ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 E IMPLEMENTACIÓN HASTA LA QUINTA ETAPA, PARA UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE MATERIAL PARA ACABADOS DE LA CONSTRUCCIÓN, EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA, CANTÓN QUITO. CASO CICEIE CIA LTDA."

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

LAURA DEL ROCÍO ANDRANGO MARCILLO

laura.andrango@hotmail.com

Director: Pedro Enrique Buitrón Flores

pedro.buitron@epn.edu.ec

2014

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ORDEN DE ENCUADERNACIÓN

De acuerdo con lo estipulado en el Art. 17 del instructivo para la Aplicación del Reglamento del Sistema de Estudios, dictado por la Comisión de Docencia y Bienestar Estudiantil el 9 de agosto del 2000, y una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al informe del proyecto de titulación presentado por LAURA DEL ROCÍO ANDRANGO MARCILLO.

Se emite la presente orden de empastado, con fecha mes día de año.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
	Director	
	Examinador	
	Examinador	

Ing. Efraín Naranjo

DECANO

DECLARACIÓN

Yo, Laura del Rocío Andrango Marcillo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Laura del Rocío Andrango Marcillo

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Laura del Rocío Andrango Marcillo, bajo mi supervisión.

Ing. Pedro Enrique Buitrón Flores

DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios principalmente por sus incontables bendiciones diarias y la bendición de haber podido culminar una meta profundamente anhelada.

A mis profesores que con alto profesionalismo supieron transmitir sus conocimientos especialmente al Ing. Pedro Buitrón, Director del presente proyecto por su apoyo en la realización de este trabajo

A CICEIE Cía. Ltda., su Gerente General y esposa que me permitieron desarrollar la presente investigación.

Laura del Rocío Andrango Marcillo

DEDICATORIA

A mi esposo e hijos Santiago y Juan José, fuente de inspiración en mi vida.

A mi madre por su ejemplo de fortaleza y su amor incondicional solo comparado con el amor de Dios.

Laura del Rocío Andrango Marcillo

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS ..... **I**

LISTA DE TABLAS ..... **II**

LISTA DE ANEXOS ..... **III**

RESUMEN ..... **IV**

ABSTRACT ..... **V**

1 INTRODUCCIÓN **1**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 4

1.3 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS 5

1.3.1 OBJETIVO GENERAL *5*

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS *6*

1.4 ANTECEDENTES HISTÓRICOS 6

2 MARCO TEÓRICO **8**

2.1 GESTIÓN POR PROCESOS 8

2.1.1 PROCESOS *8*

2.1.1.1 Clasificación de los procesos 9

2.1.1.2 Jerarquía de los procesos 10

2.1.1.3 Características de los procesos 10

2.1.1.4 Representación gráfica de los procesos 11

2.1.1.4.1 Mapa de procesos 12

2.1.1.4.2 Diagrama SIPOC 12

2.1.1.4.3 Diagrama de flujo 13

2.1.1.4.4 Caracterización 14

2.1.2 INDICADORES *14*

2.1.3 GESTIÓN DE PROCESOS *15*

2.1.4 CICLO PHVA *16*

2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 17

2.2.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD *18*

2.3 NORMAS ISO 20

2.3.1 ISO 9001:2008 ..... *20*

2.3.2 ISO 9000:2005 ..... *27*

2.3.3 ISO 9004:2009 ..... *27*

2.3.4 ISO 19011:2011 ..... *28*

2.3.4.1 Principios de auditoría 28

2.3.4.2 Gestión de un programa de auditoría ... 28
2.3.4.3 Realización de la auditoría ... 29
2.3.4.4 Competencia y evaluación de auditores ... 31
2.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 ... 31
2.4.1 PRIMERA ETAPA: ANÁLISIS INICIAL ... *31*
2.4.2 SEGUNDA ETAPA: PLANIFICACIÓN Y ENTRENAMIENTO ... *32*
2.4.3 TERCERA ETAPA: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ... *32*
2.4.3.1 FASE I: Diagnóstico preliminar de la gestión de la calidad ... 32
2.4.3.2 FASE II: D**eterminación de la estructura de procesos** ... 33
2.4.3.3 FASE III. **Soporte documental del SGC** ... 33
2.4.3.3.1 Política de la Calidad ... 34
2.4.3.3.2 Objetivos de la Calidad ... 34
2.4.3.3.3 Manual de la Calidad ... 35
2.4.3.3.4 Manual de Procedimientos generales ... 35
2.4.3.3.5 Procedimientos específicos o instrucciones de trabajo ... 36
2.4.3.3.6 Formatos y registros ... 37
2.4.4 CUARTA ETAPA: ESTABLECIMIENTO Y SEGUIMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA ... *37*
2.4.5 QUINTA ETAPA: AUDITORÍA INTERNA ... *38*
2.4.6 SEXTA ETAPA: INICIO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN ... *38*

3. METODOLOGÍA ... **40**

3.1 ANÁLISIS INICIAL ... 41
3.1.1 REUNIÓN INICIAL ... *41*
3.1.2 ALCANCE DEL PROYECTO ... *41*
3.2 PLANIFICACIÓN Y ENTRENAMIENTO ... 41
3.2.1 PLANIFICACIÓN ... *41*
3.2.2 ENTRENAMIENTO ... *42*
3.3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ... 42
3.3.0 DIAGNÓSTICO PRELIMINAR ... *42*
3.3.0.1 Planificación Estratégica ... 42
3.3.0.1.2 Análisis Situacional ... 45
3.3.0.1.3 Formulación Estratégica ... 51
3.3.1 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS ... *53*
3.3.1.1 Identificación de los procesos ... 53
3.3.1.2 Descripción de los procesos ... 55
3.3.2 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN ... *55*
3.3.2.1 Definición de Política y Objetivos de la Calidad ... 55
3.3.2.2 Elaboración del Manual de la Calidad ... 55
3.3.2.3 Elaboración del Manual de Procedimientos ... 56
3.3.2.4 Elaboración de procedimientos específicos o instrucciones de trabajo ... 56

3.3.2.5 Elaboración de formatos y registros 57
3.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 57
3.4.1 ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 57
3.4.2 ESTABLECIMIENTO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS 58
3.4.3 SEGUIMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 58
3.5 AUDITORÍA INTERNA 59
3.5.1 GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA 59
3.5.1.1 Establecimiento del Programa de Auditoría 59
3.5.1.2 Implementación del Programa de Auditoría 59
3.5.1.3 Monitoreo revisión y mejora del Programa de Auditoría 59
3.5.2 REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA 60
3.5.2.1 Inicio de la Auditoría 60
3.5.2.2 Preparación de las actividades de auditoría 60
3.5.2.3 Realización de las actividades de auditoría 60
3.5.2.4 Preparación y distribución del reporte de auditoría 61
3.5.2.5 Finalización de la auditoría 61
4 ANÁLISIS DE RESULTADOS 62
4.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN 62
4.2 CORRECCIÓN Y MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN 63
4.3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA 64
4.4 ACCIONES CORRECTIVAS 65
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 66
5.1 CONCLUSIONES 66
5.2 RECOMENDACIONES 69
REFERENCIAS 71
ANEXOS 73

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – DESCRIPCIÓN DE PROCESO 9
FIGURA 2 – MODELO DEL MAPA DE PROCESOS 12
FIGURA 3 – SÍMBOLOS ANSI 13
FIGURA 4 – MODELO DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS 21
FIGURA 5 – DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA LA GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA 29
FIGURA 6 – ACTIVIDADES TÍPICAS DE AUDITORÍA 30
FIGURA 7 – PIRÁMIDE DOCUMENTAL 34
FIGURA 8 - GUÍA PARA EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN 39
FIGURA 9 - ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CICEIE 40
FIGURA 10 - EJEMPLOS DEL USO DE LOS PRODUCTOS CICEIE 44
FIGURA 11 - ORGANIGRAMA DE CICEIE 47
FIGURA 12 - MAPA DE PROCESOS CICEIE. 53

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 - PRODUCTOS ACTUALES CICEIE 43
TABLA 2 - PRODUCTOS NUEVOS CICEIE 44
TABLA 3 RECURSO HUMANO CICEIE 49
TABLA 4 ACTIVOS FIJOS CICEIE 50
TABLA 5 MATRIZ FODA 51
TABLA 6 - CATÁLOGO DE PROCESOS 54
TABLA 7- DOCUMENTACIÓN DEL SGC DE CICEIE 63

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1- MATRIZ DE CUMPLIMIENTO INICIAL 74
ANEXO 2 - CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN 82
ANEXO 3 - NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN 85
ANEXO 4 - FORMATO PARA LEVANTAMIENTO DE PROCESOS 87
ANEXO 5 – CARACTERIZACIONES Y SIPOC 89
ANEXO 6 – POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD 123
ANEXO 7 .- MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 126
ANEXO 8 – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 154
ANEXO 9 – LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS 359
ANEXO 10 – RESUMEN DE INDICADORES 364
ANEXO 11 – ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 367
ANEXO 12 – CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS 370
ANEXO 13 – INFORME DE LA ENCUESTA A DISTRIBUIDORES 374
ANEXO 14 .- PROGRAMA DE AUDITORÍA 376
ANEXO 15.- LISTADO DE AUDITORES 378
ANEXO 16.- PLAN DE AUDITORÍA INTERNA 380
ANEXO 17.- LISTAS DE VERIFICACIÓN 382
ANEXO 18.- REPORTE DE AUDITORÍA 387
ANEXO 19.- MATRIZ FINAL DE CUMPLIMIENTO 390
ANEXO 20.- ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS RESULTANTES DE LA PRIMERA AUDITORÍA INTERNA. 397

RESUMEN

Esta tesis de Maestría tiene el propósito de Diseñar e Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la empresa Importadora y Comercializadora de material para acabados de la construcción CICEIE Cía. Ltda.

El presente trabajo pretende tomar la oportunidad de crecimiento que ofrece el mercado de la construcción, aprovechando los beneficios que conlleva la implementación del Sistema se Gestión de la Calidad (SGC), tales como: mejorar la imagen empresarial, reforzar la confianza entre los actuales y potenciales clientes, abrir nuevos mercados y mejorar su posición competitiva.

La metodología usada para la realización del presente trabajo consta de cinco etapas que son: Análisis inicial, Planificación y Entrenamiento, Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Auditoría Interna.

Al final se presenta la documentación elaborada y la evidencia de implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

La documentación elaborada consta de: Declaración de la Política y Objetivos de la Calidad, Manual de la Calidad, Manual de Procesos, instructivos y registros.

La evidencia de implementación y mejora continua del sistema consta de: Acta de la Revisión por la Dirección, Reporte general de Indicadores, Reporte de la Auditoría Interna y el Informe del Seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y mejoras emitidas tanto en el desarrollo de las actividades de CICEIE como en la primera Auditoría Interna y en la Revisión por la Dirección.

Palabras clave: Sistema de Gestión de la Calidad, Implementación, auditoría Interna. Proceso.

ABSTRACT

This master thesis aims to design and implement ISO 9001:2008 Quality Management System in the importer and marketing company of material for finished buildings, CICEIE CÍA LTDA.

The present work tries to take the opportunity of growth that construction market offers, taking advantage of benefits of being involved in a Quality Management System (QMS) such as: improve business image, strengthen trust between the existing and potential customers, open new markets and improve their competitive place.

The methodology used for this study consists of five stages: Initial Analysis, Planning and Training, System Design Quality Management, System Implementation Quality Management and Internal Audits.

Finally the elaborate documentation and evidence of implementation and continuous improvement of the System of Quality Management is presented.

The documentation consists of: Documented statements of a Quality Policy and Quality Objectives, Quality manual, Procedures manual, instructional and records.

Evidence of implementation and continuous improvement of the system consists of: Minutes of Management Review, General Indicators Report, Internal Audit Report and Inspection Report of corrective, preventive actions, and improvement issued in the development of activities in the CICEIE as Internal Audit and Management review.

Keywords: Quality Management System, Implement, Internal Audit. Process.

1 INTRODUCCIÓN

Según (Jiménez, 2011), el sector de la construcción en el Ecuador, se ha visto influenciado por factores políticos y económicos del país así como también por influencias externas. Así en el año 2000 la dolarización dinamizó la oferta de créditos hipotecario, la desconfianza en el sistema financiero provocó mayor inversión inmobiliaria, otro factor importante en el desarrollo de este sector son las remesas de los migrantes que mayormente fueron usadas en inversiones inmobiliarias.

A partir del 2010 el Gobierno ha impulsado el sector de la construcción con proyectos de infraestructura, incremento en el volumen de créditos para construcción, ampliación o terminación de vivienda mediante bonos entregados por el Ministerio de la Vivienda (MIDUVI) y préstamos hipotecarios otorgados por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS).

Los hechos mencionados anteriormente nos dan una visión clara de lo que ha sucedido en el área de la construcción en nuestro país y se corrobora en la revista (Jiménez, 2011), que señala “de las 1000 compañías más importantes del Ecuador, 34 corresponden al sector de la construcción. Según la Superintendencia de Compañías, desde 1978 las empresas del sector se han incrementado en más del 324%.” (pág. 4)

El sector de la construcción involucra otras industrias como la fabricación de vidrio, cerámica, manufacturas de madera que en forma global proveen de artículos usados en la etapa de acabados de la construcción, además están las industrias de insumos para las primeras etapas de la construcción como las de fabricación de cemento, hormigón, piedra.

El Ecuador importa gran parte de los insumos utilizados en la fabricación de materiales de construcción tanto para acabados como para las etapas iniciales de la construcción y sus principales proveedores son: la Comunidad Andina, Estados Unidos, Asia y el Mercosur. Del total importado del continente Asiático, el 45% corresponde a la China y ha crecido en una tasa de alrededor del 100%, en 2006 y 2008.

Dentro de la Comunidad Andina, Colombia ofrece los precios más competitivos y junto a China constituyen proveedores de productos de calidad media muy demandados en el mercado ecuatoriano por sus precios. Los productos españoles en cambio son destinados a construcciones de mayor costo y dirigido a clientes con altos ingresos.

Según datos obtenidos del INEC y analizados por Pacific Credit Rating "los precios de los materiales, equipos y maquinarias de la construcción, han revelado un comportamiento creciente en los últimos años y se espera que tanto los préstamos hipotecarios proporcionados por el BIESS, la banca privada y los programas habitacionales realizados por parte del Gobierno Nacional logren incentivar el sector de la construcción"

En este mercado creciente, surge CICEIE, empresa importadora y comercializadora de materiales para acabados de la construcción como una alternativa que aporta al sector con la experiencia en importaciones de sus fundadores, para proveer al mercado ecuatoriano de productos importados especialmente de China y de Colombia de alta calidad, gran variedad y precios muy competitivos.

CICEIE cumple un rol importante como proveedora de plazas de trabajo directo dentro de su organización a la vez que ayuda al crecimiento de sus distribuidores con quienes maneja una innovadora forma de comercializar sustentada en el concepto de ganar ganar que favorece tanto al importador como a los distribuidores del producto; estos hechos comprometen a CICEIE para mantener altos estándares de calidad y servicio.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CICEIE CÍA. LTDA., es una empresa ecuatoriana, dedicada a la importación y comercialización de una amplia gama de productos para decoración y acabados de la construcción, de alta calidad, diseño y buen gusto, tales como: Escayolas, Gypsum y accesorios, cielos rasos, tornillería, perfil ería, forramiento de paredes, cerámica y porcelanato. Igualmente ofrece servicios de diseño y asesoría técnica

en este campo. Está situada en la Provincia de Pichincha, cantón Quito, Parroquia el Tingo e inició sus labores en abril del año 2001.

Desde el inicio CICEIE CÍA. LTDA. se ha dedicado a la importación de materiales de la China caracterizándose siempre por la calidad, variedad y precio de los productos importados lo cual ha permitido que en la actualidad tenga posicionamiento en Pichincha, Esmeraldas, Imbabura y Chimborazo a través de distribuidores . Actualmente CICEIE CIA LTDA., ha posicionado su marca patentada LINEARK en el mercado nacional donde sus clientes ya la reconocen y solicitan a los distribuidores. La meta para el 2018 es cubrir el mercado nacional.

En **CICEIE CÍA. LTDA.** Como estrategia corporativa pretende llegar a la satisfacción del cliente, socios, trabajadores y proveedores, mediante la implementación de una estrategia de beneficio Ganar - Ganar, construyendo rentabilidad, valor de marca y un concepto de comercialización diferente que lo aplica desde el inicio de la empresa con resultados positivos tanto en los clientes como en el personal y los socios de CICEIE.

En un artículo del diario (La Hora, 2010) se expone la preocupación del gobierno porque según un estudio realizado por el Ministerio de industrias tan solo 859 empresas del país cuentan con la certificación ISO 9001, lo cual evidencia que un amplio universo no cumple con normas que garanticen calidad en sus procesos de gestión y organización. Ante ello el gobierno ha adoptado medidas para impulsar el desarrollo del sector productivo mediante instrumentos como los sistemas de la calidad para elevar los niveles de producción, reducir costos y optimizar recursos.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad implica el manejo por procesos de la empresa, lo cual facilita la identificación de todos los procesos con sus respectivos responsables e interacciones. En particular el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 proporciona además del enfoque basado en procesos, el enfoque al cliente y la mejora continua lo cual ha dado buenos resultados en las empresas que lo han implementado, a esto se debe el éxito de este sistema y su amplia difusión en el mundo.

Un punto crítico para la presente investigación es la situación actual de la industria de la construcción que según entrevista al Ing. Carlos Holguín de la

constructora TOHOGAR en la revista CLAVE, (Buitrón, 2011), dicho experto asegura que el precio de los materiales de construcción están subiendo pero que en los materiales de acabados se mantienen los precios debido al ingreso al mercado nacional de productos relativos traídos de la China; esto refleja el grado de importancia que tiene este rubro de importación y el mercado que puede cubrir puesto que la industria de la construcción permanece firme durante los últimos años y su demanda de material de acabados de la construcción de igual manera.

CICEIE CIA LTDA., como empresa importadora identifica una oportunidad de crecimiento en el mercado nacional y por las ventajas del SGC ISO 9001 como mejoras a corto plazo al reducir el producto defectuoso, adaptación de los procesos a los avances tecnológicos y la eliminación de procesos repetitivos que provocan gastos innecesarios, ha visto que su implementación permitirá la oportunidad de mejorar su imagen empresarial, reforzar la confianza entre los actuales y potenciales clientes, abrir nuevos mercados y mejorar su posición competitiva.

Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad SO 9001:2008 se definen las siguientes **etapas** que inician con Análisis Inicial siguiendo con Planificación y Entrenamiento pasando por una revisión de procesos y Desarrollo de la documentación para llegar a la Implementación del sistema llegando a las Auditorías Internas, finalmente para lograr una certificación se tiene que realizar una pre auditoría para terminar con la auditoría de certificación. El desarrollo total de las etapas mencionadas requiere más tiempo que el asignado para el desarrollo de este trabajo investigativo por lo tanto se propone en este trabajo realizar en todas las áreas de la empresa CICEIE el diseño del sistema de gestión de calidad (SGC) y la implementación hasta la **quinta etapa** es decir hasta la realización de la primera auditoría interna.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el desarrollo de la presente investigación se empleará el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, este es un sistema ampliamente difundido del cual podemos encontrar información fácilmente. En cuanto a la información para el

diseño de este Sistema, en la empresa CICEIE CÍA. LTDA., existe total colaboración e interés para la implementación por lo tanto se proveerá de los recursos que fueren necesarios en el desarrollo del presente trabajo.

CICEIE es una empresa comercializadora con excelentes perspectivas de crecimiento que con el presente trabajo contará con las herramientas adecuadas para entrar en un proceso de mejora continua lo cual en el futuro se reflejará en la obtención de ventajas como:

- Mejorar la competitividad
- Conseguir mejoras en un corto plazo y resultados visibles
- Reducir productos defectuoso
- Contribuir a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos
- Eliminar procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así gastos innecesarios.

La obtención de estas ventajas en la empresa impactará en nuestros distribuidores pues al mejorar la imagen de nuestra empresa y por lo tanto de los productos que comercializamos esta será otra manera de cambiar la tradicional “fama” de mala calidad de los productos chinos, mejorando la acogida de nuestros productos en el mercado; incrementando así la cobertura actual.

El impacto además se extiende a la familia de los empleados de CICEIE que mejorarán su situación por el crecimiento de la empresa que finalmente podrá ofrecer mayores fuentes de trabajo.

1.3 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 hasta la quinta etapa en una empresa importadora y comercializadora de material para acabados de la construcción, en la provincia de Pichincha, cantón Quito, Caso CICEIE CÍA. LTDA.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la situación inicial de la empresa CICEIE respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.
2. Presentar el diseño del SGC ISO 9001:2008, documentando todos los procesos y procedimientos de CICEIE.
3. Diseñar el proceso de implementación y entrenar al personal respecto a: procesos, norma ISO 9001:2008, Implementación y beneficios.
4. Poner en funcionamiento el SGC diseñado para CICEIE.
5. Realizar la auditoría interna con miras a eventuales acciones correctivas del funcionamiento del SGC diseñado.

1.4 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

CICEIE se constituye legalmente el 07 de diciembre de 1998 e inicia sus actividades como importadora y comercializadora de materiales para acabados de la construcción con su marca comercial LINEARK, en abril del 2001; es una Cía. Ltda., cuyo representante legal es Marco Iván Ayala Pacheco y se ubica desde sus inicios en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, parroquia El Tingo donde permanece hasta este momento.

Con un personal que en sus inicios incluía: un chofer mensajero, la secretaria que a la vez era vendedora, el gerente y su esposa coordinando las actividades, inicia CICEIE a introducir sus productos en el mercado del Valle de Los Chillos y la ciudad de Quito. Los productos con que inician son básicamente Gypsum y escayolas importados desde la China, que por su procedencia inicialmente tuvo resistencia por parte de los clientes.

En los primeros años de vida, la empresa enfoca sus esfuerzos en introducir en el mercado y posicionar la marca LINEARK, a nivel de constructores, y maestros de obra con quienes logra afinidad, lo cual le ha permitido afianzar su crecimiento, logrando en corto tiempo que LINEARK se posicione como una marca de calidad y buen precio. Esta acogida conduce a un rápido crecimiento en ventas lo cual impulsa a adoptar otra forma de comercializar el producto, llegando a constituirse en proveedora para algunos distribuidores interesados del sector.

El crecimiento de CICEIE conduce a nuevos retos como incrementar las importaciones para lo cual se requiere mayor inversión por los requisitos económicos que impone el mercado chino. Superadas estas dificultades CICEIE inicia su posicionamiento como proveedora local de material de buena calidad que trabaja con distribuidores los cuales cuentan con beneficios enmarcados en la filosofía de ganar, ganar tanto para el proveedor como el cliente.

Actualmente CICEIE cuenta con un Chofer, dos Bodegueros, una Vendedora, una Asistente contable, el Gerente General y su esposa, distribuidores en: Ibarra, Otavalo, Quito Norte, Quito Sur, El Coca, Riobamba, Ambato, Cuenca y Manta y clientes locales que son constructores o maestros de obra que trabajan con productos LINEARK por su calidad y beneficios económicos.

El crecimiento de CICEIE como el interés de reforzar su posicionamiento en el mercado nacional, conducen a la búsqueda de una herramienta como la ISO 9001:2008, que permita obtener mejor calidad a través de la innovación de sus procesos, productos y servicios lo que nos da la opción de acceder a nuevos mercados, proporcionando además información respecto a las necesidades y exigencias de los consumidores.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 GESTIÓN POR PROCESOS

La Gestión por procesos se define como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, con un enfoque en todos los procesos que interactúan formando un sistema que tiene una alineación estratégica e institucional por cumplir.

La gestión por procesos es de las más avanzadas prácticas de Gestión empresarial, que: involucra los procesos que están directamente relacionados con la estrategia corporativa, permite una gestión participativa, cohesiona la organización y busca la eficacia total de la empresa.

Para una mejor comprensión de este concepto se presenta a continuación los conceptos fundamentales sobre los cuales se levanta la Gestión por Procesos.

2.1.1 PROCESOS

Considerando las entradas y salidas, un proceso se define de la siguiente manera: Un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman los elementos de entrada en un producto o servicio. Cuando se considera una visión sistémica, Proceso, se define de la siguiente manera (Bravo, 2010) “es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes.” (pág. 10).

De una manera más amplia en Camisón et al. (2007), se dice que un proceso es una secuencia de actividades que, para iniciar requieren de los inputs o entradas, suministradas por un proveedor interno o externo, en cuyo desarrollo intervienen personas, métodos y recursos para finalmente obtener un output o salida que se entrega al cliente y tendrá un valor intrínseco, medible o evaluable. Ver Figura 1.

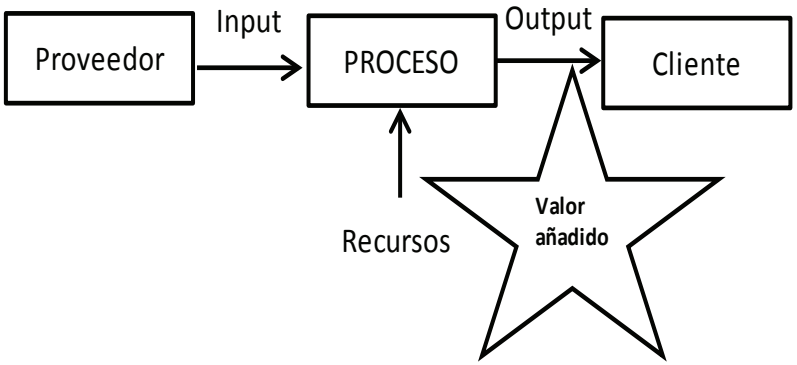


Figura 1 – Descripción de Proceso
Camisón et al. (2007)

El concepto de proceso involucra tres ideas que son: sistema, actividad y tarea, los cuales se definen de la siguiente manera: según (Pérez Fernández, 2010): sistema es un conjunto de procesos que tienen por finalidad la consecución de un objetivo; actividad es un conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado, el conjunto ordenado de las actividades da como resultado un proceso; y finalmente la tarea que forma parte de una actividad.

2.1.1.1 Clasificación de los procesos

Según (Camisón, Cruz, & González, 2007), los procesos se clasifican en:

a) Procesos operativos.- llamados también específicos, principales, de producción, institucionales, claves o sustantivos, son aquellos de los cuales se obtienen los productos o servicios que son la razón de ser de la organización y son los responsables de conseguir los objetivos de la empresa. Algunos de ellos son compras, producción y entrega.

b) Procesos de Apoyo o Habilitantes.- también pueden ser de asesoría. Proveen de las personas y los recursos necesarios para la realización del resto de procesos, conforme a los requisitos de sus clientes internos. Ejemplos de estos pueden ser gestión de los recursos humanos o gestión de proveedores.

c) Procesos de dirección.- llamados también gobernantes, estratégicos o de gerenciamiento, son los que emiten las políticas, directrices y planes estratégicos de la organización y aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos. Dentro de estos tenemos a planificación presupuestaria, revisión de resultados por la dirección y formulación, comunicación y revisión de la estrategia.

2.1.1.2 Jerarquía de los procesos

De acuerdo a la complejidad los procesos se clasifican en:

a) Macro procesos.- conjunto de procesos relacionados y enfocados hacia el cumplimiento de un objetivo común. Por la complejidad de los macro procesos es necesario dividirlos en unidades más pequeñas con la finalidad de facilitar su comprensión, ejecución y mejora.

b) Procesos.- conjunto de actividades realizadas por una o varias personas, orientadas a transformar las entradas, que reciben un valor añadido para convertirse en salidas útiles para el cliente, valiéndose de recursos y aplicando controles.

c) Subprocesos.- es un proceso cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande. Los subprocesos por su tamaño facilitan la comprensión de procesos más complejos.

2.1.1.3 Características de los procesos

Según (Pérez Fernández, 2010), los procesos, tienen las siguientes características:

a) Se pueden describir las entradas y las salidas. Las entradas son proporcionadas por un proveedor que puede ser interno o externo y las salidas son entregadas al cliente que también puede ser interno y externo.

Como los procesos están interrelacionados, la salida de un proceso será la entrada del siguiente proceso.

b) El proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales. Esta característica permite que los procesos marquen el paso de la actividad del negocio.
c) Responde a la pregunta “Qué”, no al “Cómo”. Esto debido a que se habla de metas y fines en lugar de acciones y medios.
d) Tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
e) El nombre asignado al proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.
f) Tienen un responsable designado que asegure el cumplimiento y eficacia continuados del proceso.
g) Tienen límites bien definidos, claramente especificados su comienzo y su terminación.
h) Tienen interacciones y responsabilidades internas bien definidas.
i) Tienen procedimientos documentados y requisitos de entrenamiento (pág. 151).

2.1.1.4 Representación gráfica de los procesos

Para facilitar la comprensión de los procesos se utilizan métodos visuales de manera que el lector no tenga que ser altamente preparado para tener acceso a la información de los procesos. En (Bravo, 2010) se mencionan tres tipos de modelos y son: Mapa de procesos, Flujo grama de información y lista de tareas por cada actividad. Para el presente trabajo se utiliza el mapa de procesos, el flujo grama de información y el diagrama SIPOC.

Además de los métodos visuales mencionados anteriormente y con el propósito de detallar en forma clara cada proceso, se desarrolla la caracterización de los procesos, que constituye un resumen de los elementos esenciales para llevar a cabo el proceso, y que a su vez facilita su entendimiento, gestión y control de sus interrelaciones.

2.1.1.4.1 Mapa de procesos

El mapa de procesos contiene la representación de todos los procesos de la organización y sus interrelaciones representadas por flechas que representan los flujos de información. Puesto que no existe un formato para la elaboración del mapa de procesos, cada organización elabora su propio mapa de manera que le permita conocer la totalidad del hacer de la organización convirtiéndose en un modelo vital para la elaboración del plan estratégico puesto que representa visualmente la misión representada por los procesos del negocio.

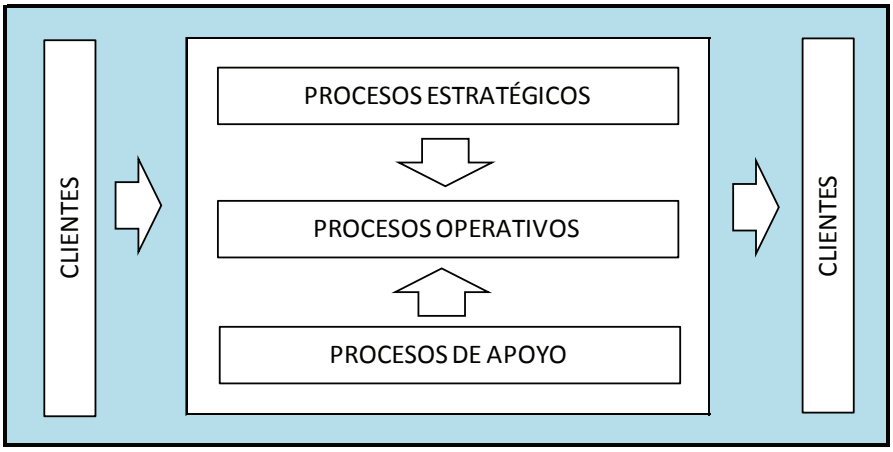


Figura 2 – Modelo del mapa de procesos
(Ramos Perez, pág. 8)

La definición del mapa de procesos debería ser establecida por consenso de todo el equipo directivo. Es conveniente volver a revisar el mapa y si procede, actualizarlo. Un ejemplo de un mapa de procesos, sigue la estructura que se representa en la Figura 2, en la que se diferencian los procesos estratégicos, operativos y de apoyo y sus interrelaciones, considerando la presencia del cliente como fuente inicial y final de los procesos.

2.1.1.4.2 Diagrama SIPOC

En (Tovar & Mota, 2007, págs. 38-40) consta el significado de SIPOC como, Proveedor-Insumos-Proceso-Salidas-Cliente, en español, y Supplier-Input-Process-Output-Customer en inglés, donde:

Proveedor (Supplier).- es la persona o proceso que suministra algún insumo
Insumo (input).- es lo que se requiere para llevar a cabo el proceso, tal como información, material, actividades o recursos.

Proceso (Process).- actividades que convierten entradas en salidas.
Salida (output).- resultado del proceso
Cliente (Customer).- quien recibe el producto o se ve afectado por el proceso.
La matriz SIPOC contiene la información principal para la definición detallada del proceso y constituye una herramienta para su mejora.

2.1.1.4.3 Diagrama de flujo

Es una herramienta gráfica que representa las actividades que constituyen un proceso, utiliza símbolos normalizados (Normas ANSI) que facilitan la comprensión por parte del lector. (Jurán & Gryna, 1993, págs. 6.5-6.7).

Los símbolos utilizados se muestran en la Figura 3.

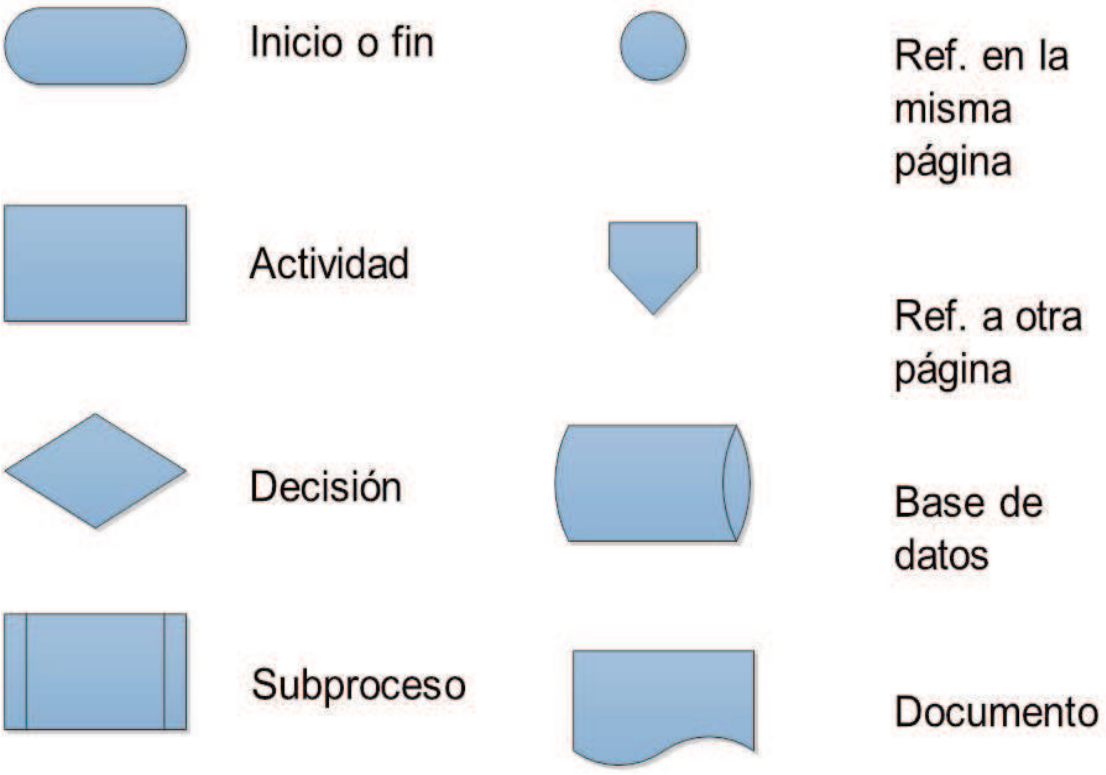


Figura 3 – Símbolos ANSI
(Jurán & Gryna, 1993, págs. 6.5-6.7)

2.1.1.4.4 Caracterización

Mediante la caracterización se identifican todos los factores que intervienen en un proceso .Dentro de la información que debe constar en una caracterización se encuentra: nombre del proceso, objetivo, responsable, límites del proceso, documentos internos, documentos externos, registros, proveedores, clientes, subprocesos, recursos humanos, infraestructura, ambiente de trabajo e indicadores. Toda esta información proporcionada, permite que las personas involucradas en la realización de las actividades tengan una visión global de manera que se facilita la planificación del proceso y su gerenciamiento.

2.1.2 INDICADORES

Los indicadores de gestión por procesos son una herramienta básica para el mejoramiento, en la que se miden las características del proceso para determinar sus logros y el cumplimiento de los objetivos, estableciendo la eficacia del desempeño del SGC, se utiliza para la toma de decisiones que finalmente se traduce en mejorar la calidad del producto o servicio.

Un indicador debe ser: específico, medible, alcanzable, relevante y realizable en un tiempo, además, establecido en consenso y reflejar el compromiso de quienes lo establecieron. Se considera que está definido cuando tiene un nombre, descripción, fórmula de cálculo, unidad de medida, periodicidad de medición y metas. De manera general los indicadores son de dos tipos: de eficacia y de eficiencia.

1. Indicadores de eficacia.- mide el grado en que se obtienen resultados correctos en cantidad, oportunidad, coste y demás requerimientos del cliente.
   Ejemplo:
   $\frac{\text{Órdenes despachadas}}{\text{Órdenes solicitadas}}$

2. Indicadores de eficiencia.- mide el grado de cumplimiento de resultados a través de una óptima utilización de recursos.
   Ejemplo:
   $$\frac{\text{Tiempo estimado de fabricación}}{\text{Tiempo real de fabricación}}$$

2.1.3 GESTIÓN DE PROCESOS

La Norma (ISO 9000:2005) define gestión como “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (pág. 9). La Gestión de procesos es un concepto más amplio según (Carrasco, 2011) “Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (pág. 9)

En (Pérez Fernández, 2010) se identifican las siguientes etapas para gestionar un proceso:

1. Asignar y comunicar la misión del proceso y los objetivos de la Calidad, tiempo, servicio y coste del proceso, coherentes con los requisitos del cliente y la estrategia de la empresa.
2. Fijar los límites del proceso, consiste en definir el inicio y el final del proceso.
3. Planificar el proceso, realizar la representación gráfica del proceso y señalar los indicadores y medidas del proceso y del producto.
4. Establecer las secuencias de los procesos y las distintas interacciones entre ellos.
5. Asignar los recursos necesarios físicos y de información para la realización y el seguimiento del proceso.
6. Ejecutar el proceso
7. Medición y seguimiento del proceso
8. Proponer acciones correctoras y ejecutarlas si se observa alguna desviación respecto a los objetivos.
9. Iniciar el proceso de mejora continua.

2.1.4 CICLO PHVA

El ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es una técnica usada para la mejora continua de procesos; fue desarrollada por Walter Shewhart, luego de la segunda guerra mundial y presentada por Deming a los japoneses, quienes lo llamaron Ciclo Deming y se describe de la siguiente manera:

1. Planificar.- es una etapa analítica que consiste en programar la ejecución así como los recursos y controles necesarios, al concluir esta fase ya debemos saber qué, quién, cuándo y con qué recursos hacerlo con la finalidad de alcanzar los objetivos. Si aplicamos este ciclo al Diseño de un sistema de Gestión por procesos, en esta etapa debemos elaborar los procedimientos que constituyen los requisitos del Sistema al menos y puede incluir una etapa de diagnóstico inicial.

2. Hacer.- esta fase se refiere a implementar los procesos de la manera que fue planificado. Aplicando esta fase a un sistema de Gestión de Calidad debe coincidir las actividades que la gente hace con lo descrito en los procedimientos, sin prejuzgar quien es el responsable en caso de falta de concordancia. La eficacia de esta fase depende de la planificación.

3. Verificar.- es realizar el seguimiento y la medición de los procesos, se trata de verificar con la periodicidad definida si las acciones ejecutadas que fueron previamente planificadas han aportado los resultados esperados. Los resultados son informados y se analizan las desviaciones, estas constituyen la base para desencadenar la mejora.

4. Actuar.- se interpreta como la toma de acciones para la mejora continua del desempeño de los procesos, es implementar el cambio a gran escala. De acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 en esta etapa del ciclo se procede a tomar las decisiones de mejora y las acciones correctoras para corregir las desviaciones.

2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según describe Camisón et al. (2007), “La gestión de una organización consiste en las actividades coordinadas paras dirigir y controlar una organización, mientras que el sistema de gestión es el sistema para establecer la política y los objetivos, y los recursos para lograr esos objetivos” (pág. 346).

Además, el autor de Administración Total de Mejoramiento Continuo (Harrington, 1997), señala que el funcionamiento de una organización requiere de varios sistemas administrativos de los cuales; el Sistema de Administración de Aseguramiento de la Seguridad, el de Aseguramiento Ambiental y el de la Calidad son vitales para la administración total del mejoramiento continuo, pero debido a que el Sistema de Administración de la Calidad se basa en la satisfacción del cliente, que es una meta para casi todas las compañías; se la considera como un prerrequisito para un mejoramiento efectivo.

Para Camisón et al. (2007)“La eficacia de cada uno de los sistemas administrativos, así como de su conjunto, está inexorablemente ligada a la integración de cada uno en el sistema general de gobierno de la organización buscando las sinergias y la optimización de la toma de decisiones” (pág. 346).

Según (Harrington, 1997) y (Casadesús, Heras, & Merino, 2005), un sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas que hacen posible gestionar las actividades que están asociadas a la calidad de una manera eficaz y eficiente, permitiendo obtener los objetivos establecidos en materia de calidad.

Los sistemas de gestión de la calidad definen el funcionamiento de las organizaciones para satisfacer los requerimientos del cliente. Cada empresa tiene su sistema específico para cumplir sus metas y dependen además de factores como mercado, tecnología y estrategia organizacional.

2.2.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Gestión de la Calidad es por lo tanto, el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad y se han identificado ocho principios que constituyen la base de los sistemas de calidad y de la familia de las normas ISO 9000, que son utilizados por la alta dirección para llevar a la organización a una mejora en el desempeño y según (López Rey, 2006) son:

1. Enfoque al cliente.- las empresas elaboran productos o prestan servicios que deben satisfacer las necesidades y aún exceder las expectativas de sus clientes actuales y futuros, a más de reportar un beneficio económico para la organización. La aplicación de este principio trae beneficios como aumentar la fidelidad del cliente, aumento de la eficacia en el uso de recursos y aumento en la porción de mercado que es beneficiada con este enfoque.

2. Liderazgo.- los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, ellos son los encargados de mantener y crear un ambiente interno en el cual el personal esté totalmente involucrado para el logro de los objetivos y motivado respecto a las metas. Otros beneficios ligados a este principio son: la mejor comunicación entre los diferentes niveles de la organización y que todas las actividades son implementadas de una manera unificada.

3. Participación del personal.- la esencia de la organización está en todo el personal y su total compromiso, lo cual posibilita que sus habilidades sean utilizadas en beneficio de la organización.
   Todas las personas involucradas serán motivadas, permitiendo desarrollar su innovación, creatividad y responsabilidad, para la consecución de objetivos logrando además su disposición a contribuir a la mejora continua.

4. Enfoque basado en procesos.- si en una organización se aplica un sistema de procesos identificados, interrelacionados y estos se gestionan para

garantizar un resultado deseado que a su vez satisfaga las necesidades del cliente entonces se dice que la organización cuenta con un enfoque basado en procesos. Este principio posibilita que los recursos sean usados eficazmente logrando costos bajos, y la priorización e identificación de las oportunidades de mejora.

5. Enfoque de sistema para la gestión.- todos los procesos son entendidos, gestionados, identificados e interrelacionados en un sistema, logrando así los objetivos con mayor eficiencia y eficacia. Con esto se logra: integración y alineación de los procesos para lograr los resultados deseados, centralizar esfuerzos en procesos clave y proporcionar confianza a las partes interesadas.

6. Mejora continua.- la organización debe manifestar como un objetivo permanente, la mejora continua del desempeño global de la organización. Con esto se consigue mejorar las capacidades organizacionales, alinear las actividades mejoradas en todos los niveles de acuerdo a los propósitos estratégicos de la organización y flexibilidad para reaccionar ante las oportunidades

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.- todas las decisiones son tomadas en base a datos e información disponibles. Las decisiones tomadas son informadas y se posee registros de los hechos para demostrar su eficacia, por lo tanto se elimina la toma de decisiones sin fundamento.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.- es necesario mantener buenas relaciones con los proveedores puesto que mantenemos una relación interdependiente, por esto se busca mantener relaciones que sean beneficiosas para la empresa y el proveedor. Con esto se logra un aumento en la capacidad de crear valor para ambas partes, flexibilidad y velocidad de respuesta ante los cambios del mercado y la optimización de costos y recursos.

2.3 NORMAS ISO

Según (Harrington, 1997), las organizaciones han desarrollado e implementado sistemas de gestión de calidad ajustados a sus realidades, así se puede mencionar a Q1 de Ford o Manual del proveedor de IBM pero a más de estos se han desarrollado Sistemas y estándares internacionales como los de la serie ISO 9000, convirtiéndose en un requisito para ingresar en un mercado.

Las NORMAS ISO son documentos técnicos establecidos por la Organización Internacional para la Normalización (International Standarization Organization), contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria y proveen reglas dirigidas a alcanzar un nivel óptimo en la fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica.

La familia de las NORMAS ISO 9000 según (Cuatrecasas, 2010), está constituida por un conjunto documentos principales, que ayudan a las organizaciones de cualquier tamaño y tipo en la implementación y la operación de sus sistemas de gestión de la calidad. La que se encuentra en vigor está constituida por tres normas que son: ISO 9000:2005, ISO 9001:2008 e ISO 9004: 2009. Esta familia se complementa con la norma ISO 19011:2011, que proporciona una guía para la realización de auditorías a los Sistemas de Gestión.

2.3.1 ISO 9001:2008

La norma (ISO 9001:2008). Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos.- es un modelo de sistema basado en procesos en el que el cliente tiene un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. Este sistema inicia con los requisitos del cliente, continúa con la realización del producto, la medición análisis y mejora, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos y se repite este ciclo logrando así la mejora continua del sistema de gestión de calidad ver Figura 4.

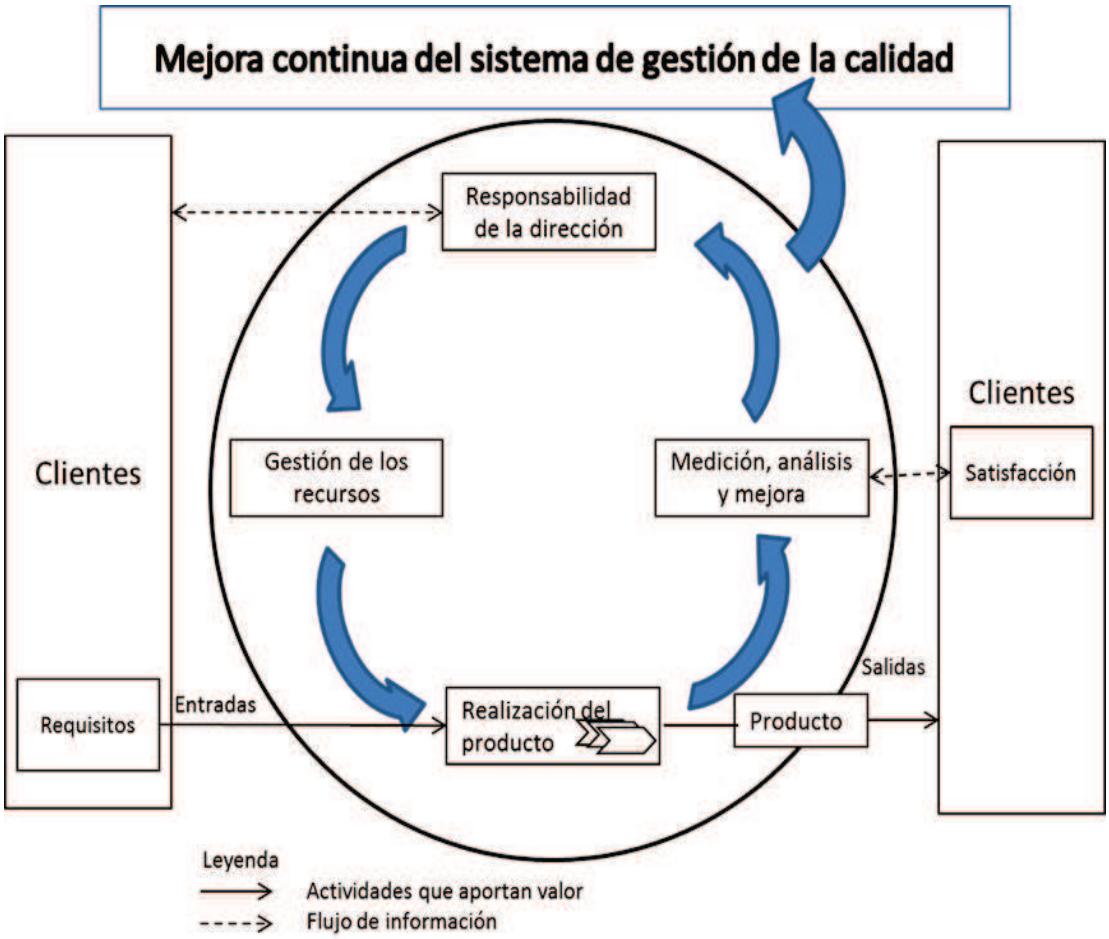


Figura 4 – Modelo de un sistema de la Calidad basado en Procesos
(ISO , pág. vii)

En general esta norma proporciona los requisitos para los SGC de las empresas que desean demostrar que sus productos cumplan los requisitos de los clientes con el propósito de aumentar su satisfacción. Esta norma es certificable.

La norma ISO 9001:2008 se plasma en un documento estructurado en 8 secciones:

1. Objeto y Campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los Recursos

7. Realización del producto
8. Mediciones, análisis y mejora

1. Objeto y campo de aplicación.- especifica que esta norma proporciona los requisitos para cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente, productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables y cuando la empresa aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

   Aclara el uso del término "producto" para cuando se destina al cliente o es solicitado por él, y cuando es el resultado previsto de los procesos de realización del producto. En cuanto a la aplicación de la Norma se debe aplicar a las organizaciones sin importar tamaño, tipo o producto suministrado y en caso de no poderse aplicar uno o varios requisitos, estos deben considerarse para su exclusión siempre y cuando los requisitos correspondan a los expresados en el capítulo 7 de esta norma.

2. Referencias normativas.- para la aplicación de la Norma ISO 9001:2008; en el caso de referencias con fecha se aplica solo la edición citada y para los casos de referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia, este documento es: ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario.

3. Términos y definiciones.- En este capítulo se utilizan los términos y definiciones de la Norma ISO 9000.

   El término producto significa lo mismo que servicio a lo largo de esta Norma Internacional.

4. Sistema de gestión de la calidad.- este capítulo detalla los requisitos del SGC, estos se dividen en: requisitos generales y requisitos de la documentación, dentro de esta constan: declaraciones documentadas de la política y los objetivos de la Calidad, Manual de la Calidad, procedimientos documentados, registros requeridos por la Norma y los documentos que la organización

considere necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

5. Responsabilidad de la dirección.- este capítulo contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización en la definición, documentación, implementación y mejora del SGC. La Dirección a través de su liderazgo es la encargada de proveer un entorno interno en el cual un SGC pueda operar eficazmente, sus funciones son las siguientes:

   Compromiso de la Dirección.- que se evidencia mediante la comunicación a toda la organización de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y las exigencias legales y reglamentarias, el establecimiento y mantenimiento de la Política y Objetivos de la Calidad, la realización de las revisiones por la Dirección y asegurando la disponibilidad de recursos.

   Enfoque al cliente.- la Dirección se debe asegurar de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

   Política de la Calidad.- la Dirección debe asegurarse de que la Política de la Calidad, es adecuada al propósito de la organización, que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema, que proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad, que se comunique y entienda dentro de la organización y que sea revisada periódicamente para su adecuación.

   Planificación.- la norma establece dos requisitos vinculados a la planificación y son: los objetivos de la Calidad que la Dirección se debe asegurar que se establezcan en las funciones y niveles pertinentes y la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la que la Dirección debe asegurarse de que se realiza para cumplir los requisitos generales y los objetivos de la calidad, manteniendo la integridad el SGC cuando se planifican e implementan cambios en este.

Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.- la Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización, debe designar un miembro de la Dirección de la organización que tenga autoridad para: establecer, promover y mantener el SGC, informe a la dirección el desempeño del sistema y promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización; la alta dirección además debe asegurarse de que los procesos de comunicación sean apropiados y eficaces para el SGC dentro de la organización.

Revisión por la Dirección.- la alta dirección debe revisar a intervalos planificados el SGC, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Esta revisión incluye evaluación de las oportunidades de mejora y atender la necesidad de realizar cambios en el sistema.

La Revisión por la dirección debe tener la información de entrada que contiene: resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y la conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores, cambios que pueden afectar al SGC y recomendaciones para la mejora; por otra parte los resultados de la revisión deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

6. Gestión de los recursos.- La organización debe proveer de los recursos para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC y para aumentar la satisfacción del cliente. Este capítulo contiene tres tipos de recursos necesarios sobre los cuales se debe actuar y son:

   Recursos humanos.- su competencia, formación y toma de conciencia.
   Infraestructura.- tal como edificios, equipo para los procesos y servicios de apoyo.

   Ambiente de trabajo.- que debe ser gestionado por la dirección para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

7. Realización del producto.- es importante conocer que las exclusiones solo se pueden dar en este capítulo y de acuerdo a la naturaleza de la organización y deben ser justificadas en el Manual de Calidad. Este capítulo contiene los requisitos que se deben cumplir para la realización del producto como:

   Planificación de la realización del producto.- esta debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y debe determinar cuando sea apropiado: los objetivos de la calidad y requisitos para el producto, necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto, actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo para el producto y los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

   Procesos relacionados con el cliente.- estos procesos involucran la determinación de los requisitos relacionados con el producto, la revisión de los requisitos relacionados con el producto y la comunicación con el cliente.

   Diseño y desarrollo.- consta de: planificación del diseño y desarrollo, elementos de entrada para el diseño y desarrollo, resultados del diseño y desarrollo, revisión del diseño y desarrollo, verificación del diseño y desarrollo, verificación del diseño y desarrollo y control de cambios del diseño y desarrollo.

   Compras.- los productos comprados deben cumplir los requisitos especificados para lo cual la organización define el control al proveedor y producto según el impacto del producto comprado en el producto final, además la organización debe evaluar y seleccionar proveedores así como establecer criterios para la evaluación y selección. Las compras también requieren que se establezca la descripción del producto a comprar en la información de las compras, y la manera de asegurarse de que el producto

comprado cumpla los requisitos de compra especificados en la verificación de los productos comprados.

Producción y prestación del servicio.- la organización debe realizar el control de la producción y de la prestación del servicio, la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, identificación y trazabilidad, cuidar de los bienes que son de propiedad del cliente y preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

Control de los equipos de seguimiento y de medición.- la organización debe garantizar la conformidad del producto mediante el control de los equipos de seguimiento y de medición, para lo cual cuando sea necesario, los equipos de medición se deben: calibrar o verificar a intervalos especificados o antes de su utilización; ajustarse o reajustarse según sea necesario; estar identificado para poder determinar su estado de calibración; protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición y protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

8. Medición análisis y mejora.- este último capítulo cierra el ciclo de mejora continua con los siguientes procesos que debe planificar e implementar:

   Seguimiento y Medición.- la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, determinar la conformidad, implementación y mantenimiento del SGC mediante las auditorías internas, y realizar el seguimiento y medición del producto y los procesos.

   Control del producto no conforme.- se debe establecer un procedimiento documentado que define el tratamiento para el producto no conforme y asegurarse de que se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Análisis de datos.- la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia.

Mejora.- la mejora continua del SGC se la realiza mediante el uso de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, la revisión por la dirección y las acciones correctivas y preventivas.

2.3.2 ISO 9000:2005

La Norma (ISO 9000:2005). Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, describe los requisitos mínimos que deben cumplir los SGC y define los términos relacionados con los mismos.

Esta norma proporciona la siguiente información: descripción de los requisitos del SGC, enfoque de sistemas de gestión de la calidad, enfoque basado en procesos, política de la Calidad y Objetivos de la Calidad así como el papel de la alta dirección dentro del SGC, valor de la documentación, Evaluación de los SGC, Mejora continua, papel de las técnicas estadísticas, SGC y otros sistemas de gestión, relación entre los SGC y los modelos de excelencia y Vocabulario para los sistemas de Gestión de Calidad.

2.3.3 ISO 9004:2009

La norma (ISO 9004:2009). Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad, es una ampliación de la 9001 y proporciona información para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de la calidad. Es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo o actividad.

Esta norma no es certificable y consta de las siguientes partes: referencias normativas, términos y definiciones, gestión para el éxito sostenido de una

organización, estrategia y política, Gestión de los recursos, gestión de los procesos, seguimiento, medición, análisis y revisión, mejora, innovación y aprendizaje.

2.3.4 ISO 19011:2011

La norma (ISO 19011:2011). Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión, proporciona Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión, incluyendo los principios de auditoría, el manejo de un programa de auditoría y la realización de auditorías a sistemas de gestión, así como directrices sobre la evaluación de competencia de los individuos involucrados en el proceso de auditoría, incluyendo el personal que maneja el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría.
Las partes más relevantes de esta norma se describen a continuación.

2.3.4.1 Principios de auditoría

La norma ISO 19011:2011, proporciona principios que hacen que la auditoría sea una herramienta eficaz y confiable sobre la cual la organización puede actuar para mejorar su desempeño. Estos principios son: integridad, presentación ecuánime, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia y enfoque basado en la evidencia.

2.3.4.2 Gestión de un programa de auditoría

En la figura 5 se ilustra el flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría.

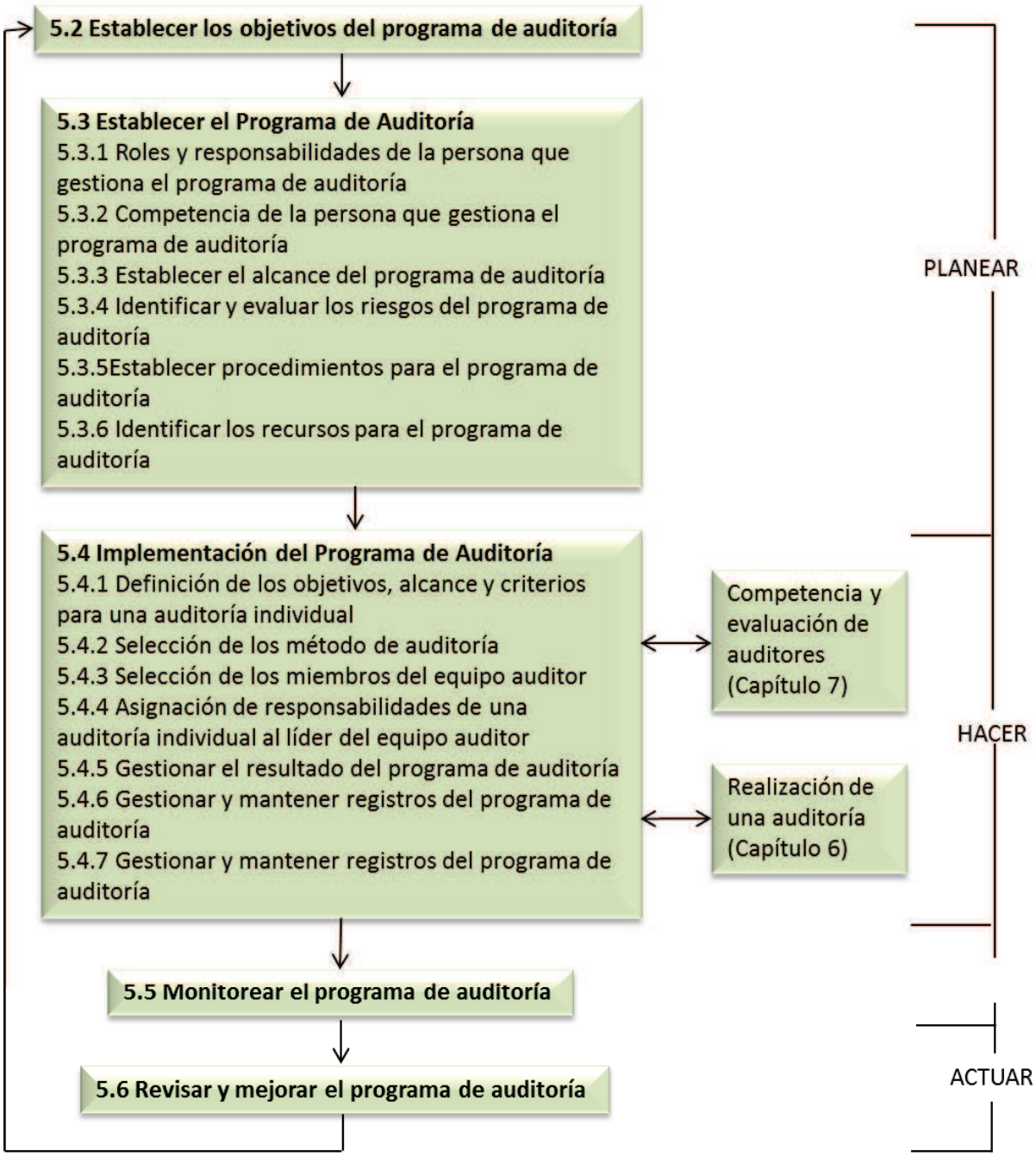


Figura 5 – Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría (ISO 19011:2011)

2.3.4.3 Realización de la auditoría

La auditoría se realiza de acuerdo a los pasos descritos en la figura 6

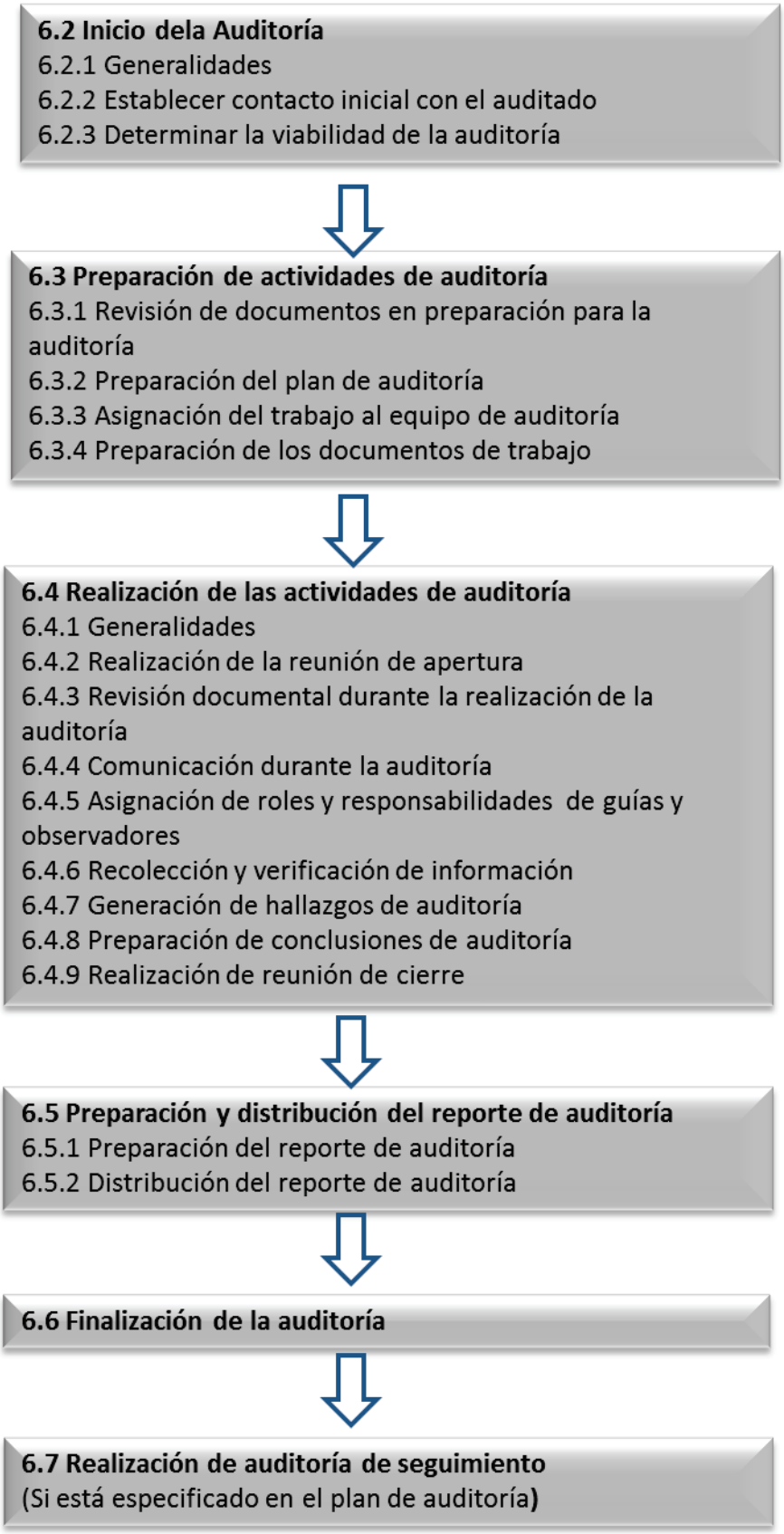


Figura 6 – Actividades típicas de auditoría
(ISO 1901:2011)

2.3.4.4 Competencia y evaluación de auditores

La competencia general del equipo auditor debe ser suficiente para alcanzar los objetivos de la auditoría para lo cual se determina la competencia necesaria del personal, se establece los criterios, selecciona el método y se lleva a cabo la evaluación.

