

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

1.0 INTRODUCCION

Plásticos Los Cerrillos Ltda. Ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma chilena ISO 9001 versión 2008, para satisfacer en mayor grado las necesidades y expectativas de nuestros clientes y para generar la mejora continua en todos los procesos de la empresa. El Sistema de Gestión de Calidad que contiene todos los requisitos de la Norma Chilena ISO 9001/2008 se describe en el Manual de Calidad de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**

El Manual de Calidad se divide en secciones, correspondientes a los puntos de la Norma Chilena ISO 9001/ 2008 y esboza los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Cada sección expresa los principios generales y el compromiso de la empresa para implementar las acciones específicas que corresponden a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y que son tópicos de cada sección.

Un procedimiento general y breve señala como se llevarán a cabo estas actividades y hacen referencia a los procedimientos de calidad de la Empresa que contienen descripciones mas detalladas.

El propósito de este manual es establecer la Política de Calidad de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, documentar el Sistema de Gestión de Calidad, instruir y guiar a los empleados con actividades conectadas con la calidad del producto e informar a los clientes de los mecanismos que se han utilizado para otorgarles confianza en la calidad de los productos de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**

1.1 Alcance y Exclusiones del SGC de PLÁSTICOS LOS CERRILLOS LTDA.

1.1.1 Alcance

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, debe ser entendida por lo siguiente:

“Fabricación de Artículos Plásticos Inyectados, Sopladados y Rotomoldeados para el Sector Industrial”.

1.1.2 Exclusiones del SGC.

Las exclusiones de la Norma ISO 9001:2008, que presenta el Sistema de Gestión de Calidad implementado por **Plásticos Los Cerrillos Ltda.** Son las siguientes:

7.3 Diseño y Desarrollo.

Plásticos Los Cerrillos Ltda., no realiza diseño y desarrollo en sus fases productivas, por lo que el requisito 7.3 de la NCh ISO 9001:2008 no aplicará en la empresa (ver explicación en el punto 7.3 de este manual).

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

Plásticos Los Cerrillos Ltda. Tiene la capacidad de validar todos sus procesos productivos mediante actividades de seguimiento y medición antes de ser entregados al cliente.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

2.0 RESEÑA HISTORICA

Plásticos Los Cerrillos Ltda. Es una empresa chilena de Responsabilidad Limitada, que inicia sus actividades en Diciembre del año 1979, bajo escritura pública indicada en el diario oficial N° 30.572, e inscrita en el Registro de Comercio a Fs. 951 n° 507, del Conservador de Bienes Raíces. Nuestra empresa está ubicada en Santiago de Chile, Avenida Las Américas # 951, comuna de Cerrillos, Santiago. Sus fundadores y actuales directores son: Don José Osorio Palma y Don Agustín Angulo Pavéz.

La intención de estos profesionales al crear la empresa fue la de satisfacer las necesidades del mercado en la fabricación de Artículos Plásticos Inyectados, Sopladados y Rotomoldeados para el Sector Industrial, entregando para ello productos de alta calidad.

Para **Plásticos Los Cerrillos Ltda.** Las mayores ventajas comparativas frente a la competencia son:

- ✓ El Aseguramiento de la Calidad en sus procesos productivos.
- ✓ La experiencia y profesionalismo del personal de la empresa.
- ✓ El enfoque al cliente par satisfacer y superar todos sus requerimientos.
- ✓ La calidad de sus materias primas.

3.0 DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual se aplican los términos y definiciones dadas en la Norma Chilena ISO 9000 / 2005.

4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La sección 4.0 del Manual de Calidad sigue los siguientes requisitos de la cláusula 4.1 de la NCh ISO 9001 / 2008.

4.1 Requisitos Generales

Plásticos Los Cerrillos Ltda. Ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad. Este sistema es mantenido y usado para mejorar continuamente la efectividad de la Organización.

La Gerencia General de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.** ha:

- Identificado los procesos esenciales y de apoyo necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, como también su aplicación en toda la empresa (ver figura N° 1).
- Determinado la secuencia e interacción de estos procesos (ver figura N° 1).
- Determinado el criterio y los métodos necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- Dispuesto los recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos.
- Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.
- Planificado las acciones para alcanzar los resultados planeados y mejorar continuamente los procesos.

Plásticos Los Cerrillos Ltda. Desarrolla internamente todas las operaciones que podrían afectar la calidad de sus productos, logrando productos de mejor calidad y generando una mejor eficiencia en sus costos operacionales.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

4.2.1 Generalidades

4.2.1.1 Nivel-1 Manual de Calidad

El Manual de Calidad describe la Política de Calidad de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, la estructura general y los métodos generales de conservación del Sistema de Gestión de Calidad. Cualquier exclusión de algún punto de la norma estará descrita en la sección 1.1 del Manual de Calidad. El manual también hace referencia a los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad a seguir, a fin de satisfacer las políticas y estrategias especificadas a nuestros clientes.

