



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas**

**Ingeniería en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada**

**“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008  
Aplicado al Área de Comercialización de una Empresa de  
Fabricación y Comercialización de Productos Acabados de  
Acero Ubicada en la Ciudad de Guayaquil”**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN  
(DENTRO DE UNA MATERIA DE LA MALLA)**

**Previa a la obtención del Título de:**

**INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA  
AUTORIZADA**

**Presentado Por:**

**Gabriela Estefanía Criollo Vélez**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2015**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme estar con vida  
y ser mi fortaleza cada día.

A mis padres por su apoyo y amor  
incondicional.

A mi director del proyecto por su  
ayuda y colaboración.

Gabriela Criollo

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, a mis padres y demás personas que confiaron en mí y que de otra manera han ayudado para su elaboración.

Gabriela Criollo

**TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

---

Ing. Rosa Tapia Andino  
**Delegada de FCNM (Alternativo)**

---

MAE. Julio Aguirre Mosquera  
**Director del Proyecto de Graduación**

## DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Trabajo final de graduación de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica Del Litoral”

---

Srta. Gabriela Criollo Vélez

## RESUMEN

El presente proyecto de graduación se enfocará en diseñar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 aplicado al área de comercialización de una empresa de Fabricación y Comercialización de Productos Acabados de Acero Ubicada en la Ciudad de Guayaquil.

En el capítulo 1 encontraremos información acerca de la empresa, justificación y objetivos del proyecto.

El capítulo 2 se enfoca en el marco conceptual utilizado, donde se definen conceptos básicos y metodologías de desarrollo.

El capítulo 3 muestra un análisis de la situación actual de la empresa el cual sirve como referencia de punto de partida para elaborar el diseño de gestión de calidad, se muestra el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2008 y los procesos y subprocesos actuales.

En el capítulo 4 explica el desarrollo del proyecto en esta fase se establece la cadena de valor, mapa de procesos que cumplan con lo requerido por la norma ISO 9001:2008 y ayuden a obtener una gestión eficaz y eficiente que genere rentabilidad en la organización. También se definirá la política y objetivos de la calidad que es la razón de ser de la organización y del

sistema de gestión de calidad, se realizará la caracterización de los procesos y subprocesos y se establecerán indicadores cuantitativos que permitirán tener los resultados de la gestión contribuyendo en la toma de decisiones y a la mejora continua en la organización.

Finalmente en el capítulo 5 se muestran las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
INTRODUCCIÓN	XXI

### CAPÍTULO I

1. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	23
1.1 Antecedentes de la Empresa	23
1.1.1 Reseña Histórica	23
1.1.2 Misión	23
1.1.3 Visión	24
1.1.4 Valores	24
1.1.5 Objetivos	24
1.1.6 Estructura Organizacional	25
1.1.7 Productos	26
1.1.8 Clientes	29
1.1.9 Proveedores	29
1.1.10 Competidores Principales	29
1.2 Justificación del Proyecto	30
1.3 Objetivos del Proyecto	32
1.3.1 Objetivo General	32
1.3.2 Objetivos Específicos	32

### CAPÍTULO II

2. MARCO CONCEPTUAL	34
2.1 Gestión de la Calidad	34



2.1.1	Definiciones	34
2.1.2	Ciclo de Deming	35
2.1.3	Principios de la Gestión de Calidad	36
2.2	Familia ISO 9000	38
2.2.1	Antecedentes	38
2.2.2	Estructura de la Familia ISO 9000	38
2.2.3	Ventajas de las normas ISO	39
2.2.4	Desventajas de las normas ISO	40
2.3	Conocimiento de la Norma ISO 9001:2008	40
2.3.1	Enfoque basado en procesos	40
2.3.2	Estructura de la Norma ISO 9001:2008	42
2.4	Modelo SIPOC	45
2.4.1	Definición	45
2.4.2	Estructura de SIPOC	46
2.5	Cadena de Valor	47
2.5.1	Definición	47
2.5.2	Estructura de la cadena de valor	47
2.6	Mapa de Procesos	48
2.6.1	Definición	48
2.6.2	Tipos de Procesos	49
2.7	Diagrama de Flujo	50
2.7.1	Definición	50
2.7.2	Tipos de diagrama de flujo	50
2.7.3	Simbología del diagrama de flujo	52
2.8	Indicadores de Gestión	55
2.8.1	Definición	55
2.8.2	Criterios para definir indicadores de gestión	55
2.9	Términos y Definiciones	56

### CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE ACERO S.A.	58
3.1 Diagnóstico de los requisitos de la norma ISO 9001:2008	58
3.1.1 Resultados del diagnóstico del cumplimiento de los requisitos según la norma ISO 9001:2008	58
3.2 Conclusiones del diagnóstico respecto la norma ISO 9001:2008	69
3.3 Identificación de los documentos y registros mínimos exigidos por la norma ISO 9001:2008	70
3.4 Procesos y Subprocesos Actuales de ACERO S.A.	72
3.4.1 Identificación de los Procesos y Subprocesos	72
3.4.2 Flujograma de los Procesos y Subprocesos	76
3.4.2.1 Proceso de Adquisición	76
3.4.2.2 Proceso de Almacenamiento	79
3.4.2.3 Proceso de Venta	84
3.4.2.4 Proceso de Despacho y Distribución	86
3.4.2.5 Proceso de Créditos y Cobranza	89
3.4.2.6 Proceso de Servicio al Cliente	91
3.4.2.7 Proceso de Análisis de Mercado	92

### CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACERO S.A.	93
4.1 Alcance y Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad	93
4.1.1 Alcance	93
4.1.2 Exclusión	93
4.2 Elaboración de Política y Objetivos de Calidad	94
4.2.1 Política de Calidad	94
4.2.2 Objetivos de Calidad	95
4.2.3 Matriz de Indicadores Objetivos de Calidad	97
4.3 Diseño de la Cadena de Valor	98
4.4 Diseño del Mapa de Procesos	98

4.5 Identificación de los Subprocesos	99
4.6 Procesos Claves	102
4.6.1 Proceso de Adquisición	102
4.6.1.1 Subproceso Compras Locales e Importación	102
4.6.1.1.1 Caracterización del Proceso	102
4.6.1.1.2 Indicadores de Gestión	103
4.6.1.1.3 Diagrama de Flujo	104
4.6.1.2 Subproceso Selección de Proveedores	106
4.6.1.2.1 Caracterización del Proceso	106
4.6.1.2.2 Indicadores de Gestión	106
4.6.1.2.3 Diagrama de Flujo	107
4.6.1.3 Subproceso Evaluación de Proveedores	108
4.6.1.3.1 Caracterización del Proceso	108
4.6.1.3.2 Indicadores de Gestión	108
4.6.1.3.3 Diagrama de Flujo	109
4.6.2 Proceso de Almacenamiento	110
4.6.2.1 Subproceso Recepción y Almacenamiento	110
4.6.2.1.1 Caracterización del Proceso	110
4.6.2.1.2 Indicadores de Gestión	111
4.6.2.1.3 Diagrama de Flujo	112
4.6.2.2 Subproceso Control de Stocks	113
4.6.2.2.1 Caracterización del Proceso	113
4.6.2.2.2 Indicadores de Gestión	114
4.6.2.2.3 Diagrama de Flujo	115
4.6.3 Proceso de Venta y Facturación	117
4.6.3.1 Subproceso Venta y Facturación	117
4.6.3.1.1 Caracterización del Proceso	117
4.6.3.1.2 Indicadores de Gestión	118
4.6.3.1.3 Diagrama de Flujo	119
4.6.4 Proceso de Despacho y Distribución	120

4.6.4.1 Subproceso Despacho y Distribución _____	120
4.6.4.1.1 Caracterización del Proceso _____	120
4.6.4.1.2 Indicadores de Gestión _____	121
4.6.4.1.3 Diagrama de Flujo _____	122
4.6.5 Proceso de Créditos y Cobranza _____	125
4.6.5.1 Subproceso Análisis de Créditos _____	125
4.6.5.1.1 Caracterización del Proceso _____	125
4.6.5.1.2 Indicadores de Gestión _____	126
4.6.5.1.3 Diagrama de Flujo _____	127
4.6.5.2 Subproceso Cobranzas _____	128
4.6.5.2.1 Caracterización del Proceso _____	128
4.6.5.2.2 Indicadores de Gestión _____	129
4.6.5.2.3 Diagrama de Flujo _____	130
4.6.6 Proceso de Servicio al Cliente _____	131
4.6.6.1 Subproceso Reclamos y/o Devoluciones _____	131
4.6.6.1.1 Caracterización del Proceso _____	131
4.6.6.1.2 Indicadores de Gestión _____	132
4.6.6.1.3 Diagrama de Flujo _____	133
4.7 Procesos de Apoyo _____	135
4.8 Procesos Estratégicos _____	136
4.8.1 Proceso de Análisis de Mercado _____	136
4.8.1.1 Subproceso Proyección de Mercado _____	136
4.8.1.1.1 Caracterización del Proceso _____	136
4.8.1.1.2 Indicadores de Gestión _____	137
4.8.1.1.3 Diagrama de Flujo _____	138
4.8.2 Proceso de Control del SGC _____	139
4.8.2.1 Subproceso Control de Documentos y Registros _____	139
4.8.2.1.1 Caracterización del Proceso _____	139
4.8.2.1.2 Diagrama de Flujo _____	140
4.8.3 Proceso de Mejora Continua _____	141

4.8.3.1 Subproceso Auditorías Interna _____	141
4.8.3.1.1 Caracterización del Proceso _____	141
4.8.3.1.2 Indicadores de Gestión _____	142
4.8.3.1.3 Diagrama de Flujo _____	143
4.8.3.2 Subproceso Control de Productos no Conforme _____	145
4.8.3.2.1 Caracterización del Proceso _____	145
4.8.3.2.2 Diagrama de Flujo _____	146
4.8.3.3 Subproceso Acciones Correctivas y Preventivas _____	147
4.8.3.3.1 Caracterización del Proceso _____	147
4.8.3.3.2 Indicadores de Gestión _____	148
4.8.3.3.3 Diagrama de Flujo _____	149

## CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	150
5.1 Conclusiones _____	150
5.2 Recomendaciones _____	153
5.3 Bibliografía _____	155

## ANEXOS

ANEXO 1: GUIA DE ENTREVISTA PARA CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO _____	158
ANEXO 2: RESULTADOS DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 _____	162
ANEXO 3: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO DE ADQUISICIÓN _____	166
ANEXO 4: POLÍTICA DE ADQUISICIONES _____	176
ANEXO 5: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES _____	180
ANEXO 6: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO DE ALMACENAMIENTO _____	203
ANEXO 7: POLÍTICA DE ALMACENAMIENTO _____	206
ANEXO 8: POLÍTICA DE VENTA Y FACTURACIÓN _____	210

ANEXO 9: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO DE VENTA Y FACTURACIÓN	214
ANEXO 10: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN	215
ANEXO 11: POLÍTICAS DE DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN	216
ANEXO 12: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO CRÉDITOS Y COBRANZA	219
ANEXO 13: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	223
ANEXO 14: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	228
ANEXO 15: POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	232
ANEXO 16: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO CONTROL DEL SGC	236
ANEXO 17: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	242
ANEXO 18: PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	251
ANEXO 19: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO MEJORA CONTINUA	257
ANEXO 20: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA	266
ANEXO 21: PROCEDIMIENTO DE PODUCTOS NO CONFORME	276
ANEXO 22: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	281
ANEXO 23: MANUAL DE PERFIL DE CARGOS	289
ANEXO 24: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	318
ANEXO 25: MANUAL DE CALIDAD	322

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 Organigrama de Acero S.A. _____	25
Figura 1-2 Cable de acero _____	26
Figura 1-3 Estrobo _____	27
Figura 1-4 Eslinga _____	27
Figura 1-5 Cadenas _____	28
Figura 1-6 Grillete _____	28
Figura 1-7 Gancho _____	29
Figura 2-1 Ciclo de Deming _____	35
Figura 2-2 Esquema de un proceso _____	41
Figura 2-3 Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos _____	42
Figura 2-4 Diagrama SIPOC _____	46
Figura 2-5 Estructura de la cadena de valor _____	48
Figura 2-6 Estructura del mapa de procesos _____	50
Figura 2-7 Estructura del diagrama de flujo _____	52
Figura 2-8 Simbología de diagrama de flujo _____	53
Figura 2-9 Simbología de diagrama de flujo _____	54
Figura 3-1 Cadena de valor – Situación actual _____	73
Figura 3-2 Mapa de procesos– Situación actual _____	73
Figura 3-3 Proceso Adquisición – Subproceso Compras Locales _____	76
Figura 3-4 Proceso Adquisición – Subproceso Importaciones _____	78
Figura 3-5 Proceso Almacenamiento – Subproceso Recepción y almacenamiento _____	80
Figura 3-6 Proceso Almacenamiento – Subproceso Inventario Rotativo ____	81
Figura 3-7 Proceso Almacenamiento – Subproceso Inventario Global ____	82
Figura 3-8 Proceso Venta y facturación – Subproceso Venta y facturación	84

Figura 3-9 Proceso Despacho y Distribución – Subproceso Despacho y Distribución _____	87
Figura 3-10 Proceso Créditos y Cobranza – Subproceso Asignación de Créditos _____	89
Figura 3-11 Proceso Créditos y Cobranza – Subproceso Gestión de Cobranzas _____	90
Figura 3-12 Proceso Servicio al Cliente – Subproceso Servicio al Cliente _	91
Figura 3-13 Proceso Análisis de Mercado – Subproceso Análisis de Mercado _____	92
Figura 4-1 Política de Calidad _____	95
Figura 4-2 Cadena de Valor _____	98
Figura 4-3 Mapa de Procesos _____	99
Figura 4-4 Caracterización Subproceso Compras Locales e Importaciones _____	102
Figura 4-5 Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales e Importaciones _____	105
Figura 4-6 Caracterización Subproceso Selección de Proveedores _____	106
Figura 4-7 Diagrama de Flujo Subproceso Selección de Proveedores ____	107
Figura 4-8 Caracterización Subproceso Evaluación de Proveedores _____	108
Figura 4-9 Diagrama de Flujo Subproceso Evaluación de Proveedores __	109
Figura 4-10 Caracterización Subproceso Recepción y Almacenamiento _	110
Figura 4-11 Diagrama de Flujo Subproceso Recepción y Almacenamiento	112
Figura 4-12 Caracterización Subproceso Control de Stocks _____	114
Figura 4-13 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks _____	115
Figura 4-14 Caracterización Subproceso Venta y Facturación _____	117
Figura 4-15 Diagrama de Flujo Subproceso Venta y Facturación _____	120
Figura 4-16 Caracterización Subproceso Despacho y Distribución _____	120
Figura 4-17 Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Distribución _____	122
Figura 4-18 Caracterización Subproceso Análisis de Créditos _____	125
Figura 4-19 Diagrama de Flujo Subproceso Análisis de Créditos _____	128



Figura 4-20 Caracterización Subproceso Cobranza _____	128
Figura 4-21 Diagrama de Flujo Subproceso Cobranza _____	130
Figura 4-22 Caracterización Subproceso Reclamos y/o Devoluciones ____	131
Figura 4-23 Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos y/o Devoluciones _	133
Figura 4-24 Caracterización Subproceso Proyección de Mercado _____	136
Figura 4-25 Diagrama de Flujo Subproceso Proyección de Mercado ____	138
Figura 4-26 Caracterización Subproceso Control de Documentos y Registros _____	139
Figura 4-27 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Documentos y Registros _____	140
Figura 4-28 Caracterización Subproceso Auditorías Interna _____	141
Figura 4-29 Diagrama de Flujo Subproceso Auditorías Interna _____	143
Figura 4-30 Caracterización Subproceso Control de Productos no Conforme _____	145
Figura 4-31 Diagrama de Flujo Subproceso Control de Productos no Conforme _____	146
Figura 4-32 Caracterización Subproceso Acciones Correctivas y Preventivas _____	147
Figura 4-33 Diagrama de Flujo Subproceso Acciones Correctivas y Preventivas _____	149

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 3-1 Cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de calidad _	59
Gráfico 3-2 Cumplimiento de requisitos responsabilidad de la dirección ____	61
Gráfico 3-3 Cumplimiento de requisitos gestión de los recursos _____	62
Gráfico 3-4 Cumplimiento de requisitos realización del producto _____	64
Gráfico 3-5 Cumplimiento de requisitos medición, análisis y mejora _____	67
Gráfico 3-6 Cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 _____	69

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 3-1 Registros exigidos por la norma ISO 9001:2008 _____	71
Tabla 3-2 Documentos exigidos por la norma ISO 9001:2008 _____	72
Tabla 3-3 Procedimientos documentados exigidos por la _____	72
Tabla 3-4 Procesos y subprocesos claves _____	74
Tabla 3-5 Procesos de apoyo – Situación actual _____	74
Tabla 3-6 Procesos y subprocesos estratégicos _____	75
Tabla 4-1 Objetivos de Calidad _____	97
Tabla 4-2 Procesos y Subprocesos Claves SGC _____	100
Tabla 4-3 Procesos de Apoyo SGC _____	100
Tabla 4-4 Procesos y Subprocesos Estratégicos SGC _____	101
Tabla 4-5 Indicadores de Gestión Subproceso Compras Locales e Importaciones _____	103
Tabla 4-6 Indicadores de Gestión Subproceso Selección de Proveedores	106
Tabla 4-7 Indicadores de Gestión Subproceso Evaluación de Proveedores _____	108
Tabla 4-8 Indicadores de Gestión Subproceso Recepción y Almacenamiento _____	111
Tabla 4-9 Indicadores de Gestión Subproceso Control de Stocks _____	114
Tabla 4-10 Indicadores de Gestión Subproceso Venta y Facturación _____	118
Tabla 4-11 Indicadores de Gestión Subproceso Despacho y Distribución	121
Tabla 4-12 Indicadores de Gestión Subproceso Análisis de Créditos _____	126
Tabla 4-13 Indicadores de Gestión Subproceso Cobranza _____	129
Tabla 4-14 Indicadores de Gestión Subproceso Reclamos y/o Devoluciones _____	132

Tabla 4-15 Indicadores de Gestión Subproceso Proyección de Mercado _	137
Tabla 4-16 Indicadores de Gestión Subproceso Auditorías Interna_____	142
Tabla 4-17 Indicadores de Gestión Subproceso Acciones Correctivas y Preventivas _____	148

## INTRODUCCIÓN

Existen muchas empresas que cada día buscan mejorar su gestión para conseguir productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes ya sea para alcanzar una alta posición competitiva en nuestro mercado o mantenerse al nivel de las mejores y así poder competir en mercados internacionales.

Dentro de las empresas que buscan mejorar su gestión y alcanzar calidad en sus productos se encuentra Acero S.A., esta empresa se dedica a la fabricación, comercialización y venta de cables de acero, estrobos y otros productos acabados de acero para el levantamiento y amarre de carga.

Acero S.A. en su trayectoria se ha enfocado en ofrecer productos de calidad y en satisfacer las necesidades de sus clientes, además de expandirse en los mercados, por tales motivos el presente trabajo se enfoca en diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 garantizando una mejora continua en sus procesos y en la calidad de sus productos.

Para la elaboración del presente trabajo se aplicarán varios procedimientos para la obtención de datos tales como visitas de campo, entrevistas con el personal de Acero S.A., levantamiento de procesos, entre otros.

# **CAPÍTULO I**

## **1. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO**

### **1.1 Antecedentes de la Empresa**

#### **1.1.1 Reseña Histórica**

Para efectos del presente proyecto se hará referencia a la empresa con el nombre ficticio de ACERO S.A.

ACERO S.A., es una empresa nacional que inicia sus operaciones hace 30 años en la ciudad de Guayaquil, teniendo como finalidad fabricar, comercializar y distribuir cables de acero, cadenas, fajas de poliéster, accesorios de izaje, estrobos y soluciones para el levantamiento y amarre de carga.

Cabe mencionar que la empresa solo fabrica estrobos y los demás productos que comercializa son importados.

#### **1.1.2 Misión**

Abastecer las necesidades del mercado ofreciendo productos de calidad, mejorando nuestros recursos humanos, materiales y financieros.

### **1.1.3 Visión**

Consolidarnos en el mercado ecuatoriano como una empresa innovadora en la industria del acero.

### **1.1.4 Valores**

Acero S.A. cuenta con valores como:

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Lealtad
- Puntualidad

### **1.1.5 Objetivos**

Acero S.A. tiene como objetivos:

- Lograr mayor participación en el mercado del acero, ofreciendo soluciones para el levantamiento y amarre de carga.
- Mantener la satisfacción de sus clientes, brindando productos de calidad.
- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2008 en el cual se comprometa a

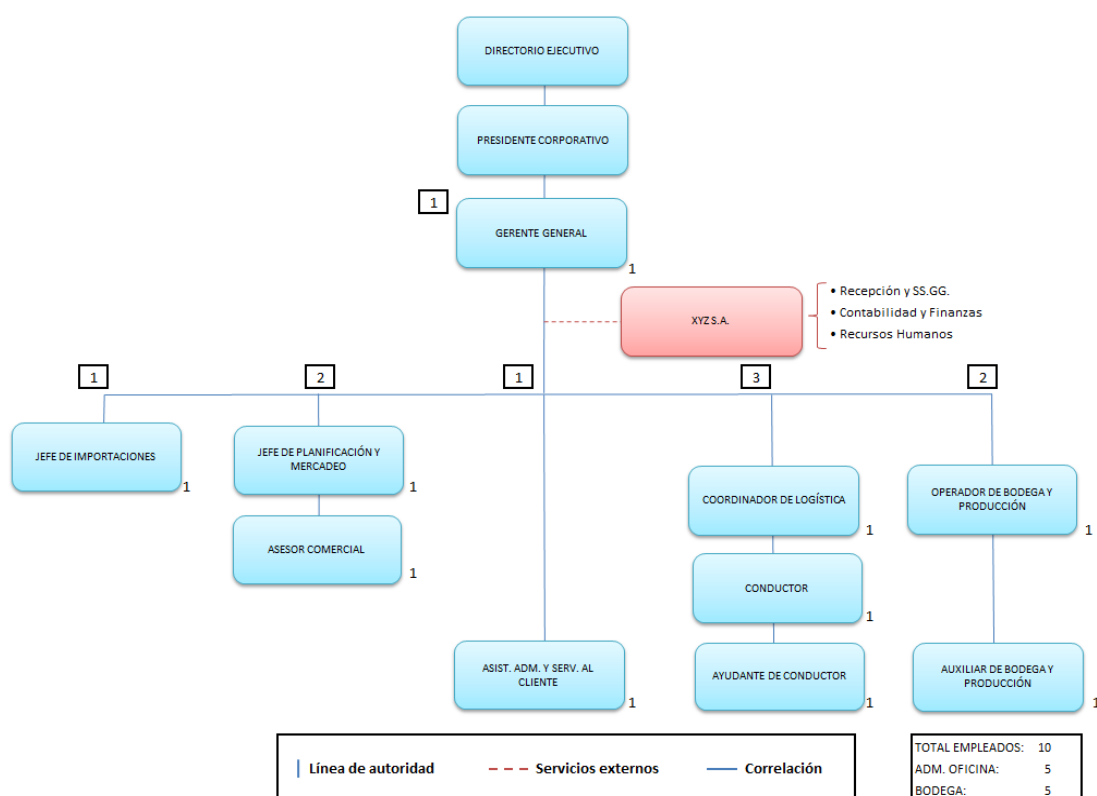


satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, además de una mejora continua.

### 1.1.6 Estructura Organizacional

Acero S.A. forma parte de un grupo de empresas familiar donde una de ellas le brinda algunos servicios de administración.

A continuación se muestra la estructura organizacional de la empresa incluyendo los servicios contratados.



**Figura 1-1 “Organigrama”**  
**Fuente: Acero S.A.**  
**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 1.1.7 Productos

Dentro de los productos que comercializa Acero S.A., podemos mencionar los siguientes:

- **Cable de acero:** dependiendo del tipo son utilizados para construcción, arrastre que se utiliza en las grúas, ascensores, puentes colgantes, elaboración de estrobos, etc.



**Figura 1-2 “Cable de Acero”**  
Fuente: Acero S.A.

- **Estrobo:** amarres hechos con cable de acero, cuyos extremos es en forma de ojales “debidamente preparados para sujetar una carga y vincularla con el equipo de izaje que ha de levantarla”<sup>1</sup>, se fabrican de acuerdo a las exigencias de los clientes.

---

<sup>1</sup> Cablecentro SAC. 11/12/2013. Disponible en <http://www.cablecentrosac.com/estrobos.html>



**Figura 1-3 "Estrobo"**

Fuente: Wikipedia la enciclopedia libre

- **Eslinga:** "Es un tramo relativamente corto de material polyester flexible y resistente, con extremos en forma de ojales, preparados para sujetar cargamento y unirlo con el equipo de izamiento".<sup>2</sup>



**Figura 1-4 "Eslinga"**

Fuente: Acero S.A.

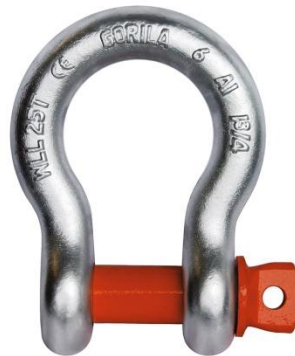
- **Cadenas:** son utilizadas para elevar cargas.

<sup>2</sup> Cablecentro SAC. 11/12/2013. Disponible en <http://www.cablecentrosac.com/estrobos.html>



**Figura 1-5 “Cadenas”**  
Fuente: Wikipedia la enciclopedia libre

- **Grilletes:** “arco semicircular de hierro cuyos extremos se aseguran con un perno que sirve para sujetar una cadena”.<sup>3</sup>



**Figura 1-6 “Grillete”**  
Fuente: Acero S.A.

- **Gancho:** sirve para el enganche de carga.

---

<sup>3</sup> Diccionario de la lengua española. 11/12/2013. Disponible en <http://www.wordreference.com/definicion/grillete>



**Figura 1-7 “Gancho”**  
**Fuente: Acero S.A.**

### **1.1.8 Clientes**

Los clientes de Acero S.A. son locales, de los cuales la mayor parte pertenecen al sector de transportes de carga.

### **1.1.9 Proveedores**

Acero S.A. se abastece de materia prima importada, así mismo los demás productos que comercializa.

### **1.1.10 Competidores Principales**

Los competidores principales de Acero S.A. tienen la desventaja de no tener una amplia experiencia en este sector, por lo que la compañía lo considera primordial para mejorar sus operaciones y ser más competitiva en el mercado.

## 1.2 Justificación del Proyecto

Mediante técnicas como la visita de campo, revisión de documentación y reunión con la alta dirección se evidenció que las actividades de ACERO S.A. se basan en funciones, su estructura no muestra una forma clara de llevar a cabo sus actividades, además de no contar con toda la documentación de la misma.

Una de las bases primordiales para el diseño de un sistema de gestión de calidad, es un enfoque basado en procesos. ACERO S.A. tiene sus procesos pero no se encuentran totalmente identificados ni orientados hacia la consecución de los resultados ni a alcanzar los objetivos.

La gerencia menciona que a pesar de los esfuerzos diarios para lograr una mejor gestión no se muestra un compromiso efectivo del personal.

El personal no tiene bien definido ni claro sus funciones, lo que genera inseguridad en la realización de sus actividades.

ACERO S.A. no tiene formalizado sus procedimientos, registros ni metodología para controlar sus actividades, lo que ocasiona que las personas no se involucren al cien por ciento en sus labores y no se pueda llevar un control de aquello.

Los productos no se encuentran almacenados en un ambiente adecuado, lo que a veces ocasiona deterioro y genera pérdidas en inventario.

ACERO S.A. además de dedicarse a la comercialización de productos de izaje y amarre de carga también se dedica a la fabricación de productos acabados de acero específicamente estrobos, pero el 75% de sus ingresos proviene de la comercialización de accesorios y cables que son productos terminados.

Hoy en día muchas empresas buscan mejorar la gestión de sus actividades y contar con una estructura de trabajo que le permita considerar las necesidades de los clientes internos y externos. Otras prefieren contar con proveedores que le brinden confianza en los productos y/o servicios que le puedan ofrecer, y desde el punto de vista del cliente, buscan tomar una eficiente decisión de compra.

Por lo mencionado anteriormente y en base a los objetivos que persigue ACERO S.A., se propone diseñar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 enfocado al área de comercialización.

Mediante el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001:2008, se busca definir los procesos de ACERO S.A. para mejorar el desempeño de sus operaciones y mantener una buena gestión.

Es de vital importancia la integración de sus actividades a través de la aplicación eficaz del sistema para garantizar el buen funcionamiento y adecuado control, además de aumentar la satisfacción del cliente.

### **1.3 Objetivos del Proyecto**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 enfocado al área de comercialización, que permita mejorar, evaluar, controlar y documentar el desempeño de sus procesos para cumplir las expectativas de los clientes y aumentar su satisfacción, generando el interés de trabajo en equipo y compromiso hacia la organización.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

A través del Diseño de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 enfocado al área de comercialización, se persiguen los siguientes objetivos específicos:

- Definir y documentar la política y objetivos de la calidad.



- Determinar y documentar los procesos y procedimientos existentes y necesarios según la norma ISO 9001:2008.
- Elaborar el manual de calidad de Acero S.A.
- Establecer los métodos de medición, análisis y mejora con el fin de controlar el desempeño y eficacia de los procesos de Acero S.A.
- Proponer recomendaciones que sean de gran ayuda para la gerencia en la toma de decisiones para la implementación del sistema de gestión de calidad.

# CAPÍTULO II

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 Gestión de la Calidad

#### 2.1.1 Definiciones

**Sistema:** conjunto de elementos relacionados entre sí que buscan un fin.

**Calidad:** que los productos y/o servicios cumplan con la finalidad para los que fueron creados.

**Gestión:** administración de recursos, sean estos humanos, materiales y/o financieros.

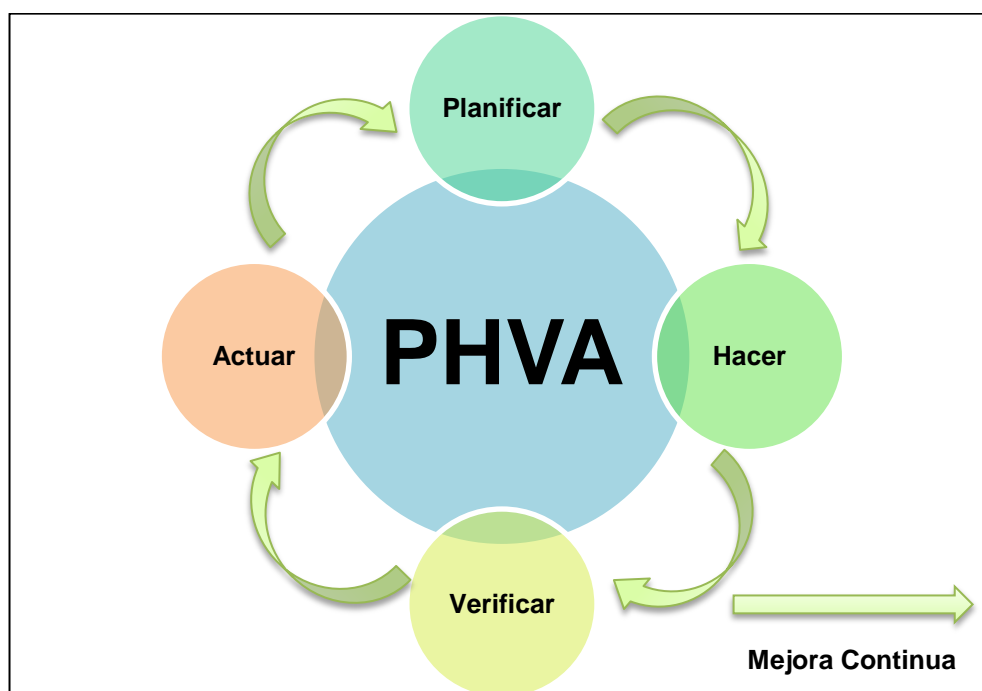
Gestión de calidad o sistema de gestión de la calidad es un conjunto de acciones mutuamente relacionadas y planificadas que buscan proporcionar confianza de que un producto y/o servicio satisfaga los requerimientos del cliente y/o partes interesadas.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Álvarez I., Introducción a la calidad. *Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de la calidad*, Ideaspropias Editorial Vigo, Inc. 2006, pp. 1- 6

### 2.1.2 Ciclo de Deming

La base del sistema de gestión de calidad es el ciclo de Deming o PHVA, el cual ayuda a mejorar la calidad de manera continua a través de sus fases Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.



**Figura 2-1 “Ciclo de Deming”**  
**Fuente: Norma ISO 9001:2008**  
**Elaborado por: Gabriela Criollo**

**Planificar:** Establecer procesos y objetivos que se pretenden lograr, recursos a utilizar y estimación de tiempo para su realización.

**Hacer:** ejecutar lo planificado.<sup>5</sup>

**Verificar:** comparar y evaluar los resultados obtenidos con lo planificado inicialmente, además de conocer el grado de cumplimiento en caso que haya mejoras.

**Actuar:** establecer acciones para las desviaciones detectadas en la verificación.<sup>6</sup>

### 2.1.3 Principios de la Gestión de Calidad

Los principios de la gestión de calidad son utilizados como referencias y guías para las organizaciones en el mejoramiento de su desempeño.