2.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

Según (López Rey, 2006) la implementación del sistema de Gestión de Calidad es algo que ha tomado relevancia en los últimos tiempos, el tener un sistema de gestión implementado implica que los encargados de llevar a cabo los procesos son capaces de llevar acabo las necesidades de los clientes y para conseguir esto es indispensable el compromiso de la dirección que debe crear el clima organizacional para que toda la organización sea motivada hacia la calidad.

Casadesús et al.(2005), sugiere actividades clave que en adelante se mencionarán como “etapas” para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, que es aplicable a la ISO 9001:2008. La primera es el planteamiento inicial, la segunda es la información, sensibilización y formación, la tercera es la creación de una base documental, la cuarta es el establecimiento y seguimiento continuo del sistema, la **quinta etapa** es la Auditoría Interna y termina con la sexta que es el inicio del proceso de certificación.

2.4.1 PRIMERA ETAPA: ANÁLISIS INICIAL

Según Casadesús et al (2005), es importante una reunión inicial con el equipo de dirección donde partiendo de un diagnóstico inicial, se plantean las necesidades y retos con miras a lograr su compromiso, que es necesario para obtener la cooperación de todos los miembros de la organización.

Es importante además, determinar el alcance del SGC basado en la naturaleza de los productos, los procesos de realización, consideraciones comerciales y requisitos contractuales. El alcance comprende los procesos, productos y departamentos de la organización a los cuales se aplica el SGC.

2.4.2 SEGUNDA ETAPA: PLANIFICACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Una vez determinado el alcance se puede avanzar al siguiente paso en el que considerando las actividades que forman parte del proyecto, se realiza la planificación y organización del proyecto.

Las personas que participan en el desarrollo del SGC deben ser capacitadas inicialmente sobre temas como: Bases de procesos, Calidad y Norma ISO 9001, y antes de la auditoría interna otra capacitación referente a auditorías y preparación de auditores. La capacitación y sensibilización, se inician con los responsables de la implementación y será un punto importante para difundirlas a toda la organización.

2.4.3 TERCERA ETAPA: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según (Harrington, 1997) , el diseño de un sistema de gestión de calidad inicia con el conocimiento de lo que requiere el cliente y lo que necesita la organización. Para las organizaciones que consideran implementar el SGC ISO 9000 es necesario en primer lugar que reconozcan la importancia de satisfacer y superar las expectativas del cliente y que este es un vínculo directo para lograrlo.

(Lamas & Maikel, 2011), propone varias fases para el diseño de un SGC basado en un enfoque de procesos, y se resumen de la siguiente manera:

2.4.3.1 FASE I: Diagnóstico preliminar de la gestión de la calidad

Consiste en determinar dónde se encuentra la organización respecto al SGC, realizando el análisis interno de las fortalezas, debilidades, cultura empresarial,

etc. y el análisis externo es decir las oportunidades y amenazas de la organización para el SGC, en esta fase se obtiene una visión clara de lo que la organización requiere para el diseño e implementación del SGC.

2.4.3.2 FASE II: Determinación de la estructura de procesos

Inicia determinando el estado AS-IS (actual) para luego establecer el TO-BE (mejorado) de los procesos, partiendo de la determinación del mapa de procesos de la organización en el que se identifica y selecciona los procesos determinando la estructura que sea acorde a las interrelaciones de los mismos, para la construcción del mapa de procesos se usa el modelo de la Fig. 2. El nivel de detalle usado depende del tamaño de la organización.

El estado TO-BE se determina primeramente estableciendo cuales son las actividades de valor agregado o de soporte y se las clasifica en orden de importancia para luego eliminar o combinar las de menor importancia, en este punto se puede sustituir procesos generando nuevas alternativas de operación que mejoren el proceso actual.
Finalmente se realiza la descripción del proceso mediante el diagrama que es la descripción gráfica del proceso, y la ficha de proceso que recaba todas las características relevantes para el control de las actividades y la gestión del proceso.

2.4.3.3 FASE III. Soporte documental del SGC

Según el modelo (ISO) la documentación se establece de acuerdo a la jerarquía de los documentos que se la ve en la Figura 7, donde en el nivel más alto se encuentra el Manual de Calidad, luego vienen los procedimientos e instrucciones de trabajo y el último nivel con los formatos y registros del sistema. El centro focal de la documentación son la Política y Objetivos de la Calidad.

La elaboración de la documentación se describe detalladamente a continuación.

Figura 7 – Pirámide Documental
Laura Andrango

2.4.3.3.1 Política de la Calidad

Según (Servat, 2005), la Política de la Calidad es el punto de partida para el desarrollo de la parte documental y se puede definir como la constancia escrita del compromiso adquirido por la dirección y los trabajadores en general con respecto a la calidad y a la mejora continua. Este documento se debe incluir en el Manual de Calidad.

Según la norma (ISO 9001:2008), la Política de la Calidad es el documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marca las directrices gerenciales para la planificación del sistema y orienta a toda la organización a la satisfacción del cliente.

2.4.3.3.2 Objetivos de la Calidad

Son metas definidas a partir de la Planificación estratégica y de la Política de la calidad, además, de acuerdo a (Servat, 2005) y a la (ISO 9001:2008), son

responsabilidad de la alta gerencia y deben estar de acuerdo a la Política de calidad y los planes estratégicos.

Según (Pérez Fernández, 2010) las características de los objetivos son: (SMART), Específicos es decir deben ser: concretos y bien formulados; Medibles es decir evaluables en base a criterios conocidos; Aceptados y comprendidos por el jefe y colaborador; Realistas es decir realizables que signifique un reto pero sean alcanzables y por último se debe determinar un tiempo para realizarlos.

2.4.3.3.3 Manual de la Calidad

El Manual de la Calidad es una descripción del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos y sus interrelaciones. La estructura del Manual de Calidad puede variar de acuerdo a la complejidad de la empresa y según la (ISO), debe incluir: el alcance y exclusiones, los procedimientos documentados o referencia a los mismos y la descripción de la interacción entre los procesos.

De manera general Casadesús et al.(2005), señala que aunque no existe un formato establecido un manual debe recoger la siguiente información: un índice del contenido, características principales de la empresa, la Política de Calidad, el nombramiento del Representante de la Dirección, el alcance que incluye los centros de trabajo, las líneas de producción, etc. Y una enumeración breve de los procedimientos desarrollados, generalmente solo se ponen las referencias de los procedimientos que se encuentran en el Manual de procedimientos.

2.4.3.3.4 Manual de Procedimientos generales

Para Casadesús et al.(2005)Contiene los procedimientos de trabajo, aquí se describe la forma de llevar a cabo las actividades y se especifica quién hace qué, cuándo, cómo y dónde y con qué de acuerdo con las directrices generales del Manual de la Calidad

En (Servat, 2005) se señala que todo procedimiento es un documento controlado por lo tanto debe tener en un lugar visible los siguientes datos:

- ✓ Nombre de quien lo realizó
- ✓ Nombre y firma de quién revisó y aprobó.
- ✓ Descripción de los cambios realizados.
- ✓ Nombre o título del procedimiento
- ✓ Número de página
- ✓ Serial

De igual manera (Servat, 2005) en su libro “Metodología para implementar ISO 9001:2000” señala lo siguiente:

> El inciso c) de la cláusula 4.2.3, Control de calidad del ISO 9001:2000, estipula que “se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para identificar el estado de revisión actual de los documentos”. El mejor método para cumplir con este requerimiento, consiste en mantener una base de datos que permita contar con información actualizada respecto de la revisión de los documentos y el estado de los cambios. En este sentido, es recomendable tener una “lista maestra de documentos”. (pág. 17).

Esto es aplicable de igual manera para el ISO 9001: 2008.

2.4.3.3.5 Procedimientos específicos o instrucciones de trabajo

Estos describen y detallan una determinada operación asociada a un puesto de trabajo, cada instrucción se relaciona con uno o varios puestos de trabajo. Un ejemplo es el detalle de cómo mantener limpio el puesto de trabajo.

No se exige una estructura determinada para estos instructivos pero se puede manejar un formato que contenga: objetivo, alcance, responsabilidades y la descripción detallada de la instrucción de trabajo que puede ser un resumen muy simple o un gráfico que describa determinadas actividades.

2.4.3.3.6 Formatos y registros

Los formatos son documentos normalizados que se utilizan para registrar los sucesos, cuando los formatos son llenados pasan a ser registros que son documentos que atestiguan la realización de los trabajos, pueden estar en soporte físico o magnético. La norma obliga a mantener controles para la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros.

En Casadesús et al.(2005), se destaca que los registros son un elemento fundamental para la verificación del cumplimiento de los procedimientos e instrucciones de trabajo por eso es necesario por lo menos los siguientes registros:

- ✓ Revisión del Sistema de Calidad por la dirección
- ✓ Formación y calificación del personal
- ✓ Resultados de la revisión de los requisitos del producto.
- ✓ Resultados de la revisión, verificación y validación del diseño y resultados de la revisión de los cambios de diseño y su seguimiento.
- ✓ Resultado de la evaluación de los proveedores
- ✓ Identificación inequívoca del producto o lote
- ✓ Bienes del cliente perdidos o deteriorados.
- ✓ Resultados de la calibración de los equipos de medida y seguimiento
- ✓ Informes de las auditorías internas y su seguimiento.
- ✓ Conformidad del producto con los criterios de aceptación y autoridad responsable de la liberación del producto
- ✓ No-conformidades y su seguimiento
- ✓ Acciones correctivas y preventivas

2.4.4 CUARTA ETAPA: ESTABLECIMIENTO Y SEGUIMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA

En (Harrington, 1997), se recomienda un modelo de implementación denominado modelo por fases y consiste en implementar los procedimientos a medida que se desarrollan uno o dos, esto permite tener un período de adaptación al sistema y

proporciona retroalimentación sobre cómo mejorar las siguientes implementaciones, se puede iniciar con procedimientos que proporcionen mayor beneficio a la organización.

Para realizar el seguimiento de los procesos es necesario el establecimiento de indicadores que permiten recoger información relevante de la ejecución y resultados de los procesos y verificar si se alcanzan los resultados planificados. Los indicadores además permiten conocer la capacidad, eficiencia y eficacia de los procesos, por esta razón es importante formularlos de manera que sean comparables en el tiempo para poder analizar su evolución y tendencias.

2.4.5 QUINTA ETAPA: AUDITORÍA INTERNA

En (Cuatrecasas, 2010) se define a la auditoría de Calidad como " el examen metódico, sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y son adecuadas para lograr los objetivos previstos" (pág. 327) y en cuanto a la auditoría interna se la define de la siguiente manera " se elaboran en la propia empresa, a solicitud de la alta dirección. Se lleva a cabo por personal cualificado que actuará como auditor con el objeto de realizar una autoevaluación de la propia empresa". (pág. 327)

La auditoría interna, se realiza generalmente un mes luego de implementado el SGC, y en base a las novedades encontradas se toman las medidas para la optimización del sistema. La auditoría se puede desarrollar de acuerdo a los lineamientos de la norma (ISO 19011:2011), que son aplicables para toda organización que realice auditorías internas como externas.

2.4.6 SEXTA ETAPA: INICIO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

En Casadesús et al (2005), se señala que la certificación es el acto por el cual un organismo de certificación, evalúa que un sistema cumple con determinada Norma o especificación y cada organismo certificador posee su particular proceso

de certificación. En la figura 8 se muestra una guía para el proceso de certificación.

Figura 8 - Guía para el Proceso de Certificación
Laura Andrango

Aunque en la mayoría de empresas que implementan ISO 9001 llegan a la certificación de su sistema, esto no implica que la implementación de un SGC requiera su posterior certificación. Para el caso de estudio no se llega a este punto pues el plan de implementación propuesto para CICEIE llega hasta la **quinta etapa,** que es la auditoria interna.

3. METODOLOGÍA

La metodología a utilizar para el Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, empieza con el análisis inicial y llega hasta la primera auditoría interna en CICECIE. La figura 9 muestra el detalle de cada una de las etapas de implementación.

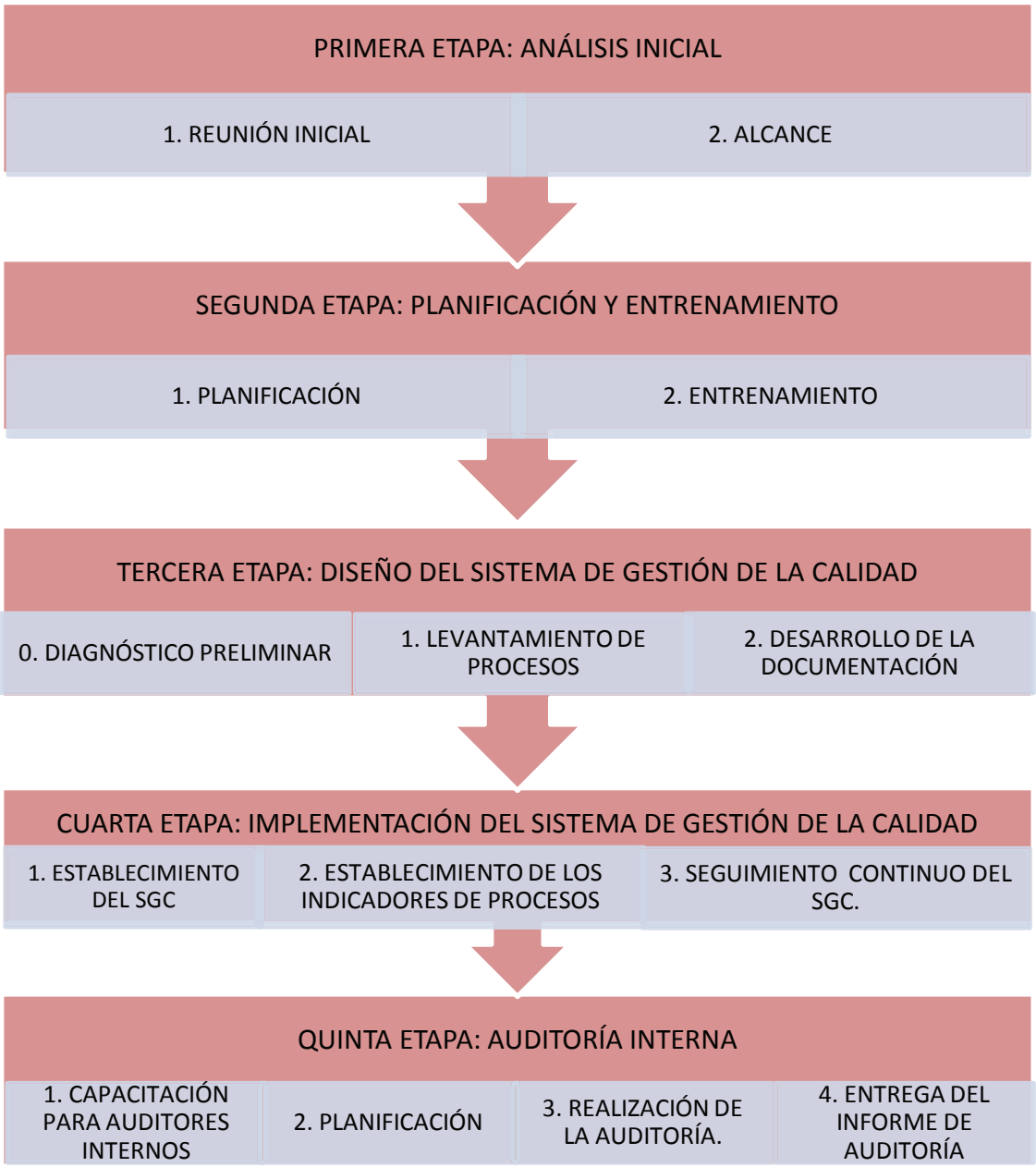


Figura 9 - Etapas de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en CICEIE
Laura Andrango

3.1 ANÁLISIS INICIAL

3.1.1 REUNIÓN INICIAL

El paso inicial para lograr que CICEIE cumpla los requisitos de la NORMA ISO 9001:2008 es la realización de una reunión inicial con la Gerencia en la que se plantean las necesidades y retos de la empresa. El propósito principal de esta reunión es obtener el apoyo y compromiso por parte de las autoridades que es fundamental para generar un ambiente de aceptación y colaboración a la implementación del SGC por parte de todos los miembros de la organización.

3.1.2 ALCANCE DEL PROYECTO

Para fundamentar el alcance de la implementación del SGC, se realiza el Diagnóstico Inicial que se analiza de la siguiente manera: se determina el punto de partida, encontrando el porcentaje de requerimientos de la Norma, que sí cumple CICEIE; esto se calcula dividiendo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 cumplidos, para el número de requerimientos totales de la Norma y multiplicándolo por 100. **Anexo 1**

Conociendo que CICEIE, tiene inicialmente, un porcentaje promedio de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008 del 11%, Anexo 1, y contando con la aprobación y respaldo de la Gerencia, se determina realizar la implementación del SGC en toda su operación y todos sus procesos.

3.2 PLANIFICACIÓN Y ENTRENAMIENTO

3.2.1 PLANIFICACIÓN

Para la Planificación se considera el porcentaje de cumplimiento con la Norma determinado en 3.1.2 y las etapas de implementación descritas en la Figura 9. Con esta información se procede a asignar tiempos a cada una de las actividades

comprendidas en las diferentes etapas obteniendo el Cronograma de Implementación **Anexo 2**

3.2.2 ENTRENAMIENTO

El entrenamiento o capacitación es dirigido a todo el personal ya que todos directa o indirectamente, participan en el desarrollo e implementación del SGC, con esto se logra disminuir el rechazo al cambio creando un ambiente de aceptación en el cual los colaboradores participan proactivamente en todo el proceso de implementación.

Los temas para las capacitaciones iniciales son: Enfoque de Procesos, Sistemas de Gestión de la Calidad y Requisitos de la Norma ISO 9001:208.
En la primera reunión se solicita el nombramiento del Representante de la Dirección que consta en el **Anexo 3.**

3.3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.3.0 DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

El diagnóstico realizado en la reunión inicial, **Anexo 1**, proporciona información de lo que tiene la empresa actualmente en cuanto al SGC, por lo tanto, una idea clara de los requerimientos para el diseño e implementación del SGC.

Para implementar el SGC en toda la operación y todos los procesos de la empresa, es necesario que la implementación, se encuentre alineada a los objetivos estratégicos de la organización, por esta razón se realiza la planificación estratégica de CICEIE que se presenta a continuación:

3.3.0.1 Planificación Estratégica

3.3.0.1.1 Situación Inicial

De los primeros datos se desprende la necesidad de cumplir con requerimientos legales como:

- ✓ Permiso de funcionamiento, que para Quito, lugar de ubicación de CICEIE integra: informe de compatibilidad y uso de suelo, permiso sanitario, permiso de Funcionamiento de Bomberos, Rotulación, Permiso ambiental y el permiso anual de funcionamiento de la Intendencia General de Policía.
- ✓ Legalización de contratos de trabajo y
- ✓ Elaboración y legalización del Reglamento interno de trabajo requerido por el Ministerio de Relaciones Laborales.

El giro del negocio de CICEIE es la importación de productos de la China y Colombia, y la comercialización, respecto a la primera, CICEIE, importa productos de la China y Colombia, y comercializa tanto material de producción nacional como importados.

La comercialización puede ser en forma directa, es decir en sus instalaciones donde acuden clientes tales como: maestros de obra, constructores y público en general; y mediante distribuidores que se encuentran en: Ibarra, Otavalo, Quito Norte, Quito Sur, El Coca, Riobamba, Ambato, Cuenca y Manta.

Los productos que comercializa CICEIE se identifican en las **Tablas 1 y 2**.

Tabla 1 - Productos actuales CICEIE

PRODUCTOS ACTUALES	
Producto	**Descripción**
Gypsum estándar y humedad	Láminas para áreas interiores.
Escayola	Figuras y decoraciones en material de mezcla de yeso con estructura microcristalina y fibra de vidrio
Perfilería	Acero galvanizado laminado para gypsum
Tornillería	Tornillería para Gypsum
Cielo falso PVC	PVC laminado para techos
Cielo falso fibra mineral	Lámina de fibra mineral para techos
Empastes	Mezcla para juntas
Pintura	Pintura en agua

Tabla 2 - Productos nuevos CICEIE

PRODUCTOS NUEVOS	
Producto	**Descripción**
Luminarias	Focos led, tubos fluorescentes
Piso deck	Piso sintético
Herramientas	Herramientas para instalación de gypsum
Lana de vidrio	Aislante térmico y acústico
Cinta de papel	Cinta de papel multiusos
Cinta de malla	Cinta de malla para paneles de yeso

Laura Andrango

Algunos ejemplos de la utilización de los productos CICEIE, se presentan en la **Figura 10**.

Figura 10 - Ejemplos del uso de los productos CICEIE
Fuente: http://www.lineark-ec.com/

3.3.0.1.2 Análisis Situacional

AMBIENTE EXTERNO

- ✓ **Ambiente Económico**

Datos de CEPAL, publicados el 25 de julio de 2013 (El Comercio, 2013), indican que Ecuador crecerá en este año el 3.8%, ubicándolo entre las 10 economías con mayor proyección en América Latina para este año, además la información del Banco Central del 10 de octubre del 2013 (El Universo, 2013), señala que entre enero y marzo del 2013 el sector de la construcción ha crecido en un 7,8%.

Los datos analizados reportan una ALTA OPORTUNIDAD para CICEIE puesto que hay estabilidad económica y un mercado en crecimiento.

- ✓ **Ambiente Cultural**

Según datos de (Vaca, 2009), en el Ecuador las preferencias para acabados de la construcción dependen del nivel socioeconómico, pero por la versatilidad del gypsum, se lo empieza a ver como una opción para los acabados. De los datos del estudio mencionado, se desprende que para el 2018, la preferencia, será del 80%, lo cual representa una ALTA OPORTUNIDAD de crecimiento.

- ✓ **Ambiente Político**

El gobierno del Economista Rafael Correa ha reafirmado su permanencia hasta el 2017, con una mayoría partidista en la Asamblea Nacional lo cual incide en una situación política estable para el país, esto unido al impulso a los proyectos de infraestructura, el incremento en volúmenes de crédito para construcción, ampliación o terminación de vivienda mediante bonos entregados por el Ministerio de la vivienda y préstamos hipotecarios entregados por el banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, constituye una OPORTUNIDAD ALTA de crecimiento.

En el último año el Gobierno del Ecuador ha implementado muchas restricciones a las importaciones y cambios repentinos en las políticas de desaduanización, con lo que CICEIE está supeditada a manejar esta alta variabilidad, constituyéndose una AMENAZA.

- ✓ **Ambiente competitivo**

En (Vaca, 2009), se puntualiza que la oferta de gypsum es competitiva ya que existen 18 importadores a nivel nacional y 6 países desde los cuales se importa el producto, además se señala que de los 18 importadores existentes, 12 operan en Quito, siendo los más importantes: Sistemas Construlivianos Cía. Ltda. SICON, Tec-Gypsum Cía. Ltda., y Fiberglass Cía. Ltda.

Los países de donde importan el gypsum son: Estados Unidos, México, Chile, Colombia, Indonesia y la China pero además el estudio señala que para el 2018 habría una demanda insatisfecha de 1962 miles de metros cuadrados para Quito lo cual incide en una ALTA OPORTUNIDAD de crecimiento, considerando que CICEIE está incursionando en la importación de productos de mercados vecinos que también ofrecen ventajas de comercialización y están más cercanos.

La presencia de CICEIE en el mercado, incomoda a las empresas que ya están más tiempo en el mercado, esto ha provocado que estas empresas inicien estrategias perjudiciales a CICEIE, esto en algún momento puede ser una AMENAZA.

Los productos importados de la china que ha venido comercializando la competencia son de muy mala calidad, lo cual constituye una AMENAZA para CICEIE, por la mala fama del producto.

- ✓ **Ambiente tecnológico**

El uso de gypsum en la construcción ha traído como consecuencia un avance tecnológico en lo que se refiere a aprovechamiento de material, ahorro de tiempo,

mejor acabado y facilidad de mantenimiento y reparación, con lo cual se puede aún crear ambientes cálidos y acogedores con instalación de luz indirecta o iluminación direccionada con focos dicroicos.

AMBIENTE INTERNO

✓ Estructura

Para las actividades administrativas, los directivos de CICEIE mantienen relaciones empíricas, es decir hasta la fecha de la investigación no contaban con un organigrama establecido. Con la información levantada en este trabajo se determina el organigrama actual de CICEIE. (**Figura 11**).

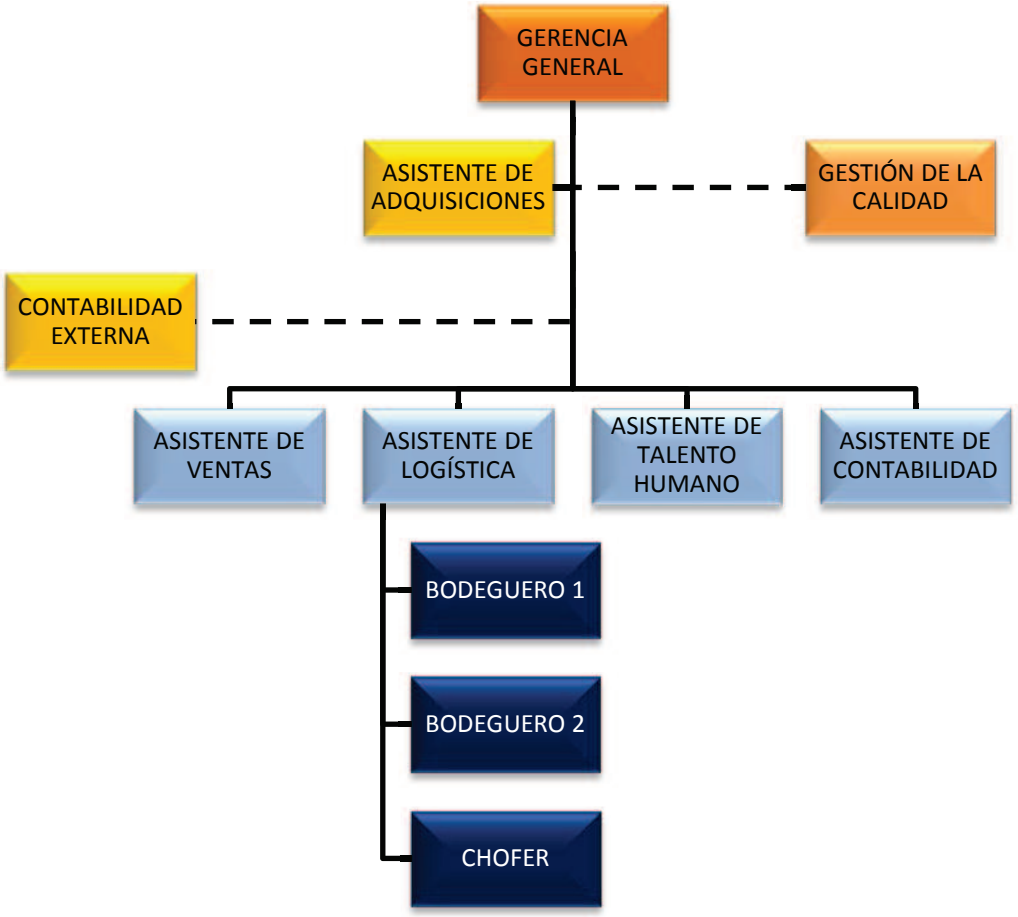


Figura 11 - Organigrama de CICEIE
Laura Andrango

- ✓ **Cultura organizacional**

CICEIE cuenta con personal cuyas edades oscilan entre 22 a 35 años, lo cual ha permitido que la empresa tenga cierto grado de flexibilidad, disposición al cambio y al mejoramiento continuo.
El nivel de preparación del personal está dentro de la educación de segundo nivel. Esto constituye una debilidad de CICEIE, puesto que no basta con la buena voluntad del personal para desempeñar correctamente sus funciones y más aún, buscar mejoras.

En general las relaciones interpersonales de los empleados son buenas, y se fortalecen con actividades como un paseo anual, celebraciones de cumpleaños y la fiesta navideña.

- ✓ **Área Administrativa**

En la parte administrativa de CICEIE, en el presente trabajo se han dado aportes como la determinación de la misión, visión, objetivos, valores, organigrama que no los tenían pero que como producto de la Planificación estratégica se definen.

Dentro del cumplimiento de las leyes, CICEIE ha tenido que ajustarse a lo determinado en la ley en lo referente a: legalizar un reglamento interno de trabajo e iniciar la elaboración de un plan de emergencias, para obtener la Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE).

Estos puntos no tienen una vinculación directa con el objetivo principal de este trabajo pero se relacionan indirectamente y constituyen una DEBILIDAD.

- ✓ **Comercialización**

CICEIE cuenta actualmente con la marca “LINEARK”, que ya es reconocida por su calidad y precio y es muy solicitada no solo por estas características sino por la estrategia basada en el beneficio común, utilizada para su comercialización. Esta es una FORTALEZA.

Una DEBILIDAD constituye el servicio al cliente, donde hasta ahora se han tomado medidas para resolver inquietudes, solo si el cliente se presenta y reclama.

Uno de los reclamos frecuentes del cliente es el despacho tardío.

- ✓ **Recursos**

Uno de los principales recursos con los que cuenta la empresa es su recurso humano, distribuido de la siguiente manera, tabla 3.

En cuanto al recurso humano, existe estabilidad laboral y una remuneración que está sobre lo establecido legalmente pues existen bonos e incentivos. Esto es una FORTALEZA.

Tabla 3 Recurso Humano CICEIE

RECURSO HUMANO			
ÁREA	**HOMBRES**	**MUJERES**	**EDAD PROMEDIO**
Contabilidad		1	22
Ventas		1	30
Adquisiciones		1	25
Logística	4		29

Laura Andrango

El crecimiento de CICEIE provoca una necesidad de personal que es difícil de conseguir pues se requiere de personal que tenga conocimientos básicos de procesos y calidad o por lo menos que tenga facilidad de adaptarse al SGC de CICEIE. Esto puede constituir una DEBILIDAD

El Gerente General y propietario, se encarga de planificar las importaciones y su amplio conocimiento del mercado junto a las relaciones comerciales nacionales e internacionales como su experiencia en importaciones constituyen una FORTALEZA de CICEIE.

CICEIE ha invertido en los Recursos tecnológicos, cantidades necesarias para dotar de los equipos de computación necesarios en cada área, implementación de una central telefónica para mejorar la comunicación interior y exteriormente.

Además se ha implementado un sistema de video para seguridad contra robos. Esto se puede considerar como una FORTALEZA.

La infraestructura con que cuenta CICEIE, consta del edificio donde funciona, que es de propiedad compartida entre el Gerente General y otra persona ajena a la empresa, con proyecciones para construir en un terreno propio y más amplio ubicado cerca del edificio actual para suplir la necesidad de bodegas más amplias, puesto que las actuales y a pesar de la reciente ampliación, ya no dan abasto para la cantidad de producto manejado. Esta constituye una DEBILIDAD

La empresa dispone de los siguientes activos fijos, **tabla 4**:

Tabla 4 Activos Fijos CICEIE

ACTIVOS FIJOS CICEIE	
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**
Computadoras de escritorio	6
Computador portátil	1
Impresoras	3
Estación de teléfono	1
Teléfonos	5
Camión marca HINO	1
Escritorios	4
Sillas giratorias	2
Sillas	12
Mesa redonda	1
Equipo de gravación de video de seguridad	1

Laura Andrango

MATRIZ FODA

El análisis FODA permite determinar oportunidades y amenazas empresariales, así como debilidades y fortalezas, además se puede observar en forma global la situación actual de la empresa, la interacción entre las características particulares del negocio y el entorno en el cual este compite. **Tabla 5**.

Tabla 5 Matriz FODA

CICEIE CÍA. LTDA. MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
1. Amplio conocimiento del mercado 2. Experiencia comprobada en productos 3. Múltiples relaciones comerciales a nivel nacional e internacional 4. Basta experiencia en importaciones 5. Estrategia de comercialización basada en el beneficio común. 6. Estabilidad laboral 7. Poca rotación de personal 8. Marca reconocida por la calidad y precio	1. Es necesaria mayor capacitación al personal 2. CICEIE no tiene definidos procesos, lo cual dificulta la realización de actividades y muchas veces estas se duplican. 3. Ausencia de un organigrama establecido que ponga en claro las autoridades dentro de la empresa 4. Bodegas pequeñas para la capacidad de crecimiento de ventas 5. Entrega de productos fuera de las fechas solicitadas.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
1. Existencia de grandes proyectos en construcción impulsados por el Gobierno. 2. Acceso a diferentes proveedores de mercados vecinos 3. El uso del Gypsum permite crear diferentes ambientes 4. Aumento en la demanda del Gypsum 5. Se agregan productos complementarios de acuerdo a necesidad del cliente	1. Alta variabilidad y restricciones en importaciones 2. Cambios repentinos en políticas de desaduanización 3. Empresas de la competencia realizan competencia acérrima a CICEIE 4. El mercado nacional ofrece productos chinos de mala calidad.

Laura Andrango

3.3.0.1.3 Formulación Estratégica

MISIÓN

“Somos un canal de importación y comercialización de una amplia gama de productos certificados en acabados de la construcción y decoración.

En CICEIE buscamos la satisfacción total de clientes, socios, trabajadores y proveedores, mediante la implementación de un beneficio “GANA GANA”, construyendo rentabilidad, valor de marca y un concepto de comercialización diferente para alcanzar el éxito y desarrollo del País**”**

VISIÓN

“En el 2018 cubrir el mercado nacional conjuntamente con nuestros socios estratégicos, garantizando los mejores estándares de calidad precio y servicio”

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CICEIE

- ✓ Ofrecer al cliente productos de alta calidad y precio competitivo.
- ✓ Realizar análisis de factibilidad para incrementar nuevos productos a los que ofrece actualmente CICEIE.
- ✓ Determinar el índice de satisfacción del cliente para tener el punto inicial sobre el cual realizar mejoras.
- ✓ Para el 2018 tener distribuidores CICEIE en todas las provincias del Ecuador.
- ✓ Para el 2014 lograr un avance del 100% en el proceso de certificación de Calidad ISO 9001:2008.

ESTRATEGIAS

- ✓ Mejorar en la satisfacción de nuestros clientes
- ✓ Ampliar la gama de productos que actualmente ofrece, de acuerdo con los requerimientos de los clientes.
- ✓ Reducir la falta de capacitación y adiestramiento del personal, para aumentar la competitividad de la empresa frente a otras.
- ✓ Reforzar la imagen de LINEARK como una marca de excelencia, credibilidad y calidad.
- ✓ Mejorar la eficacia y eficiencia en la realización de las actividades y resultados planificados.

3.3.1 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

3.3.1.1 Identificación de los procesos

Esta etapa corresponde a la identificación y determinación de la estructura de los procesos y consta de los siguientes pasos:

a) Determinación de la situación actual de los procesos y sus interrelaciones, que se realiza a través de reuniones con la Gerencia y el personal de cada área, utilizando el Formato para Levantamiento de Procesos del **Anexo 4** que constituye una herramienta para la identificación de los macro procesos, procesos y las actividades.
b) Determinación del mapa de procesos, para esto, todos los procesos identificados en CICEIE se agrupan en: estratégicos, operativos y de apoyo, luego, utilizando la diagramación por bloques se elabora el mapa de procesos donde se presenta la concepción general de la estructura, organización e interrelación de los macro procesos con las necesidades del cliente. **Figura 12**.

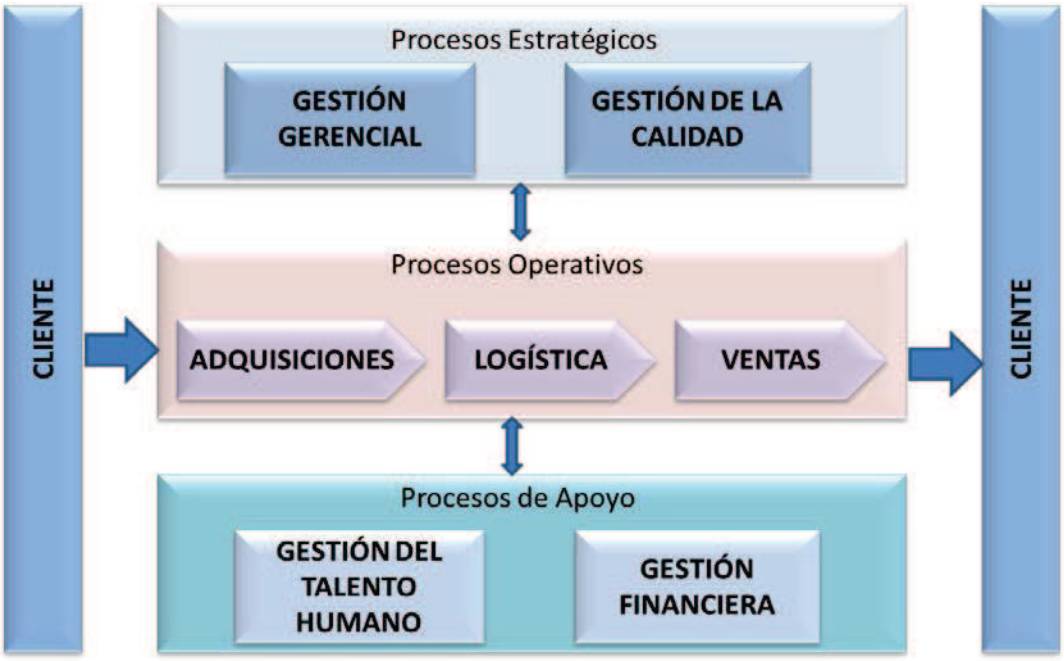


Figura 12 - Mapa de procesos CICEIE.
Laura Andrango

c) Elaboración del catálogo de procesos en el que se detalla los macro procesos con sus procesos y subprocesos con sus respectivos códigos y responsables. El detalle consta en la **tabla 6**.

Tabla 6 - Catálogo de procesos

PROCESOS ESTRATEGICOS		
RESPONSABLE	**PROCESOS**	**Código**
GERENTE GENERAL	GESTIÓN GERENCIAL	GGR
GESTOR DE CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GCA

PROCESOS OPERATIVOS		
RESPONSABLE	**PROCESOS**	**Código**
ASISTENTE DE ADQUISICIONES	ADQUISICIONES	ADQ
	Compras Nacionales	ADQ.1
	Importaciones	ADQ.2
	Seguimiento a las importaciones	ADQ.2.1
ASISTENTE DE LOGÍSTICA	LOGÍSTICA	LOG
	Ingreso de material	LOG.1
	Almacenamiento de material	LOG.2
	Entrega de material	LOG.3
ASISTENTE DE VENTAS	VENTAS	VTS
	Gestión de Ventas CICEIE	VTS.1
	Gestión de Ventas Distribuidores	VTS.2
	Servicio al Cliente	VTS.3

PROCESOS DE APOYO		
RESPONSABLE	**PROCESOS**	**Código**
ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GTH
	Talento Humano	GTH.1
	Control de personal	GTH.2
ASISTENTE CONTABLE	GESTIÓN FINANCIERA	GFN
	Registros contables	GFN.1
	Pagos Proveedores	GFN.2
	Presupuesto	GFN.3

Laura Andrango

La codificación de toda la documentación correspondiente, se realiza usando la nomenclatura que consta en el Procedimiento para elaboración de documentos, de la cual a continuación se presenta un extracto:

Código: La codificación, es de acuerdo al siguiente formato: **AAA.X.Y-TT-NN**

Dónde:

AAA: Tres letras del macroproceso al cual pertenece el documento.

X: es el número de proceso del macroproceso.

Y: es el número de subproceso, del proceso al cual pertenece el documento.

TT: Es el tipo de documento el cual se codifica de la siguiente manera:

MN Manuales

PR Procedimientos

IN Instructivos

RG Registros

NN**:** Es el número de creación de los documentos en cada área y debe ser secuencial.

Ejemplo: Procedimiento para almacenamiento de material, **código LOG.2 -PR-01**.

La codificación y más detalles de todos los documentos del SGC, consta en el **Anexo 9**, en la **Lista maestra de documentos**.

3.3.1.2 Descripción de los procesos

Con la información recolectada en las reuniones con los responsables de cada proceso sumada a la contenida en el formato de levantamiento de proceso, se determina la descripción de los procesos y sus interrelaciones, que se plasma en el mapa de procesos **Figura 12**, la ficha de caracterización del proceso y la matriz SIPOC que constan en el **Anexo 5.**

3.3.2 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

3.3.2.1 Definición de Política y Objetivos de la Calidad

La determinación de la política y objetivos de la Calidad, se sustenta en los borradores obtenidos en el curso de capacitación, y se definen con la colaboración y aprobación de la Gerencia. Ver **Anexo 6**.

3.3.2.2 Elaboración del Manual de la Calidad

Este documento se elabora con todas las especificaciones y requerimientos del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 como: Política y Objetivos de la Calidad, Alcance del SGC, procedimientos documentados y la descripción de la interacción entre los procesos del SGC entre otros. Para la elaboración de este manual se sigue el **Procedimiento para elaboración de documentos,** código GCA-PR-01.

Ver el Manual de la Calidad en el **Anexo 7**

3.3.2.3 Elaboración del Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos contiene:

a. Procedimiento para la Elaboración de documentos
b. Procedimiento para Control de documentos
c. Procedimiento para Control de registros
d. Procedimiento para Acciones correctivas y preventivas
e. Procedimiento para Auditorías internas
f. Procedimiento para Control de producto no conforme
g. Procedimiento para Revisión por la Dirección
h. Procedimiento para Evaluación de la satisfacción del Cliente
i. Procedimientos correspondientes a los procesos detallados en el catálogo de procesos, (**Tabla 6**). Adjunto se encuentran el diagrama de flujo, los formatos y el indicador de los respectivos procesos.

Los procedimientos e instructivos son elaborados en base al **Procedimiento para elaboración de documentos,** código GCA-PR-01.

El Manual de Procedimientos consta en el **Anexo 8**.

3.3.2.4 Elaboración de procedimientos específicos o instrucciones de trabajo

La elaboración de los instructivos se realiza de acuerdo al Procedimiento **para Elaboración de documentos,** código GCA-PR-01, con una descripción detallada de la instrucción de trabajo que es un resumen simple de determinadas actividades generales.

Los instructivos desarrollados se encuentran en el Manual de Procedimientos, **Anexo 8**, adjuntos en los procedimientos a los que corresponden.

3.3.2.5 Elaboración de formatos y registros

Para cada procedimiento se determina los formatos necesarios para registrar las acciones desarrolladas y tener evidencias concretas para el SGC. Los formatos llenos constituyen los registros del SGC y contienen:

a. Nombre
b. Código
c. Fecha de elaboración
d. Fecha de revisión

Para el control de registros, al final del procedimiento correspondiente, se incluye información sobre:

a. Almacenamiento
b. Orden
c. Protección
d. Tiempo de retención
e. Disposición final

Los formatos establecidos para cada procedimiento son los que exige la NORMA ISO 9001:2008 más los necesarios para registrar y respaldar los trabajos realizados en CICEIE y se encuentran adjuntos en cada procedimiento. **Anexo 8**

El documento que define los controles para identificar el estado de revisión actual de la documentación desarrollada es la **Lista maestra de documentos**, **Anexo 9**

3.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.4.1 ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El apoyo de los directivos de la empresa para la implementación del SGC es de vital importancia al igual que la colaboración de todo su personal, esto hace

necesario que se realice una reunión informativa con la participación de la gerencia, el representante de la dirección y el personal ya que todos deben estar al tanto de los pasos que se van a dar así como de los resultados esperados.

Con el personal al tanto de la implementación, se procede a distribuir la documentación a los puntos de uso, durante la entrega de la documentación los dueños de los procesos reciben amplia explicación de cada documento y su uso quedando abierta la posibilidad de que sus dudas serán despejadas cuando lo requieran y se solicita retroalimentación respecto a cada proceso.

3.4.2 ESTABLECIMIENTO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS

Para el desarrollo de este punto se mantienen reuniones con la dirección y/o dueños de los procesos para determinar los indicadores que pueden apalancar cada uno de los procesos y que posteriormente pueden ser usados para el control de gestión y retroalimentación de los mismos. Estos constan en la caracterización de cada proceso, y en el registro, **Resumen de indicadores**, **código GGR-RG-02. Anexo 10**.

3.4.3 SEGUIMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El seguimiento continuo se realiza identificando las fuentes de información, fórmulas de cálculo y frecuencia de los indicadores definidos para los procesos, con esta información se obtienen los resultados de los diferentes procesos para proponer ajustes y mejoras que supongan un incremento en su eficacia y eficiencia. Los valores de los indicadores se registran en el **Anexo 10**.

En la práctica el seguimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza a través de las Revisiones por la Dirección, **Anexo 11**, el control de las acciones correctivas, preventivas y mejoras, **Anexo 12**, el seguimiento de los resultados relativos a la satisfacción del cliente, **Anexo 13** y

las auditorías tanto internas como externas de las que se presenta una amplia explicación a continuación.

3.5 AUDITORÍA INTERNA

3.5.1 GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

3.5.1.1 Establecimiento del Programa de Auditoría

El primer paso para la realización de una auditoria consiste en determinar el Programa de Auditoría y con la contribución de la alta gerencia, establecer los objetivos del programa.

El programa de auditoría incluye información sobre: objetivos, alcance, identificación y evaluación de riesgos del programa de auditoría, además de los procedimientos y los recursos necesarios para su realización; todos estos datos constan en el Registro **Programa de auditoría, código GCA-RG-04. Anexo 14.**

3.5.1.2 Implementación del Programa de Auditoría

Para la implementación se determina: objetivos, criterios y alcance para la auditoría individual además se nombra a los miembros del equipo auditor incluido el líder del equipo teniendo en cuenta las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría individual. Para alcanzar dichas competencias se capacita en auditorías internas a dos personas. Los nombres de los miembros del equipo auditor constan en el **Listado de Auditores código GCA-RG-03. Anexo 15.**

3.5.1.3 Monitoreo revisión y mejora del Programa de Auditoría

El Programa de auditoría debe ser revisado para asegurar que sea conforme con los cronogramas y objetivos de la auditoría individual y evaluando la necesidad de modificación, además se debe revisar la implementación general del programa e identificar posibles áreas de mejora.

3.5.2 REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

3.5.2.1 Inicio de la Auditoría

El responsable de llevar a cabo la auditoría es el líder del equipo auditor y es quien establece un acercamiento con el auditado solicitando información o documentación relevante que le ayuda para determinar la viabilidad de la auditoría.

3.5.2.2 Preparación de las actividades de auditoría

El auditor líder del equipo auditor, elabora el **Plan de auditoría interna, código GCA-RG-05. Anexo 16**, y remite el plan a los responsables de los procesos para que sea revisado y aceptado.

El auditor líder asigna en el equipo auditor, las responsabilidades para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas. De acuerdo a las tareas asignadas, los miembros del equipo auditor preparan la **Lista de verificación, código GCA-RG-06. Anexo 17.**

3.5.2.3 Realización de las actividades de auditoría

La auditoría se realiza en los siguientes pasos:

a. El auditor líder dirige la reunión de apertura comunicando que se está realizando una auditoría y explicando la naturaleza de la misma.
b. El equipo auditor realiza la revisión documental manteniendo la comunicación para comunicar el progreso de la auditoría.
c. El equipo auditor registra la evidencia de auditoría que conduce a hallazgos. Los métodos para recolectar esta información son entrevistas, observaciones y revisión de documentos incluidos registros. Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría. **Anexo 17**

d. Las no conformidades se revisan con el auditado a fin de obtener el reconocimiento de que la evidencia de auditoría es correcta y que las no conformidades son entendidas.

e. El equipo auditor se reúne antes de la reunión de cierre para revisar los hallazgos de auditoría y llegar a acuerdos sobre las conclusiones.
f. El auditor líder regenta la reunión de cierre de auditoría interna comunicando al Gerente y los responsables de procesos auditados, los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

3.5.2.4 Preparación y distribución del reporte de auditoría

El líder del equipo auditor elabora y entrega al Representante de la Dirección el **Reporte de Auditoría, código GCA-RG-07. Anexo 18**
Posteriormente, el Representante de la Dirección entrega a los responsables de los procesos, el informe de auditoría para que en un plazo de 15 días presenten los planes de acción de acuerdo a los procedimientos de acciones correctivas y preventivas.

3.5.2.5 Finalización de la auditoría

La auditoría finaliza cuando las actividades de auditoría planeadas han sido llevadas a cabo, conservando los documentos pertenecientes a la auditoría.

4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

La base documental del SGC, según el modelo ISO 9001:2008 desarrollada para CICEIE CÍA. LTDA., de acuerdo al nivel jerárquico de la **figura 7**. Consta de:

- **POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD**
  Constan en el **Anexo 6**
- **MANUAL DE LA CALIDAD**

  Se lo puede ver en el **Anexo 7**
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

  Los procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2008 y los necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, constan en el **Anexo 8**
- **INSTRUCTIVOS Y REGISTROS**

  Los formatos para los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2008 y los necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como los instructivos se encuentran en el Manual de Procedimientos (**Anexo 8**), en los anexos de los procedimientos en los que son usados.

En la **Tabla 7** se muestra el detalle de la documentación desarrollada y el requisito de la Norma ISO 9001:2008, cumplido.

Tabla 7- Documentación del SGC de CICEIE

DOCUMENTOS ESTABLECIDOS	REQUISITO DE LA NORMA
Política y Objetivos de la Calidad	4.2.1
Manual de la Calidad	4.2.1
Procedimiento para Control de documentos	4.2.3
Lista maestra de documentos	
Procedimiento para Control y Manejo de registros	4.2.4
Procedimiento para realizar auditorías	8.2.2
Procedimiento para el control del producto no conforme	8.3
Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y mejoras	8.5.2 , 8.5.3
Acta de revisión Gerencial	5.6.1
Función del personal	6.2.2
Orden de pedido del cliente	7.1 d, 7.2.2
Evaluación de proveedores	7.4.1
Calificación de proveedores	
Ficha del producto	7.5.3
Plan de auditoría	8.2.2
Lista de Verificación	
Reporte de auditoría	
Salida de mercadería	8.2.4
No conformidades acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras	8.3, 8.5.2, 8.5.3

Elaborado por: Laura Andrango

4.2 CORRECCIÓN Y MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN

Durante el proceso de implementación, se detecta la necesidad de ciertas modificaciones y correcciones de la documentación en algunos procesos, para facilitar el cumplimiento de sus metas o simplemente por facilitar la comprensión de las tareas a los responsables. Luego de realizar los cambios queda establecida

la revisión 00 de todos los documentos quedando la documentación como se muestra en la Lista Maestra**, Anexo 9**.

Los siguientes cambios se realizan de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos y Control de Registros modificando la revisión, fecha de modificación y anotándolo en la Lista Maestra de documentos.

4.3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Luego de la implementación y primeras tomas de datos en los registros, CICEIE ha iniciado un proceso de ampliación de sus bodegas y oficinas, estos trabajos se realizan simultáneamente y se estima unos seis meses de trabajos, por esta razón la realización de las actividades propias de la empresa se ven dificultadas, pues el espacio disponible es muy pequeño ocasionando problemas en el ingreso de material a bodega, ingreso al sistema, ventas, despacho de material; en este contexto la realización de una auditoría interna a todos los procesos es físicamente imposible, por el espacio y la disponibilidad de tiempo.

La decisión de la Gerencia ha sido, realizar auditorías internas por partes: la primera con un alcance a: Adquisiciones, Logística y Gestión de Talento Humano. En la segunda parte se auditará: Ventas, Gestión Financiera, Gestión Gerencial y Gestión de la Calidad.

Los resultados de la auditoría interna se evidencian en el Reporte de Auditoría, **Anexo 18** y en las listas de verificación, donde constan las NC y observaciones para los procesos auditados, **Anexo 17**.

Para tener una evaluación completa de la documentación desarrollada y los requerimientos de la norma cumplidos luego de la implementación del SGC, con la aprobación de la Gerencia se procede a llenar el formato usado para el diagnóstico inicial, obteniendo la matriz final de cumplimiento. **Anexo 19**.

4.4 ACCIONES CORRECTIVAS

Según los resultados evidenciados tanto en la lista de verificación como en el informe de auditoría existen acciones correctivas que tomar puesto que se reportan 6 NC y 8 observaciones, todos estos hallazgos deben tratarse de acuerdo al Procedimiento para acciones correctivas y preventivas para resolverlos y realizar la mejora continua del SGC.

En el **Anexo 20** se adjuntan las propuestas de acciones correctivas para los hallazgos de la primera auditoría interna.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El diseño e implementación del SGC ISO 9001:2008 hasta la primera auditoría interna en la empresa Importadora y Comercializadora de Material para acabados de la construcción CICEIE CIA. LTDA. se sustenta con los manuales, procedimientos, instructivos, registros, indicadores y resultados de la primera auditoría interna, adjuntos en el presente trabajo.

- Mediante el presente trabajo se logró definir y elaborar los procedimientos de CICEIE CÍA. LTDA., que permiten medir la calidad del servicio y mejorar la atención al cliente.

- La documentación desarrollada en el SGC de CICEIE CÍA. LTDA., ha permitido ordenar y racionalizar las funciones de los empleados.

- El SGC desarrollado e implementado permite que se eliminen las debilidades de la estructura organizacional.

- Puesto que el SGC implementado en CICEIE es uno de sus objetivos estratégicos, la empresa se ha preparado para anticiparse a las amenazas y oportunidades que puede tener más adelante.

- El enfoque basado en procesos que tiene la Norma ISO 9001:2008, permite que se estructure y organice en forma sistémica las operaciones de CICEIE, de manera que la misión, visión y objetivos estratégicos, se encuentren alineados con los Objetivos de la Calidad.

- El presente trabajo es una guía para la implementación del SGC, basado en la Norma ISO 9001:2008, en empresas importadoras y comercializadoras de

material para acabados de la construcción, como para cualquier PYME que se interese en mejorar su imagen empresarial.

- El Diseño e implementación del SGC basado en la Norma ISO 9001:2008, constituye una base para una futura certificación.

- Un paso importante dentro del presente trabajo constituye la determinación de la situación inicial de CICEIE, en cuanto al cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, evidenciándose un cumplimiento de los requisitos de la norma en un 11%, quedando un 89 % por cumplirse según consta en el Anexo 1, esto proporciona el punto de partida para el diseño e implementación del SGC hasta la primera auditoría interna. Luego de la implementación hasta la quinta etapa, el cumplimiento de CICEIE con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, es del 95,72% según consta en el **Anexo 19**.

- El diseño del SGC para la empresa CICEIE CÍA. LTDA., incluye la determinación de sus Procesos e interrelaciones, luego la descripción de los procesos con diagramas de flujo, caracterización y diagrama SIPOC y finalmente el soporte documental constituido por Manual de la Calidad, Procedimientos, instructivos, formatos y como centro de la Documentación la Política y Objetivos de la Calidad.

- Al inicio de la implementación del SGC de CICEIE CÍA. LTDA. se capacita al personal, en conocimientos básicos de procesos y de la Norma ISO 9001:2008 así como de concientización sobre la importancia de su intervención para el logro de los objetivos de la empresa logrando de esta manera disminuir la resistencia al cambio, que dificulta la total implementación puesto que para la mayoría de trabajadores el trabajar bajo el SGC implica mucho compromiso, persistencia, disciplina y capacitación continua, que normalmente no lo han tenido.

- Una evidencia del funcionamiento del SGC, constituye la Revisión por la Dirección, los resultados de los indicadores de los procesos, el seguimiento y

control de las No conformidades, acciones correctivas, preventivas y mejoras y la realización de las auditorías internas; el presente trabajo alcanza hasta la primera auditoría interna.

- De la primera auditoría interna realizada en CICEIE CÍA LTDA. se deprenden las acciones correctivas que se propone para lograr la mejora continua del SGC.

- Los resultados observados luego de la implementación del SGC, son alentadores pues aún sin un amplio conocimiento del funcionamiento de los procesos y del manejo de la documentación del SGC, se evidencia que los valores de los indicadores reportados que en su mayoría están dentro o cerca de la meta propuesta.

- A través de la estandarización de los procesos se ha podido normalizar las actividades que se realizaban empíricamente como el transporte y Control de Personal, que mediante el uso de los formatos definidos han logrado optimizar su trabajo. Un ejemplo es el caso del formato rutas de vehículo que proporciona información tanto para el cálculo de horas de trabajo como para saber las distancias recorridas por entrega.

- En el proceso Control de Personal, ha resultado de gran ayuda el hecho de tener en orden la documentación de los empleados y normalizar los permisos, préstamos y vacaciones además de incluirse dentro de la planificación la capacitación, lo cual ha sido bien recibido por el personal.

- Las tres últimas conclusiones son evidencia de que se ha cumplido la Hipótesis del presente trabajo que es: “ La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa CICEIE, mejora el desempeño y gestión de sus actividades”

- Un punto importante para destacar es el apoyo por parte de la Gerencia y el personal en general, al desarrollo del presente trabajo, esta buena disposición

frente al cambio muestra una perspectiva alentadora para una exitosa implementación y una futura certificación.

- Los hallazgos de la Auditoría Interna, concuerdan con la Evaluación Final de Cumplimiento de Requisitos, ya que en los dos casos se evidencia que la documentación requerida está completa pero hace falta fortalecer en el personal el dominio de temas como Gestión por Procesos, Calidad, Manejo del SGC y su documentación y mayor conocimiento de herramientas estadísticas para los reportes de los procesos.

- Finalmente por lo antes mencionado, se puede concluir que se comprueba la Hipótesis de Trabajo que dice que la Implementación del SGC, en la empresa CICEIE CÍA. LTDA., mejora el desempeño y gestión de sus actividades.

5.2 RECOMENDACIONES

- Como resultado de la primera auditoría interna se proponen las acciones correctivas o de mejora a las que se les debe hacer el seguimiento respectivo hasta el cierre de las no conformidades obtenidas. Para esto se cuenta con el Procedimiento para acciones correctivas y Preventivas. Los siguientes pasos a seguir son: terminar las auditorías con todos los procesos y cerrar los hallazgos de estas; esto abre las perspectivas de una futura certificación

- Para lograr resultados más notables en la determinación de las acciones de mejora se recomienda como complemento al Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y mejoras, aplicar herramientas de mejora continua.

- Se recomienda continuar las revisiones por la dirección, asignar una persona que apoye en el mantenimiento del SGC, puesto que el Representante de la Dirección tiene muchas actividades bajo su responsabilidad, para finalmente obtener los mejores beneficios de este sistema apuntando siempre a una futura certificación.

- Implementar dentro del programa de capacitación, el Manejo de Herramientas de Mejora Continua para facilitar la aplicación de estas en la medición y seguimiento del SGC.

- Del resultado de la Auditoría Interna se desprende la necesidad de continuar con la capacitación en temas como Enfoque Basado en Procesos, Manejo de documentación y conocimiento del SGC de CICEIE CÍA. LTDA.

- Mantener y mejorar el SGC lo cual produce mayor satisfacción del cliente y por lo tanto más beneficios para la empresa, que como toda organización depende de sus clientes.

- El modelo presentado en el presente trabajo se recomienda usarlo en empresas importadoras y comercializadoras de materiales para acabados de la construcción.

- Uno de los resultados de la Auditoría es falta de afirmación de conocimiento del SGC por parte de los dueños de procesos, para lo que es recomendable que la Gerencia provea el entrenamiento, inspire, motive y reconozca las contribuciones de la gente, que de esta manera pondrá sus talentos y objetivos alineados a los objetivos de la empresa.

- Enfocarse en recursos, métodos y materiales que mejoren las actividades de los procesos operativos que son la razón de ser de la empresa.

- El personal debe tener claramente establecido el alcance del Sistema de Gestión de la Organización.

- Implantar la toma de decisiones y acciones basadas en hechos analizados, sin dejar atrás la experiencia e intuición.

- Desarrollar políticas que fomenten relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

REFERENCIAS

Bravo, J. (2010). *Gestión de Procesos.* Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la Calidad.* Madrid: Pearson Educación, S.A.

Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos.* Santiago de Chile: Evolución S.A.

Casadesús, M., Heras, I., & Merino, J. (2005). *Calidad Práctica.* Madrid: Pearson Educación. S.A.

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad.* Barcelona: Profit Editorial Inmobilliaria.

Harrington, H. J. (1997). *Administración total del Mejoramiento Continuo.* Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

ISO . (2008). ISO 9001:2008. *Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Ginebra, Suiza: Secrtetaría Central de ISO.

ISO. (2005). ISO 9000:2005. *Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario*. Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra.

ISO. (2005). ISO 9000:2005. *Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario*. Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra.

ISO. (2009). ISO 9004:2009. *Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad*. Suiza.

ISO. (2011). ISO 19011:2011. *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. Suiza: ISO Cpyright.

James, P. (2000). *La gestión de la Calidad Total.* Madrid: Prentice Hall.

Jurán, J., & Gryna, F. (1993). *Mnual de control de calidad.* España: McGraw-Hill/Interamericana de España.

López Rey, S. (2006). *Implantación de un Sistema de Calidad.* España: Ideaspropias Editorial.

Pérez Fernández, J. a. (2010). *Gestión por procesos.* Madrid: ESIC Editorial.

Servat, A. A. (2005). *CALIDAD. Metodología para documentar el ISO 9000 versión 2000.* México: Pearson Educación.

Tovar, A., & Mota, A. (2007). *CPIMC. Un modelo de administración por procesos.* México: Panorama Editorial,S.A de C.V.

Buitrón, A. M. (agosto-septiembre de 2011). *Los Costos de la Construcción: Revista Clave.* **Recuperado el 20 de 07 de 2012**, de http://www.clave.com.ec/index.php?idSeccion=499

El Comercio. (25 de julio de 2013). *La Cepal sube previsión de crecimiento al 3,8%: El Comercio*. **Recuperado el 30 de julio de 2013**, de http://www.elcomercio.com/negocios/Cepal-prevision-crecimiento-Ecuador_0_962303830.html

El Universo. (6 de agosto de 2013). *Economía del Ecuador creció en un 3,5% hasta marzo: El Universo*. **Recuperado el 8 de agosto de 2013**, de http://www.eluniverso.com/noticias/2013/08/06/nota/1253071/economia-ecuador-crecio-35-hasta-marzo

Jiménez, W. (marzo de 2011). *PCR rating. Informe Sectorial. Ecuador Sector Construcción.* **Recuperado el 27 de 11 de 2012**, de www.ratingspcr.com: http://www.ratingspcr.com/archivos/publicaciones/SECTORIAL_ECUADOR_CONSTRUCCION_201103.pdf

La Hora. (3 de septiembre de 2010). *Solo 859 empresas tienen certificación ISO 9001: La Hora.* **Recuperado el 15 de agosto de 2012**, de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101012261#.UCxAM92TuP4

Lamas, E., & Maikel, R. (mayo de 2011). *Procedimiento para el diseño de un SGC basado en unenfoque de procesos:Revista contribuciones a la economía.* **Recuperado el 14 de febrero de 2013**, de http://www.eumed.net/ce/2011a/larp.htm

Ramos Perez, M. (mayo de 2011). *http://www.eumed.net/ce/2011a/larp.htm*. **Recuperado el 5 de febrero de 2013**

SRI. (2010). Recuperado el 27 de noviembre de 2012, de http://www.sri.gob.ec/web/10138/32@public

Standarization International Organization . (s.f.). *El alcance de la norma ISO 9001: ISO.* **Recuperado el 15 de diciembre de 2013**, de http://www.inlac.org/Doc/Doc_ISO-TS-176_04_11/Alcance_rev.pdf

Vaca, S. (2009). *Estudio de mercado*. **Recuperado el 2013**, de http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1663/8/T-ESPE-021331.pdf

ANEXOS

ANEXO 1- Matriz de cumplimiento inicial

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO INICIAL DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

EMPRESA: CICEIE Cía. Ltda.