4.2.1.2 Nivel-2 Procedimientos de Calidad

Los procedimientos establecidos y documentados se usan, para especificar quién los hace y que documentación se usa para verificar que la calidad se realiza de acuerdo a lo establecido. Esto incluye aquellos procedimientos requeridos por la norma y todos aquellos que la Gerencia General de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, ha considerado establecer para un mejor control de sus productos. Los Procedimientos de Trabajo hacen referencia a:

- Instrucciones de trabajo.
- Registros.

4.2.1.3 Nivel-3 Instrucciones de Trabajo

Las Instrucciones de Trabajo, son documentos que responden a como la actividad debe efectuarse, cuando el control de un proceso depende de la ejecución de ciertos pasos o cuando la ausencia de tales instrucciones puede afectar la calidad de los productos.

4.2.1.4 Nivel-4 Registros

Plásticos Los Cerrillos Ltda., usará los registros para asegurar el control de los procesos requeridos y como evidencia objetiva que el Sistema de Calidad se implementó en forma efectiva, para la toma de decisiones de la Gerencia General.

4.2.1.5 Objetivos y Política de Calidad

Plásticos Los Cerrillos Ltda. Mantiene una Política de Calidad (ver manual de calidad 5.3.2), la cual se mantiene publicada en diferentes áreas de la empresa y sus Objetivos de Calidad los cuales se analizan en la gerencial.(ver manual de calidad 5.4.1).

4.2.2 Manual de Calidad

Este Manual se estableció y se mantendrá para:

- Asegurar el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, dentro y fuera de nuestra empresa, para satisfacer la necesidad de nuestros clientes.
- Direccionar los procedimientos documentados por referencia.
- Suministrar una descripción de las interacciones entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.3 Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Plásticos Los Cerrillos Ltda., Mantiene el procedimiento "Control de Documentos", (PR-GER-01), para controlar los documentos relacionados con los requisitos de la NCh ISO 9001:2008. El procedimiento detalla el modo en que el personal autorizado deberá preparar, revisar, actualizar y aprobar los documentos antes de su emisión para asegurar que:

- a) Los documentos son revisados y aprobados antes de su emisión y uso por la Gerencia General.
- b) Los documentos son revisados y actualizados cuando es necesario y si aplica son aprobados nuevamente, por el Gerente General.
- c) Nos aseguramos de identificar los cambios y estado de la revisión actual de los documentos controlados.
- d) Nos aseguramos de mantener disponibles las versiones pertinentes de los documentos controlados.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

- e) Los documentos controlados se encuentran en el sistema de intranet de la empresa
- f) Los documentos de origen externo son identificados, controlados y respaldados si fuesen necesario en el sistema de Intranet de la empresa
- g) Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándolos y eliminándolo, se almacenan en carpeta de "Documento Obsoleto" de Intranet.

4.2.4 Registros del Sistema de Control de Calidad

Plásticos Los Cerrillos Ltda., mantiene el procedimiento "Control de Registros", (PR-GER-02), para asegurar que se dispone de las suficientes evidencias documentales que permitan demostrar la calidad del producto. El procedimiento de Control de Registros cubre la identificación, almacenamiento, recuperación, protección y disposición de los registros de calidad.

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

La sección 5 del Manual de Calidad sigue los requerimientos de la cláusula 5.0, ver figura N° 2 (Responsabilidad de la Dirección) de la NCh ISO 9001:2008.

El Gerente General de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, estableció un Organigrama Organizacional, en el cual se definen los cargos y dependencias asociadas a los mismos.

