

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Comment [9A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## PROCEDIMIENTO PARA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE SERVICIOS

**Comment [9A2]:** Eliminar si la organización solo se dedica a la provisión de servicios.

**Comment [9A3]:** Eliminar si la organización no presta servicios.

Código:	
Versión:	0.1
Creado por:	
Aprobado por:	
Fecha de la versión:	
Firma:	

**Comment [9A4]:** Adaptar a la práctica vigente en la organización.

### Lista de distribución

**Comment [9A5]:** Esto es necesario solamente si el documento se encuentra en formato papel; en caso contrario, se debe eliminar este cuadro.

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devolta	
				Fecha	Firma

## Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	9001Academy	Descripción básica del documento

## Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ELABORACIÓN DE PRODUCTOS Y PROVISIÓN DE SERVICIOS.....</b>	<b>4</b>
3.1. FLUJO DEL PROCESO .....	4
3.2. PLANIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y PROVISIÓN DE SERVICIOS .....	4
3.2.1. <i>Definición de recursos para producción y provisión de servicios .....</i>	<i>5</i>
3.2.2. <i>Validación de producción y provisión de servicios .....</i>	<i>5</i>
3.2.3. <i>Identificación y trazabilidad.....</i>	<i>5</i>
3.3. EJECUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE SERVICIOS.....	5
3.3.1. <i>Disponibilidad de información que define las características del producto o servicio .....</i>	<i>5</i>
3.3.2. <i>Disponibilidad de instrucciones de trabajo .....</i>	<i>6</i>
3.3.3. <i>Uso del equipo adecuado .....</i>	<i>6</i>
3.3.4. <i>Propiedad del cliente.....</i>	<i>6</i>
3.3.5. <i>Ejecución de mediciones y monitoreo .....</i>	<i>6</i>
3.3.6. <i>Aceptación y entrega del producto y actividades posteriores a la entrega .....</i>	<i>6</i>
3.4. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	7
3.5. FLUJO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE SERVICIOS.....	7
3.6. RESOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES .....	8
<b>4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>5. APÉNDICES.....</b>	<b>9</b>

## 1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es describir el proceso de producción de acuerdo a las cantidades y plazos exigidos, en línea con la solicitud de calidad del producto y el proceso de provisión de servicios de acuerdo a la solicitud del cliente.

El procedimiento se aplica a la realización de los procesos de producción y servicios.

Los usuarios de este documento son personas responsables de los procesos de producción y provisión de servicios en [nombre de la organización].

**Comment [9A6]:** Eliminar si la organización solo se dedica a la provisión de servicios.

**Comment [9A7]:** Eliminar si la organización no presta servicios.

**Comment [9A8]:** Eliminar si la organización solo se dedica a la provisión de servicios.

**Comment [9A9]:** Eliminar si la organización no presta servicios.

**Comment [9A10]:** Eliminar si la organización solo se dedica a la provisión de servicios.

**Comment [9A11]:** Eliminar si la organización no presta servicios.

## 2. Documentos de referencia

- Norma ISO 9001:2008, puntos 7.1, 7.5.1, 7.5.2
- Procedimiento para control de documentos y registros
- Procedimiento para Recursos Humanos
- Procedimiento para compras y evaluación de proveedores
- Procedimiento para Diseño y desarrollo
- Procedimiento para depósito
- Procedimiento para control de productos no conformes
- Procedimiento para acciones correctivas y preventivas
- Procedimiento para mantenimiento y medición de equipos
- [manuales de instrucciones de trabajo]