FECHA: 21/12/2012

REQUISITO (*La* organización DEBE)	PONDERACION	CALIFICACION
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1 Requisitos generales		
a) Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?	5	5
Se ha determinado su secuencia e interacción?	5	5
Se han determinado los criterios y métodos para asegurarse que tanto la operación	5	5
Se ha asegurado la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	5	0
Se realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos?	5	0
Se han implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?	5	0
Si existen procesos contratados externamente, éstos son controlados e identificados en el sistema de la calidad?	5	0
4.2 Requisitos de la documentación		
La documentación del sistema de calidad contiene una declaración documentada de la política y objetivos de calidad?	5	0
Existe un manual de calidad?	5	0
Se han realizado los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008.?	5	0
La documentación del SGC contiene los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos?	5	0
Existen los registros requeridos por la norma ISO 9001: 2008?	5	0
4.2.2 Manual de la calidad		
Se ha definido el alcance, detalles y justificación de las exclusiones del sistema en el manual de calidad?	5	0
Se incluyen o referencian los procedimientos documentados necesarios para el sistema de gestión de calidad?	5	0
Se describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad?	5	0
4.2.3 Control de documentos		
Se ha establecido un procedimiento para control de documentos donde se defina:	5	0
a) Aprobación de documentos antes de su emisión	5	0
b) Revisión y actualización cuando requieran ser aprobados nuevamente?	5	0
c) Identificación de cambios y estado de revisión de documentos	5	0
d) Que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso	5	0
e) La forma de asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables	5	0
f) La forma de asegurar que los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, tienen identificada y controlada su distribución.	5	0
g) La forma como prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	5	0
4.2.4 Control de los registros		
Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?	5	0
	120	0

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1 Compromiso de la dirección		
Existe evidencia del compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia?	5	0
5.2 Enfoque al cliente		
La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen para aumentar la satisfacción del cliente?	5	0
5.3 Política de la calidad		
La política de la calidad es adecuada al propósito de la organización?	5	0
La política de calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad?	5	0
La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?	5	0
La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?	5	0
La política de calidad es revisada para su continua adecuación?	5	0
5.4 Planificación		
5.4.1 Objetivos de calidad		
Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?	5	0
Los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?	5	0
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad		
La alta dirección se asegura de que la planificación se realiza para cumplir con los requisitos de 4.1 y los objetivos de calidad?	5	0
La alta dirección se asegura que cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad, éste mantiene su integridad?	5	0
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
Se ha designado al representante de la dirección?	5	0
5.5.3 Comunicación de la dirección		
Se han establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad?	5	0
5.6 Revisión por la dirección		
5.6.1 Generalidades		
La alta dirección realiza a intervalos planificados la revisión del sistema de gestión de calidad que incluye la evaluación de las oportunidades de mejora, cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política y objetivos de calidad?	5	0
Se mantienen los registros de las revisiones por la dirección?	5	0
5.6.2 Información para la revisión		
La información de entrada para la revisión incluye:		
a) Resultados de auditorías	5	0
b) Retroalimentación del cliente	5	0
c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto	5	0
d) Estados de acciones correctivas y preventivas	5	0
e) Cambios que podrían afectar al sistema de calidad	5	0
f) Recomendaciones para la mejora	5	0
5.6.3 Resultados de la revisión		
Incluyen los resultados de la revisión por la dirección:		
a) La mejora de la eficacia del S.G.C	5	0
b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	5	0
c) Las necesidades de recursos	5	0
	120	0
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1 Provisión de los recursos		

La organización determina y proporciona recursos para:		
a) Implementar, mantener y mejorar el SGC	5	0
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos	5	0
6.2 Recursos humanos		
El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	5	3
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación		
Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afecta la calidad del producto?	5	3
Se proporciona formación o se toman acciones para satisfacer dichas necesidades?	5	0
El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad?	5	0
Se mantienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?	5	3
6.3 Infraestructura		
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para logra la conformidad con los requisitos del producto?	5	2
6.4 Ambiente de trabajo		
La organización ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	5	3
	45	**14**
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
7.1 Planificación de la realización del producto		
La organización ha planificado y desarrollados los procesos necesarios para la realización de los requisitos del producto?	5	0
La planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de calidad?	5	0
La planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?	5	3
7.2 Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1 Requisitos relacionados con el producto		
La organización ha determinado:		
- Requisitos del cliente?	5	4
- Requisitos no establecidos por el cliente?	5	0
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto?	5	5
- Requisitos adicionales determinados por la organización?	5	0
7.2.2 Revisión de los requisitos del producto		
Se mantiene registros de los resultados de la revisión y acciones originadas por la misma?	5	0
La revisión de los requisitos se realiza antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente, incluso cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos?	5	4
Cuando cambian los requisitos del producto, la organización se asegura de que la documentación pertinente es modificada y el personal está consciente de estos cambios?	5	3
7.2.3 Comunicación con el cliente		
Se ha determinado e implementado disposiciones para la comunicación con el cliente, relativa a:		
a) Información sobre el producto	5	4
b) Consultas, contratos, o atención de pedidos o modificaciones	5	4
c) Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	5	3
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO		

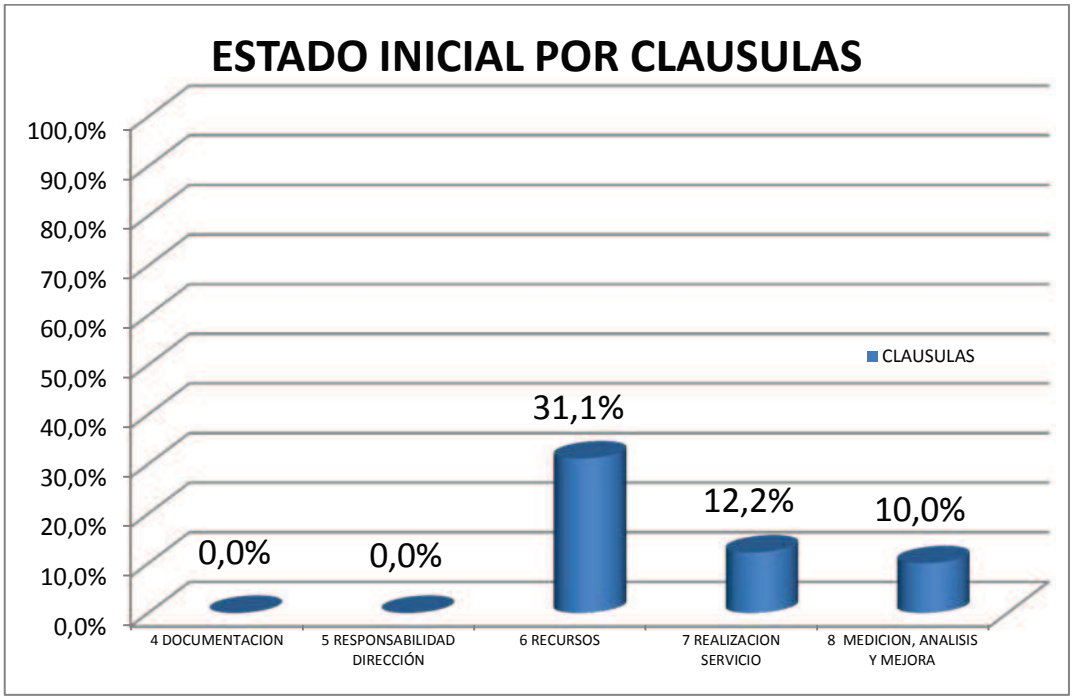
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo		
La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto?	5	0
Durante esta planificación se determina		
a) Las etapas del diseño y desarrollo?	5	0
b) Revisión verificación y validación apropiadas para cada etapa	5	0
c) Responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo	5	0
d) Los resultados de la planificación son actualizados a medida que progresa el diseño y desarrollo?	5	0
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
Se han determinado los elementos de entrada para el diseño con sus respectivos registros?	5	0
Los elementos de entrada incluyen:		
a) Requisitos funcionales y de desempeño?	5	0
b) Requisitos legales y reglamentarios aplicables?	5	0
c) Información de diseños previos, si es aplicable	5	0
d) Otros requisitos	5	0
Se revisan estos elementos para verificar su adecuación?	5	0
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo		
Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación con respecto a los elementos de entrada?	5	0
Los resultados son aprobados antes de su aprobación?	5	0
Los resultados del diseño y desarrollo:		
a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada?	5	0
b) Proporcionan información apropiada para la compra, producción y prestación del servicio?	5	0
c) Contienen criterios de aceptación del producto?	5	0
d) Especifican características para su uso seguro y correcto?	5	0
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo		
Se realizan revisiones sistemáticas del diseño de acuerdo con lo planificado?	5	0
Se mantienen registros de la revisión del diseño?	5	0
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo		
Se realiza la verificación para asegurar que el diseño y desarrollo cumple los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo?	5	0
Se mantienen registros de los resultados de la verificación del diseño?	5	0
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo		
Se realiza la validación del diseño para asegurarse que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos especificados para su uso?	5	0
Se mantienen los registros?	5	0
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo		
Se identifican y mantienen registros de los cambios del diseño?	5	0
Se revisan, verifican y validan estos cambios?	5	0
7.4 COMPRAS		
7.4.1 Proceso de compras		
La organización se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?	5	5
Se han establecido criterios para la selección y evaluación de proveedores?	5	0
Se mantienen los registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?	5	0
7.4.2 Información de las compras		
La información de las compras describe el producto a comprar y se asegura de que los requisitos de compra sean adecuados antes de comunicárselo al proveedor?	5	5
7.4.3 Verificación de los productos comprados		
Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?	5	3
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio		

La organización planifica la producción y prestación del servicio para que se realice en forma controlada?	5	5
Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable:		
a) La disponibilidad de información que describa las características del producto?	5	5
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario?	5	3
c) El uso del equipo apropiado?	5	2
d) La disponibilidad y uso de dispositivo de seguimiento y medición?	5	0
e) La implementación del seguimiento y medición?	5	0
f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	5	3
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio		
La organización valida aquellos procesos de producción y prestación de servicio especiales?	5	3
La validación demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?	5	0
La organización ha establecido las disposiciones para estos procesos?	5	0
7.5.3 **Identificación y trazabilidad**		
La organización identifica el producto por medios adecuados a través de toda su realización, cuando es apropiado?	5	4
La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de	5	5
Se mantienen registros de la trazabilidad?	5	3
7.5.4 Propiedad del cliente		
La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son suministrados por el cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?	5	0
7.5.5 Preservación del producto		
La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previo?	5	5
Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección tanto para el producto como sus partes constitutivas?	5	4
7.5.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición		
La organización determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?	5	0
Se establecen los procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?	5	0
Cuando es necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición:		
a) se calibra o verifica a intervalos especificados con patrones trazables?	5	0
b) Se realiza el ajuste o reajuste según sea necesario?	5	0
c) Se identifica para poder determinar el estado de calibración?	5	0
d) Se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?	5	0
e) Se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?	5	0
Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos?	5	0
Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación?	5	0
Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilizan en las actividades de seguimiento y medición?	5	0
	345	**42**
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1 Generalidades		

La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora y comprende la determinación de los métodos aplicables, técnicas estadísticas y el alcance antes de su utilización?	5	0
8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1 Satisfacción del cliente		
Se han determinado métodos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente y cómo utilizar dicha información?	5	0
8.2.2 Auditoría interna		
Se planifican los programas de auditorías de acuerdo a estado e importancia de los procesos?	5	0
Se define los criterios de auditoría, el alcance, su frecuencia y metodología?	5	0
Se ha realizado la selección de auditores?	5	0
Se ha definido un procedimiento documentado para la planificación, realización y registros de auditorías?	5	0
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		
Se realiza el monitoreo de los procesos y la medición de los mismos cuando sea aplicable, para demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados?	5	0
8.2.4 Seguimiento y medición del producto		
Se realiza la medición y seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?	5	3
Se mantienen registros que indiquen la conformidad con los criterios de aceptación y permitan la liberación del producto?	5	0
8.3 Control de producto no conforme		
Se ha definido un procedimiento documentado relacionado con los controles, responsabilidades, autoridades y tratamiento del producto no conforme?	5	0
Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas?	5	0
8.4 Análisis de datos		
Hay un proceso establecido para la recolección y análisis de los datos que se requieren para determinar conveniencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, así como para identificar las oportunidades para su mejoramiento?	5	0
Se analiza la información sobre satisfacción del cliente?	5	0
Se analiza información sobre la conformidad con los requisitos del producto?	5	3
Se realiza el análisis de datos sobre características y tendencias de los procesos, productos y oportunidades de mejora?	5	0
Se analiza la información sobre los proveedores?	5	5
8.5 MEJORA		
8.5.1 Mejora continua		
Se planifican y administran los procesos necesarios para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad?	5	0
8.5.2 Acción Correctiva		
Se ha establecido un procedimiento para la revisión de no conformidades, su análisis de causa, evaluación de necesidades de acciones correctivas, determinar e implementar acciones necesarias, registro y revisión de la efectividad de las acciones tomadas?	5	0
8.5.3 Acción preventiva		
Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los requisitos para:		
a) Determinar no conformidades potenciales y sus causas	5	0
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir su ocurrencia	5	0
c) Evaluación, determinación e implementación de acciones necesarias	5	0
d) Registros y revisión de acciones preventivas tomadas	5	0
	110	**11**

RESULTADOS POR CLAUSULLAS	
4 DOCUMENTACION	0,0%
5 RESPONSABILIDAD DIRECCIÓN	0,0%
6 RECURSOS	31,1%
7 REALIZACION SERVICIO	12,2%
8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	10,0%

PROMEDIO	
REALIZADO	11%
POR REALIZAR	89%



ANEXO 2 - Cronograma de implementación

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

ACTIVIDAD																																						
MES	1																				2																	
SEMANA	1					2					3					4					1					2					3					4		
DIA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
ANÁLISIS INICIAL	X																																					
Reunión inicial y Alcance	X																																					
PLANIFICACIÓN Y ENTRENAMIENO		X	X																																			
Planificación		X																																				
Capacitación sobre procesos, calidad y Norma ISO 9001:2008			X																																			
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																	
Planificación estratégica				X	X	X	X	X	X	X																												
Levantamiento de Procesos											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																	
Desarrollo de la documentación:																						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Política de Calidad																						X	X															
Objetivos de Calidad																								X														
Manual de Calidad																									X	X	X	X	X	X								
Manual de procedimientos generales																															X	X	X	X	X	X	X	X
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																																						
Entrega de procedimientos a personas encargadas																																						
Toma de datos en los registros																																						
Manejo de indicadores																																						
Revisión por la dirección																																						
Seguimiento del acta de revisión Gerencial																																						
AUDITORÍA INTERNA																																						
Capacitación a auditores sobre SGC ISO9001:2008 y auditorías internas																																						
Conformación del equipo auditor																																						
Gestión del Programa de auditoría																																						
Realización de la auditoría																																						
Realización y Entrega del informe de auditoría																																						

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

ACTIVIDAD	MES	4																				5																				
	SEMANA	1					2					3					4					1					2					3					4					
	DIA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1
ANÁLISIS INICIAL																																										
Reunión inicial y Alcance																																										
PLANIFICACIÓN Y ENTRENAMIENO																																										
Planificación																																										
Capacitación sobre procesos, calidad y Norma ISO 9001:2008																																										
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																																										
Planificación estratégica																																										
Levantamiento de Procesos																																										
Desarrollo de la documentación:		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																
Política de Calidad																																										
Objetivos de Calidad																																										
Manual de Calidad																																										
Manual de procedimientos generales		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Entrega de procedimientos a personas encargadas																											X	X	X	X	X	X	X									
Toma de datos en los registros																																		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manejo de indicadores																																										
Revisión por la dirección																																										
Seguimiento del acta de revisión Gerencial																																										
AUDITORÍA INTERNA																																										
Capacitación a auditores sobre SGC ISO9001:2008 y auditorías internas																																										
Conformación del equipo auditor																																										
Gestión del Programa de auditoría																																										
Realización de la auditoría																																										
Realización y Entrega del informe de auditoría																																										

ANEXO 3 - Nombramiento del Representante de la Dirección

ACTA DE NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de CICEIE CÍA. LTDA., ha decidido nombrar a Nancy Palacios como representante de la Dirección en materia de Calidad y Responsable del Sistema de Gestión Calidad, quién con independencia de otras responsabilidades, tiene definida la autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los proceso necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización

Quito, 26 de febrero de 2013

Marco Ayala
Gerente General
CICEIE CÍA LTDA

Nancy Palacios
Representante de la Dirección
CICEIE CÍA LTDA

ANEXO 4 - Formato para levantamiento de procesos

FORMATO PARA LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

MACROPROCESO:
PROCESO:
SUBPROCESO:

QUÉ	INSUMO	QUIÉN ENTREGA	CUÁNTO HACE	QUÉ ENTREGA

ANEXO 5 – Caracterizaciones y SIPOC

PROCESOS ESTRATÉGICOS

	CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN GERENCIAL
	CODIGO: GGR

PROCESO:	GESTIÓN GERENCIAL
OBJETIVO:	Determinar las actividades necesarias para asegurar la planificación, el establecimiento, los recursos necesarios, identificación de oportunidades de me
RESPONSABLE	Gerente, Representante de la Dirección

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	El Gerente General planifica las actividades necesarias para s
	FIN:	El Representante de la Dirección planifica la revisión del SGC

CONTROLES

DOCUMENTOS INTERNOS		REGISTROS		
GGR-PR-01	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GGR-RG-01	Acta de Revisión Gerencial	
GGR-PR-02	PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	GGR-RG-02	Resumen de indicadores	
		GGR-RG-03	Indicador	

PROVEEDORES		GESTIÓN GERENCIAL	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS / ACTIVIDADES**	
Gestión Gerencial	Planificación estratégica	Realiza y revisa periódicamente, la planificación estratégica	Planif
Mercado	Cambios en comercialización	Se informa sobre cambios en el mercado para toma de decisiones en cuanto a nuevos productos e inversiones	Nuevo
Procesos	No conformidades, Acciones correctivas y preventivas	Recoger información referente a auditorías internas, NC, acciones correctivas, preventivas	Políti Revisa
Procesos	Información sobre cambios que pueden afectar el SGC	Realizar informe sobre el estado del SGC	Inform
Procesos	Recomendaciones de mejora	Realizar la reunión de Revisión por la Dirección	Acta
Procesos	Resultados de los indicadores	Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas y oportunidades de mejora	Mejor
Evaluación de la satisfacción del cliente	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	Toma de decisiones en actividades como resolución de las novedades de los clientes, elaboración del presupuesto, determinación de créditos y precios.	Linea

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	
DUEÑOS DE PROCESOS	COMPUTADORA	BUENA ILUMIN
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ES
GERENTE GENERAL	INTERNET	AMBIENTE AMI
	TELEFONO	
	FAX	
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	
Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y mejoras	Problemas resueltos/Acciones CPM ejecutadas* 100	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO: GGR

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Gestión Gerencial	Planificación estratégica
Mercado	Cambios en comercialización
Procesos	Acciones correctivas y preventivas
Procesos	Información sobre cambios que pueden afectar el SGC
Procesos	Recomendaciones de mejora
Procesos	Resultados de los indicado
Evaluación de la satisfacción del cliente	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente

GESTIÓN GERENCIAL
SUBPROCESOS / ACTIVIDADES
Realiza y revisa periódicamente, la planificación estra
Se informa sobre cambios en el mercado para toma de decisiones en cuanto a nuevos productos e inversiones
Recoger información referente a auditorías internas, NC, acciones correctivas, preventivas
Realizar informe sobre el estado del SGC
Realizar la reunión de Revisión por la Dirección
Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas y oportunidades de mejora
Toma de decisiones en actividades como resolución de las novedades de los clientes, elaboración del presupuesto, determinación de créditos y precios.

Planif
Nuevo
Políti Calida
Inform
Acta
Mejor
Linea

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

CODIGO: GCA

PROCESO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD
OBJETIVO:	Determinar las actividades necesarias para el control de la emisión, incremento o modificación de la documentación, la ejecución de auditorías y la mej
RESPONSABLE	Gestor de la Calidad

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	El Gerente General planifica las actividades necesarias para s
	FIN:	El Representante de la Dirección planifica la revisión del SGC

CONTROLES

DOCUMENTOS INTERNOS		REGISTROS		
GCA-PR-01	Procedimiento para elaboración de documentos	GCA-RG-01	Lista maestra de documentos	
GCA-PR-02	Procedimiento para control de documentos	GCA-RG-02	No conformidades acciones correctivas y preventivas	
GCA-PR-03	Procedimiento para Control de Registros	GCA-RG-03	Listado de auditores	
GCA-PR-04	Procedimiento para acciones correctivas y preventivas	GCA-RG-04	Programa de auditoría	
GCA-PR-05	Procedimiento para auditorías internas	GCA-RG-05	Plan de auditoría interna	
GCA-PR-06	Procedimiento para producto o servicio no conforme	GCA-RG-06	Lista de verificación	
GCA-PR-07	Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente	GCA-RG-07	Informe de auditoría	
GCA-MN-01	Manual de Gestión de la Calidad	GCA-RG-08	Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente	
GCA.MN-02	Manual de procedimientos			

PROVEEDORES		GESTIÓN DE LA CALIDAD	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS / ACTIVIDADES**	
Procesos	Necesidades de nueva documentación	El gestor de Calidad facilita la información para incrementos o cambios en la documentación	Nueva
Procesos	Necesidades de cambios en la documentación		Docu
Procesos	Registros del SGC	Realizar el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Regis preven Listad Progra Plan d Repor Evalua
Gestión de calidad	Lista maestra	El gestor de la calidad elabora la Lista maestra y la mantiene actualizada	Lista
Gestión de calidad	Programa de auditorías	El gestor de la calidad elabora el Programa de auditorías y lo ejecuta en las fechas indicadas	Audito

RECURSOS		
HUMANOS	**INFRAESTRUCTURA**	
DUEÑOS DE PROCESOS	COMPUTADORA	BUENA ILUMINA
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ES
GERENTE GENERAL	INTERNET	AMBIENTE AMI
	TELEFONO	
	FAX	
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	**FÓRMULA**	
Cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y mejoras	(Acciones CPM ejecutadas/ Acciones CPM emitidas) x 100	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD
CÓDIGO: GCA

PROVEEDORES		GESTIÓN DE LA CALIDAD	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE	SUBPROCESOS / ACTIVIDADES	
Procesos	documentación	El gestor de Calidad facilita la información para incrementos o cambios en la documentación	Nuev Docu
Procesos	en la documentación		
Procesos	Registros del SGC	Realizar el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Regis corre Lista Prog Plan Repo Evalu Satis
Gestión de calidad	Lista maestra	El gestor de la calidad elabora la Lista maestra y la mantiene actualizada	Lista
Gestión de calidad	Programa de auditorías	El gestor de la calidad elabora el Programa de auditorías y lo ejecuta en las fechas indicadas	Audit

PROCESOS OPERATIVOS

	CARACTERIZACION DEL PROCESO COMPRAS NACIONALES
	CODIGO: ADQ.1

PROCESO:	COMPRAS NACIONALES
OBJETIVO:	Definir actividades para la compra de materiales del mercado local, que cumplan los estándares y necesidades establecidas por CICEIE Cía. Ltda.
RESPONSABLE	Asistente de adquisiciones

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	Revisión de precios y stock en base a la información del sistema
	FIN:	Entrega de ingreso al sistema y factura, al asistente contable.

CONTROLES

DOCUMENTOS		**REGISTROS**		
ADQ.1-PR-01	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	ADQ.1-RG-01	LISTA DE PROVEEDORES	PROFORMAS
ADQ.1-IN-01	INSTRUCTIVO PARA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	ADQ.1-RG-02	LISTA DE PROVEEDORES CALIFICADOS	FACTURAS DE LO
		ADQ.1-RG-03	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
		ADQ.1-RG-04	CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	
		ADQ.1-RG-05	ORDEN DE PEDIDO PROVEEDORES	
		ADQ.1-RG-06	LISTA DE PRECIOS	

PROVEEDORES		**COMPRAS NACIONALES**	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS ACTIVIDADES**	
INVENTARIO	EXISTENCIA DE PRODUCTOS	Determinar productos a comprar	
		Revisar disponibilidad e proveedores calificados	
		Proceder de acuerdo a Selección y evaluación de proveedores	
Proveedores calificados	Cotización	Solicitar cotización a dos o tres proveedores calificados	Orden de
		Seleccionar al proveedor	
		Elaborar y enviar Orden de pedido a proveedor	Orden de
Proveedor	Factura	Verificar el precio , disponibilidad y tiempo de despacho e informa a bodega y logística	Factura
Ingreso de material	Comprobante de ingreso	Verificar que coincida lo facturado con lo recibido	
		Comunicar y solucionar con el proveedor las novedades	
		Determinar el precio del producto y solicitar aprobación de Gerente General g	Lista de
Gestión Gerencial	Lista de precios con observaciones	Corregir lista de precios y enviar a ventas	Lista de
		Entregar ingreso a bodega, factura e ingreso al sistema	Comprob sistema

RECURSOS

HUMANOS	**INFRAESTRUCTURA**	
ASISTENTE DE ADQUISICIONES	COMPUTADORA/INTERNET	BUENA ILUMINACI
GERENTE GENERAL	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ESPA
ASISTENTE DE LOGÍSTICA	TELEFONO/FAX	AMBIENTE AMIGA
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	**FÓRMULA**	
Eficacia en las compras nacionales	(Número de compras sin novedades/ Número de compras totales)	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: ADQUISICIONES

PROCESO: COMPRAS NACIONALES
CÓDIGO: ADQ.1

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
INVENTARIO	EXISTENCIA DE PRODUCTOS
Proveedores calificados	Cotización
Proveedor	Factura
Ingreso de material	Comprobante de ingreso
Gestión Gerencial	Lista de precios con observaciones

COMPRAS NACIONALES
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Determinar productos a comprar
Revisar disponibilidad e proveedores calificados
Proceder de acuerdo a Selección y evaluación de proveedores
Solicitar cotización a dos o tres proveedores calificados
Seleccionar al proveedor
Elaborar y enviar Orden de pedido a proveedor
Verificar el precio , disponibilidad y tiempo de despacho e informa a bodega y logística
Verificar que coincida lo facturado con lo recibido
Comunicar y solucionar con el proveedor las novedades
Determinar el precio del producto y solicitar aprobación de Gerente General general
Corregir lista de precios y enviar a ventas
Entregar ingreso a bodega, factura e ingreso al sistema

Orde
Orde
Fact
Lista
Lista
Com Fact

CARACTERIZACION DEL PROCESO IMPORTACIONES

CODIGO: ADQ.2

PROCESO:	IMPORTACIONES
OBJETIVO:	DEFINIR LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA REALIZAR LA IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS NECESARIOS PARA CUBRIR LOS REQUERIMIEN
RESPONSABLE	ASISTENTE DE ADQUISICIONES
LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:** Determinar los productos a importar
	FIN: Entregar la documentación al asistente contable.

CONTROLES

DOCUMENTOS INTERNOS		REGISTROS		
ADQ.2-PR-01	PROCEDIMIENTO PARA IMPORTACIONES	ADQ.2-RG-01	LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE IMPORTACIÓN	Factura del prov
		ADQ.2-RG-02	FICHA DE PRODUCTOS	Bill of lading
		ADQ.2-RG-03	ANÁLISIS DE COSTOS DE IMPORTACIÓN	Orden de import
ADQ.2.1-PR-01	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A LA IMPORTACIÓN	ADQ.2.1-RG-01	SEGUIMIENTO DE IMPORTACIÓN	Certificado de o
				Packing list

PROVEEDORES		IMPORTACIONES	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS/ ACTIVIDADES**	
Ventas	Encuestas de satisfacción del cliente	Determinar los productos a comprar y cronograma de pedidos	
Cliente	Orden de pedido	Proceder de acuerdo al instructivo de selección y evaluación de proveedores	
Proveedor	Solicitud de anticipo y fecha de terminación del producto Factura original Bill of lading original Certificado de origen Packing list Liquidación de importación	Seguir el procedimiento para seguimiento a la importación	Orde Fact Bill Cert Pac Cart cont Noti
Agente de aduanas	Orden de salida de aduanas Contrato de transporte		Contr Contr Aprob
		Recibir información de llegada de contenedores e informar a ventas y logística enviar a logística el packing list	Pack
Logística	Comprobante de ingresos	Recibir y revisar comprobante de ingresos	
		En caso de novedades, buscar solución de acuerdo al caso	
		Realizar ficha de productos, liquidación de gasto de importación y lista de precios y enviar a las respectivas áreas.	Liquid Análi
Gerencia General	Análisi de costos revisado	Realizar la lista de precios e ingresar los precios y productos al sistema.	
		Realizar los cambios si los hubiera en la lista de precios.	
		Enviar la lista de precios a Ventas y coordinar impresión de precios de mostrador	Lista
		Entregar la documentación a contabilidad	Comp aduar e inte

RECURSOS		
HUMANOS	**INFRAESTRUCTURA**	
ASISTENTE DE ADQUISICIONES	COMPUTADORA	BUENA ILUMIN
GERENTE GENERAL	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ES
ASISTENTE CONTABLE	INTERNET	AMBIENTE AM
ASISTENTE DE LOGÍSTICA	TELEFONO	
	FAX	
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	**FÓRMULA**	
Eficiencia en el seguimiento a la importación	(Número de documentos registrados a tiempo/ Número de documentos registrados) x 100	
Eficacia en las importaciones	(Número de importaciones sin novedades/Importaciones totales realizadas) X 100	

MATRIZ SIPOC

PROCESO: IMPORTACIONES

CODIGO: ADQ.2

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Ventas	Encuestas de satisfacción del cliente
Cliente	Orden de pedido
Proveedor	Solicitud de anticipo y fecha de terminación del producto Factura original Bill of lading original Certificado de origen Packing list Liquidación de importación
Agente de aduanas	Orden de salida de aduanas Contrato de transporte
Logística	Comprobante de ingresos
Gerencia General	Análisi de costos revisado

IMPORTACIONES CICEIE
SUBPROCESOS / ACTIVIDADES
Determinar los productos a comprar y cronograma de pedidos
Proceder de acuerdo al instructivo de selección y evaluación de proveedores
Seguir el procedimiento para seguimiento a la importación
Recibir información de llegada de contenedores e informar a ventas y logística enviar a logística el packing list
Recibir y revisar comprobante de ingresos
En caso de novedades, buscar solución de acuerdo al caso
Realizar ficha de productos, liquidación de gasto de importación y lista de precios y enviar a las respectivas áreas.
Realizar la lista de precios e ingresar los precios y productos al s
Realizar los cambios si los hubiera en la lista de precios.
Enviar la lista de precios a Ventas y coordinar impresión de precios de mostrador
Entregar la documentación a contabilidad

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DE VENTAS CICEIE

CODIGO: VTS.1

PROCESO:	GESTIÓN DE VENTAS CICEIE
OBJETIVO:	DEFINIR LAS ACTIVIDADES PARA LAS VENTAS DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR CICEIE CÍA.LTDA., A MAYORISTAS, CONSTRUCTORES Y
RESPONSABLE	ASISTENTE DE VENTAS

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	Atender al cliente que llega al local de CICEIE
	FIN:	Entregar la factura al Asistente de logística

CONTROLES

DOCUMENTOS				
VTS.1-PR-01	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE VENTAS CICEIE	VTS.1-RG-01	LISTA DE CLIENTES	
		VTS.1-RG-02	FACTURA	
		VTS.1-RG-03	SOLICITUD DE CRÉDITO	

PROVEEDORES		GESTIÓN DE VENTAS CICEIE	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS ACTIVIDADES**	
		Atender y asesorar sobre productos al cliente que visita CICEIE	
		Tomar pedido e ingresar en el sistema para verificar existencia del cliente	
		Solicitar datos del cliente e ingresar en la Lista de clientes	
		Identificar tipo de cliente para asignar precios y solicitar forma de pago	
Cliente	Solicitud de crédito llena	Recibir la solicitud de crédito y solicitar autorización al Gerente General	Solici
		Informar al cliente	
Gestión Gerencial	Solicitud de crédito autorizada	Facturar con el crédito autorizado	
		Registrar la comisión correspondiente al cliente mayorista	
		Entregar la factura al asistente de logística	Factu

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	
Asistente de Ventas	COMPUTADORA	BUENA ILUMINA
Gerente General	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ES
Asistente de logística	INTERNET	AMBIENTE AMI
	TELEFONO	
	FAX	
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	
Crecimiento de ventas	((Ventas del último mes/ Ventas del anterior mes) - 1) X 100	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: VENTAS
PROCESO: GESTIÓN DE VENTAS CICEIE
CODIGO: VTS.1

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Cliente	Solicitud de crédito llena
Gestión Gerencial	Solicitud de crédito autorizada

GESTIÓN DE VENTAS CICEIE
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Atender y asesorar sobre productos al cliente que visita CICEIE
Tomar pedido e ingresar en el sistema para verificar existencia del cliente
Solicitar datos del cliente e ingresar en la Lista de clientes
Identificar tipo de cliente para asignar precios y solicitar forma de pago
Recibir la solicitud de crédito y solicitar autorización al Gerente General
Informar al cliente
Facturar con el crédito autorizado
Registrar la comisión correspondiente al cliente mayorista
Entregar la factura al asistente de logística

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES

CODIGO: VTS.2

PROCESO:	GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES		
OBJETIVO:	DEFINIR LAS ACTIVIDADES PARA LAS VENTAS DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR CICEIE CÍA.LTDA. A SUS D		
RESPONSABLE	ASISTENTE DE VENTAS		
LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	Atender a los distribuidores en los requerimientos solicitados	
	FIN:	Entrega de la planificación diaria de las rutas del vehículo	

CONTROLES

DOCUMENTOS			
VTS.2-PR-01	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES	VTS.2-RG-01	ORDEN D EPEDIDO DEL CLIENTE
		VTS.2-RG-02	GUÍA DE REMISIÓN

PROVEEDORES		GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES
DOCUMENTOS		
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS ACTIVIDADES**
Distribuidor	Orden de Pedido	Revisar la orden de pedido de los distribuidores y verificar en la Lista de clientes si es nuevo distribuidor.
Distribuidor	Copia de cédula Copia de RUC Pagaré	Tomar datos en la lista de clientes, hacer firmar pagaré y contrato de distribución
		Analizar disponibilidad de producto para venta por contenedores o menores cantidades
		Enviar disponibilidad de producto por contenedor al cliente
	Orden de pedido confirmad	Solicitar confirmación de pedido de acuerdo a disponibilidad
		Facturar y emitir la guía de remisión. Entregar factura al asistente de logística y la guía de remisión al chofer
		Elaborar la planificación de despachos a Distribuidores y entregar al chofer

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Asistente de Ventas	COMPUTADORA
Gerente General	COPIADORA/ IMPRESORA
	INTERNET
	TELEFONO
	FAX
	MOBILIARIO DE OFICINA

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
Crecimiento de ventas	((Ventas del último mes/ Ventas del anterior mes) - 1) X 100

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: VENTAS
PROCESO: GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES
CODIGO: VTS.2

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Distribuidor	Orden de Pedido
Distribuidor	cédula Copia de RUC Pagaré
	Orden de pedido confirmada

GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Revisar la orden de pedido de los distribuidores y
Tomar datos en la lista de clientes, hacer firmar pagaré y contrato de distribución
Analizar disponibilidad de producto para venta por
Enviar disponibilidad de producto por contenedor al
Solicitar confirmación de pedido de acuerdo a disponibilidad
Facturar y emitir la guía de remisión.
Elaborar la planificación de despachos a Distribuidores y entregar al chofer

Contrat firmado Pagaré Docum
Orden propue
Factura
Rutas

CARACTERIZACION DEL PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO: VTS.3

PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE
OBJETIVO:	DEFINIR LAS ACTIVIDADES PARA ATENDER AL CLIENTE DE MANERA QUE SE DEMUESTRE QUE CONSTITUYE LA RAZÓN PRINCIPAL DE LA EXISTENCIA
RESPONSABLE	ASISTENTE DE VENTAS

LIMITES DEL PROCESO		
	INICIO:	Atender de manera amable al cliente que busca los servicios de CiCEIE
	FIN:	Mantener la comunicación abierta luego de la entrega del producto.

CONTROLES

DOCUMENTOS		**REGISTROS**		
VTS.3-PR-01	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO AL CLIENTE			Copia de cédula
				Copia del RUC

PROVEEDORES		**SERVICIO AL CLIENTE**
DOCUMENTOS		
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS / ACTIVIDADES**
		Atender al cliente personalmente y de manera amable
		Mantener contacto con el cliente para verificar la correcta llegada del producto y conocer si hay novedades con el producto.
Buzón de sugerencias	Novedades de los clientes	Reportar novedades de los clientes, con las del buzón de sugerencias
Cliente	Documentos personales y de la empresa	Custodiar los documentos del cliente en la carpeta del cliente
		Mantener la comunicación abierta con el cliente de tal manera que se facilite el acceso al servicio o cualquier inquietud que tuviera

RECURSOS

HUMANOS	**INFRAESTRUCTURA**	
Asistente de Ventas	COMPUTADORA	BUENA ILUMINA
Gerente General	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ES
	INTERNET	AMBIENTE AMI
	TELEFONO	
	FAX	
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	**FÓRMULA**	
Novedades de servicio al cliente	(Número de servicios no conforme/ No. de novedades del buzón de sugerencias) x 1	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: VENTAS
PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE
CODIGO: VTS.3

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Buzón de sugerencias	Novedades de los clientes
Cliente	Documentos personales y

SERVICIO AL CLIENTE
SUBPROCESOS / ACTIVIDADES
Atender al cliente personalmente y de manera amable
correcta llegada del producto y conocer si hay
Reportar como no conformidad de servicio según el procedimiento para servicio no conforme
Custodiar bajo seguridad física la propiedad del cliente
Mantener la comunicación abierta con el cliente de tal manera que se facilite el acceso al servicio o cualquier inquietud que tuviera

Nove

CARACTERIZACION DEL PROCESO INGRESO DE MATERIAL

CODIGO: LOG.1

PROCESO:	INGRESO DE MATERIAL
OBJETIVO:	Determinar las acciones para el ingreso y registro de los materiales adquiridos y custodiados en la bodega de CICEIE.
RESPONSABLE	ASISTENTE DE LOGÍSTICA
LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:** Preparar el espacio para ingresar el material en la bod
	FIN: Ingresar el material al inventario

CONTROLES

DOCUMENTOS INTERNOS		REGISTROS		
LOG.1-PR-01	Procedimiento para ingreso de material	LOG.1-RG-01	Comprobante de ingreso de productos	GUÍA DE REMISIÓ
				DOCUMENTOS TÉ
				FACTURA DE PRO
				PACKING LIST

PROVEEDORES		INGRESO DE MATERIALES	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS / ACTIVIDADES**	
Adquisiciones	Factura del proveedor Packing list	Preparar el espacio para recibir el material	
		Organizar la recepción y correcto almacenamiento del producto con los bodegueros	
		Realizar la verificación de calidad, cantidad y características del producto	Compr
		Si hay novedades comunicar inmediatamente a asistente de adquisiciones	Compr
		Resolver junto con gerente General las acciones para resolver inconvenientes	Accion
		Realizar las acciones dispuestas para resolver inconvenientes	
Proveedor	Guía de remisión	Firmar el recibido conforme y enviar comprobante de ingreso a adquisiciones y contabilidad	Guía d Compr
Logística	Comprobante de ingreso de productos	Realizar el ingreso del producto al inventario.	Inventa

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	
Asistente de logística		BUENA ILUMINAC
Asistente de Adquisiciones	BODEGA	SUFICIENTE ESPA
Gerente General	TELÉFONO	AMBIENTE AMIGA
Asistente Contable		

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	
Índice de ingreso de materiales	Número de ingresos a tiempo/ Número de ingresos totales	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: LOGÍSTICA
PROCESO: INGRESO DE MATERIALES
CODIGO: LOG.1

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Adquisiciones	Factura del proveedor Packing list
Proveedor	Guía de remisión
Logística	Comprobante de ingreso de productos

INGRESO DE MATERIALES
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Preparar el espacio para recibir el material
Organizar la recepción y correcto almacenamiento del producto con los bodegueros
Realizar la verificación de calidad, cantidad y características del producto
Si hay novedades comunicar inmediatamente a asistente de adquisiciones
Resolver junto con gerente General las acciones para resolver inconvenientes
Realizar las acciones dispuestas para resolver inconvenientes
Firmar el recibido conforme y enviar comprobante de ingreso a adquisiciones y contabilidad
Realizar el ingreso del producto al inventario.

CARACTERIZACION DEL PROCESO ALMACENAMIENTO DE MATERIAL

CODIGO: LOG.2

PROCESO:	ALMACENAMIENTO DE MATERIAL
OBJETIVO:	Determinar las acciones para el correcto almacenamiento del material que ingresa a la bodega de CICEIE.
RESPONSABLE	ASISTENTE DE LOGÍSTICA

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	Programar la limpieza y orden de bodega y oficinas
	FIN:	Cumplir resoluciones sobre novedades del inventario

CONTROLES

DOCUMENTOS INTERNOS		REGISTROS		
LOG.2-PR-01	Procedimiento para almacenamiento de material	LOG.2-RG-01	Novedades de inventario	DOCUMENTOS TÉ
				CATÁLOGOS DEL

PROVEEDORES		ALMACENAMIENTO DE MATERIALES
DOCUMENTOS		
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS / ACTIVIDADES**
		Planificar orden y limpieza de oficinas y bodega cuidando aspectos de seguridad
		Limpiar y ordenar las oficinas y bodega diariamente según la planificación
Proveedor	Catálogos, hojas técnicas	Almacenar el material según instrucciones del fabricante
		Realizar la constatación física del inventario
		Revisar las novedades del inventario y emitir resoluciones que las resuelvan
		Cumplir con las resoluciones emitidas por el Gerente General

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	
Asistente de logística		BUENA ILUMINAC
Asistente de Adquisiciones	BODEGA	SUFICIENTE ESPA
Gerente General	TELÉFONO	AMBIENTE AMIGA
Asistente Contable		

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	
Novedades de inventario	Número de novedades de inventario/ Informe de inventario	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: LOGÍSTICA
PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIAL
CODIGO: LOG.2

PROVEEDORES		ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE	SUBPROCESOS ACTIVIDADES	
		Planificar orden y limpieza de oficinas y bodega cuidando aspectos de seguridad	Planifi de boc
		Limpiar y ordenar las oficinas y bodega diariamente según la planificación	
Proveedor	Catálogos, hojas técnicas	Almacenar el material según instrucciones del fabricante	
		Realizar la constatación física del inventario	Noved
		Revisar las novedades del inventario y emitir resoluciones que las resuelvan	Resolu inventa
		Cumplir con las resoluciones emitidas por el Gerente General	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ENTREGA DE MATERIAL

CODIGO: LOG.3

PROCESO:	ENTREGA DE MATERIAL
OBJETIVO:	Determinar el procedimiento para la entrega de materiales a clientes y distribuidores de CICEIE.
RESPONSABLE	ASISTENTE DE LOGÍSTICA
LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:** El asistente de logística o bodeguero en turno atiende las entregas solicitad
	FIN: El asistente contable recibe la factura y guía de remisión firmadas por el cli

CONTROLES

DOCUMENTOS INTERNOS		REGISTROS		
LOG.3-PR-01	Procedimiento para entrega de material	LOG.3-RG-01	Rutas del vehículo	
		LOG.3-RG-02	Salida de mercadería	
		LOG.3-RG-03	Mantenimiento del vehículo	

PROVEEDORES

DOCUMENTOS

PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Ventas	Facturas Guías de remisión
Ventas	Registro rutas del vehículo

ENTREGA DE MATERIAL

SUBPROCESOS ACTIVIDADES

Atender las entregas solicitadas
Revisar la factura y guía de remisión y verificar la existencia de material.
Comunicar al asistente de ventas las existencias reales de material
Emitir nueva factura o nota de crédito
Despachar el producto al cliente quien verifica con la factura los productos entregados y firma la recepción conforme en la factura.
Entregar el original de la factura al cliente, una copia a contabilidad y otra para el archivo de logística y registrar las novedades de salida de mercadería
Cargar el material en el vehículo verificando el contenido con la factura y en presencia del chofer.
Recibir el registro de rutas del vehículo y realizar las entregas de acuerdo a este.
Hacer firmar al cliente la factura, guía de remisión el registro de rutas del vehículo anotando cualquier observación.
Entregar la factura y guía de remisión originales al cliente y las copias al asistente contable.

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	
Asistente de logística	VEHÍCULO	BUENA ILU
Asistente de Contabilidad	BODEGA	SUFICIENTE
Asistente de ventas	TELÉFONO	AMBIENTE
Chofer		
Bodeguero		

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	
Eficacia en la entrega de materiales	(Número de entregas sin novedades/ Número de entregas totales) x 100	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: LOGÍSTICA
PROCESO: ENTREGA DE MATERIAL
CODIGO: LOG.3

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Ventas	Facturas Guias de remisión
Ventas	Registro rutas del vehículo

ENTREGA DE MATERIAL
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Atender las entregas solicitadas
Revisar la factura y guía de remisión y verificar la existencia de material.
Comunicar al asistente de ventas las existencias reales de material
Emitir nueva factura o nota de crédito
Despachar el producto al cliente quien verifica con la factura los productos entregados y firma la recepción conforme en la factura.
Entregar el original de la factura al cliente, una copia a contabilidad y otra para el archivo de logística y registrar las novedades de salida de mercadería
Cargar el material en el vehículo verificando el contenido con la factura y en presencia del chofer.
Recibir el registro de rutas del vehículo y realizar las entregas de acuerdo a este.
Hacer firmar al cliente la factura, guía de remisión el registro de rutas del vehículo anotando cualquier observación.
Entregar la factura y guía de remisión originales al cliente y las copias al asistente contable.

CARACTERIZACION DEL PROCESO TALENTO HUMANO

CODIGO: GTH.1

PROCESO:	TALENTO HUMANO
OBJETIVO:	ESTABLECER PROCEDIMIENTOS PARA FORMAR, MANTENER Y DESARROLLAR UN CONTINGENTE DE RECURSOS HUMANOS CON HABILIDAD Y CICEIE.
RESPONSABLE	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO

LIMITES DEL PROCESO		
	INICIO:	Recibir la requisición del personal
	FIN:	Realización del trámite de liquidación del empleado que sale de

CONTROLES

DOCUMENTOS INTERNOS		**REGISTROS**		
GTH.1-PR-01	Procedimiento para Talento Humano	GTH.1-RG-01	Requisición de personal	Código de trabajo e
	Reglamento Interno de trabajo	GTH.1-RG-02	Función de personal	
		GTH.1-RG-03	Hoja de entrevista	
		GTH.1-RG-04	Ingreso de personal	
		GTH.1-RG-05	Requerimiento de documentación	
		GTH.1-RG-06	Plan anual de capacitación	
		GTH.1-RG-07	Control de asistencia	
		GTH.1-RG-08	Evaluación de capacitación	
		GTH.1-RG-09	Evaluación del desempeño	

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**
Asistente de departamento	Requisición de personal

RECURSOS HUMANOS
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Realizar la selección de personal
Realizar la contratación del personal
Realizar la inducción del personal
Elaborar y ejecutar el plan de capacitación
Realizar la evaluación del personal
Realizar los trámites para la liquidación, considerando descuentos y compromisos adquiridos por el trabajador

Hoja de
Ingreso Requerir Contrato
Plan anu
Evaluaci Evaluaci
Liquidac

RECURSOS		
HUMANOS	**INFRAESTRUCTURA**	
Asistente de Talento Humano	COMPUTADORA	BUENA ILUMINACIÓN
Gerente General	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ESPACIO
Asistentes de departamento	INTERNET	AMBIENTE AMIGABLE
	TELEFONO	
	FAX	
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	**FÓRMULA**	**FR**
Cumplimiento del programa de capacitación	# Capacitaciones ejecutadas x 100	t
	# Capacitaciones programadas	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
PROCESO: TALENTO HUMANO
CODIGO: GTH.1

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Asistente de departamento	Requisición de personal

RECURSOS HUMANOS
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Realizar la selección de personal
Realizar la contratación del personal
Realizar la inducción del personal
Realizar y ejecutar el plan de capacitación
Realizar la evaluación del personal
Realizar los trámites para la liquidación, considerando descuentos y compromisos adquiridos por el trabajador

Hoja
Ingres Reque docum Contra
Plan a
Evalua Evalua
Liquida

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTROL DE PERSONAL

CÓDIGO: GTH.2

PROCESO:	CONTROL DE PERSONAL
OBJETIVO:	ESTABLECER LOS PROCEDIMIENTOS QUE GARANTICEN LA CORRECTA GESTIÓN DEL PERSONAL PARA LOGRAR ALTA EFICIENCIA EN LA RESO DOCUMENTACIÓN QUE AMPARE LAS ACCIONES INTERNAS DE CICEIE.
RESPONSABLE	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	Recibir las solicitudes del personal
	FIN:	Tramitar la solicitud

CONTROLES

DOCUMENTOS INTERNOS		REGISTROS		
GTH.2-PR-01	Procedimiento para control de personal	GTH.2-RG-01	Solicitud de viáticos	Código de
		GTH.2-RG-02	Solicitud de anticipo	
		GTH.2-RG-03	Registro de anticipos	
		GTH.2-RG-04	Solicitud de permiso	
		GTH.2-RG-05	Formulario de vacaciones	

PROVEEDORES		CONTROL D E PERSONAL
DOCUMENTOS		
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	**SUBPROCESOS ACTIVIDADES**
Personal	Solicitud de viáticos Solicitud de anticipos Solicitud de permiso Solicitud de vacaciones	Recibir y revisar las solicitudes del personal
		Determinar si hay inconvenientes
		Comunicar verbalmente al empleado para que ajuste su pedido
		Aprobar la solicitud y entregar al asistente de contabilidad

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	
Asistente de Talento Humano	COMPUTADORA, IMPRESORA, COPIADORA	BUENA IL
Gerente General	INTERNET, TELÉFONO, FAX	SUFICIEN
Empleado	MOBILIARIO DE OFICINA	AMBIENT

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	
Índice de ausentismo laboral	(Horas / hombre ausente)/(Horas / hombre a cumplir) * 100	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
PROCESO: CONTROL DE PERSONAL
CÓDIGO: GTH.2

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Personal	Solicitud de viáticos Solicitud de anticipos Solicitud de permiso Solicitud de vacaciones

CONTROL D E PERSONAL
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Recibir y revisar las solicitudes del personal
Determinar si hay inconvenientes
Comunicar verbalmente al empleado para que ajuste su pedid
Aprobar la solicitud y entregar al asistente de contabilidad

CARACTERIZACION DEL PROCESO REGISTROS CONTABLES

CODIGO: GFN.1

PROCESO:	REGISTROS CONTABLES
OBJETIVO:	DETERMINAR LAS ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR EL ASISTENTE CONTABLE CPON LA FINALIDAD DE ENTREGAR LA INOFRMACI[ON COMPLETA D CONTADOR EXTERNO
RESPONSABLE	Asistente contable

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE LOS MOVIMIENTOS CONTABLES
	FIN:	REGISTRAR CADA MOVIMIENTO EN EL SISTEMA

CONTROLES

DOCUMENTOS		REGISTROS		
GFN.1-PR-01	Procedimiento para Registros Contables	GFN.1-RG-01	Caja chica	Facturas de prov
		GFN.1-RG-02	Control de activos	

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**
Todos los procesos	Facturas y retenciones de proveedores Solicitudes del personal
Todos los procesos	Depósitos Egresos

REGISTROS CONTABLES
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Analizar, clasificar y archivar los documentos generados en las actividades de contabilidad
Registrar cronológicamente en el sistema los movimientos realizados
Entregar la información requerida por el Contador Externo o Gerente Gene

Docu
Com Regi
Docu

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	
Asistente contable	COMPUTADORA	BUENA ILUMINA
Contador externo	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ES
Gerente General	INTERNET	AMBIENTE AMI
	TELEFONO	
	FAX	
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	
Reposición caja chica	Número de veces que se repone caja chica correctamente X 100	
	Veces totales que se repone caja chica	

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA
PROCESO: REGISTROS CONTABLES
CÓDIGO: GFN.1

PROVEEDORES		REGISTROS CONTABLES	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE	SUBPROCESOS ACTIVIDADES	
Todos los procesos	Liquidaciones a trabajadores	Analizar, clasificar y archivar los documentos generados en las actividades de contabilidad	Docume
Proveedores	Depósitos Egresos	Registrar cronológicamente en el sistema los movimientos realizados	Compro y egreso Registro
		Entregar la información requerida por el Contador Externo o Gerente General	Docume

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PAGO PROVEEDORES

CÓDIGO: GFN.2

PROCESO:	PAGO PROVEEDORES
OBJETIVO:	Realizar el pago de las facturas vencidas originadas por las compras de CICEIE
RESPONSABLE	Asistente Contable

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	El asistente contable recibe las facturas por pagar
	FIN:	Emisión y entrega de cheques a proveedores

CONTROLES

DOCUMENTOS		REGISTROS	
GFN.2-PR-01	Procedimiento para pagos proveedores	GFN.2-RG-01	Pagos proveedores

PROVEEDORES		PAGO PROVEEDORES
DOCUMENTOS		
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Proveedores	Facturas	Recibir y registrar las facturas de los proveedores
		Realizar la programación de pagos
		Analizar y recomendar cambios en los pagos
		Emitir comprobantes de egresos de las facturas aprobadas por el gerente
		Emitir cheques y entregar a los proveedores

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
	COMPUTADORA
Gerente General	COPIADORA/ IMPRESORA
Asistente contable	INTERNET
	TELÉFONO
	FAX
	MOBILIARIO DE OFICINA

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
Cumplimiento en pagos	No. pagos realizados / No. Pagos programados

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA
PROCESO: PAGOS PROVEEDORES
CÓDIGO: GFN.2

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**
Proveedores	Facturas

PAGOS PROVEEDORES
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Recibir y registrar las facturas de los proveedores
Realizar la programación de pagos
Analizar y recomendar cambios en los pagos
Emitir comprobantes de egresos de las facturas aprobadas por el gerente
Emitir cheques y entregar a los proveedores

Pr
Ca
Co
ch

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTO	Fe Re
	CÓDIGO: GFN.3	Fe

PROCESO:	PRESUPUESTO
OBJETIVO:	Asignar recursos del presupuesto de tal manera que se asegure el cumplimiento de los objetivos estratégicos y mantenimiento de CICEIE
RESPONSABLE	Gerente General

LIMITES DEL PROCESO	**INICIO:**	El Gerente solicita al contador externo la elaboración del presupuesto anual de CIC
	FIN:	Emisión del presupuesto y envió a contabilidad para su cumplimiento

CONTROLES

DOCUMENTOS		**REGISTROS**		
GFN.3-PR-01	Procedimiento para Presupuesto	GFN.3-RG-01	Presupuesto anual CICEIE	

PROVEEDORES		**PRESUPUESTO**	
DOCUMENTOS			
PROCESO DE ORIGEN	**NOMBRE**	SUBPROCESOS ACTIVIDADES	
		Solicitar verbalmente la elaboración del presupuesto al contador externo	Solicitud verbal Presupuesto
Contador externo	Borrador de presupuesto	Recibir y analizar el presupuesto anual	
		Enviar al contador externo para modificaciones	Borrador de pre
		Emitir presupuesto para su aplicación	Presupuesto a

RECURSOS

HUMANOS	**INFRAESTRUCTURA**	
	COMPUTADORA	BUENA ILUMINACIÓN
Gerente General	COPIADORA/ IMPRESORA	SUFICIENTE ESPACIO
Contador externo	INTERNET	AMBIENTE AMIGABLE
Asistente contable	TELÉFONO	
	FAX	
	MOBILIARIO DE OFICINA	

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	**FÓRMULA**	**FRE**
Índice de cumplimiento del presupuesto	Número de objetivos cumplidos / Número de objetivos propuestos	SE

MATRIZ SIPOC

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO: PRESUPUESTO

CÓDIGO: GFN.3

PROVEEDORES	
DOCUMENTOS	
PROCESO DE ORIGEN	NOMBRE
Contador externo	Borrador de presupuesto

PRESUPUESTO
SUBPROCESOS ACTIVIDADES
Solicitar verbalmente la elaboración del presupuesto al contador externo
Recibir y analizar el presupuesto anual
Enviar al contador externo para modificaciones
Emitir presupuesto para su aplicación

Soli
elab
Bor
Pre

ANEXO 6 – Política y Objetivos de la Calidad

CICEIE Cía. Ltda. / linearK	**POLÍTICA DE LA CALIDAD**	Página 124 de 412

CICEIE CÍA. LTDA., empresa importadora y comercializadora de materiales para acabados de la construcción, asume el compromiso de alcanzar mayor satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, el mejoramiento continuo en el desempeño de los procesos, asesoría efectiva, buen servicio, precios competitivos, disponibilidad, calidad del producto, garantía posventa y el cumplimiento de las leyes vigentes.

CICEIE asegura la idoneidad de su personal brindándole entrenamiento, capacitación y actualización en los temas de su competencia, que permite su desarrollo personal, constituyendo un equipo multidisciplinario y de mutuo beneficio que conoce, comprende, aplica y revisa esta Política.

CICEIE ha establecido los siguientes objetivos de la calidad para cumplir con la Política de la calidad.

No.	OBJETIVO	META	CÓMO MEDIR	RESPONSBLE	FRECUENCIA
1	Proporcionar buen servicio mejorando en la entrega de materiales	95%	No. entregas sin novedades * 100 / No. entregas totales	Asistente de logística	mensual
2	Incrementar la rentabilidad manteniendo el crecimiento en ventas en un 25%	25%	((Ventas último mes) - 1) * 100 / Ventas mes anterior	Asistente de Ventas	mensual
3	Asegurar mayor disponibilidad de producto optimizando el tiempo de importación	75%	Documentos registrados a tiempo * 100 / Documentos totales registrados	Asistente de Adquisiciones	Por importación
4	Mejorar las competencias del personal mediante la capacitación	85%	Capacitaciones ejecutadas * 100 / Capacitaciones programadas	Asistente de Talento Humano	Trimestral

Marco Ayala
Gerente General
CICEIE CÍA LTDA.

ANEXO 7 .- Manual de Gestión de la Calidad

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	GESTOR DE CALIDAD	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. ANTECEDENTES

CICEIE CÍA. LTDA., es una empresa cien por ciento ecuatoriana dedicada a la importación y comercialización de material para acabados de la construcción manteniendo siempre alta calidad en los productos ofrecidos y con renovación permanente de stock de acuerdo a tendencias del mercado.

CICEIE CÍA. LTDA., inicia sus actividades en el 2005 con su marca comercial LINEARK registrada y patentada como distribuidor de gypsum y cornisas, en el 2009 empieza a expandir su mercado hacia cielos falsos, perfilería, tornillería, láminas decorativas, iluminación, herramientas y fibra mineral, llegando a ser en poco tiempo, un importante proveedor de material de acabados de la construcción en Quito.

NUESTRA FILOSOFÍA

Dedicarnos a nuestros clientes como solo una familia puede hacerlo, todas nuestras energías están focalizadas en alcanzar el bienestar de los clientes, empleados, distribuidores asociados, proveedores y ser un ente de cambio para la sociedad en que nos desarrollamos.

Todas las actividades que realizamos dentro de la empresa están enmarcadas dentro de los siguientes valores:
Puntualidad
Liderazgo
Honestidad
Responsabilidad
Fidelidad
Integridad

NUESTROS PRODUCTOS

CICEIE brinda servicios de importación y comercialización de materiales para los acabados de la construcción. Los productos que al momento comercializa son:
Gypsum. Cornisas, cielo falso, perfilería, tornillería, láminas decorativas, iluminación, herramientas y fibra mineral.

NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes se encuentran en el sector privado y los hemos clasificado de acuerdo al volumen de ventas que manejan en:

Distribuidor: son aquellos clientes que usan la marca de LINEARK para la comercialización de los productos, deben realizar una primera compra por un valor de 25000 USD y cumplir un monto mínimo de compra de 10000 USD mensuales.

Mayorista: Son aquellos maestros instaladores de cornisas que traen clientes referidos que compran a precio de venta al público. Los maestros instaladores empiezan como constructor y pasan a ser mayoristas desde la tercera compra y mantener al menos cinco pedidos al mes.

Constructor: Son personas o empresas que se dedica a la construcción. Deben presentar un RUC o documento que indica que se dediquen a la construcción. La compra mínima es de 3000 USD. A partir de la tercera compra el constructor puede acceder al precio de mayorista siempre y cuando mantenga un mínimo de cinco pedidos al mes.

Público en general: Personas que compran ocasionalmente el producto en la empresa.

2. OBJETIVO, COMPROMISO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

2.1 OBJETIVO

Describir el SGC basado en la Norma ISO 9001:2008, de CICEIE CÍA.LTDA., y ser un referente para su implementación, mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente.

2.2 COMPROMISO

CICEIE manifiesta su compromiso mediante la misión y visión de la empresa y la Política de la Calidad véase en 5.3.

MISIÓN

Somos un canal de importación y comercialización de una amplia gama de productos certificados en acabados de la construcción y decoración.
En LINEARK buscamos la satisfacción total de clientes, socios, trabajadores y proveedores, mediante la implementación de un beneficio "GANA GANA", construyendo rentabilidad, valor de marca y un concepto de comercialización diferente para alcanzar el éxito y desarrollo del País.

VISIÓN

En el 2018 cubrir el mercado nacional conjuntamente con nuestros socios estratégicos, garantizando los mejores estándares de calidad precio y servicio**.**

2.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Figura 1- Mapa de procesos CICEIE
(Elaborado por: Laura Andrango)

El SGC de CICEIE CÍA. LTDA., se aplica a todos los procesos descritos en el mapa de procesos de la figura 1, cuyas actividades están definidas desde recepción de requerimientos de los clientes hasta la entrega y seguimiento del producto.

Alcance Geográfico:

Oficina Central, Quito, Av. Ilaló 42 A y Río Pastaza, Sector vía al Tingo, Teléfono 2867007

Contamos con distribuidores a nivel nacional ubicados en las provincias de Pichincha, Esmeraldas, Imbabura, Chimborazo, Azuay, Tungurahua y Guayas.

EXCLUSIONES.

Por la naturaleza del negocio de la empresa CICEIE CÍA. LTDA., no se aplica la siguiente cláusula:

7.3 Se excluye esta cláusula y la justifica porque en la importación y comercialización de materiales para la construcción, no se realiza diseño y desarrollo del producto.

3. REFERENCIAS Y DEFINICIONES

3.1 REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008
Norma ISO 9000:2005
Ley de Compañías
Código de Trabajo
Leyes del régimen tributario interno
Normas de las Aduanas del Ecuador.

3.2 DEFINICIONES

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento.- Forma para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Documento.- Información y su medio de soporte.
Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Proveedor.- Organización o persona que proporciona un producto
Cliente.- Organización o persona que recibe un producto.
Fabricante.- Son compañías que proveen líneas especiales de productos elaborados por ellos.
Política.- Define y establece límites en los campos de acciones para el cumplimiento de objetivos.
Calidad.- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Auditoría.- Proceso sistemático independiente y documentado cuya finalidad es determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Mejora Continua.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Eficacia.- Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
Eficiencia.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
SGC.- Sistema de Gestión de la Calidad.

4. REQUISITOS DEL SGC.

4.1 REQUISITOS GENERALES

CICEIE CÍA LTDA. Hace uso del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar de manera continua sus procesos de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Con este fin se establecen los siguientes aspectos:

a) CICEIE CÍA. LTDA., ha determinado sus procesos para su sistema de gestión de calidad y su aplicación en la empresa expresados en el **Manual de Procedimientos código GCA-MN-02**.
b) El Mapa de Procesos que describe los procesos de la organización, sus secuencias e interacciones, Ver 2.3.
c) Para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, CICEIE CÍA LTDA., ha definido métodos y criterios expresados

en los procedimientos documentados, los cuales constan en el **Manual de Procedimientos código GCA-MN-02**.

d) CICEIE CÍA. LTDA., ha destinado los recursos e información necesarios para que estos procesos operen y tengan asegurado su seguimiento mediante el presupuesto asignado por la gerencia para este efecto, que consta en el **Presupuesto anual código GFN.3-RG-01.**

e) CICEIE CÍA LTDA., ha implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos mediante el procedimiento **Revisión por la dirección Código GGR-PR-01.**

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

Los documentos del SGC incluyen:

a) Declaración documentada de la política de calidad y de objetivos de calidad.
b) Manual de la Calidad **código GCA-MN-01**.
c) Procedimientos documentados y los registros requeridos en la norma internacional ISO 9001:2008, detallados en la **Lista Maestra de documentos código GCA-RG-01**
d) Los documentos y registros establecidos por CICEIE CÍA. LTDA., para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los cuales constan en la **Lista Maestra de documentos código GCA -RG-01**.

La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de CICEIE CÍA LTDA. se observa en la figura 2.

Figura 2. Estructura de la documentación de CICEIE

4.2.2 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CICEIE CÍA. LTDA., dispone de un Manual de la Calidad que incluye:

a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión Ver 2.3.
e) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad, o referencia a los mismos, en la **Lista Maestra de documentos código GCA-RG-01**
b) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en el **Manual de Procedimientos código GCA-MN-02**.

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

CICEIE CÍA. LTDA., tiene control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad y de los registros de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.

CICEIE CÍA. LTDA., ha establecido un procedimiento documentado que se denomina **Procedimiento para Control de los Documentos código GCA-PR-02** que define los controles necesarios para:

a) Aprobar los documentos antes de su emisión
b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos, aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, de acuerdo a lo establecido en el registro de **Lista Maestra de documentos código GCA-RG-01**
f) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, notificando y verificando la actualización oportuna de los cambios realizados.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

CICEIE CÍA. LTDA., ha establecido un control de registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Para lo cual establece un procedimiento documentado denominado **Procedimiento para Control de Registros código GCA-PR-03** en el cual se determina los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

g) Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables y constan en la **Lista Maestra de documentos código GCA-RG-01**

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La gerencia adquiere el compromiso de trabajar directamente con los clientes a fin de satisfacer y exceder sus expectativas de servicio debiendo establecer canales de comunicación ágiles y directos.

Compromiso en el mejoramiento de los procesos y una revisión continua de los resultados de la gestión de cada departamento para mejorar su eficiencia y eficacia y por ende el de la organización.