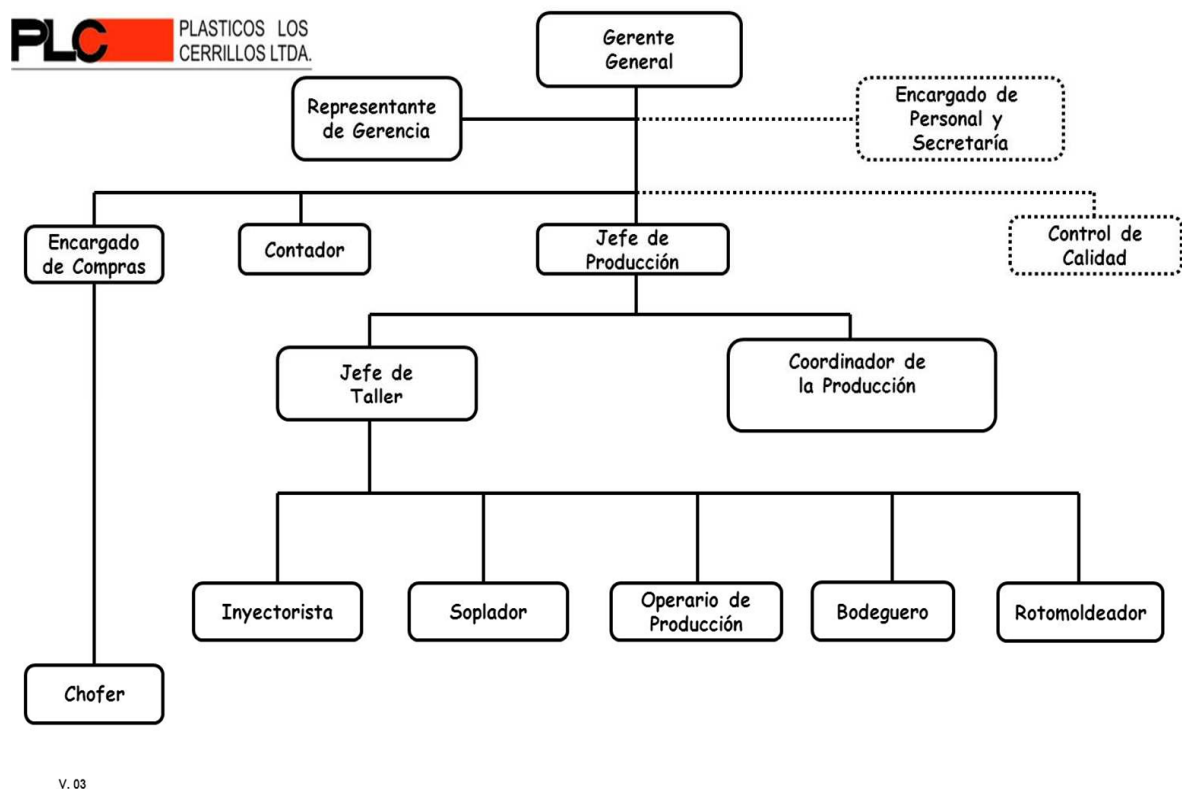


Figura N° 2 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

5.1 Compromiso de la Gerencia

La Alta Dirección de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, ha proporcionado evidencia de su compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y de su mejora continua, a través de:

- Un discurso inicial, dado en la charla motivacional, marca el inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se solicita y compromete a todo el personal, para trabajar en la búsqueda de la satisfacción del cliente y en el entorno de la calidad.
- Comunicada en forma verbal y por escrito, la Política de Calidad de la Empresa, se encuentra ubicada en un mural informativo en la entrada de la planta, además de las oficinas de la empresa. (ver Manual de Calidad, 5.3).
- Estableciendo los Objetivos de Calidad. (ver Manual de Calidad, 5.4.1).
- Actualizando el Sistema de Gestión de Calidad mediante revisiones periódicas por parte de Gerencia General. (ver Manual de Calidad, 5.6).
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La sección 5.2 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 5.2, (enfoque al Cliente), de la NCh ISO 9001 / 2008.

Los clientes de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.** Son mayoritariamente empresas líderes en el mercado. En todos los casos, la máxima preocupación de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, es satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, más allá de sus expectativas.

- a. Para conocer la impresión del servicio y producto entregado, **Plásticos Los Cerrillos Ltda.** mide la satisfacción de sus clientes, a través de la "Encuesta de Satisfacción de Clientes", (RE-GER-10), la que es enviada a lo menos una vez al año, de manera de satisfacer mejor sus requerimientos. Además, se realiza la comunicación directa con nuestros clientes en visitas a terreno, vía correo electrónico, teléfono o fax.
- b. Se registran, analizan y se toman acciones correctivas frente a los reclamos de nuestros clientes.

5.3 Política de Calidad

La sección 5.3, del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 5.3 (Política de Calidad), de la NCh ISO 9001 / 2008.

El Gerente General de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, Definió la Política de Calidad de la Empresa y fue dada a conocer y entregada a todo el personal de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.** Además se encuentra publicada en las áreas de administración y producción donde nuestro personal tiene un mejor acceso a ella.

5.3.1 Política de Calidad de Plásticos Los Cerrillos Ltda.,

- Es adecuada al propósito de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**,
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- Nos entrega un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**,
- Fue comunicada, capacitada y entendida por todos los empleados de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, donde quedo registro de ella.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

- Es revisada en cada revisión gerencial (se realiza anualmente), para que sea adecuada al propósito de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**

Política de Calidad de Plásticos Los Cerrillos Ltda.

Plásticos Los Cerrillos Ltda., Empresa líder en ofrecer soluciones integrales en:

Fabricación de Artículos Inyectados, Soplados y Rotomoldeados para la industria en general.

Nuestra Empresa se **compromete con la calidad**, asegurando todos los procesos críticos, **gestionando un equipo de trabajadores calificados**, con el fin de **satisfacer y superar los requisitos acordados con nuestros clientes** (Explícitos e Implícitos).