**Comment [9A12]:** Detallar el nombre de los manuales de instrucciones utilizados en este proceso.

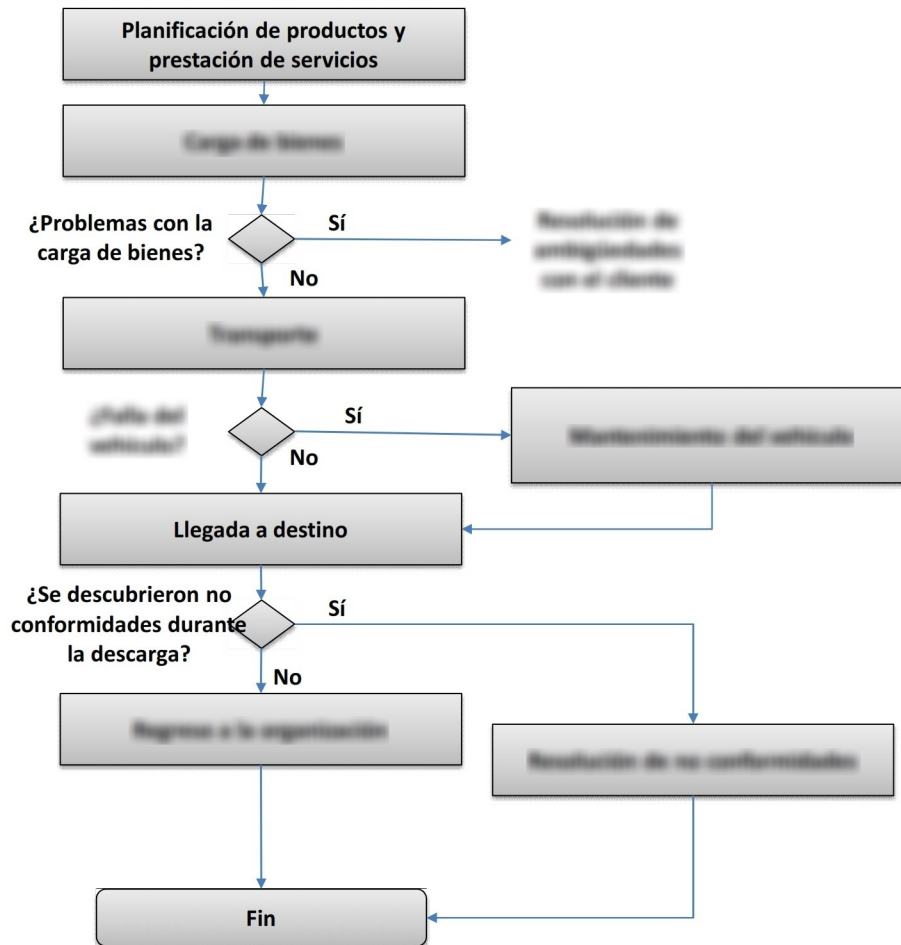
### 3. Elaboración de productos y provisión de servicios

#### 3.1. Flujo del proceso

**Comment [9A13]:** Eliminar si la organización solo se dedica a la provisión de servicios.

**Comment [9A14]:** Eliminar si la organización no presta servicios.

**Comment [9A15]:** Esto es solo un ejemplo de un flujo de proceso para un servicio de transporte; usted debe elaborar su propio flujo de proceso específico para su producto o servicio.



#### 3.2. Planificación de productos y provisión de servicios



### 3.2.1. Definición de recursos para producción y provisión de servicios

De acuerdo a [nombre de documento], el [cargo] genera una orden de compras interna en la que especifica las cantidades de materia prima y demás recursos necesarios para la elaboración del producto y **Plan de calidad** y lo entrega al [cargo]. El [cargo] define qué instrucciones de trabajo se aplicarán durante la elaboración del producto. Los objetivos de calidad, especificaciones de productos y criterios para aceptación del producto están incluidos en la especificación de producto confeccionada por el [cargo].

El [cargo] confecciona el Plan de calidad que define las actividades necesarias de verificación, **mediciones, mediciones, control y pruebas del producto.**

### 3.2.2. Validación de producción y provisión de servicios

El [cargo] debe realizar la **validación de todos los procesos de producción** y provisión de servicios cuando:

- No sea posible confirmar por medición que el producto o servicio cumple los requerimientos del cliente.
- **No sea posible hacer una medición porque el producto o servicio se destruye en el proceso.**

Cuando corresponda, como parte de la validación, el [cargo] debe determinar:

- Criterios para revisión y aprobación del proceso
- **Equipamiento y calificación del personal necesario para la ejecución del proceso**
- Instrucciones especiales de trabajo
- **Los registros necesarios para proporcionar evidencia del parámetro de control**
- Necesidad de **revalidación**

El [cargo] genera los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y los productos resultantes cumplen los requerimientos predefinidos.

