



Seminarios virtuales Miércoles del exportador

Controles de calidad del producto y el servicio en el marco de ISO 9001:2015

Lima, 30 de agosto de 2022

**Verónica
Sandoval Muñoz**

Gerente INOQUA E.I.R.L.



versanmun@yahoo.com

¿Norma ISO 9001?



➤ BENEFICIOS ISO 9001:2015


EVALUAR EL
CONTEXTO
GENERAL


TRABAJE DE
MANERA MÁS
EFICAZ


EXPANDIR EN
NUEVOS
MERCADOS

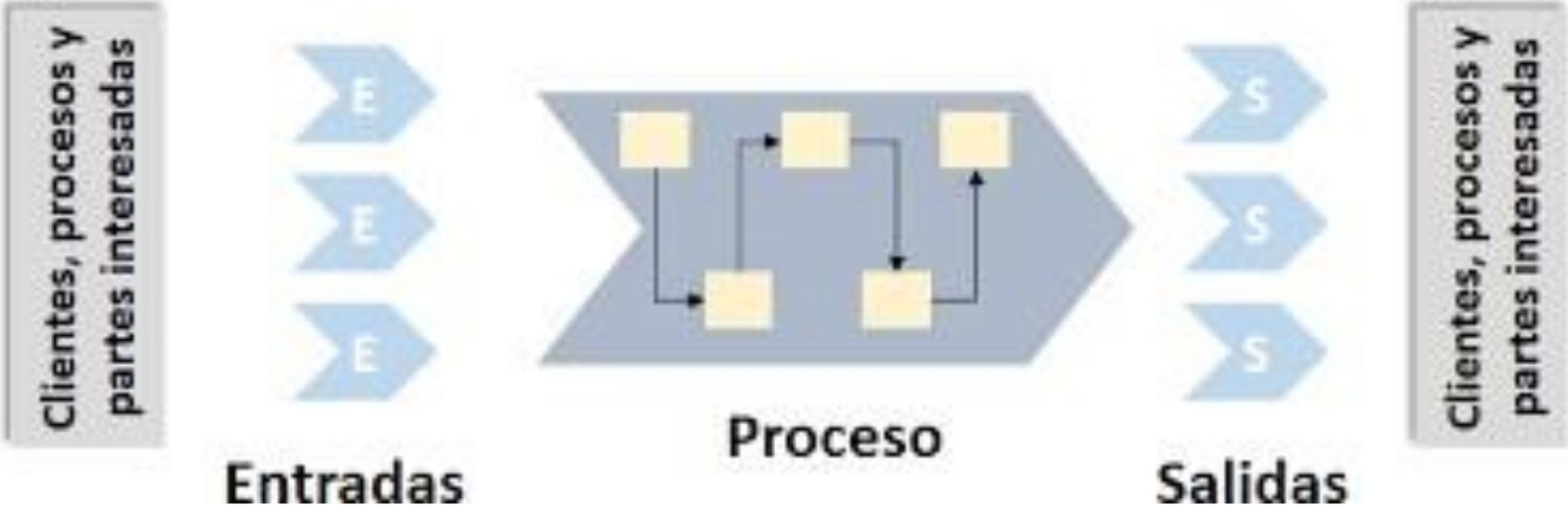



PONGA SUS
CLIENTES
PRIMERO


CUMPLIR CON
LOS REQUISITOS
NECESARIOS


IDENTIFIQUE Y
DIRIGE EL
RIESGO

Fuerte enfoque en los procesos



Tipos de procesos del negocio

Productos

- Directo al mercado
- A pedido de los clientes

Servicios

- Directo al mercado
- A pedido de los clientes

Capítulos de la norma

Introdutorios

- 1. Objeto y campo de
- 2. Referencias normativas
- 3. Términos y definiciones
- 4. Contexto de la organización

“Planificar”

- 5. Liderazgo
- 6. Planificación

“Hacer”

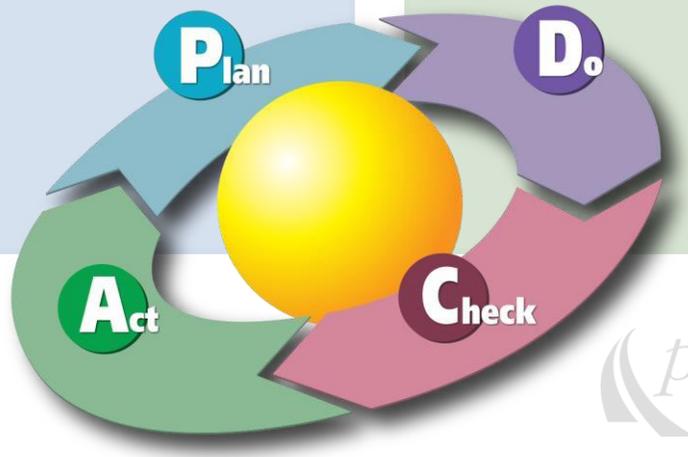
- 7. Soporte
- 8. Operación

“Verificar”