Todos los Trabajadores nos comprometemos a **mejorar continuamente la eficacia del "Sistema de Gestión de Calidad"** con la revisión periódica de los Objetivos de Calidad propuestos.

La política de calidad ha sido comunicada al personal de la Empresa y es revisada por la Gerencia para su continua adecuación.

5.4 Planificación

La sección 5.4 del Manual de Calidad sigue los requisitos de las cláusulas 5.4 (Planificación), de la NCh ISO 9001 / 2008.

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Gerencia General de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, Estableció los Objetivos de Calidad. Estos objetivos fueron dados a conocer en la empresa, al inicio de la implementación del Sistema de Calidad y serán revisados por la gerencia de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, en la Revisión Gerencial anual.

Es obligación de los Gerentes y Jefes de Área, asignar las metas necesarias para llegar a los objetivos establecidos.

Los Objetivos de Calidad establecidos y aprobados se encuentran en poder de la Gerencia General y en los niveles jerárquicos correspondientes para su seguimiento y medición.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Gerencia de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, se asegura que:

- La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se lleva a cabo con el fin de dar cumplimiento de los requisitos que se describe en el punto 4.1 de este Manual de Calidad, así como los Objetivos de Calidad establecidos.
- Mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

	PLASTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

El artículo 5.5 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 5.5 (Responsabilidad, Autoridad y Comunicación), de la NCh ISO 9001 / 2008.

5.5.1 Responsabilidades y autoridades

Una estructura organizacional fue establecida en **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, el Jefe de Producción fue nombrado como Representante de Gerencia.

- El Representante de Gerencia tiene la responsabilidad y autoridad para implementar, revisar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- El Representante de Gerencia tiene la responsabilidad de estructurar y mantener magnéticamente el Sistema de Gestión de Calidad y distribuir los documentos en las diferentes secciones.

5.5.2 Representante de Gerencia

El Jefe de Producción de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, fue designado como Representante de Gerencia y es responsable de:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Alta Dirección del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo cualquier necesidad para la mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación Interna

Con el fin de difundir información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, se ha definido que la comunicación interna, se hace con el propósito de mantener las áreas conectadas, a través de los siguientes medios.

Nº	Medio de Comunicación	Utilidad	Quienes	Como	Cuando
1	Diario Mural	Sirve para publicar información sobre el Sistema de Gestión de Calidad, programación de actividades, avisos varios, entre otros	Jefe Adm. Y Personal Jefe de Producción	En diarios murales ubicado a un costado de la puerta de entrada del personal.	Permanente sobre necesidades
2	Memorándum Interno	Oficializar la información entre el personal y las distintas áreas	Gerente General, Jefe de Producción.	Formatos impresos de memorandum	Sobre necesidades
3	Teléfono	Comunicar información interna de la empresa entre las diferentes áreas, respecto a apoyo, información requerida, instrucciones, informar anomalías, entre otros	Gerente General, Jefe de Producción, Jefe Taller.	Utilizando los teléfonos ubicados en los puestos de trabajo	Sobre necesidades

	PLASTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

5.6 Revisión de la Gerencia General

El artículo 5.6 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 5.6 "Revisión por la Dirección", de la NCh ISO 9001 / 2008.

Las Revisiones de Gerencia del Sistema de Gestión de Calidad de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, se harán, como mínimo, una vez al año.

Se incluirán en la revisión:

- Los resultados de las auditorias (internas y externas).
- Intercambio de información con los clientes.
- Conformidad del proceso y producto y/o problemas.
- La situación de las acciones preventivas / correctivas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad
- La repetición de los ítems de acción derivados de revisiones anteriores.
- La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Los resultados de las auditorias internas y los esfuerzos de mejora continua constituirán las herramientas claves de evaluación de la Revisión de Gerencia.

El resultado de la revisión incluirá:

- Las mejoras al Sistema de Gestión de Calidad y a los procesos correspondientes
- Mejora del producto de acuerdo con los requisitos explícitos del cliente.
- Revisión de las estimaciones de los recursos.
- Las responsabilidades para la repetición de acciones necesarias.

Los registros de la "Revisión por la Dirección", (RE-GER-11) se mantendrán por espacio de tres años. El informe de la Revisión Gerencial queda controlado en la Matriz de Registros del SGC por intermedio del Representante de Gerencia.

6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El artículo 6.0 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 6,0 (Gestión de los recursos), de la NCh ISO 9001 / 2008.

6.1 Provisión de recursos

La identificación de los recursos necesarios para las funciones específicas dentro de la empresa, es responsabilidad de la Alta Dirección de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.** Estas funciones incluyen, aunque no son restrictivas, aquellas necesarias para la ejecución y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y el logro de la satisfacción del Cliente.