El [cargo] **registra los datos de validación en el Plan de calidad, que demuestre** la capacidad del proceso para obtener los resultados planificados.

### 3.2.3. Identificación y trazabilidad

El [cargo] debe identificar el producto a través de todo el proceso de producción, también debe **definir métodos de identificación e registrarlos en el Registro de trazabilidad.**

## 3.3. Ejecución de la producción y provisión de servicios

La producción se ejecuta bajo condiciones controladas de trabajo, lo que implica el cumplimiento de **todos los requerimientos técnicos y tecnológicos definidos en los documentos necesarios para el proceso de producción.** Si se incurren las condiciones de trabajo, el [cargo] está obligado a detener el proceso de producción hasta que el restablecimiento de las condiciones adecuadas.

### 3.3.1. Disponibilidad de información que define las características del producto o servicio

Procedimiento para producción y provisión de servicios ver. [versión] del [fecha]

**Comment [9A16]:** Por ej., Plan de producción, Solicitud del cliente, Proyecto, etc.

**Comment [9A17]:** Por ej., Gerente de producción

**Comment [9A18]:** Eliminar si el punto 7.3 de ISO 9001 está excluido.

**Comment [9A19]:** Por ej., Gerente de depósito

**Comment [9A20]:** Por ej., Gerente de producción

**Comment [9A21]:** Por ej., Gerente de producción

**Comment [9A22]:** Por ej., Gerente de producción

**Comment [9A23]:** Eliminar si no hay **Manual de calidad.**

**Comment [9A24]:** Por ejemplo, espesor del recubrimiento en cables envasados.

**Comment [9A25]:** Por ejemplo, **sobre su dureza, o cuando la provisión de un servicio es instantánea y no permite una prueba posterior.**

**Comment [9A26]:** Esto se ingresa en el Plan de calidad.

**Comment [9A27]:** Esto se ingresa en el Plan de calidad.

**Comment [9A28]:** Esto se hace cuando la validación anterior no arroja los resultados esperados.

**Comment [9A29]:** Adapte a la organización.

**Comment [9A30]:** Por ej., número de **etiquetado, documentación contable, etc.**

**Comment [9A31]:** Esto se refiere a **requerimientos legales y normativos.**

En la producción cíclica, el [cargo] reúne información sobre las características de los productos a partir de las siguientes fuentes: [nombre de las fuentes].

Para producción en base a proyectos y producción individual de acuerdo a la solicitud del cliente, la información sobre las características está definida en [nombre del documento].

### 3.3.2. Disponibilidad de instrucciones de trabajo

El [cargo] es el responsable de la creación de instrucciones de trabajo para las siguientes actividades de proceso: [definir el nombre de las instrucciones de trabajo para cada actividad].

### 3.3.3. Uso del equipo adecuado

El [cargo] es el responsable de garantizar que todo el equipamiento se encuentre en condiciones operativas y, a pedido del [cargo], proporcionar evidencia de operación del Plan para mantenimiento preventivo de equipos y registros de calibración y reparación del equipo de medición.

Si los requisitos de mantenimiento de equipo y ambiente laboral están especificados por el cliente o por requerimientos legales o normativos, el [cargo] es el responsable de dar cumplimiento a dichos requerimientos.

### 3.3.4. Propiedad del cliente

El [cargo] es el responsable de la identificación, verificación y protección de la propiedad del cliente que se recibe para su uso e implementación en un producto o servicio. Si la propiedad del cliente es perdida, dañada o de cualquier otra forma resulta inadecuado para su uso, el [cargo] le notifica al propietario por medio de la Notificación al cliente sobre cambios en su propiedad.