Existen ocho principios adoptados por la norma internacional ISO 9001:2008 como fundamento para su sistema de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, personas, enfoque hacia procesos, enfoque del sistema, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relación de mutuo beneficio con proveedores.<sup>7</sup>

---

<sup>5, 6</sup> Álvarez I., Introducción a la calidad. *Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de la calidad*, Ideaspropias Editorial Vigo, Inc. 2006, pp. 26- 27

<sup>7</sup> Web de Tecnología Eléctrica, calidad, Fundamentos y Vocabularios. 11/12/2013. Disponible en <http://www.tuveras.com/calidad/normalizacion/vocabulario.htm>

- **Enfoque al Cliente:** Identificar los requisitos, expectativas y necesidades del cliente interno y externo para lograr su satisfacción.
- **Liderazgo:** líderes que buscan un propósito en común siguiendo la misma dirección, guiando a los demás para alcanzar los objetivos.
- **Personas:** las personas son esenciales en una organización, su desenvolvimiento y habilidades son beneficiosas y aprovechadas por la organización.
- **Enfoque hacia procesos:** la eficiencia de los resultados se consiguen cuando los recursos y actividades se manejan como un proceso.
- **Enfoque del sistema:** identificar, entender y manejar los procesos como un solo sistema permite alcanzar los objetivos de calidad de forma eficaz y eficiente.
- **Mejora continua:** objetivo permanente de la organización en su desempeño.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** la toma efectiva de decisiones se basan en el análisis lógico e intuitivo de los datos e información.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Web de Tecnología Eléctrica, calidad, Fundamentos y Vocabularios. 11/12/2013. Disponible en <http://www.tuveras.com/calidad/normalizacion/vocabulario.htm>

- **Relación de mutuo beneficio con proveedores:** la relación entre las organizaciones y proveedores permiten crear valor de mutuo beneficio.<sup>9</sup>

## 2.2 Familia ISO 9000

### 2.2.1 Antecedentes

ISO (Organización internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de ISO) fundada en Londres en el año de 1946 con sede en Ginebra Suiza, se encuentra conformada por 138 países y 224 comités técnicos cuya función es elaborar normas internacionales de calidad.

“La primera edición de estas normas se publicó en 1987. Posteriormente ha sido modificada en 1994, 2000 y 2008, versión que está en vigor actualmente”.<sup>10</sup>

### 2.2.2 Estructura de la Familia ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 está compuesta actualmente por cuatro normas:

---

<sup>9</sup>Web de Tecnología Eléctrica, calidad, Fundamentos y Vocabularios. 11/12/2013. Disponible en <http://www.tuveras.com/calidad/normalizacion/vocabulario.htm>

<sup>10</sup>Asociación Española para la Calidad. 11/12/2013. Disponible en <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>.

- ISO 9000:2008 Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario: describe fundamentos y terminología del sistema de gestión de calidad.
- ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de calidad – requisitos: especifica los requisitos para el sistema de gestión de calidad y obtener la certificación.
- ISO 9004:2008 Sistemas de gestión de calidad – guías para el mejoramiento continuo: establece directrices para mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes.
- ISO 19011:2000 Guías para auditorías de sistemas de gestión de calidad y ambiental: proporciona directrices para realizar auditorías de sistemas de gestión de calidad y ambiental.

### **2.2.3 Ventajas de las normas ISO**

La adopción de las normas ISO genera ventajas tales como:

- Incrementar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Mejorar las condiciones de trabajo y fomentar el trabajo en equipo.

- Aumentar los resultados operativos.
- Incrementar participación en el mercado nacional e introducirse en el internacional.
- Alcanzar los objetivos de calidad.

#### **2.2.4 Desventajas de las normas ISO**

Las desventajas de adoptar las normas ISO son las siguientes:

- Alto costo para la implementación.
- Define lo que se debe hacer pero no el cómo, lo que no garantiza la eficiencia del mismo.
- El tiempo para el diseño e implementación es extenso.
- Genera muchos papeleos en lo que respecta a la documentación.<sup>11</sup>

### **2.3 Conocimiento de la Norma ISO 9001:2008**

#### **2.3.1 Enfoque basado en procesos**

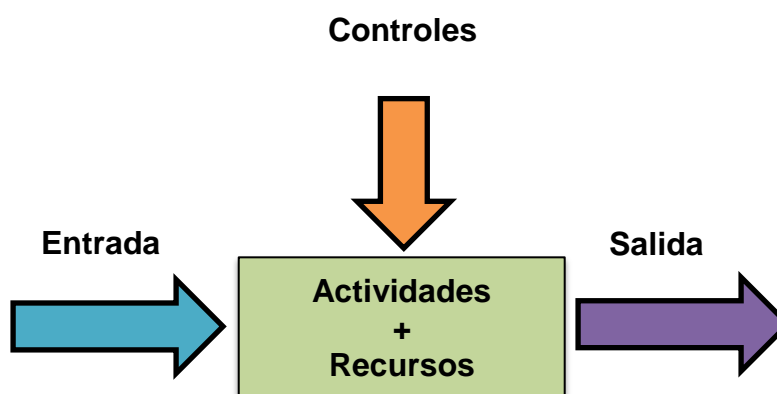
Se entiende por proceso “una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de

---

<sup>11</sup> Guadalupe, L., “Taller Teórico – Práctico Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008”, Presentación Slideshare, Consultoría empresarial Soluciones Organizacionales, Noviembre 2010, pp. 30 – 40.



permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados”<sup>12</sup>



**Figura 2-2 “Esquema de un proceso”**  
Fuente: Norma ISO 9001:2008  
Elaborado por: Gabriela Criollo

El enfoque basado en procesos es la identificación de la secuencia e interacción de los procesos, así como la gestión para obtener el resultado deseado.

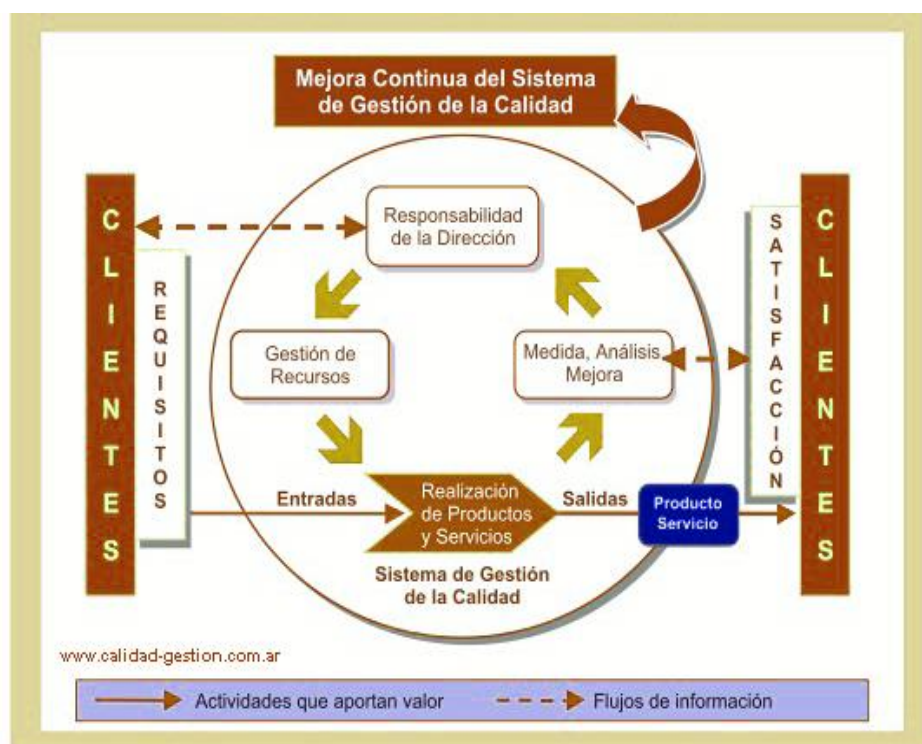
El enfoque basado en procesos genera una ventaja en cuanto al control continuo de la interacción y combinación de los procesos individuales, de manera que si se integra con el sistema de gestión de calidad surge la importancia de:

- Comprender y cumplir con los requisitos.
- Considerar los procesos de manera que aporten valor.

---

<sup>12</sup> Comité Europeo de Normalización, *Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001:2008*, Aenor, 2008, pp. 9 – 10.

- “Obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso.
- Mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas”.<sup>13</sup>



**Figura 2-3 “Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos”**

Fuente: Norma ISO 9001:2008

### 2.3.2 Estructura de la Norma ISO 9001:2008

La norma internacional ISO 9001:2008 se encuentra estructurada por ocho capítulos, de los cuales los tres primeros se refieren a su

<sup>13</sup> Comité Europeo de Normalización, *Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001:2008*, Aenor, 2008, pp. 9 – 10.

ámbito de aplicación y desde el cuarto hasta el octavo son los requisitos propios para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad.

A continuación se describe un breve resumen de cada capítulo:

- **Objeto y campo de aplicación:** define la razón por el cual una organización debe aplicar los requisitos:
  - Generalidades<sup>14</sup>
  - Aplicación
- **Normas para consulta:** hace referencia a los documentos a consultar para la aplicación de la norma.
- **Términos y definiciones:** hace referencia a la norma que contiene los términos y definiciones aplicables a la norma ISO 9001:2008.
- **Sistema de gestión de la calidad:** contiene los requisitos generales, así como los requisitos para gestionar la documentación del sistema de gestión de calidad:
  - Requisitos generales
  - Requisitos de la documentación
- **Responsabilidad de la dirección:** define los requisitos o cláusulas que debe cumplir la alta dirección:

---

<sup>14</sup> Comité Europeo de Normalización, *Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001:2008*, Aenor, 2008, pp. 12 – 38.

- Compromiso de la dirección
  - Enfoque al cliente
  - Política de la calidad
  - Planificación
  - Responsabilidad, autoridad y comunicación.
  - Revisión por la dirección.
- **Gestión de los recursos:** define los requisitos sobre los recursos los cuales se deben actuar:
- Provisión de recursos
  - Recursos humanos
  - Infraestructura
  - Ambiente de trabajo
- **Realización del producto:** muestra los requisitos netamente desde la planeación de realizar el producto hasta la entrega del producto y/o servicio al cliente, y además de los controles de los equipos que intervienen en la producción:
- Planificación de la realización del producto
  - Procesos relacionados con el cliente
  - Diseño y desarrollo
  - Compras
  - Producción y prestación del servicio

- Control de los equipos de seguimiento y medición
- **Medición, análisis y mejora:** establecen los requisitos para la recopilación de información para el análisis y toma de acciones correctivas para mejorar el sistema de gestión de calidad y proveer productos y/o servicios que satisfagan los requisitos del cliente:<sup>15</sup>
  - Generalidades
  - Seguimiento y medición
  - Control del producto no conforme
  - Análisis de datos
  - Mejora

## 2.4 Modelo SIPOC

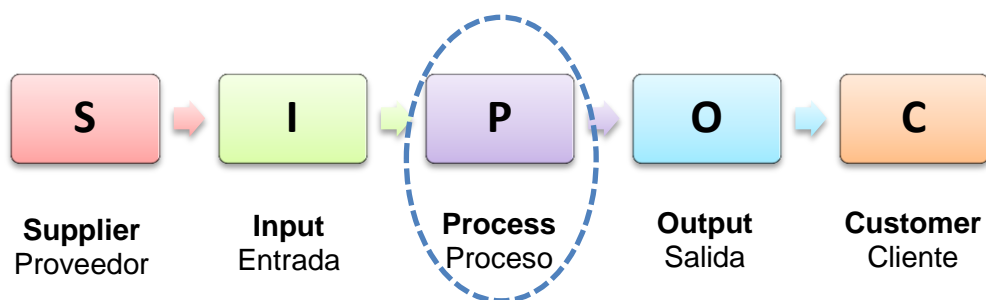
### 2.4.1 Definición

SIPOC es una herramienta que muestra un diagrama de los procesos de una organización de forma macro, además de la interrelación entre ellos.

---

<sup>15</sup> Comité Europeo de Normalización, *Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001:2008*, Aenor, 2008, pp. 9 – 10.

El diagrama SIPOC muestra la interrelación entre suppliers (Proveedor), input (Entradas/insumos), process (Procesos), output (Salida/producto) y customer (cliente).<sup>16</sup>



**Figura 2-4 “Diagrama SIPOC”**  
**Fuente: Consultoría Tecnológica Innovando.net**  
**Elaborado por: Gabriela Criollo**

#### 2.4.2 Estructura de SIPOC

En la caracterización de los procesos de ACERO S.A. se utilizará la herramienta SIPOC el cual cuenta con lo siguiente:

- **Suppliers (Proveedores):** son los insumos necesarios para que el proceso pueda funcionar.
- **Input (Entradas):** Materia prima para llevar a cabo el proceso.
- **Process (Proceso):** conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, que transforma los elementos de entrada en salida.

<sup>16</sup>Consultoría Tecnológica Innovando. Net, Sipoc. 11/12/2013. Disponible en <http://innovando.net/que-es-el-sipoc/>

- **Output (Salida/producto):** resultado de los procesos planificados.
- **Customer (Cliente):** se conoce para quien fue elaborado los productos.<sup>17</sup>

## 2.5 Cadena de Valor

### 2.5.1 Definición

La cadena de valor describe las actividades primarias de una empresa que agregan un margen de valor a los productos o servicios que brinda la empresa, además permite generar una ventaja competitiva.

La cadena de valor comprende desde el proveedor hasta el cliente.

### 2.5.2 Estructura de la cadena de valor

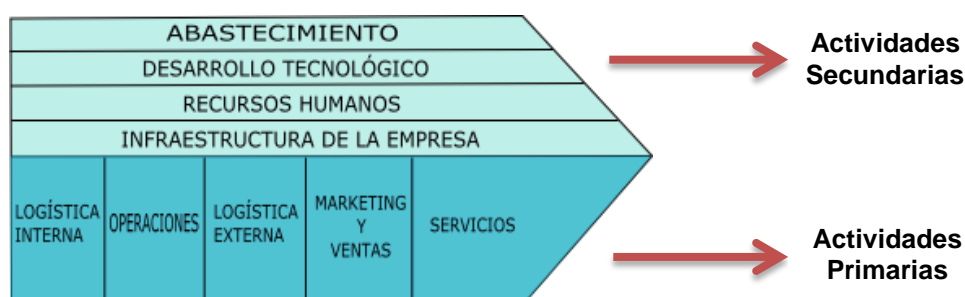
Las actividades de valor que conforman la cadena se pueden dividir en dos tipos: Actividades primarias y actividades secundarias o de apoyo.

**Actividades primarias:** intervienen en la producción del producto, en la venta o entrega al comprador y la asistencia posterior a la venta.

---

<sup>17</sup> Consultoría Tecnológica Innovando. Net, Sipoc. 11/12/2013. Disponible en <http://innovando.net/que-es-el-sipoc/>

**Actividades Secundarias o de apoyo:** dan soporte a las actividades primarias mediante recursos humanos, tecnológicos e insumos.<sup>18</sup>



**Figura 2-5 “Estructura de la cadena de valor”**  
Fuente: Wikipedia la enciclopedia libre

## 2.6 Mapa de Procesos

### 2.6.1 Definición

El mapa de procesos es un diagrama que muestra en forma global los procesos de una organización, así como la interrelación entre ellos.

La norma ISO 9001:2008 no establece la realización de un mapa de procesos pero a través de su requisito 4.1 menciona que la organización debe identificar los procesos para el sistema de gestión de calidad, así como determinar la secuencia e interacción entre ellos.

<sup>18</sup> Crece negocios, Cadena de Valor. 11/12/2013. Disponible en <http://www.crecenegocios.com/cadena-de-valor/>



### 2.6.2 Tipos de Procesos

Existen tres tipos de procesos que conforman el mapa de procesos:

Procesos claves, procesos estratégicos y procesos de apoyo.

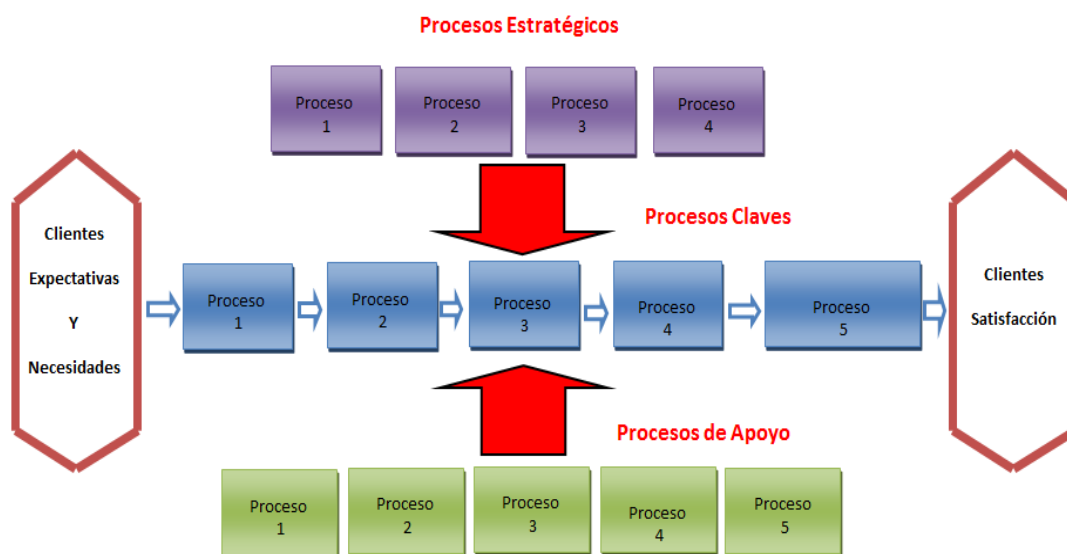
**Procesos Clave:** directamente relacionados con la gestión de la empresa y directamente relacionados con el cliente, inicia desde la identificación de las necesidades y expectativas del cliente y concluye con la entrega del producto o prestación del servicio para así lograr su satisfacción.

**Procesos Estratégicos:** creados por la alta dirección cuyo fin es crear valor para el cliente y la organización.<sup>19</sup>

**Procesos de Apoyo:** no intervienen directamente en la producción pero sirven de soporte y ayuda para los procesos claves.

---

<sup>19</sup> Gadex, “*Proyecto Fin de Master El Mapa de Procesos y Análisis de procesos Claves*”. 11/12/2013. Disponible en [http://www.formatoedu.com/web\\_gades/docs/2\\_MapadeProcesos\\_1.pdf](http://www.formatoedu.com/web_gades/docs/2_MapadeProcesos_1.pdf)



**Figura 2-6 “Estructura del mapa de procesos”**  
**Fuente: La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008 (págs. 91-94)**  
**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## 2.7 Diagrama de Flujo

### 2.7.1 Definición

El diagrama de flujo conocido también como diagrama de actividades, muestra una representación sencilla de una secuencia de acontecimientos.<sup>20</sup>

### 2.7.2 Tipos de diagrama de flujo

La presentación gráfica del diagrama se puede representar de varios tipos:

<sup>20</sup> Norbert L., *Control de Calidad y Beneficio Empresarial*, Ediciones Díaz de Santos, 2010, pp. 43.

- **Diagrama de bloque:** proporciona una visión rápida, no compleja de los procesos, se presentan solo las actividades principales obviando detalles.
- **Diagrama de flujo funcional:** muestra el flujo de los procesos relacionándolo con las distintas áreas que intervienen en el mismo.
- **Diagrama de flujo por línea de tiempo:** muestra el tiempo que se toma cada actividad.
- **Diagrama geográfico de flujo:** muestra flujos de procesos por localidad.<sup>21</sup>

Para efectos de este proyecto se utilizará el diagrama de flujo funcional.

---

<sup>21</sup> Suarez A., 01/05/2011. *Material de apoyo "Diagramación"* Disponible en <http://es.slideshare.net/edialberto/presentacion-inicial-diagramacion-y-tipos-de-diagramas>

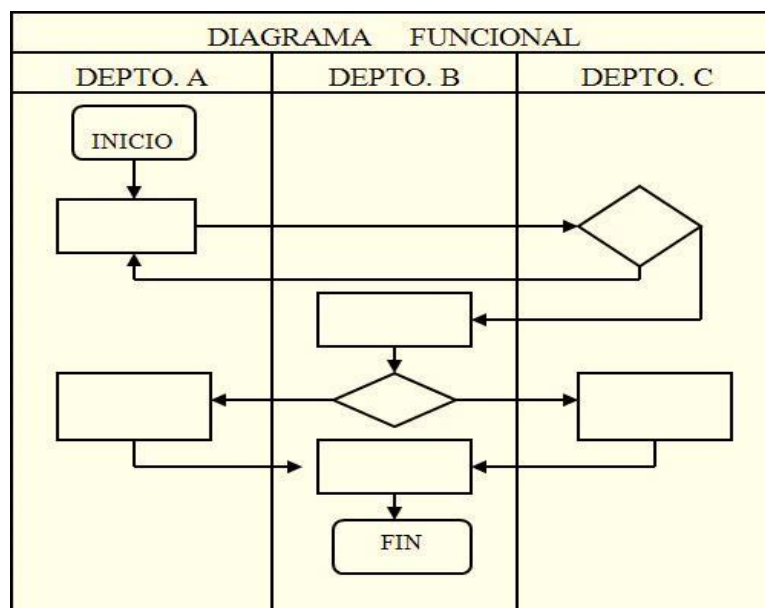


Figura 2-7 “Estructura del diagrama de flujo”

Fuente: monografías.com

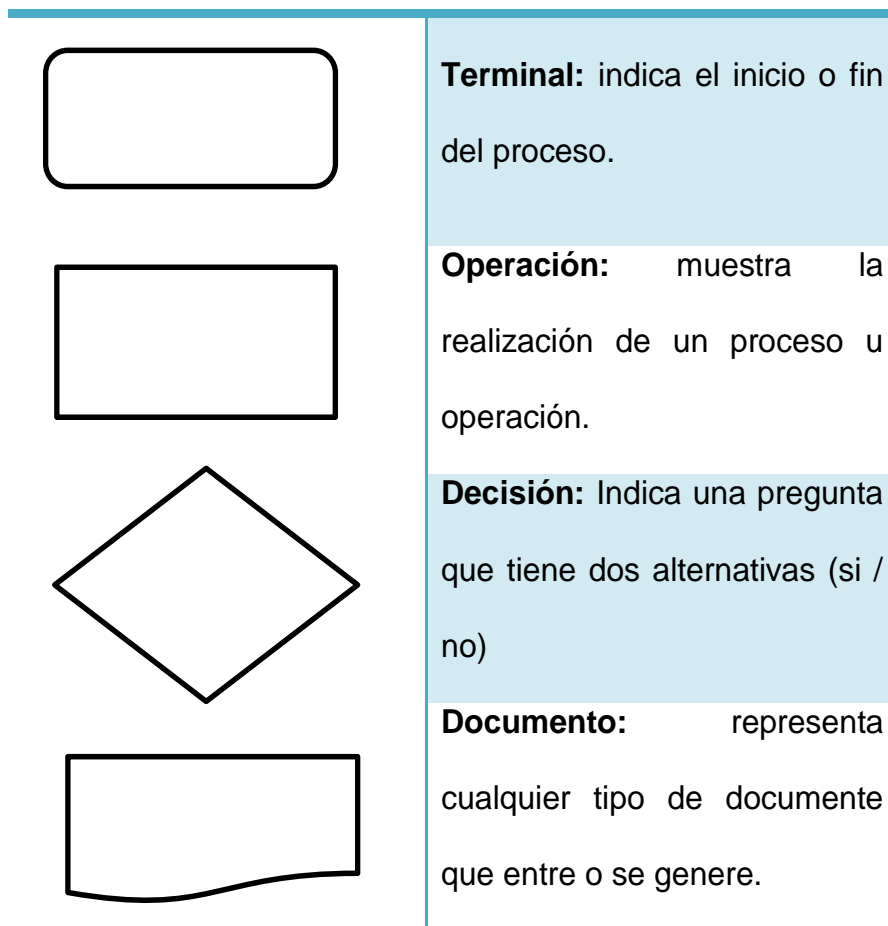
Elaborado por: Gabriela Criollo

### 2.7.3 Simbología del diagrama de flujo


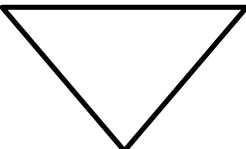
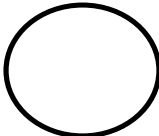
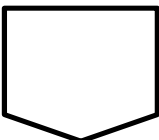
Existen dos normas de simbología para la representación del diagrama de flujo: Ansi y Asme.

Estas normas muestran los símbolos convencionales para diagramar la información.

Para el presente proyecto se trabajará con la norma ANSI y se utilizarán los siguientes símbolos:



**Figura 2-8 “Simbología de diagrama de flujo”**  
**Fuente:** Programación de Operaciones, Ugalde J., (págs. 112-117)  
**Elaborado por:** Gabriela Criollo

	<b>Flecha:</b> conector de flujos de línea, muestra dirección de los procesos.
	<b>Almacenamiento:</b> depósito de un documento o archivo en un almacén.
	<b>Conector:</b> se utiliza para mostrar un aumento de un punto del flujo de un proceso a otro.
	<b>Conector fuera de página:</b> Se utiliza para identificar la continuación de un flujo de proceso en otra página.

**Figura 2-9 “Simbología de diagrama de flujo”**  
**Fuente:** Programación de Operaciones, Ugalde J., (págs. 112-117)  
**Elaborado por:** Gabriela Criollo

## **2.8 Indicadores de Gestión**

### **2.8.1 Definición**

Los indicadores de gestión son medidores de desempeño y resultados para conocer el éxito de la organización o de cada uno de sus procesos y actividades, se obtiene comparando dos datos lógicamente relacionados referentes al comportamiento de una actividad o proceso dentro de un período de tiempo específico.

### **2.8.2 Criterios para definir indicadores de gestión**

Para definir los indicadores de gestión se deben de tener en cuenta los siguientes criterios:

- Simple: deben ser comprensible por quienes lo usan.
- Medible: debe ser cuantitativo (con números)
- Enfoque al cliente: enfocado a las necesidades del cliente.
- Para mejorar: referente a las cosas importantes de mejora.
- Costo: considerar el costo de medición.
- Visible: expuesto a la vista de todos.
- Periodo: determinado en función del tiempo.
- Alineado: con objetivos estratégicos y de negocio.
- Resultados: forman parte del informe de la gerencia.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Ingeniería en Control de Gestión – Material de Apoyo – Vergara S., I término 2013.

## 2.9 Términos y Definiciones

Algunos términos y definiciones para un sistema de gestión de calidad se encuentra estipulado en la norma ISO 9000:2008 Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario. A continuación se mencionan los más importantes para efecto del proyecto:

- **“Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Una organización puede ser pública o privada.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Representante autorizado:** Es la persona nominada por el Solicitante del servicio de auditoría y certificación para ser su representante en todos los asuntos relacionados con la certificación.
- **Producto:** Resultado de un proceso, existen cuatro categorías genéricas de productos: servicios, software, hardware y materiales procesados.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Información:** Datos que poseen una información.



- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos proporcionar evidencia de actividades desempeñadas”.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Ingeniería en Control de Gestión – Material de Apoyo – Vergara S., I término 2013.

## **CAPÍTULO III**

### **3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE ACERO S.A.**

#### **3.1 Diagnóstico de los requisitos de la norma ISO 9001:2008**

Previo al diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó un diagnóstico para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008 y que son aplicables para el diseño del sistema de gestión de calidad de ACERO S.A.

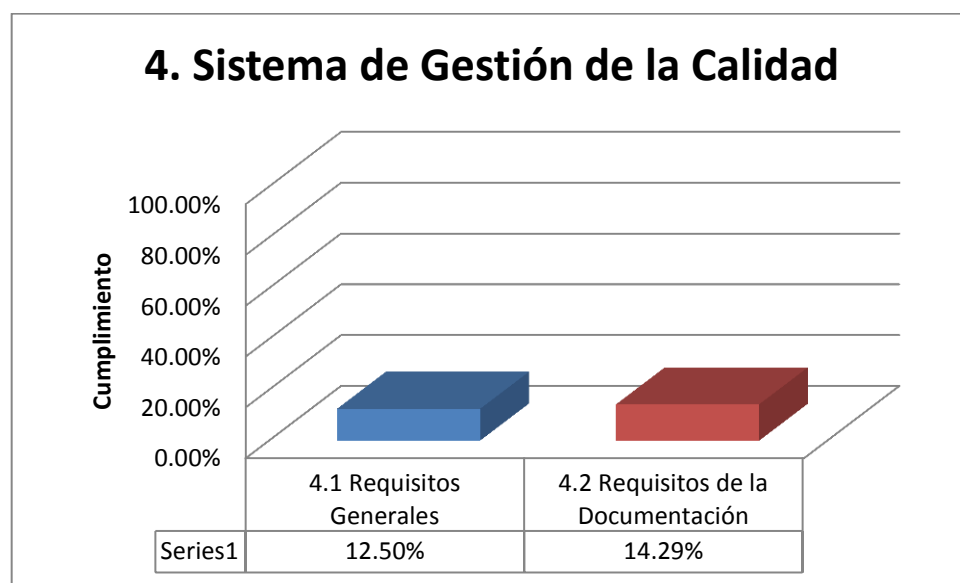
Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario con preguntas basadas en los requisitos que aplica y exige la norma ISO 9001:2008, en el cual los criterios de evaluación son “Cumple” y “No Cumple”, cabe mencionar que se debe cumplir el cien por ciento de cumplimiento de cada requisito y sub requisito para lo cual se obtiene porcentaje de cumplimiento de cada uno dividiendo el total de requisitos que cumplen para el total de requisitos evaluados.

#### **3.1.1 Resultados del diagnóstico del cumplimiento de los requisitos según la norma ISO 9001:2008**

En el Anexo 1 se podrá visualizar los resultados del diagnóstico inicial aplicado a ACERO.S.A.

Las conclusiones a las que se llegó después de aplicar el cuestionario para cada requisito y sub requisito que exige la norma se presentan a continuación:

#### 4. Sistema de Gestión de la Calidad



**Gráfico 3-1 “Cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de calidad”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

**4.1 Requisitos Generales:** la empresa únicamente tiene identificado los procesos necesarios para sus actividades diarias, pero no ha establecido ni documentado los necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Conoce la secuencia e interacciones de los procesos que maneja, pero no cuenta con los criterios y métodos necesarios para

asegurarse de que la operación y control de los procesos sean eficaces.

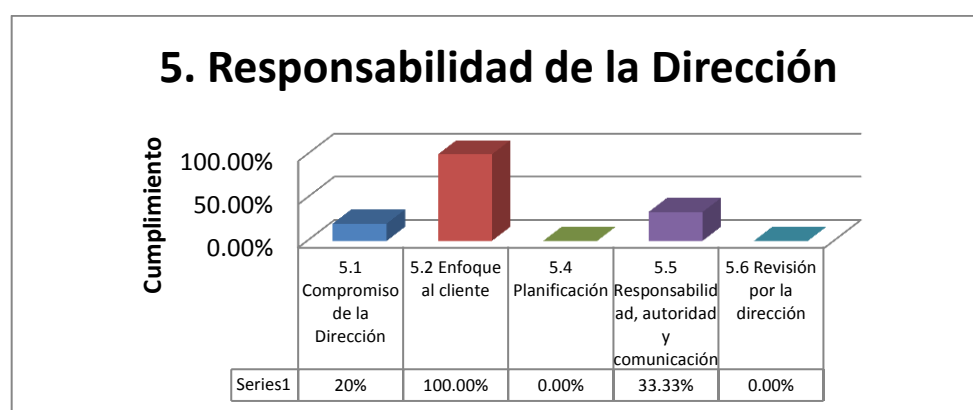
Si cuenta con recursos e información disponible necesarios para apoyar la operación de los procesos, pero no analiza ni les da seguimiento y medición.

**4.2 Requisitos de la documentación:** no tiene establecida una política de la calidad ni objetivos de la calidad, no posee manual de la calidad.

Tiene definido procedimientos de los procesos de sus actividades diarias pero no los de un sistema de gestión de la calidad.

No cuenta con un procedimiento para el control de la documentación y registro que generan.

## 5. Responsabilidad de la Dirección



**Gráfico 3-2 “Cumplimiento de requisitos responsabilidad de la dirección”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

**5.1 Compromiso de la dirección:** la alta dirección no se ha preocupado por comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos legales y reglamentarios, pero si se ha asegurado de la disponibilidad de recursos para llevar a cabo sus actividades.

**5.2 Enfoque al Cliente:** la empresa si ha asegurado de que los requisitos de los clientes se identifican, esto lo hace mediante la orden de pedido, además da seguimiento a las quejas y reclamos.

**5.4 Planificación:** la empresa no ha definido los objetivos de calidad adecuado para la organización, además no cuenta con una planificación para un sistema de gestión de la calidad.

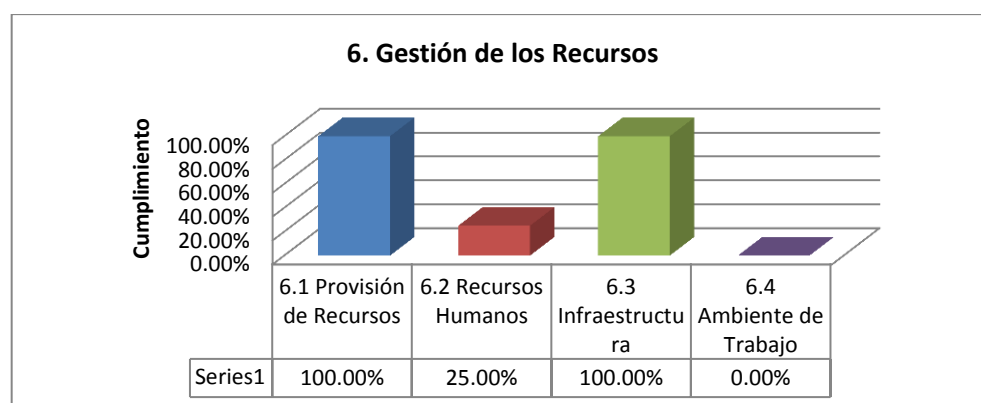
**5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación:** la alta dirección ha comunicado al personal algunas funciones que deben cumplir, pero no se encuentran totalmente definidas para cada cargo, además no se asegura del cumplimiento de las mismas debido a que no cuentan con un manual de funciones.