Los recursos identificados deberán ser provistos de manera tal, que no provoquen demora, tanto en la operación de los procesos claves del negocio, como en la satisfacción de las necesidades y expectativas del Cliente.

La identificación de la asignación de recursos asociados al Sistema de Gestión de Calidad, queda registrada en el documento Revisión Gerencial.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

6.2 RECURSOS HUMANOS

El artículo 6. del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 6.2, Procedimiento de Capacitación (PR-ADM-03).

6.2.2 Competencia y Formación

El artículo 6.2 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la Cláusula 6.2 (Recursos Humanos) de la NCh ISO 9001 / 2008.

Plásticos Los Cerrillos Ltda., Se asegura que:

- Las actividades que afectan a la calidad son efectuadas por personal calificado y entrenado.
- Se elabora un Perfil y una Descripción de Cargo, determinando los requisitos para cada caso.
- Comparar las habilidades y capacidades de cada empleado con los requisitos del cargo.
- Identificar las necesidades de entrenamiento de cada empleado.
- Proveer la capacitación y el entrenamiento necesarios, a partir del Plan de Capacitación, construido con la suma de las necesidades totales de capacitación de la empresa.

El Plan de Capacitación se determina comparando los requisitos determinados en la Descripción de Cargo, con las condiciones personales de cada empleado. Los parámetros a comparar son:

- **Educación:** Grado (profesional, técnico, etc.) que se requiere para realizar las tareas del cargo.
- **Formación:** Cursos adicionales de formación (mínima) para ocupar el cargo.
- **Habilidades:** Estas, son definidas por la Gerencia General y evaluadas por la jefatura directa de cada empleado.
- **Experiencia:** Dependiendo de cada cargo, la Gerencia General y las jefaturas directas determinarán el grado de experiencia necesaria para ocupar cada cargo. Dependiendo de cada caso, se pedirá a los empleados comprobar su experiencia en otras empresas.

El Representante de Gerencia es responsable del control, coordinación y ejecución de las actividades de capacitación y entrenamiento referidas en el Plan de Capacitación, además de la mantención de los registros de entrenamiento y capacitación.

6.3 Infraestructura

Plásticos Los Cerrillos Ltda., asegura mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

6.4 Ambiente de Trabajo.

Plásticos Los Cerrillos Ltda., no requiere de variables del ambiente especiales para lograr la conformidad de los requisitos del producto. Además nuestros clientes no exigen variables del ambiente especiales en sus requisitos.

Nuestro personal trabaja en un ambiente de trabajo de acuerdo a condiciones óptimas de espacio, limpieza, entre otras las que aseguran la seguridad y salud de todos los empleados.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

7.0 REALIZACION DEL PRODUCTO

El artículo 7 del Manual de Calidad, sigue los requisitos de la cláusula 7, (Realización del Producto), de la NCh ISO 9001 / 2008.

7.1 Planificación de la Realización

Plásticos Los Cerrillos Ltda., planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del trabajo.

Por cada Orden de Trabajo se plantifica:

- A través de la recepción de las Ordenes de Trabajo por parte de Producción.
- A través de la disposición de stock de materia prima.
- Se extrae informe de Ordenes de Trabajo donde se da la prioridad del trabajo por los siguientes puntos: a)Fecha de vencimiento, b)Maquina disponible y c)Materiales disponibles.
- Se registra las Ordenes de Trabajo a mano.
- Se controla el producto no conforme que se genera en el proceso, incluyendo su liberación.

Plásticos Los Cerrillos Ltda., tiene la competencia y la capacidad para determinar los requisitos explícitos e implícitos del Cliente, a través de muestras, registradas en el cuaderno del operario.

El Jefe de Producción se asegura que las dudas o diferencias sobre el producto sean resueltas antes de que se confeccione una Orden de Trabajo o Contrato.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

Plásticos Los Cerrillos Ltda., determina:

- Los requisitos especificados por el Cliente
- Los requisitos no establecidos por el Cliente pero necesarios para el uso especificado.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- Otros requisitos adicionales.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

Plásticos Los Cerrillos Ltda., revisa los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse con el Cliente a realizar el trabajo, para ello se chequea:

- Si están definidos los requisitos del producto.
- Que estén resueltas las diferencias en el contrato (si aplica).
- Si la empresa posee la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

Plásticos Los Cerrillos Ltda., ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los Clientes en lo que se refiere a:

- Información sobre el producto ofrecido
- Contrato y toma de pedidos incluyendo las modificaciones
- La retroalimentación con el cliente, incluyendo sus reclamos los cuales son controlados por el Jefe de Producción.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

7.3 Diseño y Desarrollo

Plásticos Los Cerrillos Ltda., no aplica este punto normativo ya que la organización no Diseña ni Desarrolla productos. La empresa recepciona las especificaciones técnicas del cliente, el cual en muchos casos proporciona las matrices de fabricación.