El Gerente General de CICEIE CÍA.LTDA., constituye la máxima autoridad del Sistema de Gestión de Calidad y dentro de sus acciones establece:

a) Comunicación continua con el personal de la empresa sobre la importancia de cumplir con los requerimientos del cliente, legales y reglamentarios, a través de charlas, reuniones de trabajo, seminarios, en los que participa activamente el Gerente General, ver 5.5.3
b) Establecimiento de la Política y Objetivos de la Calidad Ver 5.3 y 5.4.1.
c) Realizar revisiones por la Dirección para verificar el estado del SGC (5.6)
d) Incluir en el presupuesto anual de la empresa los recursos económicos y la asignación del recurso humano suficientes para asegurar el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
e) Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la motivación al personal para asegurar su compromiso en el mejoramiento continuo de la Empresa.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Gerente General asegura que los procesos de CICEIE CÍA. LTDA., están diseñados para entregar un servicio que brinde la satisfacción del Cliente y utiliza mecanismos de retroalimentación que le permiten identificar los puntos de mejoramiento continuo esto se realiza mediante el **Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente código GCA -PR-07**

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Gerencia General ha definido la Política de la Calidad expresada de la siguiente manera:

> CICEIE CÍA. LTDA., empresa importadora y comercializadora de materiales para acabados de la construcción, asume el compromiso

de alcanzar mayor satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, el mejoramiento continuo en el desempeño de los procesos, asesoría efectiva, buen servicio, precios competitivos, calidad del producto, garantía posventa y el cumplimiento de las leyes vigentes.

CICEIE CÍA. LTDA., asegura la idoneidad de su personal brindándole entrenamiento, capacitación y actualización en los temas de su competencia, que permite su desarrollo personal, constituyendo un equipo multidisciplinario y de mutuo beneficio que conoce, comprende, aplica y revisa esta Política.

La política antes mencionada:

a) Está de acuerdo a los Propósitos de la Empresa.
b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente el SGC.
c) Proporciona un plan para establecer y revisar los objetivos de calidad.
d) Es comunicada y entendida por el personal de la Empresa.
e) Es revisada para su continua adecuación.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

CICEIE CÍA. LTDA., ha definido los objetivos de calidad los mismos que son medibles y consistentes con la Política de Calidad, se establecen en los diferentes niveles y funciones dentro de la organización.

Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad y se visualizan en la siguiente tabla.

Tabla 1- Objetivos de la calidad de CICEIE

No.	OBJETIVO	META	CÓMO MEDIR	RESPONSBLE	FRECUENCIA
1	Proporcionar buen servicio mejorando en la entrega de materiales	95%	No. entregas sin novedades / No. entregas totales * 100	Asistente de logística	mensual
2	Incrementar la rentabilidad manteniendo el crecimiento en ventas en un 25%	25%	((Ventas último mes) / Ventas mes anterior - 1) * 100	Asistente de Ventas	mensual
3	Asegurar mayor disponibilidad de producto optimizando el tiempo de importación	75%	Documentos registrados a tiempo / Documentos totales registrados * 100	Asistente de Adquisiciones	Por importación
4	Mejorar las competencias del personal mediante la capacitación	85%	Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas * 100	Asistente de Talento Humano	Trimestral

Elaborado por: Laura Andrango

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Gerente General de CICEIE se asegura de que:

a) La planificación del sistema de gestión de calidad de la empresa se realiza a través de las reuniones de revisión por la dirección con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.1 se realiza según el **Programa de auditoría código GCA-RG-02**.
b) Para el caso en que se realicen cambios en el SGC se mantenga la integridad del mismo de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento para elaboración de documentos código GCA-PR-01, Procedimiento para control de documentos código GCA-PR-02 y Procedimiento para control de registros código GCA-PR-03.**

Los objetivos de calidad, se planifican y revisan, tomando en cuenta para ello el desempeño de cada proceso de la empresa. Lo cual asegura que en el caso de existir cambios en el sistema de gestión de calidad se mantiene la integridad del mismo

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente General asegura que las responsabilidades y autoridad de cada funcionario de la empresa, están definidas en el registro **GTH.1-RG-02 Función del Personal,** en los procedimientos operativos del **Manual de Procedimientos código GCA-MN-02** y en este manual y son comunicadas dentro de la organización.

Los cambios, enmiendas o correcciones a los documentos antes mencionados serán comunicados a todo el personal por parte del Representante de la Dirección y el responsable de Talento Humano.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La persona designada por escrito por la Gerencia actuará como Representante de la Dirección, cuyas responsabilidades y autoridad independientemente de otras responsabilidades se resumen a continuación:

a) Asegurarse de que se establecen implementan y mantiene los procesos necesarios para el SGC.
b) Informar al Gerente General del desempeño del SGC y de alguna necesidad de mejora, y
c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la empresa.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El Gerente General asegura a través de correos electrónicos, teléfono o reuniones de trabajo la adecuada comunicación interna dentro de la empresa a fin de asegurar la eficacia del SGC, de forma que todo el personal tenga conocimiento oportuno sobre la atención a los clientes y el desempeño de las actividades que son parte de este sistema.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

El Gerente General revisa mínimo una vez al año o las veces que sea necesario el SGC descrito en este manual, para asegurar su aplicabilidad y efectividad. Esta revisión se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento **para Revisión por la Dirección código GGR-PR-01**.

La revisión incluye los objetivos y política de la calidad para la evaluación de oportunidades de mejora y eventuales cambios en el SGC. Y se emiten las respectivas **Acta de Revisión Gerencial código GGR-RG-01** del SGC.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información para la revisión la recoge y la procesa el Representante a la Dirección de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento para Revisión por la Dirección código GGR-PR-01**, y se lo envía al Gerente General.

Esta información incluye al menos los siguientes temas:

a) Resultados de auditorías.
b) Retroalimentación del cliente.
c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
e) Acciones de seguimiento de revisiones hechas previamente por la dirección.
f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad, y
g) Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

El Gerente General luego de revisar y analizar la información entregada por el Representante de la Dirección y en la reunión con los dueños de los procesos define las acciones que deben tomarse y que deben incluir los siguientes temas:
a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, y
c) Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

CICEIE CÍA. LTDA., en el **Presupuesto anual código GFN.3-RG-01** determina y proporciona los recursos necesarios para:

a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, y
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos e incorporando continuamente las sugerencias pertinentes realizadas por el mismo a los proyectos de mejoramiento continuo.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

CICEIE CÍA LTDA., ha designado a personal competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia para asegurar la calidad del servicio al cliente.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

CICEIE CÍA LTDA.:

Evalúa al personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio al cliente a través, de los siguientes parámetros: educación, formación, experiencia, habilidades y gestión, de acuerdo al **Procedimiento para Talento Humano código GTH.1-PR-01** y al perfil del cargo establecido en el registro **Función de personal código GTH.1-RG-02** cumpliendo lo siguiente:

a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto. Evalúa al personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio al cliente a través, de los siguientes parámetros: educación, formación, experiencia, habilidades y gestión, de acuerdo al **Procedimiento para Talento Humano código GTH.1-PR-01** y al perfil del cargo establecido en el registro **Función de personal código GTH.1-RG-02**.
b) Proporciona formación o las acciones necesarias para lograr la competencia requerida de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento para Talento Humano código GTH.1-PR-01**

c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas según se describe en el **Procedimiento para Talento Humano código GTH.1-PR-01**.
d) A través del Representante de la Dirección, de los responsables de área y el Gerente General se realizan actividades que permiten asegurar que el personal tenga plena conciencia de la pertinencia e importancia de sus trabajos y actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
e) El responsable del proceso de Talento humano mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia en las **Carpetas del Personal** que contienen la documentación detallada en el registro **Requerimiento de documentación código GTH.1-RG-05**(véase 4.2.4).

6.3 INFRAESTRUCTURA

CICEIE CÍA LTDA., determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio al cliente. La infraestructura incluye:

a) Oficinas ubicadas en la ciudad de Quito con el espacio suficiente de trabajo y servicios de agua, luz, teléfonos e higiene.
b) Equipos para realizar los procesos, como un computador para cada empleado a excepción del área de Bodega y despachos, los programas de computación necesarios para lograr la conformidad con los requerimientos del cliente, impresoras, y vehículo.
c) Se cuenta con un sistema informático para la gestión administrativa contable.
d) Servicios de apoyo tales como comunicación vía fax, correos electrónicos.

CICEIE CÍA. LTDA., lleva el control de su infraestructura en el registro **Control de activos código GFN.1-RG-02**.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

CICEIE CÍA.LTDA., ha gestionado el ambiente de trabajo través de las instalaciones adecuadas y con el suficiente espacio y comodidad para la realización de las actividades de la empresa. Adicionalmente se provee de

uniformes y elementos de protección personal necesarios como consta en el registro **Ingreso de personal código GTH.1-RG-04**.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

CICEIE planifica en forma permanente la realización de los servicios de manera coherente con los requisitos establecidos para los procesos de apoyo y procesos claves. Como se puede observar en el **Manual de Procedimientos código GCA-MN-02**. El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para su seguimiento.

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para la planificación de los proceso de operación se encuentran descritas mediante procedimientos, diagramas de flujo, caracterización e instructivos que constan en el **Manual de procedimientos código GCA-MN-02**

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

CICEIE CÍA. LTDA., determina y revisa los requisitos relacionados con el servicio de la forma que se indica en los **Procedimiento para gestión de ventas CICEIE código VTS.1-PR-01 y Procedimiento para gestión de ventas distribuidores código VTS.2-PR-01.** Los requisitos que se han determinado son los siguientes:

a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega del servicio.
b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido.
c) Los requisitos legales y reglamentarios básicos que CICEIE CÍA. LTDA., cumple son los siguientes:

- Existencia legal en la Superintendencia de Compañías.
- Cumplimiento de obligaciones tributarias con el SRI.

- Cumplimiento de obligaciones laborales con el IESS.
- Cumplimiento de obligaciones municipales.
- Inscripción en el Registro Mercantil.
- Cumplimiento con la Superintendencia de Bancos.
-

No se han identificado normas ni otros requisitos legales relacionados a los productos que CICEIE CIA. LTDA., comercializa.

d) Cualquier requisito adicional determinado por CICEIE CÍA. LTDA.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

CICEIE CÍA. LTDA., revisa los requisitos relacionados con el servicio al cliente de acuerdo a lo establecido en **Procedimiento para gestión de ventas CICEIE código VTS.1-PR-01 y Procedimiento para gestión de ventas distribuidores código VTS.2-PR-01**

Esta revisión se efectúa antes de que CICEIE CÍA. LTDA. se comprometa a proporcionar un servicio al cliente mediante el envío de ofertas, y la aceptación de las mismas que se evidencia mediante la **Orden de pedido del cliente código VTS.2-RG-01** o pedidos vía fax o correo electrónico con lo cual se asegura que:

a) Estén definidos los requisitos de servicio al cliente,
b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido, ventas sin órdenes de compra y los expresados previamente, y
c) Tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Para lo cual mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma como se identifica en **Procedimiento para gestión de ventas CICEIE código VTS.1-PR-01 y Procedimiento para gestión de ventas distribuidores código VTS.2-PR-01** y el registro **Orden de pedido del cliente código VTS.2-RG-01.**

Cuando se cambien los requisitos del servicio al cliente CICEIE CÍA. LTDA., se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

CICEIE CÍA LTDA., ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes mediante página web, cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas y visitas relativas a:

a) La información sobre el servicio y los bienes comercializados.
b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Esto se evidencia en el **Procedimiento para servicio al cliente código VTS.3-PR-01** y el **procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente código GCA-PR-07**

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

CICEIE CÍA LTDA., no hace diseño y desarrollo por tanto esta cláusula no aplica (ver 2.2)

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

CICEIE CÍA LTDA., a través del Asistente de adquisiciones y el asistente de logística se asegura de que la mercadería adquirida y que es crítica para la calidad de su servicio cumpla con los requisitos de compra especificados. El tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y a la mercadería adquirida dependen del impacto del producto adquirido en la realización del servicio.

CICEIE CÍA.LTDA., evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar mercadería de acuerdo con sus requisitos. Se han establecido criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación de acuerdo a lo establecido en el **Instructivo para Selección y Evaluación de Proveedores código ADQ.1-IN-01**.

Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas en los formatos **Evaluación de**

proveedores código ADQ.1-RG-03, **Calificación de proveedores código ADQ.1-RG-04** y en la **Lista de proveedores calificados código ADQ.1-RG-02**

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

CICEIE CÍA. LTDA., ha establecido procedimientos para las adquisiciones y son **Procedimiento para Compras Nacionales código ADQ.1-PR-01, Procedimiento para importaciones código ADQ.2-PR-01, Procedimiento para seguimiento a la importación código ADQ.2.1-PR-01** indica la forma en que se describen las características de la mercadería a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado.

a) Requisitos para la aprobación de la mercadería,
b) Requisitos del sistema de gestión de la calidad

CICEIE CÍA. LTDA., verifica los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. La información del producto a comprar se registra en el formato **Orden de pedido proveedores código ADQ.1-RG-05**

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

CICEIE CÍA. LTDA., ha establecido que el encargado de bodega realice la inspección visual y con el pedido quedando constancia de las novedades para los fines consiguientes en el registro **Comprobante de ingreso del producto código LOG.1-RG-01**.

Cuando CICEIE CÍA. LTDA., o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, en los casos pertinentes, establecerá en los documentos de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CICEIE CÍA. LTDA., planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas se evidencian en los

procedimientos de Adquisiciones, Ventas y Logística descritos en el **manual de procedimientos código GCA-MN-02**, los mismos que incluyen en los casos aplicables:

a) Disponibilidad de información que describa las características del servicio.
b) La disponibilidad de procedimientos o instructivos de trabajo.

La liberación del producto se realiza previo consentimiento del cliente como se describe en el procedimiento de **entrega de materiales código LOG.3-PR-01.**

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios que ofrecemos se verifican en la realización del servicio por lo tanto no requieren validación.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En CICEIE CÍA. LTDA., se identifican los productos de acuerdo a su procedencia y tipo con códigos que se registran en el sistema el momento del ingreso y se mantiene hasta la entrega al cliente.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

CICEIE CÍA. LTDA., cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras se presta el servicio, bajo las normas establecidas por el cliente en el uso de sus recursos. CICEIE CÍA. LTDA., se compromete a responder por los recursos que sean propiedad del cliente, como se establece en **Procedimiento para servicio al cliente código VTS.3-PR-01**

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

CICEIE CÍA. LTDA., preserva la conformidad del producto de acuerdo con especificaciones de los proveedores, y verificando su preservación en bodegas mediante revisiones periódicas por parte del Asistente de Logística según se detalla en el **procedimiento para almacenamiento de material código LOG.2-PR-01**.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

CICEIE comercializa productos que no necesitan ser medidos pero se les realiza el seguimiento mediante las revisiones periódicas de inventario como se describe en el **Procedimiento para almacenamiento de material, código LOG.2-PR-01**
.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

CICEIE CÍA. LTDA., ha planificado e implementado dentro de cada uno de los procesos el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad, y
c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Esto comprende el análisis de datos e indicadores de gestión de calidad realizados por los responsables de los procesos, estos son reportados en el Manual de procedimientos.
La mejora se logra en base a los resultados del análisis de indicadores y novedades de los procesos que se realiza en la **Revisión de la Dirección código GGR-PR-01.**

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión calidad, CICEIE CÍA. LTDA., solicita a sus clientes importantes certificados de servicios prestados donde se puede observar la percepción de nuestros clientes al cumplir con sus requisitos.

Estos certificados son solicitados en el transcurso del año y son archivados por el Asistente de Ventas.

Además CICEIE CÍA. LTDA., ha establecido encuestas de satisfacción del cliente que son registradas en el formato **Encuesta de Satisfacción del Cliente código GCA-RG-08** y ha definido el **procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente código GCA-PR-07** para proporcionar información sobre la satisfacción o insatisfacción del cliente.

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

CICEIE CÍA. LTDA., realiza dos auditorías internas al año según el **Programa de auditoría código GCA-RG-04**, y **Procedimiento para auditorías internas GCA-PR-05** para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

a) Está conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional ISO 9001 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización, y
b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

CICEIE CÍA. LTDA., ha planificado el **Programa de auditorías código GCA-RG-04** tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se han definido los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría y, en el **Procedimiento para auditorías internas código GCA-PR-05** se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

El jefe responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y que se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

CICEIE CÍA. LTDA., ha aplicado métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos para demostrar la capacidad

de los procesos de alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

En el **Manual de Procedimientos código GCA-MN-02** se describe los indicadores y los controles determinados para los diferentes procesos.

El control se evidencia con en el registro **Resumen Indicadores código GGR-RG-02**

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

CICEIE CÍA. LTDA., hace una medición y un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

CICEIE CÍA. LTDA., mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación establecido en el **Procedimiento para gestión de Ventas CICEIE código VTS.1-PR-01, Procedimiento para gestión de ventas distribuidores código VTS.2-PR-01** y el **procedimiento para entrega de material código LOG.3-PR-01.**

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

CICEIE CÍA. LTDA., se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un **Procedimiento para Producto o Servicio No Conforme código GCA-PR-06**.

CICEIE CÍA. LTDA., trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por el cliente.
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado sus uso.

Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

CICEIE CÍA. LTDA., mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

CICEIE CÍA. LTDA., determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición de los procesos y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. Para evidenciar este análisis CICEIE interpreta los resultados de los indicadores establecidos en cada proceso registrados en el formato **Indicador código GGR-RG-03** y que consta en el **Manual de Procedimientos código GCA-MN-02**, además de tabular los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del cliente.

El análisis de los datos proporciona información sobre:

a) La satisfacción del cliente (véase 8.2.1)
b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1)
c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
d) Los proveedores.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

CICEIE CÍA. LTDA., mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. Las mejoras de CICEIE CÍA.LTDA., se puede evidenciar en el acta de reunión de la Revisión por la dirección donde se realiza el seguimiento de la mejora continua.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

CICEIE CÍA.LTDA., toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se tiene establecido el **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas código GCA -PR-04** que define los requisitos para:

a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
b) Determinar las causas de las no conformidades.
c) Evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

CICEIE CÍA.LTDA., determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas para corregir los problemas potenciales.

Se tiene establecido un **Procedimiento documentado para Acciones Correctivas y Preventivas código GCA -PR-04** que define los requisitos para:

a) Determinar las no conformidades potenciales y causas.
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
c) Determinar e implementar las acciones necesarias.

d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

9. HISTORIAL DE REVISIONES.

Este cuadro se llena a partir de la revisión 1, esta versión es la 00.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN -- Y REVISIÓN --			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. HISTORIAL DE REVISIONES.

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

ANEXO 8 – Manual de Procedimientos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	GESTOR DE CALIDAD	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Definir las actividades y responsabilidades para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de tal manera que muestre conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recopilación de información por parte del Representante de la Dirección y termina con la comunicación a todo el personal sobre los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
- Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
- Procedimiento para Elaborar Documentos, código GCA-PR-01.
- Procedimiento para Control de Documentos, código GCA-PR-02.
- Procedimiento para Control de Registros, código GCA-PR-03.
- Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas, código GCA-PR-04.
- Manual de la Calidad, código GCA-MN-01.

4. DEFINICIONES

- **Representante de la Dirección:** Miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad definidas en la norma ISO 9001:2008.

- **Alta Dirección:** Miembro o miembros que dirigen y gestionan la organización.

- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El Representante de la Dirección es el responsable de elaborar el procedimiento de Revisión por la Dirección.
- El Gerente General es el responsable de revisar y aprobar este procedimiento.

- El Representante de la Dirección es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

6. POLÍTICAS

- La revisión por la dirección se realiza mínimo una vez al año.

7. DESARROLLO

El Representante de la Dirección recoge información referente a: Auditorías Internas, Análisis de no conformidades, acciones correctivas y preventivas implementadas y pendientes, verificación del cumplimiento de los objetivos fijados, el informe de medición de satisfacción del Cliente y el Acta de revisión por la dirección anterior, cambios que podrían afectar al SGC y recomendaciones para la mejora.

El Representante de la dirección recibe de los encargados de los procesos los resultados de sus indicadores en el formato **Indicador código GGR-RG-03** hasta el 15 de cada mes y prepara el resumen general en el formato **Resumen indicadores código GGR-RG-02**.

Con la información recibida, el Representante de la Dirección prepara y emite un informe al Gerente General sobre el estado del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Gerente General revisa el informe y convoca a los dueños de los procesos y Representante de la dirección a la reunión por la Dirección que se realizará al menos una vez por año o cuando el Gerente lo crea necesario.

El representante de la dirección anota las resoluciones de la reunión en el registro **Acta de Revisión Gerencial con código GGR-RG-01** en el que consta la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

Al final de la reunión el Representante de la dirección hace firmar el Acta de revisión gerencial y la asistencia, entrega una copia del acta al Gerente General y comunica a todo el personal la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Acta de Revisión Gerencial	GGR-RG-01	Carpeta Acta de Revisión Gerencial	Cronológico	No	A: 1 año	P: 1 año	Reciclar
Resumen indicadores	GGR-RG-02	C:Revisión Gerencial/ Resumen indicadores	Procesos	No	NA	NA	NA
Indicador	GGR-RG-03	C:Revisión Gerencial/ Indicadores	Cronológico	No	NA	NA	NA

9. REGISTRO DE CAMBIOS.

Puesto que esta es la revisión 00 no se registran cambios en la siguiente tabla, para las siguientes versiones se debe llenar este espacio.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO/ FÍSICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL

Fecha:

Hora:

Reunión anterior

Asistentes

Cargo	Nombre	Firma

Orden del día

Temas	Responsable
. Revisión del acta anterior.	
. Revisión de acciones levantadas por Auditorias.	
. Revisión de la Política de Gestión de Calidad	
. Revisión de los Objetivos de Gestión de Calidad	
. Informes de medición de la satisfacción del cliente	
. Análisis de las No conformidades emitidas	
. Análisis de acciones correctivas y preventivas implementadas y pendientes	
. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad	
. Recomendaciones de mejora	

Gerente General
Dirección

Representante de la

INFORME

Fecha de Reunión: _____

1. Novedades de la reunión anterior

_____

2. Desarrollo de la Reunión

_____

_____

_____

3. Acuerdos

_____

_____

_____

_____

_____

4. Fecha de próxima Reunión

_____

Gerente General

1.2 RESUMEN DE INDICADORES

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**RESUMEN INDICADORES** Código: GGR-RG-02	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 0 Fecha de Revisión:

Nombre Indicador	Formula de calculo	Proceso	Meta	Frecuencia	Enero.	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiemb.	Octubre	Noviembre	Diciembre

11.3 INDICADOR

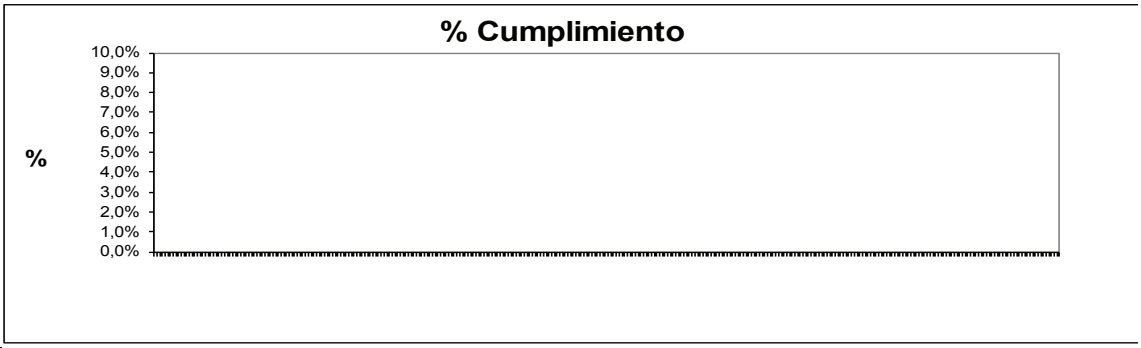
CICEIE / Uneark	**INDICADOR**	Fecha de emisión:23/12/2012 Revisión:00
	GGR-RG-03	Fecha de revisión:

PROCESO:	
Nombre del Indicador:	
Formula:	
Fuente de información:	
Frecuencia de medición:	
Responsable de medición:	

EVALUACION:

OK
Preventiva
Correctiva

Datos					Avance	Meta	Estado



Comentario

11.4 INDICADOR EFICACIA DE LAS ACCIONES CPM

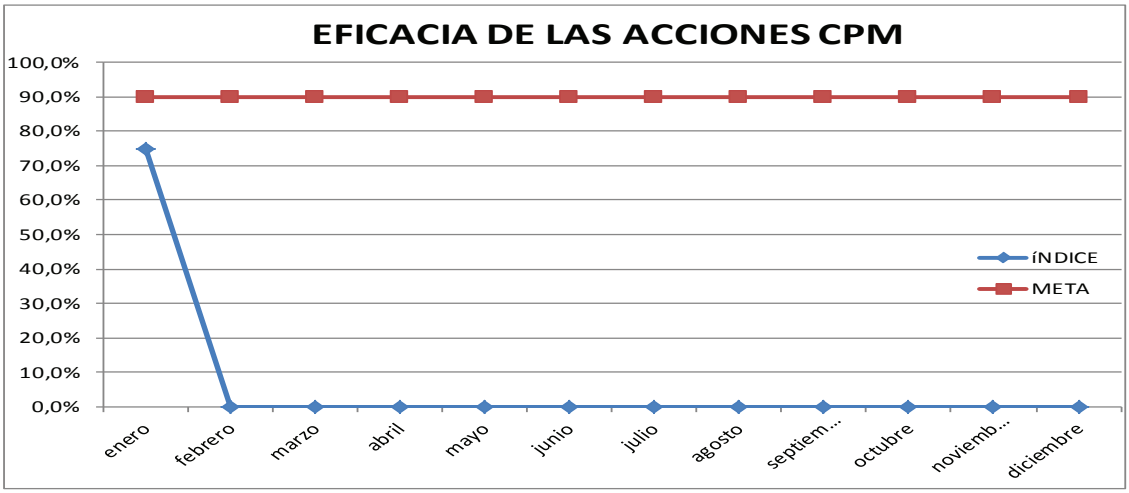
CICEIE / LINEARK	**INDICADOR DE GESTIÓN GERENCIAL** **GGR-RG-03**

PROCESO:	GESTIÓN GERENCIAL
Nombre del Indicador:	Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y mejoras
Formula:	No. Problemas resueltos x100 Acciones CPM ejecutadas
Fuente de información:	Carpeta de acciones CPM
Frecuencia de medición:	trimestral
Responsable de medición:	Representante de la Dirección

EVALUACION:

90% - 100%	OK
75%- 90%	Preventiva
< 75%	Correctiva

Datos	Número total de ingresos	Número de ingresos a tiempo	Indice	Meta	Estado
enero	100	75	75,0%	90,0%	Preventiva
febrero	0	0	0,0%	90,0%	OK
marzo	0	0	0,0%	90,0%	OK
abril	0	0	0,0%	90,0%	OK
mayo	0	0	0,0%	90,0%	OK
junio	0	0	0,0%	90,0%	OK
julio	0	0	0,0%	90,0%	OK
agosto	0	0	0,0%	90,0%	OK
septiembre	0	0	0,0%	90,0%	OK
octubre	0	0	0,0%	90,0%	OK
noviembre	0	0	0,0%	90,0%	OK
diciembre	0	0	0,0%	90,0%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Definir las actividades y responsabilidades para emitir lineamientos estratégicos, tomar decisiones trascendentales en cuanto a ingreso de nuevos productos, proveedores, clientes así como resolver sus solicitudes y reclamos.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la realización y revisión de la planificación estratégica y termina con la toma de decisiones que contribuyan a cumplir con los requerimientos en cuanto a calidad, variedad y servicio.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
- Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
- Procedimiento para Elaborar Documentos, código GCA-PR-01.
- Procedimiento para Control de Documentos, código GCA-PR-02.
- Procedimiento para Control de Registros, código GCA-PR-03.
- Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas, código GCA-PR-04.
- Manual de la Calidad, código GCA-MN-01.

4. DEFINICIONES

- **Representante de la Dirección:** Miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad definidas en la norma ISO 9001:2008.

- **Alta Dirección:** Miembro o miembros que dirigen y gestionan la organización.

- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

- **Lineamientos estratégicos:** ayudan a desarrollar ideas para conseguir la posición futura deseada

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El Representante de la Dirección es el responsable de elaborar el procedimiento para Planificación Empresarial.
- El Gerente General es el responsable de revisar y aprobar este procedimiento.
- El Gerente General es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

6. POLITICOS

- La alta gerencia mantiene su compromiso con la provisión de recursos y apoyo para el mantenimiento del SGC y la mejora continua de los procesos de la empresa

7. DESARROLLO

El Gerente General realiza y revisa periódicamente la Planificación Estratégica de la empresa considerando los factores internos y externos que la afectan y en base a eso emite los lineamientos estratégicos a seguir y comunica a las personas involucradas.

El Gerente General se mantiene pendiente de los cambios en el mercado y búsqueda de nichos de mercado o líneas nuevas en las que pueda incursionar a nivel internacional, si fuera necesario, establece contactos con nuevos proveedores o busca nuevos productos para introducirlos en el portafolio de productos de CICEIE.

El Gerente General recibe del asistente de ventas y del Gestor de calidad, todas las novedades referentes a la satisfacción del cliente y en caso de ser necesario toma decisiones para la resolución inmediata de los inconvenientes, o para cumplir los requerimientos en cuanto a calidad, variedad y servicio.

8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL

9. REGISTRO DE CAMBIOS.

Puesto que esta es la revisión 00 no se registran cambios en la siguiente tabla, para las siguientes versiones se debe llenar este espacio.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	**CARGO**	**MEDIO**
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO/FÍSICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	Gestor de Calidad	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Definir la metodología para la elaboración y cambios de los documentos que son parte del Sistema de Gestión de Calidad de CICEIE CÍA LTDA.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la elaboración de la primera página del documento hasta la entrega del documento al Representante de la Dirección.

3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

Norma ISO 9001:2008 Requisitos
Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario
Manual de Gestión de Calidad código **GCA-MN-01**

4. DEFINICIONES

Documento.- Es considerado un documento del Sistema de Gestión de Calidad, aquel que se define en la Lista Maestra de Documentos y está en forma escrita o en archivos digitales, videos, fotografías, grabaciones audio.

Registro.- Es un documento en el que se anotan los eventos que han sucedido. Este tipo de documentos permiten ser la evidencia objetiva de que el Sistema de Gestión de Calidad está implementado.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Coordinador de Gestión de Calidad.
La revisión de este documento es responsabilidad del Representante de la Dirección.
La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es de todo el personal de CICEIE CÍA LTDA.

La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Representante de la Dirección.

6. POLITICOS

Toda persona de la organización que desarrolle un documento debe cumplir con este procedimiento.

7. DESARROLLO

Para elaborar documentos que son parte del Sistema de Gestión de Calidad debe seguir los siguientes pasos:

La persona responsable del proceso elabora un documento el cual es revisado y posteriormente aprobado por las personas definidas en el mismo.

7.1 Elaboración de documentos: Procedimientos, Manuales e Instructivos.

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Código: **GCA-PR-02**	Página 171 de 412 Fecha de emisión: 02/12/2012 Revisión: 00 Fecha de revisión:

Primera página

Cabecera: Se utiliza el siguiente diseño en letra Arial, 12:

Logotipo: Se utiliza el logotipo vigente, que cumple las siguientes características en tamaño y forma:

Nombre del documento: Es el nombre con cual se identifica el documento.
Página N de M: Donde N es el número de página actual y M es el total de páginas del documento.
Fecha de emisión: Es la fecha en la cual se publicó por primera vez el documento.
Revisión: Es el número secuencial que se asigna a los cambios realizados. Se inicia con revisión 00.
Fecha de revisión: Es la fecha en la cual se modifica el documento.
Código: La codificación que es de acuerdo al siguiente formato:

AAA.X.Y-TT-NN

Dónde:

AAA: Tres letras del Macroproceso al cual pertenece el documento.
X: es el número de proceso del Macroproceso.
Y: es el número de subproceso del proceso al cual pertenece el documento.
Esta codificación queda de la siguiente manera:

TT: Es el tipo de documento el cual se codifica de la siguiente manera:

MN	Manuales
PR	Procedimientos
IN	Instructivos
RG	Registros

NN: Es el número de creación de los documentos en cada área el cual debe ser secuencial.

Nombre del Documento: Es el nombre centrado en la hoja con el siguiente formato: Arial, 28, Negrilla

PROCESOS ESTRATÉGICOS		
RESPONSABLE	**PROCESOS**	**Código**
GERENTE GENERAL	GESTIÓN GERENCIAL	GGR
GESTOR DE CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD	GCA

PROCESOS OPERATIVOS		
RESPONSABLE	**PROCESOS**	**Código**
ASISTENTE DE ADQUISICIONES	ADQUISICIONES	ADQ
	Compras Nacionales	ADQ.1
	Importaciones	ADQ.2
	Seguimiento a la importación	ADQ.2.1
ASISTENTE DE LOGÍSTICA	LOGÍSTICA	LOG
	Ingreso de material	LOG.1
	Almacenamiento de material	LOG.2
	Entrega de material	LOG.3
ASISTENTE DE VENTAS	VENTAS	VTS
	Gestión de Ventas CICEIE	VTS.1
	Gestión de Ventas Distribuidores	VTS.2
	Servicio al Cliente	VTS.3

PROCESOS DE APOYO		
RESPONSABLE	**PROCESOS**	**Código**
ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GTH
	Talento Humano	GTH.1
	Control de personal	GTH.2
ASISTENTE CONTABLE	GESTIÓN FINANCIERA	GFN
	Registros contables	GFN.1
	Pagos Proveedores	GFN.2
	Presupuesto	GFN.3

Cuadro de aprobación: como sigue:

Elaborado por: Nombre de la persona que elabora el documento, se especifica el cargo.
Cargo: cargo de la persona que elaboró, revisó o aprobó el documento.
Revisado por: Firma de la persona que revisa el documento
Aprobado por: Firma de la persona que aprueba el documento,

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	Gestor de Calidad	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

Segunda página en adelante

Todo documento presenta la siguiente estructura escrita en Arial, 12, normal:

1. Objetivo.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Definiciones.
5. Responsabilidad y Autoridad.
6. Políticas.
7. Desarrollo.
8. Anexos y Control de Registros.
9. Historial de revisiones.
10. Lista de distribución

Dónde:

Objetivo: describe para qué sirve el documento.

Alcance: describe donde inicia hasta donde termina el proceso.

Referencias: describe los documentos que están relacionados con el documento desarrollado.

Definiciones: diccionario de los términos usados en el documento.

Responsabilidad y Autoridad: describe quien(es) es (son) responsables de elaborar, revisar, aprobar y cumplir el documento.

Políticas: directrices para el cumplimiento del documento.

Desarrollo: es la descripción detallada, ordenada y sistemática de los pasos necesarios que se requiere para cumplir un procedimiento, instructivo o manual.

Control de registros: conjunto de documentos utilizados como: gráficos, formularios, tablas, registros, utilizados en el documento.

Historial de revisiones: se indicarán las modificaciones de texto especificando el capítulo, párrafo y revisiones correspondientes.

Lista de distribución: indica los puestos de la organización que han de disponer de una copia del documento señalando su medio de distribución.
Anexos: Formatos o instructivos correspondientes al documento.

7.2 Elaboración de documentos: Registros, Formatos y Tablas

Cabecera: Se utiliza el siguiente formato:

	LISTADO DE AUDITORES Código: GCA-RG-03	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

Todo registro debe contener la siguiente información: Logotipo, Nombre del registro, Fecha de emisión, Revisión, fecha de revisión y Código. Los cuales deben ser llenados de acuerdo al punto anterior.

El contenido del registro es de acuerdo a las necesidades de quien lo elabora y dependiendo de la dificultad se realiza el instructivo de llenado correspondiente.

Los registros no se incluyen en procedimientos solo se los referencia en tabla de ANEXOS.

8. CONTROL DE REGISTROS

En esta tabla por el momento no se reportan registros puesto que no se usan en este procedimiento.

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL

9. REGISTROS DE CAMBIOS

Esta es la revisión 00 por lo tanto no se reportan revisiones ni cambios.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO/ FFÍSICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	GESTOR DE LA CALIDAD	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Este procedimiento define las actividades y responsabilidades para controlar los Documentos del Sistema de Gestión Integrado de CICEIE CIA. LTDA., de tal forma que muestre conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001.

2. ALCANCE

Este procedimiento incluye el control de cambios y de documentos. Inicia cuando el responsable del proceso solicita al gestor de la Calidad el documento a modificar y termina con la disposición final de los documentos obsoletos.

3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

Norma ISO 9001:2008 Requisitos
Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario
Procedimiento para Elaborar Documentos con código GCA-PR-01.

4. DEFINICIONES

Documento.- Es considerado un documento del Sistema de Gestión de Calidad, aquel que se define en la Lista Maestra de Documentos y está en forma escrita o en archivos digitales, videos, fotografías, grabaciones audio.

Documento Externo.-Son documentos que no han sido elaborados por la empresa pero forman parte de ella, entre estos tenemos los Manuales de Equipos, Normas, Códigos de la Ley, etc.

Documento Obsoleto.- Los Documentos Obsoletos son aquellos cuya revisión es inferior a la actual y se mantendrán bajo custodia del Coordinador de Gestión de Calidad para consulta en medio electrónico y con identificación propia.

Formatos.- Es un documento con forma definida que luego de contener información se transforma en registro y se controla mediante el control de Registros de cada documento.

Lista Maestra de Documentos.- En esta se encuentran listados todos los documentos del Sistema de Gestión donde se detalla el número de revisión y distribución.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Gestor de la Calidad.
La revisión de este documento es responsabilidad del Representante de la Dirección.
La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es de todo el personal de CICEIE CIA. LTDA.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Representante de la Dirección.

6. POLÍTICAS

Toda persona de la organización que maneje documentos debe cumplir con éste procedimiento.

7. DESARROLLO

7.1 Identificación de Modificaciones y Cambios.

Los cambios en los documentos, se identifican mediante el Registro de Cambios que se encuentra en el capítulo 9 de todos los procedimientos.

Los siguientes pasos explican al detalle cómo realizar un cambio en un documento:

1. El dueño del proceso solicita al Gestor de la Calidad del documento a modificar vía correo electrónico.

2. El gestor de calidad entrega la última versión del documento en medio electrónico al dueño del proceso. Previo a la entrega el Gestor de Calidad incrementa en uno a la revisión

.

3. El dueño del proceso una vez recibido el documento procede a hacer los cambios.

4. Los cambios se registran en el capítulo 9. REGISTRO DE CAMBIOS. El registro del cambio será entre la versión anterior y la nueva.

5. El registro de cambios se llena así:

    - Capítulo: es el capítulo y literal donde se realiza cambio.
    - Párrafo: es el párrafo afectado dentro del capítulo.
    - Tipo: Si es una adición de texto se coloca una A y si es una eliminación de texto se escribe una S. Puede ser el cambio A y S.
    - Texto Modificado: es el texto extractado y actualizado. Cuando se añada texto se subraya y si se elimina texto se tacha. Se puede usar herramienta del Word de Control de cambios.

6. Terminados los cambios se envía por correo electrónico al funcionario que sea responsable de revisar el documento.

7. Si el funcionario responsable de revisar emite un mail con algún comentario se procede con el punto 3, caso contrario continúa.

8. Con el documento impreso, el dueño de proceso firma el documento y procede a hacer firmar al funcionario responsable de revisión y solicita a la Gerencia General que apruebe el documento. Si la Gerencia General realiza algún comentario que amerita cambiar se procede desde punto 3.

9. Si el dueño del documento tiene la aprobación de la gerencia procede entregar al Gestor de Calidad: el documento definitivo o versión nueva en medio electrónico, también entrega el documento anterior que está en medio físico para proceder con la disposición final.

10. El Gestor de la calidad, procede a generar el nuevo PDF, reemplazar en la red y a actualizar la Lista Maestra de Documentos.

7.2 Control de Documentos.

Forma de Control.

Los documentos se controlan mediante la **Lista Maestra de Documentos con código GCA-RG-01**, la cual es actualizada únicamente por el Gestor de Calidad.

Distribución de la Documentación.

La distribución de la documentación es de acuerdo a la Lista de distribución detallada en el capítulo 10 de cada procedimiento. Estas copias son controladas, están en formato PDF sin opción a imprimir y solo lectura.

El responsable de cada proceso es quien maneja la documentación del SGC. En las oficinas centrales se mantiene la versión oficial del SGC en forma impresa y en formato digital.

Documentación Externa.

El Gestor de Calidad es el encargado de controlar y mantener **la Lista Maestra de Documentos con código GCA-RG-01**, de forma legible y ordenada. En esta lista se identifican los documentos de origen externo e interno y se controla quien es el custodio del mismo y su distribución.

Copias no controladas.

Los documentos que son entregados por disposición de la Gerencia General, a clientes o empresas certificadoras, se enviarán por correo electrónico o físico declarando que es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Control de documentos obsoletos.

Los documentos obsoletos físicos son destruidos para evitar su mal uso. El Gestor de Calidad es responsable de mantener en electrónico las revisiones obsoletas. Los documentos externos son remplazados por la nueva versión y se procede a destruir la versión anterior.

8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Lista Maestra de Documentos	GCA-RG-01	Servidor: GCA / LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	PROCESO	NO	Permanente	N/A	N/A

9. REGISTRO DE CAMBIOS.

Por ser la versión 00 de este documento no se existen datos para esta tabla.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN 00 Y REVISIÓN 01			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO, FÍSICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	Fecha de emisi Revisión: 00
	CODIGO: GCA-RG-01	Fecha de revisi

PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	RESPONSABLE	REVISION		CONTROLADO
				FECHA	Nº	

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CICEIE	Fecha de emisión:
	LISTA MAESTRA DOCUMENTOS EXTERNOS	Revisión :00
	GCA-RG-01	Fecha de Revisión:

Nº	NOMBRE	PROCESOS DIST			
		GCA	GGR	ADQ	LOG
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	GESTOR DE LA CALIDAD	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Proporcionar las actividades y responsabilidades para el control de registros del SGC de CICEIE CÍA LTDA., en cuanto a la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros de tal manera que muestre conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

Este procedimiento incluye las actividades desde que el dueño del proceso llena la tabla de control de registros (capítulo 8 de los procedimientos), hasta la disposición final por parte del Gestor de calidad de acuerdo a lo establecido en la tabla de registros.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 Requisitos.
- Manual de Gestión de Calidad con código GCA-MN-01.
- Procedimiento para Elaborar Documentos con código GCA-PR-01.
- Procedimiento para Control de Documentos con código GCA-PR-02

4. DEFINICIONES

En este procedimiento se utilizan las siguientes definiciones:

Documento.- Es considerado un documento del SGC, aquel que se define en la Lista Maestra de Documentos y está en forma escrita o en archivos digitales, videos, fotografías, grabaciones audio.

Registro.- Es la evidencia objetiva de que el SGC está implementado el cual puede ser físico y/o electrónico.

Procedimiento.- Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso, éstos pueden estar documentados o no.

Instructivo.- Documento de mayor detalle y precisión que define la forma de realizar las actividades o procesos. Este documento siempre será parte de un procedimiento.

Archivo Activo.- Es aquel que se mantiene actualizado y en uso.

Archivo Pasivo.- Es aquel que se no se mantiene en uso y sirve de respaldo o consulta.

Lista Maestra de Documentos.- En esta se encuentran listados todos los documentos del SGC donde se detalla el número de revisión y distribución.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Gestor de Calidad.
La revisión de este documento es responsabilidad del Representante de la Dirección.
La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es de todo el personal de CICEIE CÍA LTDA.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Representante de la Dirección.

6. POLÍTICAS

Toda persona de la organización que manejen registros debe cumplir con éste procedimiento.

7. DESARROLLO

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL

Control de los Registros.

El responsable del registro llena la tabla de ANEXOS Y CONTROL DE REGISTROS especificados en cada procedimiento.

Dónde:

Nombre del registro**.-** Identifica en con el nombre del registro.

Código**.-** Codificación en base al Procedimiento para elaboración de Documento.

Almacenamiento**.-** Es el sitio donde se reposan los registros sea Carpetas, folders, servidores, bases de datos. Cuando es físico se describe el nombre de la carpeta, cuando es electrónico se describe la ruta de carpetas (mis documentos / Gestión de la Calidad / Control de registros).

Orden.**-** Forma en la que se encuentran almacenados los registros. Por ejemplo cronológica, fecha, alfabética, proveedor, cliente, etc.

Protección**.-** Define si el registro requiere protección, con un SI o NO. Si el registro es electrónico y requiere protección por la confidencialidad de la información, el archivo debe tener una clave de acceso y si es físico, la carpeta debe estar controlado por un custodio el acceso.

Tiempo de Retención Activo**.-** Establece el tiempo de permanencia del registro, en el archivo activo. Ejemplo 3 años.

Para el caso de archivos electrónicos que no requieren este manejo por ser permanentes en el tiempo se identificara como Permanente; N/A (No/Aplica).

Tiempo de Retención Activo Pasivo**.-** Establece el tiempo de permanencia del registro, en el archivo pasivo. Ejemplo 3 años.

Disposición Final**.-** Define la acción a tomar con los documentos una vez que han concluido el tiempo de retención en archivo pasivo la acción puede ser destrucción, incineración, reciclaje, etc.

Archivo de los Registros.

Archivo Activo.

Los archivos activos que se guardan en carpetas de lomo ancho deben ser etiquetados de acuerdo al siguiente formato:
En caso de ser necesario una separación dentro del fólder se utiliza separadores con pestañas en el que se indica el nombre del registro.

Archivo Pasivo**.**

Los archivos pasivos deben ser almacenados en cajas de cartón diseñadas para su efecto las cuales deben ser identificadas con una etiqueta en un lugar visible que contenga la siguiente información:

ARCHIVO EN ACTIVO

Contenido	Detalle del contenido
Año	Año en formato aaaa
Período	Mes1 - Mes2
Proceso	Nombre del proceso

Los archivos pasivos deben ser almacenados en cajas de cartón diseñadas para su efecto las cuales deben ser identificadas con una etiqueta en un lugar visible que contenga la siguiente información:

Contenido Año PROCESOS	Nombre de los registros Año Nombre del proceso

Archivos Electrónicos

Si los archivos son guardados en forma electrónica, el responsable de cada proceso debe generar un respaldo de la información en periodos no mayores a 1 mes.

Protección de registros modificados

Si los registros físicos son modificados, provocando un tachón o borrado, en cuanto se pueda se debe repetir el registro, caso contrario debe tener una sumilla por un jefe inmediato.

Disposición final

Transcurrido el tiempo de disposición en pasivo el responsable del proceso entrega los registros al gestor de la calidad para su disposición final de acuerdo a lo establecido en la tabla de control de registros.

8. CONTROL DE REGISTROS

Para este procedimiento no se han definido registros.

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL

9. REGISTRO DE CAMBIOS

No se registran datos aún en esta tabla puesto que se trata de la revisión 00

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN 00 Y REVISIÓN 01			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO, FÍSICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	GESTOR DE CALIDAD	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Definir las actividades y responsabilidades que se debe seguir dentro de cualquier proceso de la empresa CICEIE CÍA LTDA. Para aplicar medidas correctivas, preventivas y oportunidades de mejora eficaces dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de tal forma que muestre conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la detección de la No conformidad hasta la verificación de la eficacia de las acciones tomadas.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008.Requisitos
Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y Vocabulario
Procedimiento para Elaborar documentos código GCA-PR-01

4. DEFINICIONES

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito especificado, de acuerdo con un estándar establecido.

Acción correctiva.- Una acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Registro de no Conformidades.- Formato preestablecido para registrar no conformidades reales o no conformidades potenciales e implementar medidas correctivas, preventivas u oportunidades de mejora.

No conformidad potencial.- Observación generada de una causa que podría transformarse en una no conformidad a corto plazo, y es conclusión de una auditoria interna o externa.

Acción preventiva.- Acciones tomadas para eliminar la causa de una posible no conformidad.

Responsable del proceso.- Es la persona que se encarga formalmente de un proceso. Son personas encargadas de identificar las no conformidades reales y potenciales, e investigar las causas de estas en sus procesos específicos,

asegurándose de que se implementen las respectivas acciones correctivas o preventivas.

Representante de la dirección.- Responsable de aprobar hallazgos y hacer seguimiento a las acciones tomadas por los responsables de los procesos.

Auditor Líder.- Responsable de verificar la implantación de acciones correctivas, preventivas o de mejora levantadas en la auditoria interna y de registrar los resultados y eficacia de tales acciones.

Gestor de la Calidad - Responsable de registrar las no conformidades, de hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora levantadas fuera de auditoría interna y de registrar los resultados y eficacia de tales acciones.

Hallazgo.- Evidencia de una conformidad o no conformidad relacionada con un criterio.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

El responsable de elaborar este documento es el Gestor de la Calidad
La revisión de este documento es responsabilidad del Representante de la Dirección.
La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es de todo el personal de CICEIE CÍA LTDA.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Representante de la Dirección.

6. POLÍTICA

El Gerente General, es el responsable de autorizar la toma de acciones preventivas o correctivas que impliquen varias áreas, costos pertinentes, o decisiones que sean importantes para la consecución de los objetivos.

7. DESARROLLO

Identificación de no conformidades real o situación que amerite acción correctiva.

Una acción correctiva nace de un hallazgo, que puede ser detectado y debe ser llenado de acuerdo a siguiente cuadro:

DETECTADA EN:	QUIEN LLENA ACCIÓN
En la Vida diaria de la organización cuando se detecta una no conformidad real en los procesos o en las operaciones	Personal de la organización
En Auditoria Interna, cuando el auditor interno detecta un no conformidad real que incumple con un requisito de la norma	Auditor
En Auditoria Externa, cuando el auditor externo detecta un hallazgo que incumple con un requisito de la norma	Representante de la Dirección
Reclamos de clientes, cuando el cliente presenta una queja verbal o escrita del servicio que se ha realizado.	Gerente de General
Análisis de procesos por ejemplo cuando el indicador dice CORRECTIVA.	Representante de la Dirección

La persona que detecta el hallazgo, registra en el formato de **No Conformidades - Acciones CPM código GCA-RG-02,** y entrega al Representante de la Dirección y de ser procedente se continua o se rechaza.

Identificación de una no conformidad potencial o situación que amerite acción preventiva.

Una acción preventiva nace después de analizar las fuentes de información disponibles como las que se muestran a continuación:

DETECTADA EN:	QUIEN LLENA ACCIÓN
En la Vida diaria de la organización cuando se detecta	Personal de la organización

una no conformidad potencial en los procesos o en las operaciones	
En Auditoria Interna, cuando el auditor interno detecta una no conformidad potencial que tiende a incumplir con un requisito de la norma	Auditores Internos
En Auditoria Externa, cuando el auditor externo detecta una no conformidad potencial que tiende a incumplir con un requisito de la norma	Representante de la Dirección
En una encuestas de satisfacción al cliente donde el cliente emite una observación	Gerente de General
Actas de revisión por la Dirección cuando el gerente general detecta una aspecto que puede degenerar en una problema para la organización	Representante de la Dirección
Análisis de datos, cuando parcialmente uno o varios valores no alcanzan la meta del indicador	Representante de la Dirección
Sugerencias del personal de mejoras al sistema	Representante de la Dirección
Cuando el indicador dice ALERTA por dos meses consecutivos.	Representante de la Dirección

La persona que detecta la No Conformidad, registra en el formato de **No Conformidades - Acciones código GCA-RG-02,** y entrega al Representante de la Dirección y de ser procedente se continua o se rechaza.

El responsable del proceso debe determinar y realizar una acción inmediata para solucionar el problema y registrar estos datos en el registro de **No Conformidades - Acciones código GCA-RG-02.**

Verificación de la implantación de las acciones tomadas.

Una vez que el responsable del proceso ha implementado las acciones planificadas solicita al representante de la Dirección, el cierre de las acciones tomadas, el cual verifica la implementación y registra los resultados en el formato **No Conformidades - Acciones código GCA-RG-02.**

Los auditores internos durante las auditorías internas, verifican la eficacia de las acciones tomadas a las No Conformidades levantadas de la última auditoría interna y externa, y de las No Conformidades de la vida diaria levantadas en el período desde la última auditoría interna.

Si se evidencia que la no conformidad esta subsanada con la acciones tomadas se registra en la listas de verificación la conformidad del cierre, caso contrario se registra en las listas de verificación que se debe levantar una No Conformidad nueva con base a la no conformidad no subsanada.

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
No conformidades – Acciones CPM	GCA-RG-02	Carpeta NC, Acciones correctivas , preventivas y mejoras	Número de acción	no	1 año	1 año	reciclaje

9. HISTORIAL DE REVISIONES

Por ser esta la revisión 00 no se reportan datos en esta tabla

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO, FÍSICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 No conformidades acciones correctivas, preventivas y mejoras

CICEIE / Linea	**NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS** **Código: GCA-RG-02**	Fecha de Emisión23/12/2012 Revisión:00 Fecha de Revisión:

FECHA PRESENTACIÓN:

PROCESO: **FECHA IDENTIFICACION:**

TIPO DE ACCION: **DETECTADA EN:**
(Correctiva, Preventiva, Mejora)

RESPONSABLE:

NOMBRE HALLAZGO:
(NC,Op. De mejora, Producto no conforme,Reclamo)

DESCRIPCION HALLAZGO:

ACCION INMEDIATA:

ANALISIS DE CAUSA:

ACCIONES COMPLEMENTARIAS: Acciones que se tomarán para evitar que vuelva a ocurrir

DESCRIPCION	RESPONSABLE	FECHA EST. CUMPLIMIENTO	FECHA REAL CUMPLIMIENTO

ESTADO	ESTIMADA	REAL
FECHA INICIO:		
FECHA TERMINACION		
AVANCE:		

IERRE DE ACCION SI/NO: **FECHA CIERRE:**

APROBADO POR:
Gerente General / Representante de la Dirección

FIRMA: _____
Responsable

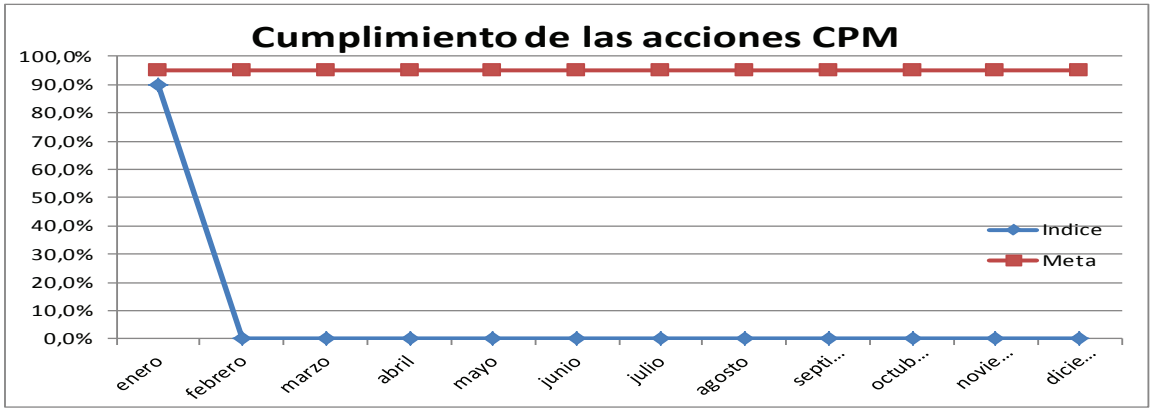
11.2 INDICADOR CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS

CICEIE / UNEARK	**INDICADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD** **GGR-RG-03**
PROCESO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Nombre del Indicador:	Cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y mejoras
Formula:	No. Acciones CPM ejecutadas x 100 No. Acciones CPM emitidas
Fuente de información:	Carpeta de acciones CPM
Frecuencia de medición:	trimestral
Responsable de medición:	Gestor de la Calidad

EVALUACION:

95 - 100	OK
75- 95	Preventiva
< 75	Correctiva

Datos	Número total de ingresos	Número de ingresos a tiempo	Índice	Meta	Estado
enero	100	90	90,0%	95,0%	Preventiva
febrero	0	0	0,0%	95,0%	OK
marzo	0	0	0,0%	95,0%	OK
abril	0	0	0,0%	95,0%	OK
mayo	0	0	0,0%	95,0%	OK
junio	0	0	0,0%	95,0%	OK
julio	0	0	0,0%	95,0%	OK
agosto	0	0	0,0%	95,0%	OK
septiembre	0	0	0,0%	95,0%	OK
octubre	0	0	0,0%	95,0%	OK
noviembre	0	0	0,0%	95,0%	OK
diciembre	0	0	0,0%	95,0%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	GESTOR DE LA CALIDAD	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Este procedimiento define las actividades y responsabilidades que permiten realizar auditorías internas, con el objeto de demostrar conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la elaboración del programa de auditorías por parte del representante de la Dirección, hasta el seguimiento y cierre de hallazgos.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 Requisitos
Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario
Norma ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.
Manual de Gestión de Calidad, código GCA-MN-01.
Manual de Procedimientos, código GCA-MN-02.

4. DEFINICIONES

Auditor: Persona que tiene la autoridad para llevar a cabo una auditoria sea interna o externa.

Auditoría: Proceso sistemático e independiente que se documenta con el fin de obtener evidencia y evaluar de manera objetiva el funcionamiento del Sistema de Calidad

Auditado: Proceso o persona que es auditada.

Programa de Auditoría: Es la planificación de las auditorías durante un tiempo programado y dirigidas a un propósito.

Plan de Auditoría: Son las actividades a llevarse a cabo durante la Auditoría.

No Conformidad: Incumplimiento a un requisito.

Criterios de Auditoría: políticas o requisitos usados como referencia.

Hallazgo: resultado encontrado de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de auditoría.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Gestor de la Calidad.
- La revisión de este documento es responsabilidad del Representante de la Dirección.
- La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir este procedimiento es de los dueños de los procesos de CICEIE CÍA LTDA.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Representante de la Dirección.

6. POLÍTICAS

- Todos los procesos son auditados, por lo menos una vez al año.
- Las auditorías internas deben ser realizadas por auditores internos de CICEIE CÍA LTDA.
- Los auditores internos deben cumplir con la formación de Auditores Internos y una auditoria de entrenamiento.
- CICEIE CÍA LTDA. puede contratar un Auditor Externo, para la realización de sus Auditorías Internas.
- La realización de las Auditorías Internas es aprobada por el Gerente General.
- Los auditores internos deben haber aprobado el curso de Auditor interno y su nombre es registrado en el **Listado de auditores código GCA-RG-03**

7. DESARROLLO

El Gestor de la Calidad es el responsable de elaborar el **Programa de auditoría código GCA-RG-04** con el fin de verificar que todo el Sistema se encuentre en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001.

7.1 Gestión del Programa de Auditoría.

2.1 Establecimiento del programa de auditoría

El Gerente General junto con el gestor de la calidad determina los objetivos del programa de auditoría.

La persona encargada de gestionar el programa de auditoría es el Gestor de la Calidad puesto que posee las competencias requeridas para gestionar dicho programa, y es quien establece el alcance, identificación y evaluación de riesgos del programa de auditoría, además establece los procedimientos y los recursos necesarios del programa de auditoría; todos estos datos constan en el Registro **Programa de auditoría, código GCA-RG-04**

7.2.1 Implementación del Programa de auditoría

El gestor de la calidad define los objetivos, alcance, métodos y criterios para una auditoría individual, esto consta en el registro **Programa de auditoría, código GCA-RG-04,** así como los miembros del equipo auditor.

El gestor de la calidad, nombra a los miembros del equipo auditor incluido el líder del equipo teniendo en cuenta las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría individual. Para alcanzar dichas competencias se capacita en auditorías internas a dos personas. **Listado de Auditores código GCA-RG-03**

7.1.3 Monitoreo, revisión y mejora del programa de auditoría

El auditor líder asigna a cada miembro del equipo el proceso a ser auditado y entrega la respectiva **Lista de Verificación, código GCA -RG-06.**

El auditor líder enviará con la debida anticipación el **Plan de Auditoría Interna, código GCA-RG-05** a los responsables de los procesos a ser auditados, invitándolos a participar en la reunión de apertura.

7.2 Realización de la Auditoria:

7.2.1 Inicio de la auditoría:

El responsable de llevar a cabo la auditoría es el líder del equipo auditor y es quien establece un acercamiento con el auditado solicitando información o documentación relevante que le ayuda para determinar la viabilidad de la auditoría.

7..2 Preparación de las actividades de auditoría

El auditor líder del equipo auditor, elabora el **Plan de auditoría interna, código GCA -RG-05** y remite el plan a los responsables de los procesos para que sea revisado y aceptado.

El auditor líder asigna en el equipo auditor, las responsabilidades para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas. De acuerdo a las tareas asignadas, los miembros del equipo auditor preparan la **Lista de verificación, código GCA-RG-06.**

7.2.3 Realización de las actividades de auditoría

La auditoría se realiza en los siguientes pasos:

g. El auditor líder dirige la reunión de apertura comunicando que se está realizando una auditoría y explicando la naturaleza de la misma.
h. El equipo auditor realiza la revisión documental manteniendo la comunicación para comunicar el progreso de la auditoría.
i. El equipo auditor registra la evidencia de auditoría que conduce a hallazgos. Los métodos para recolectar esta información son entrevistas, observaciones y revisión de documentos incluidos registros. Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría.
j. Las no conformidades se revisan con el auditado a fin de obtener el reconocimiento de que la evidencia de auditoría es correcta y que las no conformidades son entendidas.
k. El equipo auditor se reúne antes de la reunión de cierre para revisar los hallazgos de auditoría y llegar a acuerdos sobre las conclusiones.
l. El auditor líder regenta la reunión de cierre de auditoría interna comunicando al Gerente y los responsables de procesos auditados, los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

7.2.4 Preparación y distribución del reporte de auditoría

El líder del equipo auditor elabora y entrega al Representante de la Dirección el **Reporte de Auditoría, código GCA-RG-07.**

Posteriormente, el Representante de la Dirección entrega a los responsables de los procesos, el reporte de auditoría para que en un plazo de 15 días presenten los planes de acción de acuerdo a los procedimientos de acciones correctivas y preventivas.

7.2.5 Finalización de la auditoría.

La auditoría finaliza cuando las actividades de auditoría planeadas han sido llevadas a cabo, conservando los documentos pertenecientes a la auditoría

Es deber del auditado cerrar todos los hallazgos previo a la siguiente auditoria, sea externa o interna.

8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	RETENCIÓN EN ACTIVO	RETENCIÓN EN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Listado de Auditores	GCA-RG-03	CARPETA AUDITORIAS	FECHA	NO	A:1 año	P: 2 años	Reciclar
Programa de auditoría	GCA-RG-04	CARPETA AUDITORIAS	FECHA	NO	A:2 año	P: 3 años	Reciclar
Plan de Auditoría Interna	GCA-RG-05	CARPETA AUDITORIAS	FECHA	NO	A:1 año	P: 3 años	Reciclar
Lista de Verificación	GCA-RG-06	CARPETA AUDITORIAS	FECHA	NO	A:1 año	P: 3 años	Reciclar
Reporte de auditoría	GCA-RG-07	CARPETA AUDITORIAS	FECHA	NO	A:1 año	P: 3 años	Reciclar

9. REGISTRO DE CAMBIOS

En esta tabla no se registran datos debido a que la versión de este documento es la 00.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN 00 Y REVISIÓN 01			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO/FÍSICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS
11.1 LISTADO DE AUDITORES

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**LISTADO DE AUDITORES** Código: GCA-RG-03	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

Nombre	Fecha curso auditores

11.2 PROGRAMA DE AUDITORÍA

CICEIE / Lineark	**PROGRAMA DE AUDITORÍA** GCA-RG-04	Fecha de emisión: 20/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

AÑO:

OBJETIVOS GENERALES:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

ALCANCE:

RECURSOS:

RIESGOS DEL PROGRAMA:

ACTIVIDADES	Responsable	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
AUDITORIAS														
INTERNAS														
Nominar Auditor Lider	Representante de la Dirección													
Reunión Auditor Lider	Representante de la Dirección													
Elaboración programa de Auditoría	Auditor Lider													
Reunión Equipo Auditor	Auditor Lider													
Difusión Programa de auditoria	Auditor Lider													
Realización auditoria	Equipo Auditor													
Informe de Auditoria	Auditor Lider													
EXTERNAS														
Solicitar Plan de auditoria	Representante de la Dirección													
Receptar Plan de auditoria	Representante de la Dirección													
Difusión Plan de auditoria	Representante de la Dirección													
Realización auditoria	Auditor externo													
Seguimiento Informe de auditoria	Representante de la Dirección													
REVISION POR LA DIRECCION														
Reunión Revisión por la Dirección	Representante de la Dirección													
Revision de Metas indicadores	Gerente General													
Revision de Auditoria Interna	Gerente General													
Revision acta anterior	Gerente General													
Revision estado de acciones CPM	Gerente General													
Seguimiento acta revisión gerencial	Representante de la Dirección													
CONTROL DE DOCUMENTOS	Gestor de la Calidad													
CONTROL DE REGISTROS	Gestor de la Calidad													
ACTUALIZACION ACCIONES CPM	Gestor de la Calidad													
REVISION REQUISITOS LEGALES	Gerente General													
EVALUACION SATISFACCION CLIENTES	Asistente de Ventas													
ACTUALIZACION DE INDICADORES (hasta el 15 de c/mes	Dueños de procesos													
ELABORACION PLAN DE CAPACITACION	Asistente de Talento Humano													
APROBACION PLAN DE CAPACITACION	Gerente General													
APROBACION PLAN DE MANTENIMIENTO	Gerente General													
ELABORACION PRESUPUESTO ANUAL	Gerente General													
APROBACION PRESUPUESTO ANUAL	Gerente General													
ELABORACION DEL PLANIFICACION ANUAL	Gerente General													
APROBACION DE PLANIFICACION ANUAL	Gerente General													

Elaborado por:

Nancy Palacios
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

Aprobado Por:

Marco Ayala
Gerente General

11.3 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**PLAN DE AUDITORIA INTERNA** Código: GCA-RG-05	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

OBJETIVO:
ALCANCE:
CRITERIO:

Fecha (s) de auditoría:				
Equipo Auditor	Auditor Líder No.1			
	Auditor No. 2			
	Auditor No. 3			
	Auditor No. 4			
	Auditor No. 5			
	Auditor No. 6			
	Auditor No. 7			

Hora	Procesos	Clausulas	Auditados	Auditor No.