Existe un organigrama en el cual se encuentran definido el grado de autoridad.

No se ha establecido un método apropiado de comunicación dentro de la organización para difundir la importancia de un sistema de gestión de calidad.

**5.6 Revisión por la Dirección:** al no contar con un sistema de gestión de la calidad, no existe información de entrada para la revisión y evaluación de oportunidades de los procesos.

## 6. Gestión de los Recursos



**Gráfico 3-3 “Cumplimiento de requisitos gestión de los recursos”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

**6.1 Provisión de Recursos:** la empresa ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para la buena gestión de sus actividades y alcanzar la satisfacción de sus clientes.

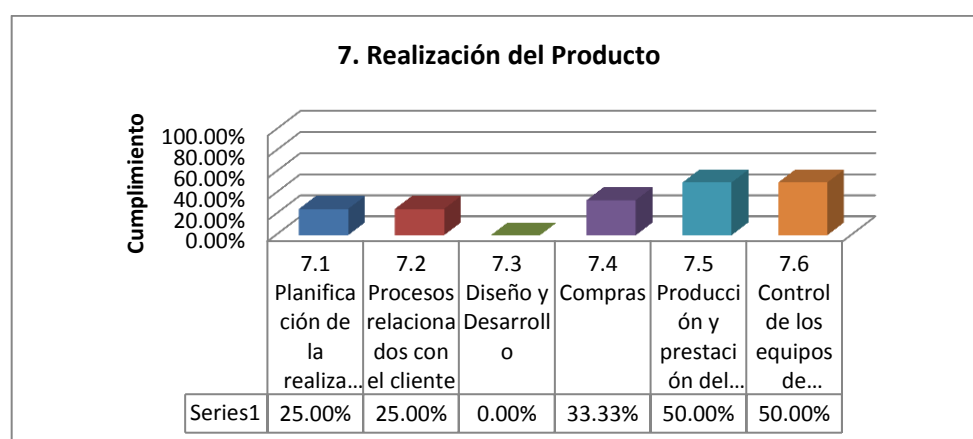
**6.2 Recursos Humanos:** la empresa tiene registros de la competencia de su personal, pero la competencia no se ha definido

para cada puesto de trabajo y además el personal es competente únicamente por la experiencia. No se elabora plan de capacitación.

**6.3 Infraestructura:** la empresa determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Posee edificio, espacios de trabajo, software y hardware adecuados.

**6.4 Ambiente de Trabajo:** la alta dirección está consciente de que el ambiente de trabajo no es el adecuado para lograr la conformidad de los requisitos del producto, pero aún no ha establecido acciones para corregir esta deficiencia, por lo tanto no cumple con este requisito.

## 7. Realización del Producto



**Gráfico 3-4 “Cumplimiento de requisitos realización del producto”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

**7.1 Planificación de la realización del producto:** no existe una planificación ni se encuentran determinados los procesos para realizar los productos, tampoco se han identificado los requisitos legales aplicables al producto debido a que la materia prima cuenta con un certificado del fabricante donde se especifican los mismos. Se verifica el producto pero no se valida debido que se cuenta con el certificado proporcionado por el proveedor.

**7.2 Procesos relacionados con el cliente:** no se han determinado los requisitos legales del producto pero si los requisitos del cliente mediante una orden de pedido, también se encuentran identificados las actividades de entrega pero no las posteriores a las mismas. La empresa ha determinado medios eficaces para establecer comunicación con sus clientes mediante trípticos, consultas y medios de comunicación.

**7.3 Diseño y desarrollo:** este requisito no aplica para la empresa, debido a que la empresa solo desarrolla bajo modelos patrón que el proveedor les proporciona y también bajo las especificaciones que los clientes indican.



**7.4 Compras:** se encuentran identificados los proveedores pero no cuentan con un proceso para la selección ni evaluación de los mismos, tampoco se realiza la verificación total del producto adquirido a pesar de que se cuenta con la información de la descripción del mismo, solo se revisan cantidades.

**7.5 Producción y prestación del servicio:** la empresa describe las características del producto que comercializa mediante los folletos disponibles, se cuenta con el equipo apropiado para la producción de productos. No cuenta con manual de funciones, pero cada persona sabe la actividad que debe realizar al momento de ser contratados pero no se encuentra documentado.

No realiza seguimiento del producto ni de actividades posteriores a la entrega, además no cuenta con ningún método ni registro para la validación de su proceso de producción así como de las operaciones internas tales como procedimientos, calificación del personal, control de los equipos etc.

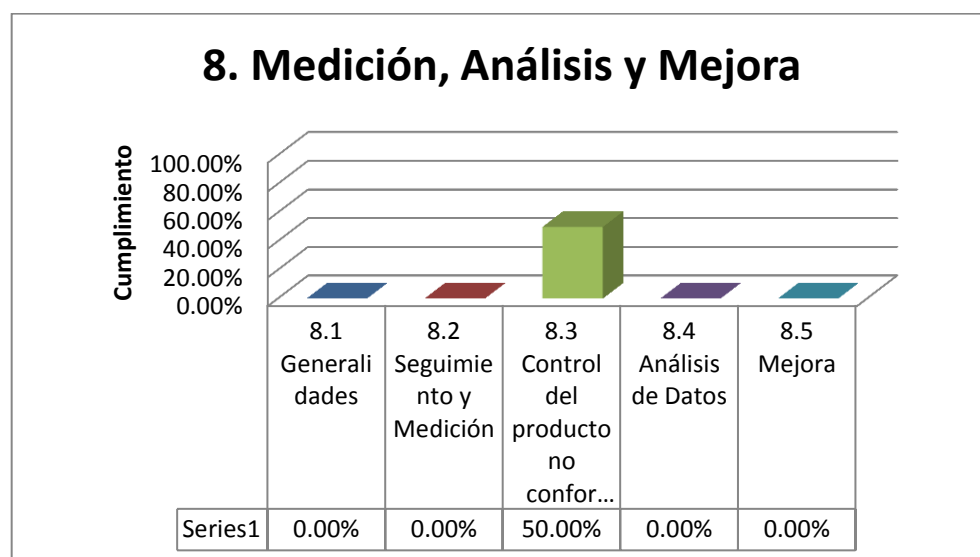
La empresa tiene identificado el producto mediante números de lotes, nombre del proveedor, código de producto, etc., lo cual le permite dar un seguimiento necesario en caso que ocurra una falla.

La empresa no tiene bajo su custodia bienes que son propiedad del cliente.

La empresa preserva de manera adecuada el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

**7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición:** se encuentran identificados los equipos de medición que pueden afectar a la calidad del producto, pero no se cuenta con un método para el control de los mismos ni registros.

## 8. Medición, Análisis y Mejora



**Gráfico 3-5 “Cumplimiento de requisitos medición, análisis y mejora”**  
**Fuente: Acero S.A.**  
**Elaborado por: Gabriela Criollo**

**8.1 Generalidades:** la empresa no ha establecido procesos para el seguimiento, medición, análisis y mejoras para cumplir con los requisitos del producto, pero si realiza reuniones con el directorio para identificar problemas y buscar soluciones que ayuden a la gestión de la empresa, pero esto no se ajusta al criterio de la norma.

**8.2 Seguimiento y medición:** la empresa no ha determinado los métodos para medir la satisfacción al cliente, solo se atiende cuando hay quejas y/o reclamos.

No se ha establecido programas de auditorías interna de calidad.

La empresa no da seguimiento ni medición a los procesos identificados, por ende no se puede identificar si se han alcanzado los resultados deseados para tomar las acciones necesarias. Tampoco se da seguimiento a las características del producto para comprobar si cumple con los requisitos del mismo.

**8.3 Control del producto no conforme:** se tiene identificado los productos que no cumplen con las especificaciones establecidas, pero no se cuenta con un método para tomar las debidas acciones para eliminar la no conformidad.

**8.4 Análisis de datos:** la empresa no cuenta con ningún método para recopilar y analizar la información para demostrar la idoneidad y eficacia, ni para tomar acciones para la mejora continua.

**8.5 Mejora:** al no contar con un sistema de gestión de calidad, la empresa no puede dar mejoras ya que no se cuenta con política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de auditorías internas, etc.

Con respecto a las acciones correctivas, se realizan reuniones semanales con el directorio donde se exponen las sugerencias para eliminar las causas, pero no se cuenta con una metodología documentada el cual exige la norma.

No existe un método para determinar las acciones preventivas.

Como conclusión general se tiene un 28,17% de cumplimiento en cuanto a todos los requisitos que establece la norma, lo cual se puede manifestar que ACERO S.A. no cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y se debe trabajar en ello empezando por identificar los procesos necesarios para su aplicación.

### 3.2 Conclusiones del diagnóstico respecto la norma ISO 9001:2008

Los resultados obtenidos por cada requisito se muestran a continuación:



**Gráfico 3-6 “Cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

Los valores muestran que no se cuenta con total cumplimiento con lo que exige la norma, por lo tanto la empresa no cuenta con un sistema adecuado para realizar sus actividades.

La empresa en general cumple con un 28, 17% de todos los requisitos que se deben aplicar y cumplir para un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2008, para lo cual es necesario diseñar el sistema el cual servirá como una herramienta base para mejorar la situación actual de la empresa.

### 3.3 Identificación de los documentos y registros mínimos exigidos por la norma ISO 9001:2008

A continuación se detalla los registros y documentos mínimos que exige la norma además si aplica o no a la empresa, el cual debe ser elaborado para el diseño del sistema:

Requisito	Registro	Descripción	Aplica	No Aplica
5.6.1	Revisión por la alta dirección	Revisión del sistema de gestión de la calidad.	X	
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia del personal	Educación, formación, habilidades y experiencia.	X	
7.1	Planificación de la realización del producto inciso	Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.	X	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma.	X	
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.		X
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria.		X
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria.		X
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria.		X
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y cualquier acción necesaria.		X
7.4.1	Procesos de compras	Resultado de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	X	

7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.	X	
7.5.3	Identificación y trazabilidad	Identificación única del producto cuando la trazabilidad sea un requisito.	X	
7.5.4	Propiedad del cliente	Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso.	X	
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	La base utilizada para la calibración o la verificación del equipo de medición cuando no existen patrones de medición nacionales o internacionales.	X	
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos.	X	
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición.	X	
8.2.2	Auditoría interna	Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento.	X	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto.	X	
8.3	Control del producto no conforme	Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.	X	
8.5.2	Acciones correctivas	Resultados de la acción correctiva	X	
8.5.3	Acciones preventivas	Resultados de la acción preventiva	X	

**Tabla 3-1 “Registros exigidos por la norma ISO 9001:2008”**

**Fuente: Norma ISO 9001:2008  
Elaborado por: Gabriela Criollo**

Requisito	Documento	Aplica	No Aplica
4.2.1	Manual de Calidad	X	
4.2.1	Política de la Calidad	X	
4.2.1	Objetivos de la Calidad	X	
4.2.1	Otros que la organización determina que son necesarios para el control de sus procesos.	X	

**Tabla 3-2 “Documentos exigidos por la norma ISO 9001:2008”**

Fuente: Norma ISO 9001:2008

Elaborado por: Gabriela Criollo

Requisito	Procedimiento Documentado	Aplica	No Aplica
4.2.3	Control de documentos	X	
4.2.4	Control de registros	X	
8.2.2	Auditorías internas	X	
8.3	Producto no conforme	X	
8.5.2	Acciones correctivas	X	
8.5.3	Acciones preventivas	X	

**Tabla 3-3 “Procedimientos documentados exigidos por la norma ISO 9001:2008”**

Fuente: Norma ISO 9001:2008

Elaborado por: Gabriela Criollo

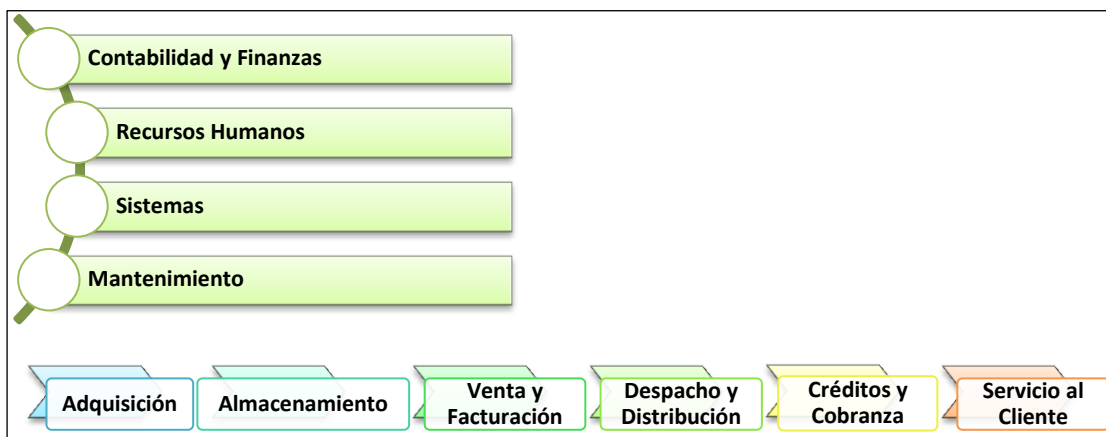
### 3.4 Procesos y Subprocesos Actuales de ACERO S.A.

#### 3.4.1 Identificación de los Procesos y Subprocesos

A continuación se muestran los procesos con los que actualmente

ACERO S.A. realiza sus actividades diarias:

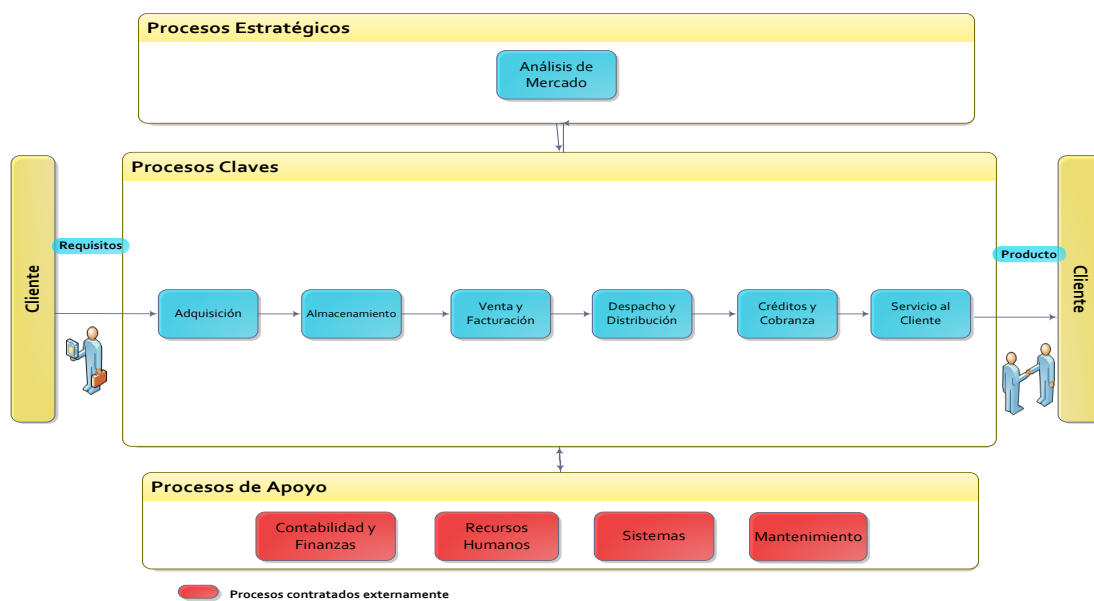




**Figura 3-1 “Cadena de valor – Situación actual”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo



**Figura 3-2 “Mapa de procesos– Situación actual”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

Una vez identificados los procesos, en la tabla 3-4 se muestran los procesos claves con sus respectivos subprocesos Identificados:

Procesos	Subprocesos
1. Adquisición	Compras Locales
	Importación
2. Almacenamiento	Recepción y Almacenamiento
	Inventario Rotativo
	Inventario Global
3. Venta y Facturación	Venta y Facturación
4. Despacho y Distribución	Despacho y Distribución
5. Créditos y Cobranza	Asignación de Créditos
	Gestión de Cobranzas
6. Servicio al Cliente	Reclamos y/o Devoluciones

**Tabla 3-4 “Procesos y subprocesos claves  
– Situación actual”  
Fuente: Acero S.A.  
Elaborado por: Gabriela Criollo**

Debido a que los procesos de apoyo son contratados externamente, no se identificaron los subprocesos de los mismos, pero serán controlados mediante el procedimiento de selección y evaluación de proveedores.

Procesos
7. Contabilidad y Finanzas
8. Recursos Humanos
9. Sistemas
10. Mantenimiento

**Tabla 3-5 “Procesos de apoyo – Situación actual”  
Fuente: Acero S.A.  
Elaborado por: Gabriela Criollo**

Los procesos y subprocesos estratégicos se muestran en la siguiente tabla:

Procesos	Subprocesos
11. Análisis de Mercado	Proyección de Mercado

**Tabla 3-6 “Procesos y subprocesos estratégicos  
– Situación actual”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 3.4.2 Flujo de los Procesos y Subprocesos

#### 3.4.2.1 Proceso de Adquisición

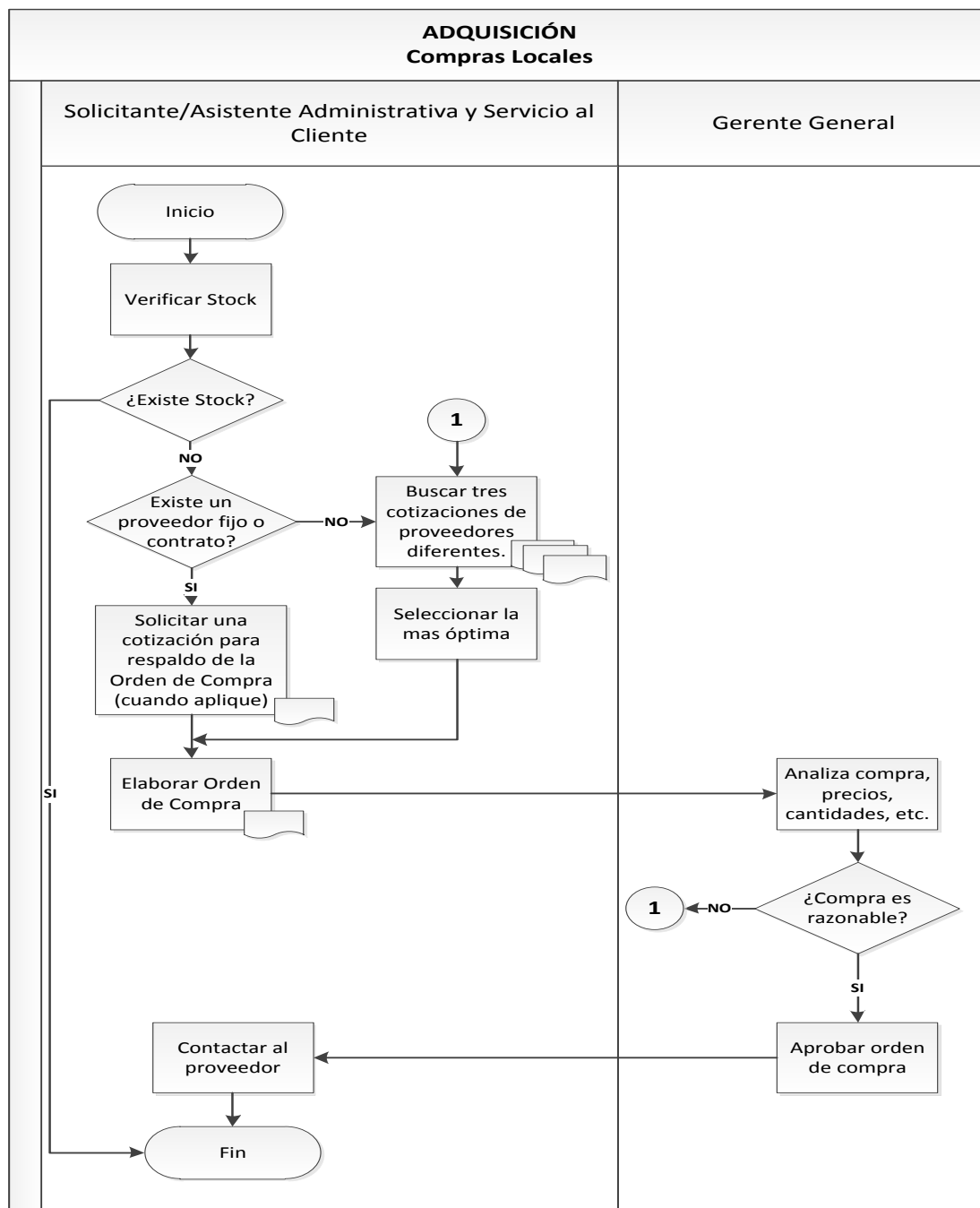


Figura 3-3 “Proceso: Adquisición – Subproceso: Compras Locales”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

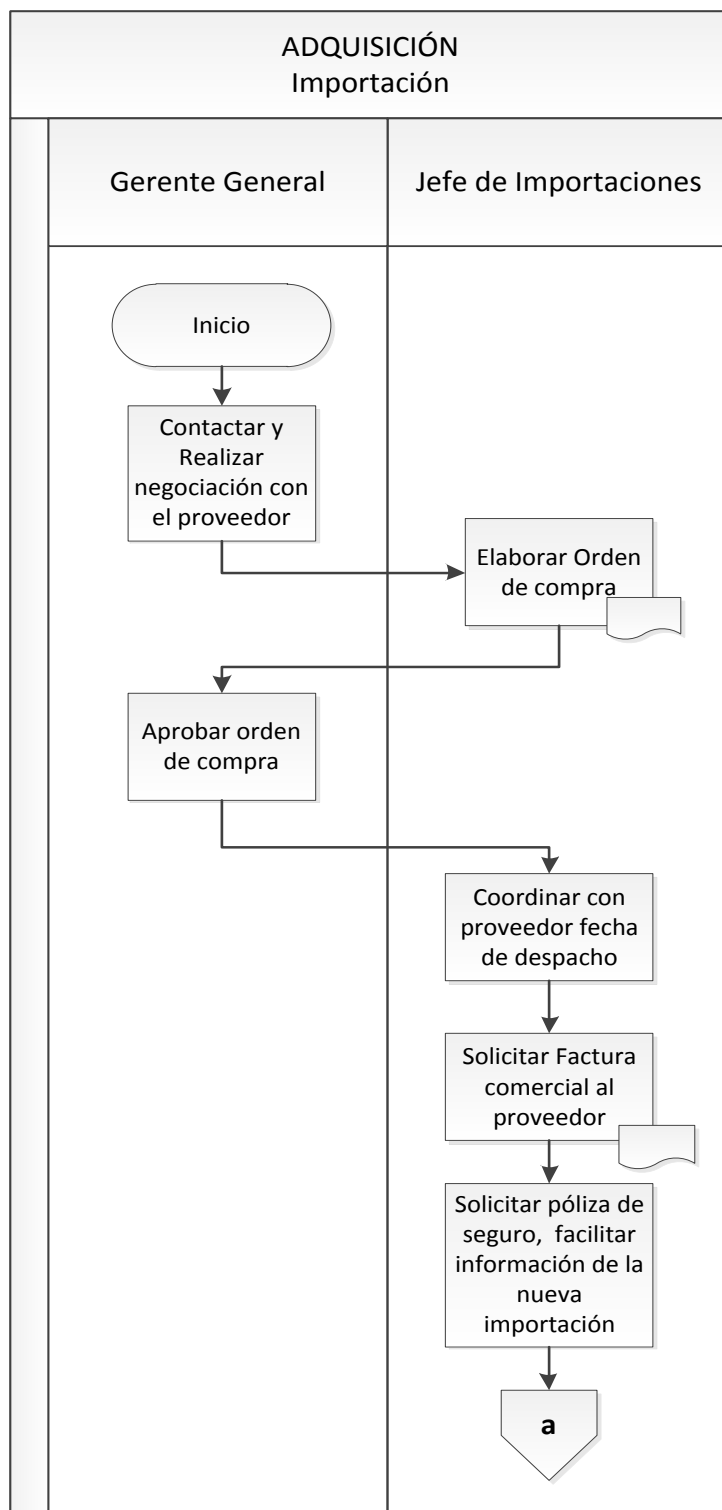
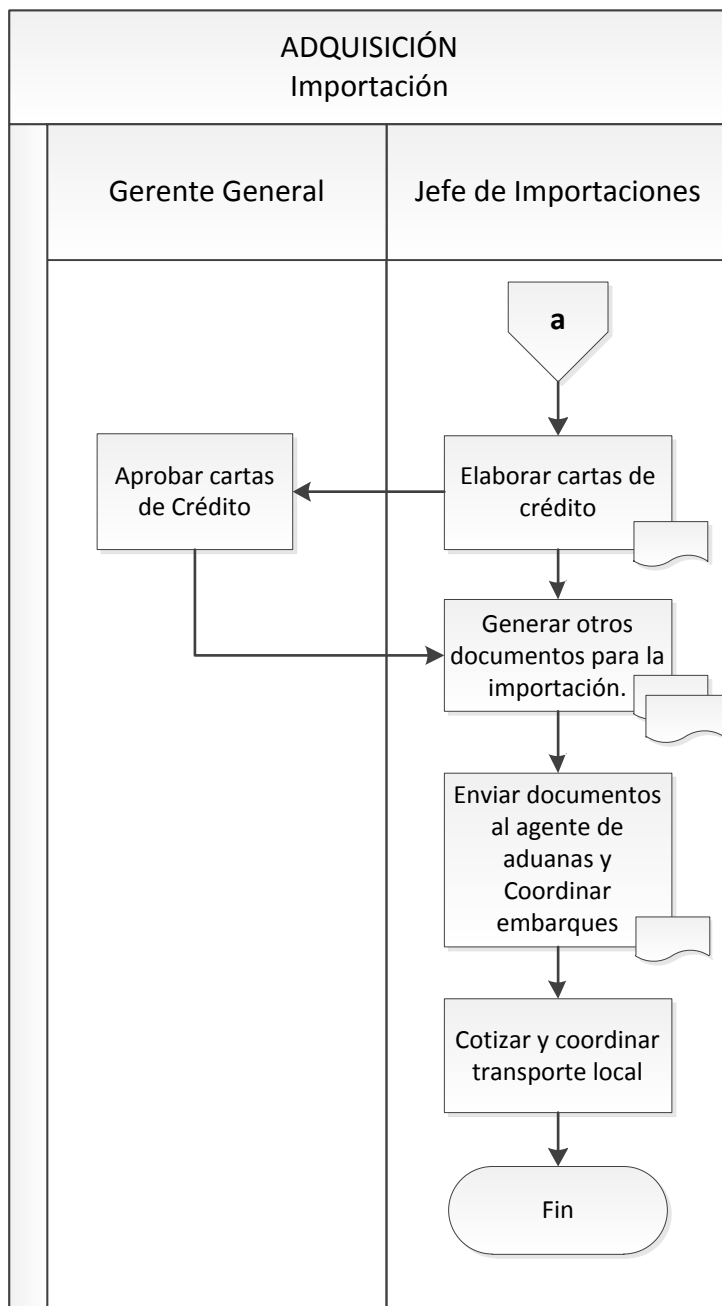


Figura 3-4 “Proceso: Adquisición – Subproceso: Importaciones”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

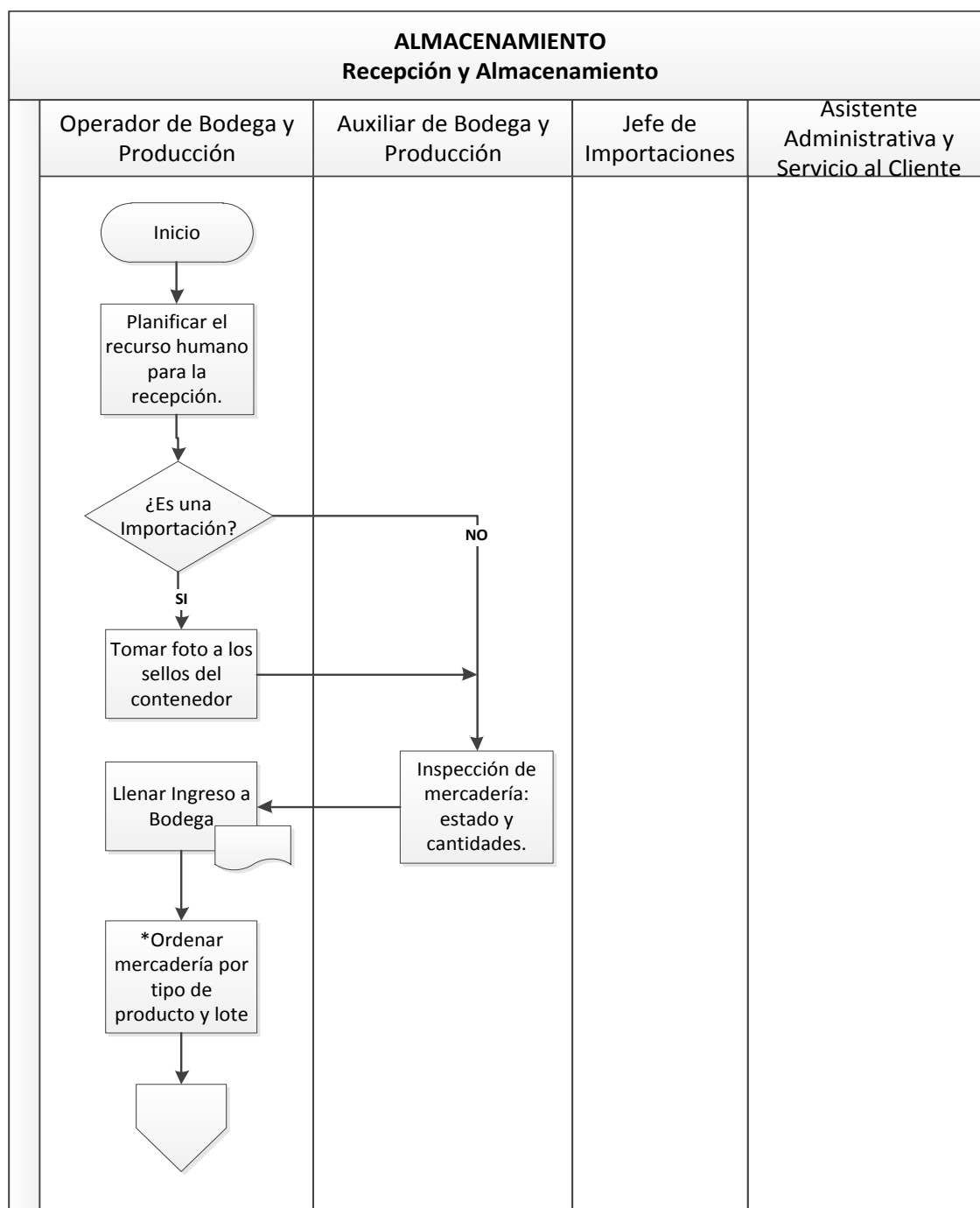


**Figura 3-4 “Proceso: Adquisición – Subproceso: Importaciones”**

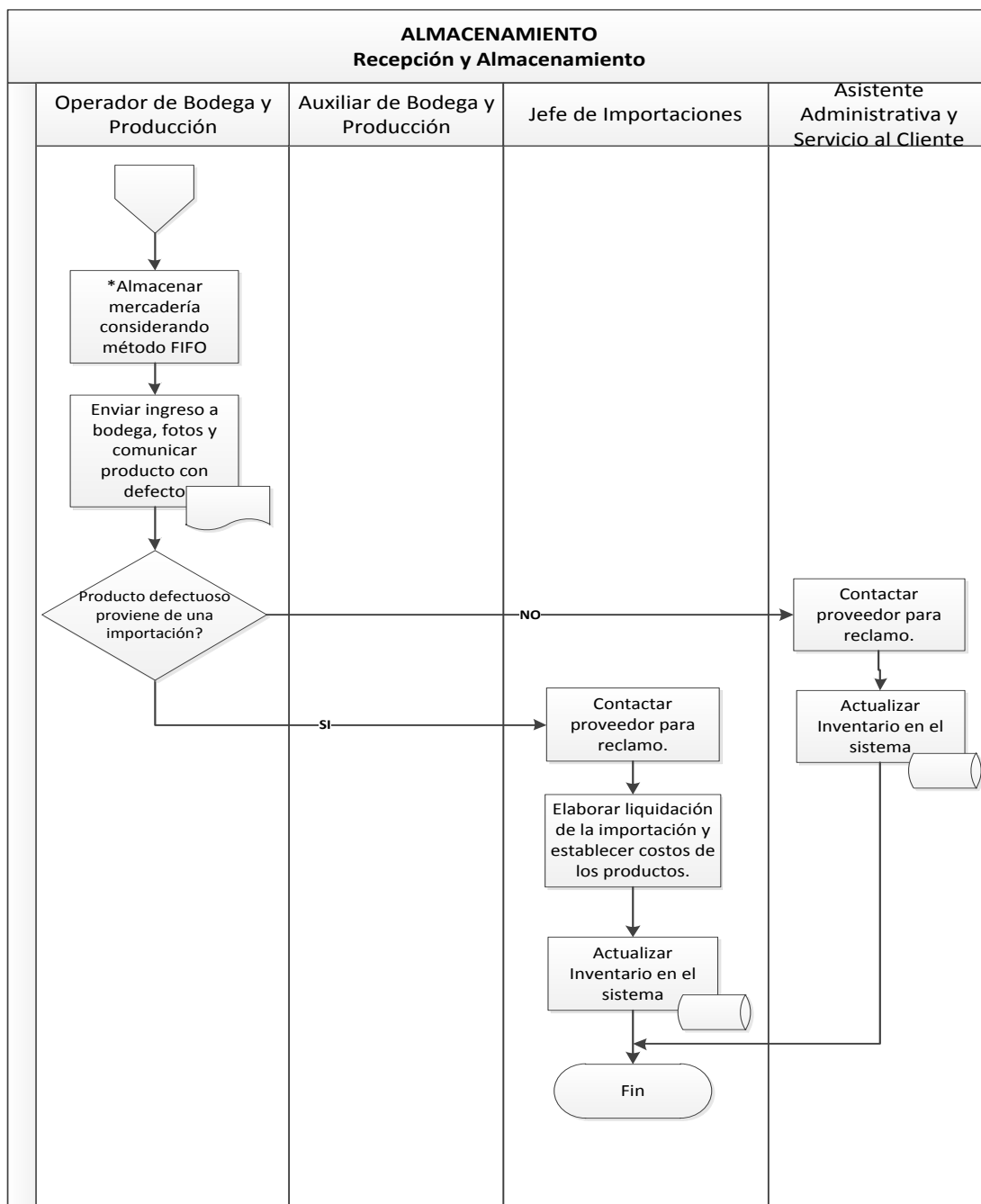
**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 3.4.2.2 Proceso de Almacenamiento