7.4 Compras

Plásticos Los Cerrillos Ltda., ha confeccionado un procedimiento de "Compras" (PR-ADM-02). La sección 7.4. Del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 7.4, (Compras), de la NCh ISO 9001 / 2008.

7.4.1 Proceso de compras

El Jefe de Producción es el responsable de solicitar la materia prima de los productos y servicios necesarios para todas las áreas de la Empresa, al Encargado de Compras. El Encargado de Compras las realiza bajo los requerimientos de los productos o muestras de los clientes, el stock mínimo se mantiene a través de las necesidades de la empresa, preocupándose de:

- Mantener en stock todo lo necesario para la realización de los trabajos.
- Definir las acciones necesarias, para realizar con éxito la compra, selección y seguimiento de los distintos materiales o insumos que afectan directamente la calidad del producto.
- Donde la verificación de compra se lleva a cabo desde la cotización, en generar la Orden de Compra y en su recepción de lo comprado, verificando así la Orden de Compra v/s Factura o Guía del Proveedor, dando así el Vº Bº para el ingreso de lo comprado.

7.4.1.1 Evaluación de Proveedores.

Plásticos Los Cerrillos Ltda. Ha determinado un proceso para la evaluación de sus proveedores críticos. Los proveedores que afectan la calidad del producto son evaluados periódicamente, los proveedores aprobados se encuentran controlados en la matriz "Lista de Proveedores Aprobados", (RE-ADM-06).

Cada proveedor crítico es evaluado, quedando registro de ello en "Evaluación de Proveedores Críticos", (RE-ADM-07). Los criterios a considerar son los siguientes:

- Antecedentes críticos
- Tiempo de respuesta
- Calidad del producto y/o servicio

7.5 Producción y Prestación de Servicios

La sección 7.5, del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 7.5 (Producción y Prestación de Servicio), de la NCh ISO 9001 / 2000.

7.5.1 Control de la producción y Prestación de Servicios

La Gerencia, en lo que se refiere Producción, identifica y planifica las actividades asegurando que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas. Estas condiciones incluyen:

- **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, desarrolló el Registro "Orden de Trabajo" (RE-PRD-01), en el que se describe la totalidad del proceso productivo en forma esquemática.
- **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, desarrolló Procedimientos e Instrucciones de Trabajo individuales para cada tarea crítica de producción:
 - Procedimiento Producción (PR-PRO-01).
 - Instructivo Armado (IT-PRO-01).
 - Instructivo Soplado (IT-PRO-02).
 - Instructivo Rotmoldeado (IT-PRO-03).
 - Instructivo Montaje de Molde (IT-PRO-04).
 - Instructivo Preparación de Máquina y Marcha Blanca (IT-PRO-05).

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

- **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, Mantiene un servicio de post-venta, en el cual se aclaran las consultas de nuestros Clientes.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio Plásticos Los Cerrillos Ltda.

Plásticos Los Cerrillos Ltda. tiene la capacidad de validar todos sus procesos productivos mediante actividades de seguimiento y medición antes de ser entregados al cliente.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Plásticos Los Cerrillos Ltda., tiene métodos para identificar la trazabilidad de sus productos terminados. La identificación se inicia con el número de Orden de Trabajo (O.T.) que se asigna al aceptar la orden de compra del cliente.

La trazabilidad en **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, **NO** es un requisito impuesto por nuestros clientes, responde a disposiciones internas para un mejor control de los productos que son entregados a nuestros clientes.

En el caso que un cliente lo solicite o la empresa lo requiera, es posible trazar internamente el producto a través de un seguimiento de la Orden de Trabajo (O.T.) y la identificación de las diferentes personas que trabajaron en el producto, esto permite conocer las características de la materia prima que se utilizó y poder determinar, en gran medida, el valor agregado al final del proceso.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Plásticos Los Cerrillos Ltda., Considera como propiedad del cliente las matrices de fabricación.

- **Identificación:** Las matrices del cliente son identificadas en la Orden de Trabajo.
- **Manipulación:** Los productos de propiedad del cliente son almacenados y protegidos por el personal de la empresa.
- En el caso que ocurra cualquier problema con producto del cliente, éstos son contactados e informados de dicho problema, para determinar conjuntamente las acciones a tomar.

7.5.5 Preservación del Producto

Los productos que fabrica **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, se preservan tanto en el proceso productivo, como en el sistema de embalaje y envío.

Proceso Productivo

- Los productos son identificados de acuerdo a la Orden de Trabajo, desde el ingreso de la Orden de Compra, hasta la entrega al cliente.
- El traslado al interior de la planta de materias primas, productos en proceso y productos terminados, se realiza de acuerdo a las normas establecidas por el Jefe de Producción y Jefe de Taller.

