

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

ESCUELA DE CIENCIAS

DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2000 EN LA EMPRESA LOGINET

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS**

**EDGAR OSWALDO ALARCÓN SALAZAR
DIEGO XAVIER MOLINA TULCANAZ**

DIRECTOR: ING. EFRAÍN NARANJO

QUITO, ABRIL 2006

DECLARACIÓN

Nosotros, Edgar Oswaldo Alarcón Salazar y Diego Xavier Molina Tulcanaz, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Escuela Politécnica Nacional, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Edgar Oswaldo Alarcón Salazar

Diego Xavier Molina Tulcanaz

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por los señores: Edgar Oswaldo Alarcón Salazar y Diego Xavier Molina Tulcanaz, bajo mi supervisión.

Ing. Efraín Naranjo
DIRECTOR DEL PROYECTO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sus bendiciones, a mi familia y a todos los profesores de la Carrera por sus conocimientos, enseñanza y experiencia para la realización del presente trabajo, de manera especial al ing. Efraín Naranjo.

Diego.

A Dios por sus bendiciones, a toda mi familia por el apoyo y el empuje que siempre me han brindado.

A los profesores que han compartido su experiencia y conocimiento en el camino a la consecución de esta meta.

Edgar

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis *Padres* que con su ejemplo, consejos, y apoyo han permitido que se lleve a cabo este proyecto; a mi *Esposa e hijos* que supieron comprenderme y apoyarme en la culminación de esta meta y que son el amor más grande que Dios me ha permitido sentir.

Diego.

A mi esposa e hijos que han sacrificado tiempo de familia, que me han apoyado brindándome su confianza para que cumpla con una meta trazada.

Edgar

CONTENIDO

	Pag.
RESUMEN	xii
PRESENTACION	xiii
CAPÍTULO 1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	1
1.1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LOGINET	1
1.1.2 ORGANIGRAMA	2
1.1.3 SERVICIOS QUE PRESTA	3
1.1.4 CLIENTES	4
1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	4
1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4 OBJETIVOS	6
1.5 HIPÓTESIS	7
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	
2.1 CALIDAD	8
2.1.1 INTRODUCCIÓN	8
2.1.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN EL TIEMPO	9
2.2 QUE ES CALIDAD?	13
2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
2.4 POLITICA DE LA CALIDAD	15
2.5 LOS OCHO PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	16
2.6 RAZONES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD	17
2.7 GRANDES MITOS SOBRE LOS SISTEMAS DE CALIDAD	17
2.8 METODOLOGÍA USADA	19

2.8.1 METODOLOGÍA: SEIS PASOS PARA SGC	20
2.8.1.1 DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN	20
2.8.1.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN	23
2.8.1.3 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	24
2.8.1.4 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	27
2.8.1.5 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL	28
2.8.1.6 MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA.	29
2.9 AUDITORÍAS	30
2.9.1 INTRODUCCIÓN A LAS AUDITORÍAS	30
2.9.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	31
2.9.3 CLASIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS	33
2.9.4 TIPOS DE AUDITORÍAS	34
2.9.4.1 AUDITORÍA DE SUFICIENCIA	34
2.9.4.2 AUDITORÍA DE CONFORMIDAD	34
2.9.5 TIPOS DE AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN	35
2.9.6 NO CONFORMIDAD	36
2.9.7 REPORTE DE NO CONFORMIDAD	36
2.10 QUIEN ME PUEDE AYUDAR A IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD?	37
2.11 DEFINICIONES ADICIONALES IMPORTANTES	38
2.11.1 PROCESO	38
2.11.2 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACION DE LOS PROCESOS	40
2.11.3 DIAGRAMAS DE FLUJO	40
2.11.4 INDICADORES	42
2.11.5 INDICADORES DE RESULTADO	42

CAPITULO 3 DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
3.1 MANUAL DE CALIDAD DE LOGINET DO-MC-01	44
3.2 CAPACITAR A LOGINET EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	77
CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	85

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 2-1	Evolución de la Calidad en el Tiempo	9
Cuadro 2-2	Elaboración de Documentos	27
Cuadro 2-3	Simbolgía de Diagramas de Flujo	41
Cuadro 3-1	Formatos de Codificación	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1	Organigrama de Loginet	2
Figura 2-1	Metodología sies pasos para diseño un SGC	20

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1: Organigrama de Loginet	86
Anexo 2: Glosario de términos y definiciones	88
Anexo 3: Mapa de Procesos	93
Anexo 4: Documentos, Registros y Formas Loginet	108
• Listado maestro de procesos	
• Listado maestro de procedimientos	
• Listado maestro de documentos.	
• Formas de documentos	
• Listado maestro de registros.	
• Formas de registros	
Anexo 5: Manual de Procesos	139
• Tabla de indicadores	206
Anexo 6: Manual de Procedimientos	210

RESUMEN

En este Proyecto de Tiltuación se presenta el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de Loginet aplicando la Norma Internacional ISO 9001:2000 y que su implementación, se realizará si así lo decide la organización.

En una primera fase se realizó el levantamiento de la información y la identificación de los problemas, en esta etapa se elaboró el plan del proyecto en el que se definió los objetivos a cumplir y las hipótesis a demostrar en la Tesis, previa para obtener el título de Ingeniero en Administración de Procesos.

Posteriormente se dieron los pasos que han conducido a la elaboración que aquí se presenta, de los que cabe destacar: El levantamiento de la información actual sobre los procesos y procedimientos de LOGINET, con entrevistas personales con los responsables y demás participantes de cada actividad de la organización, recibiendo la observación del trabajo que realizan y sus criterios sobre cómo se los podría mejorar. Esta actividad dio por resultado, la descripción de la organización, su tiempo de existencia, cómo se formó y a lo que se dedica ahora, y un Organigrama de su vinculación jerárquica y de los servicios que presta a sus clientes.

En una segunda parte está el marco teórico el cual sirve a nuestro criterio con sus fundamentos y definiciones para entender e interpretar la metodología usada en el desarrollo del mismo y para sustentar el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, SGC.

Con la información de LOGINET, en su funcionamiento actual, se hizo el Mapa de Procesos y los diagramas de los procedimientos, y se elaboró el Manual de los Procesos y el Manual de Procedimientos propios de la organización, dando forma al Manual de Calidad.

El resultado que se ha alcanzado se concreta en: El desarrollo del SGC para LOGINET, que presenta como primer elemento el Manual de la Calidad, que es lo

más importante para una organización, según la Norma Internacional ISO 9001: 2000, de lo que quedamos plenamente convencidos. En el Manual de la Calidad, se sigue el mismo orden de los requisitos que contiene la Norma ISO 9001: 2000.

Con el Manual de la Calidad y la Norma ISO 9001:2000 se verificó, requisito por requisito, los procesos, procedimientos, registros y documentos de la Calidad obligatorios que se piden y evitar posibles exclusiones.

Cabe destacar que el Tablero de Indicadores, en común acuerdo con los directivos de LOGINET, se trabajó escogiendo procesos de importancia para la organización que se quiere medir, que, por ello son de suma importancia en el Sistema de Gestión de Calidad. La mayoría de dichos indicadores salió de la propia iniciativa del personal de Loginet, ejecutivo o trabajador. Se elaboró las fórmulas para los indicadores planteados se puso nombres, se estableció frecuencias y se sugirió valores máximos y mínimos; constituyendo una herramienta netamente de control que permitirá verificar la eficacia del SGC en el momento que la organización lo implante.

El trabajo desarrollado se presenta en cuatro capítulos: en el primero la situación actual de Loginet, en el segundo el marco teórico, en el tercer capítulo el desarrollo del SGC, con el Manual de la Calidad, Manual de Procesos, Tablero de Indicadores, Manual de Procedimientos y la capacitación necesaria a todos los miembros de la organización y el capítulo cuarto lo constituyen las Conclusiones y Recomendaciones y la Bibliografía utilizada.

El trabajo tiene los siguientes anexos: Uno con el organigrama de Loginet; dos términos y definiciones propias de la ejecución del servicio de la organización; tres los diagramas del Mapa de Procesos y en el anexo cuatro todos los listados maestros de procesos, procedimientos, documentos y registros de la calidad como las formas propias de la organización.

PRESENTACIÓN

Estamos convencidos, en este mundo globalizado en el cual la información está al alcance de todos y se puede navegar en una infinidad de formas en relación a tecnología y métodos, que la utilización de los adecuados a mejorar el manejo empresarial y la satisfacción de los clientes, se encuentran en dependencia de adoptarlos por las organizaciones y no en el poder adquirir estas herramientas, lo que hace que el adaptarse a los cambios sea lo valedero para aplicarlas.

Fue un reto, para nosotros, incursionar en el campo de la calidad en una empresa de servicios, con el antecedente de que esta es una empresa relativamente nueva con dos años de constituida, y con los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica en Ingeniería en Administración de Procesos y una práctica concentrada en el desarrollo de trabajos que eran enfocados a ciertas áreas de diferentes organizaciones pero no a la globalidad de toda una organización.

Con la aceptación y compromiso de la alta dirección de LOGINET CIA. LTDA., como un operador logístico que presta sus servicios a BDF (Laboratorios Beiersdorf) y a Laboratorios Lansey, se tuvo el lugar concreto y efectivo en el cual Desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad, aplicando la Norma Internacional ISO 9001:2000, con miras a que con su aplicación se pueda lograr la correspondiente certificación.

En el SGC, fue necesario incluir medios y elementos que LOGINET no tenía en su funcionamiento, para satisfacer los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, lo que ha implicado formas de documentos y registros, elaboración de procesos y procedimientos, algunos muy importantes, como el de Control de Documentos, por ejemplo.

Incorporadas las correcciones y complementaciones, se tiene ya el Manual de la Calidad de la Empresa LOGINET, CIA. LTDA., y, para terminar nuestro trabajo se rediseñó el mapa de Procesos con el nuevo sistema de gestión de Calidad que

interacción con la organización, se dio los toques finales al Manual de Proceso y al Manual de Procedimientos.

Creemos que el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de Loginet queda formulado en lineamientos claros y documentados y que su implementación, si así lo decide la organización, permitirá a LOGINET CIA. LTDA., buscar la auditoría correspondiente para la Certificación de la Calidad, en la aplicación de la Norma ISO 9001:2000.

CAPÍTULO 1

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LOGINET

LOGINET CIA. LTDA. fue constituida legalmente el 20 de septiembre del 2002 bajo escritura pública realizada en la Notaria Trigésimo Sexta del Cantón Quito, con un capital social de \$ 1.000 y una duración de 50 años. Es una compañía de nacionalidad ecuatoriana y con domicilio principal en la ciudad de Quito.

La compañía está gobernada por la Junta General de Socios, cuya representación Legal la tienen su Presidente y Gerente General. Loginet es una empresa totalmente familiar que ofrece soluciones integrales de logística, almacenaje, transporte y manipulación de productos.

Se crea con el objetivo principal de ofrecer el servicio de logística a un primer cliente, Beiersdorf S.A. (BDF), empresa alemana de larga trayectoria a nivel mundial que fabrica y comercializa productos de cuidado personal. BDF Ecuador busca mejorar la calidad de sus procesos de comercialización en donde Loginet propuso soluciones para la operación logística a nivel nacional las cuales fueron aceptadas por BDF.

Luego de brindar el servicio de Logística a BDF por poco tiempo se presenta una nueva oportunidad con otro cliente de reconocido prestigio en Colombia, Laboratorios Lansey Recamier, a quien Loginet da servicio desde julio del 2003 hasta la fecha.

Loginet se encuentra ubicado en la zona industrial de Carcelen Alto en Quito, lugar que posee las facilidades para ofrecer el servicio a sus clientes de la mejor manera con acceso a grandes centros de consumo.

En resumen la organización y su equipo humano quieren establecer relaciones de colaboración activa y de larga duración con sus clientes buscando la excelencia de sus servicios.

1.1.2 ORGANIGRAMA

El organigrama (elaborado por el gerente para este proyecto de titulación) que se visualiza a continuación indica la cadena de mando de Loginet, en el cual la autoridad se delega en forma vertical hacia abajo a través de las líneas de mando. Como se puede observar el contador se lo establece en líneas punteadas porque es personal tercerizado.

El Sistema de Gestión de la Calidad necesita de un coordinador, dicho puesto específico se lo desarrolla en este proyecto de titulación.

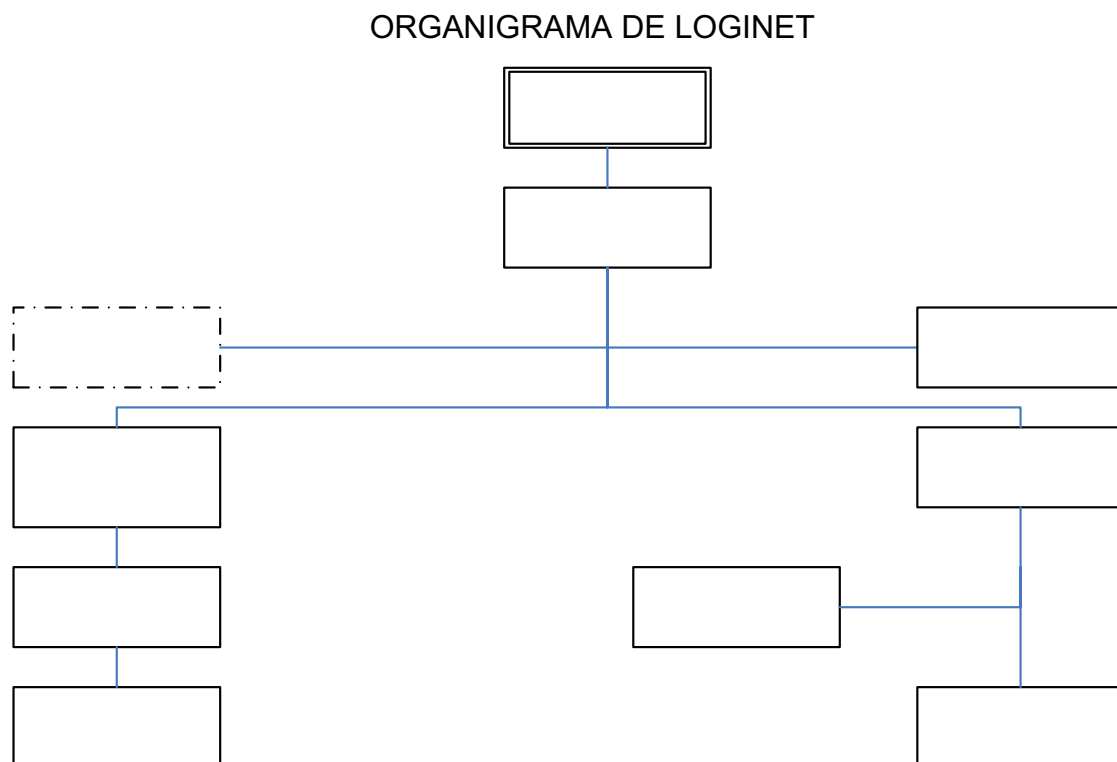


Figura No 1-1 ORGANIGRAMA DE LOGINET
Fuente: Loginet
Elaborado: Gerente

1.1.3 SERVICIOS QUE PRESTA

LOGINET ha reconocido que muchas empresas tienen deficiencias en el manejo de sus inventarios, manejo de producto, preparación de su facturación, despacho de sus pedidos, manejo de sus tiempos de entrega, manejo de personal y en la administración de sus recursos.

Estas pocas observaciones llevan a una pregunta inevitable que es: ¿Por qué tercerizan las empresas algunas partes fundamentales de su cadena de valor?

Entre las posibles respuestas, las empresas han decidido tercerizar por:

- Disminuir costos operativos de bodegaje, transporte y personal.
- Tener un mayor poder de negociación por el manejo integral de la administración de los inventarios y logística.
- Mejorar el servicio a todos los miembros de la cadena de abastecimiento.
- Mayor cobertura a nivel urbano y nacional.
- Mejorar tiempos de entrega.

Todos estos antecedentes han hecho que Loginet visualice la oportunidad para ofrecer un servicio que cubra con las expectativas de sus clientes y a los cuales de hoy en adelante en este trabajo se los denominará Socio Estratégico (SE).

Los servicios que Loginet ofrece están resumidos en los siguientes puntos:

- Recepción y verificación de importación.- Se realiza emitiendo un informe de este trabajo respecto a la lista de empaque de importación.
- Almacenamiento de producto.- El almacenamiento de producto se lo realiza en bodegas que se encuentran equipadas con la infraestructura necesaria para este tipo de trabajo, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas que vienen impresas en cada una de las cajas de los diferentes productos.
- Administración de inventarios.- Los inventarios se los maneja de acuerdo al sistema FIFO (siglas en inglés primero en entrar primero en salir).
- Preparación y despacho diario de la facturación que emita el Socio Estratégico (SE), de acuerdo con las rutas y horarios previamente establecidos.
- Distribución de la facturación puerta a puerta a nivel nacional.

1.1.4 CLIENTES

Los clientes de Loginet son dos: Beiersdorf (BDF) y Laboratorios Lansey Recamier, que fueron anteriormente denominados Socios Estratégicos (SE); los cuales tienen sus propios clientes a los cuales venden sus productos y que para la organización Loginet son los *clientes* finales a quienes se entrega los pedidos físicamente. Para conocer mejor los SE a continuación detallamos la historia de cada uno de ellos:

La empresa **Beiersdorf** es productora y comercializadora de varios productos dedicados al cuidado de la piel tanto masculina como femenina, y también con productos desarrollados para el cuidado del bebé, con su línea Baby and Mom.

Otro socio estratégico es **Laboratorio Lansey Recamier**, que desde su fundación en 1947, ha hecho de la belleza su profesión, su pasión. Por ello ha movilizado todo su talento humano, y todos sus recursos tecnológicos para imaginar y crear productos cosméticos de alto rendimiento para que mujeres, hombres y niños de todas las latitudes usen sus productos.
(www.recamier.com.co)

Beiersdorf y Recamier no se dedican directamente al manejo de sus inventarios físicos y la entrega del producto a su cliente final, se dedican a vender sus productos a los centros mayoristas de expendio de productos de belleza, supermercados, autoservicios, salones de belleza, etc. Es así como Loginet ingresa a dar servicio a estos socios estratégicos manejando sus inventarios y a los clientes finales de los SE.

1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

LOGINET se dedica a dar el servicio de manejo, operación, distribución de productos importados por sus clientes. Al momento esta empresa tiene dos

clientes: Laboratorios LANSEY que es representante de la marca Recamier producto colombiano; y el laboratorio BDF que es representante de la marca Nivea y de otros productos provenientes de diferentes países.

Los procesos básicos que desarrolla la empresa son recepción y verificación de las importaciones, almacenamiento de los productos importados, preparación de la facturación a sus clientes y distribución de los productos a los diferentes clientes de los laboratorios.

La empresa en este momento no posee ningún tipo de documentación establecida para sus procesos y procedimientos, lo que ocasiona que las tareas se hagan a criterio individual, con errores repetitivos en la ejecución de las mismas, la diferencia en inventarios, se crea malestar en los clientes, pérdida de tiempo y dinero al realizar actividades y tareas para determinar cuales fueron los errores y dar solución a los mismos.

Otro problema que tiene la Organización es no tener indicadores que proporcionen información oportuna, lo que no permite tomar las decisiones adecuadas para mejorar en competitividad.

Debido a que no existe un organigrama formalmente documentado, se tiene problemas debido a que una persona realiza al mismo tiempo actividades solicitadas por varias personas, dando como resultado retrasos y mala ejecución de las tareas o en algunos de los casos tareas son ejecutadas a medias.

Por su carácter de empresa nueva, no entró en su preocupación los aspectos relativos a la calidad de los servicios que proporciona, sino en los ámbitos generales de los procedimientos; pero, cuando el funcionamiento ordinario requiere de una eficacia y eficiencia para mantener la competitividad, surge la necesidad de la calidad, la misma puede ser gestionada a través de un sistema estructurado como el que la Norma Internacional ISO 9001:2000.

1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

a.- Formulación del problema

¿El desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001-2000 permitirá estandarizar y documentar los procesos y procedimientos de la Empresa?

b.- Sistematización del problema

¿Cómo desarrollar el sistema de Gestión de la Calidad?

¿Que documentación requiere la Norma Internacional ISO 9001-2000?

¿Es posible la identificación y levantamiento de los procesos actuales de la empresa?

¿Se podrá conocer los procesos y procedimientos actuales de LOGINET, identificando actividades que no generen valor a la organización?

¿Qué indicadores se establecerán para medir los procesos?

¿Cómo obtener el primer paso para el mejoramiento continuo?

1.4 OBJETIVOS

a) Objetivo General

Desarrollar un sistema de gestión de la calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000, en la organización Loginet, creando en la organización la condición para una futura certificación.

b) Objetivos Específicos

- Desarrollar la documentación de acuerdo al numeral 4.2 de la Norma ISO 9001:2000,
- Documentar los procesos y procedimientos operativos de la Organización, a través del desarrollo del manual de procesos y procedimientos,

- Implementar indicadores de gestión de la calidad, mediante la realización de un tablero de indicadores,
- Preparar y capacitar al personal de la Organización para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.5 HIPÓTESIS

- Con el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad se conseguirá mayor eficacia en la organización lograda como resultado del énfasis de prevención versus detección.
- Además la incorporación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000 le proporcionará a la organización una ventaja competitiva, ya que sus clientes son organizaciones transnacionales.
- Atendiendo los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se logrará estandarizar todos los procesos actuales de LOGINET, identificando, levantando y documentando los mismos.
- Con la implementación de indicadores se obtendrá información en tiempo oportuno.
- Con la capacitación al recurso humano la empresa tendrá una estructura interna que entienda el funcionamiento actual de Loginet.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 CALIDAD

2.1.1 INTRODUCCIÓN

La calidad en el mundo globalizado de hoy, es una necesidad para permanecer en el mercado. Por ello, los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlo.

El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad esta compilado en la documentación, en la que no solo se muestra la forma de cómo operar, sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

Existen diversas metodologías para el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en una organización, y en todas se considera la elaboración de la documentación como una etapa importante, sin embargo siguiendo una tendencia a reducirla, se ofrecen algunos consejos para la elaboración de documentos (fundamentalmente Manual de Calidad, Manual de Procesos y Manual de los procedimientos), no se trata sólo de crearlos sino de garantizar que el sistema documental funcione y sea una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

Por ello, este proyecto de titulación tiene como objetivo desarrollar un SGC con un sistema documental que cumpla con los requisitos de las normas ISO 9001:2000, y pueda ser aplicada por la organización para una posterior certificación.

2.1.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN EL TIEMPO

La idea de la calidad no es un invento reciente y ha estado presente por cientos y miles de años. Probablemente es un concepto tan antiguo como el comercio, el cual comenzó tan pronto como el hombre estuvo en la capacidad de producir bienes en exceso, los cuales podían ser ofrecidos en intercambio por otros productos deseados.

Miles de años AC Egipto antiguo vio la introducción de “El Libro De La Muerte”, que puede ser considerado como el primer sistema de calidad documentado en la tierra. (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)

A lo largo de la historia, la metodología de elaborar los bienes y el concepto de calidad han ido evolucionando de una forma paralela. En la siguiente tabla se recoge un resumen de la evolución del concepto de calidad en el tiempo.

Época/Sistema de Gestión	Concepto de la Calidad
Época artesanal	Hacer las cosas bien a cualquier costo
Industrialización	Producción
Segunda Guerra Mundial	Eficacia + Plazo = Calidad
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera
Posguerra (resto de países)	Producción
Control de Calidad	Verificación de las características del producto
Gestión de la Calidad	Aptitud del producto/servicio al uso
Gestión de Calidad Total	Integrar la calidad en todo el proceso
Taguchi	Coste mínimo para la sociedad

Cuadro No 2-1 Evolución de la calidad en el tiempo

Fuente: www.crea.es

En la época artesanal la calidad suponía hacer bien las cosas a cualquier costo. Los objetivos seguidos por el artesano eran, por lo tanto, satisfacer el orgullo personal (su prestigio) y satisfacer al comprador. En definitiva, el producto era una obra de arte.

Esto supone que el artesano trabaja con una metodología basada en su experiencia profesional, compra las materias primas y vende los productos.

Posteriormente, durante la industrialización, el concepto de calidad fue sustituido por el de producción (hacer muchas cosas, no importa con que calidad). El objetivo de este modo de fabricación era el de satisfacer la demanda de bienes (generalmente escasos) y el aumento de beneficios.

Durante la Segunda Guerra Mundial, el concepto de calidad equivalía a asegurar la eficacia del armamento (sin importar el costo) con la mayor y más rápida producción (eficacia + plazo = calidad). El objetivo era garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en cantidad y momento precisos.

Durante la posguerra, en Japón el concepto de calidad equivalía a "hacer las cosas bien a la primera". El objetivo de esta filosofía de trabajo era minimizar los costos a través de la calidad, satisfacer a los clientes y aumentar la competitividad de estas empresas. Rápidamente los japoneses reconocieron la importancia de la calidad en la administración y llegaron mas allá de la calidad en la producción. Ellos fijaron estrategias que ahora forman las bases del pensamiento en calidad y los esfuerzos internacionales en este campo. Los principios básicos fueron:

- “La alta dirección debe encargarse de la aplicación de la gestión de la calidad y su compromiso incondicional hacia la calidad constituye la piedra angular del sistema”. (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- “El personal en la organización debe ser capacitado en gestión de calidad” (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- “El mejoramiento de gestión de calidad debe ser establecido como un proceso continuo”. (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)

- “Se debe asegurar la participación de toda la organización en el mejoramiento de la calidad”. (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)

“El éxito definitivo y la reputación actual de los productos japoneses fijaron el punto de referencia para las industrias occidentales., las cuales tuvieron que adoptar métodos de gestión de calidad adecuados.” (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)

En el resto de los países, sin embargo, se volvió al objetivo de la época anterior, la industrialización. No se contempla la calidad, sólo se trata de producir cuanto más mejor, satisfacer la demanda de bienes para reconstruir los países afectados por la guerra. (www.crea.es)

En este tiempo se analiza el trabajo y se descompone en actividades sencillas. Estas actividades se realizan por personas especializadas en pequeñas tareas. De este modo nace el trabajo en cadena, el trabajo pasa de ser organizado por un artesano industrial a ser planificado por los ingenieros. Como consecuencia disminuye el periodo de aprendizaje y aumenta la productividad. (www.crea.es)

Esto supone un aumento de la competitividad, pero un descenso del nivel de vida y de la satisfacción de los trabajadores. Como efectos "secundarios" aparece un descenso de la calidad por apatía, descuido, mala coordinación entre distintas funciones, etc. (www.crea.es)

Llega un momento en el que el cliente comienza a exigir más calidad. Entonces se comienza a buscar que el grado de adaptación de un producto a su diseño sea el óptimo. En esta época se hace el Control de Calidad, en el sentido de inspección de las características de un producto y satisfacer las necesidades técnicas y de producción. De este modo, la calidad se identifica con la ausencia de defectos. (www.crea.es)

Originado por este control de calidad surge un conflicto entre la función de fabricación (a la búsqueda de aumentar la productividad) y la de control de calidad (cuya función era detectar todos los defectos posibles). (www.crea.es)

Resulta que el cliente busca otras cosas o, aunque el producto cumpla las especificaciones del diseño, no es aceptado por el mercado. Entonces surge la necesidad de cambiar el sistema de gestión y surge la Gestión de la Calidad. El concepto de calidad se mide mediante el grado de satisfacción de las necesidades del cliente. Los objetivos, por lo tanto, serán satisfacer al cliente, mantener la calidad, reducción de los costos y mejorar la competitividad de la empresa. (www.crea.es)

En este momento surge el Aseguramiento de la Calidad. El concepto básico de este Sistema de Calidad supone garantizar el nivel de calidad del producto, esto es, que el resultado de la actividad de la empresa sea el que se pretende y no una sorpresa. El punto débil de este sistema es que no contempla la mejora del producto, ni define sistemas para captar la voz del cliente. (www.crea.es)

Para mejorar en estos aspectos surge la mejora continua, herramienta utilizada de diferentes maneras en cada empresa según sus necesidades y métodos de trabajo. La mejora continua está basada en una serie de pequeñas mejoras que van haciendo avanzar poco a poco a la empresa en diferentes aspectos. (www.crea.es)

Las empresas más comprometidas en materia de calidad han comenzado recientemente a incorporar un sistema de gestión denominado Gestión de Calidad. Este proceso supone integrar el concepto de calidad en todas las fases del proceso y a todos los departamentos que tienen alguna influencia en la calidad final del proceso y/o servicio prestado al cliente. (www.crea.es)

El objetivo, por lo tanto es buscar el método de producción que supone un costo mínimo para la sociedad. En este concepto entran otro tipo de

consideraciones, como pueden ser las relaciones con el medio ambiente, la satisfacción de los trabajadores, etc. (www.crea.es)

Esto hace suponer que en un futuro el concepto de calidad se identifique con la satisfacción por el trabajo bien hecho. Los objetivos buscados pasarían a ser la satisfacción interna (empresa), la satisfacción externa (cliente y sociedad en general), y una alta competitividad en un mercado en el que la calidad se considerará como un derecho. (www.crea.es)

2.2 ¿QUÉ ES CALIDAD?