**Figura 3-5 “Proceso: Almacenamiento – Subproceso: Recepción y Almacenamiento”**  
**Fuente: Acero S.A.**  
**Elaborado por: Gabriela Criollo**



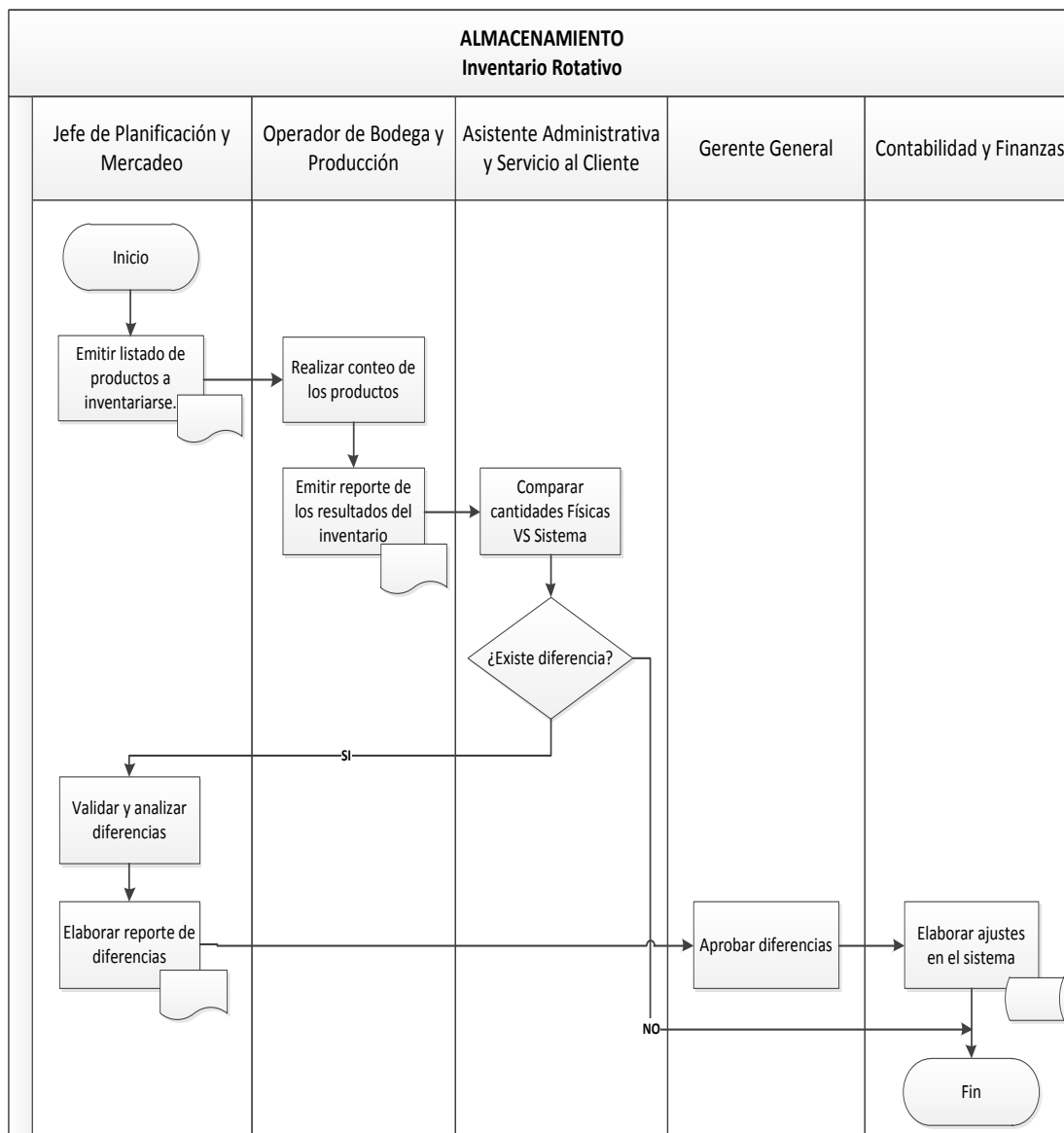
**Figura 3-5 “Proceso: Almacenamiento – Subproceso: Recepción y Almacenamiento”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

\* Actividades realizadas también por el auxiliar de bodega y producción.

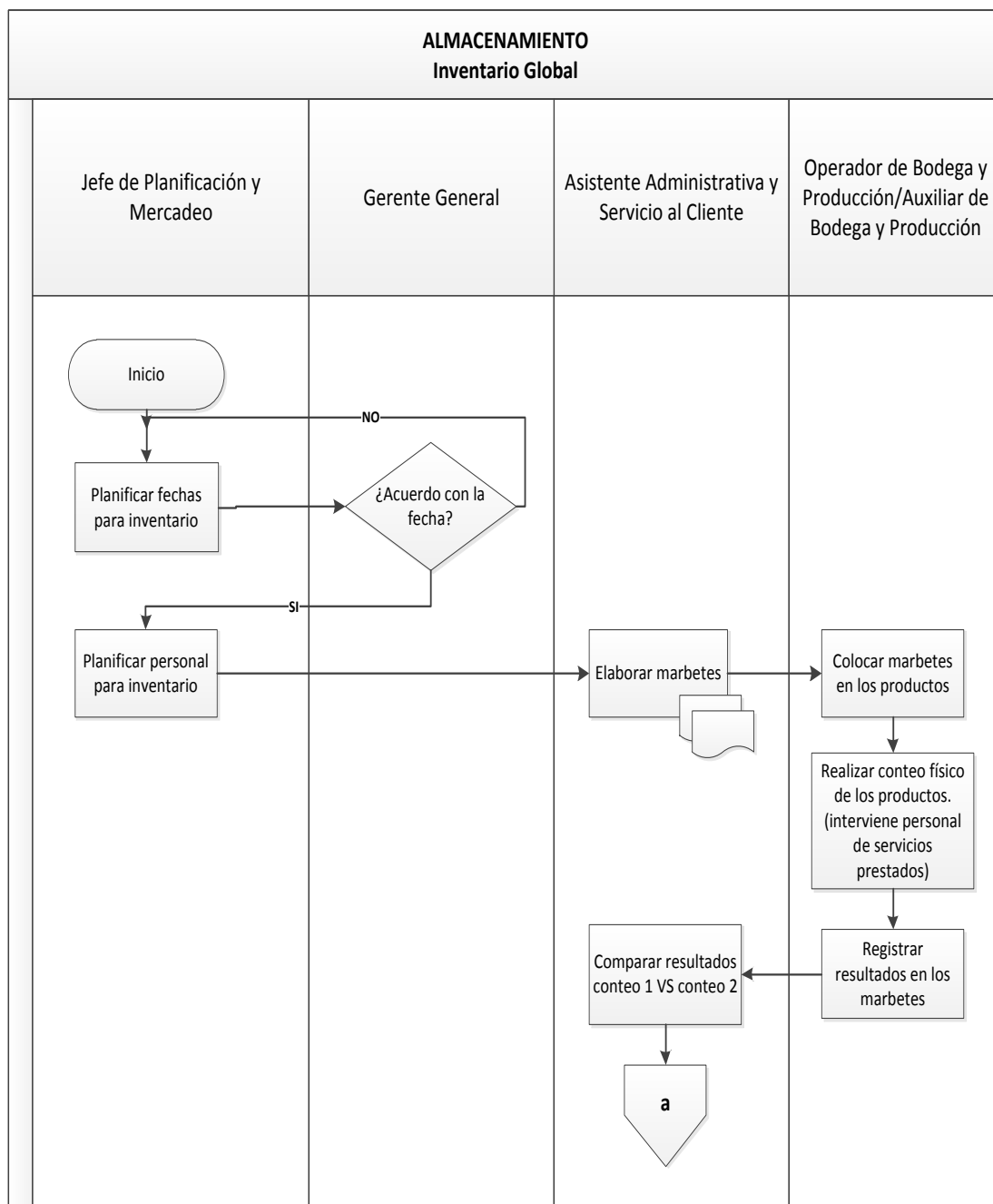




**Figura 3-6 “Proceso: Almacenamiento – Subproceso: Inventario Rotativo”**

**Fuente: Acero S.A.**

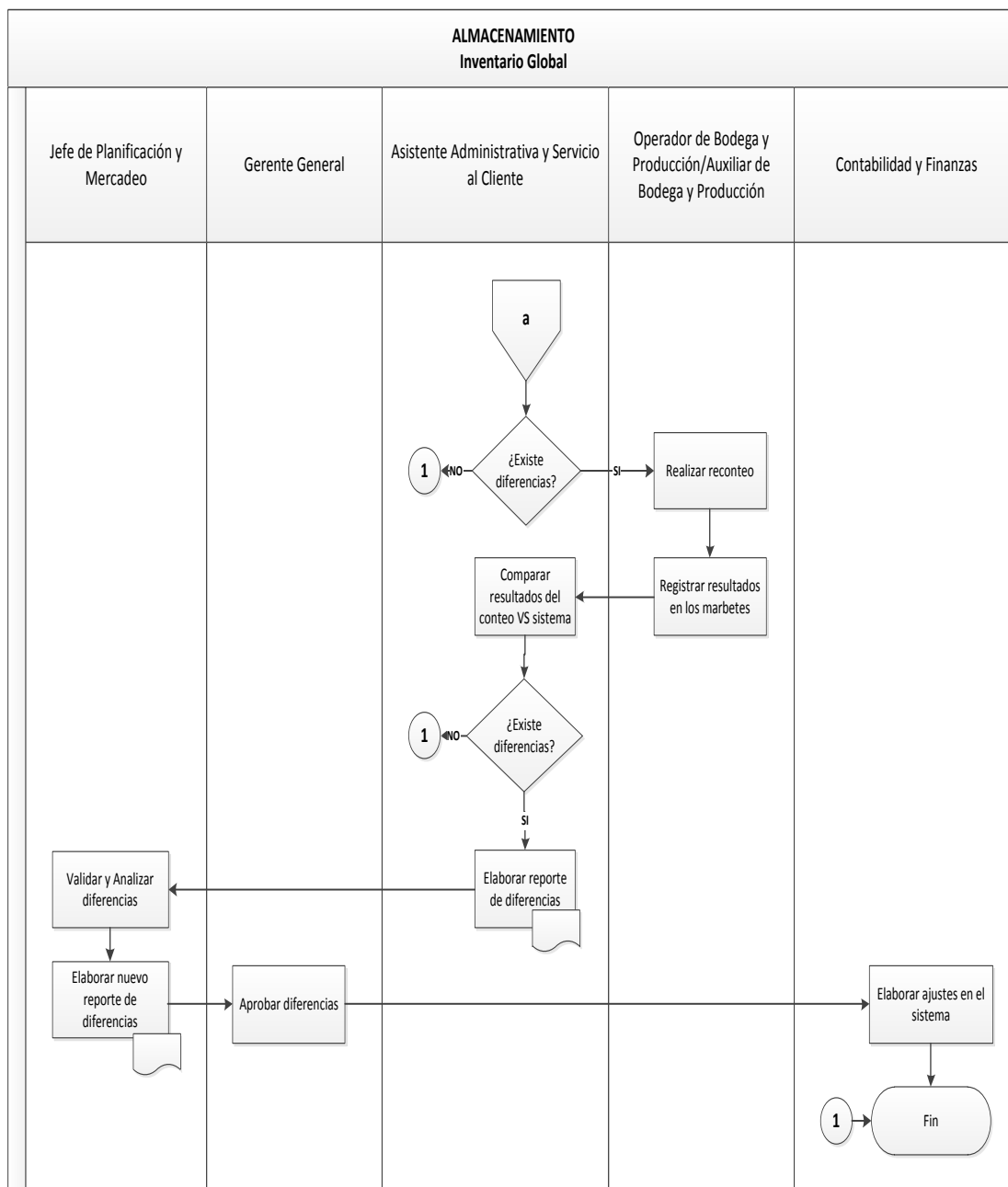
**Elaborado por: Gabriela Criollo**



**Figura 3-7 “Proceso: Almacenamiento – Subproceso: Inventario Global”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**



**Figura 3-7 “Proceso: Almacenamiento – Subproceso: Inventario Global”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 3.4.2.3 Proceso de Venta

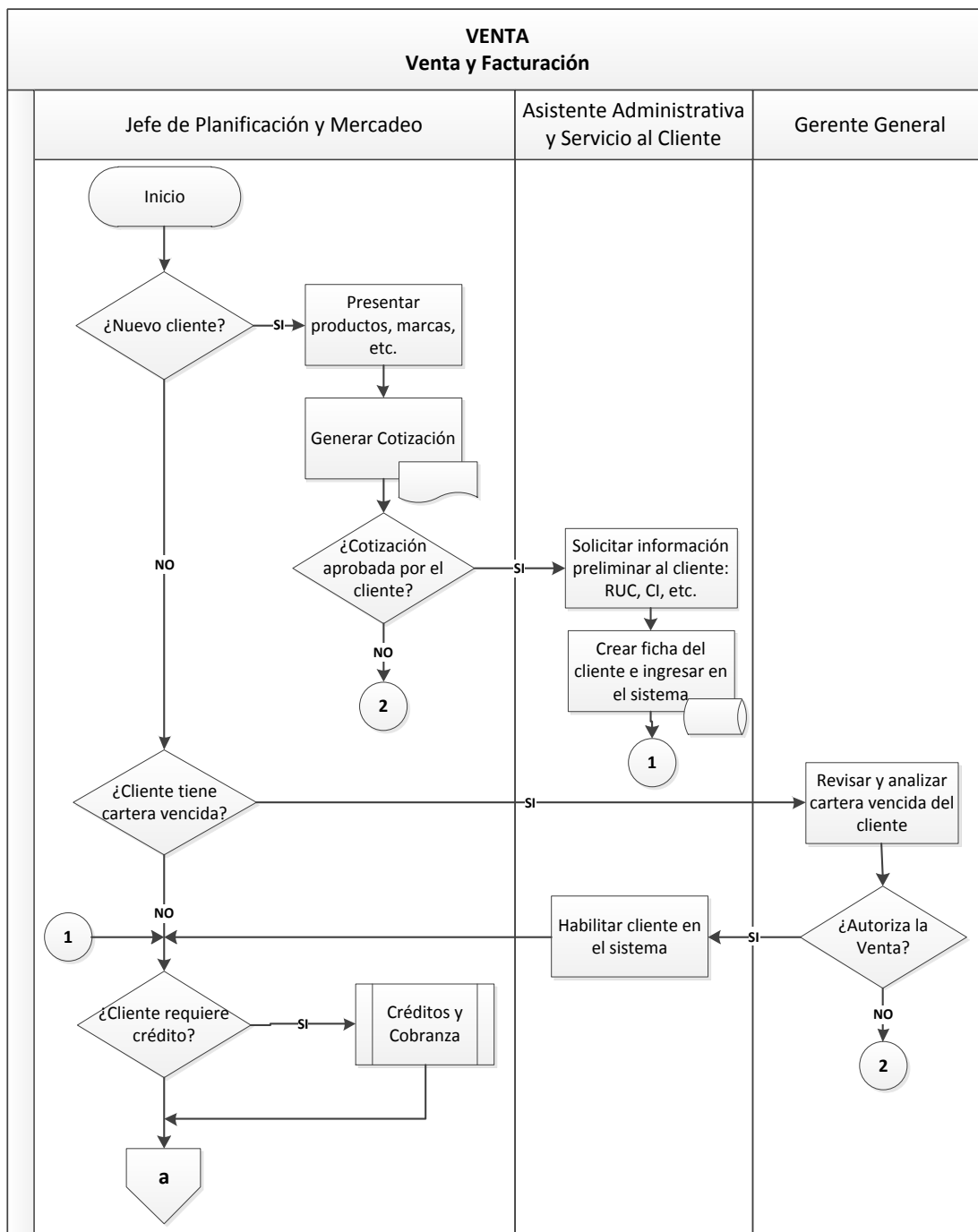


Figura 3-8 “Proceso: Venta – Subproceso: Venta”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

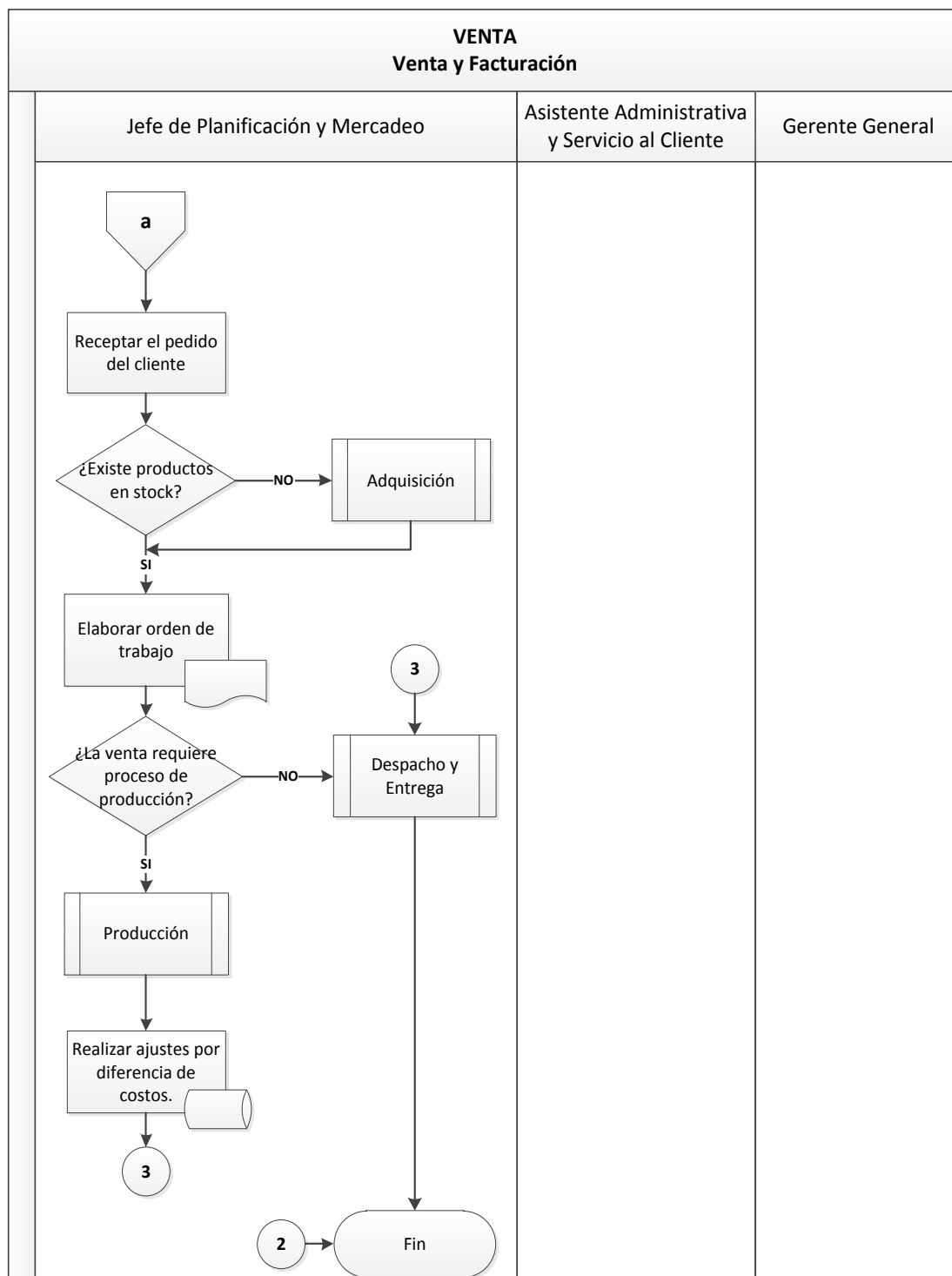


Figura 3-8 “Proceso: Venta – Subproceso: Venta”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

### 3.4.2.4 Proceso de Despacho y Distribución

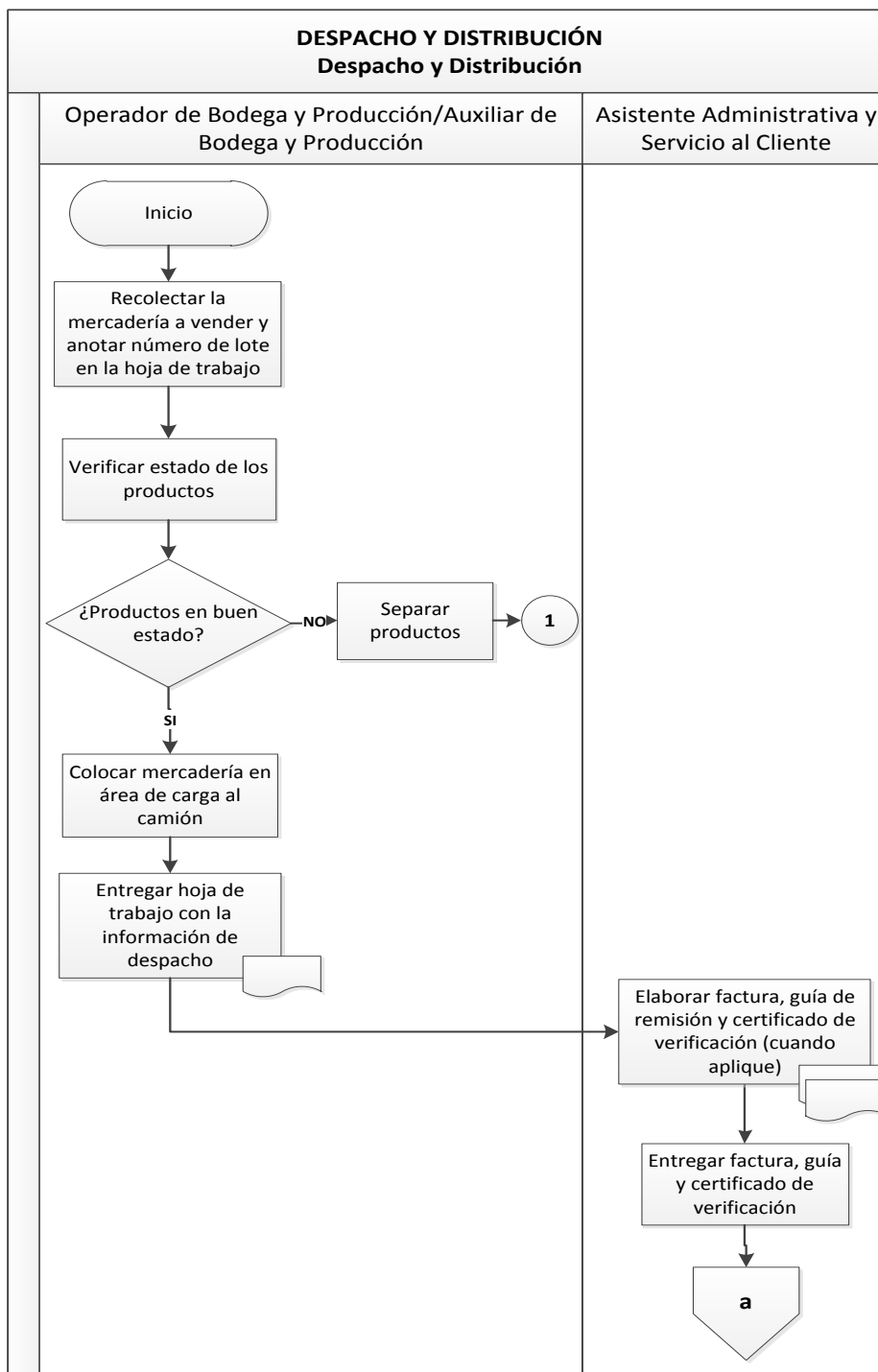
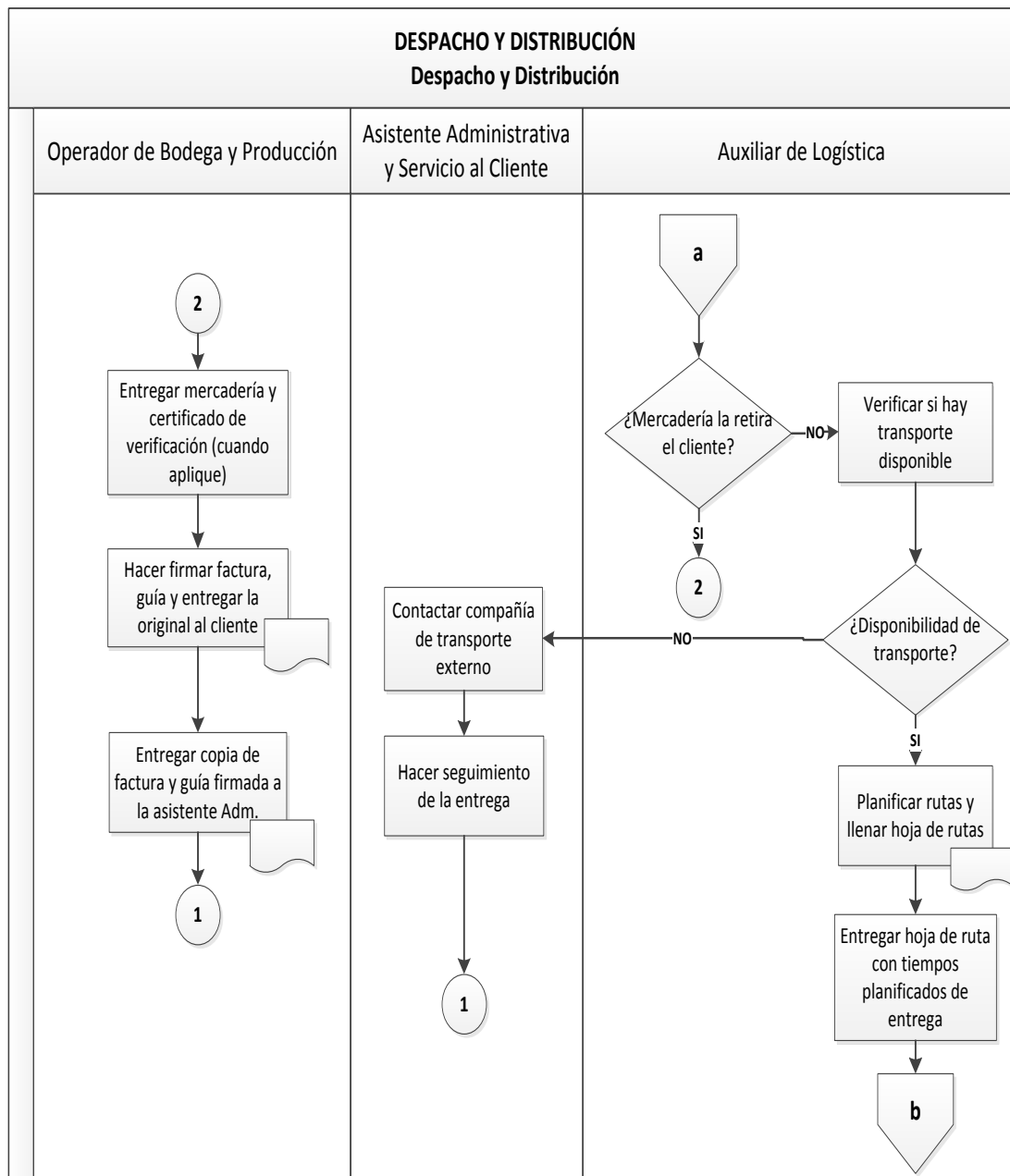


Figura 3-9 “Proceso: Despacho y Distribución – Subproceso: Despacho y Distribución”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo



**Figura 3-9 “Proceso: Despacho y Distribución – Subproceso: Despacho y Distribución”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

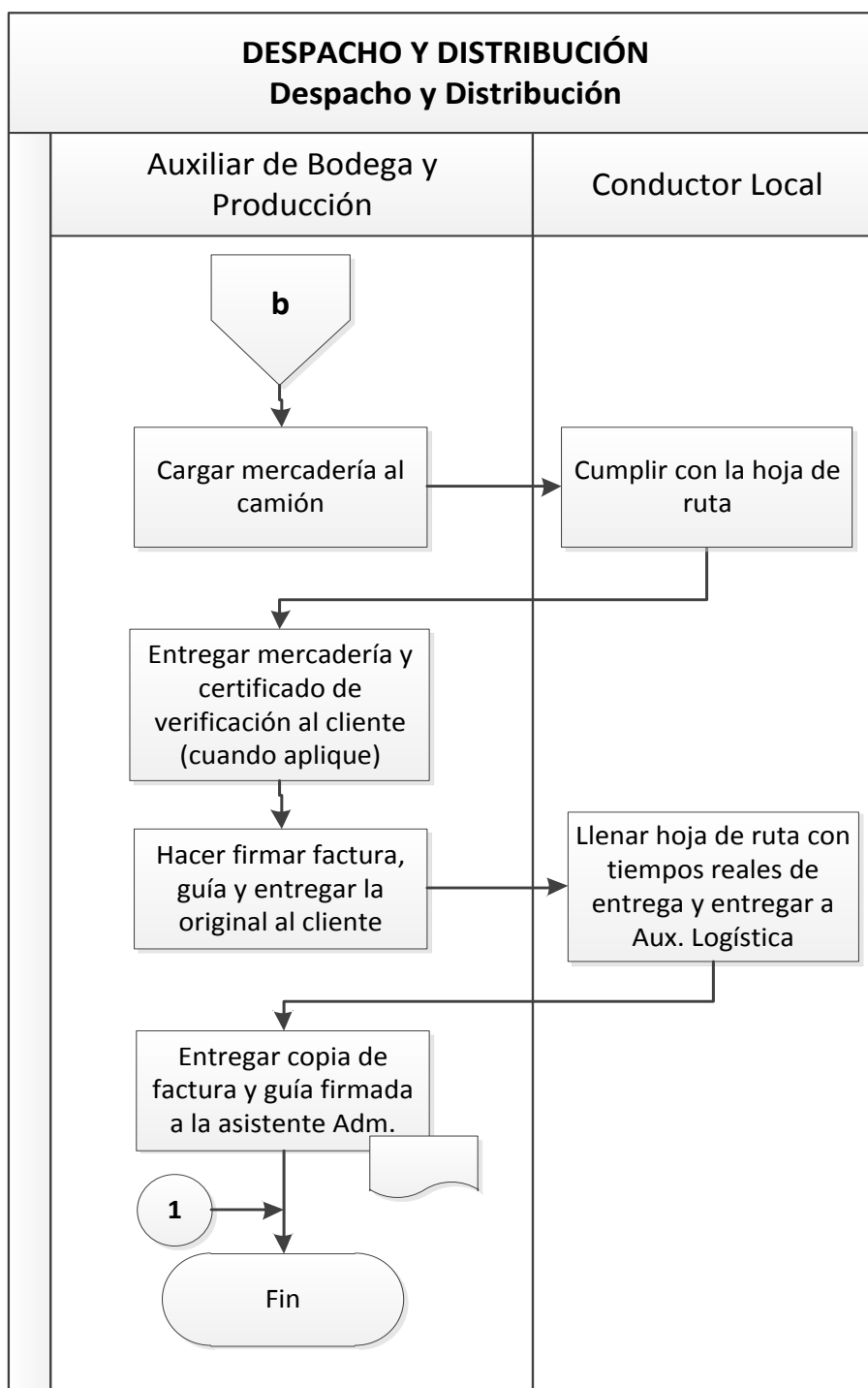


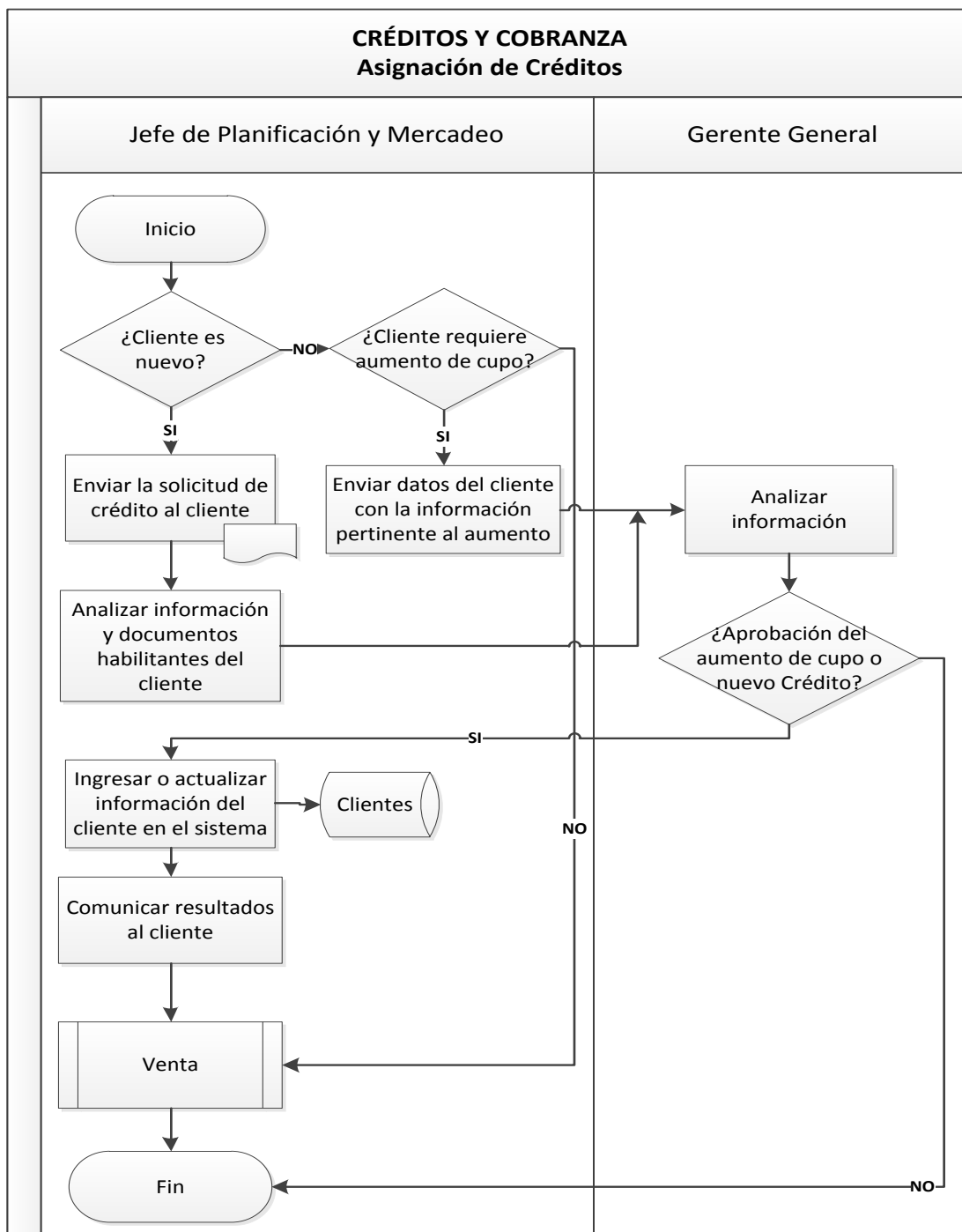
Figura 3-9 “Proceso: Despacho y Distribución – Subproceso: Despacho y Distribución”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo



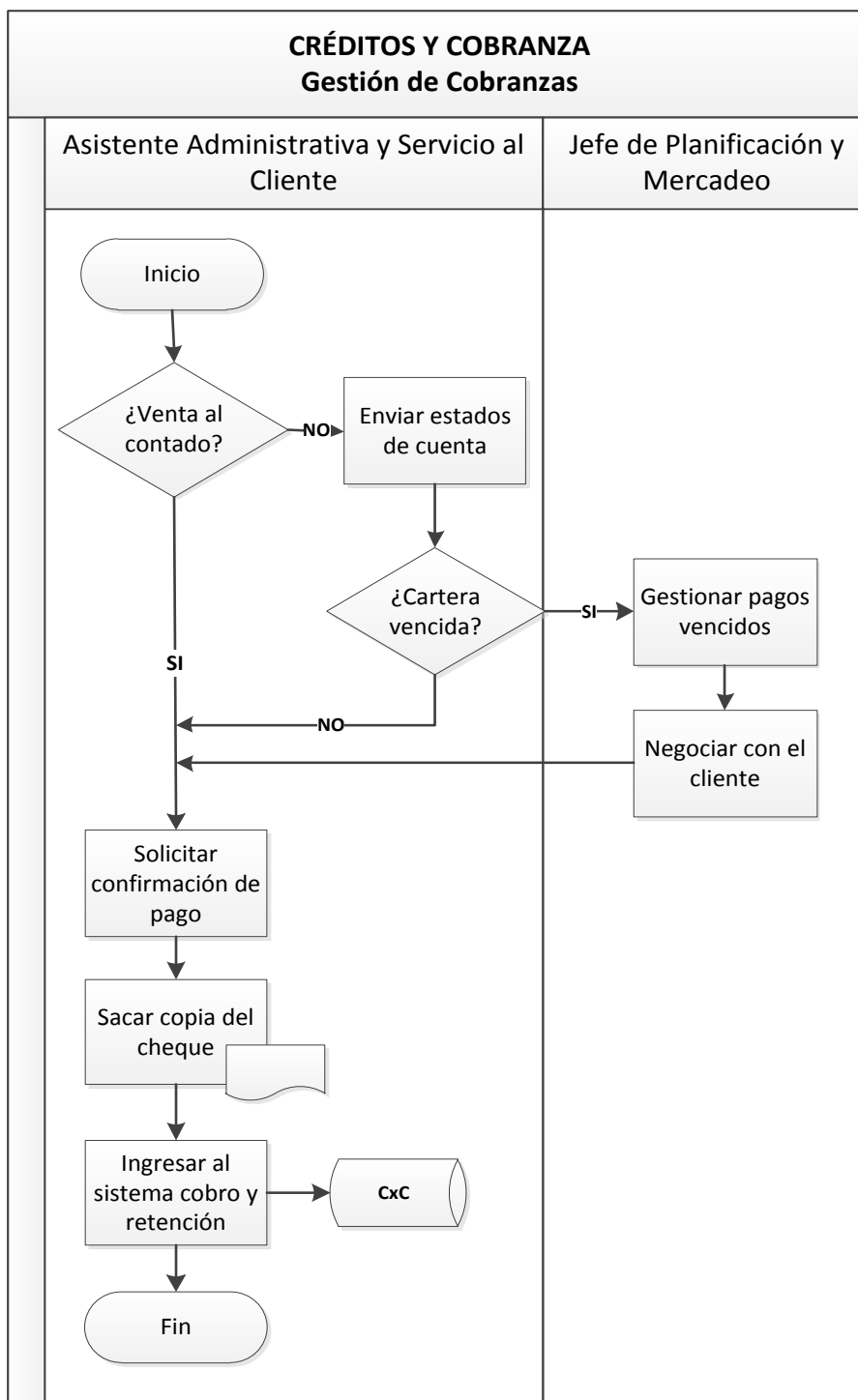
### 3.4.2.5 Proceso de Créditos y Cobranza



**Figura 3-10 “Proceso: Créditos y Cobranza – Subproceso: Asignación de Créditos”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**



**Figura 3-11 “Proceso: Créditos y Cobranza – Subproceso: Gestión de Cobranzas”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 3.4.2.6 Proceso de Servicio al Cliente

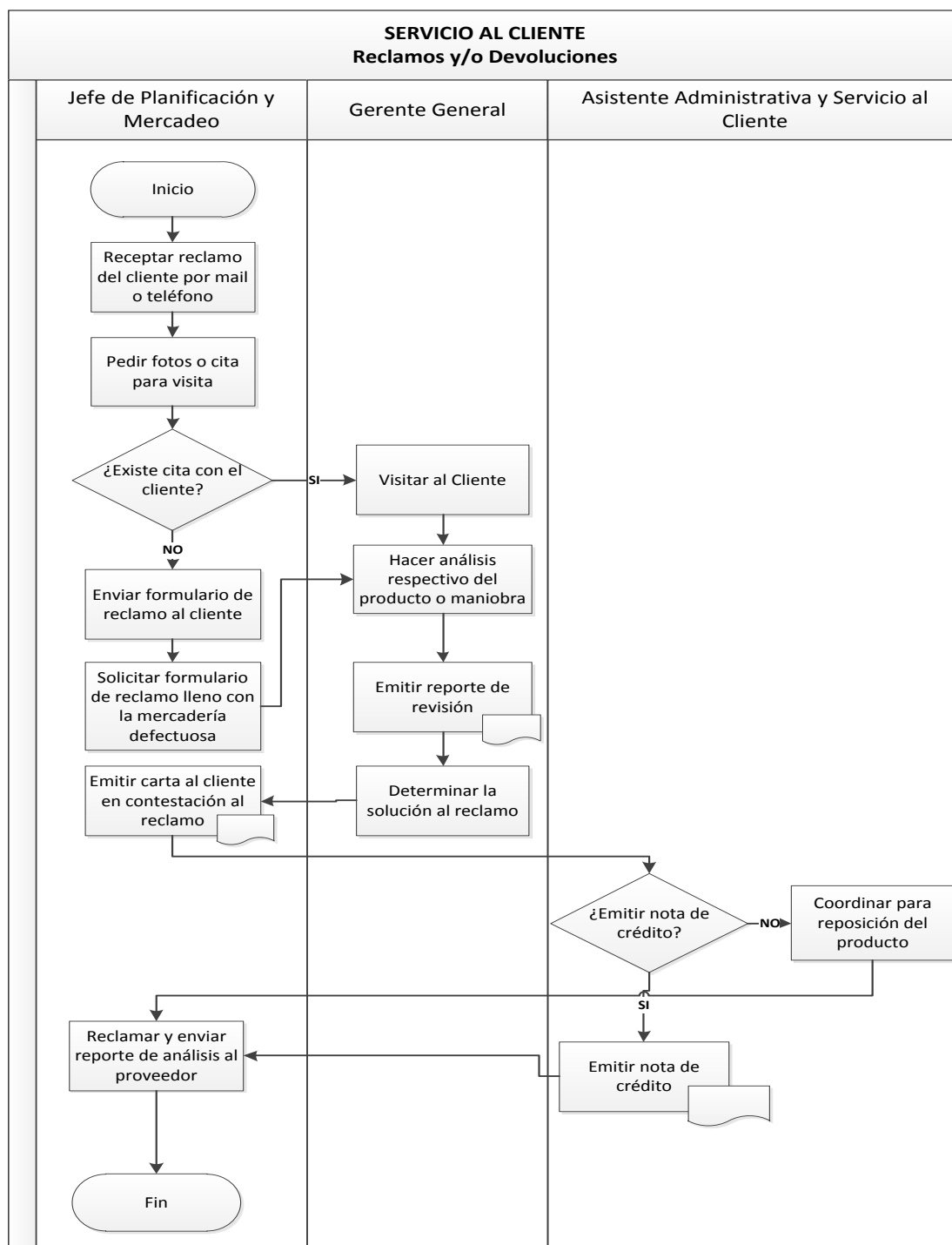
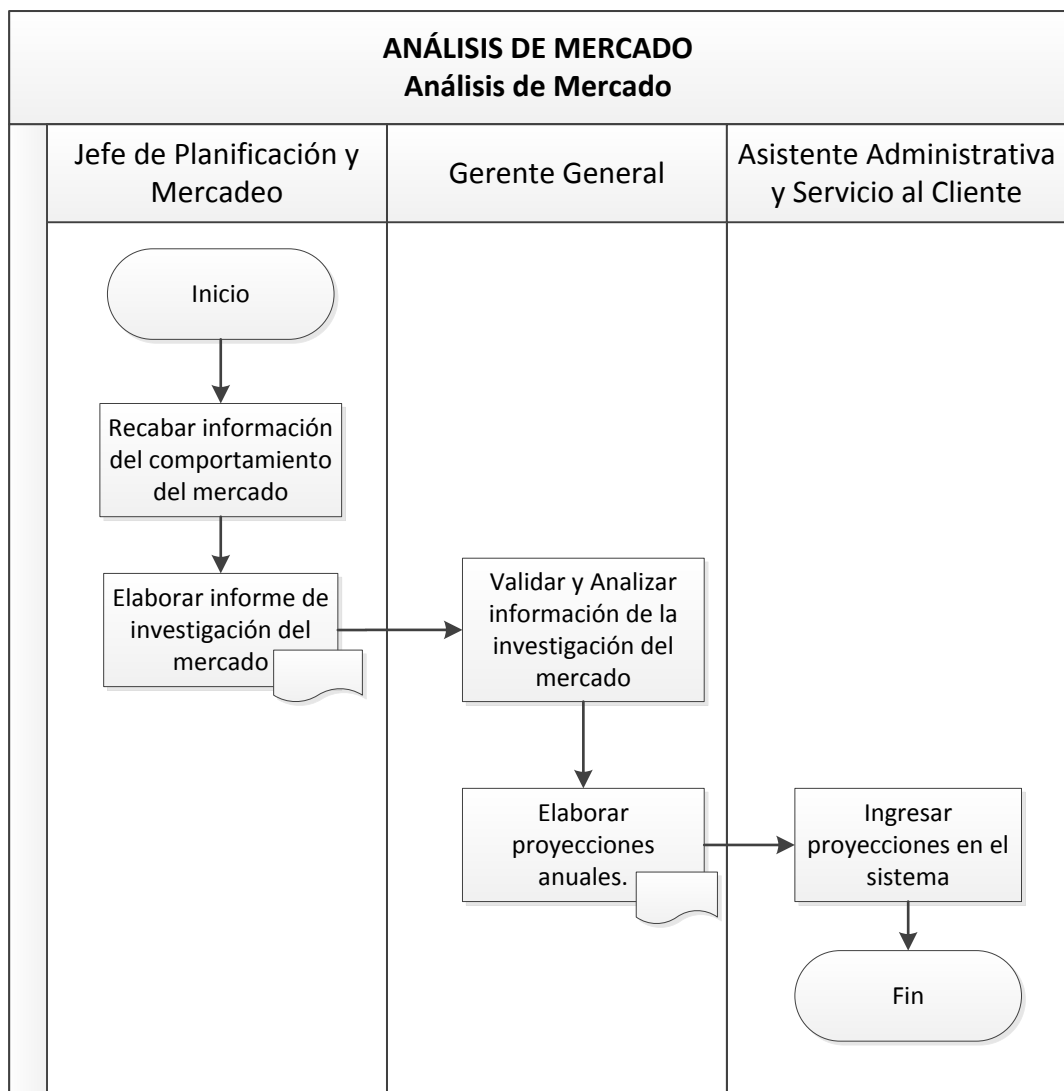


Figura 3-12 “Proceso: Servicio al Cliente – Subproceso: Servicio al Cliente”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

### 3.4.2.7 Proceso de Análisis de Mercado



**Figura 3-13 “Proceso: Análisis de Mercado – Subproceso: Análisis de Mercado”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## **CAPÍTULO IV**

### **4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACERO S.A.**

#### **4.1 Alcance y Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad**

##### **4.1.1 Alcance**

En base a lo exigido por la norma de calidad ISO 9001 versión 2008 se establece el alcance para el diseño del sistema de gestión de calidad.

El sistema de gestión de calidad de ACERO S.A. abarca los procesos asociados a la comercialización de accesorios de izaje y productos para el levantamiento y amarre de carga.

##### **4.1.2 Exclusión**

Para el sistema de Gestión de calidad no es aplicable la cláusula 7.5.4 propiedad del cliente debido a que no se recibe ni se tiene en custodia ningún tipo de bien del cliente.

También se excluye la cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo debido a que el enfoque para este proyecto será para el área de comercialización, queda excluido el proceso de producción.

## **4.2 Elaboración de Política y Objetivos de Calidad**

### **4.2.1 Política de Calidad**


Se ha establecido la política de calidad que es parte del compromiso de la alta dirección, el cual debe cumplir las características establecidas en la cláusula 5.3 de la norma de calidad ISO 9001:2008 que indica lo siguiente:

- “Es adecuada al propósito de la organización,
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad,
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad,
- Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- es revisada para su continua adecuación”.<sup>24</sup>

En conjunto con la alta dirección se estableció la siguiente política de calidad para ACERO S.A:

---

<sup>24</sup>Comité Europeo de Normalización, *Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001:2008*, Aenor, 2008, pp. 4.

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-SGC.015</b>
	<b>Política de Calidad</b>	Rev.: 0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	
<p>"Somos una empresa dedicada a producir y comercializar elementos de izaje y amarre de carga, comprometidos a cumplir con las leyes y reglamentos aplicables, además con los compromisos adquiridos de los clientes, a través de recurso humano competente, y el mejoramiento continuo de nuestras operaciones bajo la evaluación de los procesos determinados en el sistema de gestión de calidad"</p>		

**Figura 4-1 "Política de Calidad"**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

#### 4.2.2 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad son parte de la planificación del sistema de gestión de calidad establecidos en la cláusula 5.4.1, los mismos que concretan la política de calidad y deberán estar establecidos por la alta dirección, deben ser medibles y coherentes, además debe incluir aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto y definir las funciones y niveles oportunas dentro de la organización.

En conjunto con la alta dirección se establecieron los objetivos de calidad de ACERO S.A:


1. Cumplir a un 98% de los requisitos legales aplicables al producto.
2. Reducir el número de reclamos de los clientes a un 5 %.

3. Aumentar la competencia del personal a un 80%.
4. Incrementar anualmente un 10% el volumen general de ventas.

En la siguiente tabla se establecen los indicadores para la medición y control de los objetivos planteados.



### 4.2.3 Matriz de Indicadores Objetivos de Calidad

		ACERO S.A.				AC-OB-SGC.016
		Objetivos de Calidad				Rev.: 0
Elaborado por: Gabriela Criollo		Fecha de elaboración: 01/04/2014				
Actualizado por:		Fecha de última actualización:				
Aprobado por:		Fecha de aprobación:				
No.	Objetivo de Calidad	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Registro/Método	Responsable
1	Cumplir a un 98% de los requisitos legales aplicables al producto.	Cumplimiento especificaciones técnica	$(\# \text{ de productos que cumplen especificaciones técnicas} / \# \text{ de productos en stock}) * 100$	Mensual	Cuadro de especificaciones de productos	Operador de Bodega y Producción
2	Reducir el número de reclamos de los clientes a un 5 %.	Satisfacción al cliente	$(\# \text{ de reclamos clientes} / \# \text{ ventas}) * 100$	Mensual	Encuestas	Asistente Administrativo y Servicio al Cliente
3	Aumentar la competencia del personal a un 80%.	Evaluación de Competencia	$(\text{Total personal competente} / \text{Total del personal}) * 100$	Trimestral	Evaluación de Competencia	Proveedor externo
4	Incrementar anualmente un 10% el volumen general de ventas.	Incremento en Ventas	$(\text{Total ventas periodo actual} / \text{Total ventas periodo anterior}) * 100$	Trimestral	Estado de Resultado	Gerente General

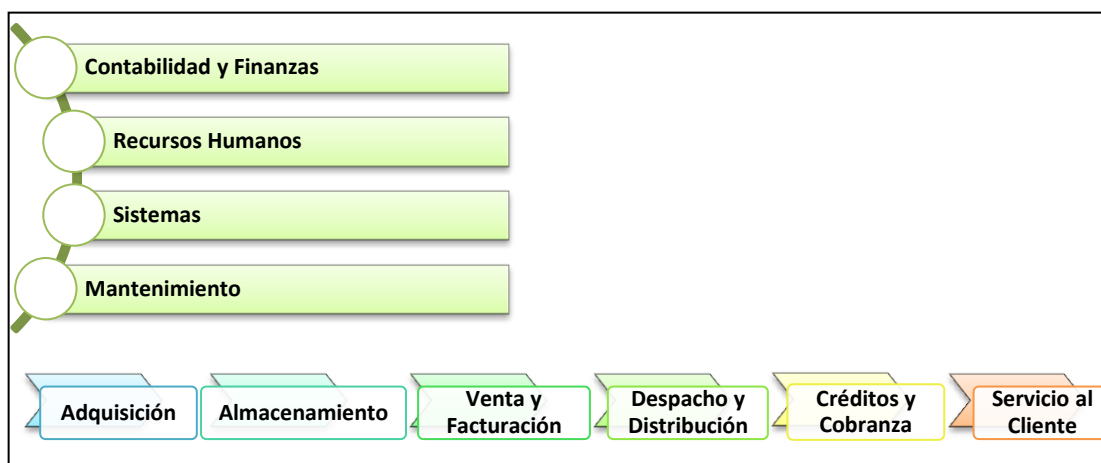
**Tabla 4-1 "Objetivos de Calidad"**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 4.3 Diseño de la Cadena de Valor

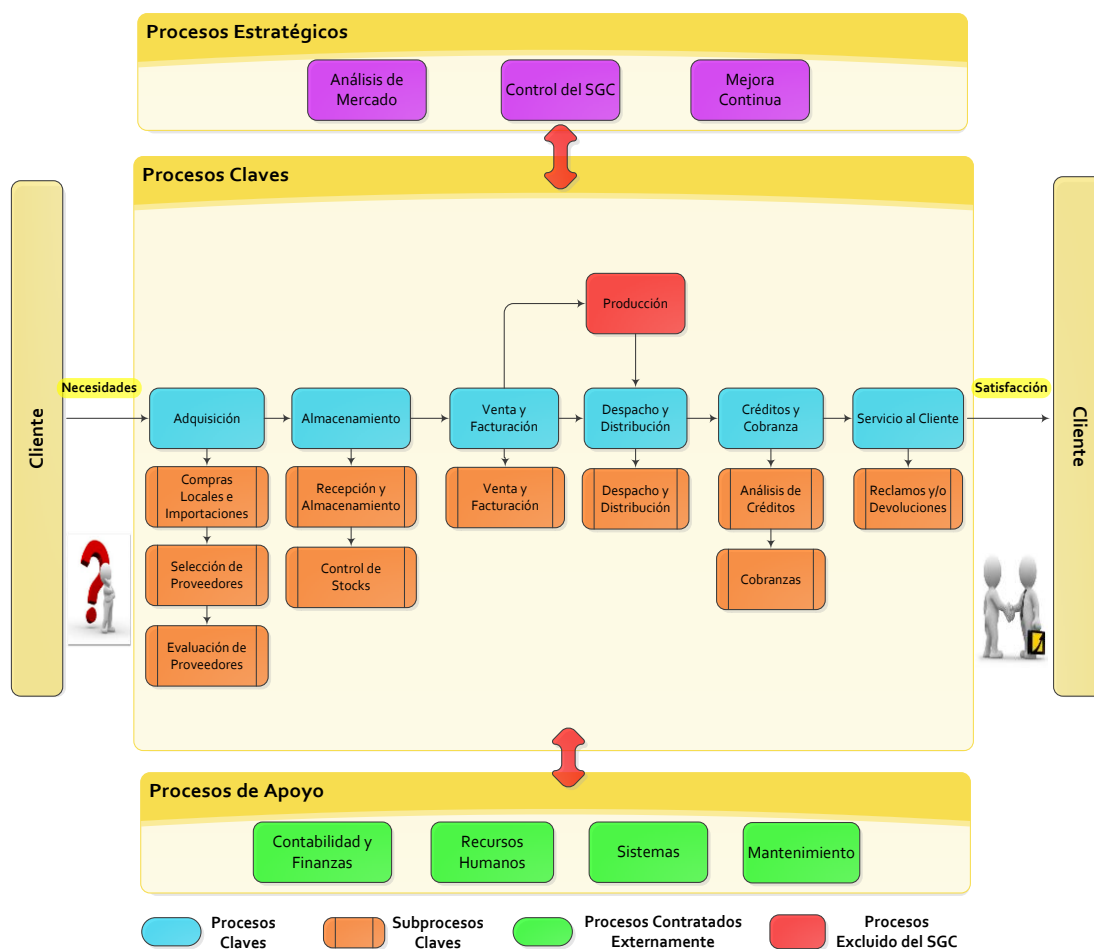
En la cadena de valor de ACERO S.A. se han identificado seis actividades primarias que son: adquisición, almacenamiento, venta y facturación, despacho y distribución, créditos y cobranza y servicio al cliente; y cuatro actividades secundarias o de apoyo que son: contabilidad y finanzas, recursos humanos, sistemas, y mantenimiento.



**Figura 4-2 “Cadena de Valor”**  
Fuente: Acero S.A.  
Elaborado por: Gabriela Criollo

### 4.4 Diseño del Mapa de Procesos

El mapa de procesos ha sido elaborado en base a la situación actual de la empresa e identificando los procesos necesarios para el diseño del sistema de gestión calidad.



**Figura 4-3 “Mapa de Procesos”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

#### 4.5 Identificación de los Subprocesos

Una vez identificados los procesos, en la tabla 4-2 se muestran los procesos claves con sus respectivos subprocesos que han sido obtenidos considerando la situación actual de la empresa y en base al diseño del sistema de gestión de calidad.

<b>Procesos</b>	<b>Subprocesos</b>
1. Adquisición	Compras Locales e Importaciones
	Selección de Proveedores
	Evaluación de Proveedores
2. Almacenamiento	Recepción y Almacenamiento
	Control de Stocks
3. Venta y Facturación	Venta y Facturación
4. Despacho y Distribución	Despacho y Distribución
5. Créditos y Cobranza	Asignación de Créditos
	Gestión de Cobranzas
6. Servicio al Cliente	Reclamos y/o Devoluciones

**Tabla 4-2 “Procesos y Subprocesos Claves – SGC”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

Los subprocesos de apoyo no se identificaron debido a que la empresa los contrata externamente, para lo cual serán tratados como “Proveedor” según lo especificado en la norma ISO 9001:2008.

<b>Procesos</b>	
7.	Contabilidad y Finanzas
8.	Recursos Humanos
9.	Sistemas
10.	Mantenimiento

**Tabla 4-3 “Procesos de Apoyo – SGC”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

Los procesos y subprocesos estratégicos se muestran en la siguiente tabla:

<b>Procesos</b>	<b>Subprocesos</b>
11. Análisis de Mercado	Análisis de Mercado
12. Control del SGC	Control de documentos y registros
13. Mejora Continua	Auditorías Internas
	Control de Productos no Conforme
	Acciones Correctivas y Preventivas

**Tabla 4-4 "Procesos y Subprocesos Estratégicos – SGC"**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## 4.6 Procesos Claves

### 4.6.1 Proceso de Adquisición

#### 4.6.1.1 Subproceso Compras Locales e Importación

##### 4.6.1.1.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: ADQUISICIÓN			AC-CP-ADQ.017	
		SUBPROCESO: COMPRAS LOCALES E IMPORTACIONES			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
<b>Objetivo del proceso:</b>		Abastecer de materia prima y productos para la producción y/o comercialización				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
<b>REV:</b>	0	<b>DESCRIPCIÓN:</b>		Documento Inicial		
Base Legal / Documentos				Formatos / Registros		
Política de adquisiciones, Flujograma de compras locales e importaciones				Orden de requisición, Lista maestra de proveedores, Cuadro de especificaciones, Orden de compra, Ingreso a bodega, verificación de producto, cuadro de liquidación.		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Gerente General Jefe de Planificación y Mercadeo	Orden de requisición	Verificar si existe proveedor aprobado en lista maestra de proveedores. Elaborar orden de compra Elaborar documentación cuando sea importación y contactar agente de aduana. Coordinar transporte cuando sea importación Completar información de ingreso a bodega sin cantidades. Evaluar a proveedores	Asistente Administrativa y Servicio al Cliente  Jefe de Importaciones	P  P	Orden de compra aprobada  Formulario Ingreso a bodega lleno con las características del producto sin cantidades.  Cuadro de Liquidación  Evaluación de proveedores	Operador de Bodega y Producción
Recursos						
Humanos		HW&SW			Indicadores	
Gerente General		Computador, impresora			Compras efectivas	
Jefe de Planificación y Mercadeo		Correo electrónico			Tiempo efectivo de llegada	
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente		Internet			Cumplimiento de presupuesto	
		Teléfono				

Figura 4-4 “Caracterización Subproceso Compras Locales e Importaciones”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

#### 4.6.1.1.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Compras efectivas	Mide el nivel de compras realizadas	$\frac{\# \text{ Orden de compra aprobada}}{\# \text{ Orden de requisición}}$	%	Mensual	Listado de Control de Registros	$\leq 90\%$	Asistente Administrativa y Servicio al Cliente/ Jefe de Importaciones
Tiempo efectivo de llegada	Mide el grado de cumplimiento del tiempo de llegada de la mercadería	$\frac{\text{Tiempo real de llegada de la mercadería}}{\text{Tiempo estimado de llegada}}$	%	Cuando se realice una compra	Ingreso de Bodega	$\geq 50\%$ ; $\leq 100\%$	
Cumplimiento de presupuesto	Mide el cumplimiento del presupuesto de adquisiciones	$\frac{\text{Monto de adquisiciones}}{\text{Presupuesto de adquisiciones}}$	%	Mensual	Orden de Compra, Presupuesto	$\geq 70\%$ ; $\leq 100\%$	Gerente General

**Tabla 4-5 “Indicadores de Gestión Subproceso Compras Locales e Importaciones”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## 4.6.1.1.3 Diagrama de Flujo

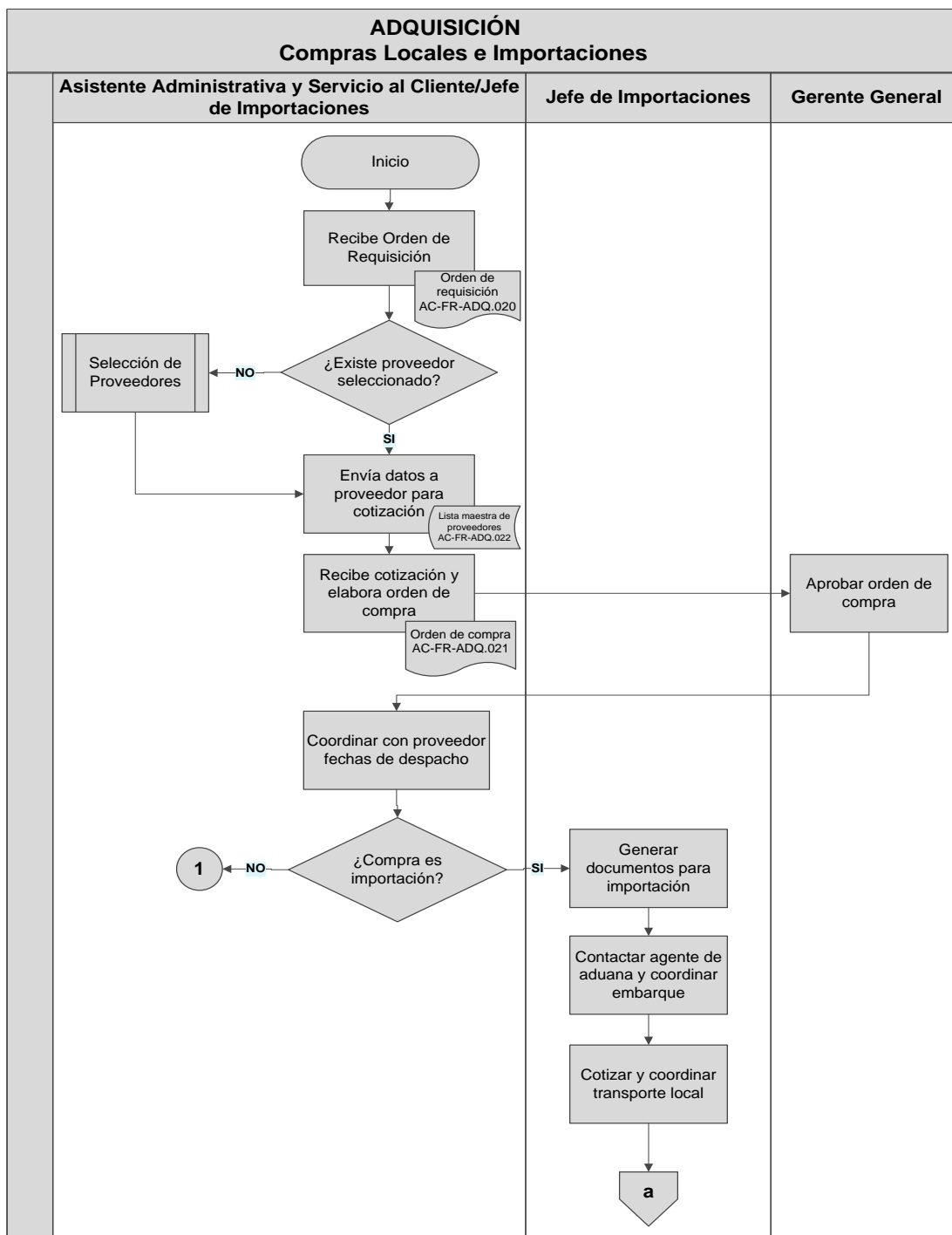


Figura 4-5 “Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales e Importaciones”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo



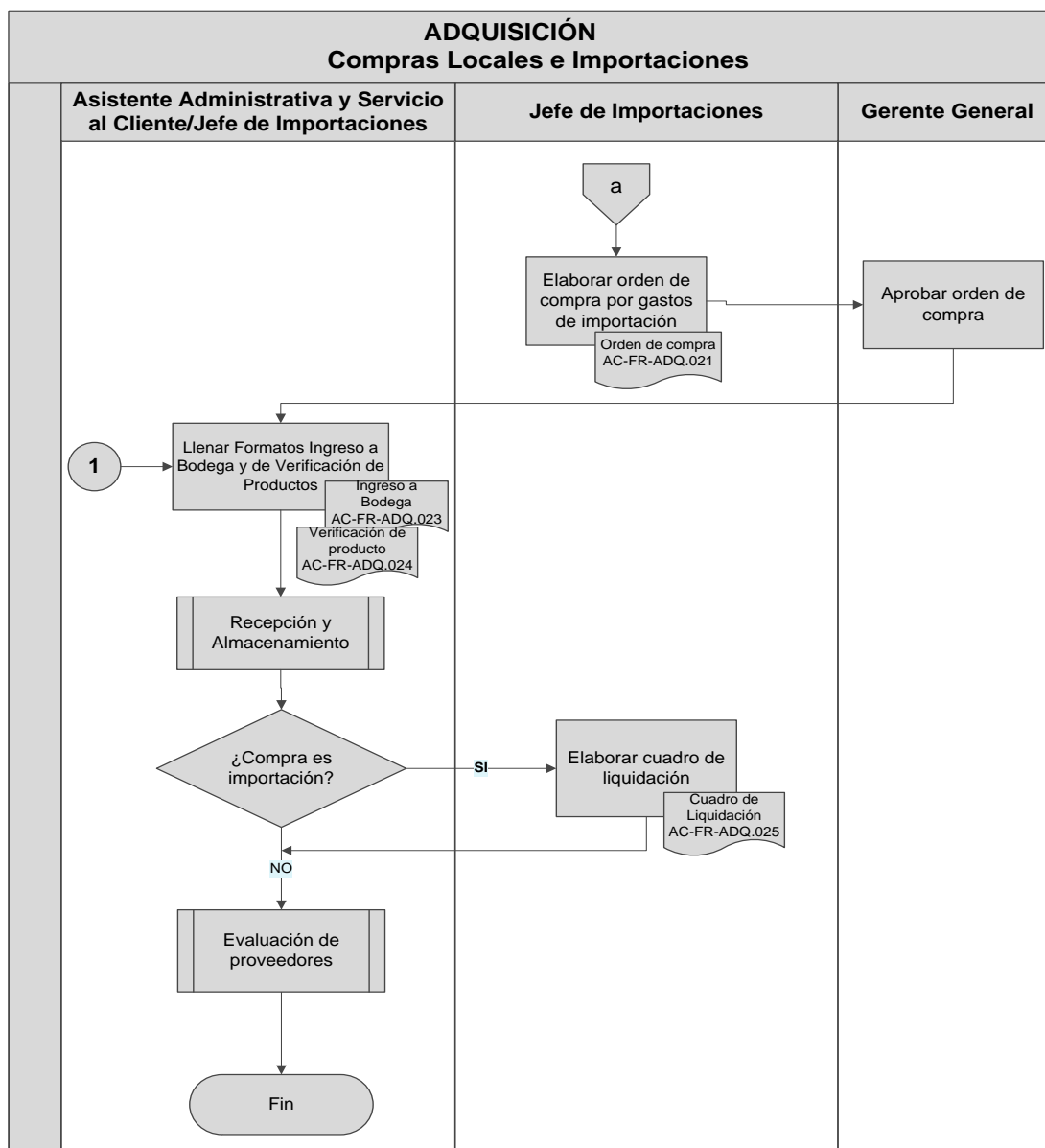


Figura 4-5 "Diagrama de Flujo Subproceso Compras Locales e Importaciones"

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

\* La asistente administrativa y jefe de importaciones se encargan de abastecer de inventario, algunas funciones de ambas son similares pero la diferencia se da en el tipo de proveedores que manejan (local o exterior).