11.4 LISTA DE VERIFICACIÓN

	LISTA DE VERIFICACION Código: GCA-RG-06	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

Fecha:

Auditor: f. ____________

Proceso:

Auditado(s): f. ____________

Cláusula	PREGUNTA	EVIDENCIAS DE AUDITORIA	NC/OBS

11.5 REPORTE DE AUDITORÍA

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**REPORTE DE AUDITORIA**	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:
	Código: GCA-RG-07	

FECHA:	
No. De auditoría	

1. Objetivos de la Auditoria:
2. Alcance de la Auditoria:
3. Nombre del Auditor Líder y Equipo Auditor:
4. Total de No Conformidades Registradas:
5. Total de Observaciones Registradas:
6. CONCLUSIONES
ELABORADO POR:
AUDITOR LIDER:

PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	GESTOR DE LA CALIDAD	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Definir las actividades y responsabilidades para la identificación y el control de productos o servicios no conformes con los requisitos del SGC, para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación del producto o servicio no conforme hasta aplica a todos los productos o servicios no conformes en el Sistema de Gestión de Calidad de CICEIE CÍA LTDA.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 Requisitos
- Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario
- Manual de Gestión de Calidad, código GCA-MN-01.
- Manual de Procedimientos, código GCA-MN-02.

4. DEFINICIONES

Producto o Servicio no conforme: Producto o servicio que no cumple los requisitos establecidos.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El Gestor de la Calidad es el responsable de elaborar este procedimiento.
- El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es el responsable de la aprobación de este procedimiento.
- Los Departamentos de Ventas y Logística son los responsables de la recolección de información, seguimiento e implementación al servicio no conforme.

6. POLÍTICAS

- Si el producto no cumple con los requerimientos del cliente, debe ser IDENTIFICADO y/o reemplazado inmediatamente.

7. DESARROLLO

7.1 Servicio o producto no Conforme

CICEIE CÍA LTDA., cuenta con dos vías para identificar un servicio no conforme: La primera es por parte del personal, previo al servicio y la segunda es por parte del cliente, luego de prestar el servicio y se puede dar de las siguientes formas:

- Como resultado de auditorías internas o externas y de revisiones del SGC.
- Durante la realización del servicio
- Producto de reclamos de los clientes

El producto no conforme detectado tiene el siguiente tratamiento:

- La persona que detecta el producto no conforme, lo registra de acuerdo al **Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas código GCA-PR-04,** en el registro **GCA-RG-02 No Conformidades- Acciones** y entrega al Representante de la dirección.

- El asistente de bodega identifica y almacena el producto no conforme en el lugar destinado para esta clase de producto según se detalla en el procedimiento para **almacenamiento de material código LOG.2.PR-01**.

- El representante de la dirección informa de las acciones tomadas al Gerente General y espera su resolución

- La salida del material no conforme requiere la autorización del Gerente General quien debe verificar que se haya cumplido la acción correctiva.
  La decisión sobre qué hacer, cae dentro de los siguientes campos:

  - Cambio de material, cuando no cumple con expectativas del cliente.
  - Si no se puede cumplir con las expectativas del cliente, es responsabilidad del Gerente General suspender el servicio y proceder a comunicar al cliente.

- El Gerente General decide cuando la no conformidad requiere una concesión especial para lo cual informará al cliente y solicitará su aceptación por escrito de las características del servicio.
  El Gerente General informa las concesiones al asistente de bodega y asistente ventas para la liberación y entrega al cliente.
  La evidencia de las concesiones queda registrada en **GCA-RG-02 No Conformidades- Acciones.**

- Cuando la no conformidad es por incumplimiento que no afecte al servicio final, la concesión se da en forma interna cayendo la responsabilidad en el Gerente o el responsable del proceso involucrado.

7.2 Reclamos

Las personas que reciben la queja son el Gerente o el Representante de la Dirección, quienes actúan de acuerdo a la acción inmediata descrita en el **procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas código GCA-PR-04.**

El personal de Logística realiza la verificación del material, notificado como No Conforme por el cliente.

Los registros se conservan tanto con el representante de la dirección como con el responsable del proceso donde se identificó el hallazgo.

8. ANEXOS Y CONTROL DE REGISTROS

No se ha definido un registro específico para este procedimiento

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL

9. REGISTROS DE CAMBIOS

No se registran datos en esta tabla puesto que la revisión de este documento es la 00

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO. FÍSICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	GESTOR DE LA CALIDAD	**Cargo:**	R. DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Definir las actividades y responsabilidades para realizar la evaluación de la satisfacción del cliente como parte del SGC.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la preparación del cuestionario de evaluación hasta la presentación de resultados en la Revisión por la Dirección y la toma de decisiones.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 Requisitos
- Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario
- Manual de Gestión de Calidad, código GCA-MN-01.
- Manual de Procedimientos, código GCA-MN-02.

4. DEFINICIONES

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligada.

Cliente: organización o persona que recibe un producto.

Producto o Servicio no conforme: Producto o servicio que no cumple los requisitos establecidos.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El Gestor de la Calidad es el responsable de elaborar este procedimiento.
- El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es el responsable de la aprobación de este procedimiento.
- Los Departamentos de Ventas y Logística son los responsables de la recolección de información.

El Gerente general es el responsable de determinar y aplicar las acciones correctivas necesarias.

6. POLÍTICAS

- Las evaluaciones de la satisfacción del cliente se llevan a cabo al menos una vez al año y sus resultados son presentados en revisión por la Dirección.

7. DESARROLLO

El Gestor de la Calidad determina la necesidad de realizar la evaluación en cada área y elabora la evaluación de la satisfacción del cliente.

El gestor de la calidad designa las personas y el tiempo para realizar las encuestas. La encuesta de satisfacción del cliente se aplica trimestralmente o de acuerdo a la necesidad de cada área.

Las personas designadas para la realización de las encuestas, entregan la **Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente, código GCA-RG-08** a los clientes y reciben y clasifican los resultados.

Los responsables de las encuestas entregan los resultados de las evaluaciones al representante de la dirección quien los evalúa y prepara un informe con los valores de la satisfacción del cliente.

El representante de la Dirección presenta los valores de la satisfacción del cliente en la revisión por la dirección y de acuerdo a los valores se determina si es necesario tomar acciones correctivas y las personas que las llevaran a cabo.

Al final da cada año el representante de la Dirección calcula el valor de la media de la satisfacción del cliente y emite estos resultados al gerente General para que en la revisión por la dirección se tomen las acciones correctivas y preventivas y la mejora continua del sistema.

8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente	GCA-RG-08	CARPETA Evaluación de la satisfacción del cliente	FECHA	NO	A:1 año	P. 3 años	Reciclar

9. REGISTROS DE CAMBIOS

No se registran datos en esta tabla puesto que la revisión de este documento es la 00

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO, FÍSICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXO

11.1 Encuesta de evaluación de la satisfacción del cliente

CICEIE / LINEARK	**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**	Fecha de emisión10/12/2012 Revisión 00 Fecha de revisión
	CODIGO: GCA-RG-08	

Marque con una X de acuerdo a su calificación de los servicios prestados por Lineark, siendo "Excelente" la calificación mas alta y "Mala" la mas baja.	Excelente	Buena	Regular	Mala
Servicio				
La atención y servicio recibidos fueron				
El conocimiento del producto desplegado por el vendedor fue				
Producto				
El producto ofrecido en Lineark lo calificaría como:				
Los precios de los productos LINEARK son:				
La entrega del producto se la realizó de manera				
Total				

Comentarios y sugerencias:

Estrategias e ideas:

Gracias por su colaboración.

Nuestro compromiso es ofrecer un servicio de excelencia, por lo cual nos gustaría tener una comunicación directa con usted, por favor incluya sus datos en esta hoja

Nombre:	
Dirección:	
Teléfono:	

PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS NACIONALES

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de Adquisiciones	**Cargo**	Representante de la Dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es definir las actividades para las compras locales de materiales que cumplan los estándares y necesidades establecidas por CICEIE Cía. Ltda. Este procedimiento es parte del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la revisión de precios y stock en base a la información del sistema, y termina con la entrega de ingreso al sistema y factura, al asistente contable.

3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y Vocabulario
Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
Manual de Procesos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Cliente.- Son aquellas personas naturales o jurídicas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede entregar.

Proveedor.- Proveedor es la persona o empresa que abastece diferentes productos o servicios necesarios para el desarrollo de mis actividades.

Factura.- Documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compra venta de un bien o servicio.

Orden de Pedido.- Documento escrito sobre el cual el vendedor y el consumidor manifiestan sobre el objeto y precio de la venta. Emitido por el Asistente de Adquisiciones para el proveedor.

Inventario.- Registro total de bienes y productos pertenecientes a la empresa

Comprobante de Ingreso.- Documento que toma constancia del producto ingresado a la empresa.

Comprobante de retención.- Documento que sirve para acreditar las retenciones de impuestos realizadas por quienes la ley los ha definido como agentes de retención

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Adquisiciones.
El responsable de la revisión es el Representante de la Dirección.
El responsable de la aprobación es el Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal involucrado en la realización de Compras locales de CICEIE Cía. Ltda.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de Adquisiciones.

6. POLÍTICA

- CICEIE garantiza que todos los productos adquiridos mantendrán altos estándares de calidad.

- El Gerente General es quien aprueba proveedores, productos a comprar y precios.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El Asistente de Adquisiciones revisa el stock de productos de compra nacional en el sistema, y si existen productos que se acercan al mínimo o algún producto requerido por al asistente de ventas inicia el proceso de compra.

El Asistente de Adquisiciones revisa la disponibilidad de proveedores calificados, en caso de no contar con proveedores para el producto requerido se procede como lo señala el **Instructivo para Selección y evaluación de proveedores código ADQ.1-IN-01.**

De la **lista de proveedores calificados código ADQ.1-RG-02**, el Asistente de adquisiciones, selecciona dos o tres proveedores de los cuales obtiene cotizaciones en base a precio, condiciones de pago y calidad del producto, determina el proveedor para la compra. En caso de no existir varios proveedores procede de acuerdo al **Instructivo para Selección y evaluación de proveedores código ADQ.1-IN-01.**

El asistente de adquisiciones con la colaboración del asistente de ventas determina las cantidades a comprar, elabora la **Orden de Pedido proveedores código ADQ.1-RG-05** y la envía al proveedor seleccionado vía fax o mail.

El asistente de adquisiciones comprueba existencia del producto, precio y tiempo de despacho, informa la llegada del producto a logística y ventas; y realiza el seguimiento de la adquisición hasta el ingreso a bodega.

Cuando llega el producto, el Asistente de logística, reporta las novedades al asistente de adquisiciones en el **Comprobante de Ingreso del Producto código LOG.1-RG-01.**

El asistente de adquisiciones recibe la factura del proveedor, el comprobante de ingreso de bodega, verifica que todo este correcto, ingresa al sistema o crea nuevos códigos a los productos y determina los precios de venta considerando los precios del mercado.

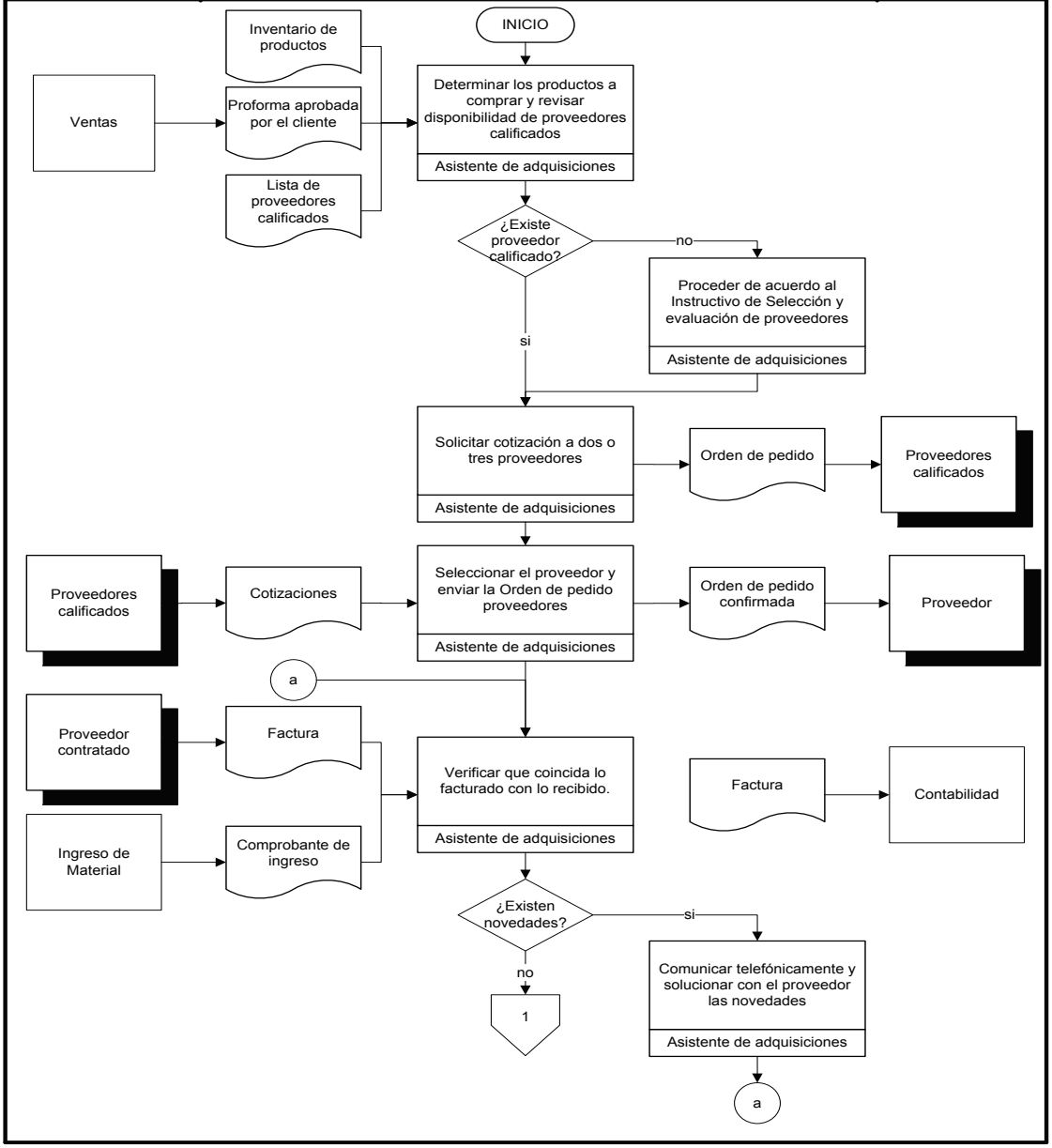
En caso de haber novedades el Asistente de adquisiciones se comunica con el proveedor hasta llegar a un acuerdo y se dé por terminada la novedad.

El Asistente de adquisiciones presenta al Gerente para su aprobación, la **Lista de precios código ADQ.1-RG-06** y una vez aprobada, ingresa al sistema y la envía al asistente de ventas con el que coordinará la impresión de los precios para el mostrador.

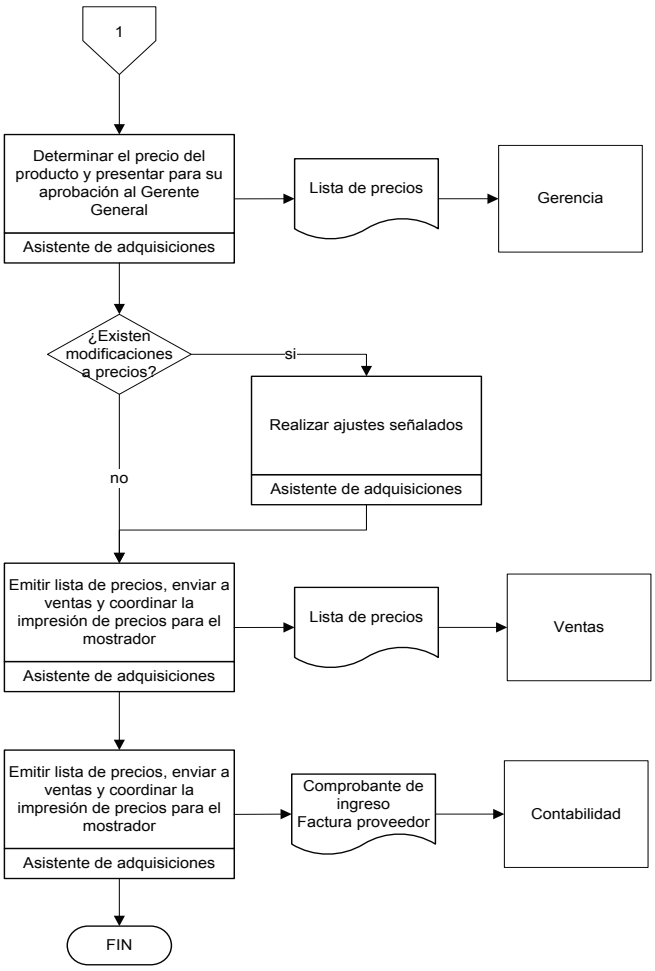
El asistente de adquisiciones entrega el ingreso a bodega, la factura del proveedor y el ingreso del sistema al asistente contable.

DIAGRAMA DE FLUJO

CICEIE / LINEARK	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: ADQ.1**
	MACROPROCESO: ADQUISICIONES	**HOJA 1 DE 2**
	PROCESO: COMPRAS NACIONALES	



CICEIE / LINEARK	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: ADQ.1**
	MACROPROCESO: ADQUISICIONES	**HOJA 2 DE 2**
	PROCESO: COMPRAS NACIONALES	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTEC.	TIEMPO DE RET. ACTIVO	TIEMPO DE RET. PASIVO	DISP. FINAL
Lista de Proveedores	ADQ.1 RG-01	Sistema : Lista de Proveedores	Alfabético	NA	NA	NA	cambiar
Lista de Proveedores Calificados	ADQ.1-RG-02	Sistema: Lista de Proveedores Calificados	Alfabético	NA	NA	NA	cambiar
Evaluación de Proveedores	ADQ.1-RG-03	C:Adquisiciones/ Evaluación de Proveedores	Alfabético	NA	NA	NA	cambiar
Calificación de Proveedores	ADQ.1.RG-04	C:adquisiciones/ Calificación de proveedores	Alfabético	NA	NA	NA	cambiar
Orden de Pedido proveedores	ADQ.1-RG-05	Sistema: Orden de Pedido Proveedores	cronológico	NA	NA	NA	cambiar
Lista de Precios	ADQ.1-RG-06	Sistema: Lista de precios	alfabético	NA	NA	NA	cambiar

9. HISTORIAL DE REVISIONES

No se registran datos por tratarse de la revisión 00

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO, FÍSICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 LISTA DE PROVEEDORES

	LISTA DE PROVEEDORES **CÓDIGO: ADQ.1-RG-01**	Página 229 de 412 Fecha de emisión: 20/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

CICEIE CIA LTDA.
AV.ILALO 42 A Y RIO PASTAZA
022867007
RUC: 1791732162001

Listado de Proveedores

Fecha del Reporte: / / : :

DETALLE DEL REPORTE

Código	Proveedor	Teléfono	Contacto

/ / : : VENTAS Página: 00

11.2 LISTA DE PROVEEDORES CALIFICADOS

	Listado de Proveedores Calificados	Fecha de emis Revisión: 00 Fecha de revi
	Código: ADQ.1-RG-01	

Nombre del Proveedor	Producto / Servicio	Articulo	Contacto	Telefono	Fax	Celular	e-mail	Observaciones	Dirección	RUC

11.3 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Evaluación de Proveedores

Fecha de emisión: 20/12/2012
Revisión: 00
Fecha revisión:

CÓDIGO ADQ.1-RG-03

Nombre del proveedor: _____

Producto: _____

A: Calidad	Rango	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido
No hay reclamos	n=0	25	
Rara vez hay reclamos	0>n<2	23	
A veces hay reclamos	2>n<4	20	
A menudo hay reclamos	4>n<6	15	
Muy frecuentemente hay reclamos	6>n<8	5	
Problemas serios de calidad	n>8	0	
Total			

B: Precio	Rango	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido
Nivel de precios razonable	n=0	25	
Precio por debajo de los competidores	0>n<2	23	
Precios 2 a 5% por sobre los competidores	2>n<4	20	
Precio sobre el 5 al 10% sobre los competidores	4>n<6	15	
Precios mas del 10% por ciento sobre los competidores	6>n<8	5	
Precios fuera de mercado	n>8	0	
Total			

C: Entregas	Rango	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido
Siempre cumple con los plazos fijados	n=0	25	
hay muy pocas demoras	0>n<2	23	
A veces hay demoras	2>n<4	20	
Amenudo hay demoras	4>n<6	15	
Generalmente entrega con retrazo	6>n<8	5	
Todas las entregas tiene retrazo	n>8	0	
Total			

D: Servicio /Seriedad	Rango	Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido
Servicio Perfecto	n=0	25	
A veces algunos problemas menores	0>n<2	23	
A veces problemas de cierta importancia	2>n<4	20	
Servicio no reconocido aun	4>n<6	15	
Servicio deficiente	6>n<8	5	
Servicio malo	n>8	0	
Total			

E: Otros		Puntaje Ideal	Puntaje Obtenido
Empresa legalmente constituida		5	
Mantine un buen stock		5	
Garantiza Provision de Materiales o servicios		5	
Acepta devoluciones		5	
Busca Alternativas para solucionar nuestro requerimiento		5	
Ofrece servicio de Post-venta		5	
Total			

Resumen	Puntaje	Observaciones
A: Calidad	0	
B: Precio	0	
C: Entregas	0	
D: Servicio /Seriedad	0	
E: Otros	0	
Total	0	

Calificacion			
Calificado por:	**X**	100-130	**Excelente**
		81-99	**Bueno**
Fecha:		71-80	**Suficiente**
		menos 70	**Pobre, Buscar nuevo proveedor**

HISTORIAL DE RECLAMOS EN COMPRAS			
Fecha	**Orden de Compra**	**Tipo**	**Observaciones**

11.4 CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

CICEIE / Linear	**Calificación de Proveedores**	Fecha de emisión: 20/12/2012 Revisión: 00
	Codigo: ADQ.1-RG-04	Fecha de revisión:

Fecha de calificación: _____

Nombre del proveedor: _____

Producto: _____

Luego de haber cumplido el primer servicio se procede con la siguiente calificación:

	SI	NO
➢ Es una empresa legalmente constituida		
➢ Tiene un variado stock de materiales o servicios		
➢ Ofrece descuentos sobre la lista de precios al publico		
➢ Los precios son competitivos respecto al mercado		
➢ Los materiales cumplen con los estándares de calidad		
➢ Garantiza la provisión de materiales o servicios		
➢ Buscar alternativas para atender nuestra necesidades		
➢ Acepto negociar el precio		
	0	0

Adjuntar documentación:

Copia del RUC

Nombramiento del Representante Legal

Puntaje: 0%

Elaborado por:

Asistente de adquisiciones

Excelente	> 80%	
Bueno	>60%	
Suficiente	>50%	
Pobre, No califica	< 50%	

11.5 ORDEN DE PEDIDO PROVEEDORES

	ORDEN DE PEDIDO PROVEEDORES **CÓDIGO ADQ.1-RG-05**	Página 233 de 412 Fecha de emisión: 20/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

CICEIE CIA. LTDA.

Av. Ilalo 42 A y Via al Tingo
Telef: 02 2867 007 Cel: 095641748

RUC: 1791732162001

PEDIDO PROVEEDOPRES

Nombre:	Fecha:
Dirección:	N.Pedido:
Teléfono:	Contacto:

Cant	Descripción	Precio Uni	TOTAL

Forma de pago		Subtotal:	
☐ Crédito	☐ Contado	12%IVA:	
Nota:		TOTAL:	

CICEIE CIA. LTDA

Created with XFRX, www.eqeus.com, commercial use prohibited.

11.6 LISTA DE PRECIOS

Modif.: / /

CICEIE CIA LTDA. -
AV.ILALO 42 A Y RIO PASTAZA
022867007 RUC: 1791732162001

Inventario de Artículos

Desde: / / Hasta: / / Fecha del Reporte: / / : :

DETALLE DEL REPORTE
TIPO INFORME: Listado Precios

Código	Artículo	Uni.	Exist.	Precio A	Precio B	Precio C	Precio D

VENTAS Página: 00

11.7 INDICADOR EFICACIA EN COMPRAS NACIONALES

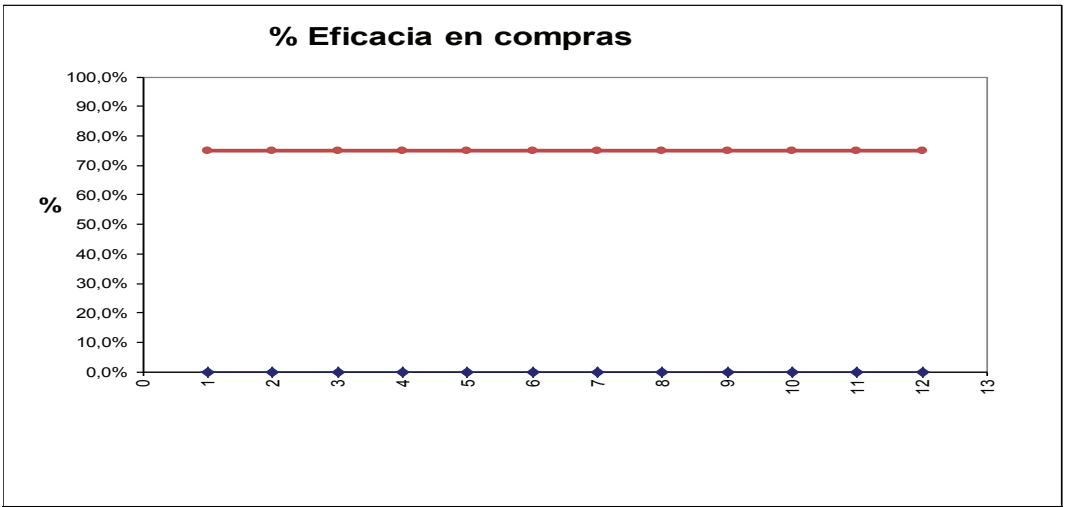
CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Linear	**INDICADOR DE COMPRAS NACIONALES** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	COMPRAS
Nombre del Indicador:	Eficacia en las compras nacionales
Formula:	Número de compras sin novedades / Compras totales realizadas X 100
Fuente de información:	Comprobante de ingreso del producto
Frecuencia de medición:	Mensual
Responsable de medición:	Asistente de Adquisiciones

EVALUACION:

75-100	OK
60 - 75	Preventiva
<60	Correctiva

Datos	Compras totales	No. Compras sin Novedades	Indice	Meta	Estado
enero	0	0	0%	75%	OK
febrero	0	0	0%	75%	OK
marzo	0	0	0%	75%	OK
abril	0	0	0%	75%	OK
mayo	0	0	0%	75%	OK
junio	0	0	0%	75%	OK
julio	0	0	0%	75%	OK
agosto	0	0	0%	75%	OK
septiembre	0	0	0%	75%	OK
octubre	0	0	0%	75%	OK
noviembre	0	0	0%	75%	OK
diciembre	0	0	0%	75%	OK



Comentario

11.8 INSTRUCTIVO PARA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

INSTRUCTIVO PARA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	**Cargo:**	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	**Cargo:**	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Definir las actividades o tareas que permiten seleccionar y evaluar proveedores que cumplan con los requisitos exigidos por CICEIE CÍA LTDA., para la provisión de materiales que cumplan con estándares de calidad que nos permita cumplir adecuadamente con nuestros servicios.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal del departamento de Compras y a todos los proveedores que entreguen materiales y cualquier bien o servicio.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- Manual de Gestión de la Calidad código GCA-MN-01
- Manual de Procedimientos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Proveedor: Es la persona natural o Jurídica que provee a CICEIE CÍA LTDA. Materiales a un precio razonable y forma oportuna, que garantiza artículos de calidad, que cumplan con las características técnicas y estándares de calidad exigidos por la empresa.

Estándares de Calidad: Son aquellos parámetros relacionados con características técnicas y de calidad exigidas por CICEIE CÍA LTDA.

Materiales: Se refiere a Insumos y materiales que son utilizados para el desarrollo y cumplimiento de las actividades de CICEIE CÍA LTDA.

Proveedor de Bajo Riesgo: Aquellos que proveen materiales, repuesto o servicios que no tiene incidencia e impacto directo en el servicio a nuestros clientes.

Proveedores de Alto riesgo: Aquellos que proveen repuestos, materiales y servicios considerados críticos que están directamente relacionados con el servicio al cliente.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Adquisiciones
- La revisión la efectúa el Representante de la Dirección.
- La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal del Departamento de Adquisiciones de CICEIE CÍA LTDA.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de Adquisiciones

6. POLÍTICAS

- No se puede realizar compras o rentar servicios a proveedores no Calificados, este procedimiento solo será válido con la aprobación del Gerente General.

7. PROCEDIMIENTO

CICEIE CÍA LTDA. Cuenta con una Lista de proveedores de materiales y servicios calificados. En el caso de comprar nuevos productos o nuevos proveedores, el Asistente de Adquisiciones, busca la mejor opción en el mercado y esta debe cumplir con los siguientes pasos:

1. Cumplir y proporcionar evidencias para los siguientes requisitos:

- Ser una empresa legalmente constituida
- Mantener un variado stock de materiales, repuestos y servicios.
- Ofrecer descuentos sobre la lista de precios al publico
- Los precios deben ser competitivos respecto al mercado
- Los materiales deben cumplir con estándares de calidad
- En caso de no tener el material o servicio buscar alternativas para atender nuestra necesidades
- Aceptar negociación de precios

2. Calificar a los proveedores de acuerdo al formato Calificación **de proveedores código ADQ.1-RG-04**.

3. Los proveedores que hayan obtenido una calificación de excelente, buena o suficiente se incluyen en la **Lista de Proveedores Calificados Código ADQ.1-RG-02.**

4. El proveedor debe entregar los siguientes documentos para completar su calificación.

Jurídicas:
- Copia del RUC
- Copia de Nombramiento representante Legal

Personas Naturales:
- Copia de la cedula de identidad
- Copia de RUC

5. La evaluación de los proveedores se realiza después del mes de la primera compra bajo los siguientes criterios:

- Calidad
- Precio
- Tiempo de Entregas
- Servicio/ Seriedad
- Empresa legalmente constituida
- Mantiene un buen stock
- Garantiza Provisión de Repuesto originales
- Acepta devoluciones
- Busca Alternativas para solucionar nuestro requerimiento
- Ofrece servicio de Post-venta

6. Considerando los parámetros antes referidos, se clasifica a los proveedores como excelentes, bueno, suficiente, pobre, para lo cual se utiliza el formulario para **Evaluación de Proveedores, Código ADQ.1-RG-03.** Si la calificación es pobre se deberá excluirle como proveedor.

7. Una vez al año, se efectuara una re evaluación de los proveedores incluidos en el Listado de Proveedores, debiendo excluirse aquellos que no han obtenido una buena evaluación. Así mismo, durante el año se puede evaluar a un proveedor y si no cumple con los parámetros establecidos, si no es satisfactoria la evaluación, se deberá excluirle como proveedor.

8. CONTROL DE REGISTROS

Los registros utilizados son los presentados en el procedimiento para compras nacionales

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO EN ACTIVO	TIEMPO EN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL

9. REGISTROS DE CAMBIOS

No se registran cambios por tratarse de la revisión 00

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN __			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO/ FFÍSICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

PROCEDIMIENTO PARA IMPORTACIONES

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de Adquisiciones	**Cargo**	Representante de la Dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Definir todas las actividades necesarias para realizar la importación de productos necesarios para cubrir los requerimientos de los clientes de CICEIE Cía. Ltda. Este procedimiento es parte del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Inicia con determinación de los productos a importar hasta coordinar con ventas la impresión de precios para el mostrador y la entrega de documentación al asistente contable.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y Vocabulario
Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
Manual de Procesos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Importación: Acción de ingresar bienes y/o mercaderías procedentes de otros países con distintos fines, (comerciales, particulares, etc.) necesarios para el desarrollo industrial de un país o personal de los ciudadanos de ese país

Agente de aduanas: Persona natural o jurídica, debidamente autorizada por las respectivas autoridades aduaneras, que actúa ante los organismos competentes (aduanas, ministerios, y demás entes privados o públicos) en nombre y por cuenta de un tercero que contrata sus servicios y le otorga un poder autentificado y permanente, en los trámites de una operación de importación, exportación o tránsito.

Contenedor: Es un recipiente de carga para el transporte aéreo, marítimo o fluvial, transporte terrestre y transporte multimodal.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Adquisiciones.
El responsable de la revisión es el Representante de la Dirección
El responsable de la aprobación es el Gerente General.

La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal que esté involucrado en la importación de productos para CICEIE Cía. Ltda.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de Adquisiciones.

6. POLÍTICA

- Todo trámite de importación debe ser previamente autorizado por el Gerente General.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El Asistente de Adquisiciones junto con el asistente de ventas y el Gerente General realizan el cronograma de pedidos, tomando datos de mínimos de stock de los artículos del sistema, y las necesidades del cliente que tengan la Orden de Pedido del Cliente código VTS.2-RG-01.

El asistente de Adquisiciones ubica en la **lista de proveedores calificados código ADQ.1-RG-02** a los que tienen los productos a comprar. En caso de no tener el proveedor calificado para el producto requerido, se procede de acuerdo al **Instructivo para Selección y evaluación de proveedores código ADQ.1 –IN-0**1.

El asistente de adquisiciones realiza la importación de acuerdo al Procedimiento para seguimiento a la importación código ADQ .2.1-PR-01

El Asistente de adquisiciones recibe del asistente de logística el **Comprobante de ingreso de producto código LOG.1-RG-01** y verifica con el packing list que coincidan los productos importados con los recibidos.

En caso de detectarse faltantes o productos dañados, el Asistente de adquisiciones conjuntamente con el asistente de logística, proceden a comunicar al gerente general para que decida si se da de baja el producto o se realiza el reclamo al proveedor, y una vez superados los inconvenientes procede a crear la **ficha de productos código ADQ.2-RG-02**.

El asistente de Adquisiciones reúne toda la documentación de importación, ingresando los gastos en el registro **liquidación de gastos de importación código ADQ.2-RG-01**, con esta información determina los precios de costos y de venta utilizando el registro **Análisis de costos de importación código**

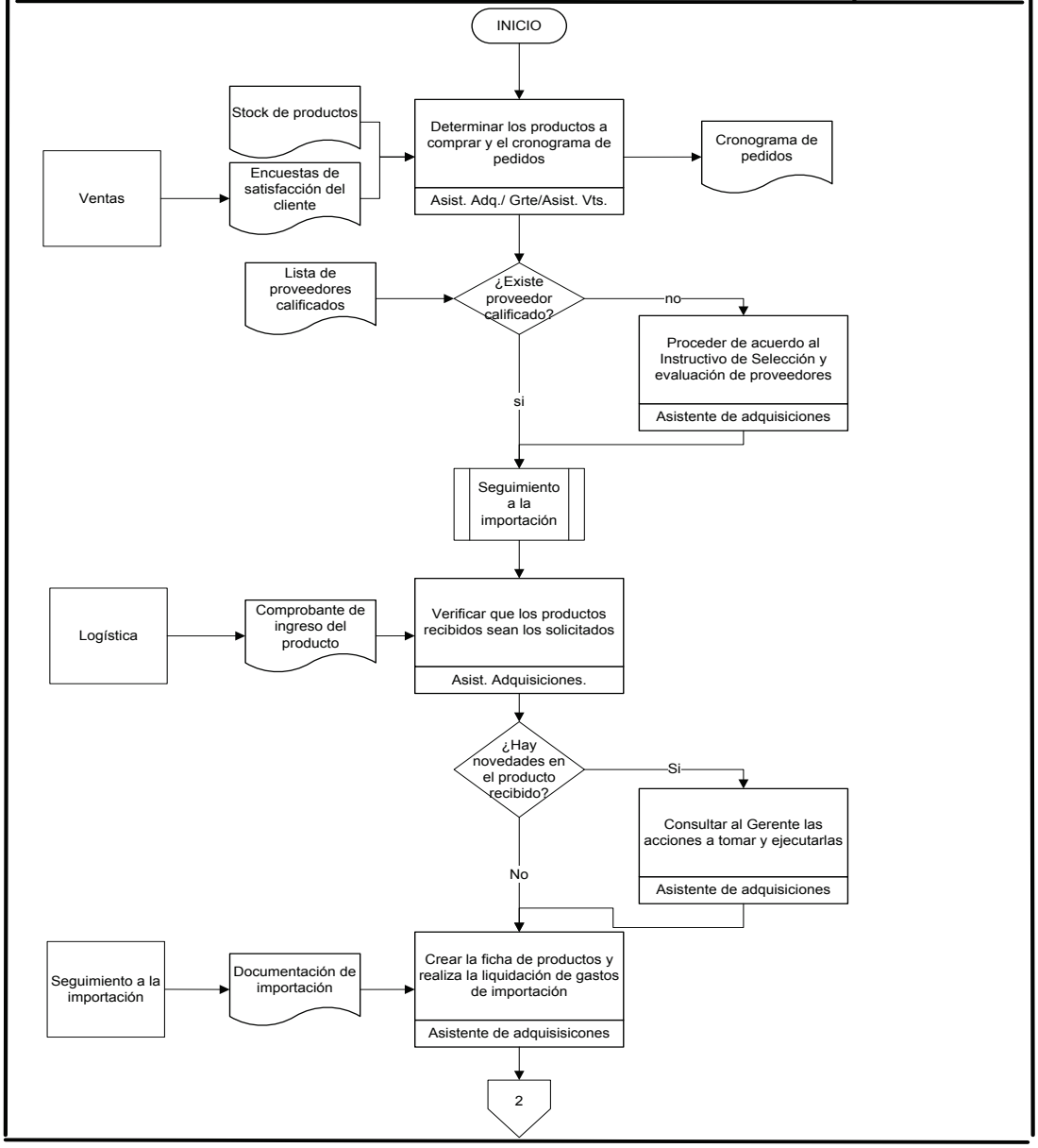
ADQ.2-RG-03, considerando los precios del mercado y entrega al Gerente General para su aprobación.

Una vez aprobado el análisis de costos, el asistente de adquisiciones ingresa los precios y producto al sistema.

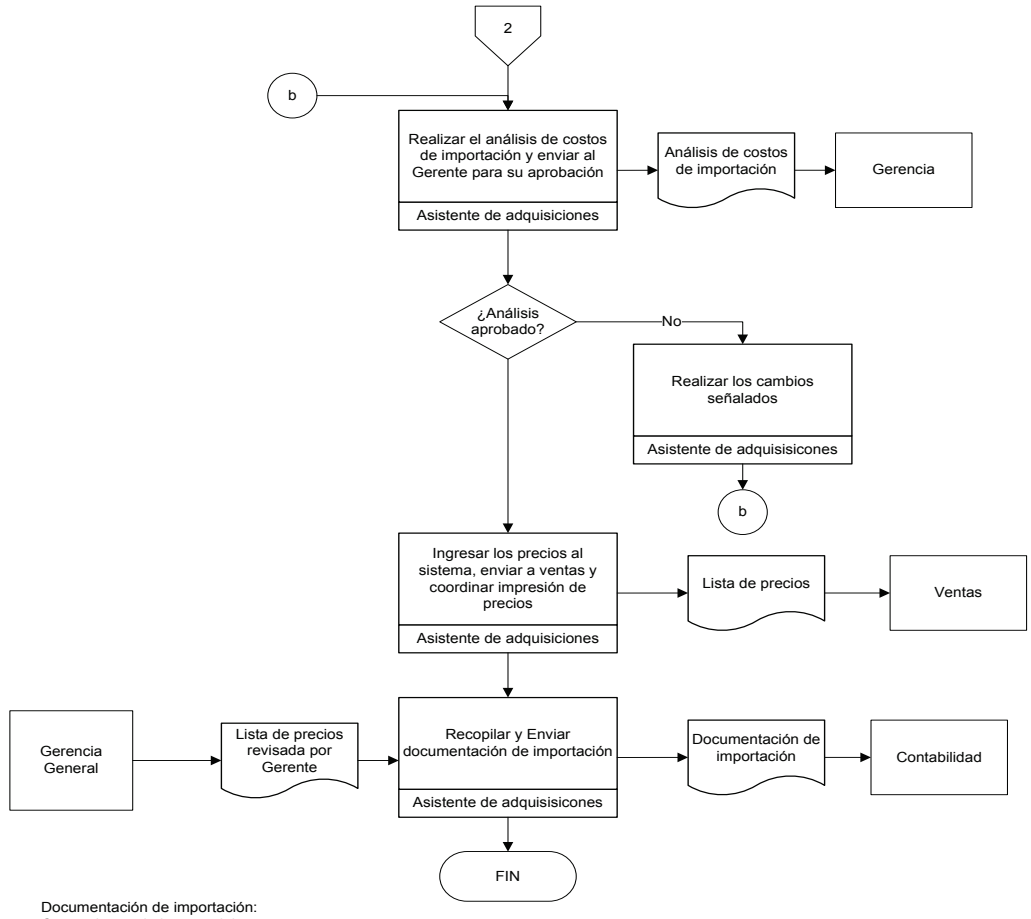
El asistente de adquisiciones envía la lista de precios aprobada y corregida a Ventas, coordina la impresión de precios para el mostrador y entrega la documentación a contabilidad; comprobante de ingreso del producto, liquidación de aduanas, factura del transporte, almacenaje, descarga, factura del agente de aduana, giros enviados al proveedor, factura de la naviera, facturas de alimentación, interchek.

DIAGRAMA DE FLUJO

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: ADQ.2**
	MACROPROCESO: ADQUISICIONES	**HOJA 1 DE 2**
	PROCESO: IMPORTACIONES	



CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: ADQ.2**
	MACROPROCESO: ADQUISICIONES	**HOJA 2 DE 2**
	PROCESO: IMPORTACIONES	



Documentación de importación:
Comprobante de ingreso del producto
Liquidación de aduanas
Facturas de transporte,, almacenaje, descarga, agente de aduanas, naviera, alimentación
Giros al proveedor
Intercheck

8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Liquidación de gastos de importación	ADQ.2-RG-01	C: Adquisiciones / Liquidación de gastos de importación	cronológico	clave	NA	NA	NA
Ficha de productos	ADQ.2-RG-02	Sistema	Alfabético	clave	NA	NA	NA
Análisis de costos de importación	ADQ.2-RG-03	C:Adquisiciones/Análisis de costos de importación	cronológico	clave	NA	NA	NA

9. HISTORIAL DE REVISIONES

Por tratarse de la revisión 00 no se registran datos en la tabla.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO, FÍSICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE IMPORTACIÓN

LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE IMPORTACIÓN

CODIGO:ADQ.2-RG-01

N°	FECHA	N.DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	TIPO	VALOR	DETALLE DOC
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
				TOTAL	$ -	

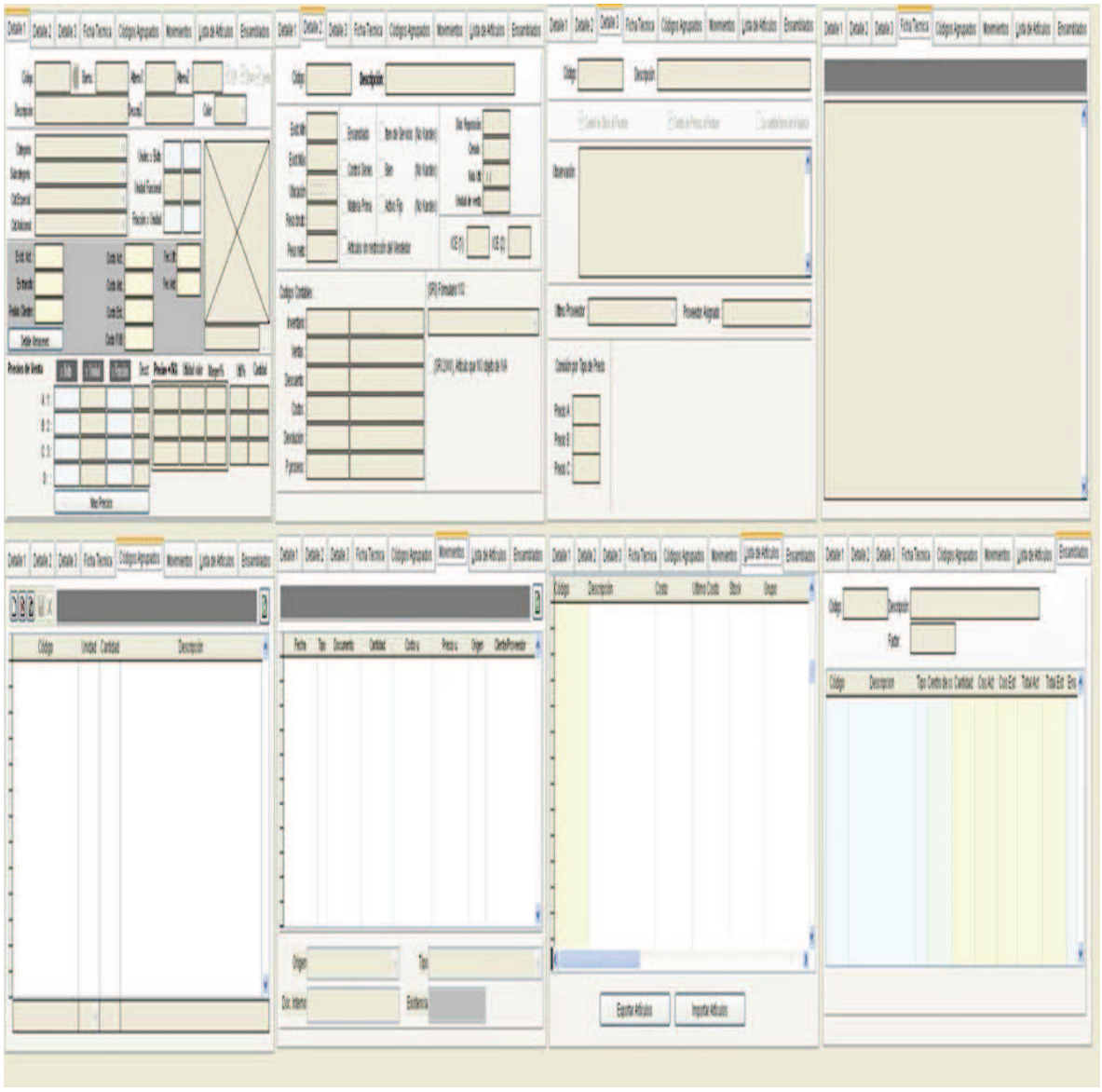
DETALLE CUENTAS CONTABLES	
CUENTA	**VALOR**
PROVEEDORES	
IMPUESTO SALIDA DE DIV.	
IMPORT. EN TRANSITO	
IVA EN COMPRAS	
TOTAL	
TOTAL FACTURA FABR	$ -

ANTICIPOS A PROV
DOCUMENTO

SUBTOTAL	
TOTAL	
SALDO	

11.2 FICHA DE PRODUCTOS

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**FICHA DE PRODUCTOS** **CÓDIGO ADQ.2-RG-02**	Página 249 de 412 Fecha de emisión: 20/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:



11.3 ANÁLISIS DE COSTOS DE IMPORTACIÓN

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Linear	**ANÁLISIS DE COSTOS**	Fec Rev Fec
	CODIGO: ADQ.2-RG-03	

COMPRA DE PRODUCTOS E IMPORTACION					
DETALLE DE LOS PRODUCTOS	**IMPORTACION 1ER. CICLO**				
	CANTIDAD		**PRC.FOB**	**TOTAL-FOB**	**COSTO**
32x24x3660x0. 3mm			$ 1, 11	-	
32x24x1220x0. 3mm			$ 0, 34	-	
32x24x610x0. 3mm			$ 0, 17	-	
20x20x3000x0. 4mm			$ 0, 64	-	
32x24x3660x0. 3mm			$ 1, 20	-	
32x24x1220x0. 3mm			$ 0, 36	-	
32x24x610x0. 3mm			$ 0, 18	-	
20x20x3000x0. 4mm			$ 0, 79	-	
				-	

11.4 INDICADOR EFICACIA EN LAS IMPORTACIONES

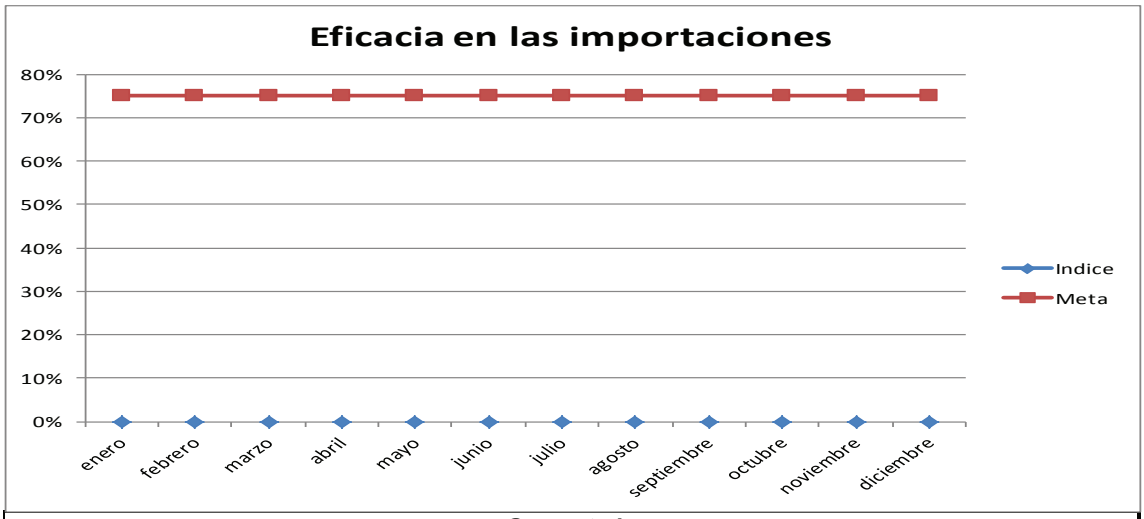
CICEIE / LINEARK	**INDICADOR DE IMPORTACIONES CICEIE** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	IMPORTACIONES CICEIE
Nombre del Indicador:	Eficacia en las importaciones
Formula:	# Importaciones sin novedades X100 Número total de Importaciones
Fuente de información:	Comprobante de ingreso del producto
Frecuencia de medición:	trimestral
Responsable de medición:	Asistente de Adquisiciones

EVALUACION:

75-100	OK
60 - 75	Preventiva
<60	Correctiva

Datos	Número total de Importaciones	Importaciones sin novedades	Índice	Meta	Estado
enero	0	0	0%	75%	OK
febrero	0	0	0%	75%	OK
marzo	0	0	0%	75%	OK
abril	0	0	0%	75%	OK
mayo	0	0	0%	75%	OK
junio	0	0	0%	75%	OK
julio	0	0	0%	75%	OK
agosto	0	0	0%	75%	OK
septiembre	0	0	0%	75%	OK
octubre	0	0	0%	75%	OK
noviembre	0	0	0%	75%	OK
diciembre	0	0	0%	75%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A LA IMPORTACIÓN

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	**ASISTENTE DE ADQUISICIONES**	**Cargo:**	**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**	**Cargo:**	**GERENTE GENERAL**

1. OBJETIVO

Determinar las actividades o tareas que permiten realizar las importaciones de CICEIE de manera que cumpla con los estándares establecidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con el envío de la orden de pedido a los proveedores hasta el envío del intercheck sin novedades, a las navieras.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001.2008 Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos
Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario
Manual de Gestión de la Calidad código GCA-MN-01
Manual de Procesos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Importación: Acción de ingresar bienes y/o mercaderías procedentes de otros países con distintos fines, (comerciales, particulares, etc.) necesarios para el desarrollo industrial de un país o personal de los ciudadanos de ese país

Forwarder: Es el intermediario que toma todas las disposiciones necesarias y/o proporciona servicios complementarios para el transporte de mercancías y otros servicios en representación del emisario

Bill of lading: Es un documento propio del transporte marítimo que se utiliza como contrato de transporte de las mercancías en un buque en línea regular.

Naviera: Es una compañía de transporte marítimo de pasajeros y mercancías

Agente de aduanas: Persona natural o jurídica, debidamente autorizada por las respectivas autoridades aduaneras, que actúa ante los organismos competentes (aduanas, ministerios, y demás entes privados o públicos) en nombre y por cuenta de un tercero que contrata sus servicios y le otorga un

poder autentificado y permanente, en los trámites de una operación de importación, exportación o tránsito.

Contenedor: Es un recipiente de carga para el transporte aéreo, marítimo o fluvial, transporte terrestre y transporte multimodal.

Aforo: Operación de reconocer las mercancías, verificar su naturaleza y valor, establecer su peso, cuenta o medida, clasificarlas en la nomenclatura arancelaria, determinando los aranceles e impuestos que les son aplicables.

Número DAU: Número de la Declaración Única de Aduanas

Transferencia SWIFT: Instrumento de pago utilizado para liquidar transacciones internacionales mediante el sistema SWIFT.

Sistema SWIFT: Sistema del que forman parte más de 300 bancos y aporta seguridad, automatización, rapidez, estandarización y es irreversible, de tal manera que para el exportador la copia de la transferencia SWIFT significa que irreversiblemente tendrá el dinero en su cuenta en cuestión de horas o días.

Proforma: Documento por el cual se oferta un producto y que declara el compromiso del vendedor de proporcionar los bienes o servicios especificados con un precio determinado.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Adquisiciones
La revisión la efectúa el Representante de la Dirección.
La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal de Adquisiciones.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el asistente de Adquisiciones.

6. POLÍTICAS

- Los trámites de importación están bajo responsabilidad del Asistente de adquisiciones con la dirección del Gerente General.

- Cada paso de importación se registra en el formato **Seguimiento documentación importación código ADQ.2.1-RG-01.**

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

- El asistente de adquisiciones elabora y envía al Gerente General la Orden de Pedido de acuerdo al cronograma de importación usando el formato que requiere el/ los proveedores internacionales.

- El Gerente General recibe la orden de pedido y la analiza. En caso de tener observaciones las resuelve con el asistente hasta llegar a un acuerdo y envía la/ las orden de pedido al proveedor.

- El Gerente General, recibe la proforma propuesta por el proveedor y verifica si cumple los requerimientos de importación. En caso de no cumplir los requerimientos, solicita al asistente de adquisiciones, elaborar una nueva orden de pedido ajustada a los requerimientos del proveedor.

- El asistente de adquisiciones, envía al Gerente General el pedido modificado, para su aprobación, una vez aprobado el pedido, el Gerente procede al envío al proveedor.

- El Gerente General recibe la aprobación del pedido, y la solicitud de anticipo, realiza la transferencia Swift. Una vez realizada la transferencia, le comunica al asistente contable, asistente de adquisiciones y al proveedor

- El Gerente General recibe del proveedor la fecha de terminación del producto e informa al Asistente de adquisiciones.

- Si se cuenta con un acuerdo con una naviera, el asistente de adquisiciones trabaja directamente con esta.

- Cuando no se dispone de un acuerdo directo, con un forwarder, el Gerente General dirige al Asistente de Adquisiciones para la contratación del forwarder de la siguiente manera:

    - Solicitar cotizaciones a diferentes empresas que ofrecen servicios complementarios para el transporte de mercancías.

- Una vez que llegan las cotizaciones, el Asistente de adquisiciones junto con el Gerente General analizan las proformas para lo cual se debe considerar:
  - Costos en el país de origen
  - Costos en el país de llegada
  - Costos en tránsito
  - Número de días libres
- El Asistente de adquisiciones selecciona el proveedor de servicios considerando la que tenga el menor costo total luego de analizar los costos adicionales que cada oferta y pide aprobación al gerente General.

- El Asistente de adquisiciones envía una copia de la orden de importación al forwarder seleccionado.
- El Gerente General recibe del forwarder, la copia del bill of lading y lo entrega al asistente de adquisiciones, para que lo incluya en la carpeta de la importación correspondiente

- El Asistente de adquisiciones, se mantiene pendiente de la llegada de los contenedores enviada por el forwarder, para coordinar con el Gerente General la transferencia Swift por el valor restante del total de la importación y notificar al proveedor, quien envía al Asistente de adquisiciones los documentos originales del producto que incluyen: Factura, Bill of Lading, Certificado de origen y Packing List.

- Cuando sea posible, el Asistente de adquisiciones, debe trabajar con telex Release para el pago del saldo restante de la importación.

- El Asistente de Adquisiciones notifica de la llegada de los contenedores al agente de aduanas, envía los documentos originales del producto al forwarder adjuntando una carta de buen manejo del contenedor, para que este certifique el contenedor y envíe a su vez la documentación a la naviera y al agente de aduanas.

- El asistente de adquisiciones se mantiene informado con el agente de aduanas quien en caso de requerirse enviará la documentación necesaria.

- El Asistente de Adquisiciones recibe la Liquidación y documentos de importación del agente de aduanas y con esto realiza el débito bancario con la aprobación del Gerente General e informa al agente de aduanas.

- El Asistente de Adquisiciones comunica al asistente de ventas y al asistente de logística, la fecha de llegada y el detalle del producto.

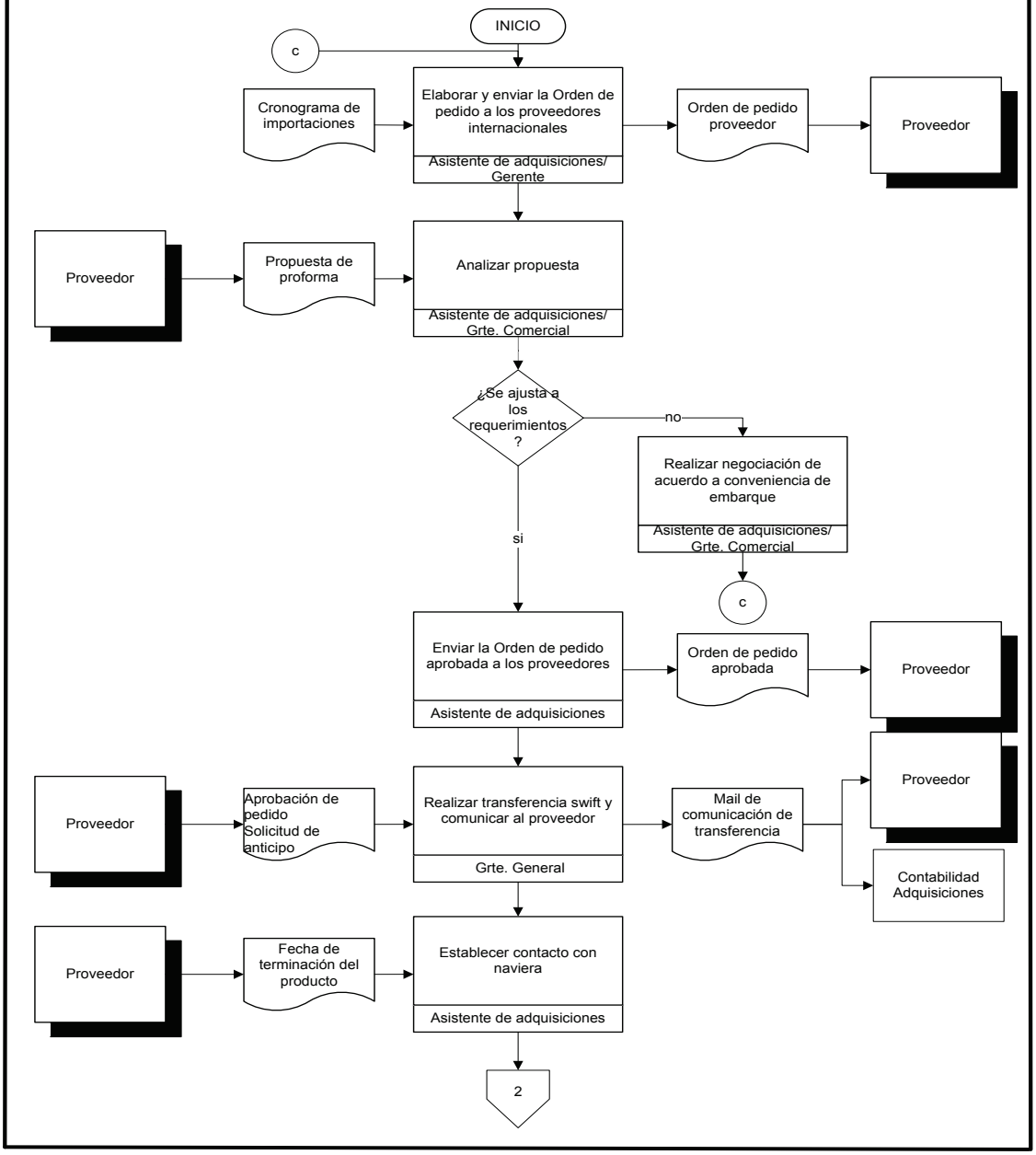
- El Asistente de Adquisiciones coordina con el asistente de ventas el lugar de llegada de los productos, para a su vez con esta información coordinar con el agente de aduanas y el transportista.

- Una vez recibido el producto en los lugares destinados, el asistente de adquisiciones, verifica la llegada de los intercheck al agente de aduanas.
- El asistente de adquisiciones solicita al agente de aduanas el envío de los intercheck para a su vez enviar a las navieras.

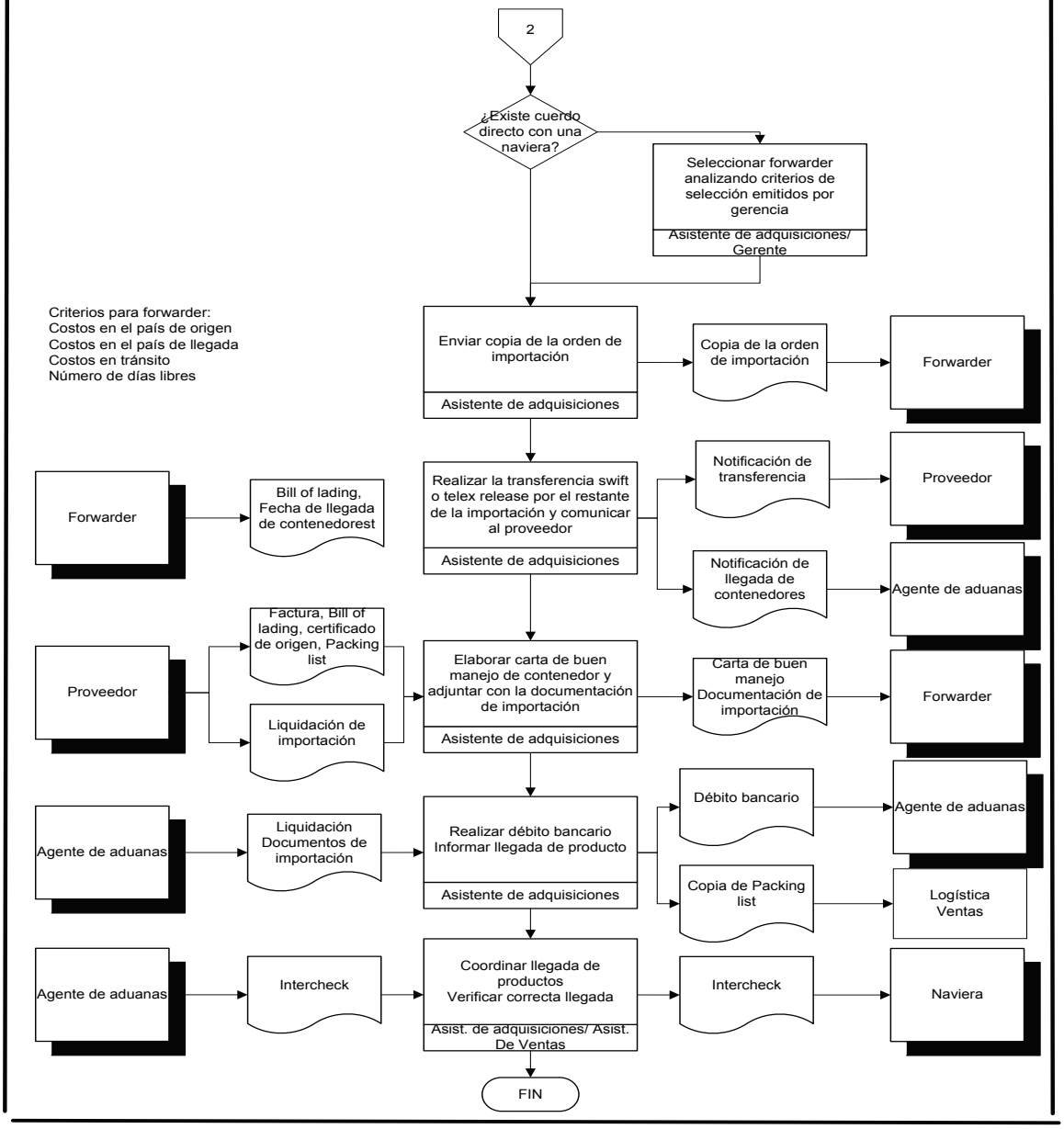
- El asistente de adquisiciones verifica la llegada sin novedades del intercheck, en caso de haberlas las resuelve.