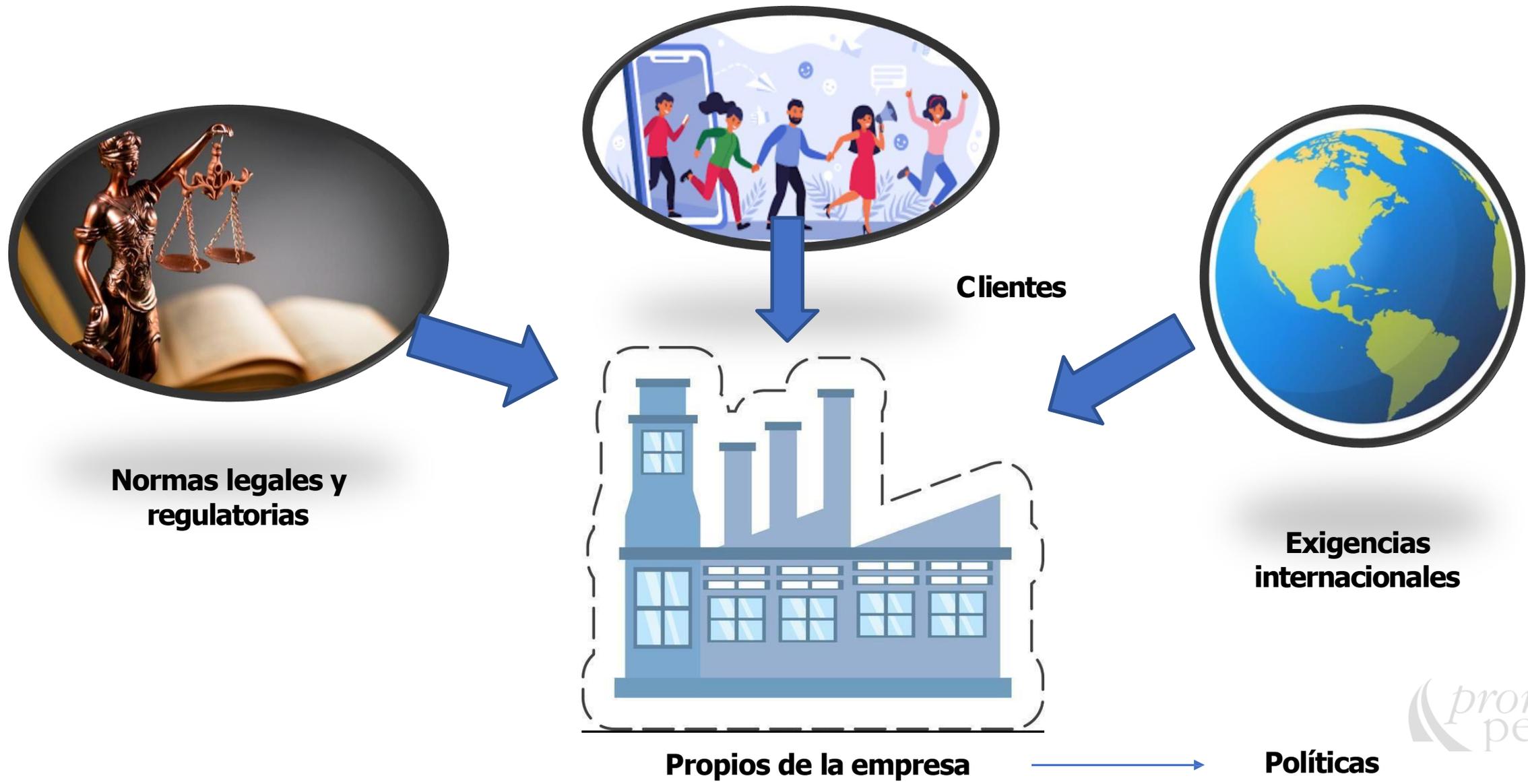
- 9. Evaluación del desempeño

“Actuar”

- 10. Mejora



¿De dónde provienen los requisitos?