7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

- **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, establece un Procedimiento para el control de los instrumentos de medición, llamado "Control de Instrumentos de Monitoreo y Medición" (PR-CAL-01), donde se establece la metodología para el control de los dispositivos de monitoreo y medición, con el objeto de asegurar la conformidad del producto con los requisitos especificados.

	PLASTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

- Todos los dispositivos de monitoreo y medición utilizados para el control de las variables de algún proceso o producto que afecte a la calidad, están sujetos a un sistema de control y seguimiento e identificado en el registro "Lista de Instrumentos de Monitoreo y Control", (RE-CAL-03), mediante el Procedimiento "Control de Instrumentos de Monitoreo y Medición" (PR-CAL-01).
- Todos los dispositivos de monitoreo y medición poseen una "Ficha Técnica" (RE-CAL-02), en la cual se indica el estado de calibración, la fecha de la próxima calibración, el criterio de aceptación, las observaciones y el responsable.
- Todas las calibraciones realizadas en forma externa a los dispositivos de monitoreo y medición guardan trazabilidad a patrones nacionales o internacionales.
- Todas las verificaciones realizadas en forma interna a los dispositivos de monitoreo y medición se registran mediante la documentación correspondiente.

8.0 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

La sección 8.0 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 8.0 (Medición, análisis y mejora) de la norma ISO 9001/2008.

8.1 Seguimiento y Medición

La sección 8.2 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 8.2 (seguimiento y medición) de la NCh ISO 9001/2008.

8.1.1 Satisfacción del Cliente

El Gerente General está preocupado de satisfacer los requerimientos de sus clientes y principalmente de conocer la percepción de ellos respecto al producto entregado y a la capacidad de ser un socio estratégico en su gestión. Para ello se envió una "Encuesta Satisfacción del Cliente" (RE-GER-10), cuyos datos nos sirvió de referencia para conocer el status actual de percepción del cliente. La encuesta es enviada anualmente y la Gerencia General evalúa los resultados e incorpora este análisis en la "Revisión Gerencial del SGC".

8.2.2 Auditoria Interna

El objetivo fundamental del sistema de auditoria interna, es proveer información objetiva a la Gerencia y a los Jefes de Área, del estado del Sistema de Gestión de Calidad de **Plásticos Los Cerrillos Ltda.**, y promover las mejoras en dicho sistema y en las áreas individuales auditadas. Se elaboró un Plan Anual de Auditorias que fue aprobado por la Gerencia General, de acuerdo al Procedimiento de "Auditoria Interna" (PR-GER-03), sobre la base de:

- Acciones correctivas pendientes de auditorias anteriores.
- Acciones correctivas pendientes de auditorias externas realizadas, si corresponde.
- Revisión del Sistema de Gestión de Calidad anual por parte de la alta Dirección.
- La programación de las auditorias es conocida y se ha difundido en todas las áreas de la Empresa y su programación es realizada por el Representante de Gerencia.

Plásticos Los Cerrillos Ltda., ha confeccionado un procedimiento documentado de "Auditoria Interna", (PR-GER-03), en donde a lo menos se establece lo siguiente:

- La Planificación de las Auditorias Internas y externas de calidad para el período en curso.
- La programación de las Auditorias Internas, se realiza, a lo menos con dos semanas de anticipación en las diferentes áreas de la empresa.
- Metodología para la realización de las Auditorias Internas de Calidad.
- Definición de los perfiles para los auditores internos de calidad.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Plásticos Los Cerrillos Ltda., ha establecido métodos apropiados para el seguimiento de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad. La metodología para el monitoreo del proceso de fabricación se establece en los procedimientos e instructivos de producción.

Para cada uno de los procesos se realizan auditorías internas periódicas, además, en las reuniones del comité de calidad, se revisan los indicadores de gestión, los cuales muestran el resultado del comportamiento de sus procesos, permitiendo readecuarlos frente a desviaciones, antes que dichas desviaciones generen resultados indeseados.

8.2.4 Medición y Seguimiento del Producto

Plásticos Los Cerrillos Ltda. Establece una metodología en el procedimiento "Control de Calidad" (PR-PRO-05) para medir y hacer un seguimiento de las características del producto y así verificar que se cumplen los requisitos del cliente.

8.3 Control de Producto No Conforme

La sección 8.3 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 8.3 Control del Producto No Conforme, de la NCh ISO 9001 / 2008.

8.3.1 General

Plásticos Los Cerrillos Ltda., Estableció el procedimiento "Producto No Conforme", (PR-PRO-06), para el control del PNC detectado en los procesos de la empresa, en el cual se asegura:

- Que un Producto No Conforme, de acuerdo a los requisitos especificados, se encuentre claramente identificado, quedando almacenado hasta su liberación en la Zona de Producto No Conforme.
- El uso o entrega no intencional de un Producto No Conforme.
- Que el Producto No Conforme es liberado por un responsable autorizado.
- Que se registra el Producto No Conforme para su valoración posterior.
- Que se toman acciones correctivas y/o preventivas que busquen eliminar la ocurrencia de posible Producto No Conforme.