DIAGRAMA DE FLUJO

	CICEIE CÍA LTDA	**CÓDIGO: ADQ.2.1**
	MACROPROCESO: ADQUISICIONES	**HOJA 1 DE 2**
	PROCESO: IMPORTACIONES **SUBPROCESO: SEGUIMIENTO A LA IMPORTACIÓN**	



CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: ADQ.2.1**
	MACROPROCESO: ADQUISICIONES	**HOJA 2 DE 2**
	PROCESO: IMPORTACIONES **SUBPROCESO1: SEGUIMIENTO A LA IMPORTACIÓN**	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTEC.	TIEMPO EN ACTIVO	TIEMPO EN PASIVO	DISPOS. FINAL
Seguimiento documentación importaciones	ADQ.2.1-RG-01	C. Adquisiciones/ Seguimiento de documentación importaciones	cronológico	no	NA	NA	NA

9. REGISTROS DE CAMBIOS

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO, FÍSICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS
11.1 SEGUIMIENTO DOCUMENTACIÓN IMPORTACIONES

CICEIE / Lineark	**SEGUIMIENTO DOCUMENTACIÓN IMPORTACIÓN**	Fecha de emisión: 06/12/2012 Revisión: 01 Fecha de revisión:30/01/2013
	CODIGO: ADQ.2.1-RG-01	

ORIGEN DEL PRODUCTO:
PRODUCTO:
FÁBRICA:
No. ORDEN:
No de contenedores:

N°	PROCESO	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO CHINA	TIEMPO ESTIMADO COLOMBIA	TIEMPO REAL	RESPONSABLE	NOVEDADES
1	Envío de la Orden de pedido			1 día	1 día			
2	Aceptación de la Orden de pedido			3 días	3 días			
3	Tiempo de producción			30 días	10 días			
4	Búsqueda de espacio (15 días antes del embarque)			1- 30 días	10 días			
5	Transportación naviera			30 días	10 -15 días			
6	Liquidación factura del producto proveedores evaluados (nueva)30% inicio de producción 70% 1 semana antes de la llegada del contenedor (antes de la salida del contenedor)			2 días	90 días			
7	Trámites con el agente de aduanas			1-2 semanas	1-2 semanas			
8	Contratación de transporte terrestre (de 1 a 2 días antes de la desaduanización)			1-3 días	1-3 días			
9	Transporte a bodegas			10-12 horas	10-12 horas			
10				**76-114 días**	**43-57 días**			
11								
20								

11.2 INDICADOR EFICIENCIA EN SEGUIMIENTO A LA IMPORTACIÓN

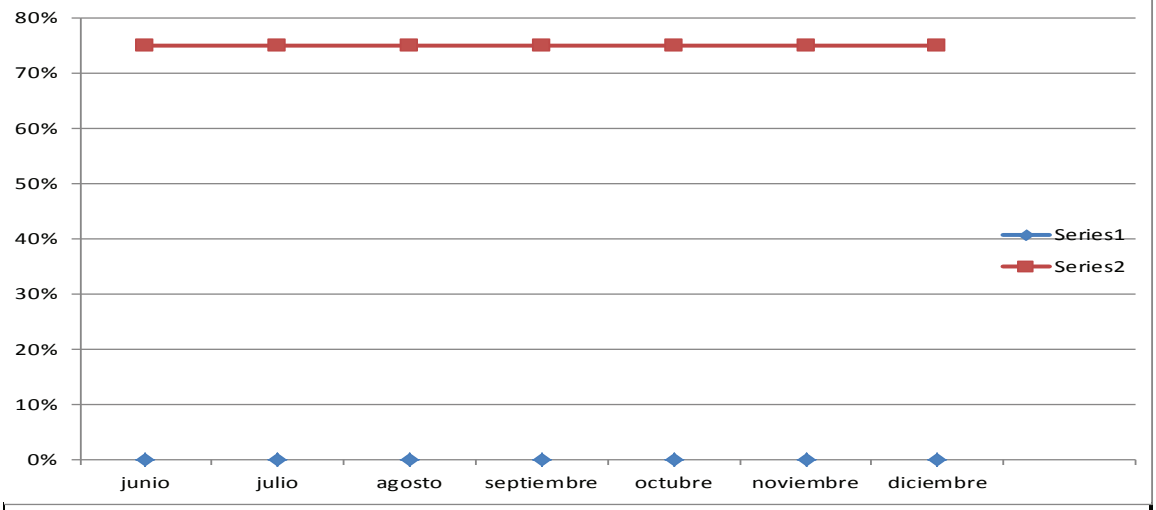
	INDICADOR DE IMPORTACIÓN
	GCA-RG-011

PROCESO:	IMPORTACIÓN
Nombre del Indicador:	Eficiencia en Seguimiento a la Importación
Formula:	Número de documentos registrados a tiempo X 100 Número de documentos registrados
Fuente de información:	Seguimiento documentación importacón
Frecuencia de medición:	por importación
Responsable de medición:	Asistente de Adquisiciones

EVALUACION:

75-100	OK
60 - 75	Preventiva
<60	Correctiva

Datos	Total documentos registrados	Documentos registrados a tiempo	Indice	Meta	Estado
mayo	9	8	89%	75%	OK
junio	9	0	0%	75%	OK
julio	9	0	0%	75%	OK
agosto	9	0	0%	75%	OK
septiembre	9	0	0%	75%	OK
octubre	0	0	0%	75%	OK
noviembre	0	0	0%	75%	OK
diciembre	0	0	0%	75%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA VENTAS CICEIE

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de Ventas	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Definir las actividades para realizar las ventas de los productos comercializados por CICEIE CÍA LTDA. A mayoristas, constructores y público en general. Este procedimiento es parte del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la atención al cliente que llega al local de CICEIE y termina con la entrega de la factura al asistente de logística.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
Manual de Procedimientos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Cliente: Persona física o jurídica que regularmente o bien de manera ocasional solicita los productos o servicios de una sociedad.

Oferta: En el ámbito comercial, posibilidad de adquirir un bien en condiciones especialmente ventajosas

Propuesta Comercial: Documento por el cual la empresa oferente presenta sus productos y ventajas a un cliente determinado.

Factura: Documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.

Cliente mayorista: Maestros de la construcción que recomiendan a sus clientes los productos CICEIE, y logran que ellos los adquieran.

Cliente Constructor: Constructores, arquitectos o ingenieros que adquieren producto para sus proyectos y cumplen los requerimientos que CICEIE les solicita

Público en general: personas que acuden a las instalaciones de CICEIE a realizar sus compras directamente.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Asistente de ventas.
El responsable de revisar este documento es el Representante de la Dirección.
La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es el personal de Ventas y todo el personal involucrado en las ventas.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de ventas.

6. POLÍTICA

Las propuestas de ventas y convenios con clientes deben ser revisadas y aprobadas por el Gerente General.

CICEIE Cía. Ltda. Maneja una lista de precios diferente de acuerdo al cliente para el cual es destinado el producto.

El Gerente General es quien asigna a los clientes la categoría de precio al cual tiene acceso, este puede ser precio mayorista, constructor o público en general, coordinando con el asistente de ventas.

7. PROCEDIMIENTO

El Asistente de Ventas atiende al cliente que visita el local de CICEIE ofreciendo información y asesoría sobre los productos solicitados y que se ajusten a la necesidad del cliente.

El asistente de ventas ingresa al sistema de facturación y revisa en la lista de clientes si es un cliente ya ingresado. En caso de no serlo solicita los datos del cliente e ingresa en la **Lista de clientes código VTS.1-RG-01.**

El asistente de ventas identifica que tipo de cliente es (mayorista, constructor o público en general) para acceder a los precios que le corresponden al cliente y toma el pedido.

El asistente de ventas solicita al cliente la forma de pago, en caso de ser contado realiza la **factura código VTS.1-RG-02**, cobra el valor de la factura.

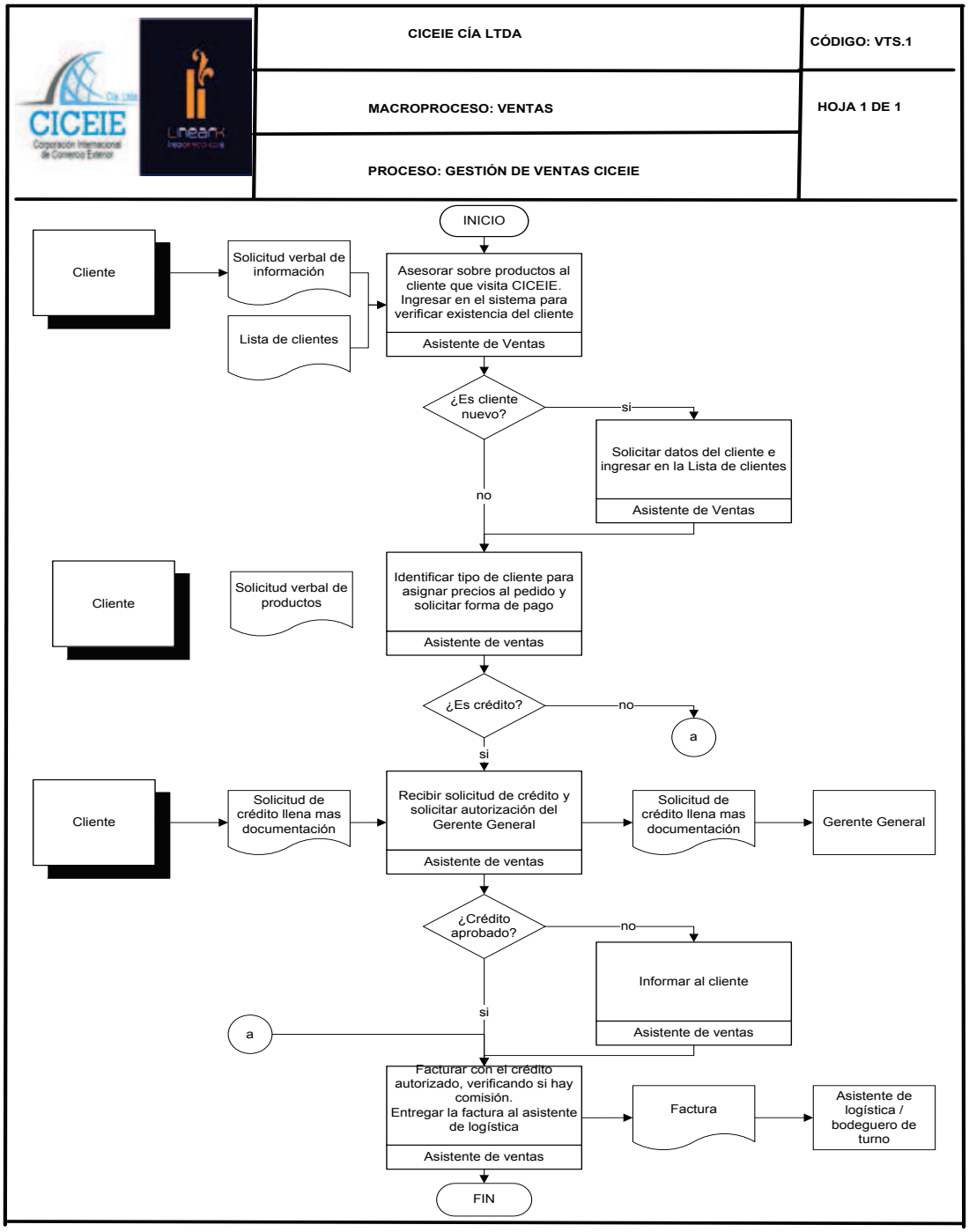
Cuando el cliente solicita crédito, llena la **solicitud de crédito código VTS.1-RG-03,** entrega al asistente de ventas quien solicita autorización al gerente General. En caso de ser aprobada procede a facturar con el crédito

autorizado. Si la solicitud es negada se procede a informar al cliente para proceder a facturar de contado.

Cuando el cliente final es referenciado por un cliente considerado mayorista el asistente de ventas procede a facturar al cliente con el precio para el público en general y la diferencia entre el precio de mayorista y público en general se registra al código del cliente mayorista quien debe entregar en contabilidad una factura por dicho valor para recibirlo.

El asistente de ventas entrega al asistente de logística la factura y se queda con una copia para su registro.

DIAGRAMA DE FLUJO



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO EN ACTIVO	TIEMPO EN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Lista Clientes	VTS.1-RG-01	Sistema	Alfabética	NO	N/A	N/A	N/A
Factura	VTS.1-RG-02	Sistema/ Carpeta Facturas	Cronológica	NO	1 año	5 año	Destrucción
Solicitud de crédito	VTS.1-RG-03	Carpeta Solicitud de Crédito	Alfabético	NO	1 año	1 año	Destrucción

9. HISTORIAL DE REVISIONES

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

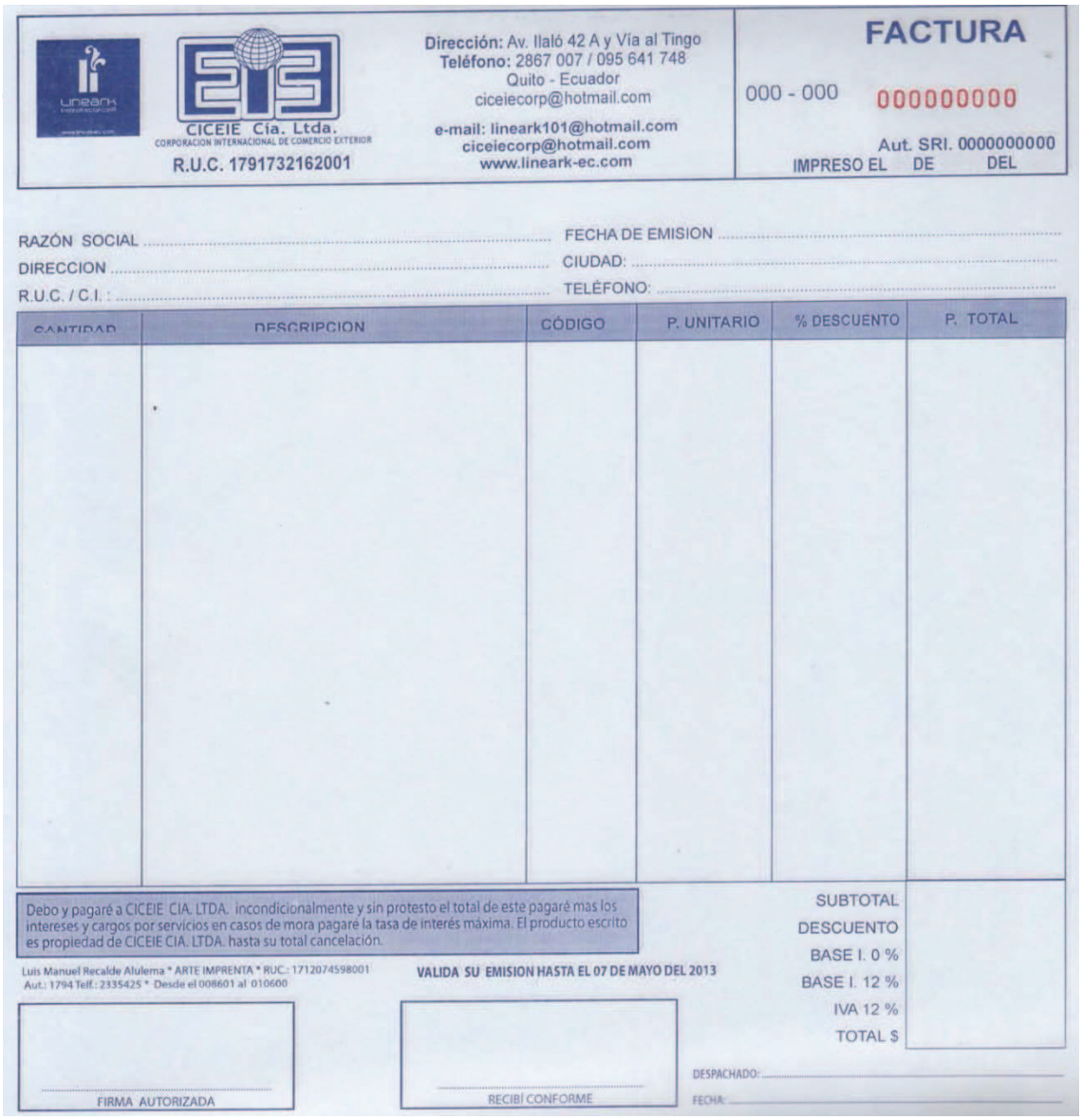
PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO, FÍSICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS
11.1 LISTA DE CLIENTES

	LISTA DE CLIENTES
	CODIGO: VTS.1-RG-01

NOMBRE DE COMPAÑÍA	CONTACTO	DIRECCIÓN	REFERENCIAS COMERCIALES	TELÉFO

11.2 FACTURA



CICEIE Cía. Ltda.
CORPORACION INTERNACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR
R.U.C. 1791732162001

Dirección: Av. Ilaló 42 A y Vía al Tingo
Teléfono: 2867 007 / 095 641 748
Quito - Ecuador
ciceiecorp@hotmail.com

e-mail: lineark101@hotmail.com
ciceiecorp@hotmail.com
www.lineark-ec.com

FACTURA

000 - 000 000000000

Aut. SRI. 0000000000
IMPRESO EL DE DEL

RAZÓN SOCIAL ..... FECHA DE EMISION .....
DIRECCION ..... CIUDAD: .....
R.U.C. / C.I. : ..... TELÉFONO: .....

CANTIDAD	DESCRIPCION	CÓDIGO	P. UNITARIO	% DESCUENTO	P. TOTAL

Debo y pagaré a CICEIE CIA. LTDA. incondicionalmente y sin protesto el total de este pagaré mas los intereses y cargos por servicios en casos de mora pagaré la tasa de interés máxima. El producto escrito es propiedad de CICEIE CIA. LTDA. hasta su total cancelación.

Luis Manuel Recalde Alulema * ARTE IMPRENTA * RUC.: 1712074598001
Aut.: 1794 Telf.: 2335425 * Desde el 008601 al 010600

VALIDA SU EMISION HASTA EL 07 DE MAYO DEL 2013

SUBTOTAL
DESCUENTO
BASE I. 0 %
BASE I. 12 %
IVA 12 %
TOTAL $

FIRMA AUTORIZADA

RECIBÍ CONFORME

DESPACHADO: .....
FECHA: .....

1.3 SOLICITUD DE CRÉDITO

CICEIE / Linearx	SOLICITUD DE CRÉDITO **CÓDIGO VTS.1-RG-03**	Fecha de emisión: 20-12-2012 Revisión : 00 Fecha de revisión

FECHA:

INFORME BÁSICO

A. IDENTIFICACIÓN

Nombre de Razón Social	Jurídico ☐	Natural ☐
Dirección		
Ciudad	Provincia	Sector
RUC	Teléfono	Fax

DATOS PERSONALES DEL PROPIETARIO

Nombres y Apellidos completos			
Nacionalidad		CI/Pasaporte No.	Estado Civil
Cónyuge	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Nacionalidad		CI/Pasaporte No.	
Dirección Domicilio			Teléfonos
Empresa donde labora			Teléfonos
Nombres de un familiar o amigo que no viva con usted			
Dirección Domicilio			Teléfonos

NOMBRES DE REPRESENTANTES DE LA EMPRESA

Gerente General	CI/Pasaporte No.	Otro representante
Jefe de Adquisiciones	Responsables de pagos	

B. CRÉDITO

Monto del crédito solicitado USD$		
Indispensable presentar orden de compra ☐ SI ☐ NO		

C. REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES

Banco(s)	Cta. Cte. No. Cta. Cte. No.	Ciudad/Sucursal Ciudad/Sucursal
Tarjeta de crédito	Número	F. Vcto
Empresa(s)	Teléfono Teléfono	

PROPIEDADES QUE POSEE

Casa(s) Ubicación			V/Comercial S/.
Terreno(s) Ubicación			V/Comercial S/.
Vehículo(s) Marca	Modelo	Año	V/Comercial S/.
Marca	Modelo	Año	V/Comercial S/.

Declaro que he proporcionado en este formulario información exacta y ceñida a la verdad y autorizo a CICEIE CIA. LTDA. a que lo verifique.

AUTORIZO EXPRESA E IRREVOCABLEMENTE A CICEIE CIA. LTDA. PARA QUE OBTENGA CUANTAS VECES SEAN NECESARIAS, DE CUALQUIER FUENTE DE INFORMACION, INLUIDOS LOS BUROS DE CREDITO, MI INFORMACION DE RIESGOS CREDITICIOS, DE IGUAL FORMA, QUEDA EXPRESAMENTE AUTORIZADO PARA QUE PUEDA TRANSFERIR O ENTREGAR DICHA INFORMACION A LOS BUROS DE CREDITO Y/O A LA CENTRAL DE RIESGOS SI FUERE PERTINENTE Y RENUNCIAMOS A CUALQUIER ACCION LEGAL EN CONTRA DE CICEIE CIA. LTDA. Y SUS REPRESENTANTES Y ADMINISTRADORES POR RAZON DEL EJERCICIO DE LA AUTORIZACION QUE AQUÍ CONCEDEMOS.

Lugar y Fecha **Firma y sello del Solicitante**

OPINION CUALITATIVA GERENTE COMERCIAL

Lugar y Fecha **Firma Gerente Comercial**

D. APROBACIONES (Para uso de la Empresa)

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Cúpo de crédito otorgado USD$

Observaciones

Lugar: **Fecha de Aprobación** **Jefe de Crédito y Cobranzas**

DETALLE DE DOCUMENTOS ADJUNTAR

COPIA DE CEDULA REPRESENTANTE LEGAL
NOMBRAMIENTO REPRESENTANTE LEGAL
COPIA DEL RUC
CERTIFICADOS BANCARIOS
CERTIFICADOS COMERCIALES

11.4 INDICADOR CRECIMIENTO DE VENTAS CICEIE

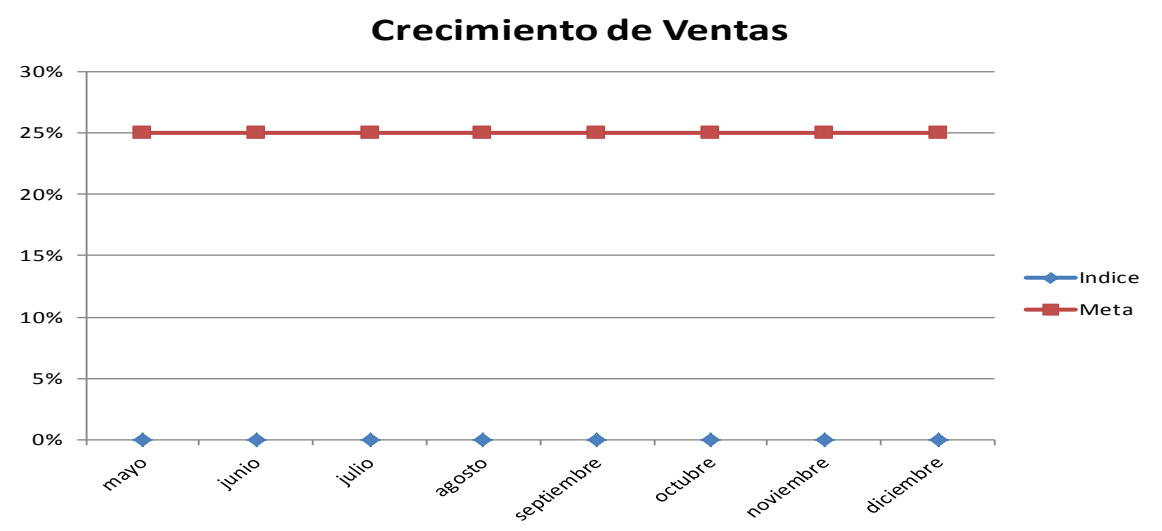
CICEIE / Lineark	**INDICADOR DE GESTIÓN DE VENTAS CICEIE** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	GESTIÓN DE VENTAS CICEIE
Nombre del Indicador:	Crecimiento de ventas
Formula:	((Ventas del último mes/ Ventas del anterior mes) - 1) X 100
Fuente de información:	Sistema
Frecuencia de medición:	Mensual
Responsable de medición:	Asistente de Ventas

EVALUACION:

=>25%	OK
5%-25%	Preventiva
<5%	Correctiva

Datos	Ventas del mes anterior	Ventas del último mes	Indice	Meta	Estado
mayo	0	0	0%	25%	Correctiva
junio	0	0	0%	25%	OK
julio	0	0	0%	25%	OK
agosto	0	0	0%	25%	OK
septiembre	0	0	0%	25%	OK
octubre	0	0	0%	25%	OK
noviembre	0	0	0%	25%	OK
diciembre	0	0	0%	25%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA VENTAS DISTRIBUIDORES

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de Ventas	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Definir las actividades para realizar las ventas de los productos comercializados por CICEIE CÍA LTDA. a sus Distribuidores. Este procedimiento es parte del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la atención a los distribuidores por parte del asistente de ventas hasta la entrega de la factura, guía de remisión al asistente de logística y el formato rutas del vehículo al chofer.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
Manual de Procesos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Cliente: Persona física o jurídica que regularmente o bien de manera ocasional solicita los productos o servicios de una sociedad.
Oferta: En el ámbito comercial, posibilidad de adquirir un bien en condiciones especialmente ventajosas
Propuesta Comercial: Documento por el cual la empresa oferente presenta sus productos y ventajas a un cliente determinado.
Factura: Documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.
Distribuidor: empresas que canalizan el producto hasta llegar al consumidor final

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Asistente de ventas.
El responsable de revisar este documento es el Representante de la Dirección.
La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es el personal de Ventas y todo el personal involucrado en las ventas.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de ventas.

6. POLÍTICA

Las propuestas de ventas y convenios con Distribuidores deben ser revisadas y aprobadas por el Gerente General.
Para la venta por contenedores los pagos se realizarán únicamente de la siguiente manera:
30% del valor total para la confirmación de la orden de pedido del cliente
30% en la fecha de terminación del producto
30% al arribo del producto
10% 30 días luego de la recepción del producto

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El asistente de ventas atiende a los distribuidores de la siguiente manera: Mediante orden de pedido recibida del distribuidor o enviando disponibilidad de producto por contenedores.
El asistente de ventas revisa la **orden de pedido del cliente código VTS.2-RG-01**. Verifica si el distribuidor LINEARK es existente o nuevo.

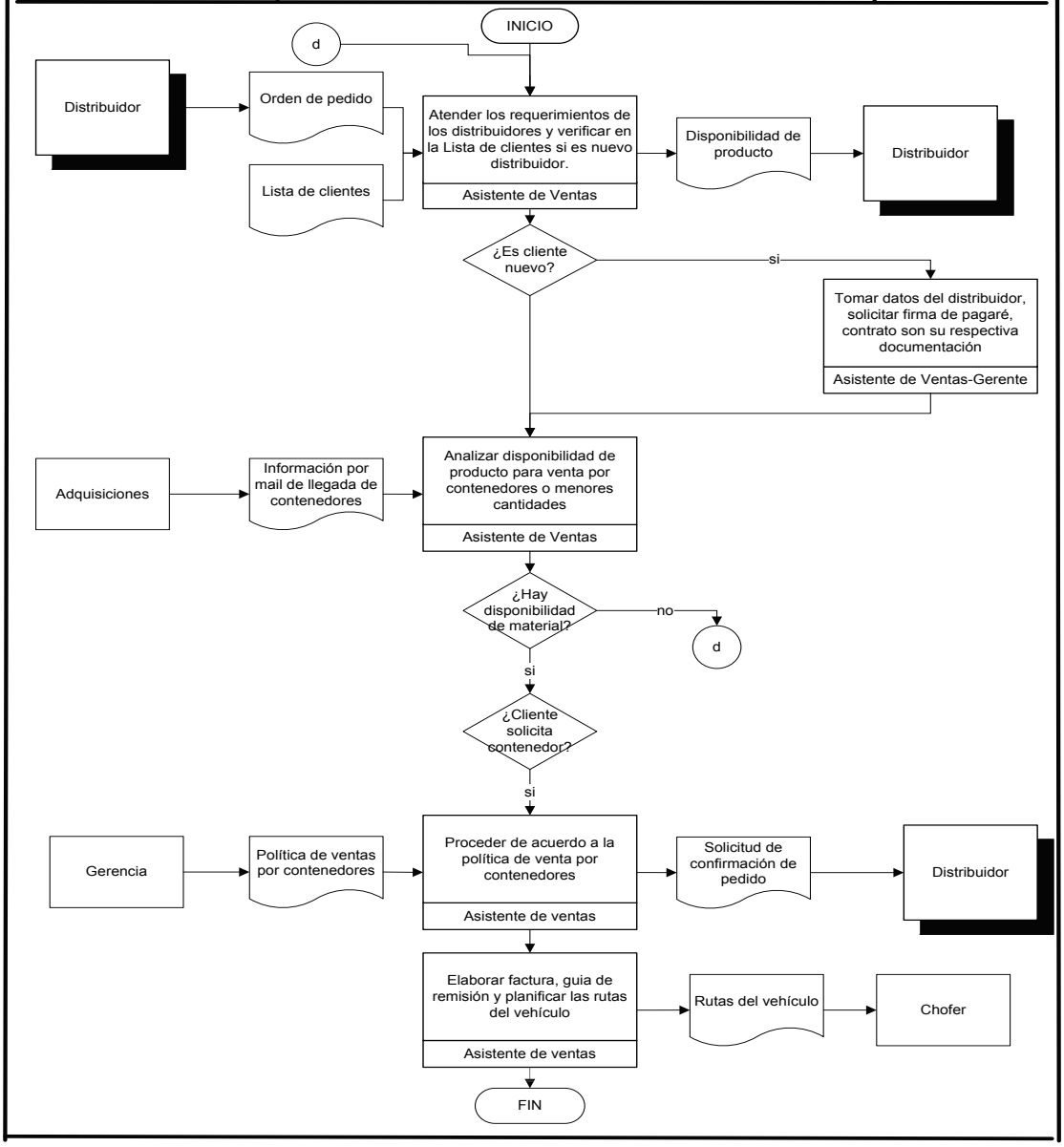
Si es nuevo distribuidor LINEARK, el asistente de ventas toma sus datos y los registra en la **Lista de clientes código VTS.1-RG-01**, además debe firmar un pagaré por un valor acordado con Gerencia y el contrato de Distribución exclusiva con los documentos señalados en él.

El asistente de ventas revisa si el producto requerido hay en stock. Si existe en stock el asistente de ventas solicita confirmación de la orden de pedido al distribuidor, elabora la factura y la **guía de remisión código VTS.2-RG-02** y entrega al asistente de logística diariamente junto con la planificación de entregas detallada en el registro **Rutas del vehículo código LOG.3-RG-02**

Si el producto requerido no hay en stock el asistente de ventas notifica al distribuidor.
Si el distribuidor está interesado en producto importado por contenedores llena la orden de pedido y envía al asistente de ventas quien revisa la factibilidad de la venta y si es aprobada solicita la confirmación del pedido y la envía al asistente de adquisiciones.

DIAGRAMA DE FLUJO

	CICEIE CÍA LTDA	**CÓDIGO: VTS.2**
	MACROPROCESO: VENTAS	**HOJA 1 DE 1**
	PROCESO: GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Orden de pedido del cliente	VTS.2-RG-01	C: Orden de pedido del cliente	Alfabética	NO	N/A	N/A	N/A
Guía de remisión	VTS.2-RG-02	Carpeta : Guía de remisión	Alfabética	NO	1 año	1 año	Reciclaje

9. HISTORIAL DE REVISIONES

No se reportan datos por tratarse de la revisión 00

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO, FÍSICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 ORDEN DE PEDIDO DEL CLIENTE

CICEIE / LINEARK	ORDEN DE PEDIDO DEL CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN: REVISIÓN: 00
	CÓDIGO VTS.2-RG-01	FECHA DE REVISIÓN:

PEDIDO # :	
FECHA:	

DATOS DEL CLIENTE

CLIENTE		PEDIDO POR	
DIRECCIÓN		CIUDAD	
TELÉFONO		FAX/E-MAIL	
UBICACIÓN			

FECHA ESTIMADA DE ENTREGA:

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UNIDAD	CANTIDAD

PESO TOTAL PEDIDO

CONFIRMADO POR:

OBSERVACIONES:

11.2 GUÍA DE REMISIÓN

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**GUÍA DE REMISIÓN** **CÓDIGO VTS.2-RG-02**	Página 279 de 412 Fecha de emisión: 20/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

LINEARK

CICEIE Cía. Ltda.
Corporación Internacional de Comercio Exterior

GUIA DE REMISION

S001-001 000003313

Dirección: Av. Ilaló 42 A y Rio Pastaza Telf. 2867 007 / 0995 641 748
Quito - Ecuador / ciceiecorp@hotmail.com

RUC. 1791732162001
AUT. SRI. 1114689930
IMPRESO EL 14 / 04 / 2014

Fecha de inicio de traslado: ..... Fecha de Terminación del traslado: .....
Datos de Comprobante de venta .....
Tipo: .....
No. Autorización: ..... No. del comprobante : .....

Documentos Aduanero Unico: ..... DATOS DE L COMPROBANTE DE VENTA
Motivo de Traslado: ..... Placas: .....
Punto de partida: ..... Destino (punto de llegada) : .....
Identificador del destinatario: ..... Identificador del conductor : .....
RUC O CI. : ..... RUC o CI. : .....
Razón Social: ..... Dirección: .....

Identificación del remitente: .....

Cantidad	Unidad	Descripción

ENTREGUE CONFORME

RECIBI CONFORME

Válido para su emisión hasta el 14 / 04 / 2015
LUIS MANUEL RECALDE ALULEMA RUC. 1712074598001
AUT. 1794 TELF. 2335 425 IMPRESO DEL 3226 AL 3325

Original: Adquiriente
Primera Copia: Emisor
Segunda Copia: SRI

1.4 INDICADOR CRECIMIENTO DE VENTAS

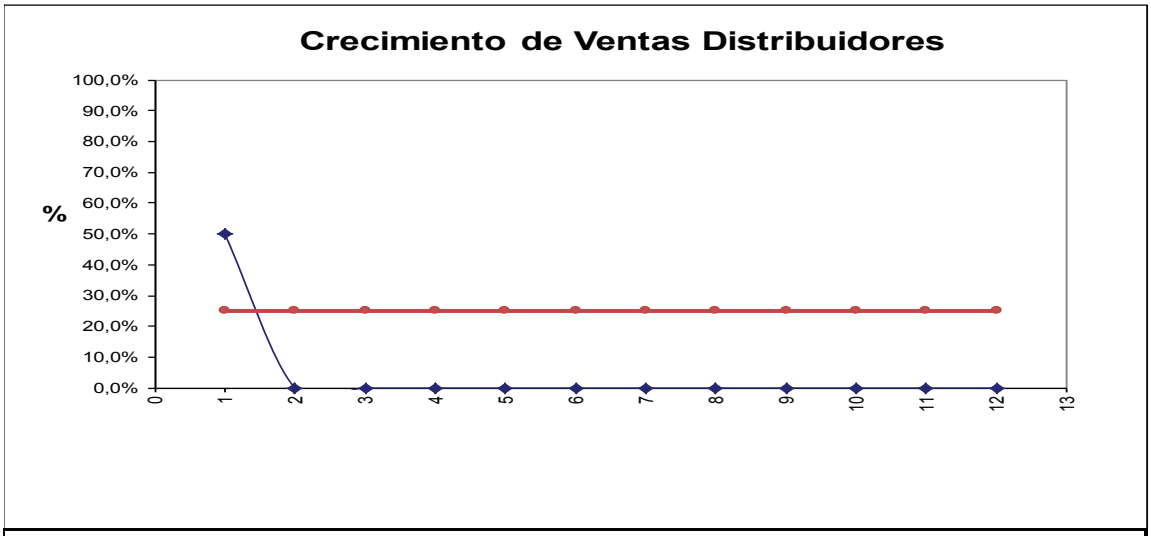
CICEIE / Linear	**INDICADOR DE GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES
Nombre del Indicador:	Crecimiento de ventas
Formula:	((Ventas del último mes/ Ventas del anterior mes) - 1) X 100
Fuente de información:	Sistema
Frecuencia de medición:	Mensual
Responsable de medición:	Asistente de Ventas

EVALUACION:

=>25%	OK
5%-25%	Preventiva
<5%	Correctiva

Datos	Ventas del mes anterior	Ventas del último mes	Indice	Meta	Estado
enero	20	30	50%	25%	OK
febrero	0	0	0%	25%	OK
marzo	0	0	0%	25%	OK
abril	0	0	0%	25%	OK
mayo	0	0	0%	25%	OK
junio	0	0	0%	25%	OK
julio	0	0	0%	25%	OK
agosto	0	0	0%	25%	OK
septiembre	0	0	0%	25%	OK
octubre	0	0	0%	25%	OK
noviembre	0	0	0%	25%	OK
diciembre	0	0	0%	25%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO AL CLIENTE

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de Ventas	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Definir las actividades para atender al cliente de manera que se demuestre que constituye la razón principal de la existencia institucional. Este procedimiento es parte del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la atención de manera amable al cliente que busca los servicios de CICEIE hasta mantener la comunicación abierta luego de la entrega del producto.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
Manual de Procesos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Cliente: Persona física o jurídica que regularmente o bien de manera ocasional solicita los productos o servicios de una sociedad.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Asistente de ventas.
El responsable de revisar este documento es el Representante de la Dirección.
La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es el personal de Ventas y todo el personal involucrado en las ventas.
La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de ventas.

6. POLÍTICA

Las quejas y reclamos de los clientes deben ser resueltas a la brevedad posible por el Gerente.

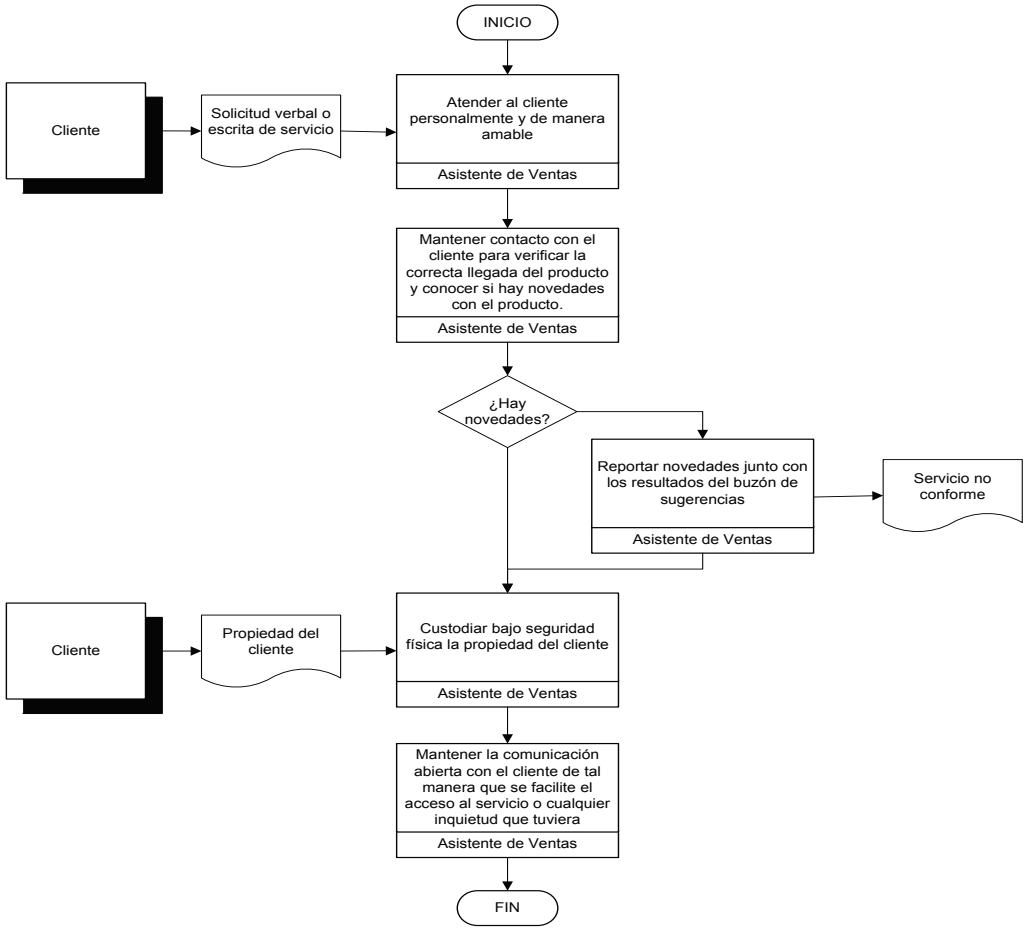
7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El asistente de ventas atiende al cliente desde su solicitud de pedido o personalmente de manera amable ofreciendo las facilidades que el cliente necesita para realizar su compra.
Luego de realizada la venta, el asistente de ventas mantendrá contacto con el cliente para verificar personalmente la correcta llegada del producto. En caso de existir novedades reportará al Gerente junto con las novedades del buzón de sugerencias.

La propiedad del cliente como copias de los documentos personales y de la empresa, son custodiadas bajo seguridad por el asistente de ventas en la carpeta de clientes.
El asistente de ventas mantiene la comunicación abierta con el cliente de tal manera que pueda acceder fácilmente al servicio o cualquier inquietud que tuviera.

DIAGRAMA DE FLUJO

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: VTS.3**
	MACROPROCESO: VENTAS	**HOJA 1 DE 1**
	PROCESO:SERVICIO AL CLIENTE	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL

9. HISTORIAL DE REVISIONES

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO, FÍSICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 INDICADOR NOVEDADES DE SERVICIO AL CLIENTE

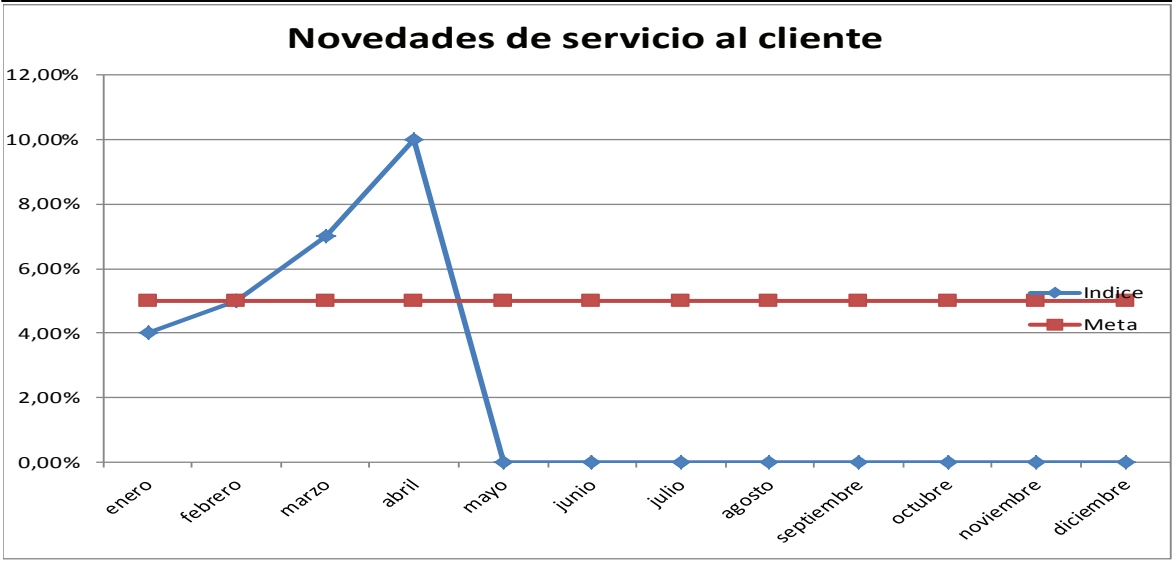
CICEIE / Lineark	**INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE
Nombre del Indicador:	Novedades de servicio al cliente
Formula:	Número de servicios no conforme x 100 Total de novedades de servicio al cliente
Fuente de información:	Buzón de sugerencias
Frecuencia de medición:	Mensual
Responsable de medición:	Asistente de Ventas

EVALUACION:

<5	OK
5-10	Preventiva
>10	Correctiva

Datos	Total de novedades buzón	Número de servicios no conforme	Indice	Meta	Estado
enero	100	4	4,00%	5,00%	OK
febrero	100	5	5,00%	5,00%	Preventiva
marzo	100	7	7,00%	5,00%	Preventiva
abril	100	10	10,00%	5,00%	Preventiva
mayo	100	0	0,00%	5,00%	OK
junio	100	0	0,00%	5,00%	OK
julio	100	0	0,00%	5,00%	OK
agosto	100	0	0,00%	5,00%	OK
septiembre	100	0	0,00%	5,00%	OK
octubre	100	0	0,00%	5,00%	OK
noviembre	100	0	0,00%	5,00%	OK
diciembre	100	0	0,00%	5,00%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE MATERIAL

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de logística	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Determinar las acciones para el ingreso y registro de los materiales adquiridos y custodiados en la bodega de CICEIE CÍA.LTDA. Este procedimiento es parte del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la preparación del espacio para ingresar el material en la bodega y finaliza con el ingreso del material al inventario.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
- Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
- Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
- Manual de Procedimientos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Material: Se refiere a todos los productos importados o de procedencia local que CICEIE comercializa.

Inventario: Representa la existencia de bienes muebles e inmuebles que tiene la empresa para comerciar con ellos.

Proveedor: Proveedor es la persona o empresa que abastece diferentes productos o servicios necesarios para el desarrollo de mis actividades.

Cliente: Persona u organización que recibe un bien o servicio y puede ser interno o externo.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Logística.
- El responsable de la revisión es el Representante de la Dirección.
- El responsable de la aprobación es el Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal de logística.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de logística.

6. POLÍTICA

Toda mercadería que ingresa a CICEIE debe ser registrada en el formato **Comprobante de Ingreso de productos código LOG.1-RG-01**.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El asistente de logística recibe del Asistente de adquisiciones la factura del proveedor local o el packing list cuando son importaciones. De acuerdo al material descrito el Asistente de logística prepara el espacio para recibir el material y organiza la recepción con los bodegueros de manera que el producto ingrese al lugar destinado en las condiciones de almacenamiento que requiera el producto, de acuerdo a especificaciones técnicas.

El asistente de logística realiza la verificación física validando calidad, cantidad y características del material que ingresa a Bodega anotando cualquier novedad en el **Comprobante de Ingreso de productos código LOG.1-RG-01.,**

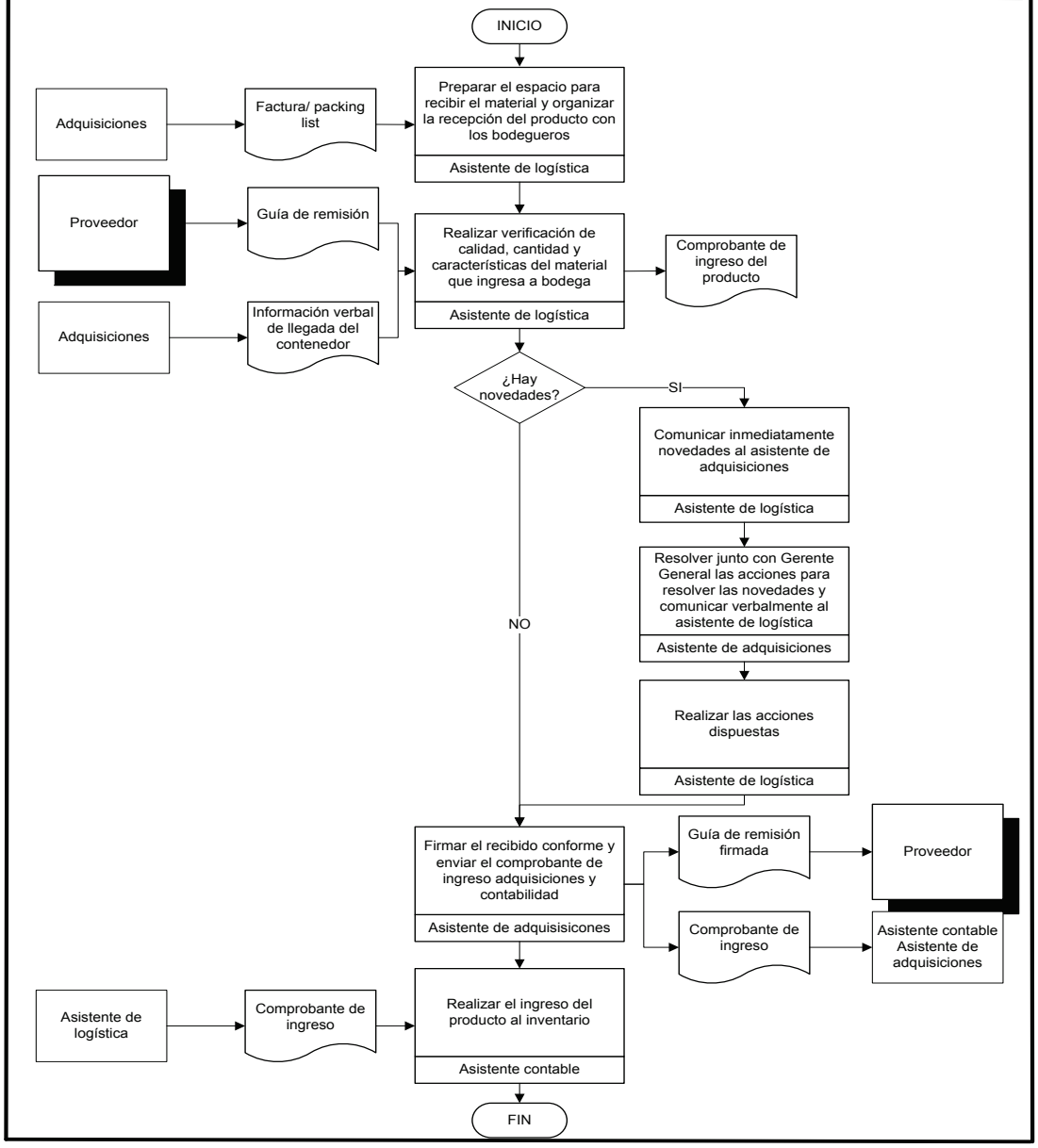
En caso de detectarse novedades en la recepción del producto, el asistente de logística comunicará inmediatamente al asistente de adquisiciones quien junto con el Gerente General emitirá las acciones a tomar para resolver los inconvenientes y lo comunican al asistente de logística.

El asistente de logística cumple las disposiciones emitidas por Gerencia y firma la guía de remisión en el caso de producto nacional.

El asistente de logística envía el **Comprobante de Ingreso de productos código LOG.1-RG-01.,** al asistente de adquisiciones y al asistente contable quien realiza el ingreso del producto al inventario.

DIAGRAMA DE FLUJO

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: LOG.1**
	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	**HOJA 1 DE 1**
	PROCESO: INGRESO DE MATERIAL	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Comprobante de ingresos de producto	LOG.1-RG-01	Carpeta comprobantes de ingreso de producto	cronológico	N/A	1 año	1 año	reciclar

9. HISTORIAL DE REVISIONES

No se registran datos por tratarse de la revisión 00

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO/ FÍSICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 COMPROBANTE DE INGRESO DEL PRODUCTO

CICEIE / LINEARK	**COMPROBANTE DE INGRESO DEL PRODUCTO**	Fecha de emisión 06/12/2012 Revisión 00 Fecha de revisión
	CODIGO: LOG.1-RG-01	

FECHA	PROVEEDOR	ARTÍCULO	UNIDAD	CANTIDAD VALIDA	CANTIDAD DEFECTUOSA	NOVEDADES	DESTINO

ELABORADO POR:	RECIBIDO POR:	APROBADO POR:
ASISTENTE DE LOGÍSTICA	ASISTENTE DE ADQUISICIONES FECHA DE RECEPCIÓN DEL INFORME:	**GERENTE GENERAL**

11.2 INDICADOR ÍNDICE DE INGRESO DEL MATERIAL

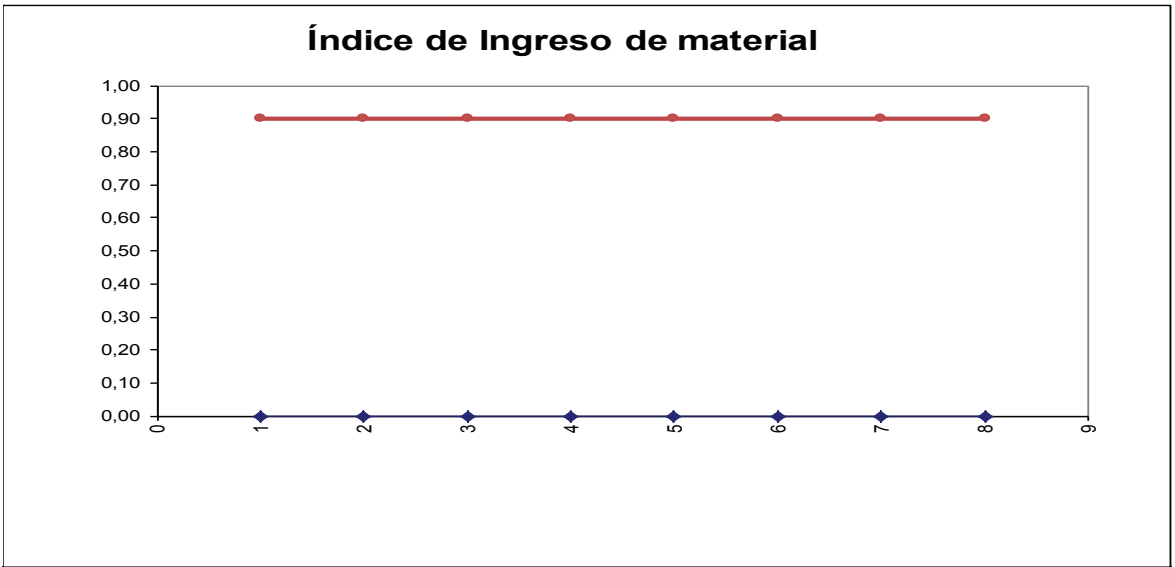
CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**INDICADOR DE INGRESO DE MATERIAL** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	INGRESO DE MATERIAL
Nombre del Indicador:	Índice de ingreso de material
Formula:	Número de Ingresos a tiempo Número de ingreso totales
Fuente de información:	Comprobante de ingreso de producto, información del sistema sobre ingreso de materiales
Frecuencia de medición:	mensual
Responsable de medición:	Asistente de Logística

EVALUACION:

0,90 - 1	OK
0,75- 0,90	Preventiva
< 0,75	Correctiva

Datos	Número total de ingresos	Número de ingresos a tiempo	Índice	Meta	Estado
mayo	0	0	0,00	0,90	OK
junio			0,00	0,90	OK
julio			0,00	0,90	OK
agosto			0,00	0,90	OK
septiembre			0,00	0,90	OK
octubre			0,00	0,90	OK
noviembre			0,00	0,90	OK
diciembre			0,00	0,90	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA ALMACENAMIENTO DE MATERIAL

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de logística	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Determinar las acciones para el correcto almacenamiento del material que ingresa a la bodega de CICEIE. Este procedimiento es parte del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la programación de la limpieza y orden de bodega y oficinas y termina con el cumplimiento de resoluciones sobre novedades del inventario.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
- Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
- Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
- Manual de Procedimientos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Material: Se refiere a todos los productos importados o de procedencia local que CICEIE comercializa.

Inventario: Representa la existencia de bienes muebles e inmuebles que tiene la empresa para comerciar con ellos.

Cliente: Persona u organización que recibe un bien o servicio y puede ser interno o externo.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Logística.
- El responsable de la revisión es el Representante de la Dirección.
- El responsable de la aprobación es el Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal de logística.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de logística.

6. POLÍTICA

Es responsabilidad del Asistente de logística informarse por medio de los catálogos del producto o solicitando a Adquisiciones las características de almacenamiento de los productos recibidos en bodega.

El personal de logística debe usar su equipo de protección personal asignado.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El asistente de logística planifica la limpieza de las oficinas y bodega contando con los bodegueros.
El asistente de bodega en colaboración con los bodegueros, limpia y ordena las oficinas y bodega según lo planificado.

El material debe almacenarse siguiendo las instrucciones del fabricante especificadas en los catálogos o expresamente señaladas en cajas de empacado e identificar el producto no conforme de acuerdo al color correspondiente.
Cuidar de mantener un área de circulación y fácil acceso para alcanzar los productos.

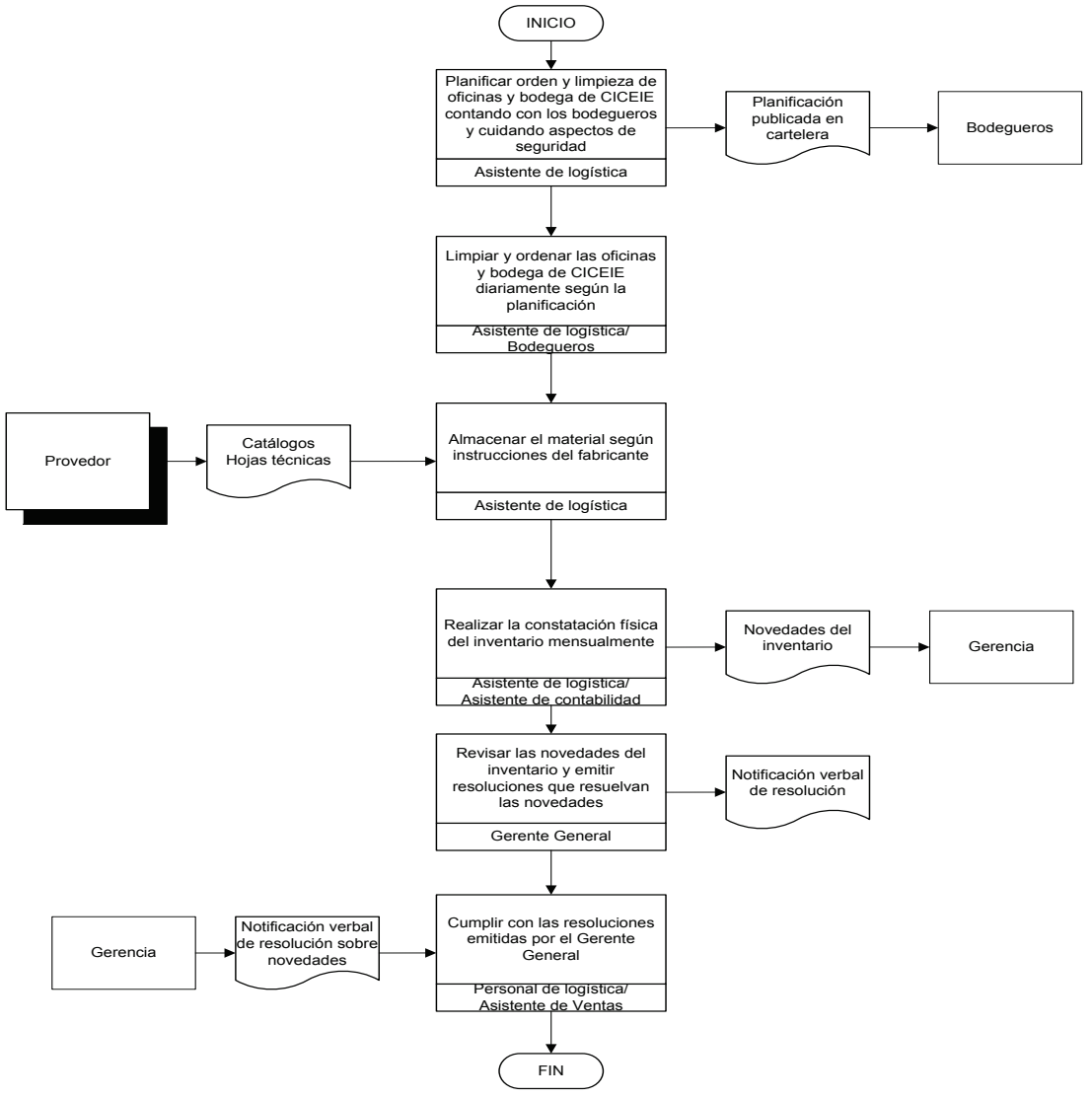
Mensualmente el asistente de logística con el asistente de contabilidad realiza la constatación física del inventario y emitirá el informe **Novedades del inventario código LOG.2-RG-01** al Gerente General y Ventas.

En base al informe de novedades del inventario, el gerente General emite resoluciones sobre el destino o forma de liberación del producto no conforme.

Los asistentes de ventas y Logística toman las medidas necesarias para cumplir las disposiciones de liberación del producto.

DIAGRAMA DE FLUJO

	CICEIE CÍA LTDA	**CÓDIGO: LOG.2**
	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	**HOJA 1 DE 1**
	PROCESO: ALMACENAMIENTO DE MATERIAL	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Novedades de inventario	LOG.2-RG-01	Carpeta Novedades de inventario	cronológico	N/A	1 año	1 año	reciclar

9. HISTORIAL DE REVISIONES

No se reportan datos por tratarse de la versión 00

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO, FÍSICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11.ANEXOS

11.1 NOVEDADES DE INVENTARIO

CICEIE / Linéark	**NOVEDADES DEL INVENTARIO** CODIGO: LOG.2-RG-01	Fecha de emi Revisión 00 Fecha de revi

FECHA:	
TIPO DE PRODUCT	

CODIGO	ARTICULO	UNIDAD	EXIS. INVENT.	EXIS. FÍSICA

ELABORADO POR:

ASISTENTE DE LOGÍSTICA

11.2 INDICADOR NOVEDADES DE INVENTARIO

INDICADOR DE ALMACENAMIENTO DE MATERIAL

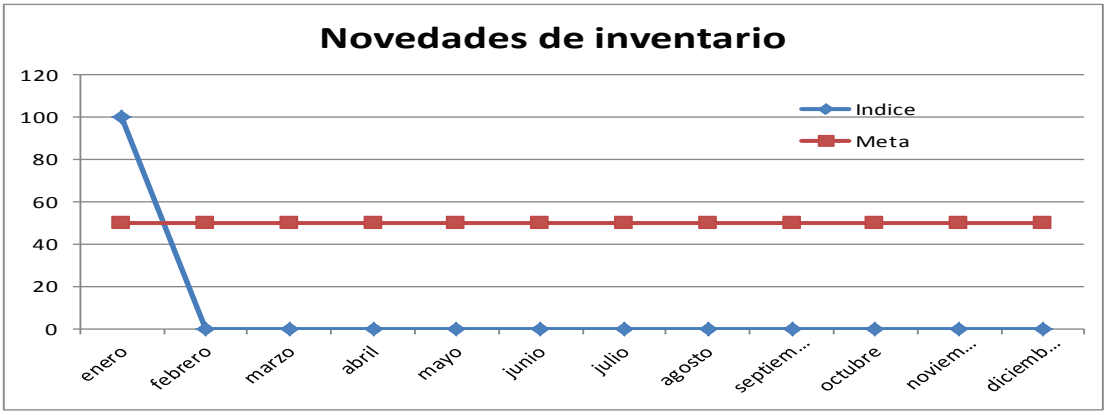
GGR.1-RG-03

PROCESO:	ALMACENAMIENTO DE MATERIAL
Nombre del Indicador:	Novedades de inventario
Formula:	Número de novedades de inventario / Informe de inventario
Fuente de información:	Registro Novedades de inventario
Frecuencia de medición:	mensual
Responsable de medición:	Asistente de logística

EVALUACION:

50	OK
50-100	Preventiva
> 100	Correctiva

Datos	Informe de inventario	Novedades de inventario	Indice	Meta	Estado
enero	1	100	100	50	Preventiva
febrero	1	0	0	50	OK
marzo	1	0	0	50	OK
abril	1	0	0	50	OK
mayo	1	0	0	50	OK
junio	1	0	0	50	OK
julio	1	0	0	50	OK
agosto	1	0	0	50	OK
septiembre	1	0	0	50	OK
octubre	1	0	0	50	OK
noviembre	1	0	0	50	OK
diciembre	1	0	0	50	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE MATERIAL

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de logística	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Determinar el procedimiento para la entrega de materiales a clientes y distribuidores de CICEIE CÍA.LTDA. Este procedimiento es parte del sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la factura y guía de remisión, y termina cuando el asistente contable recibe la factura y guía de remisión firmadas.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
Manual de Procedimientos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Material: Se refiere a todos los productos importados o de procedencia local que CICEIE comercializa.