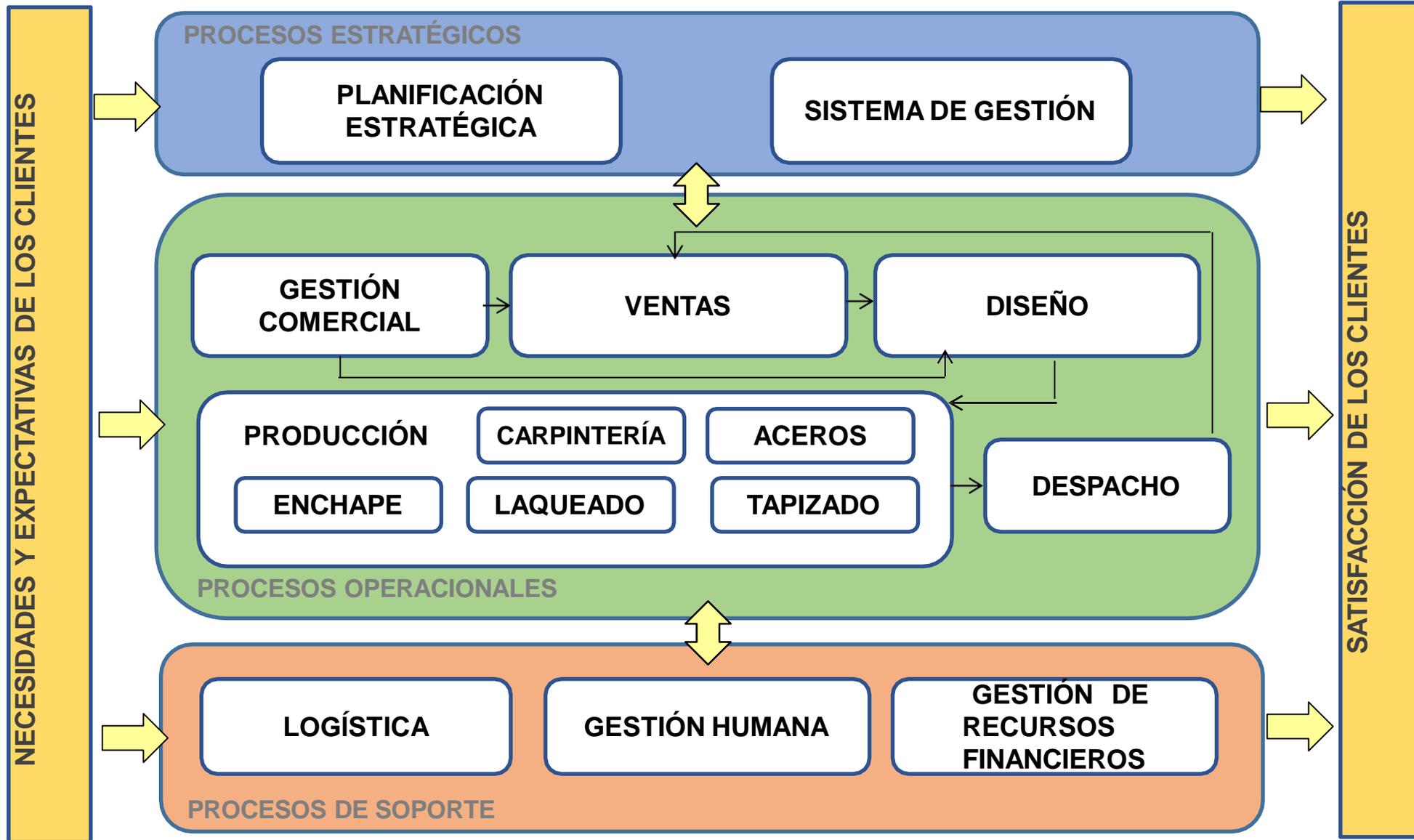


¿Qué se busca con los controles de calidad?

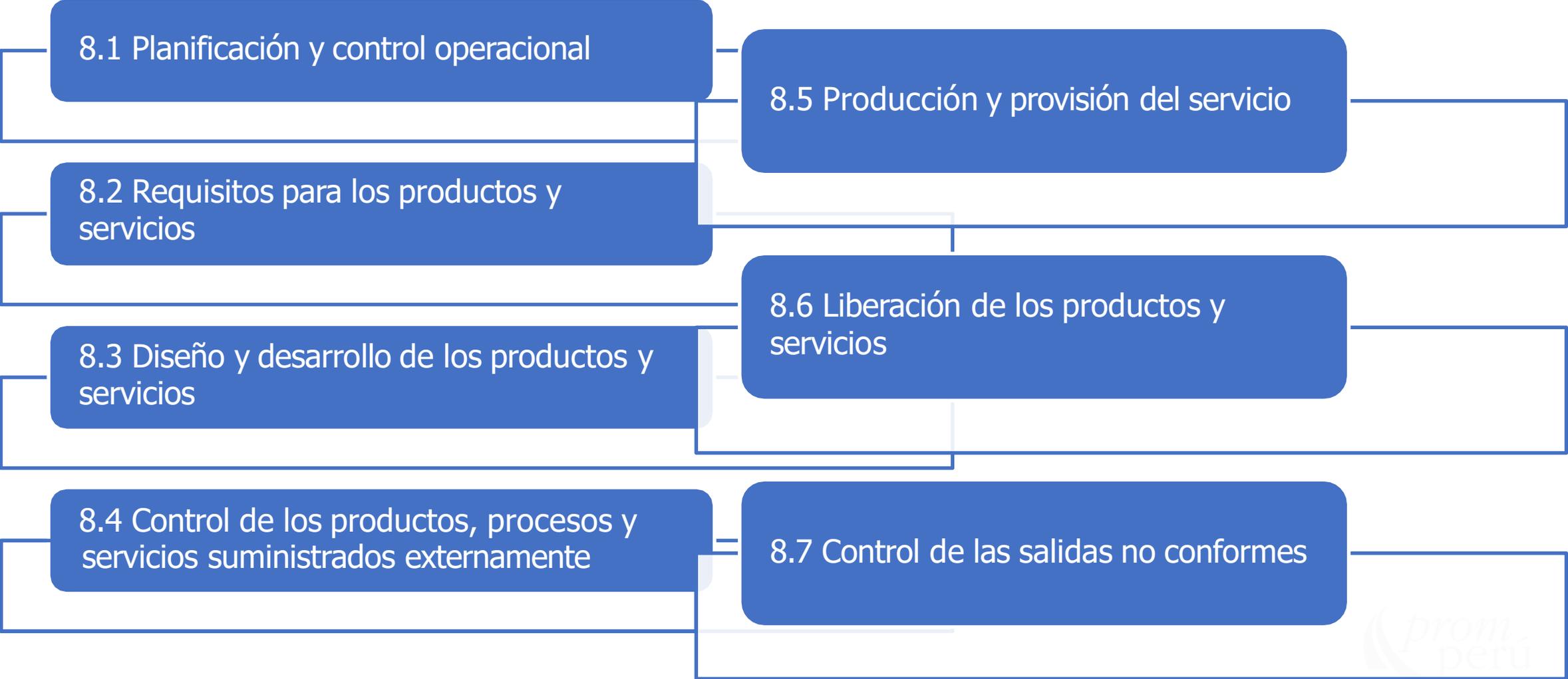
Conjunto de actividades formales y sistemáticas, que buscan moldear, alcanzar y cumplir, requisitos de calidad previamente acordados u ofrecidos.