Muchas veces se pregunta que es calidad, y al respondernos se ha visto que las cualidades para definir calidad dependen de las necesidades y requerimientos del cliente.

El concepto de calidad ha sufrido varias transformaciones con el tiempo, tal y como se ha comentado anteriormente, por lo que existen diferentes definiciones de calidad emitidas por los "gurús" de la calidad. Algunas de estas definiciones están expuestas a continuación:

"Cumplimiento de los requisitos" (D.Crosby).- En esta definición se hace referencia a un control de la calidad, entendido como una inspección de las características de los productos.

"Adecuación al uso" (J Juran).- Se ha de buscar el producto mejor adaptado a las necesidades de los clientes (no habla sólo de productos, también del diseño).

"Satisfacción de las expectativas del cliente" (A. Feigenbanm).- En esta definición va implícita la opinión del cliente sobre el producto y/o servicio prestado.

"Pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad" (G. Taguchi).- Taguchi entiende que la fabricación de un producto supone una pérdida para la sociedad, tanto por las materias primas utilizadas, como por los residuos sobrantes de la producción e incluso las relaciones entre la empresa y la sociedad en la que está establecida.

No obstante, para dar una definición más adecuada a este proyecto de titulación, nos basaremos en la dada por la Norma internacional ISO 9001:2000.

Por lo que calidad se la define como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”. (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)

Esta definición introducen conceptos bastante novedosos. No habla sólo de las características del producto, sino también de otros aspectos que pueden reflejarse en el producto final, como pueden ser sus precios, servicio de entrega, etc.

Los clientes los define la norma ISO como "partes con intereses legítimos", por lo que abarca desde los clientes reales de la empresa, hasta los propietarios de la empresa, pasando por su personal, los proveedores y la sociedad en general (donde podemos hablar de la influencia en el medio ambiente, el nivel de ruidos, etc.).

2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es la creación de un conjunto de elementos que le permiten a la organización acceder a la posibilidad a implantar dentro de sus procesos, actividades de mejora que eventualmente se reflejará en una mejor calidad de sus productos y/o servicios. (www.geocities.com)

El sistema de la calidad debe ser tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de la calidad y debe estar bien diseñado principalmente para satisfacer las necesidades de la administración interna de la organización, es más amplio que los requisitos de un cliente, quién evalúa únicamente la parte del sistema que le concierne. (www.geocities.com)

De lo anterior se deduce que el desarrollo de un sistema de la calidad, en una organización es un cambio radical en la forma de cómo hacer las cosas, en la cultura organizacional. Requiere reorganizar procesos, actividades en función del sistema de la calidad por tanto se hace necesario canalizar los recursos al sistema que le permite alcanzar los objetivos básicos de la calidad. (www.geocities.com)

La dirección de la organización es la responsable del establecimiento de la política de la calidad y de las decisiones referente al inicio, desarrollo, implantación y mantenimiento del sistema de la calidad. (www.geocities.com)

2.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política de la calidad está definida por la Norma ISO 9000:2000 como: “Las intenciones y dirección global de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”.

La política de la calidad debe tener las siguientes características:

- Es apropiada al propósito de la organización;
- Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y con el mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión de calidad;
- Provee un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos;
- Es comunicada y entendida dentro de la organización;
- Es revisada para que se mantenga adecuada continuamente.

La declaración de la política de la calidad puede ser larga o corta, sin embargo esta declaración debe poseer las características que requiere la política de la calidad.

2.5 LOS OCHO PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN ISO 9000:2000

- **Enfoque al cliente.-** Las organizaciones dependen de sus clientes, y por consiguiente necesitan identificar y entender sus necesidades presentes y futuras con el fin de estar en capacidad de cumplir con los requisitos del cliente, y de hecho, esforzarse por sobrepasarlas; (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- **Liderazgo.-** La gestión no es una actividad de administración; el liderazgo se necesita para dar unidad de propósito y dirección, y para crear un ambiente en el cual el personal; de la organizaciones involucre completamente en el logro de los objetivos de la organización; (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- **Participación de la gente.-** La cooperación y la participación de las personas permite que sus habilidades sean utilizadas plena y efectivamente para el beneficio de la organización; (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- **Enfoque a proceso.-** Con el fin de que los resultados sean obtenidos en forma eficiente, es necesario manejar los recursos y actividades como procesos; (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- **Enfoque del sistema hacia la gestión.-** Identificar, entender y gerenciar un sistema de procesos interrelacionados contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización; (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- **Mejoramiento continuo.-** es un objetivo permanente de la organización; (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- **Enfoque de toma de decisiones basados en hechos.-** Las decisiones efectivas están basadas en el análisis lógico e intuitivo de los datos y de la información basada en hechos; (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)
- **Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores.-** Una relación así entre la organización y los proveedores realzara la habilidad de ambas organizaciones para crear valor. (Series ISO 9000-2000-Curso de Auditor Líder)

2.6 RAZONES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

Algunas razones para la implantación de un sistema de Calidad se menciona a continuación:

El mercado lo exige.- El mercado ha evolucionado de manera que hoy la demanda es menor que la oferta. Los clientes han aumentado sus exigencias en precios, plazos y cumplimiento de especificaciones, necesitando demostrar al fabricante, antes de cualquier pedido o contrato, que se está en condiciones de cumplir las exigencias señaladas por el cliente.

Se reducen los fallos.- Nuestro sistema ideal ha de ser inmune a los fallos.

Se detectan errores y se mejoran los procesos.

Se mejora la comunicación con el cliente.- De esta manera se da una mayor confianza al cliente, aumentando su satisfacción.

Se reducen las auditorías externas.- El obtener un certificado de calidad demuestra que se ha alcanzado y se mantiene un nivel de calidad; esto da una mayor confianza al cliente, que no necesita comprobarlo por sí mismo.

2.7 GRANDES MITOS SOBRE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

Entre algunos mitos sobre los Sistemas de la Calidad tenemos:

Burocracia y papeleo.- La documentación e implantación de un Sistema de Calidad supone la estructuración de la organización a todos los niveles y una información útil y necesaria para tomar decisiones basándose en datos (y no a ideas intuitivas). (www.crea.es)

Formalismo.- La definición de responsabilidades supone una mayor transparencia, tanto hacia dentro, como hacia fuera de la empresa. (www.crea.es)

Gasto inútil.- Desarrollar un sistema tiene un costo, aunque sólo sea de tiempo, pero además supondrá una mejora de los resultados y una reducción de costos, por lo que se puede considerar más como una inversión que como un costo. (www.crea.es)

Solución (la salvación).- Implantar un Sistema de Calidad no es la solución a todos los problemas de la empresa. Simplemente supone implementar un camino de mejora con una determinada metodología y algunas herramientas. (www.crea.es)

¿Excesivo Papeleo?- Elaborar una documentación para el Sistema de Calidad nos obliga a reflexionar sobre la estructura y el funcionamiento de la empresa, así como sobre la idoneidad y/o la necesidad de los procesos llevados a cabo. (www.crea.es)

Es cierto que se genera gran cantidad de documentación, pero en un Sistema de Calidad hecho a la medida de la organización, esta documentación es la base para el buen funcionamiento de la misma y supone una gran ayuda para identificar áreas de mejora y tomar decisiones basándose en los datos recogidos. (www.crea.es)

Para simplificar el papeleo y dar más claridad al sistema se puede actuar de las siguientes maneras: (www.crea.es)

- Utilizar alguna herramienta informática para controlar la documentación y/o los registros. Evidentemente, también se puede utilizar un sistema mixto. (www.crea.es)

- Utilizar diagramas de flujo para describir los procesos. Esto supone una mayor claridad al analizar un documento, en un simple golpe de vista se puede formar una idea de la metodología de trabajo empleada. (www.crea.es)

Las normas no han de ser un fin en sí mismas, sino el medio para conseguir mejorar la coordinación y la calidad del producto y/o servicio. (www.crea.es)

¿Excesivo Gasto? - Las normas tienen unas exigencias que muchas veces se consideran excesivas, pero realmente no exigen nada que no exija el cliente. Para cumplir las normas se puede optar por soluciones sencillas, que no supongan un costo excesivo. (www.crea.es)

El Sistema de Calidad que se desarrolle debe ser ante todo un "traje a medida". Debe huirse de los sistemas vendidos como un modelo que, con pequeñas modificaciones, se aplican a todas las empresas. (www.crea.es)

2.8 METODOLOGÍA USADA

Antes de empezar a desarrollar un Sistema de Calidad resulta importante informarse de todas las opciones posibles de cara a determinar cual es el sistema de gestión que mejor se adapta a la organización.

En este proyecto de titulación se utiliza la metodología que se muestra a continuación para el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad, este consta de seis pasos elementales para su elaboración; y se dan algunas nociones que pueden ser útiles para tener una idea de lo que supone implantar un sistema de calidad en cada caso.

2.8.1 METODOLOGÍA: SEIS PASOS PARA DISEÑAR UN SGC

La metodología que se propone cuenta con seis etapas y se describe de manera general en el siguiente esquema:

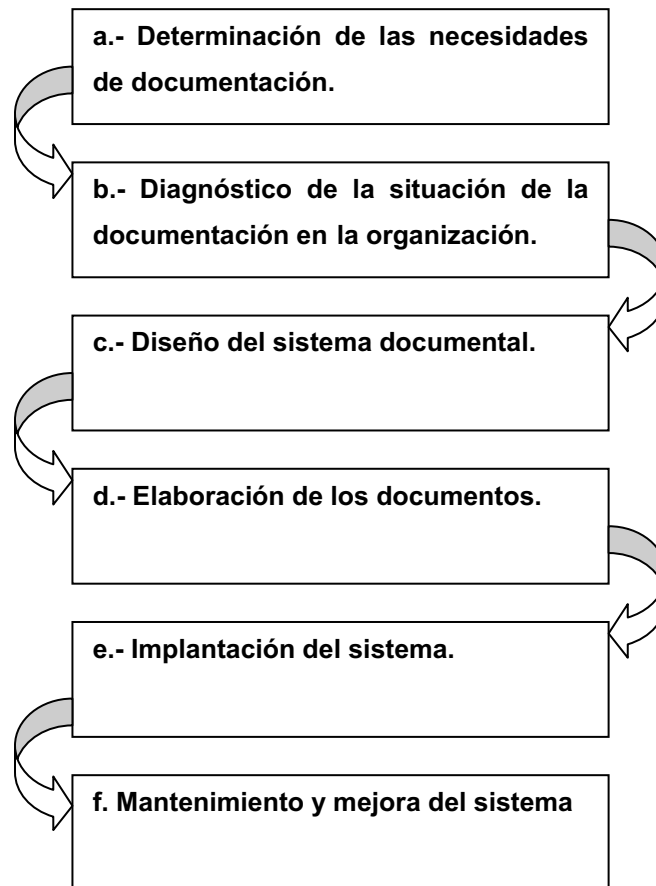


Fig No 2 – 1 Metodología seis pasos para diseño SGC

2.8.1.1 DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN

Objetivo: Determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

Tareas:

1. Estudiar en la norma ISO 9001 los elementos de la documentación aplicables a la organización.

La norma ISO 9001 da la posibilidad de aplicar el sentido común y decidir de acuerdo con las características de la organización en cuanto a tamaño, tipo de actividad que realiza, complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal, la extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad. No obstante se exige los siguientes documentos:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de la calidad.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados para:
 - Control de documentos.
 - Control de los registros de calidad.
 - Auditorías internas.
 - Control de productos no conformes.
 - Acciones correctivas.
 - Acciones preventivas.
- Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.
- Registros para:
 - Revisiones efectuadas por la dirección al sistema de gestión de la calidad.
 - Educación, formación, habilidades y experiencia del personal.
 - Procesos de realización del producto y cumplimiento de los requisitos del producto.
 - Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.
 - Elementos de entrada del diseño y desarrollo.
 - Resultados de la verificación del diseño y desarrollo.
 - Resultados de la validación del diseño y desarrollo.
 - Control de cambios del diseño y desarrollo.
 - Evaluación de proveedores.
 - Control de los equipos de medición y seguimiento cuando no existen patrones nacionales o internacionales.

- Resultados de la verificación y calibración de los instrumentos de medición.
- Auditorías internas.
- Autoridad responsable de la puesta en uso del producto.
- Tratamiento de las no conformidades.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.

2. Estudiar las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve la organización para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales.

Cada sector establece determinadas regulaciones que deben ser cumplidas para garantizar la uniformidad de los productos y servicios que ofrecen sus organizaciones y el cumplimiento de los requisitos legales que impone el estado como representante de los intereses de la sociedad en su conjunto. Es por ello que la documentación del sistema de calidad debe armonizar los requisitos de las ISO que son genéricos, con los requisitos específicos del sector en que se desenvuelve la organización.

3. Determinar los tipos de documentos que deben existir y sus requisitos.

Con los resultados de las tareas anteriores se deben decidir cuáles son los tipos de documentos que deben existir en la organización para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001 y de las regulaciones propias del sector. Así usualmente las organizaciones tendrán que contar con:

- Manual de Calidad
- Manual de Procesos
- Manual de Procedimientos
- Procedimientos generales y específicos
- Registros

Además podrán existir otros documentos como:

- Planes de inspección y ensayo.
- Expedientes maestros de los servicios
- Informes
- Dibujos, esquemas
- Reglamentos
- Facturas
- Kárdex
- Modelos
- Instrucciones, etc.

Estos documentos pueden ser útiles para obtener los resultados que la organización desea en materia de gestión de la calidad.

2.8.1.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Objetivo: Conocer la situación de la documentación en la organización comparando lo que existe con las necesidades determinadas en la etapa anterior.

Tareas:

1. Elaborar la guía para el diagnóstico

Al elaborar la guía se deben tener en cuenta las necesidades de documentación determinadas en la etapa anterior así como los requisitos que debe cumplir la documentación.

2. Ejecutar el diagnóstico

Para la ejecución del diagnóstico se debe utilizar la guía y aplicar técnicas como la observación, la entrevista y la revisión de documentos. Se debe determinar la existencia o no de los documentos, en qué medida cumplen con los requisitos establecidos para la documentación y si están siendo utilizados adecuadamente.

2.8.1.3 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL

Objetivo: Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental.

Tareas:

1. Definir la jerarquía de la documentación.

Para realizar esta tarea se debe clasificar la documentación y definir su jerarquía utilizando un criterio único.

No existe una estructura específica de la documentación del sistema de la calidad. Sin embargo, la documentación es típicamente agrupada en varios niveles que pueden incluir: (Curso auditor interno Octubre de 2003)

Nivel 1: El manual de la calidad.

Un manual de la calidad contiene la política de la calidad y una breve descripción del sistema de la calidad. (Curso auditor interno Octubre de 2003)

Los manuales de la calidad son desarrollados documentados, y utilizados en las organizaciones. Por varias razones:

- Es una forma de comunicar la política de la calidad.
- Describir el sistema de la calidad en forma breve y clara.
- Proveer una base de documentación para auditar el sistema.
- Dar continuidad al sistema de la calidad.
- Reducir la curva de aprendizaje, en el entrenamiento del personal en el sistema de la calidad.
- Demostrar el cumplimiento de la Norma internacional ISO 9001-2000.
- Demostrar el cumplimiento del sistema de la calidad con todos los requisitos con relación al cliente en todo lo que se refiere al sistema contractual. (Curso auditor interno Octubre de 2003)

No existen reglas fijas en lo relacionado con la elaboración, con el formato del manual de la calidad. El manual de la calidad puede ser dispuesto mediante cláusulas, subcláusulas claves de la norma del sistema de la calidad aplicable a cualquier otro documento regulador. (Curso auditor interno Octubre de 2003)

Nivel 2: Procedimientos.- Describen lo que se esta haciendo y por qué, por quién, dónde y cómo. (Curso auditor interno Octubre de 2003)

Nivel 3: Instrucciones de trabajo.- Dirigen al personal en cada actividad y se desprenden de los procedimientos. Dichas instrucciones pueden ser requeridas para tareas, procesos u operaciones específicas. (Curso auditor interno Octubre de 2003)

Nivel 4: Formas y documentos de origen externo incorporados al sistema.- Estos pueden incluir formas específicas necesarias para preparar adecuadamente los registros, normas, códigos, instrumentos reguladores y estatutarios requeridos. (Curso auditor interno Octubre de 2003)

2. Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.

La elaboración de la documentación es una buena oportunidad de involucrar a todo el personal en el sistema de gestión de la calidad, por lo que debe ser desplegada por toda la organización. Así, el Manual de Calidad, que es el documento de mayor nivel jerárquico, debe ser elaborado por un grupo de personas de diferentes áreas conducido por un representante de la dirección con autoridad definida para tomar las decisiones relativas al sistema de gestión de la calidad. Los procedimientos generales deben ser elaborados por personal de los mandos intermedios y los procedimientos específicos, especificaciones, registros, etc., por el personal que los utilizará posteriormente.

3. Definir estructura y formato del Manual de Calidad.

El grupo de personas designadas para elaborar el Manual de Calidad deben definir sobre la base de las normas ISO 9001 y 9004, la estructura y formato del Manual de Calidad, teniendo en cuenta las exclusiones permisibles. Esta estructura contará con las siguientes partes:

- Título
- Resumen acerca del manual
- Tabla de contenido
- Breve descripción de la organización
- Alcance (incluyendo toda exclusión permisible)
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión de la Calidad
 - Responsabilidad de la dirección
 - Gestión de recursos
 - Materialización del producto/servicio
 - Medición, análisis y mejora.
 -

El formato del manual debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización.

4. Determinar los procesos de la documentación.

Para determinar los procesos de la documentación proponemos auxiliarse del siguiente enfoque que los desagrega en dos procesos generales:

- Gestión de la documentación técnica
- Utilización de la documentación

5. Establecer el flujo de la documentación.

En esta tarea se debe organizar el flujo de la documentación de manera que garantice que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas.

6. Confeccionar el plan de elaboración de documentos.

Para complementar esta tarea se deben seguir los procesos unitarios descritos para este proceso en la cuarta tarea.

7. Planificar la capacitación del personal implicado.

Para ello se deben tener en cuenta las necesidades de capacitación y los recursos disponibles para llevarla a cabo.

2.8.1.4 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Objetivo: Elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel.

Tareas:

1. Capacitar al personal implicado.

En esta tarea se llevará a cabo la capacitación planificada en la etapa anterior.

Elaborar los procedimientos generales. Para elaborar los procedimientos generales se sugiere utilizar la siguiente estructura:

Partes	Carácter	Contenido
Objetivo	Obligatorio	Definirá el objetivo del procedimiento
Alcance	Obligatorio	Especificará el alcance de la aplicación del procedimiento
Responsabilidades	Obligatorio	Designará a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento
Términos y definiciones	Opcional	Aclarará de ser necesario el uso de términos o definiciones no comunes aplicables al procedimiento.
Procedimiento	Obligatorio	Describirá en orden cronológico el conjunto de operaciones necesarias para ejecutar el procedimiento.

Requisitos de documentación	Obligatorio	Relacionará todos los registros que deben ser completados durante la ejecución del procedimiento.
Referencias	Obligatorio	Referirá todos aquellos documentos que hayan sido consultados o se mencionen en el procedimiento
Anexos	Opcional	Incluirá el formato de los registros, planos, tablas o algún otro material que facilite la comprensión del procedimiento.

Cuadro No 2-2 Elaboración de documentos

2. Elaborar el Manual de Calidad.

El grupo seleccionado elaborará el Manual de acuerdo con el formato establecido en la etapa de diseño teniendo en cuenta la necesaria participación de todas las áreas involucradas.

3. Elaborar otros documentos de acuerdo con el plan trazado en la etapa anterior.

Los otros documentos se elaborarán de acuerdo con el plan y siguiendo las instrucciones confeccionadas para cada tipo de documento que deben haber sido aprendidas durante la capacitación.

4. Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado.

La revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida que ésta se vaya elaborando.

2.8.1.5 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

Objetivo: Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados.

Tareas:**1. Definir el cronograma de implantación.**

Para ejecutar esta tarea se deben tener en cuenta las características propias de la organización y los recursos existentes.

2. Distribuir la documentación a todos los implicados.

La documentación aprobada debe ser distribuida a las áreas en la medida en que vaya siendo aprobada.

3. Determinar las necesidades de capacitación y actualizar el plan de capacitación.

Cuando existan dificultades con la implantación de un procedimiento y se determinen necesidades de capacitación el plan elaborado debe ser actualizado y ejecutar la acción correctora en el período de tiempo más breve posible.

4. Poner en práctica lo establecido en los documentos.**5. Recopilar evidencia documentada de lo anterior.****2.8.1.6 MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA**

Objetivo: Adecuar el sistema a las necesidades de la organización luego de poner en marcha a través de la mejora continua.

Tareas:**1. Realizar auditorías internas para identificar oportunidades de mejora.****2. Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar no conformidades en la documentación.**

Esta es la manera de elaborar una documentación y adaptarla a la empresa, aprovechando este esfuerzo para mejorar los trabajos y la documentación.

Al implantar la norma debe tomarse una decisión sobre el orden a seguir durante la documentación e implantación del Sistema de Calidad, ya que la implantación de todo el sistema a la vez es algo prácticamente imposible. Habitualmente se comienza de las siguientes maneras:

Por el mismo orden de la norma.- Se van implantando los procedimientos por el orden que tienen en la norma.

Por facilidad de implantación.- Comenzando por los procedimientos ya implantados o que no requieren de ningún trabajo adicional.

Por necesidades de la empresa.- En caso de que sea urgente la certificación se puede comenzar por los apartados que suponen una mayor generación de registros, de cara a tener cuanto antes la garantía escrita de la implantación del sistema.

2.9 AUDITORÍAS

2.9.1 INTRODUCCIÓN A LAS AUDITORÍAS

La norma ISO 19011:2000 Guías para auditoría de calidad y ambientales define una Auditoría de calidad como:

“Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance para el que se cumplen los criterios de la auditoría.”

El objetivo de la auditoría es evaluar la suficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad, mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, identificar y registrar los no cumplimientos de acuerdo a las disposiciones de calidad. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

Es importante mencionar que la auditoría recolecta información, la cuál permitirá identificar una necesidad de mejora o de acciones correctivas. La información recogida es una evidencia del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y no una recolección de no conformidades.

Es importante que la información recolectada por los auditores sea objetiva, precisa y basada en hechos. Ya que de acuerdo a los resultados de las auditorías se tomarán decisiones cruciales. Las decisiones tomadas basadas en información incorrecta, inadecuada pueden tener efectos devastadores sobre la organización.
(Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

2.9.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Las auditorías se las realizan por los siguientes propósitos:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos especificados.
- Determinar la efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- Identificar posibles mejoras para el sistema de gestión de la calidad.
- Cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Las auditorías pueden realizarse por las siguientes razones:

- Para evaluar potenciales proveedores.
- Para cumplir con un calendario de revisiones a los proveedores bajo acuerdo contractual.
- Verificar que el sistema de calidad de una organización continúa cumpliendo con los requisitos.

Las auditorías pueden formar parte de un calendario de revisiones que los efectúa cada organización, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los

requisitos del mismo, o identificar potenciales mejoras. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

En resumen las auditorías se realizan con el fin de:

- Dar a la gerencia confianza de que las cosas se las realizan de acuerdo a lo planificado.

La función del gerente es asegurar que la operación del negocio que se encuentra bajo su control se la realiza eficientemente. La retroalimentación que el gerente recibe por las auditorías, son las bases sobre las cuales gerencia puede obtener la confianza en el sistema de calidad implantado o bien sea decidir que mejoramientos son necesario. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

- Dar confianza a los clientes.

La información recolectada por auditoría de segunda parte puede permitir al cliente obtener confianza de su proveedor. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

- Detectar y observar problemas operacionales.

Se ha realizado un gran esfuerzo por el desarrollo y la documentación de los procedimientos aplicables, sin embargo estos pueden requerir cambios. Durante las auditorías internas, el auditor tendrá la oportunidad de observar la dificultad que se presentan para en el cumplimiento con el sistema y los procedimientos. Los problemas podrán ser discutidos con los responsables del proceso. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

- Suministrar retroalimentación para acciones correctivas y mejoramiento. Las auditorías pueden detectar no conformidades con las disposiciones planificadas. Se debe entonces asegurarse que las acciones tomadas para determinar las causas de estas no conformidades sean lo más

objetivas posible ya que de esto dependerá las acciones correctivas que se tomarán. La efectividad de las mismas se las deberán registrar para verificar si se cumplió con el objetivo o no. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

2.9.3 CLASIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Los criterios para la clasificación de las auditorías se basan en quién audita, a quién, con que fines y que propósitos.

Auditorías de Primera Parte

Es una auditoría de una organización sobre sí misma. La información recolectada durante la auditoría será en beneficio de la dirección de la organización. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

Auditorías de Segunda Parte

Es una auditoría que la realiza una organización sobre otra para los fines y propósitos de la organización que la emprendió. Este tipo de auditorías incluyen las auditorías que el cliente realiza sobre sus proveedores actuales o potenciales. La intención de las auditorías de los clientes sobre sus proveedores es la de obtener información suficiente acerca del sistema de calidad del proveedor para asegurarse a la organización del cliente que sus requisitos están siendo y seguirán siendo cumplidos. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

Auditorías de Tercera Parte

Estas auditorías son emprendidas por una tercera parte que no tiene interés creado en los resultados de la auditoría. Estas auditorías son típicas de certificación, auditorías para premios de calidad. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

2.9.4 TIPOS DE AUDITORÍAS

2.9.4.1 AUDITORÍA DE SUFICIENCIA

Determina la extensión en que el sistema de calidad documentado, representado con el manual de calidad y procedimientos cumple con los requisitos de la norma aplicable. Esta auditoría también se la conoce como:

- Auditoría del sistema.
- Auditoría de Inducción.
- Auditoría de Documentación.
- Auditoría de Escritorio.
- Revisión de la Documentación.

Normalmente una auditoría de suficiencia es realizada mediante la comparación de los documentos del sistema de calidad con los requisitos del sistema de calidad estipulado. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

Los beneficios de una auditoría de suficiencia son:

- Entender y familiarizarse con el sistema de calidad de la organización.
- Ayuda a una mejor planificación de la auditoría de conformidad.
- Identifica la necesidad de especialistas.
- Identifica problemas, lo que establece la probabilidad de una auditoría de suficiencia exitosa.
- Provee oportunidad para llenar insuficiencias.
- Evalúa si es entendible. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

2.9.4.2 AUDITORÍA DE CONFORMIDAD

La auditoría de conformidad busca establecer hasta donde ha sido entendido, implementado y observado el sistema documentado por parte de la fuerza de trabajo. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

2.9.5 TIPOS DE AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN

Las auditorías de certificación pueden ser:

- **Auditoría Inicial:** Es una auditoría completa, que cubre el alcance total de la certificación por medio de la cual la entidad certificadora evalúa y verifica la conformidad del sistema de calidad con los criterios de certificación para determinar si el sistema de calidad puede ser certificado. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)
- **Auditoría de Seguimiento:** Es una auditoría que se efectúa periódicamente para verificar que el sistema de calidad de la organización puede ser mantenido. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)
- **Auditoría de Re-certificación:** Es una auditoría que se la realiza al final del período de certificación para determinar si la certificación se la otorga por un período adicional. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

En resumen la auditoría de certificación es el proceso más importante y complejo en el proceso de certificación, en el que se dan los siguientes pasos:

Envío de la documentación a la entidad certificadora.- La entidad certificadora estudia la documentación para comprobar que está de acuerdo a la norma y se fija una fecha con la organización para realizar la visita a las instalaciones.

Visita (auditoría de certificación).- Un equipo de auditores de la entidad certificadora visita la empresa para realizar la auditoría. Normalmente este equipo está formado por dos auditores, uno de los cuales será el auditor jefe. El otro integrante del equipo suele ser un experto en la actividad de la empresa.