Inventario: Representa la existencia de bienes muebles e inmuebles que tiene la empresa para comerciar con ellos.

Proveedor: Proveedor es la persona o empresa que abastece diferentes productos o servicios necesarios para el desarrollo de mis actividades.

Cliente: Persona u organización que recibe un bien o servicio y puede ser interno o externo.

Guía de remisión: Documento que sustenta el traslado de mercaderías dentro del territorio nacional por cualquier motivo y su origen lícito.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Logística.
El responsable de la revisión es el Representante de la Dirección.
El responsable de la aprobación es el Gerente General.
La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal de logística.

La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de logística.

6. POLÍTICA

La entrega de material la realizan el asistente de bodega, o cualquiera de los bodegueros y lo harán alternadamente conforme llega la factura.

Es responsabilidad del chofer mantener el vehículo en perfectas condiciones reportando chequeos y novedades en el registro **Mantenimiento del Vehículo código LOG.3-RG-03** así como los documentos de circulación tanto del vehículo como del chofer.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El asistente de Logística o bodeguero de turno, atienden las entregas solicitadas, y pueden ser por vía directa a los clientes que van a la oficina principal a realizar sus compras personalmente y por transporte cuando el cliente o distribuidor solicita envío del material.

Cuando el cliente solicita entrega directa, el asistente de logística o un bodeguero recibe del asistente de ventas, la factura y guía de remisión, verifica la existencia del material descrito en la factura y en caso de no haber en existencias comunica inmediatamente al asistente de ventas para que emita una nueva factura con los productos existentes o una nota de crédito.

El bodeguero en turno despacha el producto, constatando el producto facturado con el entregado, en presencia del cliente y comparando con lo que está en la factura y haciendo firmar al cliente la recepción conforme en la factura.

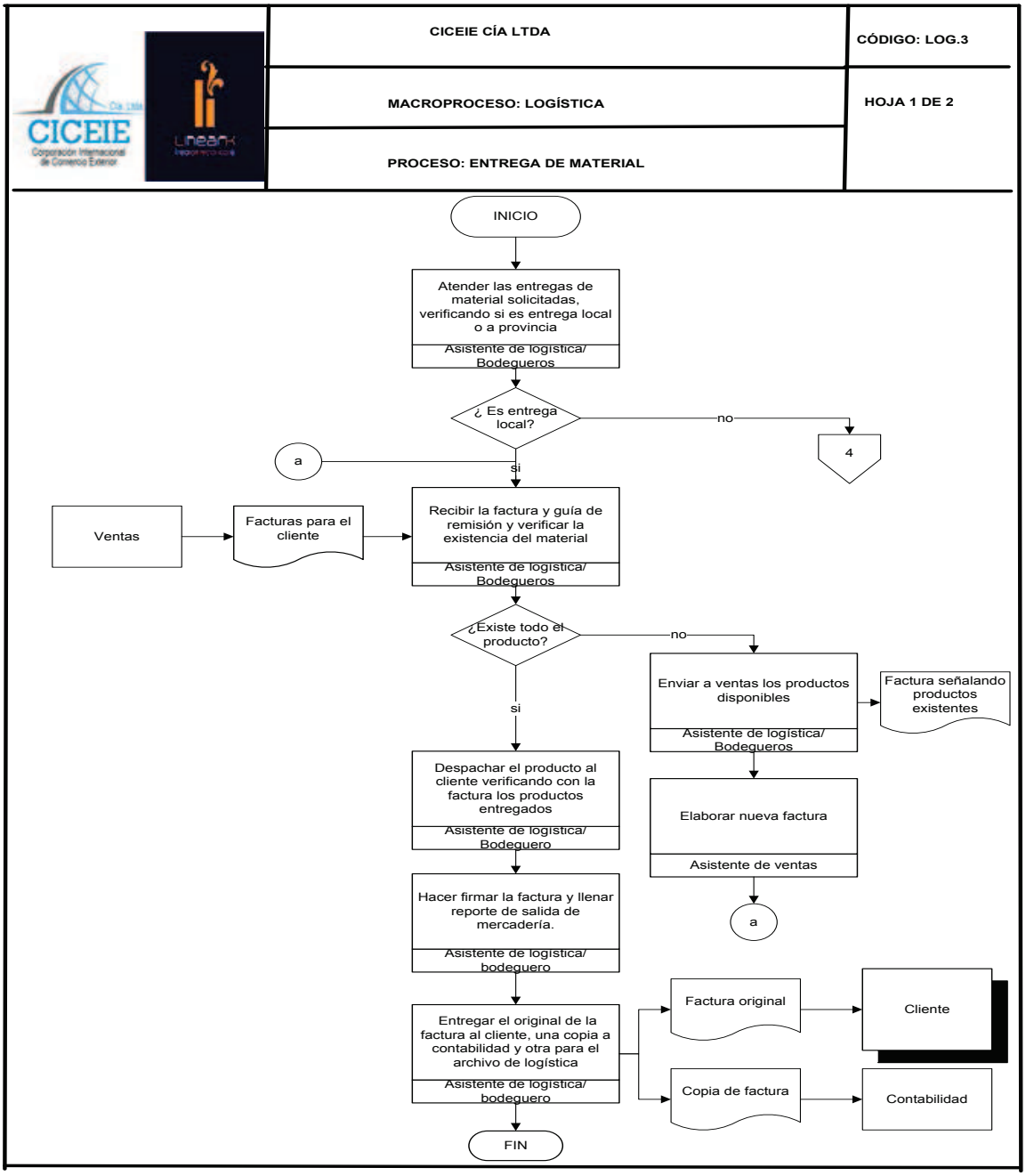
El bodeguero en turno llena el reporte de las novedades en el formato **Salida de mercadería, código LOG.3-RG-011** y entrega el original de factura para el cliente, una copia para contabilidad y otra para su archivo.

Cuando la entrega es fuera de la provincia, el bodeguero que atiende el pedido despacha el producto señalado en la factura, en presencia del chofer.

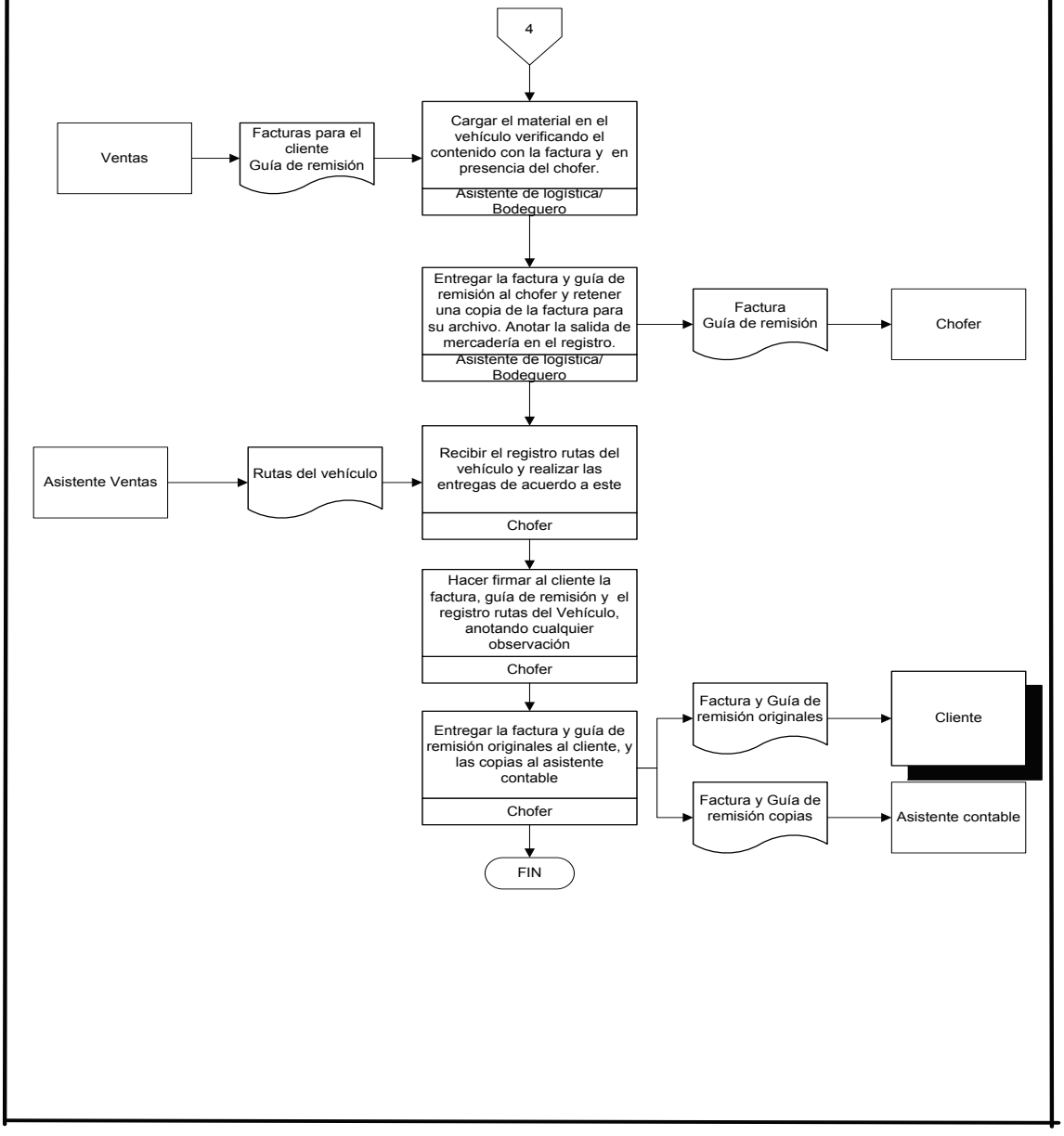
El chofer recibe el registro rutas **del vehículo código LOG.3-RG-02** del asistente de ventas y realiza las entregas de acuerdo al orden señalado.

El chofer hace firmar la factura, guía de remisión y el registro **rutas del vehículo código LOG.3-RG-02** anotando las observaciones que haya, y entrega la factura y guía de remisión al asistente de contabilidad.

DIAGRAMA DE FLUJO



CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: LOG.3**
	MACROPROCESO: LOGÍSTICA	**HOJA 2 DE 2**
	PROCESO: ENTREGA DE MATERIAL	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Salida de mercadería	LOG.3-RG-01	Carpeta salida de mercadería	cronológico	N/A	1 año	1 año	reciclar
Rutas del vehículo	LOG.3-RG-02	Carpeta Rutas del vehículo	cronológico	N/A	1 año	1 año	reciclar
Mantenimiento del vehículo	LOG.3-RG-03	Carpeta Mantenimiento del vehículo	cronológico	N/A	1 año	1 año	reciclar

9. HISTORIAL DE REVISIONES

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN _00 Y REVISIÓN _01__			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**
7	5	A/S	El bodeguero en turno entrega la factura para firma del cliente y llena el reporte de las novedades en el ~~formato y llena el reporte de~~ **Salida de mercadería, código LOG.3-RG-011** y entrega el original de factura para el cliente, una copia para contabilidad y otra para su archivo.

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO, FÍSICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 SALIDA DE MERCADERÍA

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Linear	**SALIDA DE MERCADERIA**
	CODIGO:LOG.3-RG-01

FECHA	FACTURA	NOTA DE CRÉDITO	GUÍA DE REMISIÓN	MERCADERÍA POR ENTREGAR	DEVOLUCIONES

RESPONSABLE:

11.2 **RUTAS DEL VEHÍCULO**

			RUTAS DEL VEHÍCULO						
			LOG.3-RG-02						
No.	**FECHA**	**CLIENTE**	**CIUDAD**	**HORA DE SALIDA OFICINA**	**KILOMETRAJE SALIDA OFICINA**	**HORA DE LLEGADA CLIENTE**	**KILOMETRAJE DE LLEGADA CLIENTE**	**HORA SALIDA CLIENTE**	**HORA DE RETORNO A OFICINA**
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
DETALLE DE NOVEDADES									

11.3 **MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO**

CICEIE / Linear-K	MANTENIMIENTO DEL VEHICULO
	CODIGO: LOG.3-RG-03

VEHÍCULO:	
PLACA:	
CHASIS:	
MOTOR:	

FECHA	TIPO DE MANTENIMIENTO	COSTO APROX.	TIPO DE REPUESTO NECESARIO	REALIZADO POR	LUGAR	KILOMETRAJE

ELABORADO POR:

CHOFER

11.4 INDICADOR EFICACIA EN LA ENTREGA DE MATERIALES

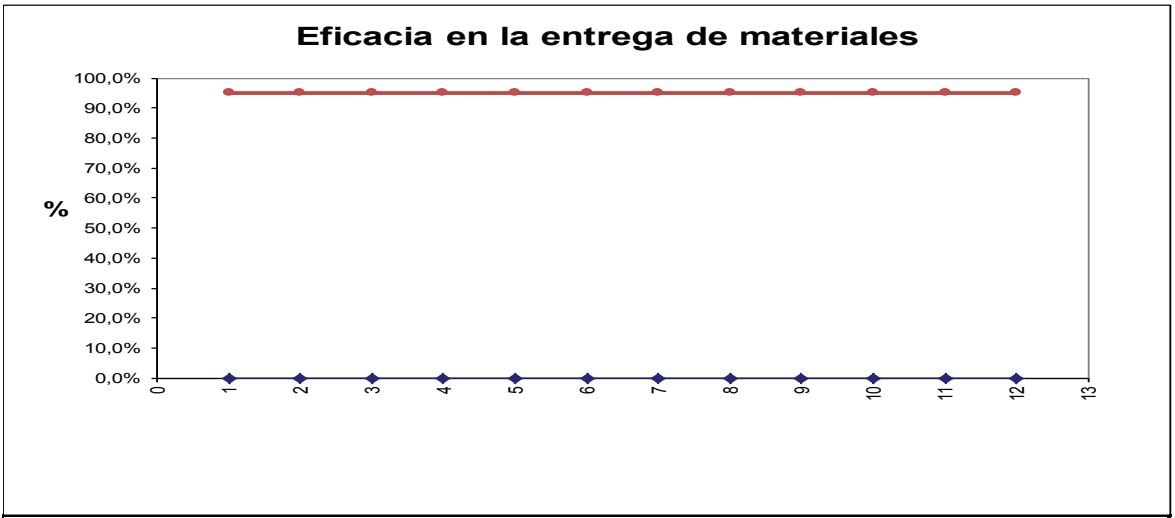
CICEIE / Unear	**INDICADOR DE ENTREGA DE MATERIAL** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	ENTREGA DE MATERIAL
Nombre del Indicador:	Eficacia en la entrega de materiales
Formula:	No. Entregas sin novedades X 100 No. Total de entregas
Fuente de información:	Registro Rutas del vehículo, Salida de mercadería
Frecuencia de medición:	Mensual
Responsable de medición:	Asistente de logística

EVALUACION:

95-100	OK
90 - 95	Preventiva
<90	Correctiva

Datos	No. Total de entregas	No. entregas sin novedades	Indice	Meta	Estado
enero			0,00%	95%	OK
febrero			0,00%	95%	OK
marzo			0,00%	95%	OK
abril			0,00%	95%	OK
mayo	0	0	0,00%	95%	OK
junio	0	0	0,00%	95%	OK
julio	0	0	0,00%	95%	OK
agosto	0	0	0,00%	95%	OK
septiembre	0	0	0,00%	95%	OK
octubre	0	0	0,00%	95%	OK
noviembre	0	0	0,00%	95%	OK
diciembre	0	0	0,00%	95%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA TALENTO HUMANO

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	
Cargo:	**ASISTENTE DE ADQUISICIONES**	**Cargo:**	**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**	**Cargo:**	**GERENTE GENERAL**

1. OBJETIVO:

Establecer los procedimientos para formar, mantener y desarrollar un contingente de Talento Humano con habilidad y motivación para realizar los objetivos de CICEIE CÍA LTDA. Este procedimiento es parte del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia cuando el asistente de Talento Humano recibe la Requisición de personal y termina con la realización de trámites para la liquidación del empleado que sale de la empresa.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos”.
- Norma ISO 9000:2005 “Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”
- Manual de Gestión de calidad código GCA-MN-01
- Manual de procedimientos código GCA-MN-02
- Reglamento interno de trabajo
- Código ecuatoriano de trabajo

4. DEFINICIONES

Carpeta de personal: Lugar donde se archiva los documentos relacionados con el trabajador, desde su vinculación hasta su separación de la empresa.

Sueldo: Remuneración pactada entre el trabajador y el empleador luego de una revisión anual

Multa: Valor monetario que se aplica al empleado por no cumplimiento de disposiciones impartidas

Rol de pagos: Registro que realiza la empresa para llevar el control de los pagos y descuentos que debe realizar a sus empleados cada mes.

Acta de finiquito: Documento en el cual el empleador y el trabajador saldan sus cuentas que debe celebrarse ante el inspector de trabajo.

Liquidación: Documento que certifica el pago de las remuneraciones y los descuentos que corresponden al trabajador.

Ambiente laboral: Percepción que tienen los miembros de una organización acerca del trabajo, ambiente físico, relaciones interpersonales y regulaciones que afectan dicho trabajo.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Talento Humano.
- La revisión la efectúa el Representante de la Dirección.
- La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de Talento humano.

6. POLÍTICAS

Este procedimiento y las actividades de CICEIE CÍA LTDA., están sujetos a las reglamentaciones descritas en el **Reglamento interno de CICEIE CÍA LTDA.,** y al código de trabajo ecuatoriano.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

Selección de personal

El asistente de talento humano recibe del Asistente de área la solicitud de requerimiento de personal en el formato **Requisición de personal código GTH.1-RG-01,** comunica por correo electrónico para juntos evaluar la necesidad de creación del cargo solicitado o solo una actualización de roles y responsabilidades del registro **Función del personal código GTH.1-RG-02**.

El asistente de talento humano realiza e proceso de reclutamiento del personal por medios como internet o referidos. Selecciona las personas que más se ajusten al perfil requerido. De las personas seleccionadas se procede a confirmar las referencias laborales y solicitar la hoja de vida.

El asistente de talento humano evalúa el perfil de los candidatos con la descripción de las competencias definidas para cada posición según consta en el registro **Función del personal código GTH.1-RG-02**. Y concreta una entrevista.

El asistente de Talento Humano y el asistente de área realizan la entrevista y la evalúan según el formato **Hoja de entrevista código GTH.1-RG-03** y deciden la persona a la cual contratar.

Contratación de personal

El asistente de recursos humanos llena los formatos **Ingreso de personal código GTH.1-RG-04** y **Requerimiento de documentación código GTH.1-RG-05.**

El asistente de talento humano explica al empleado las condiciones de trabajo y sueldo. Elabora el contrato de trabajo que lo firman el trabajador y el Gerente General de la empresa. Una vez firmado el contrato el asistente de talento humano debe registrarlo en el Ministerio de relaciones laborales, realiza el aviso de entrada al IESS y entrega una copia del contrato al empleado.

Inducción del personal

El jefe inmediato entrega las funciones en el registro **Función del personal código GTH.1-RG-02**, realiza la inducción dando a conocer el reglamento interno, aspectos administrativos y operacionales que rigen en CICEIE.

Capacitación del personal

El asistente de talento humano realiza la planificación de la capacitación del personal de acuerdo a las necesidades detectadas, en el **Plan anual de capacitación código GTH.1-RG-06.**

El asistente de talento humano coordina la ejecución del plan anual de capacitación con la aprobación del Gerente General.

Una vez recibidas las capacitaciones el asistente de talento humano adjunta una copia del certificado en la carpeta de cada empleado y si la capacitación es en la empresa, registra en el formato **Control de asistencia código GTH.1:RG.07**

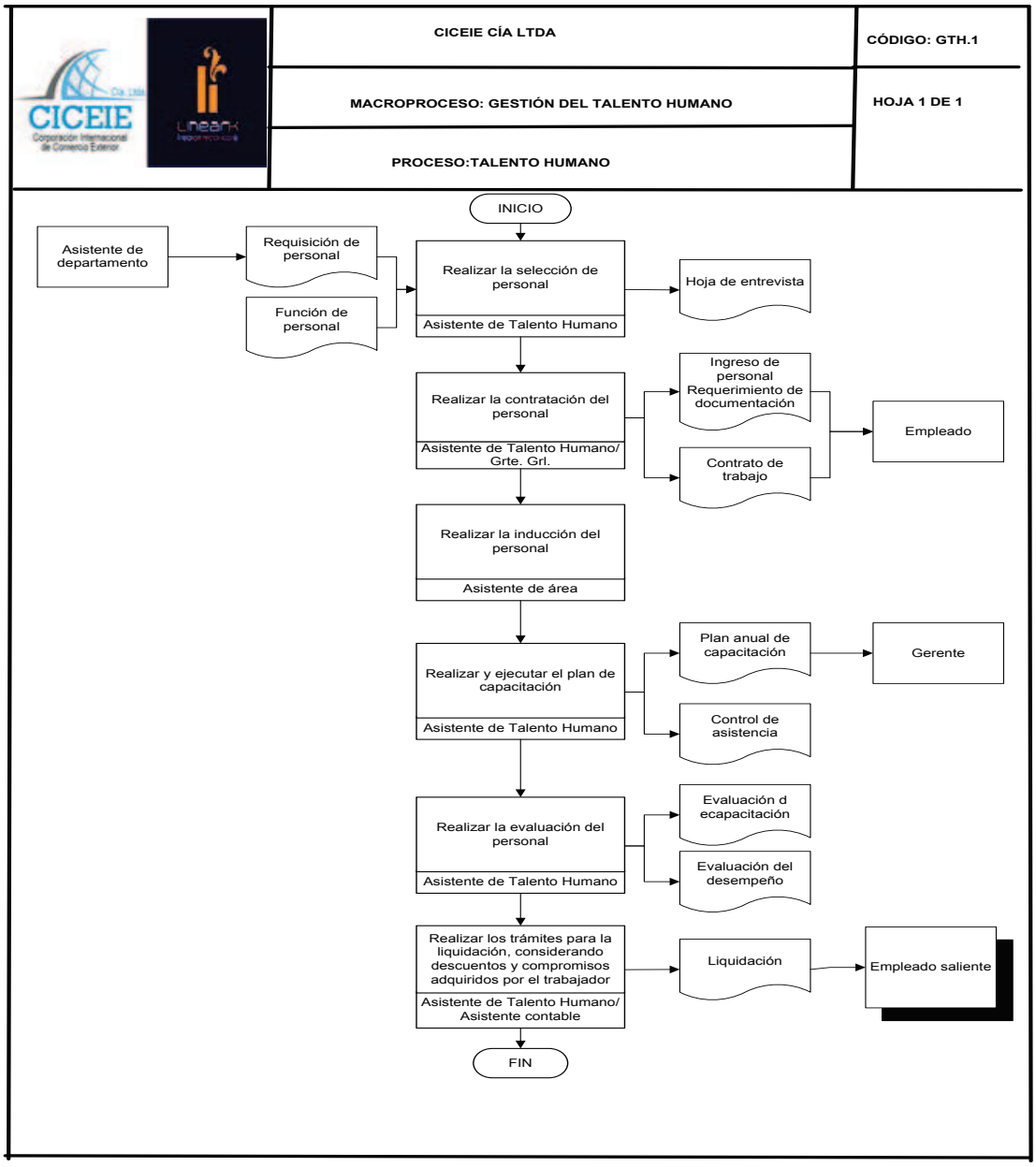
Evaluación del personal

Un mes luego de la capacitación el asistente de talento humano realiza la evaluación de los conocimientos adquiridos en el formato **Evaluación de capacitación código GTH.1-RG-08**. Y una vez al año realizará la **Evaluación del desempeño código GTH.1-RG-09.**

Retiro del personal

Cuando una persona se retira de la empresa el asistente de talento humano debe encargarse de los trámites para la liquidación considerando descuentos y compromisos adquiridos por el trabajador.

DIAGRAMA DE FLUJO



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	PROTECCIÓN	ALMACENAMIENTO	ORDEN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Requisición de personal	GTH.1-RG-01	NO	Carpeta Requisición de personal	cronológico	1 año	1 año	reciclaje
Función de personal	GTH.1-RG-02	no	Carpeta del empleado	alfabético	1 año	1 años	reciclaje
Hoja de entrevista	GTH.1-RG-03	no	Carpeta del empleado	alfabético	1 año	1 año	Reciclaje
Ingreso de personal	GTH.1-RG-04	NO	Carpetas del empleado	alfabético	1 año	2 años	reciclaje
Requerimiento de documentación	GTH.1-RG-05	NO	Carpeta del empleado	alfabético	1 año	2 años	reciclaje
Plan anual de capacitación	GTH.1-RG-06	NO	C. Talento humano/Plan anual de capacitación	cronológico	NA	NA	NA
Control de asistencia	GTH.1-RG-07	NO	C. Talento humano/Control de asistencia	cronológico	NA	NA	NA
Evaluación de capacitación	GTH.1-RG-08	NO	Carpeta del empleado	alfabético	1 año	2 años	reciclaje
Evaluación del desempeño	GTH.1-RG-09	NO	Carpeta del empleado	alfabético	1 año	2 años	reciclaje

9. REGISTROS DE CAMBIOS

No se registran cambios por tratarse de la revisión 00.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN ___ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO, FÍSICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS

11.1 REQUISICIÓN DE PERSONAL

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**REQUISICIÓN DE PERSONAL** **CÓDIGO GTH.1-RG- 01**	Fecha de emisión: 09/12/2012 Revisión: 00 Fecha de revisión:

Fecha:			
Nombre del Cargo que solicita:			
Persona que solicita:			
Firma			
Fecha a cubrir la vacante:			
Lugar de Trabajo:			
Edad:	Máxima:		Mínima:
Sexo:	Masculino:		Femenino:
Nivel de Educación:			
Experiencia mínima:	Años:		
Motivo por el que se solicita:			
Fecha de recepción en GTH:			

11.2 FUNCIÓN DE PERSONAL

CICEIE / LINEARK	**FUNCION DEL PERSONAL** Código: GTH.1-RG-02	Fecha de emisión: Revisión: 00 Fecha de revisión:

FUNCION:	
REPORTA A:	
SUPERVISA A:	

RESPONSABILIDAD:

AUTORIDAD:

NOMBRE EMPLEADO:_____
Nº C.I.:_____
FECHA:_____

EMPLEADO JEFE DE TALENTO HUMANO

CICEIE / LINEARK	**COMPETENCIA** Código: GTH.1-RG-02	Fecha de emisión:1 Revisión: 00 Fecha de revisión:

FUNCION:	

COMPETENCIA:

Educación:	**Ponderación**	**Cumplimiento**	
	50		
Formación:			
	50		
Habilidades:			
	20		
Experiencia:			
	30		
TOTAL	150		

Criterio de aceptación: *(cumplimiento / puntuación * 100)*	

11.3 HOJA DE ENTREVISTA

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**HOJA DE ENTREVISTA**	Fecha de emisión: 10/12/2012 Revisión: 00
	CÓDIGO GTH.1-RG- 03	Fecha de revisión:

Aspirante _____

Cargo: _____

Departamento: _____

Aspiración Salarial: _____

Entrevista Recursos Humanos

Nombre del Entrevistador: _____

	Si	No
Demuestra tener confianza en si mismo		
Su Presentacion Personal es adecuada		
Considera que es una persona madura		
Impresión general		
Cumple con los requisitos del perfil del cargo		

Comentarios del entrevistador: _____

Entrevista Jefe Departamento

Nombre del Entrevistador: _____

	Si	No
Considera que conoce a fondo caracteristicas del trabajo a desempeñar		
Considera que cumple con la experiencia que el cargo requiere?		
Considera que tiene los conocimientos necesarios para aplicar en el área de trabajo?		
Satisface los requerimientos del puesto		

Comentarios del entrevistador: _____

Considera que el entrevistado es una persona contratable? | | |

11.4 INGRESO DE PERSONAL

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**PROCEDIMIENTO PARA TALENTO HUMANO**	Página 320 de 412 Código: **GTH.1-PR-01**

Presentación en el trabajo: …
Día Mes Año

Tiempo de Trabajo para el que se lo Requiere: …

Persona contratada: Apellidos y Nombres: …

Cargo: …

Lugar de Trabajo: …

Uniforme:

--- **Pantalón:** Talla…
--- **Camisa:** Talla…
--- **Chaleco**
--- **Otros:**

Observaciones:
……

Empleado: Nombre: ……... Firma: ……..

JEFE GTH. : ……... Firma: ……..

11.5 REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN

	REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN **CÓDIGO: GTH.1-RG-05**	Página 321 de 412 Fecha de emisión: 10/12/2012 Revisión: 00 Fecha de entrega:

Nombre persona contratada: _____
Cargo a ocupar: _____

Toda persona que aspire a obtener un cargo y prestar sus servicios en la Compañía deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Nota: Colocar un visto en la documentación que se recibe del trabajador nuevo:

1. Presentar Hoja de vida, ésta deberá tener **foto** reciente del Solicitante. ☐
2. Cédula de Ciudadanía (copia a color legible). ☐
3. Papeleta de votación de las últimas elecciones (copia) ☐
4. Certificados de trabajo (3 últimos empleadores) ☐
5. Certificados de honorabilidad (3) ☐
6. Partida de matrimonio, Declaración juramentada unión libre (originales), ☐
7. Partida de Nacimiento de los hijos menores de 18 años (original), ☐
8. Récord policial (copia) ☐
9. Títulos Académicos o documentos que acrediten la preparación (copia) ☐

10. Certificados de capacitación o entrenamiento recibidos (copia). ----►

Fecha de recepción de documentos: _____

Nombre y Firma responsable: _____

11.6 PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

CICEIE / LINEARK	**PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN** **CÓDIGO GTH.1-RG- 06**	Fecha de emisión: 09/12/2012 Revisión: 00 Fecha de revisión:

CORRESPONDIENTE AL 2013

MES	NOMBRE DEL CURSO O SEMINARIO	PARTICIPANTES	FECHA DE EJECUCION
ENERO			
FEBRERO			
MARZO			
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
JULIO			
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE			
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			

REALIZADO POR: _____ **AUTORIZADO POR:** _____

11.7 CONTROL DE ASISTENCIA

	CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	Fecha de emisión: 09/12/2012 Revisión: 00
	CÓDIGO GTH.1-RG- 07	Fecha de revisión:

FECHA: _____ **REUNION:** ☐

TEMA: _____ **CAPACITACION:** ☐

CAPACITADOR: _____ (f)

LUGAR: _____

ASUNTO:

SINTESIS DE LO EXPUESTO / CONCLUSIONES / ACUERDOS / RECOMENDACIONES / DECISIONES TOMADAS

ASISTENTES

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

11.8 EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

CICEIE / Lineark	**EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN** **CÓDIGO GTH.1-RG-08**	Fecha de emisión: 09/12/2012 Revisión: 00 Fecha de revisión:

EVALUADOR: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

EVALUADO: _____

CURSO RECIBIDO: _____

DURACION: _____

FECHA DEL CURSO: _____

	Marque con una X su respuesta					
	Muy Satisfactorio	**Satisfactorio**	**Aceptable**	**Poco aceptable**	**Inconforme**	**Puntaje**
1.- Considera que los conocimientos adquiridos han sido aplicados en el trabajo?						
2.- Cree usted que el desempeño del evaluado ha mejorado con los conocimientos adquiridos?						
3.- El evaluado ha compartido los conocimientos con los compañeros del área?						
4.- El evaluado ha compartido los conocimientos con los subalternos?						
5.- Los conocimientos adquiridos han sido comentados el Jefe Inmediato?						
6.- Se han minimizado los errores relacionados con el tema de la capacitación?						
7.- Ha optimizado el tiempo de sus actividades diarias aplicando los conocimientos adquiridos?						
8.- Ha optimizado los recursos aplicando los conocimientos adquiridos?						
9.- Ha mejorado los resultados de la empresa con los conocimientos adquiridos por el empleado?						

	TOTAL	0
	% Cumplimiento	0%
> AL 70% ES EFICAZ	Evaluación:	**NO EFICA**

ESPACIO EXCLUSIVO PARA RECURSOS HUMANOS

OBSERVACIONES: _____

11.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

CICEIE / Linear	**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**	Fecha de emisión: 10/12/2012 Revisión: 00
	CÓDIGO GTH.1-RG- 09	Fecha de revisión:

EVALUADO:		EXCELENTE	5
DEPARTAMENTO:		MUY BUENO	4
EVALUADOR		BUENO	3
FECHA DE EVALUACION:		NO CONSISTENTE	2
		NO ACEPTABLE	1

FACTORES DE EVALUACION (colocar una X)

	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	NO CONSISTENTE	NO ACEPTABLE	TOTAL
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Conoce Perfectamente sus funciones	Conoce muy bien sus funciones	Conoce normalmente sus funciones	Le falta conocer sus funciones	Conoce escasamente sus funciones	
CALIDAD DEL TRABAJO	Realiza su trabajo con gran eficiencia y precisión	Realiza muy bien su trabajo. Muy pocos errores y los corrige	Realiza muy bien su trabajo normalmente. Pocos errores y se empeña en corregirlos.	Tiene problemas para ejecutar su trabajo. Errores frecuentes	Generalmente no sabe como ejecutar su trabajo. Muchos errores	
VOLUMEN DEL TRABAJO	Cumple siempre con su trabajo. Excelente productividad	Cumple muy bien su trabajo. Es productivo.	Cumple con el trabajo asignado	Cumple su trabajo, le toma mas tiempo del requerido	Generalmente no cumple con el trabajo asignado	
TRABAJO BAJO PRESIÓN	Identifica prioridades y mantiene la calidad	Controla su situación y cumple muy bien con su trabajo	Mantiene el control y se desempeña normalmente	en ocasiones pierde el control. Falta organización	Se descontrola trabajando bajo presión	
INICIATIVA	Alto grado de creatividad. Innovador e independiente	Es creativo, aporta con ideas prácticas	Trabaja con supervisión estrictamente necesaria	Necesita supervisión constante. Su aporte es escaso	Generalmente no aporta. Depende de la supervisión	
CALIDAD DE SERVICIO	Excelente compromiso de servicio soporte y ayuda	Brinda muy buen servicio Ayuda constantemente	Buen compromiso de ayuda. Soluciona problemas	Necesita ayuda para brindar servicio	No da servicio por si mismo. Traslada los problemas.	
RELACIONES INTERPERSONALES	Excelente nivel de comunicación y trabajo en grupo	Hábil para relacionarse y trabajar en equipo	Buen nivel de relaciones y comunicación	Tiene problemas para relacionarse con otras personas	No trabaja en grupo y no se relaciona bien	
AFÁN DE SUPERACIÓN	Alto grado de motivación. Excelente proyección	Entusiasta con muchos deseos de superación	Buen nivel de motivación y afán de superación	Poco entusiasmo. No muestra mayores deseos de superación	Muy pocos deseos de superarse y proyectarse	
DISCIPLINA	Ejemplar cumplimiento de reglamentaciones internas	Muy disciplinado. Proyecta imagen positiva	Comportamiento normal. Cuidadoso en su presentación	No siempre cumple con las reglamentaciones y normas	Crea malestar y es renuente a la disciplina	
COMPROMISO	Plenamente comprometido con el trabajo y la organización	Muy buen nivel de compromiso de trabajo e institucional	Actitudes correctas en su trabajo y con los demás	Debe mejorar su actitud hacia su trabajo y la institución	Actitudes no se enmarcan con las políticas institucionales	
					TOTAL EVALUACIÓN	**0**
					PORCENTAJE DE EVALUACIÓN	**0%**

COMENTARIOS EVALUADOR:

ÁREAS A MEJORAR / DESARROLLAR:

CAPACITACIÓN QUE REQUIERE EVALUADO:

11.10 INDICADOR CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

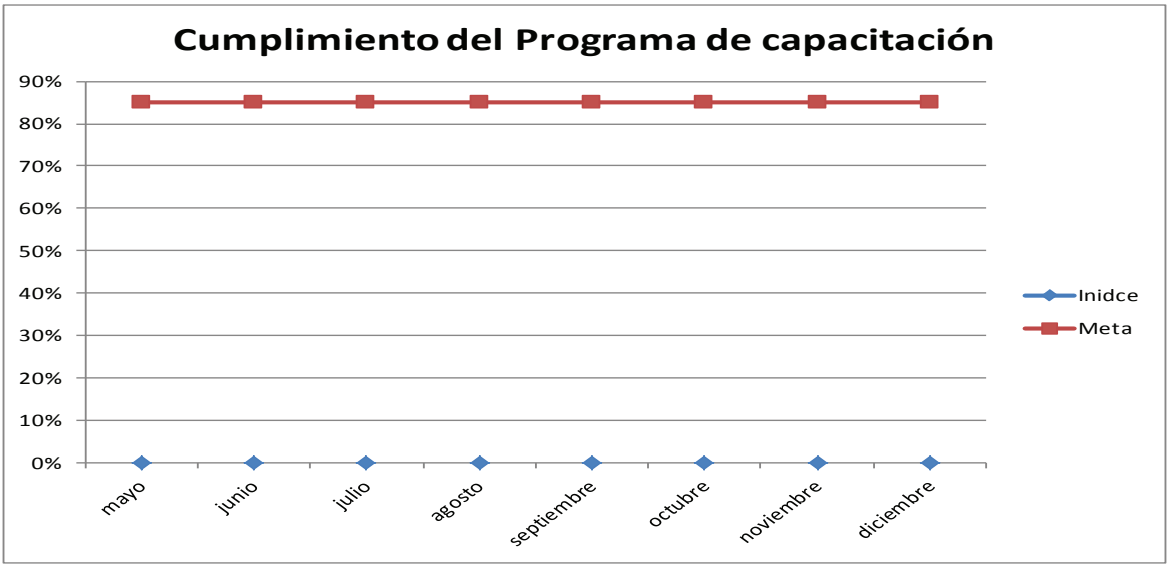
CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	**INDICADOR DE TALENTO HUMANO** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	TALENTO HUMANO
Nombre del Indicador:	Cumplimiento del programa de capacitación
Formula:	Capacitaciones ejecutadas X 100 Capacitaciones programadas
Fuente de información:	Plan anual de capacitaciones.Control de asistencia
Frecuencia de medición:	Trimestral
Responsable de medición:	Asistente de talento humano

EVALUACION:

85-100	OK
60 - 85	Preventiva
<60	Correctiva

Datos	Capacitaciones programadas	Capacitaciones ejecutadas	Indice	Meta	Estado
mayo	0	0	0%	85%	OK
junio	0	5	0%	85%	OK
julio	0	0	0%	85%	OK
agosto	0	0	0%	85%	OK
septiembre	0	0	0%	85%	OK
octubre	0	0	0%	85%	OK
noviembre	0	0	0%	85%	OK
diciembre	0	0	0%	85%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PERSONAL

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente de Talento Humano	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO:

Establecer los procedimientos que garanticen la correcta gestión del personal para lograr alta eficiencia en la resolución de conflictos contando con una documentación que ampare las acciones internas de CICEIE.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia cuando el asistente de Talento Humano recibe las solicitudes del personal hasta que la tramita**.**

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos”.
- Norma ISO 9000:2005 “Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”
- Manual de Gestión de calidad código GCA-MN-01
- Manual de procedimientos código GCA-MN-02
- Reglamento interno de trabajo
- Código ecuatoriano de trabajo

4. DEFINICIONES

Viáticos: Prestación económica que tienen los trabajadores y empleados para efectuar trabajos fuera de sus plazas de trabajo.

Permiso: Cesación temporal, no periódica, de la prestación de servicios por causa determinada y, en general, retribuible por el empresario.

Vacaciones: Derecho del trabajador a un descanso remunerado por haber trabajado un determinado tiempo.

Anticipos: Adelanto que da el empleador a su trabajador, a su pedido y que se descuenta de lo que le corresponderá a fin de mes como sueldo.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Talento Humano.
- La revisión la efectúa el Representante de la Dirección.
- La aprobación de este documento es responsabilidad del Gerente General.

- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente de Talento humano.

6. POLÍTICAS

Este procedimiento y las actividades de CICEIE CÍA LTDA., están sujetos a las reglamentaciones descritas en el **Reglamento interno de CICEIE CÍA LTDA.,** y al código de trabajo ecuatoriano.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El asistente de Talento humano recibe las solicitudes del personal que pueden ser: Solicitud de viáticos, de anticipo, de permiso y de vacaciones y procede de la siguiente manera:

Solicitud de viáticos

El empleado llena la **solicitud de viáticos, código GTH.2-RG-01,** y la presenta al asistente de talento humano quien revisa y en caso de no haber objeciones la aprueba.
Si tuviera alguna observación, la comunica al empleado para que realice los cambios indicados y aprobarla.
El empleado entrega al asistente de contabilidad la solicitud aprobada, y recibe el valor estipulado en la solicitud.
Luego de realizado el viaje o trabajo el empleado debe presentar al asistente contable las facturas correspondientes, en caso de existir novedades como sobrante, debe devolver o caso contrario se le debe restituir lo gastado.

Solicitud de anticipo

El empleado llena la **solicitud de anticipo código GTH.2-RG-02,** y la entrega al asistente de talento humano.

El asistente de talento humano junto con el Gerente General revisan la solicitud, cuando existe inconveniente se le informa verbalmente al empleado para que haga los cambios pertinentes ajustando su pedido a lo que la empresa le puede ofrecer, si no hay inconveniente se entrega la solicitud a Contabilidad para que realice el descuento respectivo

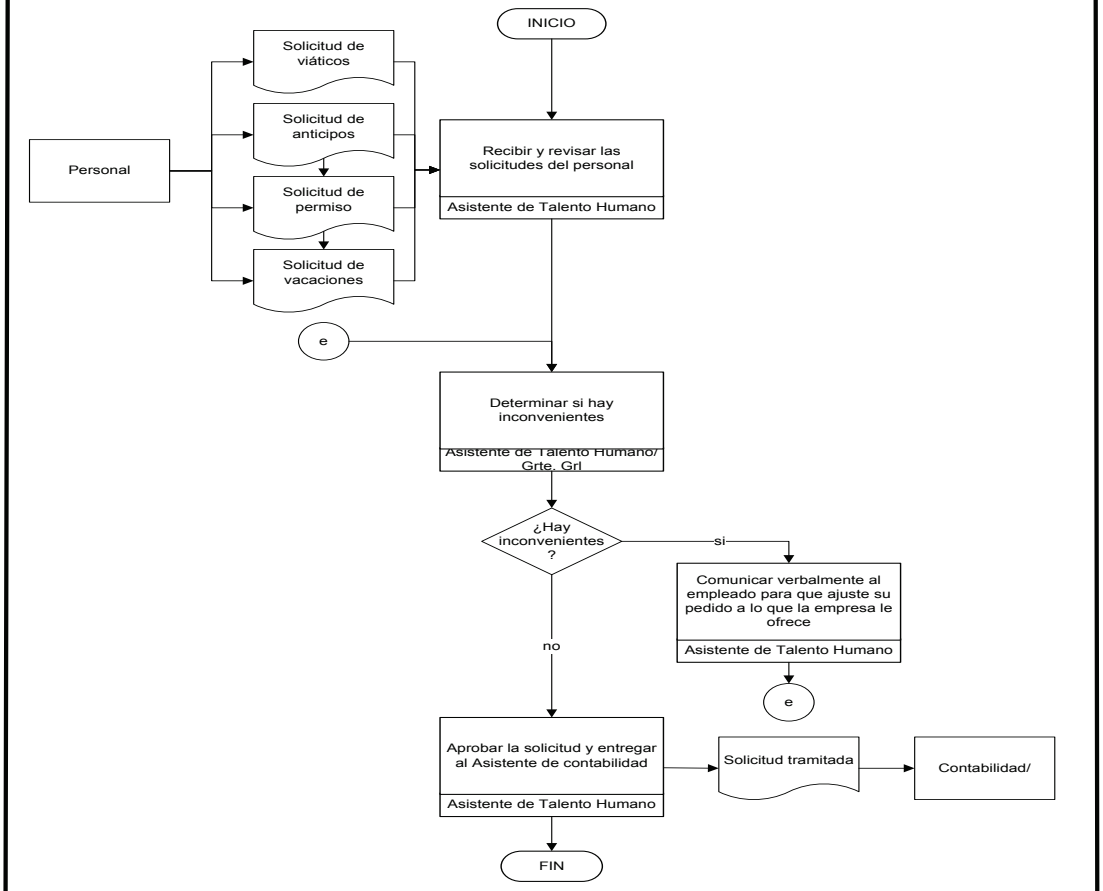
El asistente de talento humano registra el anticipo en el **Registro de anticipo código GTH.2-RG-03.**

Solicitud de permisos y vacaciones

Los trabajadores que necesitan ausentarse del trabajo por alguna causa justificada, presenta al asistente de talento humano la **Solicitud de permiso código GTH.2-RG-04** o **formulario de vacaciones código GTH.2-RG-05** y este lo tramita

DIAGRAMA DE FLUJO

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	CICEIE CÍA LTDA	CÓDIGO: GTH.2
	MACROPROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	HOJA 1 DE 1
	PROCESO:CONTROL DE PERSONAL	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	PROTECCIÓN	ALMACENAMIENTO	ORDEN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Solicitud de viáticos	GTH.2-RG-01	NO	Carpeta Control de personal	alfabético	1 año	1 año	reciclaje
Solicitud de anticipo	GTH.2-RG-02	no	Carpeta Control de personal	alfabético	1 año	1 años	reciclaje
Registro de anticipos	GTH.2-RG-03	no	Carpeta Control de personal	alfabético	1 año	1 año	Reciclaje
Solicitud de permiso	GTH.2-RG-04	NO	Carpeta Control de personal	alfabético	1 año	2 años	reciclaje
Formulario de vacaciones	GTH.2-RG-05	NO	Carpeta Control de personal	alfabético	1 año	2 años	reciclaje

9. REGISTROS DE CAMBIOS

No se registran cambios por tratarse de la revisión 00.

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	MAGNÉTICO, FÍSICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO

11. ANEXOS
11.1 SOLICITUD DE VIÁTICOS

	SOLICITUD DE VIÁTICOS Código: **GTH.2-RG-01**	Página 332 de 412 Fecha de emisión: 09/12/2012 Revisión: 01 Fecha de revisión: 09/05/2013

Quito, …… de 2013
Señor
CICEIE CÍA LTDA.
Presente.-

De mi consideración:
Por medio de la presente, de la manera muy comedida, solicito viáticos, por un valor de USD…….para ……., mismos que se justifican de acuerdo al siguiente cuadro:

DETALLE	ALIMENTACIÓN	PEAJES	COMBUSTIBLE	OTROS
TOTAL				

RECIBE	
GASTA	
SALDO	

Agradeciendo contar con su gentil ayuda y aprobación.

Atentamente,

……

APROBADO

……

11.2 SOLICITUD DE ANTICIPO DE PRÉSTAMO

	SOLICITUD DE ANTICIPO	Página 333 de 412 Fecha de emisión: 17/12/2012 Revisión: 00 Fecha de revisión:
	Código: **GTH.2-RG-02**	

Yo……
Apelli dos Nombres

Solicito a la Empresa me conceda un ….. Anticipo….. Préstamo

Valor …….. Dólares

Para ser cancelado en un plazo …….. Meses.

Motivo: ……

Autorizo a la Empresa me descuente directamente de mi rol de pago mensual el valor proporcional de las cuotas correspondientes hasta cancelar totalmente el préstamo/Anticipo recibido. En caso de terminación de mi Contrato de Trabajo, autorizo a la Empresa descuente de mi liquidación el saldo vigente.

…….. ……..……
Firma del Empleado Lugar Día Mes Año

Asistente de Talento Humano:……

Saldo Actual del último préstamo: ……..USD

Autorización Gerencia General: ……

11.3 REGISTRO DE ANTICIPOS

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**REGISTRO DE ANTICIPOS**	Fecha de emisión: 09/12/2012 Revisión: 00
	CODIGO: GTH.2-RG-03	Fecha de revisión:

Nº	FECHA	NOMBRE	FECHA DE COBRO	VALOR	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Elaborado Por: _____

11.4 SOLICITUD DE PERMISO

	SOLICITUD DE PERMISO	Página 335 de 412 Fecha de emisión : 09/12/2012 Revisión: 00 Fecha de revisión:
	Código: **GTH.2-RG-04**	

NOMBRE DEL EMPLEADO

CEDULA	CARGO	FECHA

SOLICITUD PERMISO

Señor

Gerente General
CICEIE CÍA Ltda.

De mi consideración:

La presente es para solicitar a Usted permiso el día…….. motivo …….

Agradeciendo la atención a la presente y poder contar con su ayuda.

Atentamente,

AUTORIZADO POR:

---------- ----------

GERENCIA GENERAL **ASISTENTE DE TALENTO HUMANO**

11.5 FORMULARIO DE VACACIONES

	FORMULARIO DE VACACIONES **CÓDIGO: GTH.2-RG-05**	Página 336 de 412 Fecha de emisión: 09/12/2012 Revisión: 00 Fecha de revisión:

Fecha: ----------
De: ----------
Para: Nancy Palacios
Asistente de Talento Humano.

Yo, ---------- portador de la cédula de identidad No ---------- en calidad de empleado de CICEIE CIA. LTDA. solicito a usted, la autorización para tomar mis vacaciones **anuales correspondientes al año ---------- que suma el total de ---------- días. Lo tomaré desde ---------- hasta ----------.**
Vacaciones completas del año ----------.

Seguro de contar con su aprobación. Anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

USO EXCLUSIVO DE TALENTO HUMANO

APROBADO:	SI	☐	NO	☐
VACACIONES PAGADAS:	SI	☐	NO	☐

Fecha de Incorporación al Trabajo: ----------

Firma: ……

---------- ----------
GERENTE GENERAL ASISTENTE DE TALENTO HUMANO

11.6 INDICADOR ÍNDICE DE AUSENTISMO LABORAL

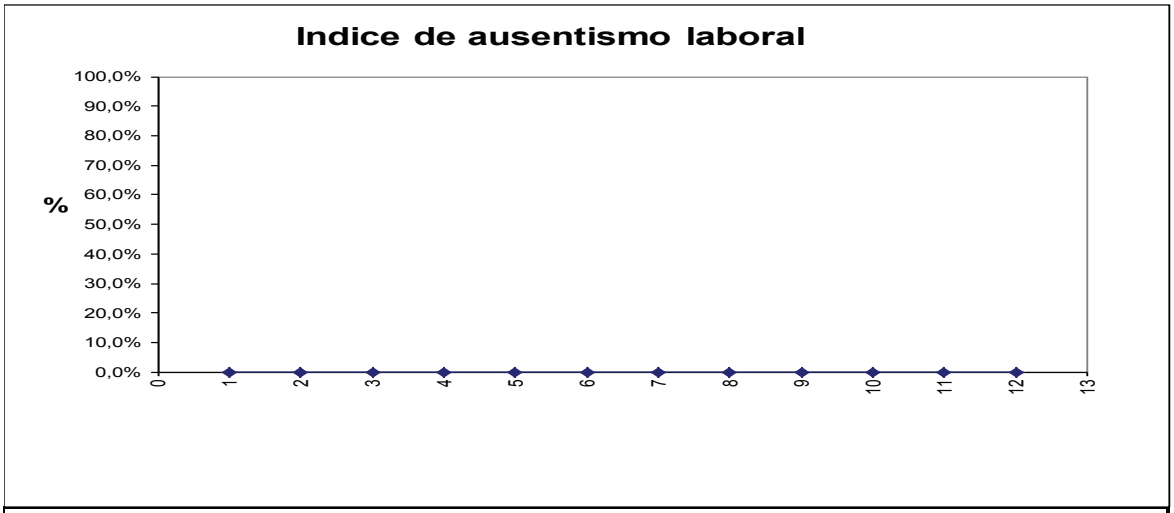
CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**INDICADOR DE CONTROL DE PERSONAL** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	CONTROL DE PERSONAL
Nombre del Indicador:	Indice de ausentismo laboral
Formula:	Horas/hombre ausente / Horas/hombre a cumplir X 100
Fuente de información:	Registros de asistencia dado por el sistema
Frecuencia de medición:	mensual
Responsable de medición:	Asistente de talento humano

EVALUACION:

<15%	OK
15% - 20%	Preventiva
>20%	Correctiva

Datos	Horas/ hombre a cumplir	Horas /hombre ausentes	Indice	Meta	Estado
enero	880	0	0,000%	15	OK
febrero	880	0	0,000%	15	OK
marzo	880	0	0,000%	15	OK
abril	880	0	0,000%	15	OK
mayo	880	0	0,000%	15	OK
junio	880	0	0,000%	15	OK
julio	880	0	0,000%	15	OK
agosto	880	0	0,000%	15	OK
septiembre	880	0	0,000%	15	OK
octubre	880	0	0,000%	15	OK
noviembre	880	0	0,000%	15	OK
diciembre	880	0	0,000%	15	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS CONTABLES

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente Contable	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Determinar las actividades que debe realizar el asistente contable con la finalidad de entregar la información completa de los movimientos contables realizados en CICEIE, al contador externo.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de los documentos de los movimientos contables hasta registrar cada uno de ellos.

3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
- Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
- Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
- Manual de Procesos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Nota de crédito.- comprobante enviado por una empresa a su cliente notificando que se ha acreditado a su cuenta un valor por el concepto detallado en la nota.

Cheque.- Documento por el cual una persona ordena a una entidad bancaria donde tiene dinero, pague el valor indicado en el documento a otra persona o empresa.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Asistente Contable.
- El responsable de la revisión es el Representante de la Dirección.
- El responsable de la aprobación es el Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del asistente contable y las personas que realizan actividades relacionadas con el área contable.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente Contable.

6. POLÍTICA

El asistente contable es responsable de registrar los movimientos contables y entregar al Contador externo cualquier aclaración o reporte solicitado.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

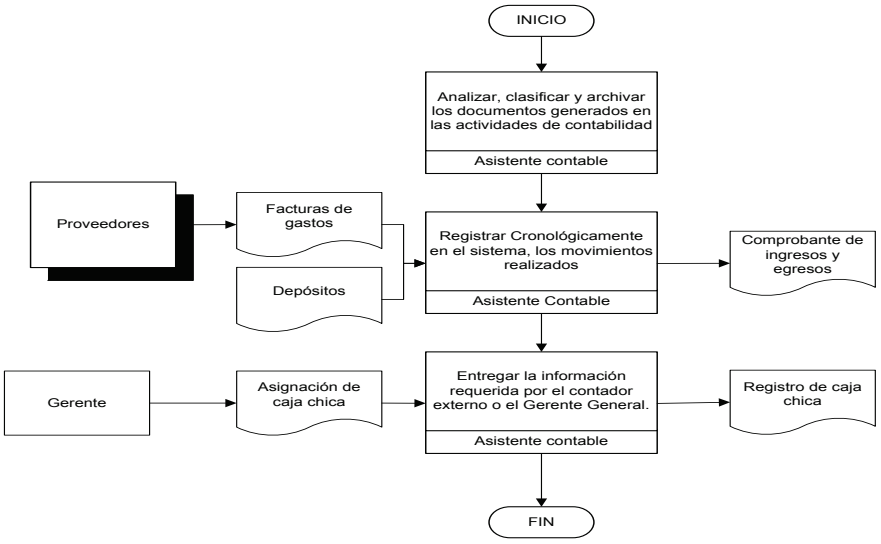
El asistente contable analiza, clasifica y registra cronológicamente en el sistema los movimientos realizados de manera que pueda entregar una información clara de los movimientos al contador externo.
Los movimientos realizados por el asistente contable incluyen:

- Ingresar al sistema contable los depósitos, egresos, movimientos de caja y bancarios.
- Realizar las liquidaciones a los trabajadores ocasionales.
- Llevar el manejo de la caja chica registrando los movimientos en el formato **Caja chica código GFN.1-RG-01** y solicitando reposición cuando se registre un saldo del 25% de la caja chica.
- Ingresar al inventario el material comprado
- Semanalmente verificar físicamente el inventario junto con el asistente de logística
- Entregar las retenciones de los proveedores.
- Recibir del asistente de Talento Humano la copia de la autorización de préstamos, anticipos o viáticos, emitir el cheque y entregar al empleado.
- Preparar documentos para instituciones financiera y proveedores.
- El asistente contable mantiene el registro de los activos fijos de la empresa y lo registra en el formato **GFN.1-RG-02 Control de activos**.

El asistente contable entrega toda la información requerida por el contador externo.

DIAGRAMA DE FLUJO

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Linear	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: GFN.1**
	MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	**HOJA 1 DE 1**
	PROCESO:REGISTROS CONTABLES	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Caja chica	GFN.1-RG-01	C:Documents\ Auxconta1\Escritorio\Reportes\ Caja Chica	Cronológico	N/A	1 año	1 año	N/A
Control de activos	GFN.1-RG-02	C:Financiero: Control de activos	Alfabético	N/A	2 años	2 años	N/A

9. HISTORIAL DE REVISIONES

No se registran datos en esta tabla por tratarse de la revisión 00.

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO, FÍSICO

11. ANEXOS
11.1 CAJA CHICA

	CAJA CHICA	FECHA DE EMISIÓN 22/12/2012 REVISIÓN 00 FECHA DE REVISIÓN
	CÓDIGO GFN.1-RG-02	

EMPRESA				
RESUMEN DE CAJA CHICA			MONTO:	
RESPONSABLE			GASTADO:	0 75%
FECHA			DIFERENCIA:	
DOCUMENTO	**NÚMERO**	**DESCRIPCIÓN**	**CÓDIGO**	**VALOR**
			SUMAN	0

REPOSICION

RESPONSABLE

APROBADO

11.2 CONTROL DE ACTIVOS

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**CONTROL DE ACTIVOS**	Fecha de e Revisión: 0
	CODIGO: GFN.1-RG-02	Fecha de

CUENTA		NOMBRE DEL BIEN	
SITUACIÓN		DEPARTAMENTO	
COMPRADO A		SERIE	
FACTURA DE COMPRA		PERIODO DE DEPRECIACIÓN	
CUOTA ANUAL		CUOTA MENSUAL	
GASTOS DE IMPORTACIÓN			
COSTO TOTAL		VALOR DE SALVAMENTO	

FECHA				DEPRECIACIÓN		DEPRECIACIÓN	
AÑO	MES	DÍA	CUOTA	ANUAL	MENSUAL	ACUMULADA	MEJORAS

11.3INDICADOR REPOSICIÓN CAJA CHICA

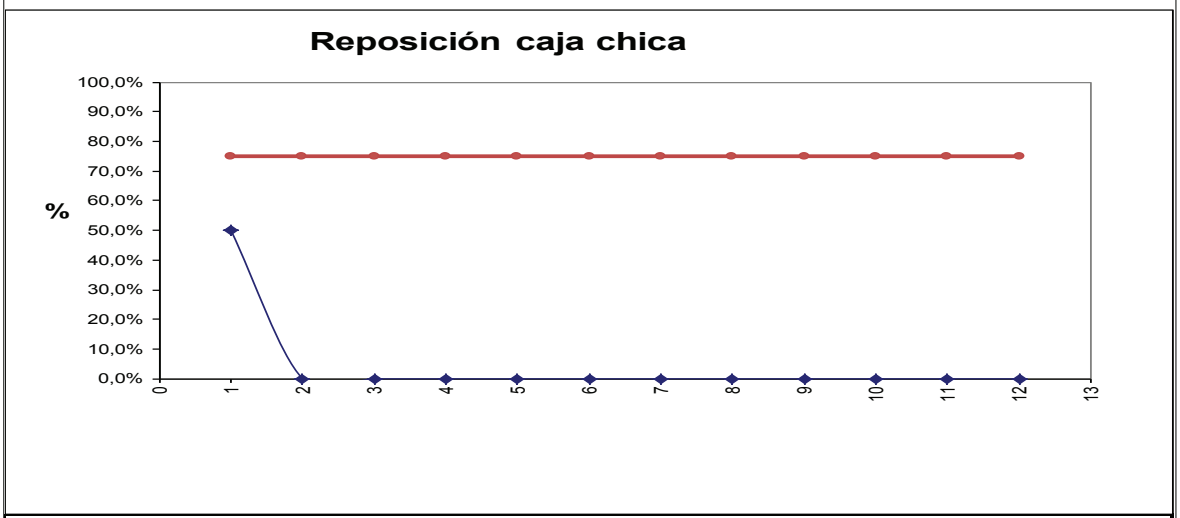
CICEIE / Lineark	**INDICADOR DE REGISTROS CONTABLES** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	REGISTROS CONTABLES
Nombre del Indicador:	Reposición caja chica
Formula:	Número de veces que se repone caja chica correctamente X 100 Veces totales que se repone caja chica
Fuente de información:	Registro caja chica
Frecuencia de medición:	Mensual
Responsable de medición:	Asistente contable

EVALUACION:

>75%	OK
50% - 75%	Preventiva
< 50%	Correctiva

Datos	Veces totales que se repone caja chica	Número de reposiciones caja chica correctas	Indice	Meta	Estado
enero	2	1	50,00%	75,00%	OK
febrero	1	0	0,00%	75,00%	OK
marzo	1	0	0,00%	75,00%	OK
abril	1	0	0,00%	75,00%	OK
mayo	1	0	0,00%	75,00%	OK
junio	1	0	0,00%	75,00%	OK
julio	1	0	0,00%	75,00%	OK
agosto	1	0	0,00%	75,00%	OK
septiembre	1	0	0,00%	75,00%	OK
octubre	1	0	0,00%	75,00%	OK
noviembre	1	0	0,00%	75,00%	OK
diciembre	1	0	0,00%	75,00%	OK



Comentario

PROCEDIMIENTO PARA PAGOS PROVEEDORES

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente Contable	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Realizar el pago de las facturas vencidas originadas por las compras de CICEIE.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las facturas por pagar y termina con la emisión y entrega de cheques a los proveedores.

3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
- Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
- Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
- Manual de Procesos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Cheque.- Documento por el cual una persona ordena a una entidad bancaria donde tiene dinero, pague el valor indicado en el documento a otra persona o empresa.

Comprobante de egreso.- documento en el que se mantiene los registros de todos los gastos que se realizan en una empresa.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Asistente Contable.
- El responsable de la revisión es el Representante de la Dirección.
- El responsable de la aprobación es el Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal de Gestión Financiera y comercialización de CICEIE Cía. Ltda.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Asistente Contable.

6. POLÍTICA

El asistente contable no procederá a realizar pagos que no estén debidamente autorizados por el Gerente General.
Los pagos de servicios básicos, beneficios sociales e impuestos se pagarán hasta un día antes de su vencimiento.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El Asistente contable recibe, registra las facturas de los proveedores y cuentas por pagar, luego realiza la programación del pago, lo registra en el formato Pagos **proveedores código GFN.2-RG-01** y lo entrega al Gerente General mensualmente.

El Gerente revisa la programación de pagos a proveedores y solicita cambios al asistente contable, si los requiere.

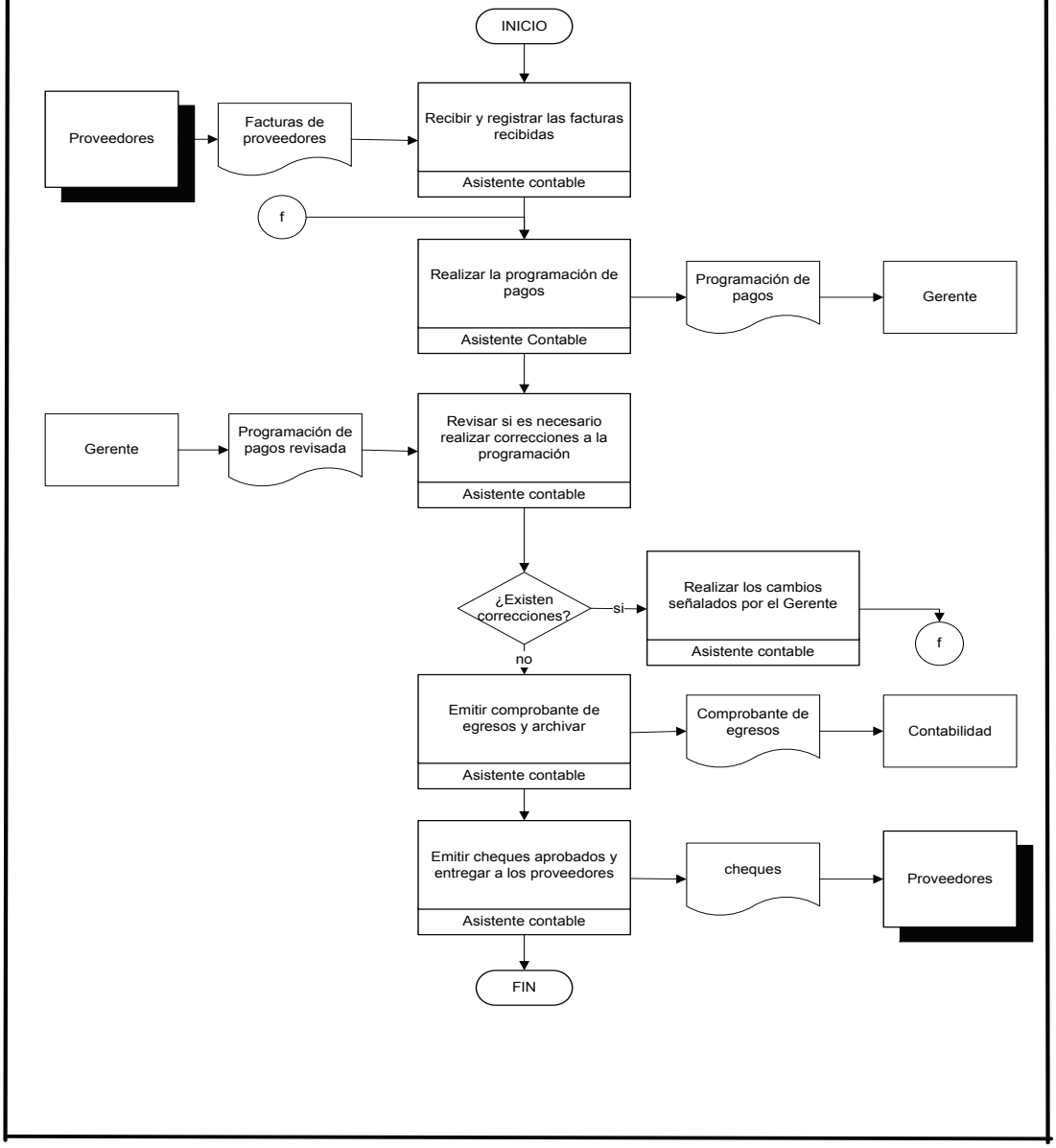
Si es requerido el asistente contable emite cambios y vuelve a presentar al Gerente para su aprobación.