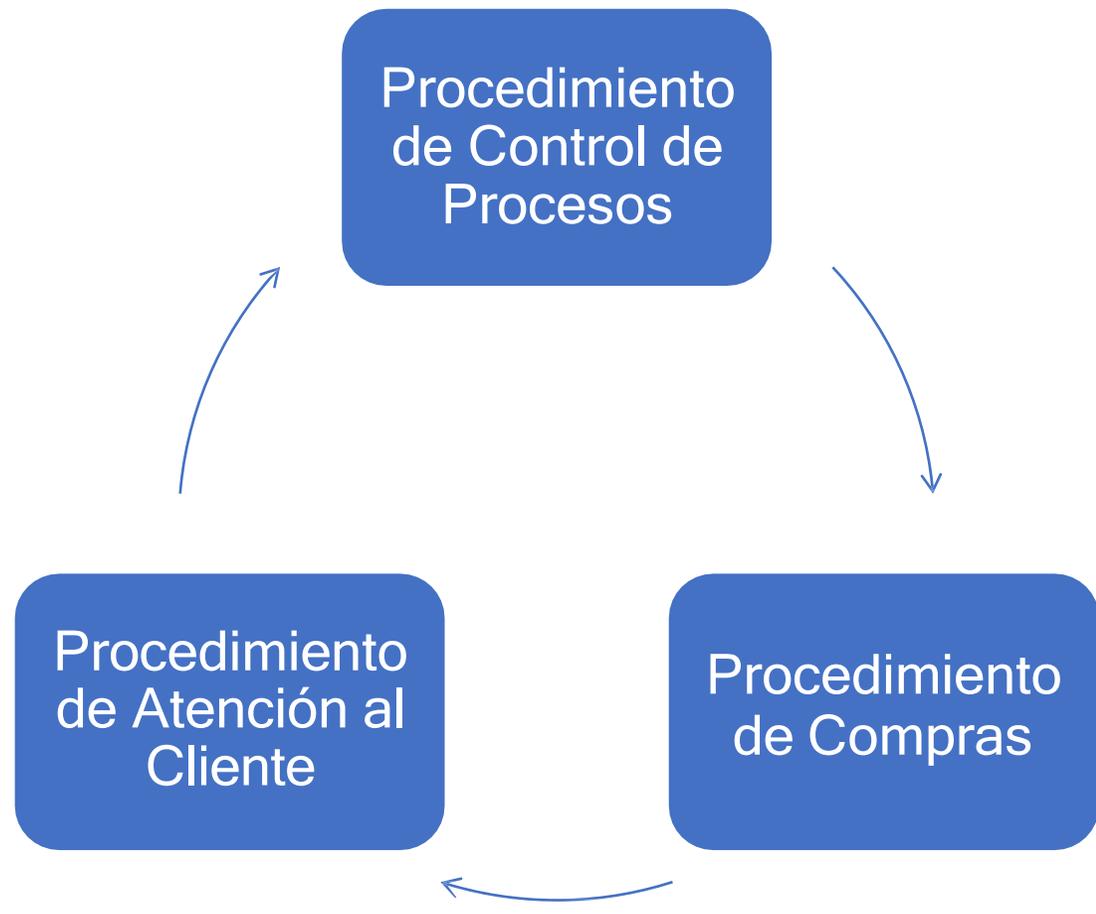
MAPA DE PROCESOS DE ABC S.R.L.



Capítulo 8 Operación



Capítulos 8 en procedimientos



	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIOS	Código: TPV-SGC-FR-07 Versión: 00 Fecha: 20-05-22 Página 1 de 6
	<p>1. OBJETIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir cómo se planifica, se lleva a cabo y controla los servicios a la nave y carga, embarque y desembarque de pasajeros, alquileres y provisión de suministros, a través de sus etapas y actividades, así como definir los controles necesarios para que los servicios sean conformes a los requisitos y expectativas del cliente. Establecer la metodología para la identificación, tratamiento y corrección oportuna de las salidas no conformes, si se presentaran. <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es aplicable a los servicios brindados por el Terminal Portuario de Yurimaguas dentro del alcance del SGC de la empresa.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES</p> <p>3.1 Auxiliar Operativo – Operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planifica y supervisa la ejecución de los servicios. Supervisa que las operaciones se realicen cumpliendo los requisitos del cliente. <p>3.2 Auxiliar Operativo – Balanza:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizan el pesaje de las cargas. <p>3.3 Auxiliar Operativo – Operadores de Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operan los equipos de para el manejo de las cargas en lo servicios directos y cuando se alquilan equipos. <p>4. DEFINICIONES</p> <p>4.1 Carga, descarga: Términos referidos a la llegada y salida de carga.</p> <p>4.2 Embarque, desembarque: Términos referidos a llegada y salida de pasajeros.</p> <p>4.3 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>4.4 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p>4.5 Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.</p> <p>5. DESARROLLO</p> <p>5.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Los servicios brindados por el Terminal Portuario de Yurimaguas son planificados para asegurar que se puedan brindar adecuadamente. Por lo que diariamente y siempre que se vaya a recibir naves se lleva a cabo una Junta de Operaciones en donde participa el jefe de Operaciones, jefe de Seguridad, Protección y Medioambiente y los representantes de las Agencias Fiscales.</p> <p>En esta reunión se definen las operaciones y el modo de atención de cada nave, así como se trata acerca de cómo se vienen desarrollando las operaciones en el terminal referente a los servicios de atención a la nave a la carga y a la atención de los pasajeros.</p>	
Elabrado: Lizardo Shupinghua Salas Auxiliar Operativo – Operaciones	Revisado y aprobado: Gerson Valera Saavedra Administrador del Terminal	

Planificación de los controles



Determinar los requisitos para los productos y servicios



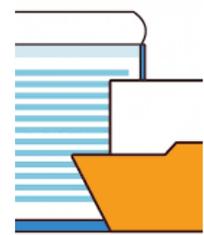
Establecer los criterios para la aceptación de productos y servicios