Análisis de observaciones y no conformidades detectadas.- Al finalizar la auditoría el auditor jefe comentará las observaciones o no conformidades detectadas durante la misma y posteriormente enviará un informe completo. Estas

observaciones y/o no conformidades han de ser analizadas por la empresa de cara a elaborar un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.- Este plan se remite a la entidad de certificación, la cual en base a este plan y al informe de la auditoría, pondrá fecha para otra visita en la que comprobarán la implantación del plan, o bien concederá directamente el certificado.

Certificación. Una vez superadas todas las pruebas anteriormente mencionadas, la entidad certificadora concederá el certificado ISO 9000 a la empresa.

2.9.6 NO CONFORMIDAD

Como se explicó anteriormente, la auditoría debe ser percibida como una actividad positiva, y la recolección de la información debe ser objetiva. La norma ISO 9000:2000 define la no conformidad como: “El incumplimiento de un requisito.”

Generalmente las no conformidades se las mira negativamente. Es importante que los auditores las explique en una forma positiva, mirándolas como una oportunidad de mejoría. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

2.9.7 REPORTE DE NO CONFORMIDAD

Los auditores deben reportar las no conformidades de acuerdo a los procedimientos de sus clientes. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

No existen reglas fijas por lo tanto las organizaciones diseñan los formatos que se ajustan a sus necesidades. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

Los reportes de no conformidades deben tener un formato que incluyen los siguientes aspectos:

- Un encabezamiento que incluya suficiente información para relacionar los detalles de la auditoría.
- Un número único.
- Una sección en la cual el auditor pueda registrar los detalles de la no conformidad.
- Una sección en la cual el auditado pueda registrar los resultados de la investigación de las causas de la no conformidad, la acción correctiva que se tomará y la fecha propuesta de terminación.
- Una sección en la que el auditor confirme la acción que se ha tomado, a tiempo y si esta fue efectiva. (Notas curso auditor interno Octubre de 2003)

2.10 ¿QUIÉN ME PUEDE AYUDAR A IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD?

Una vez se ha decidido comenzar a implantar un Sistema de Calidad, se ha de decidir que recursos se van a poner en juego y como se quiere mantener posteriormente el sistema. En función de las necesidades se elige la metodología de trabajo más adecuada a cada empresa.

Los pasos a seguir para la implantación del sistema se lo sugiere a continuación:

- Contratación de una consultoría para el asesoramiento en materias de calidad (sobre todo en lo relacionado con las normas).- Los servicios contratados pueden ir desde la documentación hasta la implantación del sistema. En función de los recursos disponibles y de la concienciación en materia de calidad de la empresa estos servicios son más o menos personalizados. (www.crea.es)
- Formación de al menos una persona de la propia empresa para que ésta implante el sistema.- La formación puede abarcar incluso la calificación de esta persona para realizar posteriormente las actividades de formación necesarias dentro de la empresa. (www.crea.es)

- Contratación de una persona con conocimientos y experiencia suficientes para la implantación del Sistema de Calidad.- La contratación de esta persona puede ser sólo durante la implantación, o bien, pensando en su incorporación definitiva a la empresa para responsabilizarle del mantenimiento del Sistema de Calidad.
(www.crea.es)
- Realización de un proyecto conjunto de una serie de empresas del mismo sector, con necesidades similares.- Para este proyecto se puede utilizar una consultoría o contratar a un especialista. También se puede compatibilizar varias de las opciones expuestas anteriormente. Por ejemplo, una metodología de implantación bastante usual es contratar los servicios de una consultoría y a una persona que realice labores de apoyo en la implantación del sistema.
(www.crea.es)

Lo más habitual es que se diseñe el Sistema de Calidad de manera que las actividades nuevas introducidas sean pocas y sencillas y no sea necesario contratar a una persona para el mantenimiento del sistema.

La selección del método de trabajo depende de múltiples variables, como puedan ser:

- El tamaño de la empresa.
- Recursos disponibles.
- Política de la empresa.

2.11 DEFINICIONES ADICIONALES IMPORTANTES

2.11.1 PROCESO

Se han utilizado diferentes definiciones para referirse al significado de un proceso, tales como:

- “Secuencia de acciones o conjunto de actividades encadenadas que transforman en productos o resultados con características definidas unos insumos o recursos variables, agregándoles valor con un sentido específico para el cliente” (MARIÑO,9)
- “Sistema de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas” (MARIÑO,9)
- “Una o mas actividades, sujetas a control, que usan recursos para transformar entradas en salidas” (MARIÑO,9)
- “Es un ordenamiento específico de actividades en lugar y tiempo, que tiene un principio y un fin, con insumos o entradas y productos o resultados claramente especificados para un determinado cliente o mercado.” (MARIÑO,9)

Se sugiere la siguiente definición: Proceso es una transformación de insumos o entradas en salidas o bienes a los que se han agregado un valor.

Un proceso consta de cuatro elementos que son entradas, salidas, recursos y controles:

- *Entradas.*- Son los insumos o requerimientos que ingresan a un sistema para ser transformados.
- *Salidas.*- Son el resultado de una transformación y pueden ser entradas para otro proceso.
- *Recurso.*- Es lo que apoya a un proceso y pueden ser de tipo humano, tecnológico, financiero.
- *Controles.*- Son procedimientos que indican la manera como se realizan una o más actividades dentro de un proceso.

Procedimiento.- Es la manera de cómo se va a realizar un proceso, el procedimiento puede ser escrito o no.

2.11.2 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACION DE LOS PROCESOS

Para la identificación de los procesos se ha recurrido a la utilización de las herramientas como la observación y la entrevista con los funcionarios de la organización y con los empleados de la misma.

En este proyecto de titulación además, se ha recurrido a la clasificación de los procesos en tres tipos: Gobernantes, Operacionales y de Apoyo, que se usará para el mapeo de los procesos de la organización y que se los adoptará en el desarrollo de este trabajo.

GOBERNANTES: Son todos aquellos procesos gerenciales de planificación y control.

OPERACIONALES: Son los procesos propios de la organización para la consecución del servicio o producto.

APOYO: Son procesos que ayudan a la ejecución del producto o servicio final.


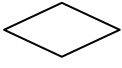
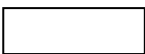
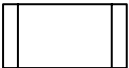




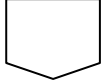


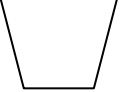
2.11.3 DIAGRAMAS DE FLUJO

“Una imagen vale mas que mil palabras”. Un diagrama de flujo es una herramienta importante para entender el funcionamiento interno y las relaciones entre los procesos de la organización. (HARRINGTON, 96)

Los diagramas de flujo son una herramienta que muestran claramente las áreas en las cuales ciertos procedimientos interrumpen la calidad y la productividad. “Dada su capacidad para clarificar los procedimientos complejos, los diagramas de flujo facilitan la comunicación en estas áreas problema”. (HARRINGTON, 97)

Los diagramas de flujo cumplen un propósito importante: documentar un procedimiento con el fin de identificar áreas que necesitan mejoramiento. Lo importante no es documentar el procedimiento, sino analizarlo, para lograr identificar las deficiencias del o de los procedimientos que necesitan ser modificados para alcanzar los objetivos que persigue la organización. (HARRINGTON, 125)

Para la elaboración de los diagramas de flujo se ha utilizado el programa informático Visio, el cual utiliza una simbología predefinida y de la cual se mostrara los símbolos mas utilizados, en el cuadro siguiente.

SÍMBOLOS MAS USADOS EN DIAGRAMAS DE FLUJO			
CONECTOR		DECISION	
ACTIVIDAD		PROCESO PRE DEFINIDO	
DOCUMENTO		TERMINADOR	
DATOS ALMACENADOS		DATOS	
CONECTOR FUERA DE PAGINA		RETRAZOS	
MULTIDOCUMENTO		TAREA MANUAL	

Cuadro 2-3 Simbología de diagramas de flujo

Fuente: Visio 2000

Elaborado: EAL/DMO

2.11.4 INDICADORES

Para poder controlar, medir, comparar cualquier proceso el responsable del mismo debe implementar indicadores adecuados para poder conocer en que estado se encuentran y si con estos datos se esta cumpliendo con los objetivos de la organización, debido a que si no se tiene datos es muy difícil administrar un proceso. (MARIÑO, 69)

Es muy claro que lo que no se puede medir, no se puede controlar; no se puede administrar; lo que no se puede administrar es un caos. Por desgracia en muchas organizaciones, la medición no es una práctica común.

Estos indicadores pueden ser usados para:

- Evaluar el desempeño del proceso contra las metas de mejoramiento. (MARIÑO, 69)
- Establecer si el proceso es estable o no y definir las causas.(MARIÑO, 69)
- Fijar el nivel de desempeño alcanzado por el proceso para servir de punto de referencia en procesos de comparación con las mejores practicas.(MARIÑO, 69)
- Mostrar tendencias.(MARIÑO, 69)
- Establecer bases sólidas para identificar problemas o detectar oportunidades de mejora.(MARIÑO, 69)
- Facilitar la comunicación entre el dueño del proceso y quienes lo operan.(MARIÑO, 69)
- Establecer si el grado de mejoramiento es suficiente y si el proceso sigue siendo suficientemente competitivo.(MARIÑO, 70)

2.11.5 INDICADORES DE RESULTADO

Estos indicadores miden la conformidad o no de la salida de un proceso, con los requerimientos del cliente. En otras palabras miden la efectividad de satisfacer al cliente. Los clientes definen la calidad de lo que necesitan en términos de características de calidad tales como: precio, tiempo de atención, trato

humanizado, calidad de servicio, condiciones de la atención, actitud de servicio entre otras más. (MARIÑO, 72)

Esto significa que es importante conocer y considerar las necesidades y expectativas del cliente al desarrollar indicadores de resultado. Las siguientes etapas conducen al establecimiento adecuado de los mismos:

- Definir las salidas importantes del proceso.(MARIÑO, 72)
- Identificar los requerimientos validos para tales salidas.(MARIÑO, 72)
- Desarrollar los indicadores de resultados.(MARIÑO, 72)

CAPÍTULO 3

DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Este capítulo consta de dos partes fundamentales del SGC, en la primera parte se presenta el manual de calidad y la segunda parte está un plan sugerido de capacitación para socializar o realizar la inducción en el SGC en los miembros de la organización Loginet.

Es muy importante recalcar que la información obtenida para el desarrollo de este proyecto de titulación, sea esta: los manuales de calidad, procesos y procedimientos, fue levantada utilizando el método de la observación de la operatividad de la organización, validando esta información, con la que se obtuvo de las entrevistas con el gerente de la organización y el personal de la misma, quienes son los ejecutores de los procedimientos.

Como resultado del levantamiento de la información y análisis desarrollados se presenta el manual de calidad, manual de procesos, manual de procedimientos y toda la documentación necesaria para la operatividad de la organización.

El manual de calidad esta desarrollado de acuerdo a los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001-2000 y se lo presenta en este capítulo.

El manual de procesos, manual de procedimientos y demás documentación se los presenta en la sección de anexos para realizar un mejor seguimiento de este proyecto de titulación.

3.1 MANUAL DE CALIDAD DE LOGINET DO-MC-01

3.1.1 ÍNDICE

- 3.1.1. - Índice
- 3.1.2. - Introducción
 - 3.1.2.1. - Generalidades
 - 3.1.2.2. - Enfoque basado en procesos
 - 3.1.2.3. - Relación de la norma ISO 9001 con la Norma ISO 9004
 - 3.1.2.4. - Compatibilidad con otros sistemas de gestión
- 3.1.3. - Descripción y presentación de la empresa
 - 3.1.3.1. - Objeto y alcance del Manual de Calidad
 - 3.1.3.2. - Normas para consulta
 - 3.1.3.3. - Términos y definiciones
- 3.1.4. - Sistema de Gestión de la calidad
 - 3.1.4.1. - Requisitos generales
 - 3.1.4.2. - Requisitos de la documentación
- 3.1.5. - Responsabilidad de la dirección
 - 3.1.5.1. - Compromiso de la dirección
 - 3.1.5.2. - Enfoque al cliente
 - 3.1.5.3. - Política de la calidad
 - 3.1.5.4. - Planificación
 - 3.1.5.5. - Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 3.1.5.6. - Revisión por la dirección
- 3.1.6. - Gestión de los recursos
 - 3.1.6.1. - Provisión de recursos
 - 3.1.6.2. - Recursos humanos
 - 3.1.6.3. - Infraestructura
 - 3.1.6.4. - Ambiente de trabajo
- 3.1.7. - Ejecución del Servicio
 - 3.1.7.1. - Planificación de la realización del servicio
 - 3.1.7.2. - Procesos relacionados con el cliente
 - 3.1.7.3. - Diseño y desarrollo

3.1.7.4. - Compras

3.1.7.5. - Ejecución y prestación del servicio

3.1.7.6. - Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

3.1.8. - Medición, Análisis y Mejora

3.1.8.1. - Generalidades

3.1.8.2. - Seguimiento y medición

3.1.8.3. - Control del producto no conforme

3.1.8.4. - Análisis de datos

3.1.8.5. - Mejora

3.1.2 INTRODUCCIÓN

3.1.2.1 GENERALIDADES

En Loginet como en toda organización el desarrollo del sistema de gestión de la calidad (SGC) es una decisión estratégica que tomando en cuenta la necesidad de crecer como empresa nueva, enfrentar a la competencia en un mundo globalizado y un enfoque al cliente básico para servirlo de una manera eficaz; adopta el SGC.

3.1.2.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

En el desarrollo de este manual se adopta el enfoque a procesos en el sistema de gestión de la calidad de Loginet para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Para que Loginet funcione de manera eficaz se identificó las actividades que desarrolla la organización. Se levanta los procesos y sus interacciones adoptando una identificación plena del sistema de procesos.

“Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entradas se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso” (Norma ISO 9001:2000,10).

Un enfoque de procesos dentro de un SGC ayuda a la comprensión y cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, considera a los procesos que aporten valor y son eficaces pudiendo realizar mediciones objetivas para la mejora continua de los procesos. Se puede aplicar a todos los procesos la metodología PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

Planificar: Plantear metas y procesos necesarios para conseguir los requerimientos del cliente tomando en cuenta la capacidad de la organización.

Hacer: Poner en marcha los procesos.

Verificar: Medir los proceso de acuerdo a lo planteado y dar a conocer los resultados

Actuar: Poner en marcha acciones para conseguir la mejora continua de los procesos de la organización.

3.1.2.3 RELACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 CON LA NORMA ISO 9004

La Norma ISO 9001 e ISO 9004 son complementarias que tienen diferente objeto cada una y que son usadas en forma separada como documentos independientes. Lo importante de estas dos normas es la igualdad en su estructura lo que facilita la aplicación dentro de las organizaciones.

La Norma ISO 9001 es la única certificable que especifica los requisitos de un SGC eficaz de utilización interna en las organizaciones

La Norma ISO 9004 amplía a la 9001 y se usa para la mejora continua, es recomendada para las organizaciones que quieren ir más allá de la ISO 9001. No se usa con fines de certificación.

3.1.2.4 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

El sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 se alinea con la Norma ISO 14001:1996, que es una norma de sistema de gestión ambiental, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

La norma ISO 9001-2000 no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión. Sin embargo la norma ISO 9001-20000 permite a una organización alinearse con su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados.

3.1.3 DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Loginet es una empresa que se dedica a dar el servicio de manejo, operación, distribución de productos importados por los Socios Estratégicos a sus clientes. Al momento esta organización tiene dos socios estratégicos (SE): Laboratorio Lansey que es representante de la marca Recamier producto colombiano; y el laboratorio BDF que es representante de la marca Nivea con productos provenientes de diferentes países.

3.1.3.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad de Loginet tiene por objeto evidenciar los procesos e interacción de los mismos, como documentar los procedimientos de la organización, se enfatiza la importancia de comprender y cumplir los requisitos de los clientes.

En términos generales se adopta el compromiso por parte de Loginet de tomar la decisión estratégica del diseño y posteriormente la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.

Se adopta como referencia la norma ISO 9001:2000. Dicha norma describe los elementos de los Sistemas de la Calidad que deben aplicarse en las empresas como una estrategia de negocios para ingresar a nuevos mercados y mantener los clientes actuales, pero no especifican como implementarlos en cada organización dejando a criterio de la misma como hacerlo. Son un conjunto de requerimientos o pautas que permiten poner en marcha un sistema que asegure la calidad y brinde al cliente confiabilidad en el producto o servicio que recibe.

El alcance del presente Manual queda limitado al manejo, operación, distribución de productos importados por el socio estratégico para el cliente.

Loginet seguro de que los requerimientos excluidos a continuación no intervienen en la prestación de servicio y tampoco afecta la capacidad o responsabilidad de la organización, justifica la exclusión de tres de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000

- *7.3 Diseño y desarrollo.*- Al ser el servicio de Loginet de características definidas en un contrato de servicio con especificaciones claras y únicas que no requiere transformaciones luego de la firma del contrato con el socio estratégico, prácticamente invariable, se considera que dicho punto de la norma no aplica al servicio de Loginet, pues, no se realiza un diseño continuo del servicio, esto es planificación, identificación de entradas, resultados, verificación, validación, control de cambios en el diseño y desarrollo del servicio.
- *7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.*- Dicho punto de la norma no aplica, Loginet controla todo en el punto 7.5.1.
- *7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.*- Loginet no posee equipos de inspección, medición, y ensayo tal como contempla el presente apartado en referencia a la Norma ISO 9001:2000.

El Manual sigue la estructura y requerimientos de la norma ISO 9001:2000, cada numeral presentado de la siguiente manera:

Responsable:.....

Documentos que aplican:

Registros que aplican:

Descripción de los diferentes puntos relativos al servicio de Loginet y en referencia al requerimiento de la norma.

Los términos, codificación y definiciones que se usan en el manual se detallan en el anexo 2.

3.1.3.2 NORMAS PARA CONSULTAR

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de Loginet se adopta la Norma ISO 9001:2000, requisitos para la gestión de la calidad.

La norma ISO 9000-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

La norma ISO 9004-2000, Sistemas de Gestión de la calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.

La norma ISO 19011. Directrices para la auditoría de los, sistemas de gestión de la calidad.

3.1.3.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos utilizados son los mismos usados en la Norma ISO 9000: 2000. La aclaración específica es en el término “producto” que en este manual se lo encuentra como “servicio”.

3.1.4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REQUISITOS GENERALES

Loginet posee documentado el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) sobre la base de los siguientes documentos: Manual de la Calidad en el que está la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad; Mapa de Procesos; Manual de Procesos; Manual de Procedimientos; Tablero de indicadores; glosario de términos; definiciones; documentos y registros de Loginet que se los encontrarán en anexos.

La organización identifica sus procesos esenciales a través del Mapa y Manual de Procesos (ver Anexo 3) y el Manual de Procedimientos. Los procesos y

procedimientos son soporte tanto del SGC como soporte para la normal operatividad de la organización, en los que se define la secuencia e interrelaciones de los mismos. Estas relaciones quedan definidas gráficamente en los citados documentos, y a través de la definición de las variables de entrada de cada proceso, variables de salida, recurso del proceso y controles.

El sistema cuenta con un tablero de indicadores para efectuar medida, análisis y mejora de los procesos en Loginet. Se cuenta con procedimientos para tomar acciones preventivas y correctivas en el SGC de Loginet para alcanzar los resultados planificados y enfocar a la organización a la mejora continua de los procesos.

3.1.4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

3.1.4.2.1 GENERAL

Como se citó en el punto anterior, Loginet posee declaraciones documentadas de su política de calidad, de sus objetivos de calidad, y registros de calidad. Además, en los siguientes puntos, se presenta los documentos y los registros del SGC.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

LOGINET es un operador logístico comprometido en brindar un servicio eficiente y de calidad orientado a satisfacer y superar continuamente las expectativas tanto del socio estratégico y de los clientes, en la recepción de las importaciones, en el manejo y preservación del producto, de inventarios y en la entrega de los pedidos, apoyados en una cultura organizacional propia, logrando el permanente crecimiento de la compañía para la sociedad, los clientes, los trabajadores y accionistas.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Cumplir con un 90 % de la entrega de pedidos de acuerdo con los parámetros de servicio establecidos con el SE y los requerimientos de los clientes.
- Mantener un máximo del 2 % de clientes con quejas.
- Cumplir con el 93 % de entregas del valor total de las ventas del Socio Estratégico.
- Mantener un máximo del 1% de pedidos con error de despacho.
- En la toma de inventarios aceptar un máximo de diferencia del 0.5 % del valor total.
- Aceptar un máximo de diferencia en un 5 % del número total de ítems que se manejan.
- Proporcionar por lo menos un curso o taller anualmente a cada uno de los integrantes de la organización.

3.1.4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

El presente Manual de Calidad DO-MC-01 describe de manera resumida el funcionamiento del SGC de Loginet, definiendo para los diferentes requerimientos de la norma las responsabilidades, procesos, procedimientos, documentos y registros que aplican así como un resumen de cómo se ejecuta cada proceso del SGC.

3.1.4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Responsable: Gerente/ Asistente de bodega.

Documento que aplica: PD-CD-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

En el procedimiento de control de documentos (PD-CD-01), se presenta en el Manual de Procedimientos, la aprobación lo hace gerencia así como el control de la distribución de copias numeradas y controladas a los puestos de trabajo

afectados. A excepción de los originales, los documentos obsoletos se destruyen en el mismo instante de la distribución de la nueva revisión o edición.

El control de documentos se realiza a todos aquellos requeridos por el SGC tanto internos como externos de la organización, ver Listado Maestro de Documentos (LI-MD-01), anexo # 4.

Los cambios en los documentos internos se preparan, revisan y aprueban. El Listado Maestro de Procesos (LI-MP-02), donde se encuentran anotados todos los procesos actuales, el mismo que contiene los siguientes datos: codificación de proceso, título del mismo, número de revisión, lugar, fecha, correspondencia con los requisitos de la norma, responsable de la distribución, responsable de la impresión del documento, vigencia.

De igual manera se procede con el Listado Maestro de Procedimientos (LI-MP-01).

Estos documentos se actualizarán cuando se creen nuevos procesos o procedimientos, o se los modifiquen.

Los originales de los Manuales de Calidad, Procesos y Procedimientos, Listados Maestros de Documentos y Registros se encuentran plenamente identificados con sus nombres en el área de archivo.

Loginet posee también un Listado Maestro de Clientes el que contiene la información necesaria para identificar los requisitos preestablecidos por Socio Estratégico (SE) y el Cliente. Como en cualquier otro apartado del proyecto, queda registro de quién, cuándo y qué ha modificado, añadido o borrado cada persona que se relaciona con los listados maestros.

Respecto a la Documentación Externa - DOCUMENTOS EXTERNOS, se dispone de una carpeta con el mismo nombre de la cual Gerencia/ Asistente de bodega es responsable del archivo de dicha documentación así como de su actualización y

ampliación en caso que proceda y hace referencia específicamente a la información del Socio Estratégico.

La codificación de la documentación del SGC se lo hace en tres campos alfanuméricos *AA-BB-CC*,

AA: es el primer campo y esta compuesto por dos letras, las mismas que indican el tipo de documento que es. Ej. : Documento DO, Registro RE, Proceso PR, etc.

BB: el segundo campo corresponde a las dos letras del nombre del documento, registro, proceso, procedimiento, listado. , se usará las dos primeras letras si es una sola palabra y si es un nombre de dos palabras se usará las primeras letras de cada palabra. Ej. : Revisión por la dirección RD; Auditorías Internas AI, Transmisión TR, etc.

CC: los dos últimos dígitos son los números consecutivos desde el 01 hasta el 99 de los documentos, registro, proceso procedimiento, listado con la finalidad de diferenciar los documentos similares características en la codificación si los hubiere.

Tomando en cuenta la codificación planteada por ejemplo el Manual de la Calidad sería: DO-MC-01. Para una mejor comprensión todos los documentos, registros, listados usados en este desarrollo del SGC de Loginet se detallan en el anexo 4.

Nota: En el caso particular de las palabras Proceso y Procedimiento sus primeras dos letras son similares por lo que en este SGC a todo proceso se lo codificó como PR y a todo procedimiento como PD.

En la tabla a continuación se resume lo explicado:

Documento	Código	Nombre	Código	# secuencial
Manual de Calidad	DO	--	MC	01
Manual de Procesos	DO	--	MP	01
Manual de Procedimientos	DO	--	MP	02
Proceso	PR	Ej. : Auditoría interna	AI	01
Procedimiento	PD	Ej. : Control de Documentos	CD	01
Documento	DO			01 a 99
Registro	RE			01 a 99
Listado	LI			01 a 99

Cuadro No 3-1 Formatos de codificación

Fuente: Loginet

Elaborado: EAL/DMO

3.1.4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

Responsable: Gerente.

Documento que aplican: PD-CR-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

El Procedimiento de Control de Registros (PD-CR-01) se presenta en el Manual de Procedimientos (DO-MP-01), la aprobación lo hace gerencia, y los registros se encuentran a disposición de todos los empleados que los necesiten.

Los registros serán archivados por un periodo no mayor a un año calendario, luego de este periodo los registros serán dados de baja por la asistente de bodega.

3.1.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.1.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Responsable: Gerencia.

Documentos que aplica: DO-MC-01.

Registros: No aplica.

Loginet deja constancia de su compromiso y política de la calidad con el documento "Política de la Calidad", ver 4.2.1. En este documento se evidencia el compromiso de la gerencia en el desarrollo e implementación del SGC.

En el mencionado documento también se hace referencia a los objetivos de la calidad, los mismos que se definen anualmente y el cumplimiento se hará de acuerdo a los indicadores planteados en el SGC desarrollado; con un seguimiento semestral.

Evidenciando el compromiso de la dirección en Loginet se conformara el comité de calidad. El mismo que estará formado por el gerente, el representante de la dirección y dos representantes de la parte operativa, los mismos que serán elegidos por el personal de la organización.

3.1.5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Responsabilidad: Gerencia.

Documentos que aplican: No aplica.

Registros: No aplica.

Descripción:

La gerencia de Loginet se asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente. (Ver 7.2.1. y 8.2.1.).

Loginet para cumplir con los requisitos del cliente y alcanzar la satisfacción del mismo, cuenta con un Listado Maestro de Clientes en el cual constan todos los requerimientos y características, de cada uno de ellos.

3.1.5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Ver 4.2.1- Citar además que dicha política de calidad es revisada y comunicada a los diferentes miembros de la organización a través de la publicación permanente en la cartelera de la organización.

3.1.5.4 PLANIFICACIÓN

3.1.5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Ver 4.2.1. Además los objetivos son comunicados a los diferentes miembros de la organización, mediante reuniones en las cuales se explican los objetivos y definen indicadores. Estos indicadores se los utilizara para realizar un seguimiento de los objetivos de la calidad propuestos.

3.1.5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Planificación del SGC se hace sobre la base de los anteriores numerales 5.4.1., y en base también a los documentos citados en el numeral 4.1, es decir básicamente procesos y procedimientos.

La planificación de la calidad es el proceso que involucra en si a todo el funcionamiento de Loginet asegurando que el servicio y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes. Involucra a todos los grupos comienza con la transmisión de pedidos hasta la entrega de los mismos, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de

expertos individuales. La planificación de la calidad se hará con los siguientes en seis pasos:

1. *Verificación del objetivo.*- El comité de la calidad debe examinar y asegurarse de tener objetivos que estén claramente definidos.

2. *Identificación de los clientes.*- Además de los clientes finales, Loginet tiene SE de quienes depende el éxito del esfuerzo realizado, incluyendo a muchos clientes internos.

3. *Determinación de las necesidades de los clientes.*- El comité de calidad tiene que distinguir entre las necesidades establecidas o expresadas por los clientes y las necesidades reales, que muchas veces no se manifiestan explícitamente.

4. *Desarrollo del servicio.* Basándose en una comprensión clara y detallada de las necesidades de los clientes, el comité identifica lo que el servicio requiere para satisfacerlas.

5. *Desarrollo de los procesos.*- Desarrollar los procesos, cumpliendo todas las características y objetivos de Loginet y del servicio.

6. *Verificar las operaciones diarias.*- Es forma ordenada y planificada verificar que la eficacia de las operaciones diarias apoyados en el tablero de indicadores.

Con el fin de mantener la integridad del SGC, cuando se planifiquen e implementen cambios de carácter importante como nuevos servicios en el alcance del SGC o revisiones importantes, se procederá a planificar y realizar cambios a través de los siguientes documentos: manual de calidad, gráfico del mapa de procesos, manual de procesos, manual de procedimientos y verificar los anexos para adjuntar el nuevo servicio, proceso o procedimiento. Se debe asegurar y controlar que los cambios efectuados se incluyan en los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 presentados en este manual de calidad, todo esto aprobado por Gerencia.