## 4.6.1.2 Subproceso Selección de Proveedores

### 4.6.1.2.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: ADQUISICIÓN			AC-CP-ADQ.017	
		SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
<b>Objetivo del proceso:</b>		Buscar y seleccionar proveedores que cumplan las características definidas.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
<b>REV:</b>	0	<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Documento Inicial			
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
Procedimiento de selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores, Flujoograma de selección de proveedores.				Lista maestra de proveedores, selección de proveedores		
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas Claves</b>	<b>Actividades Principales</b>	<b>Responsable</b>	<b>Rol</b>	<b>Salidas Claves</b>	<b>Cliente</b>
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente Jefe de Importaciones	Lista maestra de proveedores, no existe proveedor aprobado	Revisar lista maestra de proveedores Buscar proveedores Realizar evaluación de proveedores según criterios para la selección. Incluir proveedor en la lista maestra de proveedores. Informar al proveedor que ha sido seleccionado.	Responsable de Compra	P	Proveedor seleccionado Lista maestra de proveedores actualizada	Asistente Administrativa y Servicio al Cliente Jefe de Importaciones
<b>Recursos</b>				<b>Indicadores</b>		
<b>Humanos</b>		<b>HW&amp;SW</b>				
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente		Computador		Estado proveedores		
Jefe de Importaciones		Correo electrónico				
		Internet				
		Teléfono				

**Figura 4-6 “Caracterización Subproceso Selección de Proveedores”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 4.6.1.2.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Estado Proveedores	Mide la proporción de clientes de categoría autorizado.	# proveedores autorizados/ # total de proveedores	%	Trimestral	Lista maestra de proveedores	≥ 60%	Asistente Administrativa y Servicio al Cliente/ Jefe de Importaciones

**Tabla 4-6 “Indicadores de Gestión Subproceso Selección de Proveedores”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## 4.6.1.2.3 Diagrama de Flujo

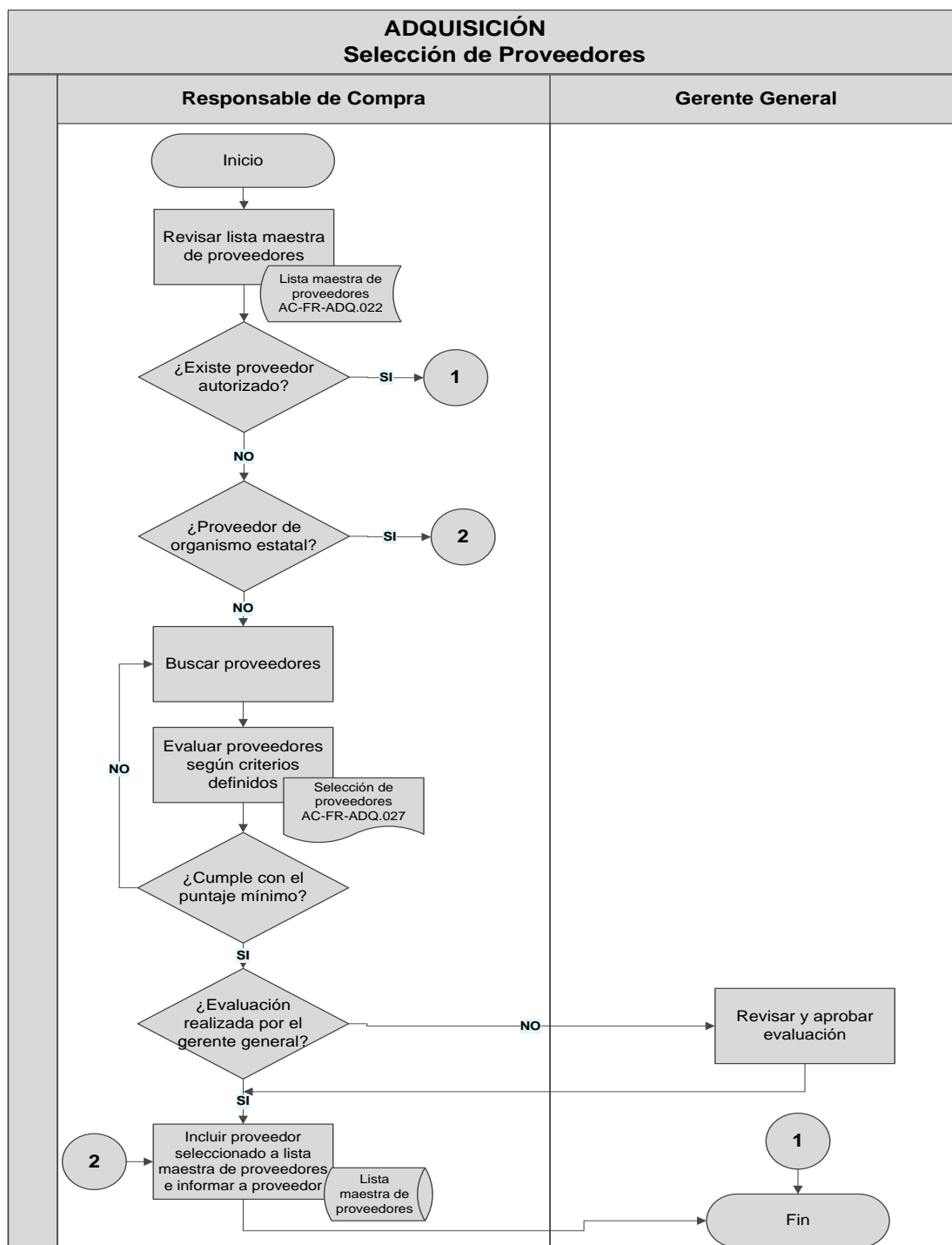


Figura 4-7 “Diagrama de Flujo Subproceso Selección de Proveedores”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

### 4.6.1.3 Subproceso Evaluación de Proveedores

#### 4.6.1.3.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: ADQUISICIÓN			AC-CP-ADQ.017	
		SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
<b>Objetivo del proceso:</b>		Mantener proveedores óptimos a través de la evaluación y reevaluación.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:	Documento Inicial			
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
Procedimiento de selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores, Flujograma de evaluación de proveedores.				Lista maestra de proveedores, evaluación de proveedores, lista de evaluación de proveedores.		
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas Claves</b>	<b>Actividades Principales</b>	<b>Responsable</b>	<b>Rol</b>	<b>Salidas Claves</b>	<b>Cliente</b>
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente Jefe de Importaciones	Registro lista maestra de proveedores	Revisar lista maestra de proveedores  realizar evaluación ó reevaluación según criterio definidos.  Actualizar lista maestra/evaluación de proveedores.  Informar al proveedor la calificación obtenida.	Responsable de Compra	P	Proveedor evaluado ó reevaluado  Lista maestra de proveedores actualizada  Lista de evaluación de proveedores actualizada	Asistente Administrativa y Servicio al Cliente  Jefe de Importaciones
<b>Recursos</b>				<b>Indicadores</b>		
<b>Humanos</b>		<b>HW&amp;SW</b>				
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente Jefe de Importaciones		Computador Correo electrónico Internet Teléfono		Proveedores potenciales		

**Figura 4-8 “Caracterización Subproceso Evaluación de Proveedores”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

#### 4.6.1.3.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Proveedores potenciales	Mide la proporción de clientes de categoría A.	# proveedores categoría A/ # total de proveedores	%	Trimestral	Lista de evaluación de proveedores	≥ 60%	Asistente Administrativa y Servicio al Cliente/ Jefe de Importaciones

**Tabla 4-7 “Indicadores de Gestión Subproceso Evaluación de Proveedores”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

## 4.6.1.3.3 Diagrama de Flujo

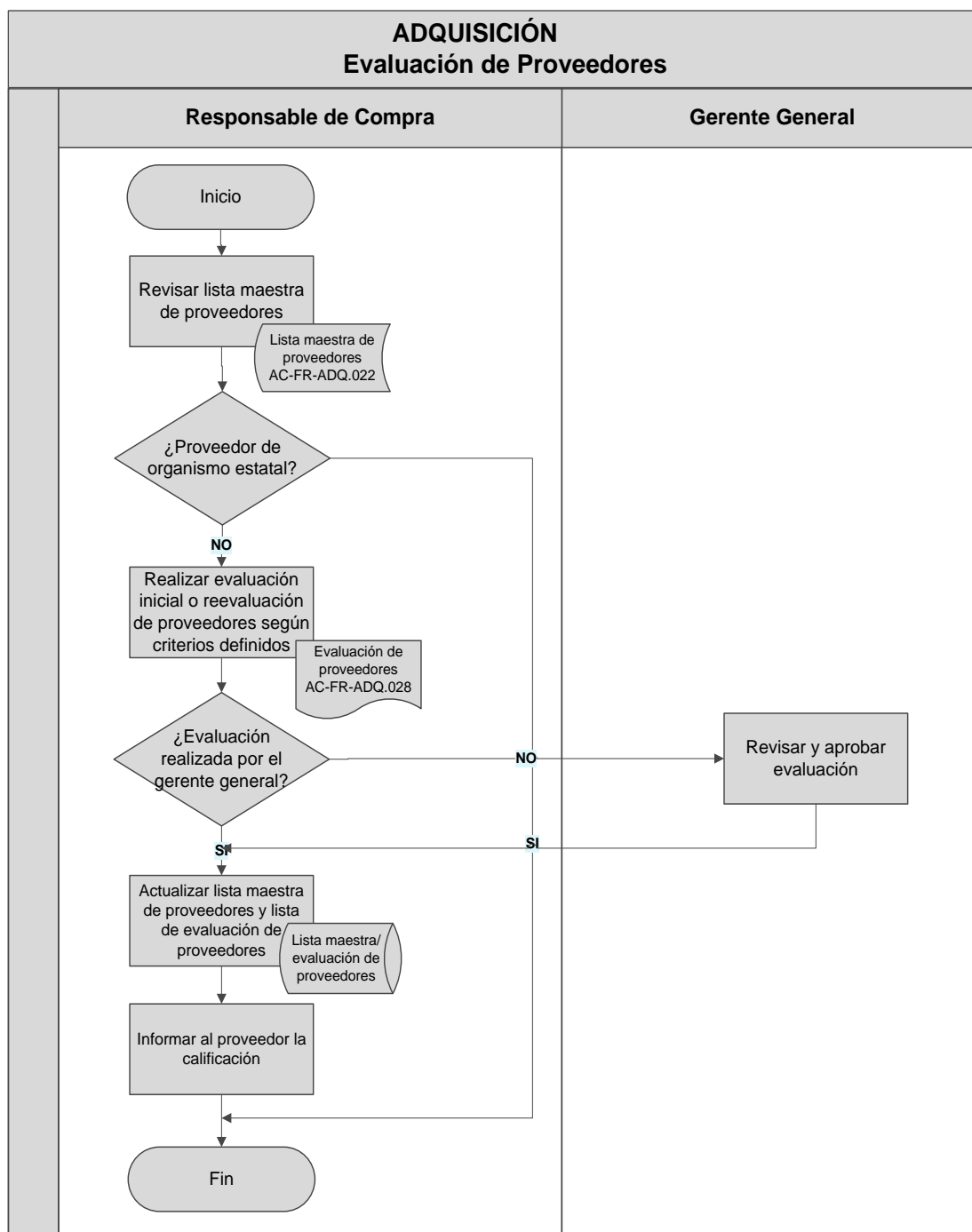


Figura 4-9 "Diagrama de Flujo Subproceso Evaluación de Proveedores"

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

## 4.6.2 Proceso de Almacenamiento

### 4.6.2.1 Subproceso Recepción y Almacenamiento

#### 4.6.2.1.1 Caracterización del Proceso


		PROCESO: ALMACENAMIENTO			AC-CP-ALM.030	
		SUBPROCESO: RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
Objetivo del proceso:		Asegurarse la correcta gestión de recepción, almacenamiento y control de los productos cumpliendo los estándares de calidad.				
CONTROL DE REVISIONES						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:	Documento Inicial			
Base Legal / Documentos			Formatos / Registros			
Política de almacenamiento.			Ingreso a bodega, verificación de producto, fotografía, factura, guía de remisión, cuadro de Liquidación.			
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente  Jefe de Importaciones	Ingreso a bodega con fecha de llegada programada  Hoja de verificación de producto	Preparar zona de recepción  Recepción y verificación de cantidades y especificaciones de los productos  Identificar productos no conforme  Almacenar mercadería  Entregar formularios e informar productos no conforme  Realizar Liquidación (cuando aplique)  Ingresar cantidades en el sistema	Operador de Bodega y Producción  Auxiliar de Bodega y Producción  Jefe de Importaciones/Asistente Administrativa y Servicio al Cliente	P  S  P	Ingreso a bodega con firma de recepción de información  Verificación de productos e información productos no conforme  Productos ingresados en el sistema.	Asesor Comercial  Jefe de Planificación y Mercadeo
Recursos				Indicadores		
Humanos		HW&SW				
Operador de Bodega y Producción		Equipos de Computación		% productos no conforme		
Auxiliar de Bodega y Producción		Montacargas				
Jefe de Importaciones		Pallets				
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente		Sistema Contable				

Figura 4-10 “Caracterización Subproceso Recepción y Almacenamiento”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

#### 4.6.2.1.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Productos no conforme	Mide el nivel de Productos que no cumplen las especificaciones de calidad y/o servicios definidos. Se realizará por proveedor.	# productos recibidos no conforme/ # productos recibidos	%	Cuando se realice una compra	Verificación de producto	≤ 30%	Asistente Administrativa y Servicio al Cliente/ Jefe de Importaciones

**Tabla 4-8 “Indicadores de Gestión Subproceso Recepción y Almacenamiento”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

4.6.2.1.3 Diagrama de Flujo

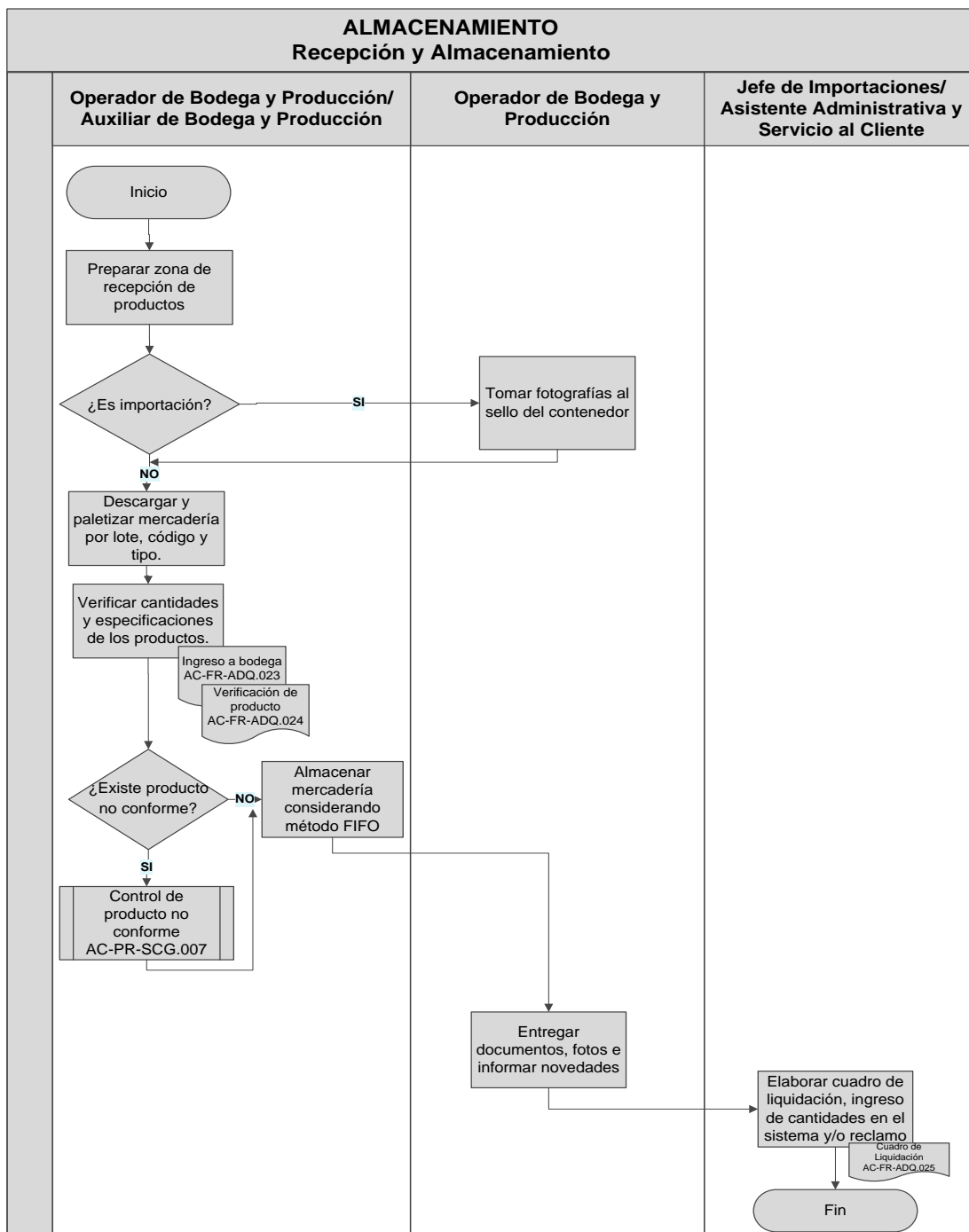


Figura 4-11 “Diagrama de Flujo Subproceso Recepción y Almacenamiento”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo



\* En este subproceso el auxiliar de bodega y producción tiene las mismas funciones que el operador de bodega, la diferencia es que el operador de bodega es el principal responsable del correcto cumplimiento.

#### 4.6.2.2 Subproceso Control de Stocks

##### 4.6.2.2.1 Caracterización del Proceso


		PROCESO: ALMACENAMIENTO			AC-CP-ALM.030	
		SUBPROCESO: CONTROL DE STOCKS			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
Objetivo del proceso:		Asegurarse la correcta gestión de recepción, almacenamiento y control de los productos cumpliendo los estándares de calidad.				
CONTROL DE REVISIONES						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:	Documento Inicial			
Base Legal / Documentos				Formatos / Registros		
Política de almacenamiento.				Lista de conteo físico de inventario, marbetes, reporte de diferencias de inventario.		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Jefe de Planificación y Mercadeo	Planificación de inventarios Lista de conteo físico de inventario, marbete.	Coordinar personal para inventario. Colocar marbetes en las perchas (cuando aplique). Realizar conteo de los productos. Llenar formulario de conteo físico de inventario. Comparar conteo físico vs sistema. Realizar recuento de los productos (cuando aplique). Realizar reporte de ajuste de diferencias. (formulario libre). Ajustar inventario en el sistema.	Jefe de Planificación y Mercadeo Operador de Bodega y Producción Auxiliar de Bodega y Producción	P P S	Formulario de conteo físico de inventario con datos. Reporte de Ajuste de diferencias. Inventario ajustado en el sistema.	Asesor Comercial Jefe de Planificación y Mercadeo
Recursos				Indicadores		
Humanos		HW&SW				
Jefe de Planificación y Mercadeo		Equipos de Computación		% Exactitud de Inventario		
Operador de Bodega y Producción		Montacargas		Rotación de inventario		
Auxiliar de Bodega y Producción		Sistema Contable				

Figura 4-12 “Caracterización Subproceso Control de Stocks”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

#### 4.6.2.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
% Exactitud de Inventario	Determinar el nivel de confiabilidad del centro de distribución.	$\text{Valor Diferencia (\$)} / \text{Valor total de inventarios (\$)}$	%	Según política AC-PL-ALM.031	Reporte de Diferencias de Inventario	$\leq 1\%$	Jefe de Planificación y Mercadeo
Rotación de Inventario	Mide la frecuencia media de los inventarios considerados.	$\text{Ventas al costo} / \text{Inventario promedio}$	N veces	Trimestral	Reporte de ventas, Inventario	$\geq 1$	Jefe de Planificación y Mercadeo

**Tabla 4-9 “Indicadores de Gestión Subproceso Control de Stocks”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## 4.6.2.2.3 Diagrama de Flujo

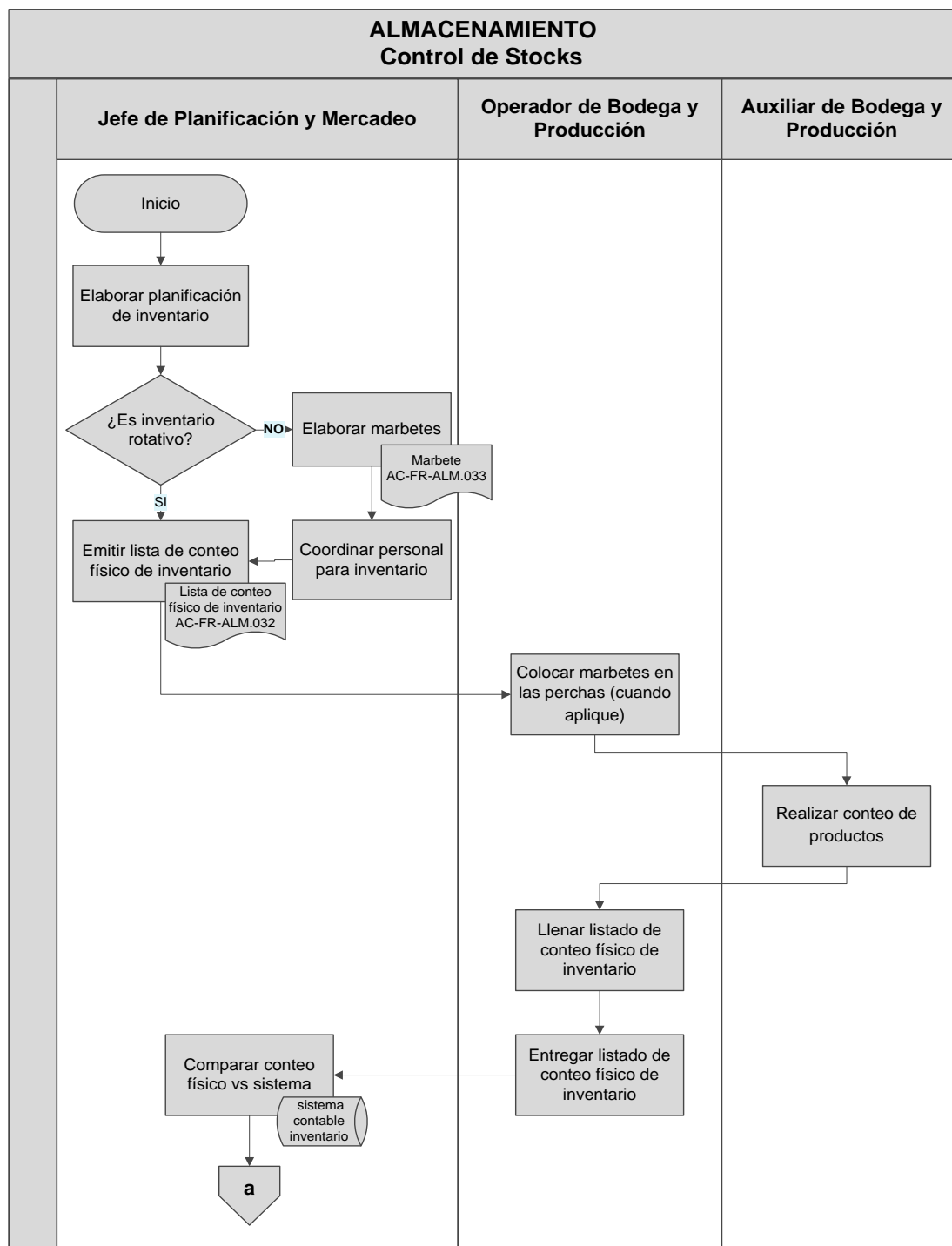


Figura 4-13 “Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

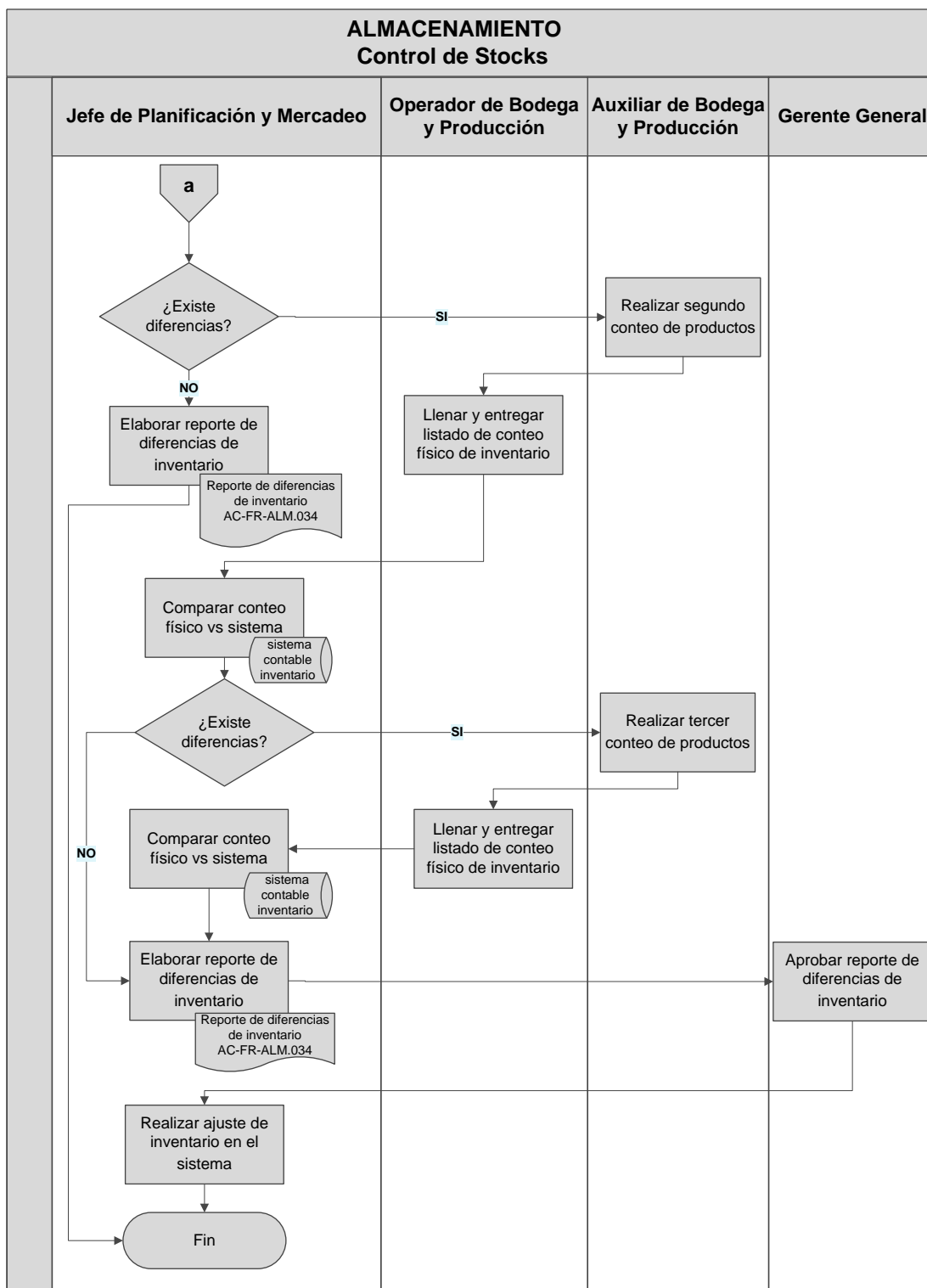


Figura 4-13 “Diagrama de Flujo Subproceso Control de Stocks”


Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

### 4.6.3 Proceso de Venta y Facturación

#### 4.6.3.1 Subproceso Venta y Facturación

##### 4.6.3.1.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: VENTA Y FACTURACIÓN			AC-CP-VYF.035	
		SUBPROCESO: VENTA Y FACTURACIÓN			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
<b>Objetivo del proceso:</b>		Establecer un sistema eficaz de ventas y aprovechar las mejores oportunidades para cumplir con el presupuesto y satisfacer las necesidades de los clientes.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:	Documento Inicial			
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
Política de venta y facturación.				Cotización, Factura, Guía de Remisión.		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Clientes	Realiza la requisición	Toma pedido	Jefe de Planificación y Mercadeo Asistente Administrativa y Servicio al Cliente	P P	Factura Guía de Remisión	Coordinador de Logística
		Elabora cotización				
		Verifica Stock de la mercadería				
		Establece condiciones de la venta: crédito, entrega, etc.				
		Toma datos para la facturación				
		Comunica entrega de la mercadería a bodega				
Recursos				Indicadores		
Humanos		HW&SW				
Jefe de Planificación y Mercadeo		Equipos de Computación		Ventas Efectivas		
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente		Sistema Contable		Pedidos Efectivos		
		Teléfono		Facturas con errores		
				Presupuesto Efectivo		

**Figura 4-14 “Caracterización Subproceso Venta y Facturación”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 4.6.3.1.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Ventas Efectivas	Determinar el nivel de pedidos atendidos	$\frac{\# \text{ de ventas}}{\text{Total de Pedidos}}$	%	Mensual	Reporte de ventas, Reporte de pedidos.	$\geq 90\%$	Gerente General
Pedidos Efectivos	Determinar el nivel de ventas en cuanto a las cotizaciones elaboradas.	$\frac{\# \text{ de ventas}}{\text{Total de Cotizaciones}}$	%	Mensual	Reporte de ventas, Reporte de cotizaciones	$\geq 70\%$	Gerente General
Facturas con errores	Determina el nivel de error en la facturación	$\frac{\text{Facturas con error}}{\text{Total facturas emitidas}}$	%	Mensual	Reporte facturas emitidas, Reporte facturas anuladas	$\leq 30\%$	Jefe de Planificación y Mercadeo
Presupuesto Efectivo	Mide el nivel de cumplimiento del presupuesto de ventas	$\frac{\text{Total de Ventas}}{\text{Presupuesto de ventas}}$	%	Mensual	Reporte de ventas, Presupuesto de ventas	$\geq 85\%$	Gerente General

**Tabla 4-10 “Indicadores de Gestión Subproceso Venta y Facturación”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 4.6.3.1.3 Diagrama de Flujo