Determinar los recursos necesarios

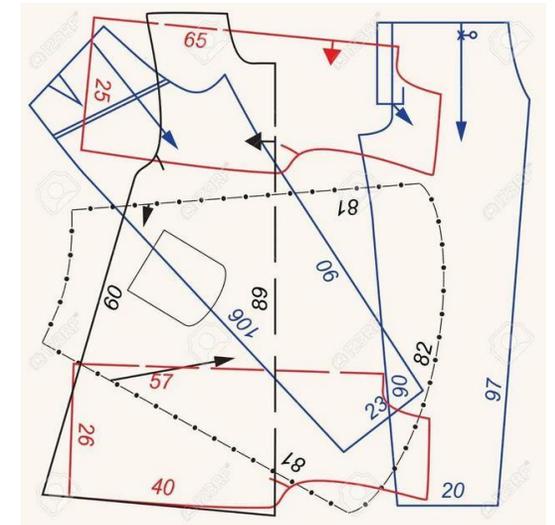
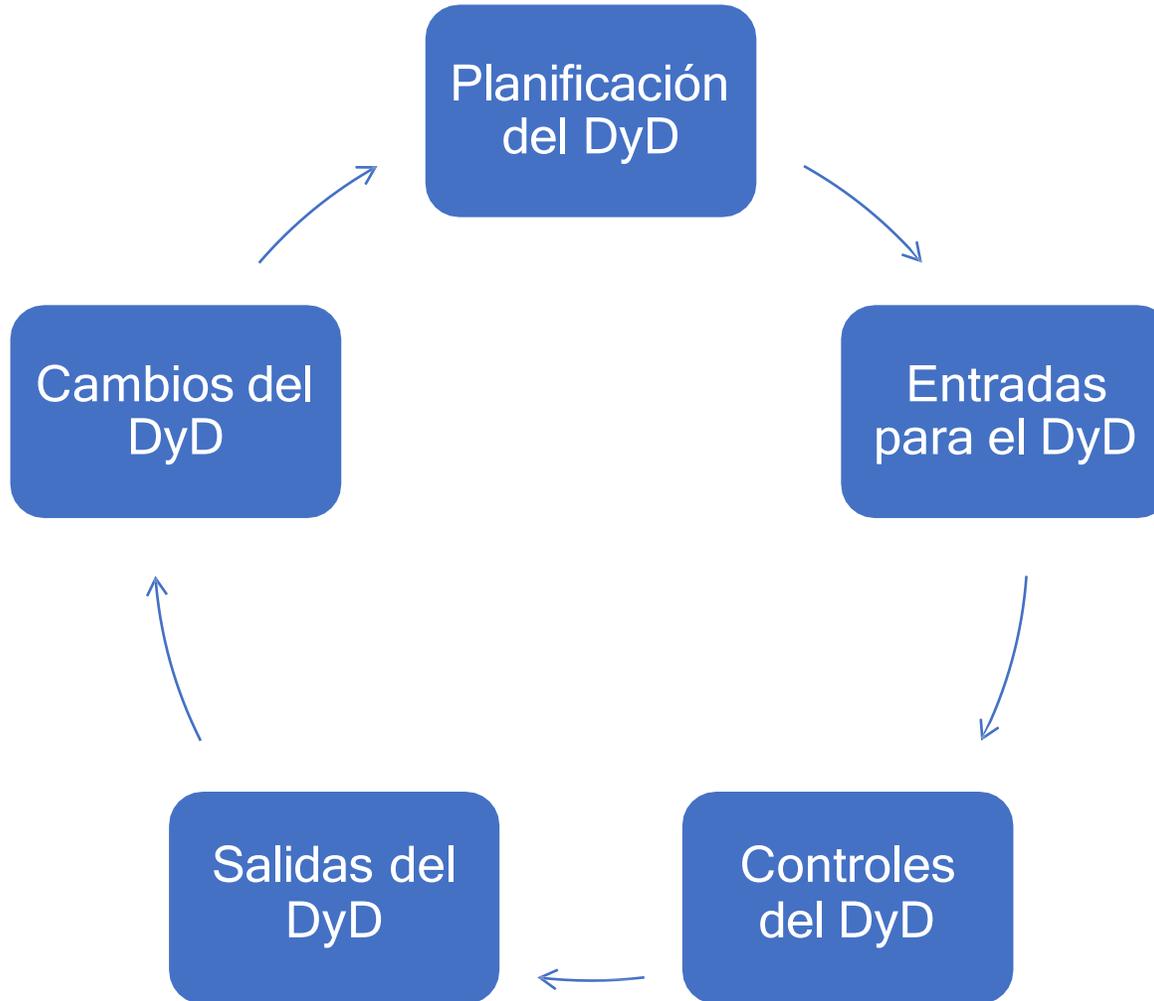
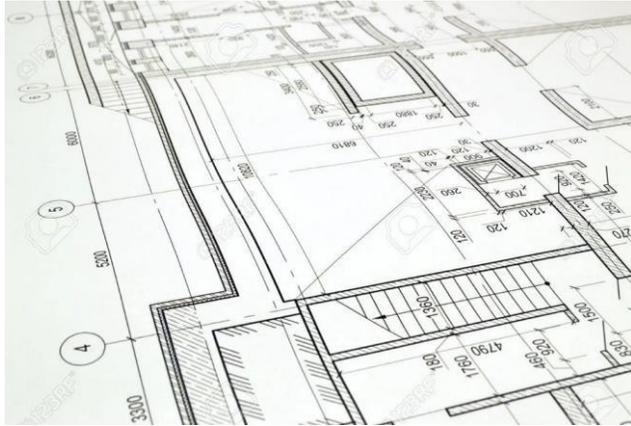


