 4**

## **4. LOS PROCESO CRÍTICOS Y SU COMPARACIÓN CON LAS CLÁUSULAS DE LA NORMA ISO 9001:2000.**

En el presente capítulo se estructura la base del proyecto para realizar el diagnóstico es necesario la identificación y caracterización de los procesos críticos donde se identificarán las evidencias y soluciones (mejoras o posibilidades de mejoras) para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2000. Todos estos puntos serán presentados en una tabla. Antes se sugiere ver el Organigrama con su descripción en el Apéndice G. Luego de este punto por medio de una lista de verificación se enfocará por cada cláusula de la norma procediéndose a identificar si se cumple o no la norma en determinada área según corresponda. Para

empezar a cumplir los incisos de la norma es necesario contar con una base como el establecimiento de la Política para lo cual es necesario tener una idea del propósito de la compañía (misión) y sus perspectivas para el futuro (visión) este se incluirá en el Apéndice H. Finalmente se mostrará en una tabla los pasos para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en la Empresa del Cartón C.A. En el capítulo 5 se entregará las Conclusiones y Recomendaciones.

Para realizar la identificación, caracterización y la lista de verificación la empresa contó con el Supervisor de Proceso como Representante de la Dirección el Asistente de Sistemas de Calidad como observador al pasar el listado de verificación por cláusula y el Jefe de Calidad como Auditor Líder. Esta lista permite identificar y determinar las áreas que están conformes y no conformes de acuerdo a las cláusulas de la norma ISO 9001:2000. Para un buen resultado se realizó una inducción al personal sobre el trabajo a realizar para tener su cooperación.

#### **4.1 Identificación y Caracterización de los Procesos Críticos.**

Como se mencionó en la introducción del capítulo se mostrará una tabla donde se consolida los subcapítulos de la identificación y caracterización de los procesos críticos, las

evidencias en la situación actual y las soluciones para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2000 que comprende las mejoras y las posibilidades de mejora.

Explicaremos el primer inciso:

**Requisitos Generales (4.1)** EMPRESACA debe establecer, documentar, implementar y mantener un SGC y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. Ver el Apéndice E.

De acuerdo a inciso no se trata solamente de levantar la documentación sino de su establecimiento y realizar la respectiva implementación, su mantención y su mejoramiento permanente. Este punto vendrá acompañado de la evidencia actual y la solución (la posibilidad de mejora).

Para continuar viendo los proceso críticos y su caracterización con el restos de los incisos de las norma. Ver Anexo E e ir analizando cada línea.

## **4.2 Soluciones para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.**

Continuando con el inciso tocado anteriormente de **Requisitos Generales** corresponden como solución para el cumplimiento de los incisos de la norma realizar los mapas de procesos, realizar el mapa de interacciones y los flujos de procesos. Ver la cuarta columna en el Apéndice E.

Para las soluciones de los siguientes incisos de la Norma. Ver el Apéndice E la segunda fila y repetir lo enunciado en el Sub- Capítulo 4.1 para luego continuar con el 4.2 y finalizar con el Sub- capítulo 4.4 y así sucesivamente hasta concluir la tabla.

## **4.3 Pasos para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad**

Para desarrollo del plan de Implementación es necesario tener la aprobación de la Dirección, ya se realizó la propuesta y la aprobación para realizar el Diagnóstico (Item 1 y 2). Ver Tabla 18.

Continuando con el Item 3 tenemos el levantamiento de la información donde se empezó con los procesos, la elaboración del Mapa de Proceso Nivel 0, Nivel I donde se

mostrarán los Procesos Estratégicos, Claves y de Apoyo. El Mapa de Proceso Nivel II, necesario para conocer la relación de Producción, Calidad, Bodega de materia prima y de producto terminado. Finalmente el Mapa de Proceso Nivel III donde se muestra el proceso de Gestión y Control de Calidad.

En el Item 4 se empezó a realizar la documentación empezando con la política, los procedimientos fundamentales y la interacción de los procesos. Se elaborará los registros normativos y se los establecerá.

En el Item 5 se implementará el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, para el cual realizará la sensibilización en las normas ISO 9001:2000, la ejecución de los procedimientos normativos y la aplicación de los registros.

En el Item 6 se realizará la Auditoría interna estará desarrollada por el Auditor Líder, dos Observadores y el Representante de la dirección revisara cada avance.

En el Item 7 viene la Revisión por parte dirección donde el representante de la dirección y el Auditor Líder se reunirán con la Dirección para analizar las acciones correctivas, preventivas, la auditoría interna, el análisis de los datos y las posibilidades de mejora.

En el Item 8 la Pre-auditoría por parte de una firma Externa dejando un período para cierre de no conformidades en caso que llegue a darse.

Finalmente el Item 9 la Auditoría de Certificación por parte de una firma Calificada Externa, donde estarán presente el Auditor Líder, el representante de la dirección y cada departamento será representado por su respectivo Auditor Interno el cual ha sido capacitado en la etapa de sensibilización.

**Tabla 19.- Pasos para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad**

#### **4.4 Evidencias para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000.**

Continuando con la tabla con el inciso de **Requisitos Generales** las evidencias que se pudieron apreciar por la situación actual son la ausencia del Manual de Calidad, la falta de diagramas de iteracciones, las falta de proceso, los registros de control son esporádicos, los registros de mediciones no son confiables. Ver la tercera columna en el Apéndice E.

#### **Lista de Verificación**

Se realizó una lista para el cumplimiento de cada inciso de la norma donde constará cada cláusula de la Norma ISO 9001:2000, la evidencia objetiva y si está conforme o no con la Norma. Ver Apéndice F.

Esta fue llevada a cabo durante 3 días en 1 misma semana por el Auditor Líder y dos observadores.