

ÍNDICE

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES Y OBJETIVOS..... 1

1.1. INTRODUCCIÓN 1

1.2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA 2

 1.2.1. Aspectos administrativos de la empresa 2

 1.2.2. Ubicación geográfica 3

 1.2.3. Estructura organizacional 3

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 4

1.4. FUNCIONES A DESARROLLAR 6

1.5. JUSTIFICACIÓN 8

 1.5.1. Justificación económica 8

 1.5.2. Justificación técnica 8

 1.5.3. Justificación Normativa 8

1.6. OBJETIVOS 8

 1.6.1. Objetivo general 8

 1.6.2. Objetivo específico 9

1.7. ALCANCE 9

 1.7.1. Alcance geográfico 9

 1.7.2. Alcance temporal 9

 1.7.3. Alcance temático 9

1.8. METODOLOGÍA 9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... 12

2.1. FUNDAMENTOS Y DEFINICIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 12

2.2. ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 17

2.3. REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 23

2.4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 41

2.5. AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN 43

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA..... 62

3.1. INTRODUCCIÓN 62

3.2. EMPRESA Y SU DESARROLLO 62

3.3. DISTRIBUCIÓN EN PLANTA (LAYOUT) DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA 63

3.4. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA 64

 3.4.1. Proceso de asignación de recursos. 65

 3.4.2. Proceso de compras y contratación. 66

 3.4.3. Proceso de evaluación y selección de proveedores. 66

3.5. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA 67

 3.5.1. Introducción 67

 3.5.2. Grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NB/ISO 9001:2008 68

 3.5.3. Análisis de los resultados obtenido del check list 74

 3.5.4. Conclusiones del Diagnóstico 82

CAPÍTULO IV: ETAPAS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 83

4.1. INTRODUCCIÓN 83

4.2. FASE I: DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOGÍSTICA 83

4.3. FASE II: GESTIÓN ESTRATÉGICA – PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOGÍSTICA 88

4.4. FASE III: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ESTABLECIMIENTO)..... 91

4.5. FASE IV: OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (IMPLEMENTACIÓN)..... 105

4.6. FASE V: VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (AUDITORÍAS INTERNAS) 110

4.7. FASE VI: CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 110

CAPÍTULO V: SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA 112

5.1. INTRODUCCIÓN 112

5.2. SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA REALIZACIÓN EFICAZ DE LAS ACTIVIDADES..... 112

5.2.1. Seguimiento a las actividades del proceso de asignación de recursos 112

5.2.2. Seguimiento a las actividades del proceso de compras y contratación 114

5.2.3. Seguimiento a las actividades del proceso de evaluación y selección de proveedores 115

CAPÍTULO VI: VERIFICACIÓN - AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 117

6.1. INTRODUCCIÓN 117

6.2. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS 118

6.3. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN 119

6.4. PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA (IN SITU) 120

6.5. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA (IN - SITU) 123

6.6. PREPARACIÓN, APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA 128

6.7. TERMINACIÓN DE LA AUDITORÍA 131

6.7.1. Retención de los documentos 131

6.7.2. Finalización de la auditoría 131

CAPÍTULO VII: TRABAJOS REALIZADOS 132

7.1. INTRODUCCIÓN 132

7.2. TRABAJOS 132

7.2.1. Organizar y revisar los documentos del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad 132

7.2.2. Verificar los documentos con la NB/ISO 9001:2008 133

7.2.3. Cambio de razón social de empresa 134

7.2.4. Adecuación del nuevo nombre y logo de la empresa a los documentos 134

7.2.5. Programación para las capacitaciones del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa SOLINPET S.R.L.	134
7.2.6. Percepción del cliente.....	135
7.2.7. Producto/servicio no conforme y acciones correctivas/preventivas	136
7.2.8. Difusión de la Política de la Calidad de logística.....	137
7.2.9. Objetivos de la calidad de logística.....	138
7.2.10. Revisión por la Dirección.....	139
7.2.11. Auditoría interna al departamento de logística	140
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	142
BIBLIOGRAFÍA	144
ANEXOS	146