3.1.5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.1.5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En el anexo 1 se presenta el Organigrama en el que se describe la organización y asignación de responsabilidades adoptada en Loginet.

El sistema de gestión de calidad de Loginet, deja documentados las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier tarea que incida en la calidad, tanto en el manual de calidad, mapa de procesos, manual de procesos y manual de procedimientos (ver anexo 3).

Los responsables de cada uno de los procesos de la organización ejecutan los mismos, se supervisará firmando lo ejecutado en los procedimientos que así lo necesiten. La comunicación de la organización a cada empleado se lo hará entregando a cada uno de los involucrados el manual de procedimientos que están asignados además existe una cartelera en el que se presenta el organigrama de Loginet.

3.1.5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Loginet designa al coordinador de bodega como representante de la dirección para que establezca, implemente y mantenga los diferentes procesos del SGC, así como para informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.

El representante de la dirección promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

3.1.5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Dado el tamaño de la empresa la comunicación interna respecto de las gestiones diarias es principalmente verbal.

La comunicación de Política de la calidad se la comunica mediante publicación permanente en la cartelera de la organización y los objetivos de la calidad la comunicación es verbal en reuniones que se las realizan con este fin.

Citar finalmente que los resultados principales (resumen) son comunicados a todos los empleados mediante la publicación de informes en cartelera.

3.1.5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.1.5.6.1 GENERALIDADES

Responsabilidad: Gerencia.

Documentos que aplican: PD-RD-01 Revisión por la dirección.

Registros: RE-DR-01.

Descripción:

La gerencia de la empresa y el representante de la dirección, revisan el SGC con una frecuencia de 6 meses. De las reuniones salen como resultado las Actas de la revisión que son manejadas con el procedimiento PD-CR-01.

Se llevan un registro de las revisiones RE-DR-01 ver anexo 4.

3.1.5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Loginet incluye para el proceso de revisión los resultados de las auditorias y la retroalimentación de los clientes y del los SE con lo que respecta a la conformidad del servicio, el estado de las acciones correctiva y preventivas y las acciones de seguimiento con los cambios que podrían efectuar al SCG con recomendaciones para la mejora.

3.1.5.6.3 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

Loginet incluye en los resultados de la revisión todas las resoluciones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora continua con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

3.1.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.1.6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Loginet determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC. Aumentando la satisfacción del cliente y de los socios estratégicos cumpliendo con sus requisitos.

3.1.6.2 RECURSOS HUMANOS

Responsabilidad: Gerencia.

Documento que aplican: PD-SP-01.

Registros: RE-PE-01.

Descripción:

Loginet define el perfil de los diferentes puestos de trabajo de la organización y el proceso de selección de personal se lo hace sobre la base de lo definido y de acuerdo a las necesidades de los mismos.

Anualmente se procede a la determinación de las necesidades de Loginet en el área de formación del equipo humano, en el área relativa a la calidad y en función al trabajo que desempeña, la gerencia elabora un plan de formación que se revisa al final de cada año. Se induce al personal nuevo la forma de realizar los procedimientos (Procedimiento de Inducción PD-IN-01). Se guardarán los comprobantes relativos a formación e inducción como registros de calidad. Para asegurarse que el personal entienda que sus gestiones son de vital importancia, Loginet establece un tablero de indicadores dentro de la empresa.

Para evaluar la eficacia de las acciones de formación, Loginet mide el citado apartado a través del número de actuaciones, procesos, cambios, mejoras que se producen fruto de la acción de formación y mantiene un registro de los entrenamientos.

3.1.6.3 INFRAESTRUCTURA

Responsabilidad: Gerencia.

Documentos que aplican: PR-GO-01 Proceso de planificación administrativa y servicio al cliente.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requerimientos del servicio del cliente y SE. Posee el espacio físico suficiente para el manejo de los productos del socio estratégico así como las unidades de transporte y demás equipos de apoyo para el servicio al cliente. Cuenta con equipos y software; todo esto, a través del análisis de necesidades para operar.

3.1.6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Responsabilidad: Gerencia.

Documentos que aplican: PR-GO-01 Proceso de planificación administrativa y servicio al cliente.

Registros: No aplica.

Descripción:

En el ámbito “recursos” Loginet cuida que los diferentes puestos de trabajo reúnan las condiciones para desarrollar correctamente las diferentes tareas de la empresa de conformidad con los requerimientos del servicio.

3.1.7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1.7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Loginet planifica y desarrolla los procesos (ver 4.1) necesarios para la gestión de sus servicios y para la gestión del Sistema de Calidad. Además posee el mapa de sus procesos (ver anexo 3) en el cual se presenta de forma sistemática el trabajo que desarrolla Loginet, se observa además los diferentes procesos para el cumplimiento de los diferentes servicios, complementado con los datos particulares de cada cliente, en los que quedan recogidas las características-condiciones de servicio establecidos con el cliente (PD-LC-01 control de clientes), que son las instrucciones recibidas por los clientes para realizar las entregas, horarios, formas de empaque y que el producto tenga las características completas como: registro sanitario, fecha de caducidad y se lo recibe por escrito para ser controlado mediante el Procedimiento de control de documentos (PD-CD-01).

Loginet en el ámbito de la planificación de la Calidad, contempla la continua adaptación a las necesidades de sus clientes y SE, la actualización y revisión de sus técnicas para mejorar los controles, la identificación y adquisición de equipos y medios para lograr la calidad requerida, la formación de su personal y la mejora de la gestión interna de la empresa. Para proceder a dicha planificación, Loginet, posee como herramientas básicas las siguientes:

El establecimiento de objetivos de Calidad (ver 4.2.1-Política, objetivos de Calidad y tablero de indicadores).

La gestión de Auditorías internas (ver Procedimiento de Auditorías internas PD-AI-01) La gerencia procede a una revisión semestral del Sistema de Calidad que incluye examinar el grado de consecución de los objetivos de calidad, así como la revisión de los mismos y de la política de Calidad.

La formación e inducción del personal (ver Procedimiento de Inducción PD-IN-01).

El control de los registros de Calidad (ver Procedimiento de Control de Registros PD-CR-01).

3.1.7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

3.1.7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Responsabilidad: Gerente.

Documentos que aplica: LI-LC-01 Control de clientes .

Procedimiento de entrega de pedidos PD-EP-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet cumple con los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, e incluye los requisitos no establecidos por el cliente pero Loginet lo considera necesario. La determinación de los requisitos del cliente comienza desde el proceso de transmisión PR-TR-01 hasta el proceso de transporte PR-TR-02.

En caso de existir un cambio al momento de la entrega de los pedidos en las especificaciones del cliente, se procede a su inclusión en el control de clientes para sus futuras referencias, incluyendo, todos los requerimientos específicos de dichos nuevos lugares o características de entrega. (Ver Control de Clientes PD-LC-01).

3.1.7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SERVICIO

Responsabilidad: Coordinador de bodega.

Documentos que aplica: Control de clientes PD-LC-01.

Procedimiento de entrega de pedidos PD-EP-01.

Registros: RE-RC-01.

Descripción:

Loginet revisa los requerimientos de servicio antes de proporcionarlo, esta revisión se la realiza al establecer un contrato con el socio estratégico, en dicho contrato se determina los requisitos del cliente. Se mantiene un registro del contrato y de sus modificaciones y está regido por el procedimiento de control de registros PD-CR-01.

La gerencia de Loginet anualmente revisa con el SE si los requisitos del cliente están acordes a los requisitos establecidos en el contrato de servicio y de existir cambios sustanciales se procederá modificarlo.

3.1.7.2.3 COMUNICACIÓN AL CLIENTE

Responsabilidad: en los casos de consultas relativas al servicio, Productos no conformes, y reclamaciones: Coordinador de bodega.

Responsabilidad en los casos de Información general de la empresa y sus servicios, y gestiones comerciales: Gerencia.

Documentos aplicables: Producto no Conforme PD-SN-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet determina las pautas a seguir para comunicaciones con el cliente. Presenta información de la empresa y su estructura general (ver anexo 1), consultas relativas al servicio, o cómo proceder en el caso de reclamaciones o productos no conformes dentro de sus procesos y procedimientos (ver manual de procesos y manual de procedimientos).

3.1.7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Loginet es una organización relativamente nueva, el interés primordial esta en desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad para en ese marco seguir con un crecimiento ordenado y no en un crecimiento sin control que a la

postre puede traer graves consecuencias para la organización; por lo que, Loginet opera de acuerdo a los compromisos contraídos en la firma del contrato, debido a esto la organización ha dejado de lado el diseño de nuevos servicios y/o modificaciones sustanciales en los términos del contrato, para consolidarse en el servicio que se encuentra prestando.

3.1.7.4 COMPRAS

3.1.7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Responsable: Gerente.

Documentos que aplican: Proceso de compras PR-CO-01, procedimiento de compras y calificación de proveedores PD-CO-01.

Registros: RE-RC-01.

Descripción:

Loginet contempla el proceso de compras PR-CO-01; controlado por el procedimiento de compras y calificación de proveedores PD-CO-01.

Cabe citar que debido a la característica de funcionamiento de la empresa de manejo, operación, distribución de productos importados por los SE. Los elementos que se necesitan para poder desarrollar el servicio a los clientes son proporcionados en su mayoría por los SE. (Cajas y productos) Loginet considera solo la compra de suministros, equipos de oficina e infraestructura para operación (papel, cintas de embalaje, vehículos, computadoras, etc.).

Las evaluaciones sirven para la actualización de listas de proveedores homologados y para la clasificación de los mismos sobre la base de su capacidad para cumplir con las especificaciones y requisitos del Sistema de Calidad.

En el procedimiento de compras y calificación de proveedores PD-CO-01 se define el alcance y control a que se somete al proveedor.

3.1.7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Responsable: Gerencia.

Documentos que aplican: Proceso de compras. PR-CO-01, procedimiento de compras y calificación de proveedores PD-CO-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet identifica y describe el producto a comprar de acuerdo al procedimiento de compras y calificación de proveedores PD-CO-01 antes de comunicárselo al proveedor.

3.1.7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Responsable: De acuerdo al costo del producto comprado:

Asistente de bodega: hasta 100 usd.

Gerencia: montos mayores a 100 usd.

Documentos que aplican: Proceso de compras. PR-CO-01 procedimiento de compras y calificación de proveedores PD-CO-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet realiza la inspección y verificación del producto comprado de acuerdo a los requisitos de compra previamente establecidos de acuerdo al PD-CO-01.

3.1.7.5 EJECUCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1.7.5.1 CONTROL DE LA EJECUCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Responsable: Coordinador de bodegas.

Documentos que aplica: Manual de procesos y Manual de procedimientos.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet define la forma de proceder, así como los controles a efectuar en la ejecución de su servicio en el manual de procesos, manual de procedimientos y en el tablero de indicadores.

3.1.7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los servicios prestados por la organización están controlados por medio de los procesos y procedimientos. Loginet, no permite que ninguno de sus servicios se los ejecute sin que se los pueda verificar mediante actividades de seguimiento.

3.1.7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Responsable: Coordinador de bodega.

Documentos que aplican: Procedimiento de control de registros PD-CR-01.

Registros: Registro de seguimiento de servicio, RE-TS-01.

Descripción:

Loginet identifica el servicio en función del pedido transmitido por el socio estratégico hasta que el pedido es entregado al cliente, cada vez que se recibe una hoja de pedido a través de establecer el enlace para realizar el proceso de transmisión PR-TR-01 comienza el servicio.

La trazabilidad es un requisito especificado por Loginet, se lo realiza con el manual de procesos operacionales de la organización y se controla con el tablero de indicadores, la identificación está dada con la fecha y hora de transmisión, y cada pedido tiene un número único de factura y se lo registra de acuerdo al PD-CR-01.

3.1.7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Responsable: Coordinador de bodega.

Documentos que aplica: Procedimiento de devolución faltante y mal estado PD-DF-01. Procedimiento de control de registros. PD-CR-01 Procedimiento de producto no conforme. PD-SN-01.

Registros: Registro faltante de importación RE-FI-01 y registro de producto en mal estado RE-PM-01.

Descripción:

Loginet cuida los bienes que son propiedad del S.E. mientras están bajo el control de la organización. Loginet identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del S.E. suministrados para su utilización dentro del servicio.

Cualquier bien que es propiedad del SE que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para cumplir con el servicio es registrado mediante el procedimiento PD-CR-01, tratado y comunicado al cliente mediante el procedimiento PD-DF-01.

Finalmente firmando la factura a la entrega del pedido al cliente se cierra la responsabilidad del cuidado del producto del socio estratégico y de existir cualquier problema/deterioro de la mercancía detectada por el cliente en el momento de la recepción del pedido será tratado con el procedimiento de producto no conforme PD-SN-01.

3.1.7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Responsable: Coordinador de bodega.

Documentos que aplican: Proceso de recepción de importación PR-RI-01, Procedimiento de recepción de importación PD-RI-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet preserva la conformidad del producto del SE para ser entregado al cliente mediante los procesos operacionales de la organización y de apoyo PR-AP-01 y procede con:

Identificación.- En el momento que se recibe la importación de los productos del socio estratégico en las bodegas de Loginet, se los identifica mediante una etiqueta en la que se presenta el nombre y el código del producto, luego se le proporciona una ubicación dentro de la bodega.

Manipulación.- De acuerdo a las especificaciones técnicas de cada producto proporcionadas por fábrica, la movilización de los productos al recibir la importación y ubicar en la bodega de Loginet se lo realiza con montacargas manual y para prepara los pedidos para la entrega final al cliente los auxiliares de bodega lo realizan de forma manual.

Almacenamiento.- Loginet cuenta con bodegas equipadas con infraestructura adecuada para el almacenamiento de los productos, esto previamente aceptado y verificado por el SE al momento de la firma del contrato de servicio con el mismo.

Conservación.-Loginet mantiene el buen estado de los productos del SE desde la recepción de la importación hasta la entrega de los pedidos al cliente. En casos de deterioro o pérdida de los productos durante la ejecución del servicio, Loginet comunica al SE mediante el procedimiento PD-DF-01 y asume los costos de los productos.

Loginet entrega los productos de acuerdo a las especificaciones y requerimientos del cliente y controlado con el procedimiento entrega de pedidos PD-EP-01. En situaciones especiales o de emergencia como: accidentes, situaciones meteorológicas adversas, huelgas, averías mecánicas del vehículo, etc. El coordinador de bodegas y/o gerente comunicará al S.E. y/o directamente al cliente lo sucedido para llegar a un acuerdo.

3.1.7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Loginet no posee equipos de inspección, medición, y ensayo, que necesiten ser ajustados, calibrados y que necesiten ser comparados con patrones de medida, como por ejemplo una balanza.

Por lo antes expuesto el presente apartado en referencia a la Norma ISO 9001:2000; este requisito de la norma no aplica para Loginet.

3.1.8 MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA

3.1.8.1 GENERALIDADES

Loginet define sus procesos y procedimientos con el objeto de medir, analizar y mejorar su Sistema de Gestión de la Calidad.

3.1.8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

3.1.8.2.1 SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Responsable: Gerencia.

Documentos que aplican: Procedimiento de revisión, validación de informes y entrega a socio estratégico PD-VI-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet procede a evaluar la satisfacción de servicio percibida por el SE con informes de servicio en reuniones trimestrales y con mínimo de una vez al año se evalúa el grado de satisfacción de sus clientes con encuestas directas.

3.1.8.2.2 AUDITORIA INTERNA

Responsable: Gerencia.

Documentos que aplican: Procedimiento Auditorías Internas PD-AI-01.
Procedimiento de control de registros PD-CR-01.

Registros: RE-AI-01.

Descripción:

Con el objeto de verificar si las actividades relativas a la calidad y los resultados cumplen con las disposiciones previstas y para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, se procede a la ejecución de Auditorías Internas. Existe una programación de las mismas, básicamente con una frecuencia anual y conducidas bajo la supervisión de la gerencia. El auditor/es es /son persona/s independientes del área auditada, y poseen formación para la ejecución de la auditoría. La preparación o plan de auditorías se basará en el alcance de la misma y determinará la independencia entre auditor/es y área/s auditadas. Este punto quedará sentado en el registro de auditorías internas RE-AI-01 y será controlado por el procedimiento de control de registros PD-CR-01.

Se contempla la posibilidad que la Auditoría interna sea ejecutada por una consultora / auditor externo detallándose la formación y características que deberá poseer el mismo. Frente de las auditorías y frente a la aparición de no conformidades se establecen “propuestas” de acciones correctivas (ver 8.5.2) que se aprueban a través de la gerencia. Se define la persona responsable de la implantación de la acción correctiva y se procede a un seguimiento de la misma por parte de Gerencia para controlar la implantación y eficacia de la misma. Este seguimiento se realiza a través del requisito 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos y 8.2.4 seguimiento y medición de servicios.

3.1.8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

Responsable: Coordinador de bodega/Gerencia.

Documentos que aplican: Procedimiento de estadísticas y reportes PD-ER-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

Es responsabilidad del coordinador de bodega establecer el método de medición a sus procesos, para con esto determinar la capacidad para alcanzar los objetivos fijados en la planificación del SGC. El seguimiento de estos procesos puede verificarse mediante los informes presentados a gerencia mediante procedimiento de estadísticas y reportes PD-ER-01. Dichos informes se los realiza tomando no una muestra sino toda la población debido a que número de pedidos que actualmente maneja Loginet así lo amerita.

3.1.8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Loginet mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Loginet lo realiza en las etapas apropiadas del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas Ver 7.1 y se mantendrá un registro del seguimiento (RE-ER-01).

3.1.8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Responsabilidad: Coordinador de bodega.

Documentos que aplican: Procedimiento de producto no conforme PD-SN-01.

Registros: RE-SN-01.

Descripción:

Loginet se asegura que el producto no conforme con los requisitos del cliente sea identificado y controlado, para evitar insatisfacción de este. El control de producto no conforme se ejecuta sobre la base del procedimiento de producto no conforme PD-SN-01 ver anexo4. Las acciones correctivas para evitar repeticiones de estas anomalías se especifican en el requisito 8.5.1 de este manual de calidad.

Las incidencias que dan lugar a productos no conformes son registradas debidamente con el procedimiento control de registros PD-CR-01.

3.1.8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Responsable: Gerencia.

Documento que aplican: Ver 8.2.1 y 7.2.1 así como 4.2.1 Política, objetivos, tablero de indicadores.

Registros: No aplica.

Descripción:

Aparte de la información ya explicada en los puntos anteriores, se analizan los indicadores de los diferentes procesos esenciales de la empresa en el tablero de indicadores. Todo ello se realiza al objeto de tomar acciones para la consecución de la mejora continua y medir la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

3.1.8.5 MEJORA

3.1.8.5.1. MEJORA CONTINUA

Responsabilidad (de gestión): Gerencia.

Documentos que aplican: Manual de Calidad DO-MC-01.

Registros: No aplica.

Descripción:

Loginet mejora continuamente su SGC mediante la aplicación de los requisitos de la norma Iso 9001:2000: Política de Calidad. (Ver 5.3) Objetivos de Calidad. (Ver 5.4.1) Tablero de indicadores. (Ver 5.4.1) Auditorias de Calidad. (Ver 8.2.2) Análisis de datos. (Ver 8.4) Acciones Correctivas (ver siguiente punto 8.5.2.) Acciones Preventivas (ver siguiente punto 8.5.3) Revisión del Sistema de Calidad (ver 5.6).

En función de las oportunidades de mejora detectadas luego de la medición de los procesos y del servicio visto en los numerales 8.2.3 y 8.2.4, la organización pone en marcha objetivos específicos de calidad (para la mejora), la gerencia de Loginet como representante de calidad, será el encargado de aprobar dichos

objetivos específicos de calidad / mejora, así como del seguimiento y cierre de los mismos.

3.1.8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS

Responsabilidad: Gerencia.

Documentos que aplican: Procedimiento de Acciones Correctivas PD-AC-01.

Registros: RE-AC-01.

Descripción:

Loginet establece documentos y procedimientos para la implantación de acciones correctivas y preventivas. Dichas medidas pueden ser propuestas por Gerencia, Coordinador de bodega o por cualquier miembro de la organización y son aprobadas por la gerencia. Seguidamente se define un responsable de llevarla a término y Gerencia es el responsable de realizar el seguimiento de la misma hasta el cierre.

En el procedimiento de acciones correctivas PR-852-01- se detalla la forma de proceder frente a la determinación de causas de no conformidades relativas a servicios, procesos y SGC en general y la determinación de acciones correctivas a implantar y asimismo posterior seguimiento para asegurar la correcta implantación de las mismas. Asimismo se contempla que la propuesta de acción correctiva.

3.1.8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS

Responsabilidad: Gerencia.

Documentos que aplican: Procedimiento de Acciones Preventivas PD-AP-01.

Registros: RE-AC-01.

Descripción:

Análogamente, el mismo procedimiento del apartado 8.5.2. posee la sistemática de proceder para eliminar las causas potenciales de no conformidades, a través de acciones preventivas con el procedimiento de acciones preventivas PD-AP-01.

3.2 CAPACITAR A LOGINET EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No será posible un Sistema de Gestión de la Calidad en Loginet eficaz, si no se socializa y capacita a todos los miembros de la organización en los conceptos básicos de la calidad y en todos aquellos principios, terminología, simbología y sobre todo en el conocimiento de la Norma Internacional ISO 9001:2000, como herramienta estratégica para mejorar la calidad de servicio que proporciona Loginet a sus socios estratégicos y a sus clientes. Para poder llevar a cabo esta socialización del trabajo aquí presentado, se observa la necesidad de capacitar al personal durante 10 días, 2 horas diarias sugeridas de 7h00 a 9h00 de lunes a viernes. El contenido del curso estará basado en los temas pertinentes al conocimiento de la organización, conceptos básicos de calidad y el desarrollo del SGC para concluir con la revisión de la Norma Internacional ISO 9001:2000 aplicada a Loginet.

Los temas ha desarrollarse en cada día de capacitación serían:

Día 1.

- Normas generales del curso.
- Descripción de la empresa .
- Organigrama.
- Servicios que presta.
- Clientes.

Día 2.

- Calidad: Historia.
- Principios básicos de la Calidad.
- Sistema de Gestión de la Calidad (concepto).

Día 3.

- Conceptos básicos: Procesos, procedimientos, diagramas de flujo.
- Ejemplos.

- Norma ISO 9001: 2000. Introducción.

Día 4.

- Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Documentación.
- Responsabilidades de la Dirección.

Día 5.

- Gestión de recursos.
- Realización del servicio.

Día 6.

- Medición, Análisis y Mejora.
- Revisión de la norma ISO 9001:2000.
- Exclusiones.

Día 7.

- Breve revisión conceptos de auditorías.
- Tipos de auditorías.
- Presentación del Mapa de los procesos de Loginet.

Día 8.

- Procedimientos.
- Taller.

Día 9.

- Tablero de Indicadores Revisión y Análisis.
- Plenaria.

Día 10.

- Evaluación.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El presente trabajo es resultado de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000, en la empresa LOGINET, con cuya aplicación, buscando con esta aplicación, las condiciones para llegar a la certificación correspondiente, que la distinga, por la calidad de sus servicios:

- Se desarrolló un SGC, cumpliendo con el objetivo general planteado al inicio de este proyecto; aplicando, en el trabajo como elementos determinantes, el concepto de la Calidad, para lograr el Aseguramiento de la misma y el Mejoramiento se alcanzará en el desarrollo de su aplicación, que en definitiva se deberá a la “implementación” del Sistema de Gestión de la Calidad para LOGINET.
- En el trabajo detallado, se elaboró toda la documentación requerida en la Norma ISO 9001: 2000 y en especial poniendo atención al requerimiento 4.2 de la misma. Se presenta el Manual de Calidad, Mapa de Procesos, Manual de Procesos, Manual de Procedimientos de LOGINET, elaboración de formas, de documentos y registros, se alcanza un nivel de concretización de la norma ISO 9001:2000 que, por el énfasis en la prevención, permitirá la identificación y la satisfacción de requisitos de entrenamiento de la compañía, como secuencia de las demandas que susciten los socios estratégicos y de los clientes.

- La estandarización de los procesos, en cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001: 2000, permite, en lo sucesivo, una más fácil comprensión de los mismos, por parte de la dirección de LOGINET y de todos los miembros que forman parte de ella.
- El tablero de indicadores, como parte de éste SGC desarrollado, permite hacer una lectura de la organización medir, analizar y mejorar sus procesos, en forma oportuna, ágil y con una conveniente economía de tiempo.
- Las actividades futuras se facilitarán adicionalmente, porque en todo el proceso de realización del trabajo se ha contado con la participación del personal de LOGINET, tanto como fuente de información sobre las formas actuales de la empresa, como con el criterio para la aplicación de una política de Calidad, con los objetivos y los correspondientes manuales, como en la definición de todo el proceso y de sus distintos ítems.
- No se determinó la cadena de valor para el desarrollo del SGC de LOGINET, acogiéndonos al criterio de Michael Porter, en su libro *Ventaja competitiva*, que califica a esta cadena como una herramienta de posicionamiento estratégico, lo que excede al alcance de este proyecto de titulación.
- Se cuenta en el apartado 3.2 con un programa de capacitación basado en el contenido de este proyecto de titulación en el cumplimiento del objetivo específico de preparar y capacitar a todos los miembros de la organización en el Sistema de Gestión de la Calidad y sobre todo en entender el servicio que presta Loginet.

RECOMENDACIONES

La eficacia del SGC que se ha elaborado quedará plenamente demostrada con la implantación del mismo, lo que valida las recomendaciones, para hacerlo eficientemente, dado que el siguiente paso, para la mejora continua, es la decisión de la organización: *HACER*; porque con este proyecto se tiene la *PLANIFICACIÓN* y las herramientas para el *CONTROL* de la ejecución.

- El tablero de indicadores propuesto en este proyecto para LOGINET, debe ser manejado con una herramienta informática, para tener los datos en un tiempo menor al que toma hacerlo manualmente, y que las decisiones, al contar con la información, se tomen rápidamente.
- LOGINET deberá vincular su Sistema Informático con los Socios Estratégicos y, al menos, con los clientes mayores, para la transmisión de los datos en hoja electrónica (Excel por ejemplo), para evitar la demora que implica la operación con documentos escritos manualmente que deben transcribirse a un computador.
- El apoyo de la alta gerencia de LOGINET, para el cumplimiento de este Sistema de Gestión de la Calidad, demuestra su compromiso con la organización y con el mejoramiento de la misma, y constituirá un elemento importante para la aplicación.
- La capacitación al personal de LOGINET deberá ser continuación de lo alcanzado en la participación y habilitación dada en la elaboración de este SGC, con lo que la organización estará lista a implementarlo, minimizando errores y problemas que siempre se generan con los cambios. Lo principal es que los miembros de LOGINET entienden ya el funcionamiento global de la organización a la que pertenecen.

- Este proyecto, como herramienta de LOGINET, para mejorar su desempeño; del compromiso y la decisión de toda la organización en implantarlo, permitirá, como siguiente paso, alcanzar la certificación ISO 9001: 2000.

BIBLIOGRAFÍA

- HARRINGTON, H. James. . *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá. Ed. McGraw-Hill 1996.
- Norma Internacional Traducción Certificada-ISO 9001:2001.Sistema de gestión de la calidad. Requisitos
- Norma Internacional Traducción Certificada ISO 9000:2000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
- Norma Internacional Traducción Certificada ISO 10011. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad.
- BVQI, *Notas del curso de SGC Auditor Interno, ISO 9000:2000*. Quito, 2003
- JURAN, Joseph M. *Manual de la calidad*. AMER Society for Quality, 1995
- NARANJO, Efraín. *Diseño de Procesos*, Material de apoyo de Ingeniería en Administración de Procesos. Quito, 2004.
- MARIÑO, Navarrete, *Gerencia de Procesos*. Bogotá D.C., Ed. Alfaomega, 2001.
- VALLEJO, Raúl. *Manual de escritura académica*. Quito, Corporación editora Nacional, 2003.

Sitios Web y publicaciones electrónicas.

- Beiesdorf. Internet. www.bdf.com.co. Acceso: 5 julio 2004.
- Recamier. Internet. www.recamier.com.co. Acceso : 5 julio 2004.

Sistemas de gestión de la calidad:

- Zulem Pérez Rodríguez, *Metodología para la elaboración de un sistema de Gestión de la Calidad*. Internet. www.crea.es. Acceso: 10 septiembre 2004.
- Sistema de Gestión de la Calidad. Internet. www.monografias.com.