Implementar el control de los procesos



Generar la documentación

Control del Diseño y Desarrollo



Control del Diseño y Desarrollo

Casos en los cuales las empresas hacen diseño y desarrollo:

Casos posibles	Ejemplos de procesos de las empresas	Ejemplos de resultados del diseño y desarrollo
Cuando la empresa define las características de un producto fijo, el cual buscar lanzar o colocar en el mercado para clientes finales.	Fabricación de equipos para la industria Confección de prendas de vestir Fabricación de calzado Dictado de cursos Servicio de catering o buffet Elaboración de artesanías	Especificación técnica o ficha técnica Molde, patrón o modelo Prenda o par de zapatos de muestra Material de enseñanza (presentación, talleres, examen)
Cuando la empresa es contratada por un cliente corporativo y se le solicita presentar una propuesta de producto o servicio	Implementación de un sistema de gestión Confección de uniformes Servicio de concesionario Servicio de transporte y movilidad Construcción	Propuesta técnica Molde, patrón o modelo o muestra Planos Plan piloto Ensayos
Cuando el cliente corporativo tiene la propuesta del producto o servicio, pero le pide a la empresa que proponga las modificaciones necesarias		

Control del Diseño y Desarrollo

	PLAN DE DISEÑO DE PRODUCTO	Código: ABC-SG-P-006.01 Revisión: 00 Fecha: 30.11.16
--	-----------------------------------	--

NOMBRE DEL PRODUCTO:	
MODELO / TIPO:	
CARACTERÍSTICAS ESPERADAS:	
JUSTIFICACIÓN DEL DESARROLLO:	



PLAN DE TRABAJO				
ETAPA 1:		PRODUCTO DE LA ETAPA:		
PASOS	RECURSOS	RESPONSABLES	FECHA FIN	
Revisión de la Etapa 1:				
ETAPA 2:		PRODUCTO DE LA ETAPA:		
PASOS	RECURSOS	RESPONSABLES	FECHA FIN	

Control de las Compras

Definir proveedores de bienes y servicios críticos, para priorizar



Requisitos para la selección de los proveedores

Requisitos para la aprobación del producto comprado

Requisitos para la evaluación de los proveedores

- Formalidad
- Precios
- Antigüedad y experiencia
- Servicio técnico
- Stock, variedad

FICHA TÉCNICA	
DATOS DE LA EMPRESA	
Razón Social: FINCA DE UGA S.L.	Marca:
Dirección Fiscal: C/Emmalya 2 Planta 1, Puerto del Carmen - 3570 - Las - Lanzarote	
Dirección del centro de fabricación: Ctra. Arrecife - Playa Blanca LZ 2.1 - Uga - 3570 - Yaiza - Lanzarote	
CP: 391031200	
R.G.S.A.: ES 15.06192 GIC CE	
Teléfono: 928 81 68 41	
Pedidos: pedidos@enyesquecanarias.com	
Distribuidor: FRANCISCO SUÁREZ - WEB: WWW.ENYESQUECANARIAS.COM Tlf. 629 086 184	
DATOS DEL PRODUCTO	
Proveedor: Queso mediano de Cabra	
Nombre del Producto: ROILLO	
Formato: 500 gramos	
Curación: Entre 21 días y 3 meses.	
% M.G.: 11.33	
CARACTERÍSTICAS ORGANOLEPTICAS	
Corteza: Ropa (Pimentera)	
Pasta: Marfil	
Textura: Cerrada, compacta, ligeramente untuosa. Humedad media.	
Aroma/Sabor/Persistencia: Aromas afrutados, frutos secos. Ligera acidez. Persistencia baja.	
MATERIAS PRIMAS E INGREDIENTES	
Leche Cruda de Cabra, Cuajo Animal, Fermentos lácticos, Sal	
Corteza untada en aceite de oliva y pimientón.	
MARCADO, IDENTIFICACION DE LOTE Y FECHA DE CONSUMO PREFERENTE	
Impreso en la etiqueta que acompaña al queso, en el momento del envasado.	
Identificación del Lote: Fecha de fabricación del producto.	
Fecha de consumo preferente: Entre los 21 días y 12 meses post fabricación.	
ENVASADO Y ETIQUETADO	
El envasado se va realizando según programación de pedidos.	
Forma de envasado: Film plástico retractilado y bolsa de vacío de uso alimentario. Etiquetado: Tal y como figura en la etiqueta. Marca, Producto, Nombre del producto, Lote y fecha de consumo preferente, Condiciones de conservación, R.G.S.A.,	

- Calidad
- Puntualidad
- Cumplimiento de requisitos
- Servicio posventa
- Atención de reclamos

Control de las Compras

Tu Logo		FICHA DE PROVEEDOR		Código: ABC-SCG-PR-04-01	
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES					
Frecuencia de evaluación: Anual			Resultado: Proveedor aprobado: menos de 10 Aprobado: 11 a más		
DATOS DEL PROVEEDOR					
Razón social					
RUC					
De					
Dirección					
Teléfono		Correo			
SELECCIÓN DE PROVEEDORES					
Criterios de selección. Marcar con una (x) cuando se cumple el criterio					
Cuenta con RUC		<input type="checkbox"/>		Inscrito en la	
Resultado. Si el proveedor cumple con los dos criterios es seleccionado					
Seleccionado		<input type="checkbox"/>		Desaprobado	
Fecha:		Responsable:			
SEGUIMIENTO DEL PROVEEDOR					
Anotar las incidencias importantes presentadas durante la provisión del servicio					

Cómo controlar los procesos

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de los productos y servicios.