8.3.2 Disposición y evaluación de los Producto No-Conforme

En el Procedimiento "Producto No Conforme", (PR-PRO-06), se estableció la definición de no conformidades y su tratamiento.

Definición de Producto No Conforme para Plásticos Los Cerrillos Ltda.,

Se considera como producto no conforme los procesos productivos o servicio que se han identificado en el procedimiento mencionado en el punto 8.3 por la empresa. Son aquellos productos que no cumplen con las especificaciones definidas por el cliente y transmitidas por la empresa. Para efectos del tratamiento del producto no conforme solo se consideran los generados en planta. Los que se hacen evidentes por el uso del cliente se tratan como reclamo de cliente.

	PLÁSTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

8.4 Análisis de datos

La sección 8.4 del Manual de Calidad sigue los requisitos de la cláusula 8.4 (Análisis de datos) de la Norma ISO 9001/2008.

Plásticos Los Cerrillos Ltda., recoge información de:

- Los procesos de verificación rutinarios a través de los INDICADORES DE DESEMPEÑO.
- La verificación y prueba de los productos finales.
- Las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad
- Las encuestas a los clientes.
- Los proveedores.

Esta información es analizada en forma continua para detectar las necesidades del cliente y lograr la mejora continua.

8.5 Mejora

La sección 8.5 del Manual de calidad sigue los requisitos de la cláusula 8.5 (Mejora) de la NCh ISO 9001 / 2008.

8.5.1 Mejora Continua

El Gerente General ha establecido que la instancia de la reunión de Comité de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad, será la instancia en la cual se procurará definir e implementar mejoras de los procesos, los productos, las actividades, los recursos para dar una dinámica constante al Sistema de Gestión de Calidad, de tal forma que se constituya en una herramienta de gestión constante.

A través de Indicadores de Gestión, se evaluará si efectivamente se están introduciendo cambios que evidencien un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

Ante cualquier evidencia de que el Sistema sólo se mantiene, se reunirá la Gerencia General con el Comité de Calidad, para impulsar mejoras inmediatas al Sistema. Estos registros son mantenidos por el Representante de Gerencia.

Al término de la reunión, se realiza un informe con las conclusiones y decisiones resultantes, las cuales introducirán los cambios necesarios en el sistema, ya sea para la revisión de procesos, revisión de documentación, modificación de métodos de trabajo u otras actividades, todo para lograr la eficacia y eficiencia en los procesos.

8.5.2 Acción Correctiva

Plásticos Los Cerrillos Ltda., Ha implementado un Procedimiento de "Acción Correctiva/Preventiva", (PR-GER-04), el cual permite eliminar la causal de una no conformidad. Se utiliza para dicho efecto el Registro de "Acción Preventiva/Correctiva", (RE-CAL-01), escribiendo el hallazgo y la acción correctiva la cual debe validarse con un seguimiento.

Los pasos necesarios para eliminar una no conformidad son:

- Detectar la no conformidad.
- Determinar la(s) causa(s) de la no-conformidad.
- Implementar dichas acciones correctivas.
- Realizar un seguimiento a las acciones correctivas
- Registrar los resultados en una matriz de registros.

	PLASTICOS LOS CERRILLOS Ltda.	MA-CA-01
	Manual de Calidad	Rev: 04

8.5.3 Acción Preventiva

Las acciones preventivas se tomarán para eliminar las causas de posibles situaciones potenciales de no conformidad. Tales acciones deberán prevenir que no ocurran las no conformidades y deberán ser las apropiadas para el impacto de los problemas potenciales. Se usará el Procedimiento "Acción Correctiva/Preventiva", (PR-GER-04) y el Registro "Acción Preventiva /Correctiva" (RE-CAL-01).

Pasos en el proceso de Acción Preventiva:

- Identificación de todas las no conformidades potenciales y las causas.
- Determinación e implementación controlada de la acción necesaria.
- Evaluación de la necesidad de la acción para prevenir que ocurran las no conformidades.
- Registro de los resultados de la acción tomada.
- Evaluación de la acción preventiva tomada.

9. Control de Cambios

Nº Página	Revisión	MODIFICACION	Fecha
	03	Se modifica el control de documento y acción preventiva como lo indica la actualización de la Norma ISO 9001/2008	
	04	Se eliminan los procedimientos "Bodega y Control de Calidad de Recepción" y Procedimiento "Quejas". Los procedimientos: "Preparación de Máquina y Marcha Blanca", "Preparación de Mezcla" y "Montaje de Molde", se convirtieron en Instructivos.	