Acceso: 10 septiembre 2004

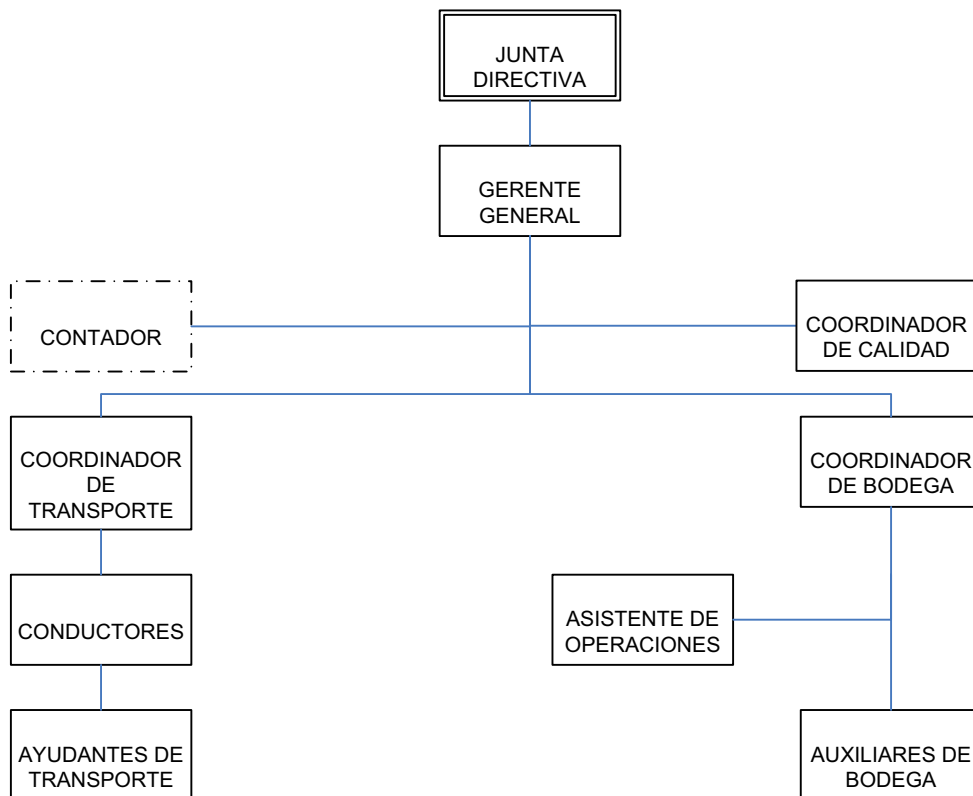
- Conceptos de Sistemas de Gestión de la calidad. Internet.
www.geocities.com. Acceso: 18 octubre 2004
- Diseño y planificación de la calidad. Internet.
www.monografias.com/trabajos11. Acceso: 12 de septiembre

ANEXOS

ANEXO 1

ORGANIGRAMA DE LOGINET

ORGANIGRAMA LOGINET



Fuente: Loginet

Elaborado: Gerente

ANEXO 2

GLOSARIO DE TÉRMINOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Términos Loginet.- Los términos usados en el sistema documental de Loginet son:

BULTO: Caja en la que se empaca los items de los pedidos.

ITEM: Producto

BODEGA TRÁNSITO: Sitio donde se coloca el producto de importación siempre en caja cerrada.

BODEGA DE DESPACHO: Sitio donde se coloca el producto para prepara los pedidos, siempre en caja abierta.

BACK ORDER: Solucionar problema de inconsistencia entre la presencia de producto de acuerdo al sistema y físicamente del item solicitado. Solución a tomar es eliminar el item del pedido o modificar la cantidad al valor existente en bodegas.

PACKING LIST.- Listado de empaque con el que se recibe la importación

SE: Socio Estratégico

NA: No aplica

NC: No conforme

La terminología a ser usada en el desarrollo de este trabajo será la definida por la Norma Internacional ISO 9000-2000 entre los términos más usados en el desarrollo del SGC loginet son:

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

CALIDAD: Conjunto de características inherentes que cumplen con unos requisitos.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

CLASE: Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido los requisitos.

CAPACIDAD: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

SGC: SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

CONTROL DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

MEJORA DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: Disposición de responsabilidades autoridades y relaciones entre el personal.

INFRAESTRUCTURA: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

PARTE INTERESADA: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

PROYECTO: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

DISEÑO Y DESARROLLO: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o la especificación de un producto, proceso o sistema.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

CARACTERÍSTICA: Rasgo diferenciador.

CARÁCTERÍSTICA DE LA CALIDAD: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO: Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

DEFECTO: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

ACCION PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACCION CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada.

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

DESECHO: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

PERMISO DE DESVIACIÓN: Autorización para adaptarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

PLAN DE CALIDAD: Documento que especifica qué procedimiento y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse aun proyecto, proceso, producto o contrato específico.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

ANEXO 3

MAPA DE PROCESOS LOGINET

ANEXO 4

DOCUMENTOS, REGISTROS Y FORMAS LOGINET

- ✓ Listado maestro de procesos
- ✓ Listado maestro de procedimientos
- ✓ Listado maestro de documentos.
- ✓ Formas de documentos
- ✓ Listado maestro de registros.
- ✓ Formas de registros



Ciudad
FECHA: dd-mm-aa

109

Página

LISTADO MAESTRO DE PROCESOS

CODIGO: LI-PR-01

LOGINET

Rev.: 00

LISTADO MAESTRO DE PROCESOS

CÓDIGO	TÍTULO	REQUISITO DE LA NORMA	DISTRIBUCIÓN	IMPRESIÓN	TIEMPO DE USO
PR-LO-01	Loginet		Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-GO-01	Gobernante		Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-PA-01	Planificación administrativa y de servicio al cliente	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-SG-01	Sistema de la gestión de la calidad	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-DR-01	Manejo de documentos y registros	4.2.3;4.2.4	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-CO-01	Compras	7.4	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-AM-01	Análisis y mejora	8.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-AI-01	Auditorías internas	8.2.2	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-RD-01	Revisión por la dirección	5.6	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión



LISTADO MAESTRO DE PROCESOS

CODIGO: LI-PR-01	LOGINET	Rev.: 00
------------------	---------	----------

PR-IN-01	Institucional		Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-ES-01	Enlace Socio Estratégico	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-TD-01	Transmisión y digitación	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-TR-01	Transmisión	4.2.1	Responsable del Proceso	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-ER-01	Estadísticas y reportes	8.2.3	Responsable del Proceso	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-GT-01	Guías de transporte	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-PP-01	Planificación de preparación	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-PP-02	Preparación	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-PP-03	Preparar pedidos	4.2.1	Responsable del proceso	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-PS-01	Pedidos en stand by	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-RE-01	Revisión	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-TP-01	Transporte	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-PU-01	Planeación de rutas	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión



Ciudad
FECHA: dd-mm-aa

111

Página

LISTADO MAESTRO DE PROCESOS

CODIGO: LI-PR-01

LOGINET

Rev.: 00

PR-RP-01	Recepción de pedidos	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-EP-01	Entrega de pedidos	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-DV-01	Devolución faltantes y ME	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-AP-01	Apoyo		Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-IM-01	Importación	7.5.5	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-IN-01	Inventarios	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-SP-01	Selección y contratación de personal	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PR-TF-01	Transferencia de producto	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión

ELABORADO:
Coordinador de bodega

FIRMA:

FECHA: dd-mm-aa.

REVISADO:
Gerente de Loginet

FIRMA:

FECHA: dd-mm-aa.

APROBADO:
Gerente de Loginet

FIRMA:

FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad	Página
	FECHA: dd-mm-aa	
LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS		
CODIGO: LI-PD-01	LOGINET	Rev.: 00

LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	TÍTULO	REQUISITO DE LA NORMA	DISTRIBUCIÓN	IMPRESIÓN	TIEMPO DE USO
PD-TR-01	Transmisión	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-GT-01	Guías de transporte	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-PP-01	Planificación de preparación	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-PP-02	Preparar pedidos	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-RE-01	Revisión	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-PU-01	Planeación de rutas	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-RP-01	Recepción de pedidos	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-TI-01	Toma de inventarios	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión



Ciudad
FECHA: dd-mm-aa

Página

LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS

CODIGO: LI-PD-01

LOGINET

Rev.: 00

PD-TR-01	Transferencia de producto	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-PS-01	Pedidos en Stand by	4.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-CD-01	Control de documentos	4.2.3	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-CR-01	Control de registros	4.2.4	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-RD-01	Revisión por la dirección	5.6	Responsable del proceso	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-SP-01	Selección de personal	6.2	Responsable del proceso	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-IN-01	Inducción	6.2.2	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-LC-01	Control de clientes	7.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-EP-01	Entrega de pedidos	7.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-CO-01	Compras	7.4.1	Responsable del proceso	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-DV-01	Devolución faltantes y ME y Faltantes	7.5.4	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-RI-01	Recepción de importación	7.5.5	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-VI-01	Validación de informes	8.2.1	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión



Ciudad
FECHA: dd-mm-aa

Página

LISTADO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS

CODIGO: LI-PD-01

LOGINET

Rev.: 00

PD-AI-01	Auditorías internas	8.2.2	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-ER-01	Estadísticas y reportes	8.2.3	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-NC-01	Producto no conforme	8.3	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-AC-01	Acciones correctivas	8.5.2	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión
PD-AC-01	Acciones preventivas	8.5.3	Líder de calidad	Líder de calidad	Hasta la revisión

<p>ELABORADO: Coordinador de bodega</p> <p>FIRMA:</p> <p>FECHA: dd-mm-aa.</p>	<p>REVISADO: Gerente de Loginet</p> <p>FIRMA:</p> <p>FECHA: dd-mm-aa.</p>	<p>APROBADO: Gerente de Loginet</p> <p>FIRMA:</p> <p>FECHA: dd-mm-aa.</p>
--	--	--



Ciudad
FECHA: dd-mm-aa

Página

115

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CODIGO: LI-MD-01

LOGINET

Rev.: 00

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CODIGO	TÍTULO	ORIGEN	REQUISITO DE LA NORMA	DISTRIBUCIÓN	IMPRESIÓN	TIEMPO DE USO
DO-GT-01	Guías de transporte	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
DO-RF-01	Reporte de facturas	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
	Memos	Externo		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
DO-IS-01	Informes a Socio Estratégico	Interno	4.2.1	Gerente General	Gerente General	Hasta la revisión
DO-DR-01	Descripción de revisiones	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
DO-MC-01	Manual de la Calidad	Interno	4.2.2	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
DO-PC-01	Política de la calidad	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
DO-MP-01	Manual de Procesos	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión



Ciudad
FECHA: dd-mm-aa

Página

116

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CODIGO: LI-MD-01

LOGINET

Rev.: 00

DO-PD-01	Manual de Procedimientos	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
DO-RF-01	Reporte de facturas	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión

ELABORADO:
Coordinador de bodega

FIRMA:

FECHA: dd-mm-aa.

REVISADO:
Gerente de Loginet


FIRMA:

FECHA: dd-mm-aa.

APROBADO:
Gerente de Loginet

FIRMA:

FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad	117
	FECHA: dd-mm-aa	Página
GUÍAS DE TRANSPORTE		
CODIGO: DO-GT-01	LOGINET	Rev.: 00

GUÍA DE TRANSPORTE

FECHA:.....

GUÍA # XXXXXX

HORA:.....

FECHA/ DESPA	CLIENTE	FACTURA	CIUDAD	BULTOS	OBSERVACIONES

TOTAL FACTURAS

TOTAL BULTOS

DESPACHADO POR:.....

RECIBIDO POR:.....

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	118
	FECHA: dd-mm-aa	Página
REPORTE DE FACTURAS		
CODIGO: DO-RF-01	LOGINET	Rev.: 00


REPORTE DE FACTURAS

FECHA:.....

REPORTE #

FACTURA	CLIENTE	FECHA DE ENTREGA

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	119
	FECHA: dd-mm-aa	Página
DESCRIPCION DE LAS REVISIONES		
CODIGO: DO-DR-01	LOGINET	Rev.: 00

DESCRIPCIÓN DE LA REVISION

FECHA:.....

DOCUMENTO:.....

REVISION	MODIFICACION		
	PAG	DICE	DEBE DECIR

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	Página
	FECHA: dd-mm-aa	
LISTADO MAESTRO DE REGISTROS		
CODIGO: LI-MR-01	LOGINET	Rev.: 00

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

CÓDIGO	TÍTULO	ORIGEN (Int/Ext)	APLICA A LA NORMA	DISPONIBILIDAD	IMPRESIÓN	TIEMPO DE USO
	Notas de ingreso	Externo		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-NE-01	Egreso	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-DE-01	Devolución	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
	Transferencia	Externo		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-ME-01	Producto mal estado	Interno	7.5.4	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-FI-01	Producto faltante	Interno	7.5.4	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-RC-01	Requerimiento de compra	Interno	7.4.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
	Hojas de pedido	Externo		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
	Facturas	Externo		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión



Ciudad
FECHA: dd-mm-aa

Página

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

CODIGO: LI-MR-01

LOGINET

Rev.: 00

	Listado de embarque (importaciones)	Externo		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-TI-01	Toma de Inventarios	Interno	7.5.4	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
	Notas de crédito	Externo		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
	Hojas de consolidado	Externo		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-II-01	Informe de inventarios	Interno	7.5.4	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-TR-01	Transferencia interna de producto	Interno	4.2.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-EP-01	Evaluación de proveedores	Interno	7.4.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-AI-01	Auditorías Internas	Interno	8.2.2	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-NC-01	Servicio no conforme	Interno	8.3	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-PE-01	Personal, educación y evaluación	Interno	6.2	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-AC-01	Resultados de acciones correctivas	Interno	8.5.2	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-AC-01	Resultados de acciones	Interno	8.5.3	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión

	Ciudad FECHA: dd-mm-aa	Página
	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	
CODIGO: LI-MR-01	LOGINET	Rev.: 00

	preventivas					
RE-TS-01	Trazabilidad y seguimiento	Interno	7.5.3	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-DR-01	Dirección, revisión	Interno	5.6.1	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-RC-02	Revisión de contrato	Interno	7.2.2	Gerente	Gerente	Hasta la revisión
RE-ER-01	Estadísticas y reportes	Interno	8.2.4	Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión
RE-KA-01	kardex	Interno		Toda la organización	Asistente de bodega	Hasta la revisión

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	123
	FECHA: dd-mm-aa	Página
NOTA DE EGRESO		
CODIGO: RE-NE-01	LOGINET	Rev.: 00

NOTA DE EGRESO

NOMBRE:.....

FECHA:.....

EGRESO #

XXXXXX

REFERENCIA:.....

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....


ENTREGADO

RECIBIDO

.....

.....

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad	124
	FECHA: dd-mm-aa	Página
DEVOLUCIONES		
CODIGO: RE-DE-01	LOGINET	Rev.: 00

DEVOLUCIONES


FECHA:.....

DEVOLUCIÓN #

FACTURA	CLIENTE	CAUSAL	Total/Parcial	Bultos

CODIGO	PRODUCTO	CANTIDAD

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--


	Ciudad	125
	FECHA: dd-mm-aa	Página
PRODUCTO MAL ESTADO		
CODIGO: RE-ME-01	LOGINET	Rev.: 00

PRODUCTO MAL ESTADO

XXX

FECHA	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DONDE? (Importación, bodega, transporte)

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--


	Ciudad	126
	FECHA: dd-mm-aa	Página
FALTANTE IMPORTACIÓN		
CODIGO: RE-FI-01	LOGINET	Rev.: 00

FALTANTE IMPORTACIÓN

FI # XXX

FECHA	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	QUIÉN ENCONTRÓ	DONDE? (IM, BO, TRA)

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	127
	FECHA: dd-mm-aa	Página
TOMA DE INVENTARIO		
CODIGO:RE-TI-01	LOGINET	Rev.: 00

INVENTARIOS

FECHA:.....

EGRESO #


XXXXXX

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CONTEO FÍSICO	DATO SISTEMA	OBSERVACIÓN

RESPONSABLE

.....

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

 ESTADOLogo	Ciudad	128
	FECHA: dd-mm-aa	Página
INFORME DE INVENTARIOS		
CODIGO: RE-II-01	LOGINET	Rev.: 00

INFORME DE INVENTARIOS


FECHA:.....

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DIFERENCIA	OBSERVACIÓN

RESPONSABLE

.....

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	129
	FECHA: dd-mm-aa	Página
TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		
CODIGO: RE-TR-01	LOGINET	Rev.: 00

TRANSFERENCIA DE PRODUCTO

FECHA:.....

TRANSFERENCIA #

XXXXXX

DE BODEGA.....

A BODEGA.....

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	# CAJAS	FALTANTE	M. ESTADO	CANTIDAD

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....

ENTREGADO

RECIBIDO

.....

.....

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad	130
	FECHA: dd-mm-aa	Página
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		
CODIGO: RE-EP-01	LOGINET	Rev.: 00

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES


FECHA:.....

PROVEEDOR:.....

INDICADOR	PARAMETRO	ASIGNACIÓN DEL PUNTAJE					PUNTAJE
		1	2	3	4	5	
Cumplimiento	Tiempo de entrega						
	Producto completo						
	Especificaciones						
Subtotal							
Documentación	Correcta						
	Completa						
Subtotal							
Comunicación	Notificaciones a tiempo						
	Información completa						
Subtotal							
Servicio	Stock						
	Inspecciones						
	Seguimiento						
	Garantía						
Subtotal							

CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	131
	FECHA: dd-mm-aa	Página
AUDITORIAS INTERNAS		
CODIGO: RE-AI-01	LOGINET	Rev.: 00

AUDITORIAS INTERNAS

AUDITORIA #
TEMA:

FECHA:


OBJETIVO		
CRITERIO		
Solicitada por:	Auditores:	

HALLAZGOS		
No	EVIDENCIAS ENCONTRADAS	CRITERIOS

OPORTUNIDADES DE MEJORA

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	132
	FECHA: dd-mm-aa	Página
PRODUCTO NO CONFORME		
CODIGO: RE-NC-01	LOGINET	Rev.: 00


PRODUCTO NO CONFORME

ORIGEN			DIRECCIÓN:
	NO CONFORMIDAD DE AUDITORIA		
	OTRO		
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA:			
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS:			
PROPUESTA DE ACCION CORRECTIVA:			
EFICACIA DE LA ACCION:			

REPOSABLE

.....

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad	133
	FECHA: dd-mm-aa	Página
PERSONAL EDUCACIÓN Y EVALUACION		
CODIGO: RE-PE-01	LOGINET	Rev.: 00


PERSONAL EDUCACION Y EVALUACION

Nombre:.....

Fecha: de actualización:.....

DOCUMENTOS		ESTUDIOS	
Cedula de identidad	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>
Cedula militar	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>
Carnet del IESS	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>
Papeleta de votación	<input type="checkbox"/>	TITULOS:	
Partida de matrimonio	<input type="checkbox"/>		
Partida de nacimiento (hijos)	<input type="checkbox"/>		
Currículo vitae	<input type="checkbox"/>		
Certificado personal (2)	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	CURSOS:	
	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	EVALUACION	
	<input type="checkbox"/>	Puntualidad	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento con las políticas	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Cumplimiento de objetivos	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Calificación por compañeros	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Actitud	<input type="checkbox"/>


ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad	134
	FECHA: dd-mm-aa	Página
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CODIGO: RE-AC-01	LOGINET	Rev.: 00

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ORIGEN			
	NO CONFORMIDAD DE AUDITORIA		NUMERO DE LA NO CONFORMIDAD EN EL INFORME
	OTRO		
ACCION CORRECTIVA		REPORTADO POR:	
ACCION DE MEJORA			
ACCION PREVENTIVA		PROCESO:	FECHA:
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:			
NOMBRE DE QUIEN REPORTA:			
PROPUESTA DE ACCION CORRECTIVA:			
RESPONSABLE DE CUMPLIR CON LA ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA			
EFICACIA DE LA ACCION:			
SOLUCION AL PROBLEMA			

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad	135
	FECHA: dd-mm-aa	Página
TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO		
CODIGO: RE-TS-01	LOGINET	Rev.: 00

TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO

TS # XXX

FACTURA	FECHA DE TRANSMISIÓN	FECHA DE DESPACHO	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO AL SE.

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

ESTADÍSTICAS Y REPORTE

PERÍODO:.....


MONTOS

	FACTURACION		NORMAL		CIERRE		TOTAL	
	NORMAL	CIERRE	UMPLIMIEN	RETRAZO	UMPLIMIEN	RETRAZO	CUMPLIMIEN	RETRAZO
QUITO								
%								
GUAYAQUIL								
%								
AUSTRO								
%								
SIERRA								
%								
COSTA								
%								

FACTURACION

	FACTURACION		NORMAL		CIERRE		TOTAL	
	NORMAL	CIERRE	UMPLIMIEN	RETRAZO	UMPLIMIEN	RETRAZO	CUMPLIMIEN	RETRAZO
QUITO								
%								
GUAYAQUIL								
%								
AUSTRO								
%								
SIERRA								
%								
COSTA								
%								

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	137
	FECHA: dd-mm-aa	Página
KARDEX		
CODIGO: RE-KA-01	LOGINET	Rev.: 00

KARDEX

CÓDIGO:

DESCRIPCIÓN:

CAJAS/PLANCHA:

UNIDADES/CAJA:

FECHA	INGRESO		EGRESO		SALDO			NOMBRE
	CAJAS	UNID.	CAJAS	UNID.	PLANCHA	CAJAS	UNID.	

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad	138
	FECHA: dd-mm-aa	Página
REQUERIMIENTO DE COMPRAS		
CODIGO:RE-RC-01	LOGINET	Rev.: 00

REQUERIMIENTO DE COMPRAS

FECHA:	REQ #
ORIGEN:	
CONCEPTO:	CANTIDAD
JUSTIFICATIVO:	

SOLICITA

AUTORIZA


.....

.....

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

ANEXO 5

MANUAL DE PROCESOS


	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

DO-MP-02

MANUAL DE


PROCESOS

ELABORADO: Coordinador de Bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente General FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente General FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	---	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Antecedentes
2. Objeto
3. Alcance
4. Definiciones
5. Fuentes
6. Diagrama General de Procesos
7. Mapa y descripción de los procesos
 - Procesos Gobernantes
 - Procesos Operacionales
 - Procesos de Apoyo
8. Tablero de Indicadores

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

1. Antecedentes

Este manual contiene la descripción de todos los procesos para la operación de LOGINET, el cual pretende sea un instrumento que oriente al personal interno y se entienda los requerimientos tanto del Socio Estratégico como de los cliente.

Para el levantamiento de toda la información, esto es, la identificación de los procesos, procedimientos y las actividades que se llevan a cabo en Loginet se trabajó con las personas vinculadas y responsables en todo lo presentado en este manual.

Finalmente, cabe mencionar que todos los procesos se encuentran integrados e interrelacionados a través de la herramienta Bpwin.


2. Objeto

El presente Manual tiene el propósito de describir e identificar la interrelación entre los procesos que intervienen en la operación de LOGINET y documentarlos para la organización.

Proporcionar un marco de procedimientos que servirá como guía para Loginet en la identificación secuencial de las diferentes áreas.

3. Alcance

El manual aplica a toda la organización LOGINET, en sus procesos: gobernante, operacional, y de apoyo, que describe la operación de la empresa.

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

4. Definiciones:

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.¹

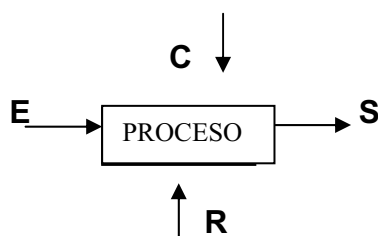
Entradas: Son todos aquellos insumos que ingresan a un proceso para ser transformados.

Salidas: Es el producto de un proceso


Controles: Son procedimientos que indican la manera como se realizan una o más actividades dentro de un proceso.

Recursos: Es lo que apoya a un proceso, siendo de tipo Tecnológico, Humano, Físico y Financiero.

¹ Norma Internacional Traducción Certificada-ISO 9001:2001



La codificación usada en todo este manual se lo presenta en el manual de la calidad en el requisito 4.2.3 control de documentos y en el anexo4 se encuentran

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


las listas maestras con la codificación y los nombres correspondientes de cada proceso. Los diagramas se lo presenta en el anexo 3

5. Fuentes

- La información de la Organización fue proporcionada verbalmente por su Gerente Administrativo y por los encargados de cada área
- Herramientas informáticas: Bpwin 4.0 y Visio 2000
- Norma Internacional Traducción Certificada-ISO 9001:2001

6. Diagrama General de Procesos

Ver anexo 3 Mapa de procesos

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

7. Descripción de los procesos

PROCESOS LOGINET


Nombre:	LOGINET	Nivel: TOP
----------------	----------------	-------------------

Objetivo:	LOGINET como un operador logístico se compromete en brindar un servicio eficiente y de calidad orientado a satisfacer y superar continuamente las expectativas tanto del socio estratégico y de los clientes, en la recepción de las importaciones, en el manejo y preservación del producto, de inventarios y en la entrega de los pedidos, apoyados en una cultura organizacional propia, logrando el permanente crecimiento de la compañía para la sociedad, los clientes, los trabajadores y accionistas.
------------------	---

Límites:	Como se puede observar tanto el inicio del proceso LOGINET se inicia en el Socio Estratégico y en el Cliente y finaliza igualmente en los dos anteriores, ya que este es un proceso retroalimentado.
-----------------	--

Dueño del Proceso:	El dueño del proceso es el gerente quien velará por que se cumplan con los objetivos de la organización.
---------------------------	--

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos del Socio Estratégico (SE) Documentos.- Entre los más importante podemos nombrar el cumplimiento de la preparación y entrega de toda la facturación, la recepción de
------------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

	<p>las importaciones, realizar los inventarios, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos del cliente (Documentos).- Los más importantes: entrega de los pedidos de acuerdo a los turnos preestablecidos o a los turnos que el cliente indique al operador logístico, a la manera como requieren que sean entregados los productos , tipos de empaques, etc.
--	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> • Informes a SE.- En la entrega de los informes de servicio al Socio estratégico se incluye el cumplimiento de tiempos en las entregas de los pedidos, informes de las tomas físicas de los inventarios, de la recepción de importaciones, etc. • Documentos a Socio Estratégico.- Son las copias de las facturas con firmas de recepción, por parte de los clientes, como aceptación para el cobro de los valores descritos en las mismas; además de otros documentos como son los de producto en mal estado, los documentos de faltantes en caja cerrada, los documentos de devoluciones, etc. • Entrega de pedidos y facturas a los clientes.- Se refiere a la entrega del pedido al cliente en su domicilio, con su respectiva factura que lo respalda.
-----------------	---

Control:	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes de formación y Control: El gerente de Loginet realizó una declaración verbal que cumple con todos los requisitos y reglamentos externos para la formación y funcionamiento de la organización entre otros: Leyes Laborales.-Las que amparan a los trabajadores / Superintendencia de Compañías.- Desde su
-----------------	---


	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

	creación y para la operación diaria. / SRI.- Para la facturación de Loginet hacia sus SE en la prestación de servicio, etc.
--	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Loginet utiliza los cuatro tipos de recursos que son: humano, físico, tecnológico y financiero, y son detallados en procesos de menor nivel.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


Nombre:	PR-GO-01 GOBERNANTE	Nivel: A0
----------------	--------------------------------------	------------------

Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> Visualizar a la empresa diferenciando todos los procesos gerenciales de Planificación y Control (Procesos G)
------------------	--

Límites:	Inicio: Socio Estratégico Final: Cliente
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Toda la organización
---------------------------	----------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> Estadísticas y Reportes.- Las estadísticas y reportes se refieren a los informes generales tomados de toda la población de las facturas entregadas con un análisis de tiempos de entrega de los pedidos, se los hace por zona y ciudades principales, la medida de estos informes están en porcentajes. Reporte de inventarios.- Este reporte indica las diferencias que existen entre la toma física del inventario contra los datos del sistema. Además una análisis del número de ítems con diferencia respecto al número total de ítems. Todos estos con las respectivas justificaciones para las diferencias. Documentos de la organización.- Viene de todo Loginet. Los documentos de la organización son aquellos que se generan en el transcurso de la operatividad de la misma. Se generan en cualquiera de los proceso de la organización. Por ejemplo las
------------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