### 3.3.5. Ejecución de mediciones y monitoreo

El [cargo] debe definir el método del monitorear el proceso y el producto y los métodos para muestras y mediciones, luego debe registrarlos en el [Plan de calidad].

### 3.3.6. Aceptación y entrega del producto y actividades posteriores a la entrega

El [cargo] es el responsable de determinar en qué grado se cumplieron los requerimientos en relación a la especificación del producto y a los requerimientos del cliente. Si los requerimientos están cumplidos, el [cargo] le confirma firmando [nombre del documento] y autorizando al envío. Los productos que no cumplen los requerimientos son manejados de acuerdo al Procedimiento para control de productos no conformes y al Procedimiento para medidas correctivas y preventivas.

El [cargo] define los siguientes aspectos relacionados con las actividades posteriores a la entrega del producto:

- Planificación de actividades de mantenimiento
- Necesidades de competencias y capacitación de empleados
- Preparación de instrucciones de mantenimiento
- Registros sobre actividades de mantenimiento

**Comment [9A32]:** Por ej., [redacted]

**Comment [9A33]:** Eliminar si no hay producción cíclica.

**Comment [9A34]:** Por ej., solicitud del cliente, Tarea del proyecto, etc.

**Comment [9A35]:** Eliminar si la organización no realiza este tipo de producción.

**Comment [9A36]:** Las instrucciones de ejecución y funcionamiento precisamente definido y/o requieren las mediciones [redacted] flujo, planos, etc.

**Comment [9A37]:** Por ej., Operador de mantenimiento.

**Comment [9A38]:** Por ej., Gerente de producción

**Comment [9A39]:** Por ej., Jefe del departamento de mantenimiento

**Comment [9A40]:** Esto puede ser [redacted] calidad

**Comment [9A41]:** Por ej., Gerente de producción, Ingeniero técnico, etc.

**Comment [9A42]:** También se pueden [redacted] monitoreo de temperatura, presión, humedad, etc.

**Comment [9A43]:** Por ej., Pedido de trabajo

**Comment [9A44]:** Adapte según las necesidades de la organización.



Durante las actividades de mantenimiento, el [cargo] está obligado a iniciar la corrección de la no conformidad siguiendo el Procedimiento para control de productos no conformes por cada no conformidad de productos o servicios. Si la reparación se ejecuta dentro del período de garantía, se maneja como una no conformidad.

### 3.4. Preservación del producto

El [cargo] es el responsable de la preservación del producto durante su producción; como también del transporte interno del producto y/o partes de montaje.

Durante el almacenamiento, el [cargo] es el responsable de la preservación y de proporcionar las condiciones de guarda para el producto y/o partes de montaje antes de ser enviados al cliente de acuerdo al Procedimiento para depósito.

El [cargo] es el responsable de la preservación del producto durante el transporte.

### 3.5. Flujo del proceso de Producción y Provisión de servicios

[Describe todas las actividades del flujo del proceso]

[Ejemplo de organización de provisión de servicio:

#### 3.5. Proceso de flujo del servicio de transporte

Luego de firmar el contrato, de definir el tipo, volumen, peso y destino de los bienes y de realizar el mantenimiento de los vehículos, comienza el proceso de transporte.

##### 3.5.1 Carga de los bienes

De acuerdo al Pedido de transporte, el Gerente de logística decide cuántos vehículos y cuántos conductores ejecutará el Pedido de transporte y la fecha de carga de los bienes.

Los vehículos llegan al lugar de carga en el momento definido previamente y los conductores aguardan hasta que se realice la carga.

Luego de cargar los bienes, el Gerente de logística inspecciona la cantidad y demás parámetros definidos en el Pedido de transporte y fecha de entrega, si todo está correcto, aprueba el envío, en caso contrario, se pone en contacto con el Cliente para solucionar los inconvenientes.

##### 3.5.2 Transporte

El conductor sigue la ruta de transporte definida por el Cliente y el Gerente de logística.