Empezar con describir el proceso productivo, por etapas, usando esquemas y figuras si es necesario.

Definir momentos críticos en la producción o el servicio, etapa en la cual si no se cumple un requisito o no se hace bien una determinada labor, más adelante habrá problemas.



Cómo controlar los procesos

Luego de enumerar y describir las etapas, definir en cuáles de ellas se deben establecer controles (puntos de control) → no tiene que ser en todas las etapas → los controles deben estar enfocados a cumplimiento de requisitos, directamente o indirectamente.



Ejemplo: Etapas de la semiconserva de pescado



Ejemplo: Etapas de un servicio de transporte



Propiedad de los clientes

Tres tipos de controles

- Cuando la propiedad está bajo su control
- Cuando la propiedad será usada en el producto o servicio
- Cuando la propiedad se dañe o deteriore.

Preservación

Preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

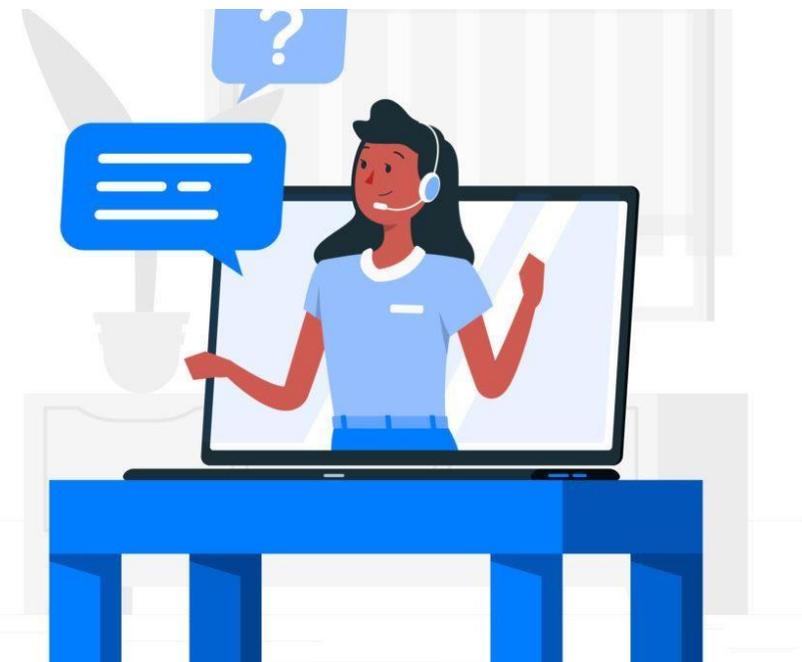


Actividades posteriores a la entrega

Cumplir los requisitos de para las actividades posteriores a la entrega de productos o servicios.

Determinar las actividades considerando:

- Requisitos legales y reglamentarios
- Consecuencias potenciales no deseadas
- Naturaleza, uso y vida útil
- Requisitos del cliente
- Retroalimentación del cliente

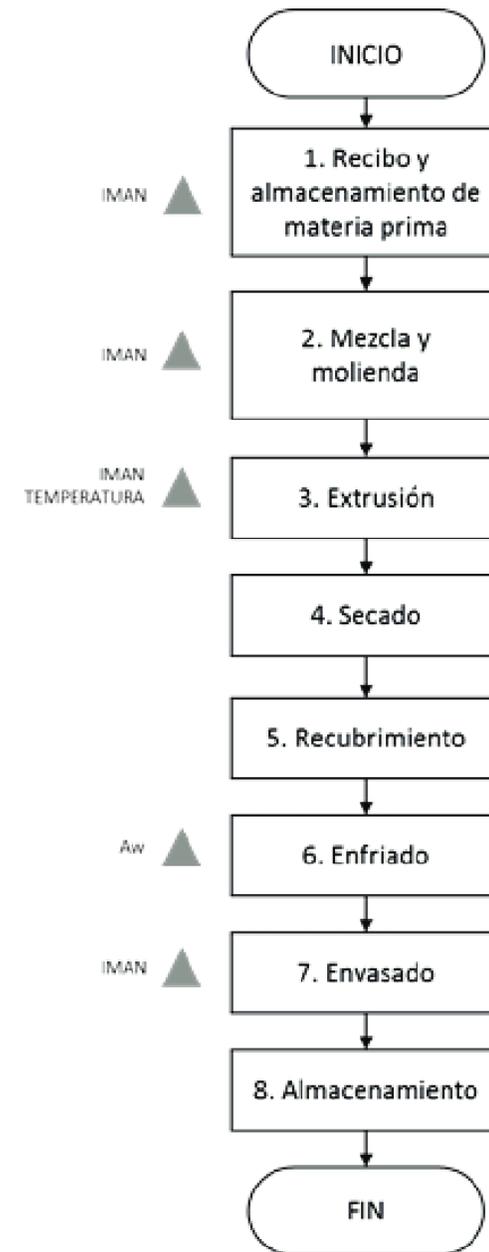


Liberación de los productos y servicios

1. Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.
2. La liberación de los productos y servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.
3. Los controles deben incluir evidencia de la conformidad con los criterios, y trazabilidad con las personas que autorizan la liberación.