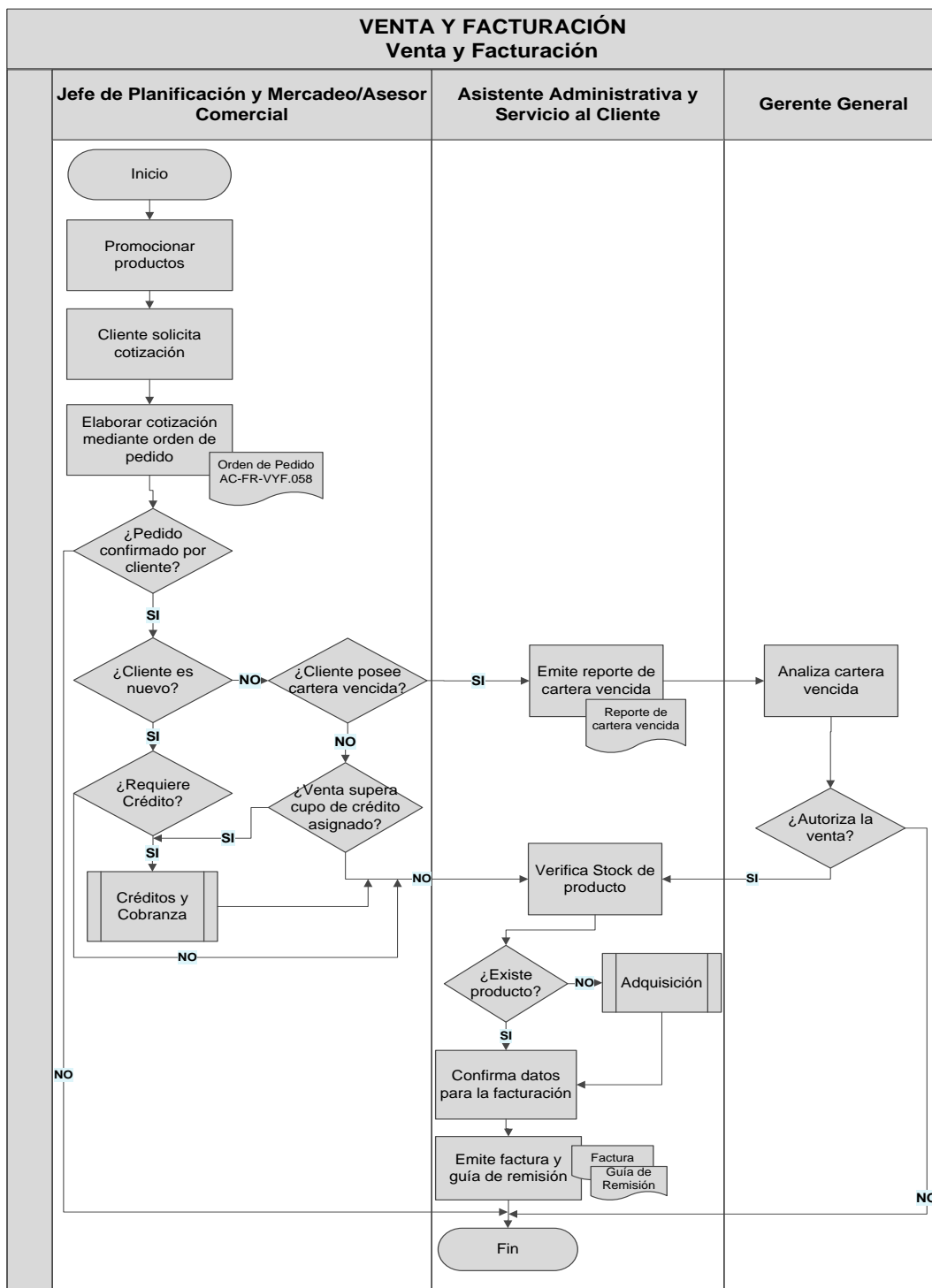


Figura 4-15 "Diagrama de Flujo Subproceso Venta y Facturación"


Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

## 4.6.4 Proceso de Despacho y Distribución

### 4.6.4.1 Subproceso Despacho y Distribución

#### 4.6.4.1.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN			AC-CP-DYD.037	
		SUBPROCESO: DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
<b>Objetivo del proceso:</b>		Asegurarse de la buena gestión de despacho y distribución del producto obteniendo clientes satisfechos.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:			Documento Inicial	
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
CTE				Nota de pedido, factura, guía de remisión, Planificación de rutas diarias		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente	Nota de Pedido	Retirar órdenes de pedido	Coordinador de Logística  Operador de Bodega y Producción  Auxiliar de Bodega y Producción  Asistente Administrativa y Servicio al Cliente  Conductor  Ayudante de Conductor	P  P  P  P  S	Mercadería entregada  Copias de facturas y guías debidamente firmadas por el receptor  Planificación de rutas diarias actualizada	Cliente
		Seleccionar la mercadería a despachar y colocar en ellas el # de lotes.				
		Colocar mercadería en pallets				
		Comunicar si existe diferencias a asistente administrativa y servicio al cliente				
		Solicitar aprobación de despacho a asistente administrativa y servicio al cliente.				
		Entregar factura y guía de remisión a Operador de bodega y producción.				
		Verificar productos Vs Factura y Guía de remisión				
		Planificar ruta diaria				
		Cargar mercadería al camión o al transporte del cliente (cuando aplique), asegurarse que la documentación esté completa.				
		Realizar la entrega de la mercadería.				
Actualizar hoja de ruta y comunicar novedades a asistente administrativa y servicio al cliente.						
<b>Recursos</b>				<b>Indicadores</b>		
<b>Humanos</b>		<b>HW&amp;SW</b>				
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente		Pallet				
Operador de Bodega y Producción		Camión		Pedidos entregados		
Auxiliar de Bodega y Producción		EPP		Puntualidad en la entrega		
Coordinador de Logística		Equipos de computación				
Conductor						
Ayudante de Conductor						

**Figura 4-16 “Caracterización Subproceso Despacho y Distribución”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**



#### 4.6.4.1.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Pedidos entregados	Determinar el nivel de pedidos entregados	$\frac{\text{\# de pedidos entregados}}{\text{Total de Pedidos}}$	%	Semanal	Planificación de rutas diarias	$\geq 90\%$	Coordinador de Logística
Puntualidad en la entrega	Determinar el nivel efectivo de entrega de pedidos	$\frac{\text{Tiempo real de entrega}}{\text{Tiempo estimado de entrega}}$	%	Semanal	Planificación de rutas diarias	$\leq 105\%$	Coordinador de Logística

**Tabla 4-11 “Indicadores de Gestión Subproceso Despacho y Distribución”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

## 4.6.4.1.3 Diagrama de Flujo

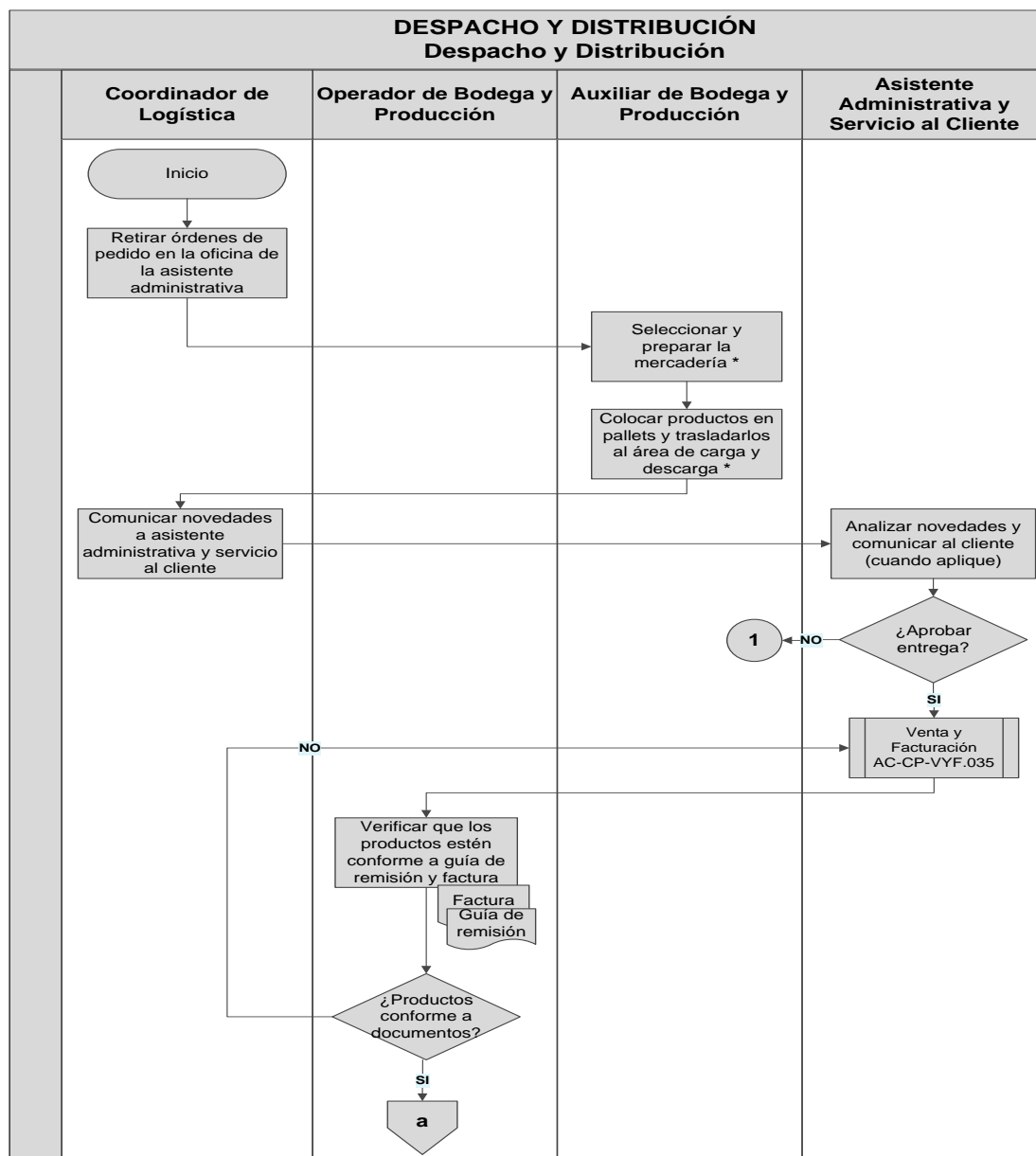


Figura 4-17 “Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Distribución”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

\* Actividades también son realizadas por el operador de bodega y producción.

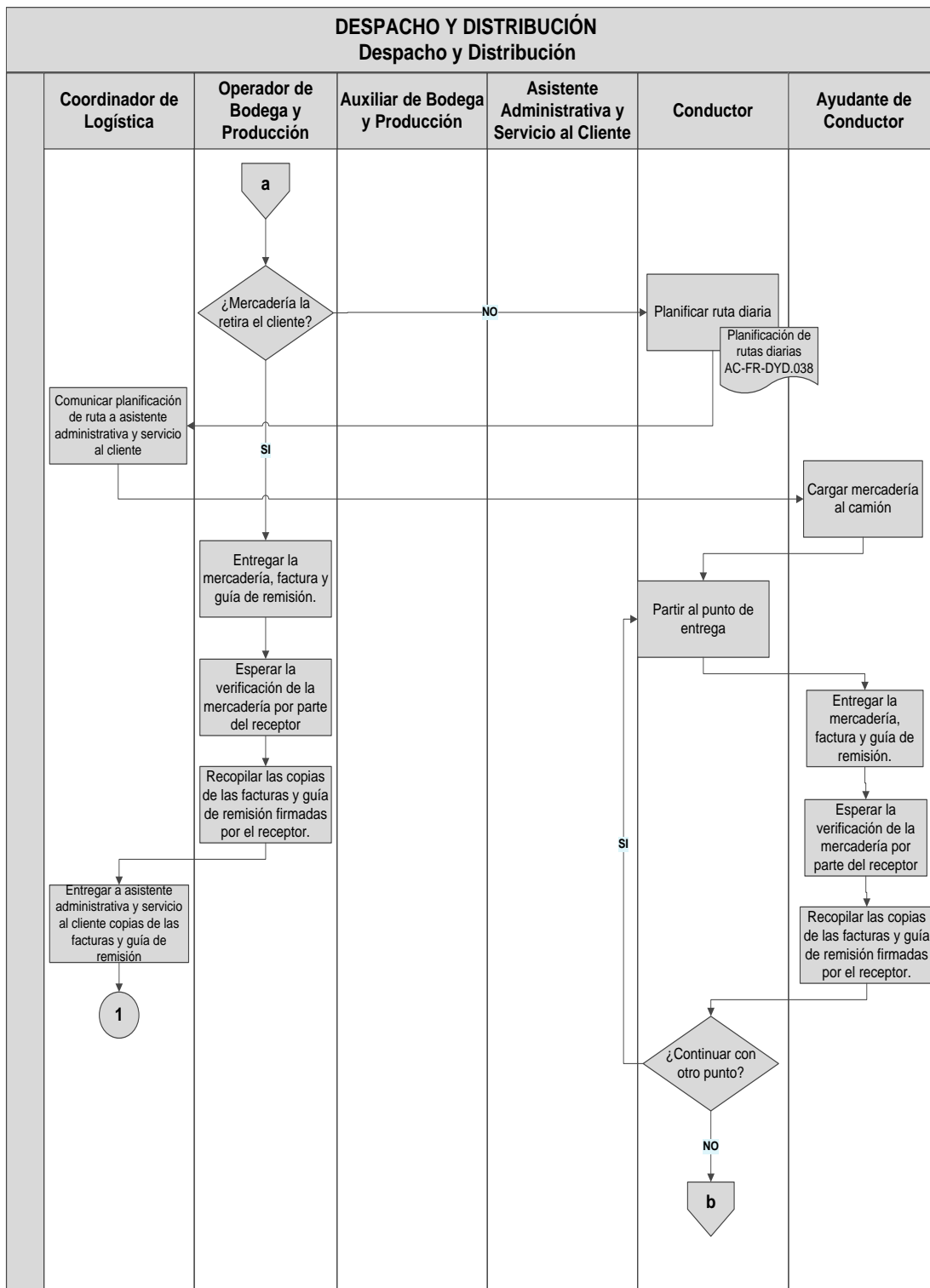


Figura 4-17 “Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Distribución”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

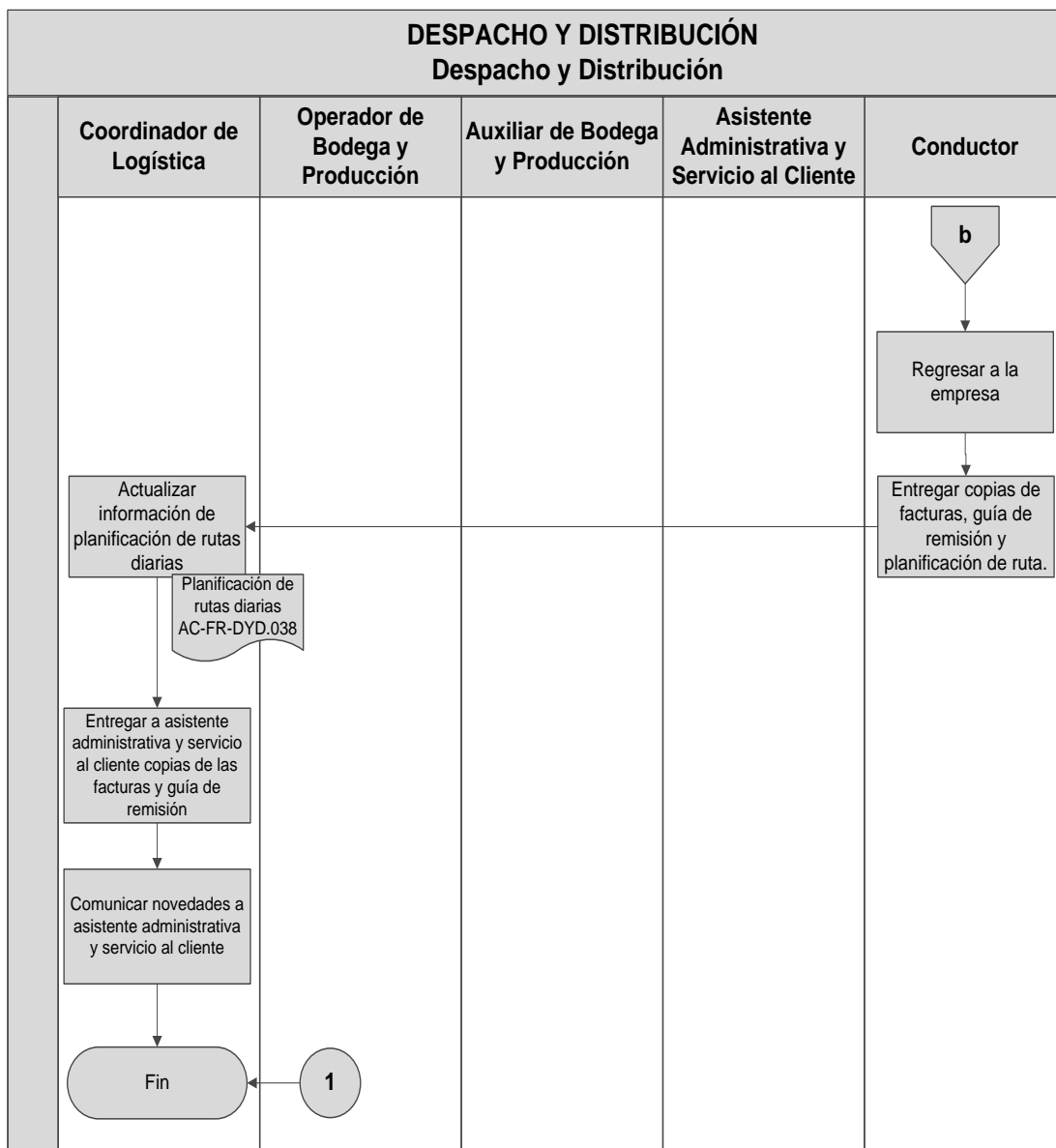


Figura 4-17 “Diagrama de Flujo Subproceso Despacho y Distribución”


Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

## 4.6.5 Proceso de Créditos y Cobranza

### 4.6.5.1 Subproceso Análisis de Créditos

#### 4.6.5.1.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: CRÉDITOS Y COBRANZA			AC-CP-CYC.040	
		SUBPROCESO: ANÁLISIS DE CRÉDITOS			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
<b>Objetivo del proceso:</b>		Establecer un sistema eficaz de análisis, otorgamiento de créditos y cobranzas a los clientes.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
<b>REV:</b>	0	<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Documento Inicial			
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
Política de créditos y cobranza				Documentos del cliente (Info. General), Solicitud de Crédito, Historial de cupo del cliente.		
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas Claves</b>	<b>Actividades Principales</b>	<b>Responsable</b>	<b>Rol</b>	<b>Salidas Claves</b>	<b>Cliente</b>
Cliente	Requerimiento o ampliación de crédito	Otorgar solicitud de crédito al cliente. Solicitar información del cliente según política establecida. Validar información proporcionada por el cliente. Aprobar o negar crédito o aumento. Registrar información al sistema	Jefe de Planificación y Mercadeo Gerente General	P P	Crédito ó aumento de cupo aprobado o negado	Cliente
<b>Recursos</b>						<b>Indicadores</b>
<b>Humanos</b>			<b>HW&amp;SW</b>			
Gerente General			Jireh		Créditos Otorgados	
Jefe de Planificación y Mercadeo			Equipos de Computación			
			Correo Electrónico			
			Utilitarios de Office			

**Figura 4-18 “Caracterización Subproceso Análisis de Créditos”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

#### 4.6.5.1.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Créditos Otorgados	Determinar el nivel de créditos otorgados	Créditos Otorgados / Créditos solicitados	%	Mensual	Solicitud de Crédito	≤100	Gerente General

**Tabla 4-12 “Indicadores de Gestión Subproceso Análisis de Créditos”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

4.6.5.1.3 Diagrama de Flujo

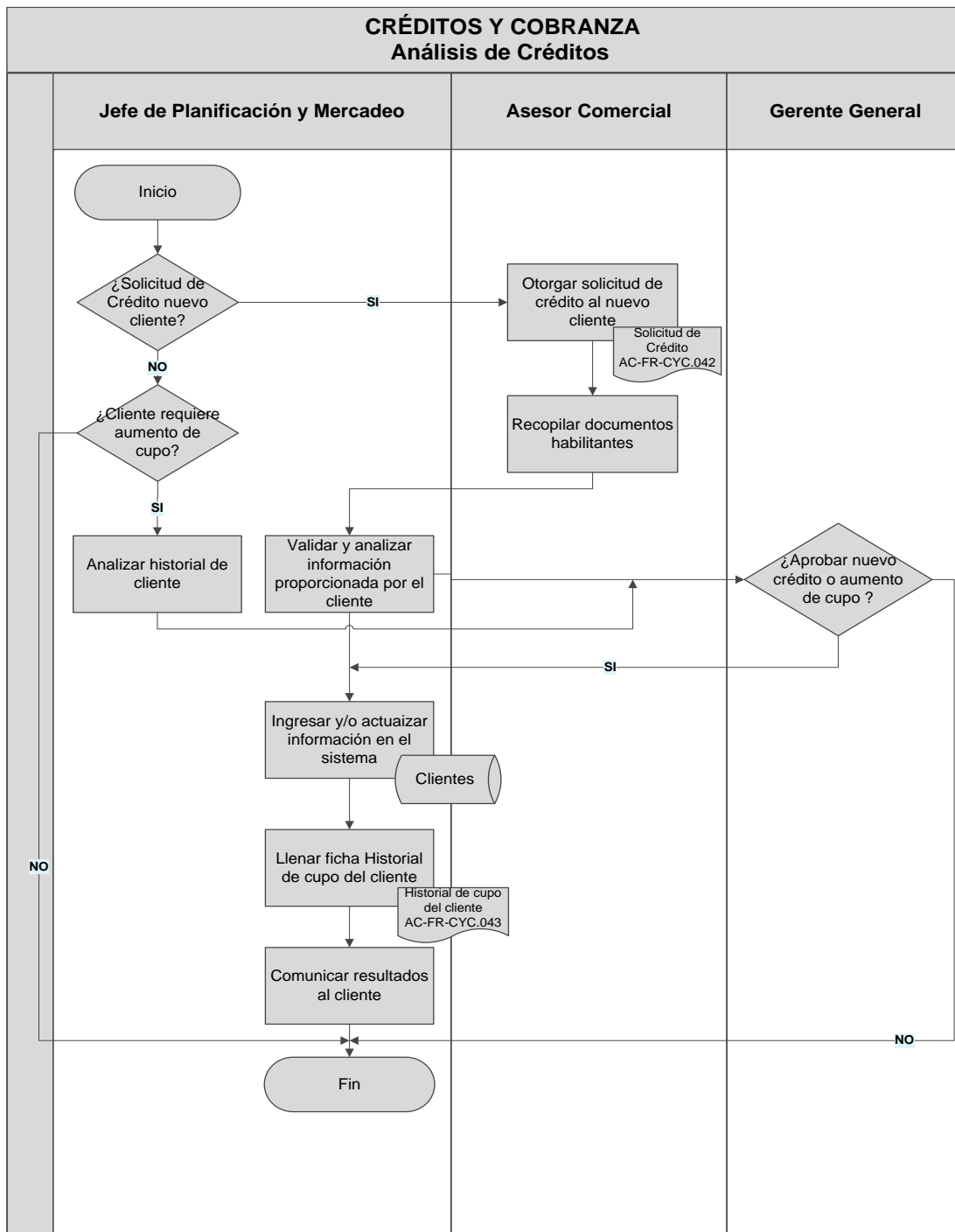



Figura 4-19 “Diagrama de Flujo Subproceso Análisis de Créditos”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

## 4.6.5.2 Subproceso Cobranzas

### 4.6.5.2.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: CRÉDITOS Y COBRANZA			AC-CP-CYC.040	
		SUBPROCESO: COBRANZA			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
<b>Objetivo del proceso:</b>		Establecer un sistema eficaz de análisis, otorgamiento de créditos y cobranzas a los clientes.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
<b>REV:</b>	0	<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Documento Inicial			
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
Política de créditos y cobranza				Recibo de caja		
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas Claves</b>	<b>Actividades Principales</b>	<b>Responsable</b>	<b>Rol</b>	<b>Salidas Claves</b>	<b>Cliente</b>
Jefe de Planificación y Mercadeo / Asesor comercial	Estado de cuenta del cliente	Contactar al cliente Receptar el pago ò negociar pago Ingresar cobro al sistema Efectivizar cobro.	Jefe de Planificación y Mercadeo Asesor Comercial Asistente Administrativa y Servicio al Cliente Gerente General	P P P S	Cobro del cliente	Gerente General
<b>Recursos</b>					<b>Indicadores</b>	
<b>Humanos</b>		<b>HW&amp;SW</b>				
Gerente General		Jireh			Rotación de cuentas por cobrar	
Jefe de Planificación y Mercadeo		Equipos de Computación			Periodo de cobranza promedio	
Asesor Comercial		Correo Electrónico				
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente		Utilitarios de Office				

**Figura 4-20 “Caracterización Subproceso Cobranza”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**



#### 4.6.5.2.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Rotación de cuentas por cobrar	Determinar el número de veces que ha se recuperado la cartera	Ventas a crédito / Cuentas por cobrar	Veces	Mensual	Reporte de ventas, Estados Financieros	$\geq 1$	Gerente General
Periodo de cobranza promedio	Determinar la velocidad en el cual se recupera la cartera	$365 / \text{Rotación de cuentas por cobrar}$	Días	Mensual	Reporte de ventas, Estados Financieros	$\leq 60$	Gerente General

**Tabla 4-13 “Indicadores de Gestión Subproceso Cobranza”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## 4.6.5.2.3 Diagrama de Flujo

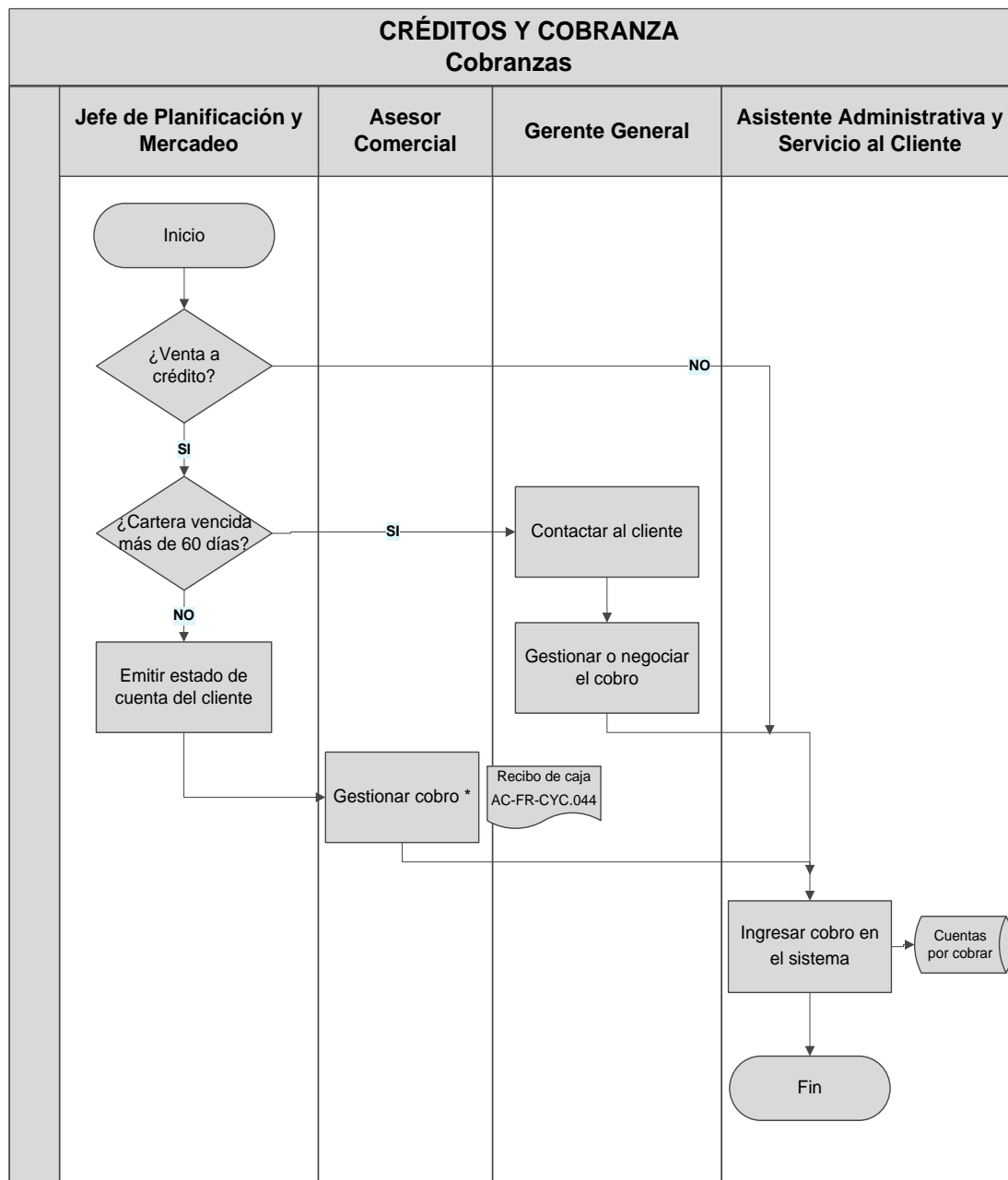


Figura 4-21 "Diagrama de Flujo Subproceso Cobranza"

Fuente: Acero S.A.


Elaborado por: Gabriela Criollo

\* Esta actividad la realiza los que manejan una cartera de clientes.