	<p>guías de transporte, notas de egreso, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos del Socio Estratégico.- Los documentos del Socio Estratégico son aquellos que se generan desde la transmisión y son hojas de preparación, facturas, hojas de consolidado, etc. ▪ Documentos del Cliente.- Los documentos del cliente son aquellos que entregan cuando el operador logístico esta haciendo la entrega y son documentos de devolución, que describen los productos que están devolviendo. ▪ Reclamos de clientes, NC, producto no conforme.- Se refiere a quejas de cliente, a pedidos mal preparados o problemas con la atención al cliente. Viene desde el proceso de Transporte
--	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de servicio a SE.- Son las presentaciones que realiza el gerente general de servicio para el socio estratégico, estos datos los obtiene de las estadísticas y de los reportes en general. ▪ Bienes y servicios.- Esta salida va a todos los procesos que lo requieran y queda representado solo en este nivel para evitar confusiones en la lectura del mapa de procesos BPWin. Es una salida del proceso de compras.
-----------------	---

Control:	En niveles inferiores se detallan
-----------------	-----------------------------------

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Se representan todos los detallará en niveles inferiores.
------------------	---

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica. (Serán identificados en procesos de menor nivel)
-------------------	--

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3 	
Nombre:	PR-PA-01 PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIO AL CLIENTE	Nivel: A1

Objetivo:	Planificar, administrar Loginet y manejar relaciones con Socio Estratégico velando que se cumpla con los objetivos de la organización y que se cumplan con las expectativas del Socio Estratégico.
------------------	--


Límites:	Inicio: Inicia SE. Final: Finaliza con la administración de Loginet.
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Gerente
---------------------------	---------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas y reportes.- Se los explicó en el nivel superior. ▪ Reporte de Inventarios.- Se los explicó en el nivel superior.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes a Socio Estratégico.- Se lo explicó en el nivel superior. ▪ Requerimiento de compra.- El requerimiento de compra se refiere a que cualquiera de los procesos de la organización pudiere realizar dependiendo y justificando su necesidad.
-----------------	---


Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de Revisión, Validación de informes y Entrega a Socio Estratégico PD-VI-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnológico.- Los recursos tecnológicos necesarios son equipos de computación en general. ▪ Físicos.- Los recursos físicos necesarios son todo lo que se refiere a muebles, suministros de oficina, etc. ▪ Personal.- Los recursos personales son aquellas personas que intervienen en este proceso. ▪ Todos estos se detallan en los últimos niveles
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Nombre:	PR-SG-01 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Nivel: A1
----------------	--	------------------


Objetivo:	Manejo del Sistema de Gestión de la Calidad.
------------------	--

Límites:	Inicio: Planificación administrativa y servicio al cliente Loginet. Final: Finaliza con Loginet.
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Gerente
---------------------------	---------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos de la Organización.- Para mayor información acerca de los documentos de la organización se encuentran explicados en el nivel superior. A0 ▪ Documentos de Socio Estratégico.- Para mayor información acerca de los documentos de la organización se encuentran explicados en el nivel superior.A0 ▪ Documentos de Cliente.- Para mayor información acerca de los documentos deL cliente se encuentran explicados en el nivel superior. ▪ Requerimientos de compra.- Para mayor información acerca de los requerimientos de compra se encuentran explicados en el PR-PA-01. ▪ Reclamos de clientes, NC, producto no conforme.- Para mayor información referirse al nivel superior A0
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos y registros de la calidad.- Se refiere a todos los
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


	<p>documentos y registros que la Norma Internacional ISO 9001:2000 obliga a mantenerlos y además los registros que la organización los cree necesarios. Aplica a todo Loginet y se pueden necesitar en cualquier proceso de Loginet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienes y Servicios.- son las cosas materiales y/o servicios que se han comprado y documentos de las mismas.
--	--

Control:	En los niveles inferiores se los detallarán.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Financiero./Humano./Tecnológico./ Físicos.-: Se detallan en niveles inferiores
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En los niveles inferiores se los detallarán.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nombre:	PR-DR-01	Nivel: A12
	MANEJO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	


Objetivo:	Manejar la documentación de la organización
------------------	---

Límites:	Inicio: Documentación interna y externa a Loginet Final: Documentos necesarios del SE. del SGC y del cliente.
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos de la organización.- Para mayor información acerca de los documentos de la organización se encuentran explicados en el nivel superior. ▪ Documentos del Socio Estratégico.- Para mayor información acerca de los documentos de la organización se encuentran explicados en el nivel superior. ▪ Documentos del cliente.- Para mayor información acerca de los documentos del cliente se encuentran explicados en el nivel superior.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos de la Calidad.- Se refiere a todos los documentos que la Norma Internacional ISO 9001-2000 obliga a mantenerlos y además los registros que la organización los cree necesarios. Pueden ser requeridos por cualquier proceso
-----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


	de Loginet.
--	-------------

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de Control de Documentos PD-CD-01 que se encuentra detallado en el manual de procedimientos. ▪ Otro control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de control de registros PD-CR-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos. ▪ El procedimiento de control de clientes PD-LC-01 en el que se especifica los requerimientos y se lo guarda en documento magnético
-----------------	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.-Mueble para el computador, archivador- y suministros de oficina de oficina como papel, carpetas, esferos, etc. ▪ Humano.- Dos personas detalladas en los responsables de este proceso. ▪ Tecnológico.- Una computadora
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nombre:	PR-CO-01 COMPRAS	Nivel: A12
----------------	-----------------------------	-------------------

Objetivo:	Realizar la adquisiciones para la organización atendiendo a uno de los ocho principios de gestión de la calidad, que es de una relación mutuamente beneficiosa con el proveedor..
------------------	---


Límites:	Inicio: Requerimiento de compra Final: Compra .
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de compra.- El requerimiento de compra se refiere a que cualquiera de los procesos de la organización pudiere realizar justificando su necesidad.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienes y Servicios.- Son las cosas materiales que se han comprado y documentos de las mismas. Se detalló en niveles superiores
-----------------	--


Control:	El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de compras y calificación de proveedores PD-CO-01 , que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Financiero.- Los recursos financieros se refieren al dinero necesario para la operatividad de la organización y realizar la compra requerida. ▪ Físico.- Escritorio, suministros de oficina, etc. ▪ Humano.- Dos personas intervienen en este proceso. ▪ Tecnológico.-Un computador
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nombre:	PR-AM-01	Nivel: A12
	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	


Objetivo:	Realizar un seguimiento, medición , análisis y mejora del SGC
------------------	---

Límites:	Inicio: Problemas Final: Resultados .
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posibles no conformidades.-Las posibles No Conformidades (NC) son aquellas que son tendenciosas a salirse del control del proceso. Se puede generar en cualquiera de los procesos de Loginet ▪ Reclamos de cliente, producto no conforme.- Se refiere a las inconformidades del cliente o del Socio Estratégico, las cuales serán analizadas.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados Acciones Preventivas (AP).- Son los registros de los resultados alcanzados luego de haber puesto en marcha algún tipo de correctivo. ▪ Resultados de Acciones Correctivas (AC).- Son los registros de los resultados alcanzados luego de haber puesto en marcha algún tipo de correctivo.
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de auditorías.- Se realiza la planificación para las auditorias y su posterior ejecución
--	---

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de Acciones Correctivas PD-AC-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos. ▪ Otro control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de Acciones Preventivas, PD-AP-01 que se encuentra detallado en el manual de procedimientos. ▪ El procedimiento de Producto no conforme PD-NC-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Un escritorio, suministros de oficina, etc. ▪ Humano.- 2 personas. ▪ Tecnológico.- Una computadora.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador # 10 Satisfacción al Cliente.- En general se aplicarán encuestas a los clientes y al Socio Estratégico para conocer la opinión que tienen acerca del servicio que están recibiendo. ▪ Indicador #11.-Nos indica la cantidad planes de mejoramiento para eliminar las NC
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nombre:	PR-AI-01 AUDITORÍAS INTERNAS	Nivel: A12
----------------	---	-------------------

Objetivo:	Verificar que el SGC, se este cumpliendo a cabalidad.
------------------	---

Límites:	<p>Inicio: Los límites del proceso de auditorías internas estarán dados por la planificación de la auditoría.</p> <p>Final: Oportunidades de mejorar el servicio.</p>
-----------------	---


Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Auditorías Internas.- Se refiere a la planificación para la realización de las Auditorías Internas.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultado de Auditorías Internas y posibles no conformidades.- Como resultado de las auditorías internas encontraremos oportunidades de mejora.
-----------------	---

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de Auditorías Internas PD-AI-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--


Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Un escritorio, suministros de oficina, ▪ Humano.- Dos miembros de la organización y auditor que
------------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

	<p>puede ser recurso externo a Loginet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnológico.- Un computador.
--	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador #12.-NC .-Mide la cantidad de no conformidades existentes luego del proceso de AI
-------------------	---

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nombre:	PR-RD-01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Nivel: 12
----------------	---	------------------

Objetivo:	Revisar el SGC, política y objetivos de Loginet.
------------------	--

Límites:	Inicio: Información y datos de Loginet Final: Mejora del servicio .
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados Acciones Preventivas (AP).- Son los registros de los resultados alcanzados luego de haber puesto en marcha algún tipo de correctivo. ▪ Resultados de Acciones Correctivas (AC).- Son los registros de los resultados alcanzados luego de haber puesto en marcha algún tipo de correctivo. ▪ Resultados Auditorias.- Como resultado de las auditorías internas encontraremos oportunidades de mejora.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora del servicio.- Luego de revisar los resultados de las acciones tomadas para superar los inconvenientes, esto se reflejará en un mejor servicio.
-----------------	--


Control:	El control se lo realiza por medio del procedimiento Revisión por la Dirección PD-RD-01, que se detalla en el manual de procedimientos.
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Un escritorio, suministros de oficina, ▪ Humano.- Una persona y el comité de la calidad. ▪ Tecnológico.- 1 computadora
------------------	---

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

MANUAL DE PROCESOS


Nombre:	OPERACIONAL PR-IN-01	Nivel: A0
----------------	-----------------------------	------------------

Objetivo:	Visualizar en forma clara los procesos propios del servicio que presta LOGINET.
------------------	---

Límites:	Inicio: Socio Estratégico Final: Cliente
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Toda la organización
---------------------------	----------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos del Socio Estratégico (SE).- Con los requerimientos del Socio Estratégico que entre los más importante podemos nombrar el cumplimiento de la preparación y entrega de toda la facturación, la recepción de las importaciones, realizar los inventarios, etc. ▪ Requerimientos del cliente.- Los requerimientos de los Clientes como son entre otros los más importantes, entrega de los pedidos de acuerdo a los turnos preestablecidos o a los turnos que ellos indiquen al operador logístico, a la manera como requieren que sean entregados los productos , tipos de empaques, etc. ▪ Reporte de inventarios.- Este reporte indica las diferencias que existen entre la toma física del inventario contra los datos del sistema. Además una análisis del número de ítems con diferencia respecto al número total de ítems. Todos estos con
------------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

	<p>las respectivas justificaciones para las diferencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Producto.- Es el bien tangible que se utiliza en la preparación de pedidos.
--	---


Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas y Reportes.- Las estadísticas y reportes se refieren a los informes generales tomados de toda la población de las facturas entregadas con un análisis de tiempos de entrega de los pedidos, se los hace por zona y ciudades principales, la medida de estos informes esta en porcentajes. ▪ Documentos a Socio Estratégico.- Los documentos para el Socio Estratégico son aquellos como las facturas firmadas por los clientes, documentos de mal estado, documentos de faltante en caja cerrada, etc. ▪ Entrega pedidos y facturas a cliente.- Se refiere a la entrega del pedido al cliente en su domicilio, con su respectiva factura que lo respalda. ▪ Requerimiento de producto.- Se refiere al traslado de producto de la bodega de tránsito a la bodega de despacho. ▪ Reclamo de clientes, NC, Producto No conforme.- Se explicó en niveles superiores
-----------------	--

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los detallará en niveles inferiores.
-----------------	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los detallará en niveles inferiores.
------------------	---

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serán identificados en procesos de menor nivel.
-------------------	---

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES TRANSMISION Y DIGITACIÓN


Nombre:	PR-ES-01 ENLACE CON SOCIO ESTRATÉGICO	Nivel: A2
----------------	--	------------------

Objetivo:	Procesar la información del socio estratégico y de LOGINET.
------------------	---

Límites:	<p>Inicio: Enlace o comunicación vía dial al sistema del Socio Estratégico, y hojas de pedido Loginet</p> <p>Final: Finaliza con la impresión de los documentos necesarios para cumplir con las necesidades del Socio Estratégico.</p>
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento del Socio Estratégico.- Los requerimientos del Socio Estratégico se lo explicó en un nivel superior. ▪ Copias facturas firmadas.- Son las copias de las facturas firmadas por el cliente, como respaldo de haber recibido el pedido. ▪ Hojas de Pedidos.- Las hojas de pedidos son los documentos con los cuales se preparan los pedidos, y en este momento se firman, como respaldo de haber preparado el pedido y se las utiliza para la elaboración de las guías de transporte. ▪ Reporte de devolución y faltantes.- Son los documentos de las devoluciones que el cliente nos hace llegar, documentos de faltantes y de mal estado, para elaborar el documento que se hará llegar al Socio Estratégico.
------------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de inventarios.- Se lo explicó en niveles superiores
--	--


Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas y reportes.- Las estadísticas y reportes se refieren a los informes generales tomados de toda la población de las facturas entregadas con un análisis de tiempos de entrega de los pedidos, se los hace por zona y ciudades principales, la medida de estos informes está en porcentajes. ▪ Documentos a Socio Estratégico.- Los documentos para el Socio Estratégico son aquellos como las facturas firmadas por los clientes, documentos de mal estado, documentos de faltante en caja cerrada, etc. ▪ Planificación de Preparación.- Se refiere a los pedidos que serán preparados de acuerdo a los turnos de los clientes, a las rutas establecidas y al cumplimiento de entrega de pedidos dentro del tiempo establecido. ▪ Guía de transporte.- La guía de transporte es el documento en el que se encuentran todos los pedidos que se han preparado y pueden ser entregados al los clientes.
-----------------	---

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES TRANSMISION Y DIGITACIÓN


Nombre:	PR-TD-01	Nivel: A24
	TRASMISIÓN Y DIGITACIÓN	

Objetivo:	Procesar la información del socio estratégico y de LOGINET.
------------------	---

Límites:	<p>Inicio: Enlace o comunicación vía dial al sistema del Socio Estratégico, y hojas de pedido Loginet</p> <p>Final: Finaliza con la impresión de los documentos necesarios para cumplir con las necesidades del Socio Estratégico.</p>
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de Socio Estratégico.- Los requerimientos del Socio Estratégico se lo explicó en un nivel superior. ▪ Copias facturas firmadas.- Son las copias de las facturas firmadas por el cliente, respaldo de haber recibido el pedido. ▪ Hojas de Pedidos.- Las hojas de pedidos son los documentos con los cuales se preparan los pedidos, y en este momento se encuentran firmadas respaldo de haber preparado el pedido y se las utiliza para la elaboración de las guías de transporte. ▪ Reporte de devolución y faltantes.- Son los documentos de las devoluciones que el cliente nos llegar, documentos de faltantes y de mal estado, para elaborar el documento que se hará llegar al Socio Estratégico. ▪ Reporte de inventarios.- Se lo explicó en niveles superiores
------------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas y reportes.- Las estadísticas y reportes se refieren a los informes generales tomados de toda la población de las facturas entregadas con un análisis de tiempos de entrega de los pedidos, se los hace por zona y ciudades principales, la medida de estos informes esta en porcentajes. ▪ Documentos a Socio Estratégico.- Los documentos para el Socio Estratégico son aquellos como las facturas firmadas por los clientes, documentos de mal estado, documentos de faltante en caja cerrada, etc. ▪ Documentos impresos.- Los documentos impresos que se obtienen son las hojas de pedidos, facturas y el consolidado. ▪ Guía de transporte.- La guía de transporte es el documento en el que se encuentran todos los pedidos que se han preparado y pueden ser entregados al los clientes.
-----------------	--

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3.
----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES TRANSMISIÓN Y DIGITACIÓN

Nombre:	PR-TR-01 TRANSMISIÓN	Nivel: A241
----------------	-----------------------------	--------------------

Objetivo:	Obtener la información ingresando al sistema del Socio Estratégico.
------------------	---


Límites:	<p>Inicio: Inicia con el enlace o comunicación vía dial al sistema del Socio Estratégico.</p> <p>Final: Finaliza con la impresión de los documentos necesarios para cumplir con las necesidades del Socio Estratégico.</p>
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de Socio Estratégico.- Se ha explicado en el nivel superior A24. ▪ Copias facturas firmadas.- Se ha explicado en el nivel superior A24. ▪ Reporte de devolución y faltantes.- Se ha explicado en el nivel superior A24. ▪ Reporte de inventarios: Se lo explicó en el nivel superior
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos Impresos.- Se ha explicado en el nivel superior A24.
-----------------	---


Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento PD-TD-01 de Transmisión, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Un escritorio y suministros de oficina, etc. ▪ Humano.- Una persona. ▪ Tecnológico.- Una computador, conexión telefónica, impresora.
------------------	---

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador # 09 de Eficiencia de Transmisión.- Mide la cantidad de horas que se conecta Loginet con los Socios estratégicos, respecto al costo que representa para Loginet.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES TRASMISIÓN Y DIGITACIÓN

Nombre:	PR-ER-01 ESTADÍSTICAS Y REPORTE	Nivel: A241
----------------	--	--------------------

Objetivo:	Elaborar reportes
------------------	-------------------

Límites:	Inicio: Toma de datos. Final: Finaliza con la elaboración de estadísticas y reportes.
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de Socio Estratégico.- Con los requerimientos del Socio Estratégico que entre los más importante podemos nombrar el cumplimiento de la preparación y entrega de toda la facturación, la recepción de las importaciones, realizar los inventarios, etc.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estadísticas y reportes.- Las estadísticas y reportes se refieren a los informes generales tomados de toda la población de las facturas entregadas con un análisis de tiempos de entrega de los pedidos, se los hace por zona y ciudades principales, la medida de estos informes esta en porcentajes. ▪ Documentos a Socio Estratégico.- Los documentos para el Socio Estratégico son aquellos como las facturas firmadas por los clientes, documentos de mal estado, documentos de faltante en caja cerrada, etc.
-----------------	--


	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de Estadísticas y reportes PD-ER-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Escritorio y suministros de oficina, etc. ▪ Humano.- Una persona. ▪ Tecnológico.- Una computadora e impresora
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

MANUAL DE PROCESOS OPERACIONALES TRASMISIÓN Y DIGITACIÓN

Nombre:	PR-GT-01 GUÍAS DE TRANSPORTE	Nivel: A241
----------------	---	--------------------

Objetivo:	Elaborar guías de transporte
------------------	------------------------------

Límites:	Inicio: Inicia con la toma de hojas de pedido Final: Guías de transporte.
-----------------	--


Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hojas de pedido.- Las hojas de pedidos son los documentos con los cuales se preparan los pedidos, y en este momento se encuentran firmadas respaldo de haber preparado el pedido y se las utiliza para la elaboración de las guías de transporte.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía de transporte.- La guía de transporte es el documento en el que se encuentran todos los pedidos que se han preparado y pueden ser entregados al los clientes.
-----------------	--

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento de Guías de transporte PD-GT-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--


Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Muebles de oficina (escritorio), suministros de oficina, etc.
------------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano.- Una persona. ▪ Tecnológico.- Un computador e impresora
--	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES TRANSMISION Y DIGITACIÓN

Nombre:	PR-PP-01	Nivel: A24
	PLANIFICACIÓN DE PREPARACIÓN	

Objetivo:	Ordenar hojas de pedido según requerimientos de cliente
------------------	---

Límites:	Inicio: Documentos impresos como: hojas de pedido, consolidado, facturas Final: Finaliza con la planificación de la preparación.
-----------------	---


Dueño del Proceso:	Asistente de bodega y/o Coordinador de bodega
---------------------------	---

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos Impresos.- Los documentos impresos que se obtienen son las hojas de pedidos, facturas y el consolidado.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de preparación.- Se refiere a los pedidos que serán preparados de acuerdo a los turnos de los clientes, a las rutas establecidas y al cumplimiento de entrega de pedidos dentro del tiempo establecido.
-----------------	---


Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Planificación de preparación PD-PP-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano.- Una persona .
------------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Indicador:	▪ No Aplica.
-------------------	--------------

Anexos:	▪ Ver Anexo # 3
----------------	-----------------

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Nombre:	PR-PP-02 PREPARACIÓN	Nivel: A2
----------------	---------------------------------------	------------------


Objetivo:	Armar los pedidos para los clientes y cumplir con los requerimientos que ha ingresado al sistema
------------------	--

Límites:	Inicia con la planificación de preparación y requerimiento del cliente Finaliza con los pedidos revisados
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Auxiliares de bodega. Coordinador de bodegas y asistente del coordinador de bodegas.
---------------------------	--

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de preparación.- Se refiere a los pedidos que serán preparados de acuerdo a los turnos de los clientes, a las rutas establecidas y al cumplimiento de entrega de pedidos dentro del tiempo establecido. ▪ Requerimiento del Cliente.- Los requerimientos de los Clientes como son entre otros los más importantes, entrega de los pedidos de acuerdo a los turnos preestablecidos o a los turnos que ellos indiquen al operador logístico, a la manera como requieren que sean entregados los productos , tipos de empaques, etc. ▪ Producto.- Es el bien tangible que se utiliza en la preparación de pedidos.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faltantes y mal estado.- Son los registros que se llenan cuando en la preparación nos encontramos con producto en mal estado y faltantes en caja cerrada.
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de Producto.- Se refiere al traslado de producto de la bodega de tránsito a la bodega de despacho. ▪ Pedidos revisados.- Son los pedidos que son revisados que han sido preparados. ▪ Hojas de pedido.- Las hojas de pedidos son los documentos con los cuales se preparan los pedidos, y en este momento se encuentran firmadas respaldo de haber preparado el pedido y se las utiliza para la elaboración de las guías de transporte.
--	---

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES PREPARACIÓN

NOMBRE:	PR-PP-03 PREPARAR PEDIDOS	Nivel: A27
----------------	--	-------------------


Objetivo:	Tener listos los pedidos de acuerdo a la planificación de despacho.
------------------	---

Límites:	Inicia: con la recepción de las hojas de pedido. Finaliza: con la entrega de los pedidos al área de revisión.
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Auxiliar de bodega.
---------------------------	---------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de preparación.- Se refiere a los pedidos que serán preparados de acuerdo a los turnos de los clientes, a las rutas establecidas y al cumplimiento de entrega de pedidos dentro del tiempo establecido. ▪ Requerimiento del Cliente.- Los requerimientos de los Clientes como son entre otros los más importantes, entrega de los pedidos de acuerdo a los turnos preestablecidos o a los turnos que ellos indiquen al operador logístico, a la manera como requieren que sean entregados los productos , tipos de empaques, etc.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedidos preparados.- Son los pedidos que han sido preparados de acuerdo a la planificación de preparación. ▪ Producto en mal estado y faltantes en caja cerrada.- Son los registros que se llenan cuando en la preparación se encuentra
-----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


	<p>con producto en mal estado y faltantes en caja cerrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedidos incompletos.- Son aquellos pedidos que no se han preparado completamente por falta de producto. ▪ Requerimiento de producto.- Se refiere al pedido para el traslado de producto de la bodega de tránsito a la bodega de despacho.
--	---

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Preparar pedidos PD-PP-02, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Cartones y suministros de oficina. ▪ Humano.- Una persona por pedido. Máximo 5
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador # 03 de Cumplimiento de preparación.- Mide la cantidad de pedidos preparados respecto del número de pedidos planificados.
-------------------	---

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3.
----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES PREPARACIÓN

NOMBRE:	PR-PS-01 PEDIDOS STAND BY	Nivel: A27
----------------	--	-------------------

Objetivo:	Dar continuidad a los pedidos con inconvenientes.
------------------	---

Límites:	Inicia: con pedidos incompletos. Finaliza: con la entrega de los pedidos al área de revisión.
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Coordinador de bodegas. Auxiliar de bodega.
---------------------------	--


Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedidos incompletos.- Son aquellos pedidos que no se han preparado completamente por falta de producto.
------------------	---


Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedidos preparados.- Son los pedidos que han sido preparados de acuerdo a la planificación de preparación.
-----------------	--

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Pedidos en Stand By PD-PS-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.-Cartones y suministros de oficina, etc. ▪ Humano.- Una persona
------------------	---

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador # 06 de Pedidos Stand By.- Mide la cantidad de pedidos incompletos y que tienen inconvenientes en la
-------------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00
	preparación.	
Anexos:	▪ Ver Anexo # 3	

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES PREPARACIÓN

NOMBRE:	PR-RE-01 REVISIÓN DE PEDIDOS	Nivel: A27
----------------	---	-------------------

Objetivo:	Minimizar los errores de despacho al preparar pedidos.
------------------	--


Límites:	Inicia: con la recepción de los pedidos preparados. Finaliza: con la entrega de los pedidos al área de transporte.
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Coordinador de bodegas Auxiliar de bodega
---------------------------	--

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedidos preparados.- Son los pedidos que han sido preparados de acuerdo a la planificación de preparación. ▪ Pedidos preparados en stand by.- Son los pedidos que han sido preparados luego de solucionar los inconvenientes que se presentan.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedidos revisados.- Son pedidos que se revisan luego que se preparan. ▪ Hojas de pedidos.- Las hojas de pedidos son los documentos con los cuales se preparan los pedidos, y en este momento se encuentran firmadas respaldo de haber preparado el pedido y se las utiliza para la elaboración de las guías de transporte.
-----------------	---

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Revisión de pedidos PD-RE-01, que se
-----------------	---


	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

	encuentra detallado en el manual de procedimientos.
--	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.-Suministros de oficina (esferográfico). ▪ Humano.- Una persona.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Nombre:	PR-TR-02 TRANSPORTE	Nivel: A2
----------------	--------------------------------	------------------


Objetivo:	Entregar pedidos al cliente
------------------	-----------------------------

Límites:	Inicia: con pedidos revisados y guías de transporte. Finaliza: Entrega de pedidos y facturas a cliente
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Coordinador de transporte
-------------------------------	---------------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedidos revisados.- Son los pedidos que son revisados que han sido preparados. ▪ Guías de transporte.- La guía de transporte es el documento en el que se encuentran todos los pedidos que se han preparado y pueden ser entregados a los clientes. ▪ Requerimiento de cliente.- Los requerimientos de los Clientes como son entre otros los más importantes, entrega de los pedidos de acuerdo a los turnos preestablecidos o a los turnos que ellos indiquen al operador logístico, a la manera como requieren que sean entregados los productos , tipos de empaques, etc.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Devoluciones.- Las devoluciones pueden ser totales o parciales y el cliente indica el porque no acepta el pedido. Además se reciben previa autorización devoluciones de producto de facturas anteriores con su respectivo documento. ▪ Entrega de pedidos y facturas cliente.- Se refiere a la entrega
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


	<p>del pedido al cliente en su domicilio, con su respectiva factura que lo respalda.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Copias de facturas firmadas.- Son las copias de las facturas firmadas por el cliente, respaldo de haber recibido el pedido. ▪ Reclamos de Clientes, NC, Producto No Conforme.- se detalló en niveles superiores A1
--	--

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los especificará en niveles inferiores.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES TRANSPORTE

NOMBRE:	PR-PR-01	Nivel: A26
	PLANEACIÓN DE RUTAS	


Objetivo:	Cumplir con la entrega de los pedidos en los horarios y parámetros tanto de los requerimientos del Socio estratégico y del cliente.
------------------	---

Límites:	Inicia: con la recepción de las hojas de pedido revisadas (sumilladas). Finaliza: con la guía de transporte planificada.
-----------------	---


Dueño del Proceso:	Coordinador de transporte.
---------------------------	----------------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía de transporte.- La guía de transporte es el documento en el que se encuentran todos los pedidos que se han preparado y pueden ser entregados al los clientes. ▪ Requerimientos del cliente.- Los requerimientos de los Clientes como son entre otros los más importantes, entrega de los pedidos de acuerdo a los turnos preestablecidos o a los turnos que ellos indiquen al operador logístico, a la manera como requieren que sean entregados los productos , tipos de empaques, etc.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía de transporte planificada.- Es la guía de transporte que se la define luego de verificar los turnos y requerimientos de los clientes, y cumplimiento de tiempos de entrega de los pedidos para cumplir con lo que se encuentra escrito en el contrato.
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Planeación de rutas PD-PR-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos..
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Suministros de oficina, etc. ▪ Humano.- Una persona.
Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador # 13.- Número de pedidos planeados y que están listos para la preparación
Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES TRANSPORTE