Quality Control

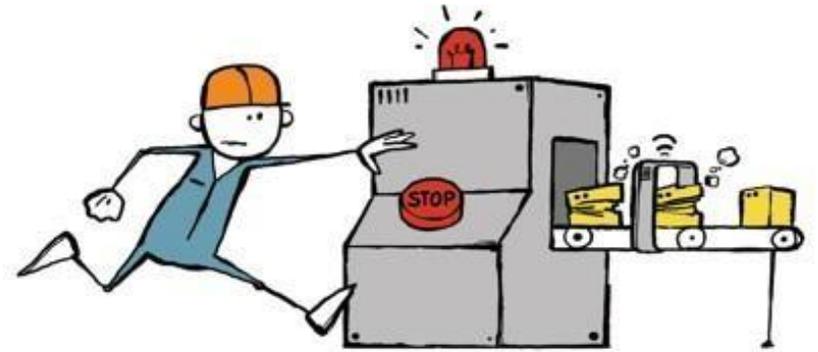


Control de las salidas no conformes

1. Se debe controlar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.
2. Tomar acciones adecuadas a la naturaleza de la no conformidad.
3. Incluye productos y servicios no conformes detectados después de la entrega.

Tomar una o más de las siguientes medidas

- Corregir
- Separar, contener, devolver o suspender el servicio
- Informar al cliente
- Obtener autorización para uso bajo concesión



Ejemplos de formatos

		PROGRAMA SEMANAL DE PRODUCCIÓN			Código: ABC-SG-P-006.01					
					Revisión: 00					
					Fecha: 30.11.18					
		Semana del		Al	De					
ÁREA	ENCARGOS / METAS PARA LA SEMANA	CHECKLIST DE RECURSOS / ENTRADAS			REVISION AVANCE					
		Diseño, planos, datos	Materiales	Personal asignado	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB
CARPINTERÍA										
ACEROS										
ENCHAPE										
LAQUEADO										
TAPICERÍA										

Ejemplos de formatos

	LEVANTAMIENTO TÉCNICO	Código: PR_CM_01.01 Emisión: 26.03.19
Servicio:		
Empresa:		
Persona de contacto / cargo:		
Fecha de reunión:		
Responsable:		
REQUERIMIENTOS	DETALLE	OBSERVACIONES

Ejemplos de formatos

PROGRAMA DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

PROGRAMA DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS											
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:	Jefe de Producción										
RELACIONADO CON:	6.6.4.5 Control de equipos de medición									AÑO:	
Nº	EQUIPO O INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	CÓDIGO	MODELO, MARCA, CARACTERÍSTICAS	FECHA DE INGRESO	ÁREA O ZONA DE TRABAJO	SERVICIOS APLICABLES			EJECUTADO POR:	CUMPLIMIENTO	ENE
						M	V	C			
1	WINCHA		STANLEY (5m)	01/07/2016	Carpintería					P	
										E	
2	WINCHA		STANLEY (5m)	01/07/2016	Enchape					P	
										E	
3	WINCHA		STANLEY (5m)	01/07/2016	Tapicería					P	
										E	
4	WINCHA		STANLEY (5m)	01/07/2016	Aceros					P	
										E	
5	WINCHA		STANLEY (5m)	01/07/2016	Administración					P	
										E	

Ejemplos de formatos

	CONTROL DEL SERVICIO									
FECHA				ORDEN DE PRODUCCIÓN						
SERVICIO A REALIZAR				CLIENTE						
	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	LOTE	CANTIDAD	UNID DE MEDIDA	FECHA VENCIMIENTO	DETALLE			
							TEXT LEGAL (C/NC)	FALTANTES (UNID)	MAL ESTADO (UNID)	TIPO DE D
PRODUCTO TERMINADO										
COMPONENTES										
MATERIALES E INSUMOS										

Ejemplos de formatos

		CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME EN PLANTA			Código: ABC-SG-P-008.03 Fecha: 30-11-18	
ETAPA O ÁREA:					RESPONSABLE:	
FECHA		PRODUCTO / MODELO		NO CONFORMIDAD DETECTADA		CAUSA DIRECTA
¿CORRECCIÓN FUE INMEDIATA?		SI LA CORRECCIÓN NO FUE INMEDIATA, CONFIRMAR SEPARACIÓN E IDENTIFICACIÓN		¿CORRECCIÓN FUE SUFICIENTE?		SI LA CORRECCIÓN NO FUE SUFICIENTE, EXPLICAR DESTINO DEL PRODUCTO
SI	NO			SI	NO	Nº SAC (SI APLICA)
FECHA		PRODUCTO / MODELO		NO CONFORMIDAD DETECTADA		CAUSA DIRECTA
¿CORRECCIÓN FUE INMEDIATA?		SI LA CORRECCIÓN NO FUE INMEDIATA, CONFIRMAR SEPARACIÓN E IDENTIFICACIÓN		¿CORRECCIÓN FUE SUFICIENTE?		SI LA CORRECCIÓN NO FUE SUFICIENTE, EXPLICAR DESTINO DEL PRODUCTO
SI	NO			SI	NO	Nº SAC (SI APLICA)

Resumen de controles

- ✓ Evaluación y control del desempeño de los proveedores.
- ✓ Especificaciones de compra o contratación
- ✓ Controles de recepción (para bienes)
- ✓ Controles a lo largo del proceso: inicial, medio, final
- ✓ Liberación del producto
- ✓ Control de despacho
- ✓ Checklist de servicio posventa



Seminarios virtuales Miércoles del exportador

Preguntas y Respuestas

Verónica Sandoval Muñoz

Gerente INOQUA E.I.R.L.

versanmun@yahoo.com



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo



iGracias por haber sido parte de este webinar!

Recuerda que puedes encontrar mayor información sobre todas nuestras actividades y webinars en nuestras redes sociales y página web.