En caso de rotura del vehículo, el conductor debe actuar de acuerdo al Procedimiento para mantenimiento de vehículos y se pone en contacto con el Departamento de Mantenimiento.

##### 3.5.3 Arribo a destino

**Comment [9A45]:** Esto debe ser eliminado si la organización solo está orientada hacia la provisión de servicios.

**Comment [9A46]:** Por ej., Gerente de producción

**Comment [9A47]:** Por ej., Gerente de depósito

**Comment [9A48]:** Por ej., Conductor

**Comment [9A49]:** Aquí describa todas las actividades del flujo del proceso y defina las personas responsables para cada actividad, los ingresos y salidas, los registros necesarios sobre parámetros cruciales y cómo se ejecuta la actividad.

[nombre de la organización]

Una vez que llega a destino, el conductor entrega los documentos de envío al operador del depósito y supervisa la descarga.

El conductor y el Operador de depósito inspeccionan los bienes descargados y si todo está en orden, el Gerente de depósito firma el Aviso de entrega y retiene una copia, la otra copia la guarda el conductor.

En caso que existan diferencias entre la cantidad de bienes indicados en el Aviso de entrega y la cantidad descargada, el Gerente de depósito ajusta el registro, que debe ser confirmado por el conductor con su firma y luego entregado al Gerente de logística.

El Gerente de logística luego actúa de acuerdo al Procedimiento de servicios no conformados.

El conductor es responsable de la cantidad y condición de los bienes durante su transporte.

### 3.5.4 Regreso a la organización

Cuando emprende el regreso, el conductor se pone en contacto con el Gerente de logística, que puede enviarlo a otro destino de carga o de regreso a la organización.

Al llegar, el conductor entrega el Aviso de entrega al Gerente de logística y estaciona el vehículo en el estacionamiento.]

## 3.6. Resolución de no conformidades

Si se producen no conformidades de procesos o productos, la persona que la detectó notifica al Gerente, quien actúa de acuerdo al Procedimiento para control de productos no conformes.

Si la no conformidad puede ser resuelta, se retoma el proceso; en caso contrario, el [cargo] detiene el proceso de producción y actúa de acuerdo al Procedimiento para control de productos no conformes y al Procedimiento para medidas correctivas y preventivas pero no puede modificar los parámetros tecnológicos.

**Comment [9A50]:** Por ej., Jefe de turno

## 4. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Código	Almacenamiento			Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	Protección	
Especificación del producto	PR.08.1	2 años	[oficina del Gerente de producción]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre /	[cargo]

**Comment [9A52]:** Adapte la información de esta columna según la práctica normal en su empresa.

**Comment [9A51]:** Adapte la información de esta columna según la práctica normal en su empresa.

**Comment [9A53]:** Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente de producción.

				ubicación].	
Registro de producto / Conformidad de servicio	PR.08.2	2 años	[oficina del Gerente de producción]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre / ubicación].	[cargo]
Plan de calidad	PR.08.3	2 años	[oficina del Gerente de producción]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre / ubicación].	[cargo]
Notificación al cliente sobre cambios en su propiedad	PR.08.4	2 años	[oficina del Gerente de producción]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre / ubicación].	[cargo]
Registro de trazabilidad	PR.08.5	2 años	[oficina del Gerente de producción]	Los registros son guardados en el gabinete de archivo [describa el nombre / ubicación].	[cargo]

**Comment [9A54]:** Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente de producción.

**Comment [9A55]:** Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente de producción.

**Comment [9A57]:** Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente de producción.

**Comment [9A56]:** Este documento no es necesario si la organización no almacena ni trabaja con propiedad del cliente.

**Comment [9A58]:** Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del Gerente de producción.

## 5. Apéndices

- Apéndice 1 – Especificación de producto
- Apéndice 2 – Registro de producto / Conformidad de servicio
- Apéndice 3 – Plan de calidad
- Apéndice 4 – Notificación al cliente sobre cambios en su propiedad
- Apéndice 5 – Registro de trazabilidad