NOMBRE:	PR-RP-01	Nivel: A26
	RECEPCIÓN DE PEDIDOS LIFO	

Objetivo:	Entregar pedidos a los conductores de las unidades de transporte con guías planificadas.
------------------	--


Límites:	Inicia: con la recepción de la guía de transporte planificada y pedidos. Finaliza: Recorrido de entrega.
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Coordinador de transporte.
---------------------------	----------------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guías de transporte planificada.- Es la guía de transporte que se la define luego de verificar los turnos y requerimientos de los clientes, y cumplimiento de tiempos de entrega de los pedidos para cumplir con lo que se encuentra escrito en el contrato. ▪ Pedidos revisados.- Son pedidos que se revisan luego de ser preparados.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recorrido de entrega.- Es la ruta mediante la cual el conductor del vehículo va a ir haciendo las entregas.
-----------------	---


Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Recepción de los pedidos PD-RP-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano.- Tres personas
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS OPERACIONALES TRANSPORTE

NOMBRE:	PR-EP-01 ENTREGA DE PEDIDOS	Nivel: A26
----------------	--	-------------------


Objetivo:	Entregar pedidos a los clientes.
------------------	----------------------------------

Límites:	Inicia: con localizar dirección del cliente. Finaliza: con la entrega de los pedidos y facturas a los clientes.
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Conductor de la unidad de transporte.
---------------------------	---------------------------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recorrido de entrega.- Es la ruta mediante la cual el conductor del vehículo va a ir haciendo las entregas.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega de pedidos y facturas cliente.- Se refiere a la entrega del pedido al cliente en su domicilio, con su respectiva factura que lo respalda. ▪ Copia de facturas firmadas.- Son las copias de las facturas firmadas por el cliente, respaldo de haber recibido el pedido. ▪ Devoluciones.- Las devoluciones pueden ser totales o parciales y el cliente indica el porque no acepta el pedido. Además se reciben previa autorización devoluciones de producto de facturas anteriores con su respectivo documento ▪ Reclamos de clientes, NC, Producto No Conforme.- Se detalló en niveles superiores
-----------------	---


	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Entrega de pedidos PD-EP-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Camiones repartidores, suministros de oficina. ▪ Humano.- Dos personas.
------------------	---

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador # 01 Cumplimiento.- Mide el número de pedidos entregados a tiempo. ▪ Indicador # 02 Cumplimiento. Mide el monto de ventas entregadas a tiempo.
-------------------	---

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Nombre:	PR-DV-01 DEVOLUCIÓN DE FALTANTES Y MAL ESTADO	Nivel: A2
----------------	--	------------------

Objetivo:	Manejar pedidos con observaciones
------------------	-----------------------------------


Límites:	Inicia con pedidos incompletos, en mal estado o devoluciones Finaliza con un reporte de devoluciones y faltantes
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Auxiliar de bodega
---------------------------	--------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faltantes o mal estado.- Son los registros que se llenan cuando en la preparación nos encontramos con producto en mal estado y faltantes en caja cerrada. ▪ Devoluciones.- Las devoluciones pueden ser totales o parciales y el cliente indica el porque no acepta el pedido. Además se reciben previa autorización devoluciones de producto de facturas anteriores con su respectivo documento.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de devolución y faltantes.- Son los documentos de las devoluciones que el cliente nos hace llegar, documentos de faltantes y de mal estado, para elaborar el documento que se hará llegar al Socio Estratégico.
-----------------	---


Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Devolución, faltante o mal estado PD-DF-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.-Suministros de oficina. ▪ Humano.- Una persona. ▪ Tecnológico.- Un computador.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador # 07. Pedidos devueltos.-El porcentaje de devoluciones que maneja Loginet por parte de los clientes. ▪ Indicador # 08. Seguimiento al proceso de devolución.-Medir el tiempo en que tarda en procesar la información el socio Estratégico y Loginet.
-------------------	---

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

MANUAL DE PROCESOS

Nombre:	PR-AP-01 APOYO	Nivel: A0
----------------	---------------------------------	------------------


Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> Visualizar los procesos que ayudan en la ejecución del servicio y la consecución de los objetivos de la organización.
------------------	---

Límites:	Inicio: Socio Estratégico Final: Cliente
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Toda la organización
---------------------------	----------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos del Socio Estratégico.- Con los requerimientos del Socio Estratégico que entre los más importante podemos nombrar el cumplimiento de la preparación y entrega de toda la facturación, la recepción de las importaciones, realizar los inventarios, etc. Requerimiento de Producto.- Se refiere al traslado de producto de la bodega de tránsito a la bodega de despacho.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de inventarios.- Este reporte indica las diferencias que existen entre la toma física del inventario contra los datos del sistema. Además una análisis del número de ítems con diferencia respecto al número total de ítems. Todos estos con las respectivas justificaciones para las diferencias.
-----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Producto.- Es el producto que se lo utilizará para la preparación de los pedidos, que se lo traslada de la bodega de tránsito a la bodega de despacho.
--	--

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los detallará en niveles inferiores.
-----------------	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los detallará en niveles inferiores.
------------------	---

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se los detallará en niveles inferiores.
-------------------	---

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS DE APOYO

Nombre:	PR-IM-01 IMPORTACIÓN	Nivel: A3
----------------	---------------------------------	------------------

Objetivo:	Recibir producto del Socio Estratégico en Loginet
------------------	---


Límites:	<p>Inicio: Requerimientos del Socio Estratégico.</p> <p>Final: Producto en tránsito.</p>
-----------------	--

Dueño del Proceso:	Coordinador de bodega
---------------------------	-----------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento del Socio Estratégico.- Los requerimientos de los Clientes como son entre otros los más importantes, entrega de los pedidos de acuerdo a los turnos preestablecidos o a los turnos que ellos indiquen al operador logístico, a la manera como requieren que sean entregados los productos , tipos de empaques, etc.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Producto en tránsito.- Es el producto que se encuentra en la bodega tránsito para luego ser llevado a la bodega de despacho.
-----------------	--


Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Recepción de importación PD-RI-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Bodega, pales, montacarga manual, suministros de oficina. ▪ Humano.- Cinco personas. ▪ Tecnológico.- Computadora.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ #14: Mide la cantidad de errores o faltantes de producto en la importación ▪ #15: Mide la cantidad de cajas que llegaron destruidas o con problemas en la importación,
-------------------	---

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS DE APOYO

Nombre:	PR-TP-01	Nivel: A3
	TRANSFERENCIA DE PRODUCTO	

Objetivo:	Manejar el producto de tránsito hasta la bodega de despacho
------------------	---

Límites:	Inicio: Requerimiento de producto. Final: Producto.
-----------------	--


Dueño del Proceso:	Coordinador de bodega
---------------------------	-----------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de producto.- Se refiere al traslado de producto de la bodega de tránsito a la bodega de despacho.
------------------	--

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Producto .- Es el producto que se lo utilizará para la preparación de los pedidos, que se lo traslada de la bodega de tránsito a la bodega de despacho.
-----------------	---


Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Transferencia de producto PD-TP-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Producto en tránsito, suministros de oficina. ▪ Humano.- Una persona. ▪ Tecnológico.- Un computador.
------------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Indicador:	▪ No aplica
-------------------	-------------

Anexos:	▪ Ver Anexo # 3
----------------	-----------------

	Ciudad: Quito	Página
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS DE APOYO

NOMBRE:	PR-IN-01 PROCESO INVENTARIO	Nivel: A3
----------------	--	------------------


Objetivo:	Validar la información del sistema con respecto a lo que existe físicamente en la bodega de Loginet.
------------------	--

Límites:	<p>Inicia: Con documento interno (Loginet) o externo (Socio Estratégico)</p> <p>Listado de productos existentes</p> <p>Finaliza :con el informe de resultados de la toma de inventario.</p>
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Coordinador de bodega.
---------------------------	------------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento del Socio Estratégico.- Los requerimientos de los Clientes como son entre otros los más importantes, entrega de los pedidos de acuerdo a los turnos preestablecidos o a los turnos que ellos indiquen al operador logístico, a la manera como requieren que sean entregados los productos , tipos de empaques, etc.
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de inventario.- Este reporte indica las diferencias que existen entre la toma física del inventario contra los datos del sistema. Además una análisis del número de ítems con diferencia respecto al número total de ítems. Todos estos con las respectivas justificaciones para las diferencias.
-----------------	---


	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento Toma de inventarios PD-TI-01, que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
-----------------	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Escritorio, suministros de oficina, etc. ▪ Humano.- Dos personas. ▪ Tecnológico.-.Un computador
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicador # 04.Ítems con diferencia.- Mide el porcentaje de ítems con diferencia respecto al número total de ítems que se maneja. ▪ Indicador # 05. Rotación de inventarios.- Mide la movilidad de los ítems en un mes.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

PROCESOS DE APOYO

NOMBRE:	PR-SP-01 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Nivel: A3
----------------	--	------------------

Objetivo:	Contar con personal seleccionado que permita alcanzar los objetivos de la organización.
------------------	---


Límites:	Inicia: con el requerimiento interno de personal. Finaliza: con la selección y firma del contrato del Recurso Humano necesario para la organización.
-----------------	---

Dueño del Proceso:	Gerente general.
---------------------------	------------------

Entradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimiento de personal.- Cualquier proceso puede hacer el requerimiento de personal y en el momento que lo amerite, justificando plenamente su necesidad. En resumen puede ser salida de cualquier proceso
------------------	---

Salidas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recurso Humano (Personal contratado).- Es el personal que se ha contratado para trabajar en la organización e ira como recurso a donde se lo requiera. En resumen puede ser recurso de cualquier proceso
-----------------	--

Control:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El control de este proceso se lo realiza por medio del procedimiento PD-SP-01 de Selección de personal, Y la
-----------------	--

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: DO-MP-02	LOGINET	Rev.: 00

	Inducción al recurso humano nuevo se lo realiza con el procedimiento de inducción PD-IN-01 que se encuentra detallado en el manual de procedimientos.
--	---

Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físico.- Suministros de oficina, etc. ▪ Humano.- Dos personas. ▪ Tecnológico.- Computador.
------------------	--

Indicador:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No Aplica.
-------------------	--

Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ver Anexo # 3
----------------	---

Tabla de indicadores

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04	Página de
	MANUAL DE PROCESOS	
CODIGO: MP-LO-00	LOGINET	Rev.: 00

8.- Tablero de Indicadores

#	Proceso	Nombre	Definición	Uni	Fórmula	Frecuencia	Valor Mínimo	Valor Máximo
1	Entrega de pedidos PR-EP-01	Cumplimiento	Medimos el # de pedidos en valor porcentual entregados a tiempo	%	$\frac{\# \text{ pedidos a tiempo}}{\# \text{ pedidos totales}}$	Mensual	90%	100%
2	Entrega de pedidos PR-EP-01	Cumplimiento	El porcentaje de ventas del SE entregados por Loginet a tiempo	%	$\frac{\text{Valor neto facturas entregados}}{\text{valor ventas totales}}$	Mensual	92%	100%
3	Preparar pedidos PR-PP-03	Eficacia al preparar	Cantidad de pedidos preparados	%	$\frac{\text{Pedidos Preparados}}{\text{pedidos transmitidos}}$	Diaria	98%	100%
4	Inventarios PR-IN-01	Ítem con diferencia	Mide el porcentaje de producto con diferencia	%	$\frac{\# \text{ productos con diferen}}{\# \text{ productos totales}}$	Trimestral	0%	5%
5	Inventarios PR-IN-01	Rotación de Inventarios	Identifica la cantidad de productos almacenados que no se despacha a los clientes. Rotación de productos	%	$\frac{\# \text{ unid. despachadas}}{\# \text{ unid. recibidas en importación}}$	Mensual	80%	100%
6	Pedidos Stand by PR-PS-01	Pedidos incompletos	Mide los pedidos incompletos y que tienen inconvenientes en la preparación.	#	$\frac{\# \text{ de pedidos Stand by}}{\# \text{ pedidos transmitidos}}$	Mensual	0%	3%

	Ciudad: Quito	Página de
	FECHA: 19-07-04	
MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: MP-LO-00	LOGINET	Rev.: 00


7	Devolución, faltante y mal estado PR-DF-01	Pedidos devueltos	El porcentaje de devoluciones que maneja Loginet por parte de clientes	%	# pedidos devueltos MONTO / Monto total de ventas	Mensual	0%	1%
8	Devolución, faltante y mal estado PR-DF-01	Seguimiento del proceso de devolución	Medir el tiempo que tarda en procesar la información el SE. Y Loginet	Días	Fecha recep de documento de SE. - (menos) fecha de recepción devolución	Semanal	1 d'ia	4 d'ias
9	Transmisión PR-TR-01	Eficacia de transmisión	Mide el costo del enlace que representa para Loginet por las horas de conexión	\$/ hora	Costo mensual de conexión / horas de enlace	Mensual	\$120/22horas	\$150/28horas
10	Medición, mejora y análisis PR-AM-01	Satisfacción al cliente	Medir con encuestas la satisfacción tanto del cliente como del SE.	%	# clientes quejas / # clientes encuestados	Trimestral	0%	3%
11	Proceso Análisis y mejora PR-AM-01	Eliminación de no conformidades	Eficacia de las acciones correctivas	%	# de acciones correctivas / # de no conformidades	Mensual	98%	100%
12	Proceso de Auditorías internas PR-AI-01	Cantidad de no conformidades	Número de no conformidades	#	Número de no conformidades	Trimestral	0	5
13	Proceso de Planeación de	Cumplimiento de planificación de	Eficiencia de la planificación de distribución	%	#de pedidos incluidos en la	Diario	90%	100%

	Ciudad: Quito FECHA: 19-07-04		Página de
	MANUAL DE PROCESOS		
CODIGO: MP-LO-00	LOGINET		Rev.: 00

	rutas PR-PR-01	transporte			planeación / de pedidos colocados en transporte			
14	Proceso de importación IM-01	Recepción de importación	Eficacia de importación	%	# de cajas faltantes/# de cajas total de importación	Con cada importación	0%	0.01%
15	Proceso de importación IM-01	Recepción de importación	Eficiencia de la importación	%	# de cajas destruidas/# de cajas total de importación	Con cada importación	0%	0.01%

ANEXO 6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


	Ciudad: Quito	211
	FECHA: 05-08-2004	Página
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
CODIGO: DO-MP-01	LOGINET	Rev.: 00

DO-MP-01

MANUAL DE


PROCEDIMIENTOS

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	212 Página
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
CODIGO: DO-MP-01	LOGINET	Rev.: 00


CONTENIDO: Cada procedimiento contiene:

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencia
5. Identificación
6. Responsabilidad y autoridad
7. Procedimiento
8. Anexos

	Ciudad: Quito	213
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN VALIDACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA A SOCIO ESTRATÉGICO		
CODIGO: PD-VI-01	LOGINET	Rev.: 00

PROCEDIMIENTO REVISIÓN VALIDACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA A SE.

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	214
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN VALIDACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA A SOCIO ESTRATÉGICO		
CODIGO: PD-VI-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Mantener informado acerca del nivel de servicio que se esta realizando con los clientes.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente el procedimiento de revisión, validación de informes y entrega a SE.

3. Definiciones

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 8.2.1 de la Norma ISO 9001-2000. Se refiere con la satisfacción del cliente.

5. Identificación

PD-VI-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el gerente general.

7. Procedimiento

1. Recibir información de Loginet, lo realizará el gerente general.


2. Revisar y validar la información, lo realizará el gerente general.

3. Elaborar informes para SE, lo realizará el gerente general.

4. Pedir reunión a SE, lo realizará el gerente general.

5. No es posible reunión regresar paso 3, si es posible continuar paso5

6. Reunirse con SE. Realizar presentación, lo realizará el gerente general.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	215 Página
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN VALIDACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA A SOCIO ESTRATÉGICO		
CODIGO: PD-VI-01	LOGINET	Rev.: 00

7. Entregar informes, lo realizará el gerente general.
 8. Pedir a SE. llene encuestas para medir satisfacción de servicio, lo realizará el gerente general.
 9. Cierre de reunión, lo realizará el gerente general.
 10. Evaluar encuestas, lo realizará el comité de calidad.
 11. Enviar a proceso de control de control de documento y registros (PR-DR-01), lo realizará la asistente de bodega.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

**PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN VALIDACIÓN DE
INFORMES Y ENTREGA A SOCIO ESTRATÉGICO**


CODIGO: PD-VI-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO REVISIÓN VALIDACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA A SE.

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	214
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN VALIDACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA A SOCIO ESTRATÉGICO		
CODIGO: PD-VI-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Mantener informado acerca del nivel de servicio que se esta realizando con los clientes.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente el procedimiento de revisión, validación de informes y entrega a SE.

3. Definiciones

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 8.2.1 de la Norma ISO 9001-2000. Se refiere con la satisfacción del cliente.

5. Identificación

PD-VI-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el gerente general.

7. Procedimiento

1. Recibir información de Loginet, lo realizará el gerente general.


2. Revisar y validar la información, lo realizará el gerente general.

3. Elaborar informes para SE, lo realizará el gerente general.

4. Pedir reunión a SE, lo realizará el gerente general.

5. No es posible reunión regresar paso 3, si es posible continuar paso5

6. Reunirse con SE. Realizar presentación, lo realizará el gerente general.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	215 Página
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN VALIDACIÓN DE INFORMES Y ENTREGA A SOCIO ESTRATÉGICO		
CODIGO: PD-VI-01	LOGINET	Rev.: 00

7. Entregar informes, lo realizará el gerente general.
 8. Pedir a SE. llene encuestas para medir satisfacción de servicio, lo realizará el gerente general.
 9. Cierre de reunión, lo realizará el gerente general.
 10. Evaluar encuestas, lo realizará el comité de calidad.
 11. Enviar a proceso de control de control de documento y registros (PR-DR-01), lo realizará la asistente de bodega.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

CODIGO: PD-CD-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	218
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		
CODIGO: PD-CD-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Mantener un control sobre la documentación tanto interna como externa a la organización.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente el procedimiento de control de documentos.

3. Definiciones

No aplica.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.3 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos de control de documentos.

5. Identificación

PD-CD-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega y gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es la asistente de bodega.

7. Procedimiento

1. Identificar necesidades, es responsabilidad de todos los que trabajan en la organización.

2. No existe un documento que cubra las necesidades, continuar con el paso 3, si existe continuar con el paso 18.

3. Recolectar y documentar información, lo realizará el coordinador de bodega y la asistente de bodega.

	Ciudad: Quito	219
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		
CODIGO: PD-CD-01	LOGINET	Rev.: 00

4. Aprobar y elaborar borrador del documento, lo realizará el comité de calidad.
 5. No cumple con todas las especificaciones, regrese al paso 3 y si cumple siga paso 6
 6. Codificar y actualizar revisión, lo realizará el comité de calidad.
 7. Incluir en el listado maestro, lo realizará el comité de calidad.
 8. Editar, lo realizará la asistente de bodega.
 9. Entregar al personal involucrado, lo realizará el comité de calidad.
 10. No está disponible para todos, regrese paso 8. Si está disponible continúe
 11. Si está obsoleto destruir documento, no obsoleto continuar paso 12, lo realizará el comité de calidad.
 12. Utilizar en la organización, lo utilizarán las personas para quienes fue elaborado el documento.
 13. Si necesita respaldo SE, Enviar documento y recibir confirmación para archivar. Si no necesita respaldo SE seguir con paso 14, lo realizará la asistente de bodega.
 14. Archivar documento, lo realizará la asistente de bodega.
 15. No necesita cambios regrese paso 12, si necesita cambio continuar paso 16
 16. Elaborar cambios, lo realizará el comité de calidad.
 17. Si se reaprueba documento seguir con el paso 8, al no aprobar regrese a paso 16, lo realizará el comité de calidad.
 18. Identificar documento externo y seguir con el paso 9, lo realizará la asistente de bodega.
8. Anexos: Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

CODIGO: PD-CR-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

ELABORADO:
Coordinador de bodega**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**REVISADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**APROBADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	222
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS		
CODIGO: PD-CR-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Mantener un control de los registros de calidad que se generen para conocer acerca del desempeño de la organización.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente el procedimiento de control de registros.

3. Definiciones

No aplica

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.4 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos de control de registros.

5. Identificación

PD-CR-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega y gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es la asistente de bodega.

7. Procedimiento

1. Si existe registro continuar con el punto 2, si no existe registro continuar con el paso 12

2. Definir los registros, lo realizará el comité de calidad.


3. Codificar el registro, lo realizará el comité de calidad.

4. Elaborar listado maestro de registros, lo realizará el comité de calidad.

5. Planificar control de registros, lo realizará el comité de calidad.


	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	223 Página
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS		
CODIGO: PD-CR-01	LOGINET	Rev.: 00

6. Elaborar registro, lo realizará el comité de calidad.
 7. El registro NO es activo regresar paso 4. Si es activo seguir paso 8
 8. Disponer de los registros, la o las personas que necesitan los registros.
 9. Utilizar registro en la organización, la o las personas que necesitan los registros.
 10. Proteger registro, lo realizará la asistente de bodega.
 11. Archivar registro, lo realizará la asistente de bodega.
 12. Recopilar información, lo realizará la asistente de bodega.
 13. Aprobar y elaborar borrador del registro y continuar con el paso 3, lo realizará el comité de calidad.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

	Ciudad: Quito FECHA:05-08-2004	225 Página
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES		
CODIGO: PD-CO-01	LOGINET	Rev.: 00

PROCEDIMIENTO COMPRAS Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad: Quito FECHA:05-08-2004	226 Página
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES		
CODIGO: PD-CO-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Calificar a los proveedores para que cumplan con los requerimientos de la organización.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente el procedimiento de compras y calificación de proveedores.

3. Definiciones

No aplica.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 7.4.1 de la Norma ISO 9001-2000, hace referencia al proceso de compras.

5. Identificación

PD-CO-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega y gerente general.


¿Quién cumple con este procedimiento? Los responsables de cumplir este procedimiento son: asistente de bodega y gerente general.

7. Procedimiento


1. Definir que se va a comprar, lo realizará la o las personas que es lo que se necesita para cumplir con su trabajo y con las políticas de la organización.

2. Recopilar información sobre potenciales proveedores, lo realizará la asistente de bodega y gerente general.

3. Calificar a proveedores, lo realizará gerente.


	Ciudad: Quito FECHA:05-08-2004	227 Página
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES		
CODIGO: PD-CO-01	LOGINET	Rev.: 00

4. Realizar base de datos sobre proveedores, lo realizará la asistente de bodega.
 5. Solicitar proformas (al menos 3), lo realizará la asistente de bodega.
 6. Revisar las propuesta, lo realizará la asistente de bodega y gerente general.
 7. Si la compra es mayor de \$100 continuar con el paso 11 y si la compra es menor de \$100 continuar con el paso 8.
 8. Realizar compra, lo realizará la asistente de bodega.
 9. Revisar compra de acuerdo a las especificaciones, lo realizará la asistente de bodega y gerente general.
 10. Firmar factura aceptando los productos comprados, lo realizará gerente general.
 11. Si se autoriza la compra continuar con el paso 8, si no se autoriza continuar con el paso 5.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

	Ciudad: Quito	229
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		
CODIGO: PD-AP-01	LOGINET	Rev.: 00

PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad: Quito	230
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		
CODIGO: PD-AP-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Asegurar que las posibles no conformidades sean tratadas y eliminadas.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para tratar las posibles no conformidades.

3. Definiciones

Posible no conformidad.- Es una situación que puede sere tendenciosa al incumplimiento de un requisito.

4. Referencias

Este procedimiento hace referencia al numeral 8.5.3 de la Norma ISO 9001-2000. Que la norma exige que se debe tomar acciones preventivas para eliminar las potenciales no conformidades.

5. Identificación

PD-AP-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad para responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega.


¿Quién cumple con este procedimiento? El o los responsables del o de los procesos en los cuales se detecte posibles no conformidades.

7. Procedimiento

1. Análisis de posibles no conformidades, lo realizarán la o las personas que las detecten las posibles no conformidades.

2. No existe riesgo de no conformidades, regresar paso 1; si existe seguir paso 3


3. Identificar posibles causas, lo realizará el comité de calidad.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	231 Página
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		
CODIGO: PD-AP-01	LOGINET	Rev.: 00

4. No es posible identificar posibles causas, regresar paso 1; si es posible continuar paso 5.
5. Abrir acción preventiva, lo realizará el comité de calidad.
6. Proponer acción preventiva, lo realizará el comité de calidad.
7. No es adecuado la acción preventiva, regresar paso 6; si es adecuado seguir paso 8
8. Implantar, lo implantará el responsable del proceso en el cual se detecto la posible no conformidad.
9. No es implantada acción preventiva, regresar paso 8; si fue implantada seguir paso 10
10. Registrar resultados, lo registrará el responsable del proceso.
11. No es eficaz la acción regresar a paso 6; si es eficaz seguir paso 12.
12. Cerrar acción preventiva, lo realizará el comité de calidad.


8. Anexos

Ver diagrama de flujo.

	Ciudad: Quito	233
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS		
CODIGO: PD-AC-01	LOGINET	Rev.: 00

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad: Quito	234
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS		
CODIGO: PD-AC-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Asegurar que las no conformidades y problemas sean tratados y eliminados.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para tratar las no conformidades.

3. Definiciones Identificación

No conformidad.- Es el incumplimiento de un requisito.

4. Referencias

Este procedimiento hace referencia al numeral 8.5.2 de la Norma ISO 9001-2000. Que la norma exige que se debe tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades.

5. Identificación

PD-AC-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega.


¿Quién cumple con este procedimiento? El o los responsables del o de los procesos en los cuales se vaya a aplicar las acciones correctivas.

7. Procedimiento

1. Identificar problema, lo realizarán la o las personas que las detecten en los diferentes procesos.

2. Analizar posibles causas, lo realizará el comité de calidad.

3. Si no se identifican las causas, regresar paso 2, si se identifica continuar paso 4

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	235 Página
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS		
CODIGO: PD-AC-01	LOGINET	Rev.: 00

4. Abrir acción correctiva, lo realizará el comité de calidad.(El comité de la calidad esta conformado por cuatro miembros de la organización que son: gerente general, representante de la dirección y dos miembros adicionales de la organización, nombrados por sus compañeros).
 5. Proponer acción correctiva, lo realizará el comité de calidad.
 6. No es adecuado, regresar paso 5, si es adecuada continuar paso 7
 7. Implantar, lo implantará el responsable del proceso en el cual se detecto el problema.
 8. No se implantó, regresar paso 7, si se implantó continuar paso 9
 9. Registrar resultados, lo registrará el responsable del proceso.
 - 10.No es eficaz, regresar paso 2; y si es eficaz seguir paso 11.
 - 11.Cerrar acción correctiva, lo realizará el comité de calidad.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME


CODIGO: PD-NC-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

ELABORADO:
Coordinador de bodega**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**REVISADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**APROBADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	238
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME		
CODIGO: PD-NC-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Asegurar que el producto no conforme sea identificado y controlado.
2. Alcance


Este procedimiento se utilizará exclusivamente para el producto no conforme.
3. Definiciones

Producto no conforme.- Se lo denomina así cuando se tiene un reclamo por parte del cliente, si no se ha cumplido con todos los requerimientos del mismo.
4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 8.3 de la Norma ISO 9001-2000. La organización asegura que el producto no conforme con los requisitos del cliente se identifica y controla.
5. Identificación

PD-NC-01.
6. Responsabilidad y autoridad


Elaborado por: Coordinador de bodega.
 Revisado por: Gerente general.
 Aprobado por: Gerente general.
 Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.
 ¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de bodega.
7. Procedimiento
 1. Recibir reclamo, lo realizará el coordinador de bodega.
 2. Registrar reclamo, lo realizará el coordinador de bodega.
 3. Notificar al área correspondiente, lo realizará el coordinador de bodega.
 4. Analizar reclamo, lo realizará el comité de calidad.
 5. Definir acciones para solucionar el reclamo, lo realizará el comité de calidad.
 6. No acepta el cliente, regresar paso 5; si acepta seguir paso 7.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	239 Página
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME		
CODIGO: PD-NC-01	LOGINET	Rev.: 00

7. Dar solución al reclamo, lo realizará el coordinador de bodega.
 8. Continuar con el Procedimiento Acciones Correctivas PD-AC-01
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	241
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
CODIGO: PD-RD-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Mantener informado acerca del nivel de servicio que se esta realizando con los clientes.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente el procedimiento de revisión, validación de informes y entrega a SE.