El asistente contable emite el comprobante de egresos y lo archiva.

El asistente contable emite los cheques aprobados por el Gerente General y entrega a los proveedores los días viernes a partir de las 3 pm.

DIAGRAMA DE FLUJO

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**CICEIE CÍA LTDA**	**CÓDIGO: GFN.2**
	MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	**HOJA 1 DE 1**
	PROCESO: PAGOS PROVEEDORES	



8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Pagos proveedores	GFN.2-RG-01	C:Documents \Auxconta1\ Escritorio\Reportes\Pagos proveedores	cronológico	N/A	1 año	1 año	N/A

9. HISTORIAL DE REVISIONES

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO, FÍSICO

11. ANEXOS

11.1 PAGOS PROVEEDORES

	PAGOS PROVEEDORES
	CÓDIGO GFN.2-RG-01

FECHA DE PAGO	FACT	PROVEEDOR	N/C	VENCIMIENTO	VALOR

11.2INDICADOR CUMPLIMIENTO EN PAGOS

CICEIE / Lineark	**INDICADOR DE PAGOS PROVEEDORES** **GGR.1-RG-03**

PROCESO:	PAGOS PROVEEDORES
Nombre del Indicador:	Cumplimiento en pagos
Formula:	Número de pagos realizados Número de pagos programados
Fuente de información:	Registro pagos proveedores y planificación mensual de pagos
Frecuencia de medición:	Mensual
Responsable de medición:	Asistente contable

EVALUACION:

1	OK
0,75-1	Preventiva
< 0,75	Correctiva

Datos	No. Pagos Programados	No. Pagos realizados	Indice	Meta	Estado
enero	1	1	1	1	OK
febrero	1	0	0	1	OK
marzo	1	0	0	1	OK
abril	1	0	0	1	OK
mayo	1	0	0	1	OK
junio	1	0	0	1	OK
julio	1	0	0	1	OK
agosto	1	0	0	1	OK
septiembre	1	0	0	1	OK
octubre	1	0	0	1	OK
noviembre	1	0	0	1	OK
diciembre	1	0	0	1	OK

Comentario

PROCEDIMIENTO PARA PRESUPUESTO

Elaboró		**Revisó**		**Aprobó**	
Cargo	Asistente Contable	**Cargo**	Representante de la dirección	**Cargo**	Gerente General

1. OBJETIVO

Asignar recursos del presupuesto de tal manera que se asegure el cumplimiento de los objetivos estratégicos y mantenimiento de CICEIE.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la solicitud de parte del gerente para la elaboración del presupuesto y termina con la emisión del presupuesto.

3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9001:2008 “Requisitos”
- Norma ISO 9000:2005 “Fundamentos y Vocabulario”
- Manual de Gestión de Calidad código GCA-MN-01
- Manual de Procedimientos código GCA-MN-02

4. DEFINICIONES

Normas NIIFS: Normas internacionales de información financiera.

Normas NIC: Normas internacionales de contabilidad.

Presupuesto: Cálculo y negociación anticipada de los ingresos y gastos de una actividad económica, durante un periodo, por lo general en forma anual.

Ingresos.- incrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del ejercicio.

Egresos.- decrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del ejercicio.

Costos.- son atribuibles a la disposición de un activo (o grupo de activos para su disposición)

Valor razonable.- importe por el que puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre partes interesadas y debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- El responsable de elaborar este documento es el Asistente de Contabilidad.
- El responsable de la revisión es el Representante de la dirección.
- El responsable de la aprobación es el Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir este procedimiento es del personal de la alta gerencia.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es el Gerente General.

6. POLÍTICA

El presupuesto anual es responsabilidad del Gerente General

Los gastos e inversiones de la empresa siempre se deben ajustar al presupuesto anual establecido.

7. PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El Gerente General solicita verbalmente al contador externo la elaboración del presupuesto de CICEIE.

El Gerente General recibe del contador externo el presupuesto anual y lo revisa verificando que se designe fondos para el cumplimiento de todos los planes estratégicos de la empresa como capacitación, gastos en Gestión de calidad, ingresos, costos gastos e inversiones.

Si el Gerente requiere correcciones para el presupuesto envía sus requerimientos al contador externo para que lo ajuste.

Una vez corregido el presupuesto el Gerente General emite el presupuesto en el formato **Presupuesto anual CICEIE código GFN.3-RG-01** y lo envía al asistente contable para su aplicación.

8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ORDEN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN ACTIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL
Presupuesto anual CICEIE	GFN.3-RG-01	C: Financiero/Presupuesto anual CICEIE.	cronológico	N/A	1 años	2 años	N/A

9. HISTORIAL DE REVISIONES

CAMBIOS ENTRE LA REVISIÓN __ Y REVISIÓN ___			
CAPITULO	**PÁRRAFO**	**TIPO A / S**	**TEXTO MODIFICADO**

10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

PROCESO	CARGO	MEDIO
GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL	MAGNÉTICO
GESTIÓN DE CALIDAD	GESTOR DE CALIDAD	MAGNÉTICO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	MAGNÉTICO
ADQUISICIONES	ASISTENTE DE ADQUISICIONES	MAGNÉTICO
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	MAGNÉTICO
LOGÍSTICA	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	MAGNÉTICO
GESTIÓN FINANCIERA	ASISTENTE CONTABLE	MAGNÉTICO, FÍSICO

11. ANEXOS

11.1 PRESUPUESTO ANUAL

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / Lineark	**PRESUPUESTO ANUAL**	Fecha de Elaboración: 28/12/12 Revisión: 00
	CODIGO: GFN.3-RG-01	Fecha de Revisión:

ITEM	DESCRIPCION	AÑO 2009	PRESUPUESTO 2010	MOTIVO DE VARIACION
	COSTOS			
			-	
		-	-	
	GASTOS			
		-	-	
	INVERSIONES			
		-	-	
	TOTAL GENERAL	-	-	

11.2 INDICADOR ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO

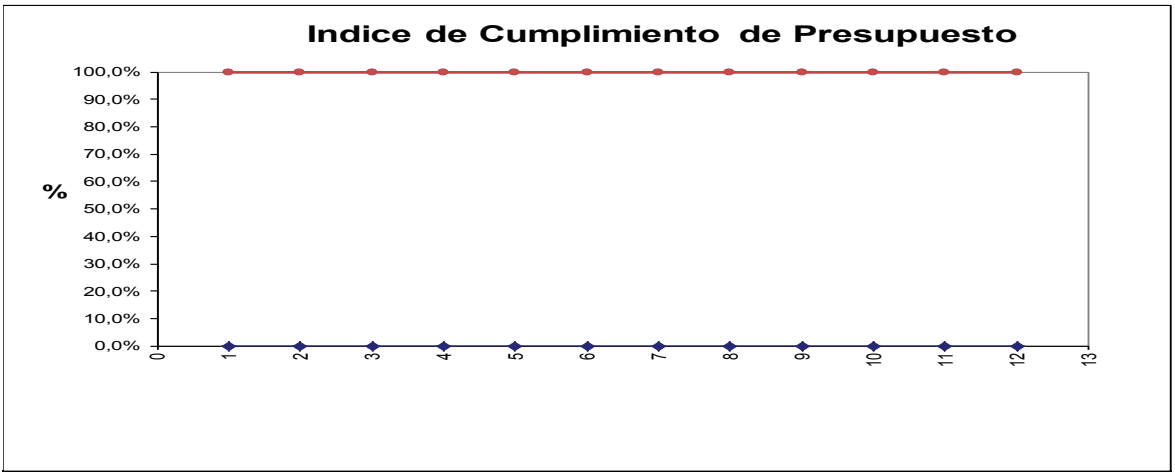
CICEIE / Lineark	**INDICADOR DE PRESUPUESTO** **GGR.1-RG-03**

PROCESO: PRESUPUESTO	
Nombre del Indicador:	Índice de cumplimiento del presupuesto
Formula:	Número de objetivos cumplidos Número de objetivos ´propuestos
Fuente de información:	Registro Presupuesto anual
Frecuencia de medición:	semestral
Responsable de medición:	Asistente contable

EVALUACION:

1	OK
0,8 - 1	Preventiva
< 0,8	Correctiva

Datos	Número de objetivos propuestos	Número de objetivos cumplidos	Indice	Meta	Estado
enero	0	0	0,00	1	OK
febrero	0	0	0,00	1	OK
marzo	1	0	0,00	1	OK
abril	1	0	0,00	1	OK
mayo	1	0	0,00	1	OK
junio	1	0	0,00	1	OK
julio	1	0	0,00	1	OK
agosto	1	0	0,00	1	OK
septiembre	1	0	0,00	1	OK
octubre	1	0	0,00	1	OK
noviembre	1	0	0,00	1	OK
diciembre	1	0	0,00	1	OK



Comentario

ANEXO 9 – Lista Maestra de Documentos

	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS				
	CÓDIGO: GCA-RG-01				
PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	RESPONSABLE	REVISIÓN	
				FECHA	Nº
GESTIÓN GERENCIAL	Procedimiento de revisión por la Dirección	GGR-PR-01	Gerente General		
GESTIÓN GERENCIAL	Procedimiento para planificación empresarial	GGR-PR-02	Gerente General		
GESTIÓN GERENCIAL	Acta de revisión gerencial	GGR-RG-01	Gerente General		
GESTIÓN GERENCIAL	Resumen indicadores	GGR-RG-02	Representante de la dirección		
GESTIÓN GERENCIAL	Indicador	GGR-RG-03	Representante de la dirección		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento para elaboración de documentos	GCA-PR-01	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento para control de documentos	GCA-PR-02	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento para control de registros	GCA-PR-03	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento para acciones correctivas y preventivas	GCA-PR-04	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento para auditorías internas	GCA-PR-05	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento de producto o servicio no conforme	GCA-PR-06	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente	GCA-PR-07	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Lista maestra de documentos	GCA.-RG-01	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	No conformidades - acciones correctivas y preventivas	GCA.-RG-02	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Listado de auditores	GCA.-RG-03	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Programa de auditoría	GCA.-RG-04	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Plan de auditoría interna	GCA.-RG-05	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Lista de verificación	GCA.-RG-06	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Informe de auditoría	GCA.-RG-07	Gestor de Calidad		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Encuesta de satisfacción del cliente	GCA.-RG-08	Gestor de Calidad		
COMPRAS NACIONALES	Procedimiento para compras nacionales	ADQ.1-PR-01	Asistente de adquisiciones		
COMPRAS NACIONALES	Instructivo para selección y evaluación de proveedores	ADQ.1-IN-01	Asistente de adquisiciones		
COMPRAS NACIONALES	Lista de proveedores	ADQ.1-RG-01	Asistente de adquisiciones		

COMPRAS NACIONALES	Lista de proveedores calificados	ADQ.1-RG-02	Asistente de adquisiciones		
COMPRAS NACIONALES	Evaluación de proveedores	ADQ.1-RG-03	Asistente de adquisiciones		
COMPRAS NACIONALES	Calificación de proveedores	ADQ.1-RG-04	Asistente de adquisiciones		
COMPRAS NACIONALES	Orden de pedido proveedores	ADQ.1-RG-05	Asistente de adquisiciones		
COMPRAS NACIONALES	Lista de precios	ADQ.1-RG-06	Asistente de adquisiciones		
IMPORTACIONES	Procedimiento para importaciones	ADQ.2-PR-01	Asistente de adquisiciones		
IMPORTACIONES	Liquidación de gastos de importación	ADQ.2-RG-01	Asistente de adquisiciones		
IMPORTACIONES	Ficha de productos	ADQ.2-RG-02	Asistente de adquisiciones		
IMPORTACIONES	Análisis de costos de importación	ADQ.2-RG-03	Asistente de adquisiciones		
SEGUIMIENTO A LA IMPORTACIÓN	Procedimiento para seguimiento a la importación	ADQ.2.1-PR-01	Asistente de adquisiciones		
SEGUIMIENTO A LA IMPORTACIÓN	Seguimiento documentación importación	ADQ.2.1-RG-01	Asistente de adquisiciones		
INGRESO DE MATERIAL	Procedimiento para ingreso de material	LOG.1-PR-01	Asistente de logística		
INGRESO DE MATERIAL	Comprobante de ingreso del producto	LOG.1-RG-01	Asistente de logística		
ALMACENAMIENTO DE MATERIAL	Procedimiento para almacenamiento de material	LOG.2-PR-01	Asistente de logística		
ALMACENAMIENTO DE MATERIAL	Novedades del inventario	LOG.2-RG-01	Asistente de logística		
ENTREGA DE MATERIAL	Procedimiento para entrega de material	LOG.3-PR-01	Asistente de logística		
ENTREGA DE MATERIAL	Salida de mercadería	LOG.3-RG-01	Asistente de logística		
ENTREGA DE MATERIAL	Rutas del vehículo	LOG.3-RG-02	chofer		
ENTREGA DE MATERIAL	Mantenimiento del vehículo	LOG.3-RG-03	chofer		
GESTIÓN DE VENTAS CICEIE	Procedimiento para gestión de ventas CICEIE	VTS.1-PR-01	Asistente de ventas		
GESTIÓN DE VENTAS CICEIE	Lista de clientes	VTS.1-RG-01	Asistente de ventas		
GESTIÓN DE VENTAS CICEIE	Factura	VTS.1-RG-02	Asistente de ventas		
GESTIÓN DE VENTAS CICEIE	Solicitud de crédito	VTS.1-RG-03	Asistente de ventas		
GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES	Procedimiento para Gestión de Ventas Distribuidores	VTS.2-PR-01	Asistente de ventas		
GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES	Orden de pedido del cliente	VTS.2-RG-01	Asistente de ventas		
GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES	Guía de remisión	VTS.2-RG-02	Asistente de ventas		
SERVICIO AL CLIENTE	Procedimiento para Servicio al cliente	VTS.3-PR-01	Asistente de ventas		
TALENTO HUMANO	Procedimiento para Talento Humano	GTH.1-PR-01	Asistente de Talento Humano		
TALENTO HUMANO	Requisición de personal	GTH.1-RG-01	Asistente de Talento Humano		
TALENTO HUMANO	Función de personal	GTH.1-RG-02	Asistente de Talento Humano		
TALENTO HUMANO	Hoja de entrevista	GTH.1-RG-03	Asistente de Talento Humano		
TALENTO HUMANO	Ingreso de personal	GTH.1-RG-04	Asistente de Talento Humano		
TALENTO HUMANO	Requerimiento de documentación	GTH.1-RG-05	Asistente de Talento Humano		
TALENTO HUMANO	Plan anual de capacitación	GTH.1-RG-06	Asistente de Talento Humano		
TALENTO HUMANO	Control de asistencia	GTH.1-RG-07	Asistente de Talento Humano		
TALENTO HUMANO	Evaluación de capacitación	GTH.1-RG-08	Asistente de Talento Humano		

TALENTO HUMANO	Evaluación del desempeño	GTH.1-RG-09	Asistente de Talento Humano		
CONTROL DE PERSONAL	Procedimiento para Control de personal	GTH.2-PR-01	Asistente de Talento Humano		
CONTROL DE PERSONAL	Solicitud de viáticos	GTH.2-RG-01	Asistente de Talento Humano		
CONTROL DE PERSONAL	Solicitud de anticipo de préstamo	GTH.2-RG-02	Asistente de Talento Humano		
CONTROL DE PERSONAL	Registro de anticipos	GTH.2-RG-03	Asistente de Talento Humano		
CONTROL DE PERSONAL	Solicitud de permiso	GTH.2-RG-04	Asistente de Talento Humano		
CONTROL DE PERSONAL	Formulario de vacaciones	GTH.2-RG-05	Asistente de Talento Humano		
REGISTROS CONTABLES	Procedimiento para registros contables	GFN.1-PR-01	Asistente Contable		
REGISTROS CONTABLES	Caja chica	GFN.1-RG-01	Asistente Contable		
REGISTROS CONTABLES	Control de activos	GFN.1-RG-02	Asistente Contable		
PAGOS PROVEEDORES	Procedimiento para pagos proveedores	GFN.2-PR-01	Asistente Contable		
PAGOS PROVEEDORES	Pagos proveedores	GFN.2-RG-01	Asistente Contable		
PRESUPUESTO	Procedimiento para Presupuesto	GFN.3-PR-01	Gerente General		
PRESUPUESTO	Presupuesto anual	GFN.3-RG-01	Gerente General		

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / LINEARK	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CICEIE	Fecha de Revisión :0
	LISTA MAESTRA DOCUMENTOS EXTERNOS	Fecha de R

Nº	NOMBRE	PROCESOS			
		GCA	GGR	ADQ	L
1	Código de trabajo ecuatoriano				
2	Ley de régimen tributario				
3	NIIF para PYMES				
4	Ley de aduanas del Ecuador		X		
5	Normas NIC				
6					
7					

ANEXO 10 – Resumen de Indicadores

	RESUMEN INDICADORES				
	Código: GGR-RG-02				

Proceso	Nombre Indicador	Formula de calculo	Meta	Frecuencia	Mayo
GESTIÓN GERENCIAL	Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y mejoras	(No. Problemas resueltos/ No. Acciones CPM ejecutadas) x 100	90%	Trimestral	
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Cumplimiento de las acciones CPM	(No. acciones CPM ejecutadas/ No. acciones CPM emitidas) x 100	95%	Trimestral	
COMPRAS NACIONALES	Eficacia en las compras nacionales	(Compras sin novedades / Compras totales) x 100	75%	mensual	
IMPORTACIONES	Eficacia en las importaciones	(No. importaciones sin novedades / No. Importaciones totales) x 100	75%	trimestral	
SEGUIMIENTO A LA IMPORTACIÓN	Eficiencia en el seguimiento a la importación	(No. Documentos registrados a tiempo/ No.Total Documentos registrados) x 100	75%	por importació n	
INGRESO DE MATERIAL	Índice de ingreso de material	Ingresos a tiempo / Ingresos totales	0,9	mensual	
ALMACENAMIENTO DE MATERIAL	Novedades de inventario	Número de novedades de inventario / Informe de inventario	50	mensual	
ENTREGA DE MATERIAL	Eficacia en la entrega de materiales	(Entregas sin novedades/ Entregas totales) x 100	95%	mensual	

GESTIÓN DE VENTAS CICEIE	Crecimiento de ventas	((Ventas último mes / Ventas mes anterior) - 1) x 100	25%	mensual	
GESTIÓN DE VENTAS DISTRIBUIDORES	Crecimiento de ventas	((Ventas último mes / Ventas mes anterior) - 1) x 100	25%	mensual	
SERVICIO AL CLIENTE	Novedades de servicio al cliente	(Número de servicios no conforme / No. Novedades del buzón de sugerencias) x 100	5%	mensual	
TALENTO HUMANO	Cumplimiento del programa de capacitación	(Capacitaciones ejecutadas/ Capacitaciones programadas) x 100	85%	trimestral	
CONTROL DE PERSONAL	Índice de ausentismo laboral	(Horas/hombre ausente)/ (Horas / Hombre a cumplir)* 100	15%	mensual	
REGISTROS CONTABLES	Reposición caja chica	Veces que se repone caja chica correctamente / Veces totales que se repone caja chica	75%	mensual	
PAGOS PROVEEDORES	Cumplimiento en pagos	Número de pagos realizados / No. Pagos Programados	1	mensual	
PRESUPUESTO	Índice de cumplimiento del presupuesto	No.Objetivos cumplidos / No.Objetivos propuestos	1	semestral	

ANEXO 11 – Acta de Revisión por la Dirección

	Acta de Revisión Gerencial	Página 368 de 412 **Fecha de emisión:** 22/12/2012 **Revisión:** 00 **Fecha de revisión:**
	Código: GGR-RG-01	

Fecha: 25-05-2013
Hora: 17:00 – 19:00
Reunión anterior: esta es la primera

Asistentes

Cargo	Nombre	Firma
Gerente General	Marco Ayala	
Asistente de Talento Humano	Nancy Palacios	
Asistente de Ventas	Guadalupe Bedón	
Asistente de Logística	Michael Espinosa	
Asistente de Contabilidad	Cristina Beltrán	
Asistente de Adquisiciones	Jennifer Velásquez	
Chofer	Luis Contreras	
Bodeguero	Juan Quimi	
Bodeguero	Fernando González	

Orden del día

Temas	Responsable
. Revisión del acta anterior.	-----
. Revisión de acciones levantadas por Auditorias.	----
. Revisión de la Política de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección
. Revisión de los Objetivos de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección
. Informes de medición de la satisfacción del cliente	Representante de la Dirección
. Análisis de las No conformidades emitidas	Representante de la Dirección
. Desempeño de los procesos	Representante de la Dirección
. Análisis de acciones correctivas y preventivas implementadas y pendientes	-------
. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad	------
. Recomendaciones de mejora	Dueños de Procesos

INFORME

Fecha de Reunión: 25-05-2013

1. Novedades de la reunión anterior_____

2. Desarrollo de la Reunión
   1. Revisión de la Política y Objetivos de la Calidad
   2. Análisis de No Conformidades emitidas
   3. Desempeño de los procesos
   4. Recomendaciones de mejoras

3. Acuerdos
   1. Se realizan modificaciones a la Política y Objetivos de la Calidad
   2. Se fijan fechas para cierre de no conformidades
   3. Se acurda realizar las actividades previas a la recepción de contenedores y facilitar los recursos necesarios para cumplir el procedimiento establecido.

4. Fecha de próxima Reunión: 06-07-2013

ANEXO 12 – Control de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras

SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS EM

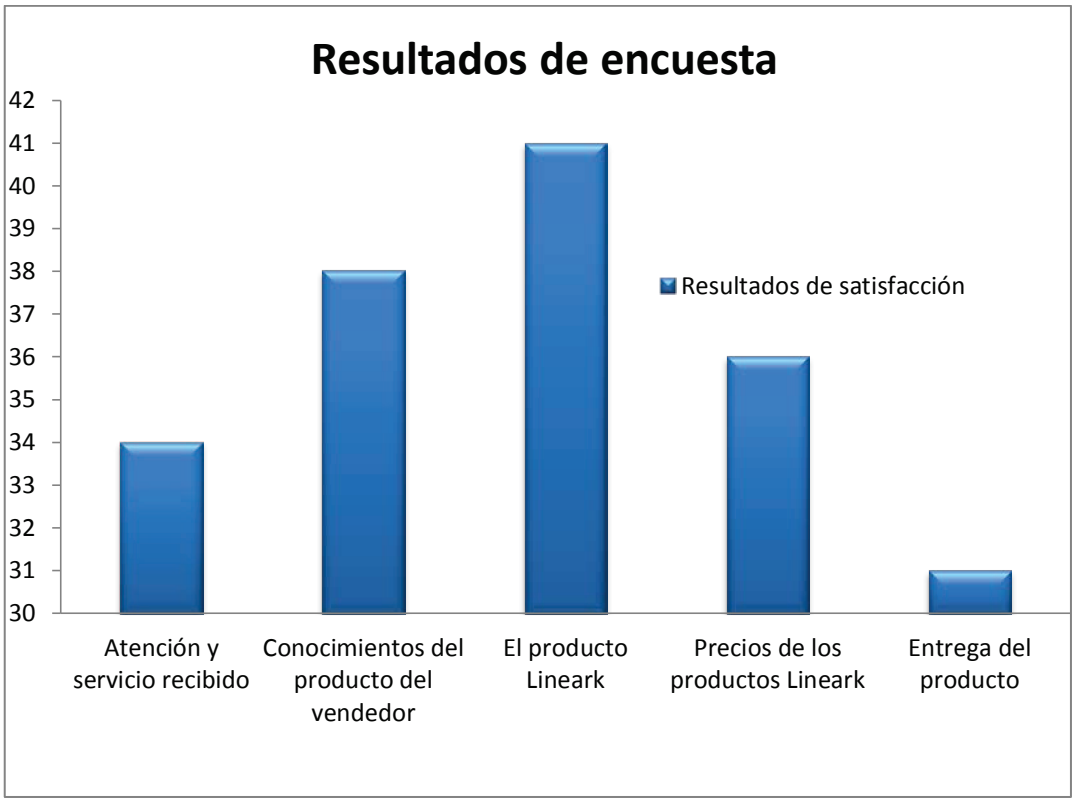
PROCESO DONDE SE DETECTA LA ACPM	ACCION CPM	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	ÚLTIMA FECHA DE CONTROL	
LOGÍSTICA	Identificar el producto dañado, llenar el registro novedades del inventario anotando el % de daños.	03/05/2013	Asistente de logística. Representante de la Dirección	05/05/2013	ok
VENTAS	Realizar la lista de descuentos de material con fallas (Producto No conforme)	05/05/2013	Asistente de adquisiciones	25/06/2013	Se ha puesto p
GESTIÓN GERENCIAL	Comunicado a dueños de procesos sobre entrega de indicadores en los 5 primeros días del mes siguiente al evaluado.	06/05/2013	Representante de la Dirección	06/05/2013	
VENTAS	Atender a los distribuidores de una manera más personalizada	Mayo de 2013	Asistente de Ventas y Gerencia	15/05/2013	ok
VENTAS	Implementar sistemas de cobros con plazos determinados	Mayo de 2013	Representante de la Dirección y Asistente de ventas	15/05/2013	Se ha determin lineamientos d establecidos e
ADQUISICIONES	Asegurar la compra por contenedores, para que no vuelva a ocurrir lo de Marte	A partir de las siguientes importaciones	Gerente, Asistentes de ventas y Adquisiciones	18/05/2013	Se envió carta forma de pago distribuidor
LOGÍSTICA	Poner cuidado en la toma de pedido del cliente asegurándose de que el producto facturado sea el requerido	22/05/2013	Asistente de ventas y facturación	25/05/2013	Cumplido
LOGÍSTICA	Facturar solo productos sellados a distribuidores	22/05/2013	Asistentes de ventas y facturación	23/05/2013	Cumplido
GESTIÓN DE CALIDAD	Realizar reuniones conjuntas con Ventas, adquisiciones y Gerencia para las importaciones	próxima importación	Gerente, asistentes de ventas y adquisiciones	20/05/2013	No se hacen la aún no se term
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Poner pesos de la mercadería. Hacer seguimiento	06/05/2013	Representante de la dirección, Asistente de ventas	09/05/2013	Realizado en a

Poner cuidado en la toma de pedido del cliente asegurándose de que el producto facturado sea el requerido	08/05/2013	Asistente de ventas y facturación	10/05/2013	Realizado
Solicitar a distribuidores que realicen los pedidos en el formato para pedidos	09/05/2013	Asistente de ventas y de facturación	16/05/2013	ok
Analizar nuevos proveedores	13/05/2013	Asistente de adquisiciones, GERENTE	16/05/2013	Realizado
SIKA hablar directamente para mejorar precio y problema de devoluciones de producto.	08/05/2013	Asistente de adquisiciones	16/05/2013	No se tuvo buena r
Solicitar a proveedor del sistema contable que revise mal funcionamiento en la parte de inventario.	15/05/2013	Representante de la dirección	17/05/2013	ok
Establecer políticas de compra que deben cumplir en lo referente a envoltura, producto dañado, faltantes con	próxima importación	Gerente, asistente de adquisiciones	20/05/2013	Se enviará en el pe
Cambiar de proveedor de manguera	próxima importación	Gerente, asistente de adquisiciones	20/05/2013	Pendiente
Volver a revisar faltantes	17/05/2013	Asistente de logística con su equipo	20/05/2013	Realizado pero con sobrantes
Dar curso de inducción a Liz	15/05/2013	Representante de la dirección	22/05/2013	Realizado
Adquirir un celular con diferentes proveedores para llamadas del local	20/05/2013	Asistente de adquisiciones	22/05/2013	Realizado
Usar uniformes y EPP en bodega	20/05/2013	Personal de logística	22/05/2013	No usan todo el EP
Compra de extintores tipo carretilla	20/05/2013	Asistente de adquisiciones	22/05/2013	Realizado
Bonos Lupita, Juanito y Fernando por buen desempeño	03/06/2013	Gerente	05/06/2013	
Comunicar sobre la llegada de contenedores y los productos a Ventas y Logística	próxima importación	Asistente de adquisiciones	05/06/2013	Cumplido en un 8
Imprimir gigantografías de MISIÓN, VISIÓN y POLÍTICA de la Calidad	10/12/2013	Representante de la Dirección	15/06/2013	Pendiente

Incluir en el cronograma de capacitación, algunas referentes a trabajo en equipo y manejo de relaciones interpersonales.	27/05/2013	Asistente de talento humano	31/05/2013	
Implementar código de barras para los productos en exhibición	dic-13	Representante de la dirección	25/06/2013	Pendiente hasta dic
Analizar futuros pedidos en base al historial de ventas	A partir de la siguiente compra	Gerencia, Asistentes de ventas y compras	18/06/2013	Se está cumpliendo a adquisiciones
Entregar inmediatamente el registro de ingreso de material al Asistente de Contabilidad	A partir de la siguiente compra	Asistente de Logística	03/06/2013	
Cumplir con las fechas determinadas para cierre de No conformidades, Acciones correctivas, preventivas y mejoras	inmediata	Todo el personal	25/06/2013	
Organizar actividades previa recepción de contenedores	a partir de la siguiente importación	Personal de logística, Gerente General	25/06/2013	en la siguiente impo

ANEXO 13 – Informe de la Encuesta a Distribuidores

INFORME DE LA ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Resultados de la encuesta realizada a los Distribuidores LINEARK el mes de marzo de 2013.

En la encuesta que constó de 5 preguntas se encontró que el mejor puntaje lo obtuvo la calificación al producto LINEARK, lo cual indica que el cliente tiene una buena percepción sobre la calidad del producto, en cuanto a la entrega de producto y en la atención al cliente al ser las de menor puntaje, se hace necesario tomar acciones para mejorar estos puntos.

Atentamente

Nancy Palacios

Representante de la Dirección

ANEXO 14 .- Programa de Auditoría

	PROGRAMA DE AUDITORÍA	Fecha de emisión: 20/12 Revisión: 00 Fecha de Revisión:
	GCA-RG-04	

AÑO: 2013

OBJETIVOS GENERALES:
Contribuir con la mejora del SGC y su desempeño
Cumplir los requisitos de la NORMA ISO 9001:2008
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión a ser auditado o sus partes, con los criterios de auditoría

ALCANCE:
Revisar los procesos de CICEIE

RECURSOS:
Humanos, físicos,tecnológicos

RIESGOS DEL PROGRAMA:
El equipo auditor está conformado por el Gerente y la Reprerentante de la Dirección, quienes por sus actividades tienen dificultades para dar tiempo para las auditorías

ACTIVIDADES	Responsable	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AUDITORIAS													
INTERNAS													
Nominar Auditor Lider	Representante de la Dirección												
Reunión Auditor Lider	Representante de la Dirección												
Elaboración programa de Auditoría	Auditor Lider												
Reunión Equipo Auditor	Auditor Lider												
Difusión Programa de auditoria	Auditor Lider												
Realización auditoria	Equipo Auditor												
Informe de Auditoria	Auditor Lider												
EXTERNAS													
Solicitar Plan de auditoría	Representante de la Dirección												
Receptar Plan de auditoría	Representante de la Dirección												
Difusión Plan de auditoría	Representante de la Dirección												
Realización auditoria	Auditor externo												
Seguimiento Informe de auditoria	Representante de la Dirección												
REVISION POR LA DIRECCION													
Reunión Revisión por la Dirección	Presidencia												
Revision de Metas indicadores													
Revision de Auditoria Interna													
Revision acta anterior													
Revision estado de acciones CPM													
Seguimiento acta revisión gerencial	Representante de la Dirección												
CONTROL DE DOCUMENTOS	Gestor de Calidad												
CONTROL DE REGISTROS	Gestor de Calidad												
ACTUALIZACION ACCIONES CPM	Gestor de Calidad												
REVISION REQUISITOS LEGALES	Gerente General												
EVALUACION SATISFACCION CLIENTES	Asistente de Ventas												
ACTUALIZACION DE INDICADORES (hasta el 15 de c/mes	Dueños de procesos												
ELABORACION PLAN DE CAPACITACION	Jefe de RRHH												
APROBACION PLAN DE CAPACITACION	Gerente General												
ELABORACION PRESUPUESTO ANUAL	Gerente Financiero												
APROBACION PRESUPUESTO ANUAL	Gerente General												
ELABORACION DEL PLANIFICACION ANUAL	Gerente General												
APROBACION DE PLANIFICACION ANUAL	Gerente General												

Elaborado por:

Nancy Palacios
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

Aprobado Por:

Marco Ayala
Gerente General

Anexo 15.- Listado de Auditores

CICEIE Cía. Ltda. Corporación Internacional de Comercio Exterior / UNEARK	**LISTADO DE AUDITORES** Código: GCA-RG-03	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:

Nombre	Fecha curso auditores
Nancy Palacios	**18/05/2013**
Marco Ayala	**18/05/2013**
Laura Andrango	

ANEXO 16.- Plan de Auditoría Interna

	PLAN DE AUDITORIA	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:
	Código: GCA-RG-05	

OBJETIVO:	Revisar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008
ALCANCE:	La auditoría se realiza a Gestión de Talento Humano, Entrega de Material e Importaciones
CRITERIO:	Se auditarán las cláusulas
	4,5,6,7,8

Fecha (s) de auditoría:	29/06/2013	
Equipo Auditor	Auditor Líder No.1	Laura Andrango
	Auditor No. 2	Marco Ayala
	Auditor No. 3	Nancy Palacios

Hora	Procesos	Clausulas	Auditados	Auditor No.
10:00 - 12:00	Talento Humano	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4	Asistente de Talento Humano	1
10:00 - 12:00	Talento Humano	5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6	Asistente de Talento Humano	1
10:00 - 12:00	Talento Humano	6.2.1, 6.2.2, 6.3, 6.4	Asistente de Talento Humano	1
10:00 - 12:00	Talento Humano	8.2.3, 8.4,8.5.2, 8.5.3	Asistente de Talento Humano	1
12:00- 14:00	Adquisiciones	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4	Asistente de adquisiciones	3
12:00- 14:00	Adquisiciones	5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4	Asistente de adquisiciones	3
12:00- 14:00	Adquisiciones	7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	Asistente de adquisiciones	3
12:00- 14:00	Adquisiciones	8.2.3, 8.4,8.5.2, 8.5.3	Asistente de adquisiciones	3
12:00- 14:00	Logística	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4	Asistente de Logística	2
12:00- 14:00	Logística	5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6	Asistente de Logística	2
12:00- 14:00	Logística	7.5.5	Asistente de Logística	2
12:00- 14:00	Logística	8.2.3, 8.4,8.5.2, 8.5.3	Asistente de Logística	2

ANEXO 17.- Listas de Verificación

Lista de Verificación Entrega de Material

	LISTA DE VERIFICACION	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:
	Código: GCA-RG-06	

Fecha: 29/06/2013
Auditor: Laura Andrango f.
Proceso: ENTREGA DE MATERIAL
Auditado(s Michael f.

Cláusula	PREGUNTA	EVIDENCIAS DE AUDITORIA	NC/OBS
4.1	• ¿Se ha establecido documentado, implantado, mantenido y mejorado un sistema de gestión de calidad?	Manual de la calidad, mapa de procesos	
4.2.1	• ¿Conoce los 6 procedimientos requeridos por la norma?	Existen procedimientos para : Elaboración de documentos, Control de documentos, Control de registros, Acciones correctivas y Preventivas, Auditorías Internas, pero no son identificados,	Observación
4.2.2	• ¿El manual incluye el alcance del sistema y contiene la justificación de las exclusiones?	Manual de la calidad literal 2.3	
4.2.3	• ¿Dispone de un procedimiento para el control de documentos?	Procedimiento para control de documentos, no es conocido y utilizado por el entrevistado	Observación
4.2.4	• ¿El procedimiento para controlar los registros de calidad incluye el tiempo de retención, protección y eliminación de los registros?	Procedimiento para control de registros, se ha definido este procedimiento y se cumple pero no es entendido por el entrevistado.	Observación
5.1	• La alta dirección ha establecido su política de calidad?	Política de calidad	
5.2	• ¿Cómo se asegura la alta dirección de que los requisitos del cliente se cumplieron y este queda satisfecho?	Facturas firmadas el recibido conforme y hoja de Rutas firmadas por el cliente	
5.3	• La política de calidad se comunicó dentro de la organización?	Conoce de su existencia pero no la sabe.	NC
5.4.1	• ¿Se han establecido compromisos continuos para el logro de los objetivos de calidad?	No conoce, están determinados los objetivos de la calidad pero no sabe somo se aplican	NC
5.4.2	• ¿Cómo se asegura la alta dirección de que se efectúa la planificación del sistema de gestión de calidad para lograr los objetivos de calidad y los requisitos de la norma?	Se realizó una Revisión por la Dirección	
5.5.1	• ¿Cómo se asegura la alta dirección de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?	Funciones definidas y entregadas a cada empleado	
5.5.2	• ¿Se ha designado dentro de la organización un miembro de la alta dirección como Representante de la Dirección?	Nancy Palacios es Representante de la Dirección	
5.5.3	¿Cuáles son los procesos de comunicación interna que la organización ha establecido?	teléfono, mail, reuniones	
7.5.5	¿Cómo se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega?	Procedimiento de almacenamiento de material y entrega de material, existen registros.	
7.5.5	¿La preservación de la conformidad del producto se efectúan, en la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección?	El producto se mantiene con códigos del fabricante para su identificación, manipulación, almacenamiento y protección. Se almacena bajo normas del fabricante	
8.2.3	• ¿Cómo realiza el seguimiento y medición del proceso? (indicador)	Este proceso tiene el indicador eficacia en la entrega de materiales	
8.4	• ¿Cuáles son las fuentes de los datos del inidcador de su proceso?	Registro de rutas del vehículo	

8.5.2	¿Cuál es el estado de sus acciones correctivas?	A pesar de tener el procedimiento para acciones corectivas y preventivas no se identifica como se detecta y maneja una acción correctiva	NC
8.5.3	¿Cuál es el estado de sus acciones preventivas?	A pesar de tener el procedimiento para acciones corectivas y preventivas no se identifica como se detecta y maneja una acción preventiva.	NC

Lista de Verificación Talento Humano

Fecha: 29/06/2013
Auditor: Laura Andrango f.
Proceso: Talento Humano
Auditado(s) Nancy Palacios f.

Cláusula	PREGUNTA	EVIDENCIAS DE AUDITORIA	NC/OBS
4.1	• ¿Se ha establecido documentado, implantado, mantenido y mejorado un sistema de gestión de calidad?	Manual de la calidad, mapa de procesos. Se cuenta con el Manual y NO se lo conoce	Observación
4.2.1	• ¿Se ha documentado por lo menos los seis requerimientos de la norma?	Procedimientos: Elaboración de documentos, Control de documentos, Control de registros, Acciones correctivas y preventivas, Auditorías internas. Cuenta con los procedimientos pero no los han aplicado a a todos y los que se aplican no se los conoce bien.	Observación
4.2.2	• ¿El manual incluye el alcance del sistema y contiene la justificación de las exclusiones?	Manual de la calidad literal 2.3	
4.2.3	• ¿Dispone de un procedimiento para el control de documentos?	Procedimiento para control de documentos Los documentos revisados no se encuentran firmados por la autoridad correspondiente	NC
4.2.4	• ¿El procedimiento para controlar los registros de calidad incluye el tiempo de retención, protección y eliminación de los registros?	Procedimiento para control de registros. Se conoce el procedimiento pero no se identifica claramente los tiempos de retención	Observación
5.1	• La alta dirección ha establecido su política de calidad?	Conoce de la existencia de la Política de la Calidad	
5.2	• ¿Cómo se asegura la alta dirección de que los requisitos del cliente se cumplieron y este queda satisfecho?	Facturas firmadas el recibido conforme y hoja de Rutas firmadas por el cliente	
5.3	• La política de calidad se comunicó dentro de la organización?	Conoce de su existencia pero no la recuerda, no puede dar una idea de lo que se trata	NC
5.4.1	• ¿Los Objetivos de la Calidad son medibles y están asociados a un indicador?	No conoce, están determinados los objetivos de la calidad pero no sabe somo se aplican	NC
5.5.1	• ¿Cómo se asegura la alta dirección de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?	Existe un registro de funciones del personal, se ha entregado las funciones de cada empleado	
5.5.2	• ¿Se ha designado dentro de la organización un miembro de la alta dirección como Representante de la Dirección?	Funciones definidas y entregadas a cada empleado	
5.5.3	¿El proceso de comunicación, es eficaz para el correcto desempeño de los procesos?	teléfono, mail, reuniones	
5.5.4	¿La alta dirección revisa el SGC de la organización?	Existe evidencia de una revisión por la dirección	
6.2.1	• ¿Cómo se asegura que el personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto es competente con base en una adecuada educación, formación, habilidades y experiencia?	Existe un Procedimiento para Talento Humano, y un plan anual de capacitación..	

6.2.2	• ¿Cómo se definen las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto?	Procedimiento de Talento Humano. Funciones y competencias	
6.2.2	• ¿Cómo se proporciona la formación al personal?	Procedimiento de Talento Humano. Capacitación del personal	
6.2.2	• ¿Cómo se evalúa la efectividad de las acciones tomadas?	Procedimiento para Talento Humano. Evaluación del personal	
6.2.2	• ¿Cómo se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades?	Capacitación sobre SGC, entrega de funciones , mediante las revisiones por la Dirección	
6.2.2	• ¿Se cuenta con registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?	Carpetas de los empleados	
6.3	• ¿Cómo se determina y proporciona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	Dar facilidades para realizar las actividades descritas en los procedimientos.	NC
6.4	• ¿Cómo se identifican y cuestionan las condiciones del ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	No presenta evidencia acerca del aseguramiento de buenas condiciones de trabajo	NC
7.2.1	• ¿Cómo se determinan los requisitos del cliente?	Orden de pedido	
8.2.3	• ¿Cómo realiza el seguimientoy medición del proceso? (indicador)	Indicador Cumplimiento del programa de capacitación	
8.4	• ¿Cuáles son las fuentes de los datos del indicador de su proceso?	Plan anual de capacitaciones, Control de asistencia a capacitaciones	
8.5.2	¿Cuál es el estado de sus acciones correctivas?	Identifica y da seguimiento a las acciones correctivas	
8.5.3	¿Cuál es el estado de sus acciones preventivas?	Identifica y da seguimiento a las acciones preventivas	

Lista de Verificación Importaciones

Fecha: 29/06/2013
Auditor: Laura Andrango f.
Proceso: IMPORTACIONES
Auditado(s: JENNIFER VELASQUEZ f.

Cláusula	PREGUNTA	EVIDENCIAS DE AUDITORIA	NC/OBS
4.1	• ¿Conoce los procesos del SGC?	Existe el Manual de la Calidad, en el que consta el Mapa de Procesos. La entrevistada reconoce los procesos del Mapa de Procesos	
4.2.1	• ¿Se ha documentado por lo menos los seis requerimientos de la norma?	Existen definidos los procedimientos: Elaboración de documentos, Control de documentos, Control de registros, Acciones correctivas y preventivas, Auditorías internas. Pero la entrevistada no los diferencia y tiene una idea vaga de lo que se trata cada uno	
4.2.2	• ¿El manual incluye el alcance del sistema y contiene la justificación de las exclusiones?	Manual de la calidad literal 2.3. El Manual no es conocido por la entrevistada.	Observación
4.2.3	• ¿Dispone de un procedimiento para el control de documentos?	Procedimiento para control de documentos. La entrevistada conoce del control de documentos aunque no lo asocia con el procedimiento	
4.2.4	• ¿El procedimiento para controlar los registros de calidad incluye el tiempo de retención, protección y eliminación de los registros?	Procedimiento para control de registros La entrevistada conoce como se realiza el control de registros	
5.1	• La alta dirección ha establecido su política de calidad?	Existe una Política de Calidad, que es conocida de una manera general.	
5.2	• ¿Cómo se asegura la alta dirección de que los requisitos del cliente se cumplieron y este queda satisfecho?	Facturas firmadas el recibido conforme y hoja de Rutas firmadas por el cliente	
5.3	• La política de calidad se comunicó dentro de la organización?	Conoce de manera general el contenido de la Política	
5.4.1	• ¿Se han establecido compromisos continuos para el logro de los objetivos de calidad?	No conoce, están determinados los objetivos de la calidad pero no sabe somo se aplican	NC
5.4.2	• ¿Cómo se asegura la alta dirección de que se efectúa la planificación del sistema de gestión de calidad para lograr los objetivos de calidad y los requisitos de la norma?	Se ha realizado una Revisión por la Dirección	
5.5.1	• ¿Cómo se asegura la alta dirección de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?	Funciones definidas y entregadas a cada empleado	
5.5.2	• ¿Se ha designado dentro de la organización un miembro de la alta dirección como Representante de la Dirección?	Nancy Palacios es la representante de la Dirección	
5.5.3	¿Cuáles son los procesos de comunicación interna que la organización ha establecido?	teléfono, mail, reuniones	
7.4.1	¿Cómo se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?	Registro ingreso de material, procedimiento ingreso de material	
7.4.2	Se mantienen registros de los resultados de la evaluación de los proveedores y las acciones a realizar?	Evaluación y Calificación de proveedores. Solo presenta de un proveedor la calificación y evaluación	**NC**
7.4.2	¿Existe una metodología adecuada para la realización de los pedidos de compra?	Si se ha defindo en el Procedimiento para importaciones	
7.4.2	¿Se cumple la metodología definida para los requisitos de compra?	El procedimiento no se lo sigue en su totalidad, pues en la parte de elaboración del pedido aún no se lo realiza en coordinación con Ventas y	**NC**
7.4.3	¿Se ha establecido la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?	Procedimiento de ingreso de material. Sí	
8.2.3	• ¿Cómo realiza el seguimientoy medición del proceso? (indicador)	Indicador Eficacia en las importaciones	
8.4	• ¿Cuáles son las fuentes de los datos del inidcador de su proceso?	comprobante de ingreso del producto	
8.5.2	¿Cuál es el estado de sus acciones correctivas?	no conoce como proceder con las acciones correctivas	NC
8.5.3	¿Cuál es el estado de sus acciones preventivas?	no conoce como proceder conlas acciones preventivas	NC

ANEXO 18.- Reporte de Auditoría

	REPORTE DE AUDITORIA	Fecha de Emisión 23/12/2012 Revisión: 00 Fecha de Revisión:
	Código: GCA-RG-07	
FECHA:	**01/07/2013**	
No. De auditoría	**1**	

1. Objetivos de la Auditoria:

1. Revisar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en los procesos de Talento Humano, Entrega de Material e Importaciones.

2. Alcance de la Auditoria:

La auditoría se realiza a Gestión de Talento Humano, Entrega de Material e Importaciones.

3. Nombre del Auditor Líder y Equipo Auditor:

Líder	Laura Andrango
Auditor 2	Marco Ayala
Auditor 3	Nancy Palacios

Proceso	Descripción del hallazgo	clasificación
Gestión de Talento Humano	4.1. Manual de la calidad, mapa de procesos. Se cuenta con el Manual y NO lo conoce	Observación
	4.2.1 Procedimientos: Elaboración de documentos, Control de documentos, Control de registros, Acciones correctivas y preventivas, Auditorías internas. Cuenta con los procedimientos pero no los han aplicado a todos y los que se aplican no se los conoce bien.	Observación
	4.2.3 Procedimiento para control de documentos Los documentos revisados no se encuentran firmados por la autoridad correspondiente	NC
	4.2.4 Procedimiento para control de registros. Se conoce el procedimiento pero no se identifica claramente los tiempos de retención	Observación
	5.3 Conoce de la existencia de la Política de la Calidad pero no la sabe ni puede decir una idea de lo que se trata	NC
	5.4.1 No conoce, están determinados los objetivos de la calidad pero no sabe cómo se aplican.	NC
	6.3 al momento por las adecuaciones, no se cuenta con la infraestructura para la realización de las actividades de la empresa	NC
	6.4 No presenta evidencia acerca del aseguramiento de buenas condiciones de trabajo	NC

Importaciones	4.2.2 Existe un Manual de la Calidad pero la entrevistada no conoce su contenido	Observación
	5.4.1 No conoce, están determinados los objetivos de la calidad pero no sabe como se aplican	NC
	7.4.2 El procedimiento no se lo sigue en su totalidad, pues en la parte de elaboración del pedido, aún no se realiza en coordinación con Ventas y Gerencia.	NC
	7.4.2 Evaluación y Calificación de proveedores. Solo presenta de un proveedor la calificación y evaluación	NC
	8.5.2 no conoce como proceder con las acciones correctivas	NC
	8.5.2 No conoce como proceder con las acciones preventivas	NC
Entrega de material	4.2.1 Existen procedimientos para : Elaboración de documentos, Control de documentos, Control de registros, Acciones correctivas y Preventivas, Auditorías Internas, pero no son identificados, entendidos y manejados por el entrevistado	Observación
	4.2.3 Existe el procedimiento para control de documentos pero el entrevistado no lo sabe y no lo utiliza	Observación
	control de registros pero no es entendido por el entrevistado.	Observación
	5.3 Conoce la existencia de la Polítca de la calidad pero no la sabe	NC
	5.4.1 No conoce, están determinados los objetivos de la calidad pero no sabe como se aplican	NC
	8.5.3 A pesar de tener el procedimiento para acciones preventivas y correctivas, no se identifica como se detecta y maneja una acción preventiva	NC
4. Total de No Conformidades Registradas:		13
5. Total de Observaciones Registradas:		7

6. CONCLUSIONES

. Considerando que el tiempo de implementación del SGC es solo un mes, los resultados muestran interés por parte de los responsables y gran apertura y participación en la auditoría.

.La buena disposición general ante el cambio, muestra una perspectiva alentadora para una exitosa implementación.

plazo, y los responsables de cada proceso así como la alta dirección deben tomar las acciones pertinentes.

. Considerando el desconocimiento de la documentación y su utilización, es recomendable reforzar la capacitación en cuanto a procesos y documentación del SGC.

. Es necesario mayor apoyo por parte de la Dirección en la motivación al personal para que realice el esfuerzo de repasar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones a fin de dominar los temas ya recibidos. Uno de los pasos a seguir es la evaluación de las capacitaciones.

ELABORADO POR: Laura Andrango

AUDITOR LÍDER: Laura Andrango

Anexo 19.- Matriz Final de Cumplimiento

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO FINAL DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

EMPRESA: CICEIE Cía. Ltda.

FECHA: 01/07/2013

REQUISITO (La organización DEBE)	PONDERACION	CALIFICACION
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1 Requisitos generales		
a) Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?	5	5
Se ha determinado su secuencia e interacción?	5	5
Se han determinado los criterios y métodos para asegurarse que tanto la operación como	5	5
Se ha asegurado la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	5	5
Se realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos?	5	5
Se han implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?	5	5
Si existen procesos contratados externamente, éstos son controlados e identificados en el sistema de la calidad?	5	5
4.2 Requisitos de la documentación		
La documentación del sistema de calidad contiene una declaración documentada de la polítca y objetivos de calidad?	5	5
Existe un manual de calidad?	5	5
Se han realizado los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008.?	5	5
La documentación del SGC contiene los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos?	5	5
Existen los registros requeridos por la norma ISO 9001: 2008?	5	5
4.2.2 Manual de la calidad		
Se ha definido el alcance, detalles y justificación de las exclusiones del sistema en el manual de calidad?	5	5
Se incluyen o referencian los procedimientos documentados necesarios para el sistema de gestión de calidad?	5	5
Se describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad?	5	5
4.2.3 Control de documentos		
Se ha establecido un procedimiento para control de documentos donde se defina:	5	5
a) Aprobación de documentos antes de su emisión	5	5
b) Revisión y actualización cuando requieran ser aprobados nuevamente?	5	5
c) Identificación de cambios y estado de revisión de documentos	5	5
d) Que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso	5	5
e) La forma de asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables	5	5
f) La forma de asegurar que los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, tienen identificada y controlada su distribución.	5	5
g) La forma como prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se manengan por cualquier razón.	5	5
4.2.4 Control de los registros		
Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?	5	5
	120	120

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1 Compromiso de la dirección		
Existe evidencia del compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia?	5	5
5.2 Enfoque al cliente		
La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen para aumentar la satisfacción del cliente?	5	5
5.3 Política de la calidad		
La política de la calidad es adecuada al propósito de la organización?	5	5
La política de calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad?	5	5
La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?	5	5
La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?	5	5
La política de calidad es revisada para su continua adecuación?	5	5
5.4 Planificación		
5.4.1 Objetivos de calidad		
Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?	5	5
Los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?	5	5
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad		
La alta dirección se asegura de que la planificación se realiza para cumplir con los requisitos de 4.1 y los objetivos de calidad?	5	4
La alta dirección se asegura que cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad, éste mantiene su integridad?	5	4
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
Se ha designado al representante de la dirección?	5	5
5.5.3 Comunicación de la dirección		
Se han establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad?	5	4
5.6 Revisión por la dirección		
5.6.1 Generalidades		
La alta dirección realiza a intervalos planificados la revisión del sistema de gestión de calidad que incluye la evaluación de las oportunidades de mejora, cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política y objetivos de calidad?	5	4
Se mantienen los registros de las revisiones por la dirección?	5	5
5.6.2 Información para la revisión		
La información de entrada para la revisión incluye:		
a) Resultados de auditorías	5	5
b) Retroalimentación del cliente	5	5
c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto	5	5
d) Estados de acciones correctivas y preventivas	5	5
e) Cambios que podrían afectar al sistema de calidad	5	5
f) Recomendaciones para la mejora	5	5
5.6.3 Resultados de la revisión		
Incluyen los resultados de la revisión por la dirección:		
a) La mejora de la eficacia del S.G.C	5	5
b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	5	5
c) Las necesidades de recursos	5	5
	120	116

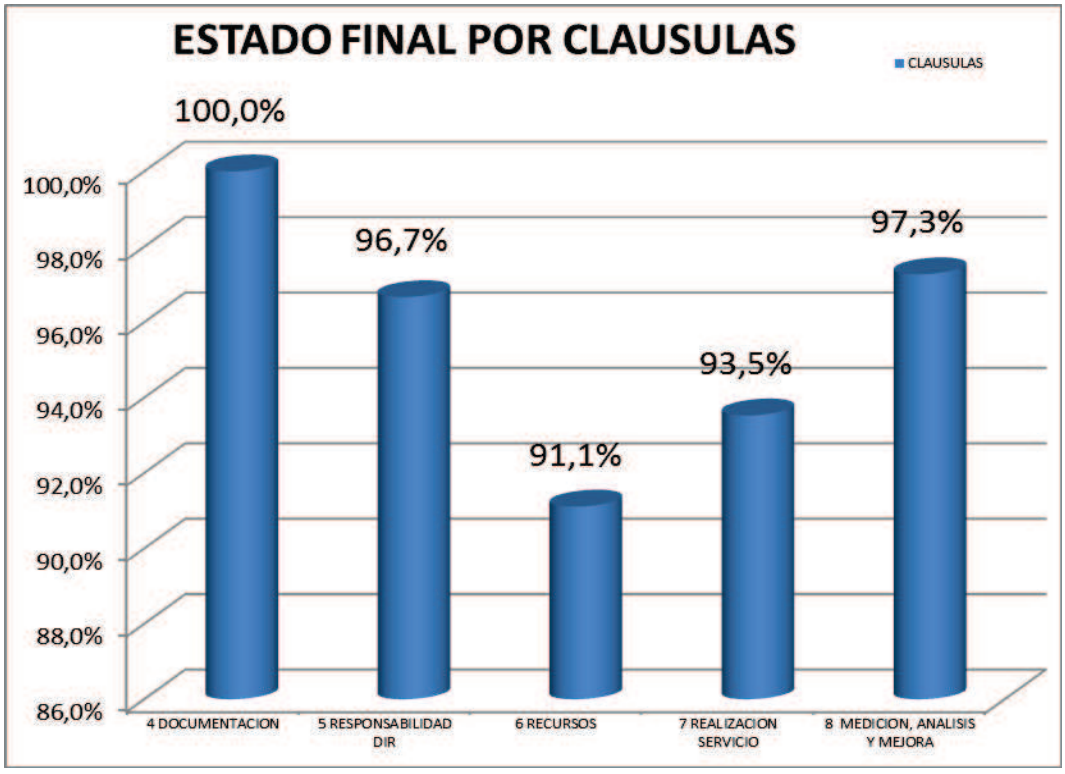
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1 Provisión de los recursos		
La organización determina y proporciona recursos para:		
a) Implementar, mantener y mejorar el SGC	5	5
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos	5	5
6.2 Recursos humanos		
El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	5	4
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación		
Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afecta la calidad del producto?	5	5
Se proporciona formación o se toman acciones para satisfacer dichas necesidades?	5	5
El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad?	5	4
Se mantienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?	5	5
6.3 Infraestructura		
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para logra la conformidad con los requisitos del producto?	5	4
6.4 Ambiente de trabajo		
La organización ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	5	4
	45	41
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
7.1 Planificación de la realización del producto		
La organización ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización de los requisitos del producto?	5	5
La planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de calidad?	5	5
La planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?	5	5
7.2 Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1 Requisitos relacionados con el producto		
La organización ha determinado:		
- Requisitos del cliente?	5	5
- Requisitos no establecidos por el cliente?	5	5
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto?	5	5
- Requisitos adicionales determinados por la organización?	5	5
7.2.2 Revisión de los requisitos del producto		
Se mantiene registros de los resultados de la revisión y acciones originadas por la misma?	5	5
La revisión de los requisitos se realiza antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente, incluso cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos?	5	5
Cuando cambian los requisitos del producto, la organización se asegura de que la documentación pertinente es modificada y el personal está consciente de estos cambios?	5	5
7.2.3 Comunicación con el cliente		
Se ha determinado e implementado disposiciones para la comunicación con el cliente, relativa a:		
a) Información sobre el producto	5	5
b) Consultas, contratos, o atención de pedidos o modificaciones	5	5
c) Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	5	5

7.4 COMPRAS		
7.4.1 Proceso de compras		
La organización se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?	5	5
Se han establecido criterios para la selección y evaluación de proveedores?	5	5
Se mantienen los registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?	5	5
7.4.2 Información de las compras		
La información de las compras describe el producto a comprar y se asegura de que los requisitos de compra sean adecuados antes de comunicárselo al proveedor?	5	5
7.4.3 Verificación de los productos comprados		
Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?	5	5
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio		
La organización planifica la producción y prestación del servicio para que se realice en forma controlada?	5	5
Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable:		
a) La disponibilidad de información que describa las características del producto?	5	5
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario?	5	5
c) El uso del equipo apropiado?	5	5
d) La disponibilidad y uso de dispositivo de seguimiento y medición?	5	0
e) La implementación del seguimiento y medición?	5	0
f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	5	5
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio		
La organización valida aquellos procesos de producción y prestación de servicio especiales?	5	5
La validación demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?	5	5
La organización ha establecido las disposiciones para estos procesos?	5	5
7.5.3 **Identificación y trazabilidad**		
La organización identifica el producto por medios adecuados a través de toda su realización, cuando es apropiado?	5	5
La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de	5	5
Se mantienen registros de la trazabilidad?	5	5
7.5.4 Propiedad del cliente		
La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son suministrados por el cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?	5	4
7.5.5 Preservación del producto		
La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previo?	5	5
Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección tanto para el producto como sus partes constitutivas?	5	5
7.5.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición		
	170	159
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1 Generalidades		
La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora y comprende la determinación de los métodos aplicables, técnicas estadísticas y el alcance antes de su utilización?	5	5

8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1 Satisfacción del cliente		
Se han determinado métodos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente y cómo utilizar dicha información?	5	5
8.2.2 Auditoría interna		
Se planifican los programas de auditorías de acuerdo a estado e importancia de los procesos?	5	5
Se define los criterios de auditoría, el alcance, su frecuencia y metodología?	5	5
Se ha realizado la selección de auditores?	5	5
Se ha definido un procedimiento documentado para la planificación, realización y registros de auditorías?	5	5
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		
Se realiza el monitoreo de los procesos y la medición de los mismos cuando sea aplicable, para demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados?	5	4
8.2.4 Seguimiento y medición del producto		
Se realiza la medición y seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?	5	5
Se mantienen registros que indiquen la conformidad con los criterios de aceptación y permitan la liberación del producto?	5	5
8.3 Control de producto no conforme		
Se ha definido un procedimiento documentado relacionado con los controles, responsabilidades, autoridades y tratamiento del producto no conforme?	5	5
Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas?	5	4
8.4 Análisis de datos		
Hay un proceso establecido para la recolección y análisis de los datos que se requieren para determinar conveniencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, así como para identificar las oportunidades para su mejoramiento?	5	5
Se analiza la información sobre satisfacción del cliente?	5	5
Se analiza información sobre la conformidad con los requisitos del producto?	5	5
Se realiza el análisis de datos sobre características y tendencias de los procesos, productos y oportunidades de mejora?	5	4
Se analiza la información sobre los proveedores?	5	5
8.5 MEJORA		
8.5.1 Mejora continua		
Se planifican y administran los procesos necesarios para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad?	5	5
8.5.2 Acción Correctiva		
Se ha establecido un procedimiento para la revisión de no conformidades, su análisis de causa, evaluación de necesidades de acciones correctivas, determinar e implementar acciones necesarias, registro y revisión de la efectividad de las acciones tomadas?	5	5
8.5.3 Acción preventiva		
Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los requisitos para:		
a) Determinar no conformidades potenciales y sus causas	5	5
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir su ocurrencia	5	5
c) Evaluación, determinación e implementación de acciones necesarias	5	5
d) Registros y revisión de acciones preventivas tomadas	5	5
	110	107

RESULTADOS	
4 DOCUMENTACION	100,0%
5 RESPONSABILIDAD DIR	96,7%
6 RECURSOS	91,1%
7 REALIZACION SERVICIO	93,5%
8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	97,3%

PROMEDIO	
REALIZADO	96%
POR REALIZAR	4%



ANEXO 20.- Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras Resultantes de la Primera Auditoría Interna.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS PRODUCTO DE LA PRIMERA A

PROCESO DONDE SE DETECTA LA ACPM	ACCION CPM	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	ÚLTIMA FEC CONTRO
AUDITORÍA INTERNA	Promover involucramiento del personal en el SGC y proporcionar capacitaciones en lo referente a Procesos, Calidad y elaboración y control de la documentación del SGC.	30/08/2013	Gerente General Asistente de Talento Humano	29/06/2013
AUDITORÍA INTERNA	Determinar plazo máximo para firmar y hacer firmar los procedimientos correspondientes de cada proceso	08/07/2013	Representante de la Dirección	29/06/2013
AUDITORÍA INTERNA	Socializar los Objetivos de la Calidad en todos los niveles	08/07/2013	Representante de la Dirección	29/06/2013
AUDITORÍA INTERNA	Considerar dentro de la infraestructura que se está modificando, el prestar suficiente espacio para todas las actividades correspondientes a los procesos del SGC	20/12/2013	Gerente General	29/06/2013
AUDITORÍA INTERNA	Se plantea una prueba de auditoría en la que se exija a los dueños de procesos que se preparen en el conocimiento de sus procesos y la documentación involucrada en ellos y el SGC.	31/07/2013	Gestor de la Calidad	29/06/2013
AUDITORÍA INTERNA	El asistente de adquisiciones debe promover las reuniones con Gerencia y el Asistente de Adquisiciones para la elaboración de pedidos	En el próximo pedido	Asistente de adquisiciones	29/06/2013
AUDITORÍA INTERNA	Realizar la calificación de los todos proveedores	18/07/2013	Asistente de adquisiciones	29/06/2013
AUDITORÍA INTERNA	Dar capacitación a todo el personal, respecto al proceso de No conformidades, acciones correctivas, preventivas y mejoras.	27/07/2013	Gestor de la Calidad	29/06/2013