3. Definiciones

No aplica.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 5.6 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a la revisión por la dirección.

5. Identificación

PD-RD-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.


Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el gerente general.

7. Procedimiento

1. Recibir resultados de la evaluación de las oportunidades de mejora, y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad., lo realizará el gerente general.

2. Verificar y validar de acuerdo con los objetivos de Loginet, lo realizará el gerente general.


	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	242 Página
PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
CODIGO: PD-RD-01	LOGINET	Rev.: 00

3. Tomar decisiones, lo realizará el gerente general.
 4. Documentar, lo realizará el gerente general.
 5. Enviar a proceso de control de documentos y registros (PR-DR-01), lo realizará la asistente de bodega.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

	Ciudad: Quito	243
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		
CODIGO: PD-AI-01	LOGINET	Rev.: 00

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad: Quito	244
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		
CODIGO: PD-AI-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Verificar y comunicar el cumplimiento de todos los requerimientos del SGC

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente el procedimiento de auditorias internas.

3. Definiciones

No aplica.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 8.2.2 de la Norma ISO 9001-2000. Se hace referencia con la auditoría interna.

5. Identificación

PD-AI-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega.

¿Quién cumple con este procedimiento? El responsable de cumplir con este procedimiento es el auditor interno.

7. Procedimiento


1. Convocar a concurso de oposición y merecimientos de auditores internos, lo realiza el comité de I calidad.

2. Recibir ofertas, lo realiza la asistente de bodega.

3. Evaluar ofertas, lo realiza el gerente.

4. Comunicar al ganador del concurso, lo realiza el gerente.

5. Planificar auditoría, lo realiza el auditor líder con el comité de la calidad.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	245 Página
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		
CODIGO: PD-AI-01	LOGINET	Rev.: 00

6. Definir área para realizar auditoría interna, lo realizarán en conjunto el comité de calidad con el auditor.
7. Iniciar auditoría interna, lo realizará el auditor interno.
8. Revisar documentos, lo realizará el auditor interno.
9. No son adecuados documentos regresar paso 7, si son adecuados seguir paso 5.
10. Revisar plan de auditoría, lo realizará el auditor interno.
11. No están de acuerdo regresar paso 10, si están seguir paso 12.
12. Asignar trabajo a auditores, lo realizará el auditor interno.
13. Preparar lista de chequeo, lo realizará el auditor interno.
14. Realizar auditoría, lo realizará el auditor interno.
15. Elaborar informe de auditoría interna, lo realizará el auditor interno.
16. Distribuir informe, lo realizará el auditor interno.
17. Finalizar auditoría, lo realizarán en conjunto el comité de calidad con el auditor interno.
18. No existen NO CONFORMIDADES regresar paso 6, si existen seguir paso 19.
19. Hacer seguimiento de acciones de mejora, lo realizarán en conjunto el comité de calidad con el auditor interno.

8. Anexos

Ver diagrama de flujo.



PROCEDIMIENTO DE TRANSMISIÓN


CODIGO: PD-TR-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO TRANSMISIÓN

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	248
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE TRANSMISIÓN		
CODIGO: PD-TR-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Recibir los requerimientos de facturación del SE.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la transmisión.

3. Definiciones

SE.- Socio estratégico.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-TR-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.


Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es la asistente de bodega.

7. Procedimiento

1. Realizar la llamada telefónica para enlazarse, lo realizará la asistente de bodega o el coordinador de bodega.
2. Se estableció enlace continuar con el paso 4.
3. No se estableció enlace regresar al paso 1.
4. Digitar nombre y clave para ingresar al sistema del SE, lo realizará la asistente de bodega o el coordinador de bodega.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	249 Página
PROCEDIMIENTO DE TRANSMISIÓN		
CODIGO: PD-TR-01	LOGINET	Rev.: 00

5. Imprimir toda la documentación necesaria para la operación, lo realizará la asistente de bodega o el coordinador de bodega.

8. Anexos

Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN FALTANTE Y MAL ESTADO


CODIGO: PD-DF-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN FALTANTE Y MAL ESTADO

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	251
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN FALTANTE Y MAL ESTADO		
CODIGO: PD-DF-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Cuidar los productos del SE y mantenerlo informado acerca de cualquier novedad que pudiere ocurrir con los mismos.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para reportar las devoluciones, faltantes de producto en caja cerrada y de producto en mal estado.

3. Definiciones

Devolución.- Cuando el cliente no desea recibir el producto por varias razones, o por que el producto tiene una baja rotación.

Faltante en caja cerrada.- Cuando la cantidad de unidades es menor que las que indica en la caja.

Mal estado.- Cuando el producto o el envase del mismo se encuentra deteriorado o mal tratado.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 7.5.4 de la Norma ISO 9001-2000. La organización asegura el cuidado de los productos de propiedad del Socio Estratégico mientras se encuentran bajo el cuidado de la organización.

5. Identificación

PD-DF-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de bodega.

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN FALTANTE Y MAL ESTADO

CODIGO: PD-DF-01

LOGINET

Rev.: 00

7. Procedimiento

1. Determinar si es devolución, mal estado o faltante, lo realizará el auxiliar o asistente de bodega.
2. Si es devolución siga con el paso 5.
3. Si es mal estado siga con el paso 6.
4. Si es faltante en caja cerrada siga con el paso 8.
5. Revisar el producto contra el documento, del cliente; lo realizará la asistente de bodega, siga con el paso 10.
6. Llenar el documento de mal estado y llevar producto a control de documentos y registros, lo realizará el auxiliar de bodega, siga con el paso 10.
7. Llenar el documento de faltante y pasar a proceso de control de documentos y registros, lo realizará el auxiliar de bodega.
8. Informar al coordinador de bodega la novedad, lo realizará el auxiliar de bodega.
9. Comunicar al SE telefónicamente y luego por medio de documentos, lo realizará el coordinador de bodega.
10. Llenar y entregar el reporte a proceso de control de documentos y registros (PR-DR-01), lo realizará el coordinador de bodega.

8. Anexos

Ver diagrama de flujo.

**PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE
PREPARACIÓN**


CODIGO: PD-PP-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE PREPARACIÓN

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	255 Página
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE PREPARACIÓN		
CODIGO: PD-PP-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Planificar la preparación de acuerdo a las rutas, horarios, parámetros de servicio y requerimientos de los clientes.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la planificación de preparación.

3. Definiciones

Hoja de pedido.- Es la hoja que contiene los ítems y las cantidades que son requeridas por el cliente.

Consolidado.- Contiene todos los ítems de un grupo de facturas que se hayan transmitido, con el número total de unidades, del mismo grupo de facturas.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-PP-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega y gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de bodega.

7. Procedimiento

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	256 Página
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE PREPARACIÓN		
CODIGO: PD-PP-01	LOGINET	Rev.: 00

1. Recibir los documentos del sistema (hoja de pedido, consolidado, facturas), lo realizará el coordinador de bodega.
 2. Clasificación de pedidos de acuerdo a horarios y rutas. lo realizará el coordinador de bodega.
 3. Entregar hojas de pedidos en orden en el cual se va a realizar el despacho, lo realizará el coordinador de bodega.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE GUIAS DE TRANSPORTE

CODIGO: PD-GT-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO GUÍAS DE TRANSPORTE

ELABORADO:

Coordinador de bodega

FIRMA:

FECHA: dd-mm-aa.

REVISADO:

Gerente de Loginet

FIRMA:


FECHA: dd-mm-aa.

APROBADO:

Gerente de Loginet

FIRMA:

FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	258
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE GUIAS DE TRANSPORTE		
CODIGO: PD-GT-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Elaborar la guía de transporte con la cual se va a enviar los pedidos hacia los clientes.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para elaborar la guía de transporte.

3. Definiciones

Guía de transporte.- Documento interno de la organización en le cual se detallan las factura, con su respectivo número de bultos, el transporte que lleva el pedido, ciudad en la que hay que entregar.

Bultos.- Caja con producto.

4. Referencias

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-GT-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.


Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es la asistente de bodega.

7. Procedimiento

1. Recibir hojas de pedido firmadas, lo realizará la asistente de bodega.
2. Elaborar guía de transporte, lo realizará la asistente de bodega. Ver anexo.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	259 Página
PROCEDIMIENTO DE GUIAS DE TRANSPORTE		
CODIGO: PD-GT-01	LOGINET	Rev.: 00

3. Entregar guías de transporte a proceso de planeación de rutas, lo realizará la asistente de bodega.
8. Anexos
 - Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE ESTADÍSTICAS Y REPORTE

CODIGO: PD-ER-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO ESTADÍSTICAS Y REPORTES

ELABORADO:
Coordinador de bodega**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**REVISADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**APROBADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	261
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE ESTADÍSTICAS Y REPORTE		
CODIGO: PD-ER-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Medir los procesos para elaborar el informe y tomar decisiones de acuerdo a los datos obtenidos.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para estadísticas y reportes.

3. Definiciones

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 8.2.3 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere al seguimiento y medición de los procesos.

5. Identificación

PD-ER-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de bodega.

7. Procedimiento

1. Tomar datos de archivo, lo realizará el coordinador de bodega.
2. Elaborar reporte y estadísticas de servicio, (reporte de facturas y montos de ventas entregadas dentro de los parámetros de servicio por ciudad y por zona, reporte de bultos entregados por ciudad y por zona.), lo realizará el coordinador de bodega.
3. Entregar reporte y estadísticas a procedimiento de planificación y servicio al cliente, lo realizará el coordinador de bodega.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	262 Página
PROCEDIMIENTO DE ESTADÍSTICAS Y REPORTE		
CODIGO: PD-ER-01	LOGINET	Rev.: 00

8. Anexos

Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO PREPARAR PEDIDOS


CODIGO: PD-PP-02

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO PREPARAR PEDIDOS

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	264
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO PREPARAR PEDIDOS		
CODIGO: PD-PP-02	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Tener los pedidos listos para la revisión de los mismos, cumpliendo los requerimientos de los clientes y del SE.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la preparación de pedidos.

3. Definiciones

Stand by.- Pedidos incompletos por cualquier circunstancia en espera de una solución.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-PP-02.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.


Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es la auxiliar de bodega.

7. Procedimiento

1. Tomar hojas de pedido y registrarse, lo realizará el auxiliar de bodega.
2. Dirigirse al sitio según línea de pedido, lo realizará el auxiliar de bodega.
3. Tomar kardex y verificar saldo, lo realizará el auxiliar de bodega.
4. Saldo OK, seguir con el paso 6.
5. Saldo diferente al físico seguir con el paso 15.

	Ciudad: Quito	265
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO PREPARAR PEDIDOS		
CODIGO: PD-PP-02	LOGINET	Rev.: 00

6. Verificar si existe la cantidad necesaria de producto para el pedido, lo realizará el auxiliar de bodega.
7. Si existe producto, continúe con el paso 9.
8. No existe producto, continuar con el paso 18.
9. Anotar el movimiento en el kardex, lo realizará el auxiliar de bodega.
10. Tomar producto, lo realizará el auxiliar de bodega.
11. Repetir este procedimiento por cada ítem de la hoja de pedido, lo realizará el auxiliar de bodega.
12. No hay más ítems, el pedido no está completo continuar con el paso 19, y si el pedido esta completo continuar con el paso 13.
13. Sumillar hoja de pedido, lo realizará el auxiliar de bodega.
14. Llevar pedido al área de revisión, lo realizará el auxiliar de bodega.
15. Verificar movimiento anterior en kardex, lo realizará el auxiliar de bodega.
16. Corregir error continuar con el paso 6, lo realizará el auxiliar de bodega.
17. No corrigió error continuar con el paso 18.
18. Comunicar a coordinador de bodega para que de solución al inconveniente y continuar con el paso 6, lo realizará el auxiliar de bodega.
19. No existe la cantidad necesaria de producto comunicar al coordinador de bodega y continuar con el paso 20, lo realizará el auxiliar de bodega.
20. Proceso de pedidos en stand by PR-SB-01, lo realizará el coordinador de bodega.

8. Anexos

Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS

CODIGO: PD-RP-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE PEDIDOS

ELABORADO:
Coordinador de bodega**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**REVISADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**APROBADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	268
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS		
CODIGO: PD-RP-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

El transportista reciba los pedidos que tiene la responsabilidad de realizar la entrega.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la recepción de pedidos.

3. Definiciones

LIFO.- siglas en ingles que significa primero en entrar último en salir.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-RP-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega y coordinador de transporte.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de transporte.

7. Procedimiento

1. Ubicar las unidades de transporte de acuerdo a las rutas establecidas, lo realizará el coordinador de transporte.

2. Entregar a cada uno de los conductores los pedidos de la ruta asignada, lo realizará el coordinador de transporte.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	269 Página
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS		
CODIGO: PD-RP-01	LOGINET	Rev.: 00

3. Hacer el cargamento los pedidos mediante el sistema LIFO, verificando números de facturas y cajas o bultos, lo realizará el coordinador de transporte.
 4. Anotar en la guía de transporte el conductor que lleva el pedido, lo realizará el coordinador de transporte.
 5. Entregar guía de transporte a proceso de control de documentos y registros, lo realizará el coordinador de transporte.
 6. Entregar facturas de los pedidos asignado a cada uno de los conductores, lo realizará el coordinador de transporte.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DE RUTAS

CODIGO: PD-PR-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DE RUTAS

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	272
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DE RUTAS		
CODIGO: PD-PR-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Planificar la entrega de los pedidos de acuerdo a los horarios, parámetros de servicio, montos de venta y capacidad de transporte.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la planeación de rutas.

3. Definiciones

Ruta.- Es la secuencia en la que se van a entregar los pedidos.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-PR-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de transporte y gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de transporte.

7. Procedimiento

1. Recibir guía de transporte y facturas, lo realizará el coordinador de transporte.

2. Ubicar en el mapa los números de facturas de los pedidos, lo realizará el coordinador de transporte.

3. Establecer prioridades por horarios (atendiendo el requerimiento del cliente) y tipo de cliente, lo realizará el coordinador de transporte.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	273 Página
PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DE RUTAS		
CODIGO: PD-PR-01	LOGINET	Rev.: 00

4. Establecer el número de rutas y de unidades de transporte necesarias para la entrega de pedidos, lo realizará el coordinador de transporte.

8. Anexos

Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PEDIDOS

CODIGO: PD-EP-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO ENTREGA DE PEDIDOS

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	275
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PEDIDOS		
CODIGO: PD-EP-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Llegar con los pedidos a los clientes cumpliendo con todos los requerimientos de los mismos.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la entrega de pedidos.

3. Definiciones

No aplica.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 7.2.1 de la Norma ISO 9001-2000. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

5. Identificación

PD-EP-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega y/o coordinador de transporte.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el conductor del vehículo.

7. Procedimiento

1. Localizar dirección de cliente, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.

2. Contactar a la persona encargada de recibir pedidos, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.

3. Revisar el pedido con la factura, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.

4. El pedido no tiene novedades, continuar con el paso 5.

	Ciudad: Quito	276
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PEDIDOS		
CODIGO: PD-EP-01	LOGINET	Rev.: 00

5. Hacer firmar la factura y poner sello o número de cédula de quién recibe el pedido, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.
 6. Anotar la fecha de entrega en la factura y copias de la factura, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.
 7. Entregar factura al cliente, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.
 8. Si tiene el cliente devolución de producto, recibir con documento que lo respalde, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.
 9. Retornar copias de facturas y documentos adicionales si los hubiere a bodega, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.
 10. Los documentos se registrarán por el proceso de control de documentos y registros (PR-DR-01).
 11. El pedido tiene novedades y desea recibir el pedido el cliente, anotar cualquier novedad en factura, continuar con el 5, lo realizará el conductor del vehículo o ayudante del conductor.
 12. Si el cliente no desea recibir el pedido continuar con el paso 9.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN


CODIGO: PD-IN-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	279
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN		
CODIGO: PD-IN-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Integrar al nuevo personal en la organización, con todos los conocimientos acerca de la operación de la organización.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la inducción del nuevo personal.

3. Definiciones

SE.- Socio estratégico.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 6.2.2 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a la competencia , toma de conciencia y formación.

5. Identificación

PD-IN-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de bodega.

7. Procedimiento

1. Entregar documentos de la Política y objetivos de Loginet, lo realizará el coordinador de bodega.
2. Presentar a los miembros de la organización, lo realizará el coordinador de bodega.
3. Explicar la operatividad de Loginet, lo realizará el coordinador de bodega.


PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN

CODIGO: PD-IN-01

LOGINET


Rev.: 00

4. Entregar documentación de los procedimientos en los que va a intervenir, lo realizará el coordinador de bodega.
 5. Asignar a una persona con la que trabajará durante dos semanas, lo realizará el coordinador de bodega.
 6. Evaluar el desempeño durante la inducción, lo realizará el coordinador de bodega.
8. Anexos
Ver diagrama de flujo.

	Ciudad: Quito	281
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO PARA REVISAR PEDIDOS		
CODIGO: PD-RE-01	LOGINET	Rev.: 00

PROCEDIMIENTO PARA REVISAR PEDIDOS

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	282
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO PARA REVISAR PEDIDOS		
CODIGO: PD-RE-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Minimizar los errores que pueden presentarse en la preparación de los pedidos.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la revisión de pedidos.

3. Definiciones

No aplica.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-RE-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de bodega.


7. Procedimiento

1. Tomar hoja de pedido y verificar que este sumillada, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.

2. Revisar ítem por ítem, según hoja de pedido, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.

3. Continuar con el paso 5 si todo esta bien.

4. Continuar con el paso 11 si tiene alguna novedad.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	283 Página
PROCEDIMIENTO PARA REVISAR PEDIDOS		
CODIGO: PD-RE-01	LOGINET	Rev.: 00

5. Identificar en que caja o bulto va cada producto y que cantidad va en cada caja o bulto, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.
 6. Sumillar hoja de pedido, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.
 7. Rotular las cajas o bultos, con la información necesaria, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.
 8. Cerrar cajas o bultos, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.
 9. Llevar pedidos al área de transporte, lo realizará el auxiliar de bodega.
 10. Entregar hojas de pedido al proceso de transmisión, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.
 11. Informar al auxiliar de bodega para que realice las correcciones necesarias y continuar con el paso 2, lo realizará el coordinador de bodega.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE IMPORTACIÓN


CODIGO: PD-RI-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE IMPORTACIÓN

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	286
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE IMPORTACIÓN		
CODIGO: PD-RI-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Recibir el producto proveniente de la importación de acuerdo al listado de embarque y verificar que el producto llegue en buen estado, y luego realizar la transferencia del producto a la bodega de despacho.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la recepción de importación y entrega de producto a la bodega de despacho.

3. Definiciones

Listado de embarque.- Es el listado de la cantidad de productos que vienen en la importación.

Ítem.- Es un producto identificado con el código.

SE.- Socio Estratégico.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 6.2.2 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a la preservación del producto.

5. Identificación

PD-RI-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es la coordinador de bodega.

7. Procedimiento

1. Recibir listado de empaque, lo realizará el coordinador de bodega.

2. Preparar infraestructura y personal para recibir la importación, lo realizará

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE IMPORTACIÓN

CODIGO: PD-RI-01

LOGINET

Rev.: 00

el coordinador de bodega.

3. Recibir al transporte que trae la importación, lo realizará el coordinador de bodega.
 4. Abrir el transporte en presencia de personal del SE y/o del personal de la aseguradora, lo realizará el auxiliar de bodega.
 5. Proceder a descargar la importación cuadrando ítem por ítem, lo realizará el auxiliar de bodega.
 6. Ingresar a bodega de tránsito producto que se cuadre, lo realizará el auxiliar de bodega
 7. Se tiene más ítems que descargar, continuar con el paso 5.
 8. Emitir informe de recepción de importación, lo realizará el coordinador de bodega.
 9. Enviar a proceso de control de documentos y registros (PR-DR-01), lo realizará la asistente de bodega.
8. Anexos:
Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE PRODUCTO

CODIGO: PD-TP-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIA DE PRODUCTO

ELABORADO:

Coordinador de bodega

FIRMA:**FECHA:** dd-mm-aa.**REVISADO:**

Gerente de Loginet

FIRMA:**FECHA:** dd-mm-aa.**APROBADO:**

Gerente de Loginet

FIRMA:**FECHA:** dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	290
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		
CODIGO: PD-TP-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Alimentar la bodega de despacho con producto suficiente para realizar la preparación de los pedidos.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la transferencia de producto.

3. Definiciones

Bodega de despacho.- Es el lugar físico en el cual se preparan los pedidos.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos que exige la norma y a los que la organización los crea necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-TP-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de bodega.

7. Procedimiento

1. Verificar diariamente stock mínimo en bodega de despacho, lo realizará el auxiliar de bodega.

2. Emitir documento de requerimiento de producto para bodega de despacho, lo realizará el auxiliar de bodega.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	291 Página
PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE PRODUCTO		
CODIGO: PD-TP-01	LOGINET	Rev.: 00

3. Recibir documento para transferencia de producto a bodega de despacho, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.
 4. Ubicar y tomar el producto, lo realizará el auxiliar de bodega.
 5. Entregar el producto verificando cantidad solicitada en documento, lo realizará el coordinador de bodega y/o auxiliar de bodega.
 6. Firmar documento tanto de la persona que entrega como de la persona que recibe, lo realizará el coordinador de bodega y/o el auxiliar de bodega.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS

CODIGO: PD-TI-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO TOMA DE INVENTARIOS

ELABORADO:
Coordinador de bodega**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**REVISADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.**APROBADO:**
Gerente de Loginet**FIRMA:****FECHA:** dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	293
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS		
CODIGO: PD-TI-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Verificar la existencia del producto en bodega de acuerdo con los datos del sistema del SE.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para la toma de inventarios.

3. Definiciones

SE.- Socio Estratégico.

Toma de inventario.- Es el conteo físico del producto.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-TI-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.


¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el coordinador de bodega.

7. Procedimiento

1. Establecer periodicidad y fechas para toma de inventarios, lo realizarán en conjunto el SE y el gerente general.

2. Determinar grupos para la toma física de inventarios, lo realizarán en conjunto personal del SE y coordinador de bodega.

3. Tener documentos con los que se va a realizar toma física de inventario, si es

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	294 Página
PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS		
CODIGO: PD-TI-01	LOGINET	Rev.: 00

inventario interno con documento propio de la organización y si es externo con documentos del SE, lo realizarán en conjunto personal del SE y coordinador de bodega.

4. Realizar conteo de los productos, lo realizarán en conjunto personal del SE y coordinador de bodega.
 5. Comparar los datos de los dos grupos, lo realizarán en conjunto personal del SE y coordinador de bodega.
 6. Si no hay diferencias en los datos, continuar con el paso 7.
 7. Establecer diferencias con el dato de sistema, lo realizarán en conjunto personal del SE y coordinador de bodega.
 8. Encontrar causales de las diferencias, lo realizará el coordinador de bodega.
 9. Elaborar informe de resultados de la toma de inventario, lo realizará el coordinador de bodega.
 10. Enviar documento a proceso de control de documentos y registros PR-DR-01.
 11. Si se tiene diferencias en el conteo de los productos continuar con el paso 4.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

CODIGO: PD-SP-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL

ELABORADO:

Coordinador de bodega

FIRMA:**FECHA:** dd-mm-aa.**REVISADO:**

Gerente de Loginet

FIRMA:**FECHA:** dd-mm-aa.**APROBADO:**

Gerente de Loginet

FIRMA:**FECHA:** dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	297
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL		
CODIGO: PD-SP-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Contar con personal calificado que este alineado con los objetivos de la organización y además busque la satisfacción del cliente y SE.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para seleccionar personal que trabajará en la organización.

3. Definiciones

No aplica.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 6.2 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a recursos humanos.

5. Identificación

PD-SP-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el gerente general.

7. Procedimiento

1. Revisión del perfil del personal que se necesita, lo realizarán en conjunto la persona que solicitó el personal con el gerente general.

2. Imprimir los requisitos que debe poseer el o los candidatos, lo realizará la asistente de bodega.

3. Solicitar al personal interno para que aplique, lo realizará la asistente de bodega.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	298 Página
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL		
CODIGO: PD-SP-01	LOGINET	Rev.: 00

4. Si existen candidatos internos continuar con paso 5, si no existen candidatos internos continuar con el paso 7.
 5. Si los candidatos cumplen con el perfil continuar con el paso 6, si no existen candidatos que cumplen con el perfil continuar con el paso 3.
 6. Promover al mejor candidato, lo realizarán en conjunto la persona que solicitó el personal con el gerente general.
 7. Publicar en la prensa, lo realizará la asistente de bodega.
 8. Recibir los documentos de los aspirantes, lo realizará la asistente de bodega.
 9. Seleccionar las carpetas de los aspirantes idóneos, lo realizarán en conjunto la persona que solicitó el personal con el gerente general.
 10. Entrevistar a los aspirantes, lo realizarán en conjunto la persona que solicitó el personal con el gerente general.
 11. Contratar al personal seleccionado, lo realizará el gerente general.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

	Ciudad: Quito	300
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO CONTROL DE CLIENTES		
CODIGO: PD-LC-01	LOGINET	Rev.: 00

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CLIENTES

ELABORADO: Coordinador de bodega FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	REVISADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.	APROBADO: Gerente de Loginet FIRMA: FECHA: dd-mm-aa.
--	--	--

	Ciudad: Quito	301
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO CONTROL DE CLIENTES		
CODIGO: PD-LC-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Mantener actualizada la base de datos de los clientes con sus respectivos requerimientos.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente el procedimiento de control de clientes.

3. Definiciones

No aplica

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 7.2.1 de la Norma ISO 9001-2000. Se refiere a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

5. Identificación

PD-LC-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.

Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento son el coordinador de bodega y el gerente general.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es la asistente de bodega.

7. Procedimiento

1. Recibir datos y requerimientos del cliente, lo realizará la asistente de bodega.

2. Si el cliente es nuevo o los datos nuevos siga con el paso 3; si no son nuevos pase a 5

3. Ingresar datos al sistema, lo realizará la asistente de bodega.

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	302 Página
PROCEDIMIENTO CONTROL DE CLIENTES		
CODIGO: PD-LC-01	LOGINET	Rev.: 00

4. Sacar respaldo de la información, lo realizará la asistente de bodega.
 5. Enviar al proceso de control de documentos y registros (PRD-DR-01), lo realizará la asistente de bodega.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS EN STAND BY


CODIGO: PD-PS-01

LOGINET

Rev.: 00

PROCEDIMIENTO PEDIDOS STAND BY

ELABORADO: Coordinador de bodega	REVISADO: Gerente de Loginet	APROBADO: Gerente de Loginet
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.	FECHA: dd-mm-aa.

	Ciudad: Quito	304
	FECHA: 05-08-2004	Página
PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS EN STAND BY		
CODIGO: PD-PS-01	LOGINET	Rev.: 00

CONTENIDO:

1. Objeto

Solucionar cualquier inconveniente que se tenga para preparar el pedido antes de que salga de bodega.

2. Alcance

Este procedimiento se utilizará exclusivamente para los pedidos en stand by.

3. Definición

Pedidos en stand by.- Son los pedidos incompletos que se encuentran en espera de alguna solución por falta de producto.

4. Referencia

Este procedimiento hace referencia al numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001-2000, que se refiere a los procedimientos propios de la organización necesarios para su operación.

5. Identificación

PD-PS-01.

6. Responsabilidad y autoridad

Elaborado por: Coordinador de bodega.

Revisado por: Gerente general.


Aprobado por: Gerente general.

Autoridad: La autoridad responsable de velar que se cumpla con este procedimiento es el coordinador de bodega.

¿Quién cumple con este procedimiento? La persona quién cumple con este procedimiento es el auxiliar de bodega.

7. Procedimiento

1. Revisar si existe producto en bodega de transito, lo realizará el coordinador de bodega.
2. Si existe producto continuar con el paso 4.
3. Si no existe producto continuar con el paso 7.
4. Continuar con el proceso de transferencia de producto. (PR-TP-01)

	Ciudad: Quito FECHA: 05-08-2004	305 Página
PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS EN STAND BY		
CODIGO: PD-PS-01	LOGINET	Rev.: 00

5. Comunicar al auxiliar que el producto se encuentra en bodega de despacho, lo realizará el coordinador de bodega.
 6. Continuar con el proceso de preparación de pedidos PR-PP-03, lo realizará el auxiliar de bodega.
 7. Solicitar a Socio Estratégico realizar un reverso de la orden, lo realizará el coordinador de bodega.
8. Anexos
- Ver diagrama de flujo.