## 4.6.6 Proceso de Servicio al Cliente

### 4.6.6.1 Subproceso Reclamos y/o Devoluciones

#### 4.6.6.1.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE			AC-CP-SAC.045	
		SUBPROCESO: RECLAMOS Y/O DEVOLUCIONES			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
Objetivo del proceso:		Dar solución a los reclamos de los clientes para mantener la satisfacción.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:	Documento Inicial			
Base Legal / Documentos				Formatos / Registros		
Política de Devoluciones				Solicitud de queja o reclamo, Atención de queja o reclamo, Nota de devolución, Nota de crédito, Cuestionario de satisfacción del cliente.		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Cliente	Correo o llamada indicando el producto inconforme	Facilitar la solicitud de queja o reclamo  Solicitar fotos y/o cita para realizar la visita técnica y análisis respectivo del producto o maniobra.  Realizar reporte de revisión y acción sobre el reclamo y confirmación de producto no conforme.  Emitir nota de crédito o reposición del producto  Facilitar cuestionario de satisfacción	Jefe de Planificación y Mercadeo  Gerente General  Asistente Administrativa y Servicio al cliente  Ayudante de conductor  Operador de Bodega y producción	P  P  S  S	Resolución del reclamo  Cuestionario de satisfacción	Gerente General
<b>Recursos</b>					<b>Indicadores</b>	
Humanos		HW&SW				
Gerente General		Jireh			Nivel de quejas o reclamos	
Jefe de Planificación y Mercadeo		Equipos de Computación			Nivel de respuesta	
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente		Correo Electrónico			Calidad de respuesta	
Operador de Bodega y Producción						
Ayudante de Conductor						

**Figura 4-22 “Caracterización Subproceso Reclamos y/o Devoluciones”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

#### 4.6.6.1.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Nivel de Quejas o Reclamos	Determinar el nivel de quejas o reclamos por parte de los clientes	# quejas o reclamos / # ventas	%	Mensual	Solicitud de queja o reclamo	≤30	Gerente General
Nivel de repuesta	Determinar el nivel de repuesta a las quejas o reclamos de los clientes	# quejas o reclamos atendidos / # quejas y reclamos	%	Mensual	Atención de queja o reclamo	≤100	Gerente General
Calidad de repuesta	Determinar el nivel de la calidad de las repuestas a los reclamos de los clientes	# respuestas excelente / # de clientes que realizaron el cuestionario	%	Mensual	Cuestionario de satisfacción del cliente	≥60	Gerente General

**Tabla 4-14 “Indicadores de Gestión Subproceso Reclamos y/o Devoluciones”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

### 4.6.6.1.3 Diagrama de Flujo

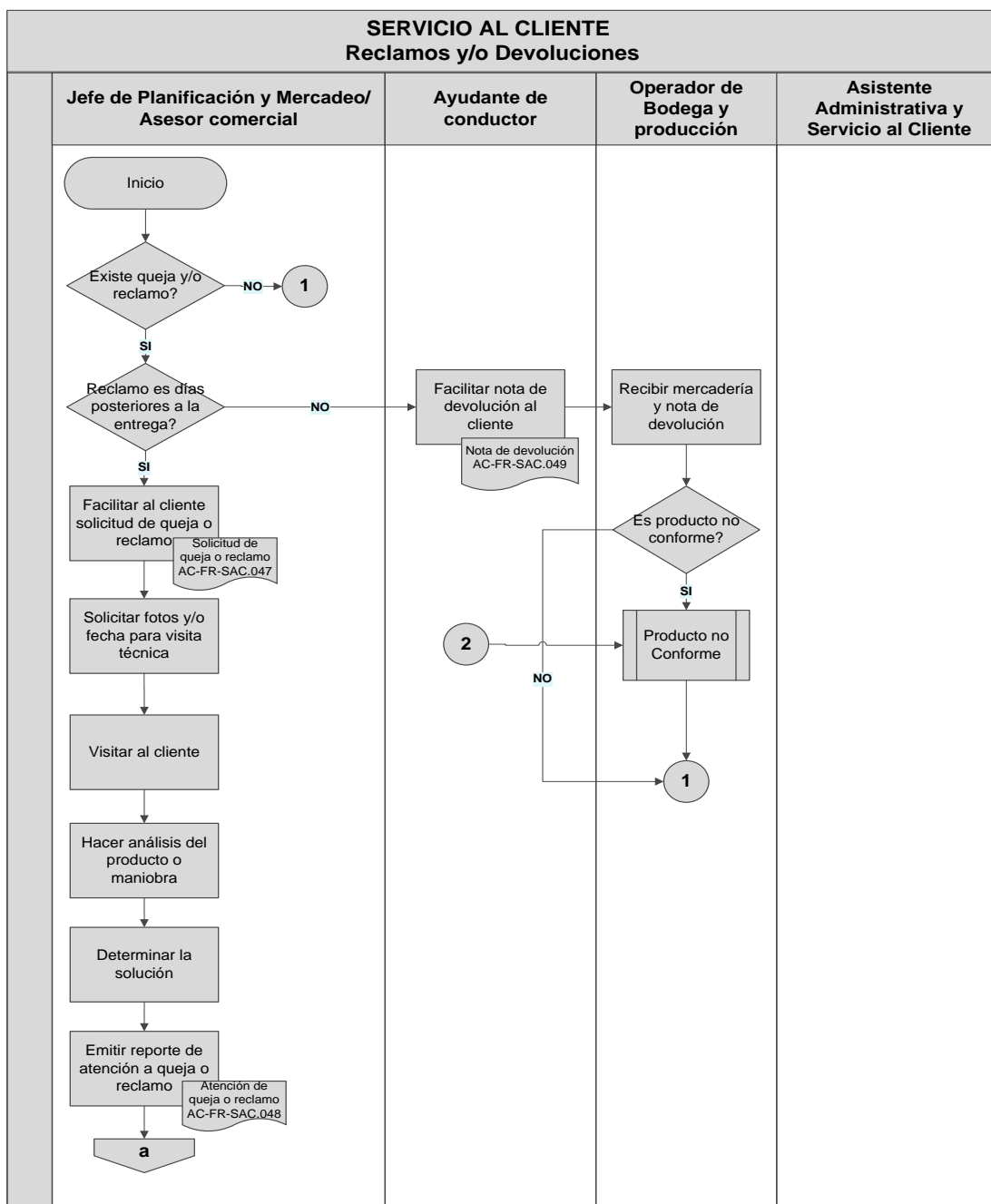


Figura 4-23 “Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos y/o Devoluciones”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

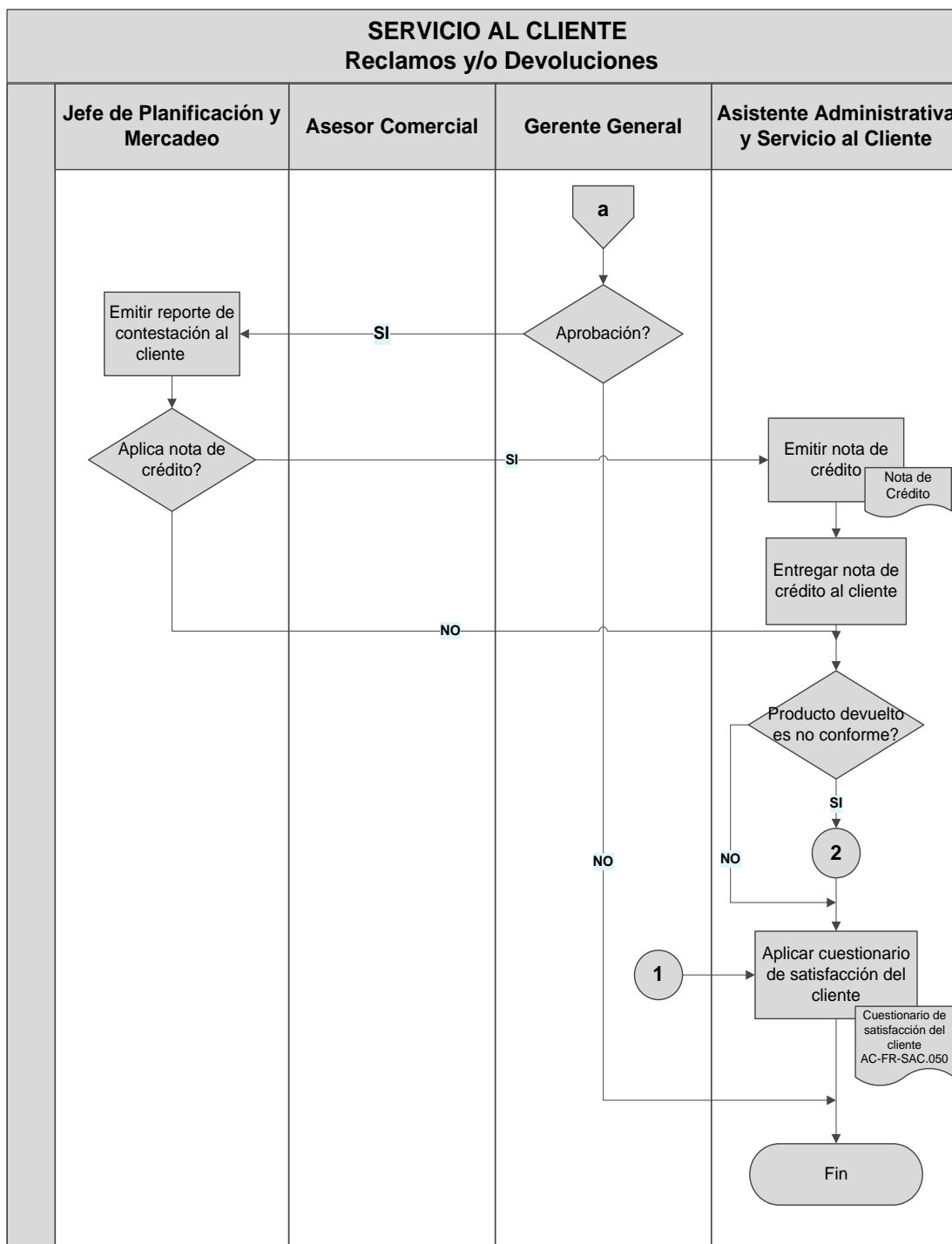


Figura 4-23 “Diagrama de Flujo Subproceso Reclamos y/o Devoluciones”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

#### **4.7 Procesos de Apoyo**

ACERO S.A. por ser una pequeña empresa contrata los servicios de sus procesos de apoyo los cuales afectan al sistema de gestión de calidad y se los controlará como un proceso contratado externamente según lo indica la norma ISO 9001:2008.

Un proceso contratado externamente es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de calidad y decide que sea desempeñado por una parte externa, deberá asegurarse el control de los mismos para el cumplimiento de todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.


En el Anexo 5 se detalla el procedimiento para la selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores que es el método de control que se aplicará a los procesos de apoyo y a otros proveedores que afectan al sistema de gestión de calidad.

## 4.8 Procesos Estratégicos

### 4.8.1 Proceso de Análisis de Mercado

#### 4.8.1.1 Subproceso Proyección de Mercado

##### 4.8.1.1.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: ANÁLISIS DE MERCADO			AC-CP-ADM.051	
		SUBPROCESO: PROYECCIÓN DE MERCADO			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
Objetivo del proceso:		Identificar las oportunidades de negocio y orientar en la producción y comercialización.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:	Documento Inicial			
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
N/A				N/A		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Cliente	Necesidades	Sondar el mercado Establecer segmento de mercado Visitar a posibles clientes Recopilar y Analizar información Definir estrategias del negocio Realizar proyección de venta Ingresar proyección en el sistema	Gerente General Jefe de Planificación y Mercadeo Asistente Administrativa y Servicio al cliente	P P P	Reporte de Proyección de ventas	Gerente General Jefe de Planificación y Mercadeo
<b>Recursos</b>					<b>Indicadores</b>	
<b>Humanos</b>		<b>HW&amp;SW</b>				
Gerente General		Jireh			Nuevos Clientes	
Jefe de Planificación y Mercadeo		Equipos de Computación			Nivel de Cumplimiento de Estrategias	
Asistente Administrativa y Servicio al Cliente						

**Figura 4-24 “Caracterización Subproceso Proyección de Mercado”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**



#### 4.8.1.1.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Nuevos Clientes	Determinar el nivel de clientes ganados	# de clientes que han comprado / # de posibles clientes	%	Bimensual	Facturas de Ventas Informe de proyección de mercado	≥50	Gerente General
Nivel de cumplimiento de estrategias	Determinar el nivel de estrategias cumplidas	# de estrategias cumplidas / # estrategias establecidas	%	Trimestral	Informe de proyección de mercado	≥50	Gerente General

**Tabla 4-15 “Indicadores de Gestión Subproceso Proyección de Mercado”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## 4.8.1.1.3 Diagrama de Flujo

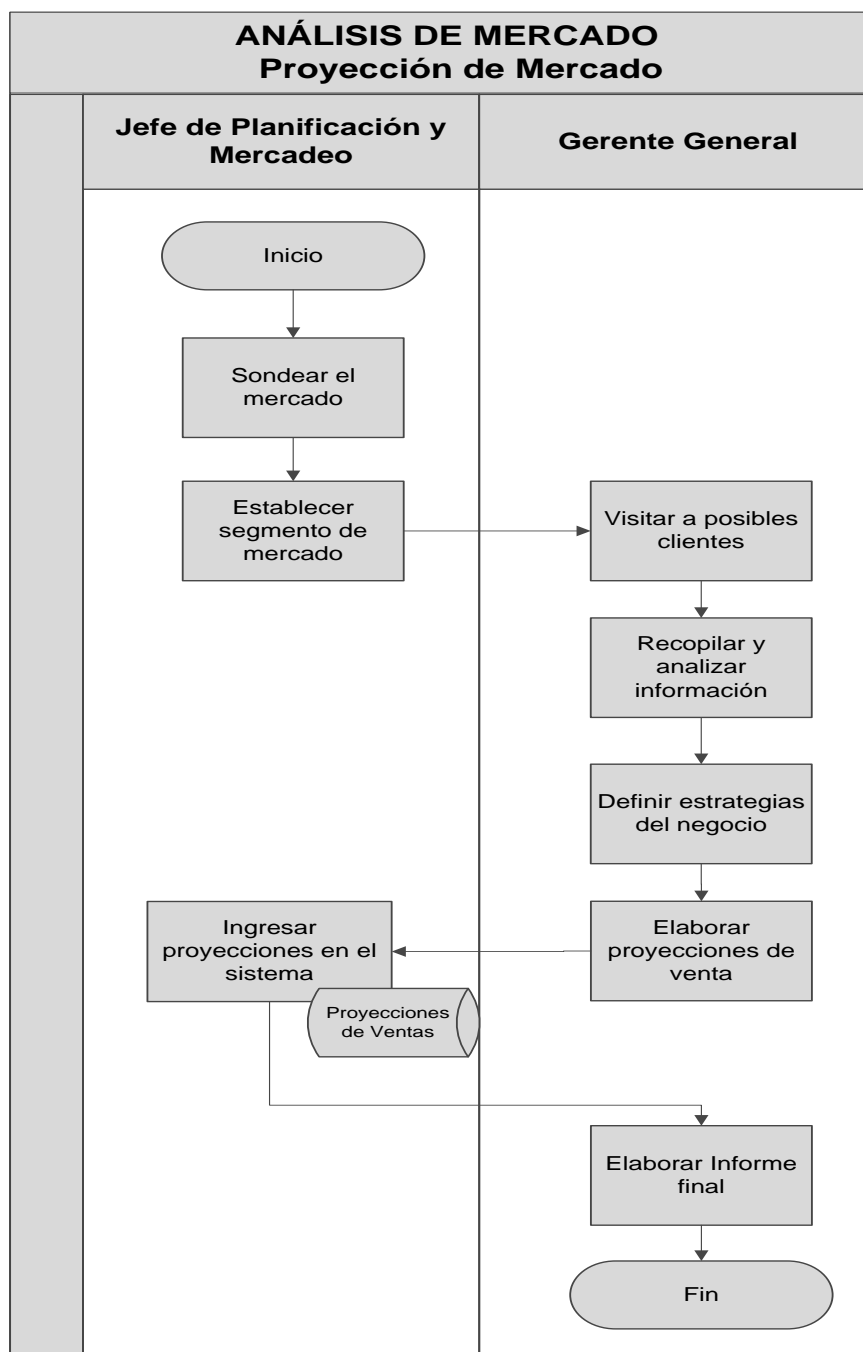


Figura 4-25 “Diagrama de Flujo Subproceso Proyección de Mercado”


Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

## 4.8.2 Proceso de Control del SGC

### 4.8.2.1 Subproceso Control de Documentos y Registros

#### 4.8.2.1.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: CONTROL DEL SGC			AC-CP-SGC.006	
		SUBPROCESO: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
<b>Objetivo del proceso:</b>		establecer un adecuado control de la documentación del sistema de gestión de calidad e incrementar su eficacia.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:			Documento Inicial	
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
Procedimiento Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros				Lista de control de documentos, Lista de control de registros, Nuevo documento		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Usuarios	Necesidad de crear o modificar documentos	Crear o modificar documento Revisar documento Asignar codificación a nuevo documento Aprobación de nuevo o modificación de documentos Difundir documento nuevo o actualizado Actualizar lista de control de documentos ó control de revisiones Destruir versión anterior del documento	Representante de la dirección Gerente General	P P	Documentos y registros controlados	Usuarios
<b>Recursos</b>						
<b>Humanos</b>			<b>HW&amp;SW</b>		<b>Indicadores</b>	
Representante de la dirección			Equipos de Computación			
Gerente General			Internet			

**Figura 4-26 “Caracterización Subproceso Control de Documentos y Registros”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

## 4.8.2.1.2 Diagrama de Flujo

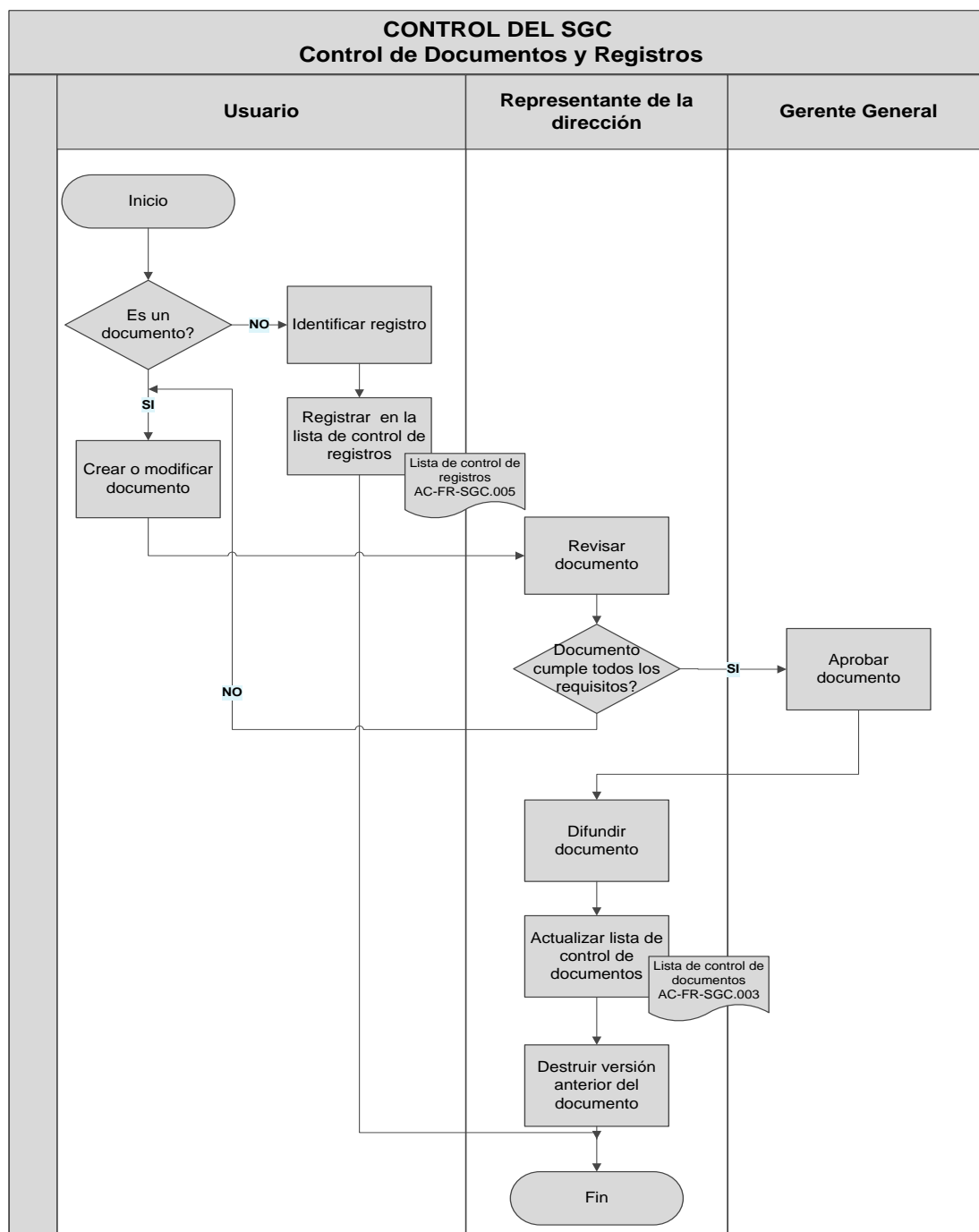


Figura 4-27 “Diagrama de Flujo Subproceso Control de Documentos y Registros”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

### 4.8.3 Proceso de Mejora Continua

#### 4.8.3.1 Subproceso Auditorías Interna

##### 4.8.3.1.1 Caracterización del Proceso


		PROCESO: MEJORA CONTINUA			AC-CP-MCO.007			
		SUBPROCESO: AUDITORÍAS INTERNA			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:			
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>								
Objetivo del proceso:		Evaluar la eficaz aplicación del sistema de gestión de calidad.						
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>								
REV:	0	DESCRIPCIÓN:	Documento Inicial					
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>				
Procedimiento de Auditorías Interna				Plan de auditoría, Lista de verificación, Informe de no conformidad, Informe de Auditoría Interna, Acta de Reunión de cierre de la auditoría, Acción correctiva o preventiva.				
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente		
Representante de la dirección	Necesidad de realizar auditorías interna	Elaborar plan anual de auditoría	Representante de la dirección	P	Informe de Auditoría Interna	Clientes internos		
		Definir auditor líder y auditores internos						
		Actualizar plan de auditoría						
		Coordinar y dirigir auditoría						
		Llevar a cabo la auditoría						
		Establecer acciones correctivas o preventivas					Auditor Líder	P
		Analizar evidencias y hallazgos					Audidores internos asignados	P
		Llevar a cabo reunión de cierre					Alta dirección	P
		Presentar y aprobar informe de auditoría interna						
		Emitir copias de informe de auditoría a los responsables de áreas						
Establecer reunión con alta dirección								
Definir plazo de cierre de no conformidades								
<b>Recursos</b>					<b>Indicadores</b>			
<b>Humanos</b>		<b>HW&amp;SW</b>						
Representante de la dirección		Equipos de Computación						
Alta dirección		Internet						
Auditor líder		Microsoft Office						
Auditores internos asignados								
Ejecución de plan de auditoría								

Figura 4-28 “Caracterización Subproceso Auditorías Interna”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

#### 4.8.3.1.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Ejecución de plan de auditoría	Indica el nivel de cumplimiento del plan de auditoría	$\frac{\text{\# de procesos auditados}}{\text{\# de procesos programados en plan de auditoría}}$	%	anual	Plan de auditoría	$\geq 90$	Representante de la dirección

**Tabla 4-16 “Indicadores de Gestión Subproceso Auditorías Interna”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

4.8.3.1.3 Diagrama de Flujo

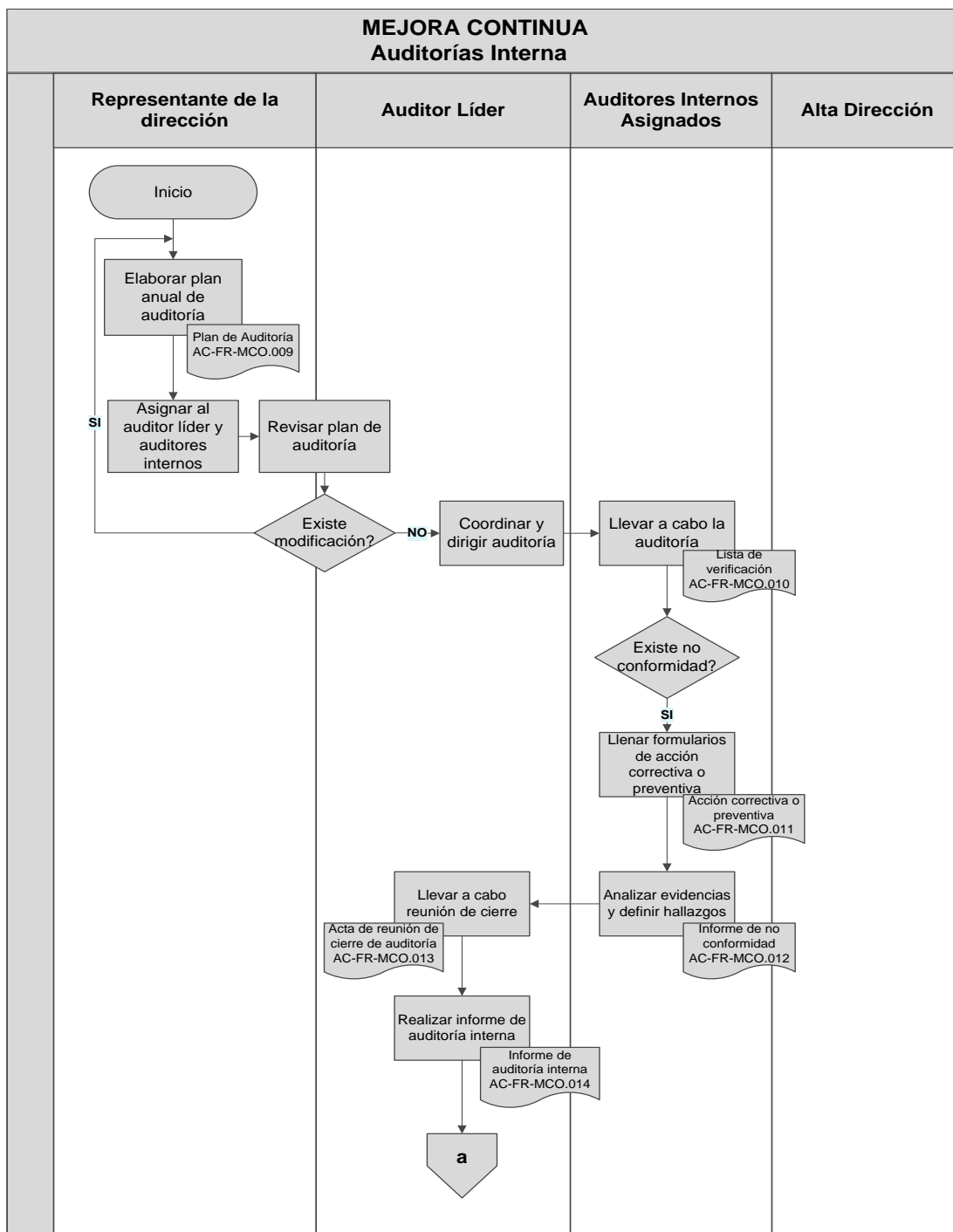


Figura 4-29 “Diagrama de Flujo Subproceso Auditorías Interna”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

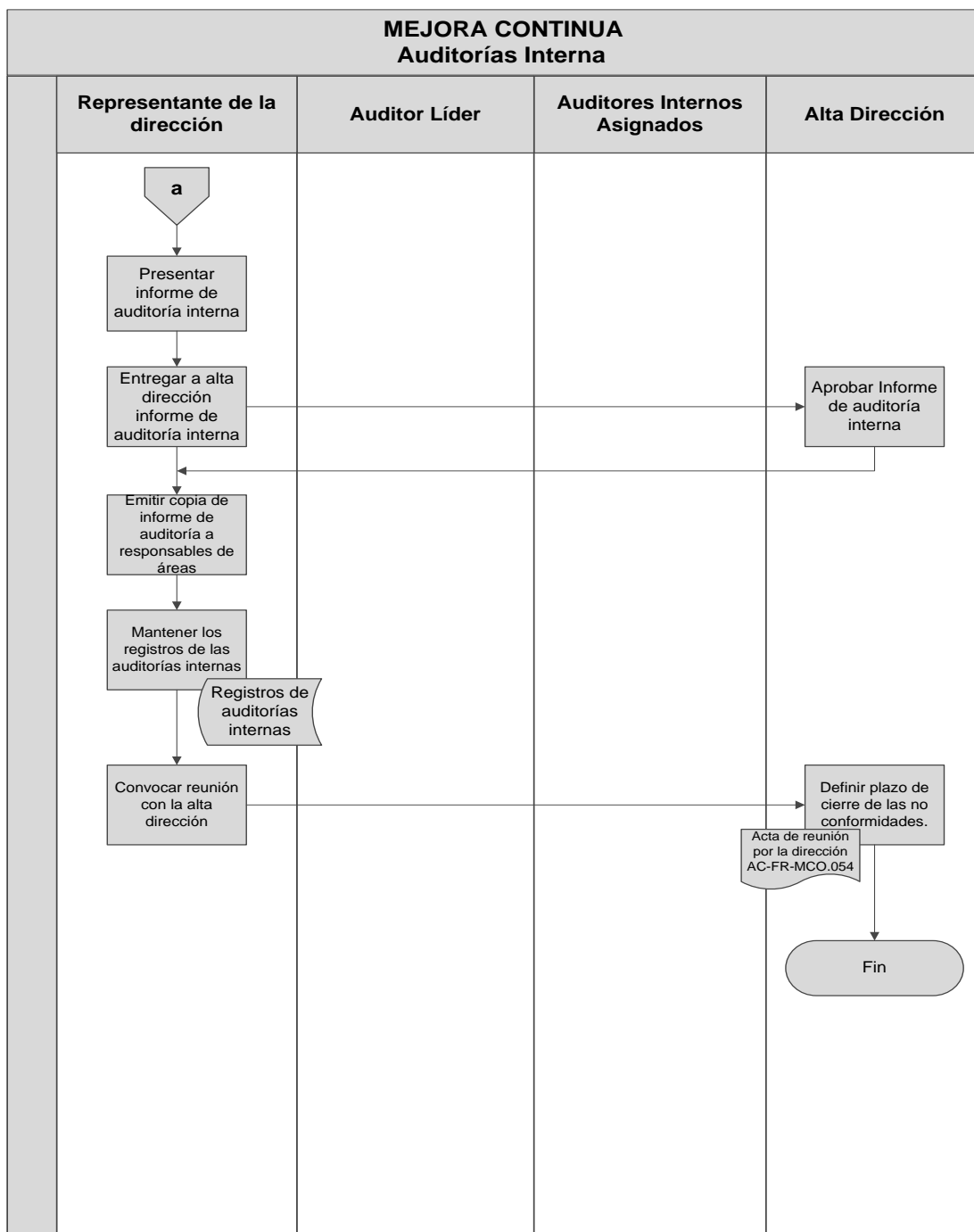


Figura 4-29 “Diagrama de Flujo Subproceso Auditorías Interna”


Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo



### 4.8.3.2 Subproceso Control de Productos no Conforme

#### 4.8.3.2.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: MEJORA CONTINUA			AC-CP-MCO.007	
		SUBPROCESO: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORME			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
Objetivo del proceso:		Definir los lineamientos para tratar el producto no conforme y evitar el uso mal intencionado que afecte al SGC.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:	Documento Inicial			
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
Procedimiento de Productos no Conforme				Informe de no conformidad, Acción correctiva o preventiva.		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Cientes internos y/o externos	Producto no conforme	Realizar solicitud de queja o reclamo  Ubica producto en zona "producto no conforme"  Realizar análisis de las causas de la no conformidad  Determinar acciones para producto no conforme  Monitorear acciones implementadas  Verificar corrección de producto  Detallar acciones y resultados	Cliente interno y/o externo  Operador de Bodega y Producción  Representante de la dirección  Responsable de área	P  P  P  P	Informe de no conformidad  Producto no conforme corregido	Cientes internos y/o externos
<b>Recursos</b>					<b>Indicadores</b>	
<b>Humanos</b>		<b>HW&amp;SW</b>				
Representante de la dirección		Equipos de Computación				
Responsable de área		Internet / correo				
Cliente interno ó externo		Microsoft Office				
Operador de bodega y producción		Área de producto no conforme				

**Figura 4-30 “Caracterización Subproceso Control de Productos no Conforme”**

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

4.8.3.2.2 Diagrama de Flujo

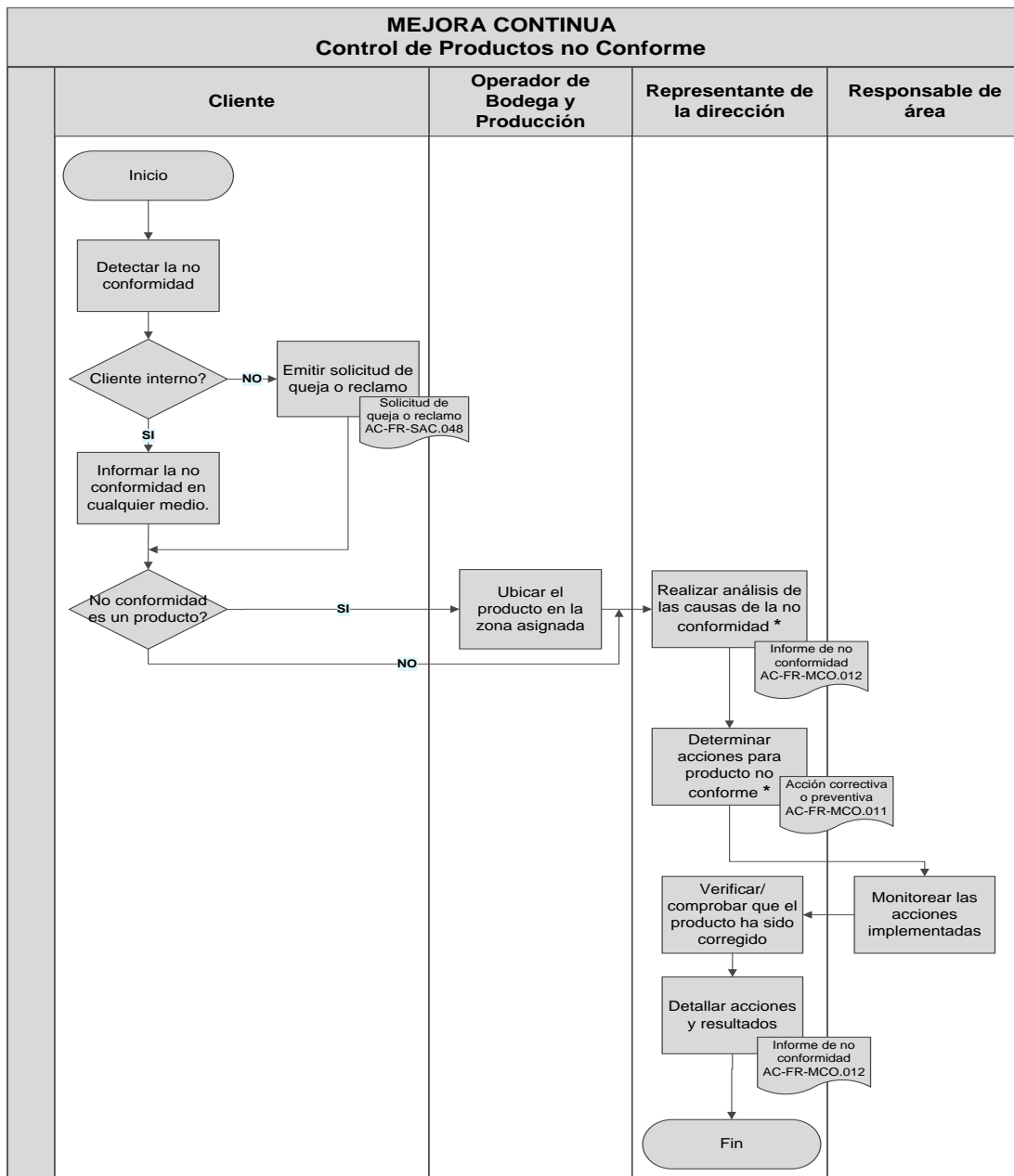


Figura 4-31 “Diagrama de Flujo Subproceso Control de Productos no Conforme”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

\* Actividad realizada en conjunto con el responsable de área según procedimiento de productos no conforme AC-PR-MCO.052.

### 4.8.3.3 Subproceso Acciones Correctivas y Preventivas

#### 4.8.3.3.1 Caracterización del Proceso

		PROCESO: MEJORA CONTINUA			AC-CP-MCO.007	
		SUBPROCESO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>						
Objetivo del proceso:		Definir los lineamientos para eliminar las causas de las no conformidades y mejorar continuamente.				
<b>CONTROL DE REVISIONES</b>						
REV:	0	DESCRIPCIÓN:			Documento Inicial	
<b>Base Legal / Documentos</b>				<b>Formatos / Registros</b>		
Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas				Informe de no conformidad, Acción correctiva o preventiva, Acta de reunión por la dirección.		
Proveedor	Entradas Claves	Actividades Principales	Responsable	Rol	Salidas Claves	Cliente
Cientes internos y/o externos	Comunicación de no conformidades	Revisión de no conformidades detectadas Establecer análisis de las causas Determinar acciones correctivas o preventivas Monitorear la implementación de las acciones Evaluar eficacia de las acciones correctivas o preventivas Medir cumplimiento efectivo de corrección Verificar eliminación de causa raíz Elaborar informe de no conformidad Firmar y archivar informe	Representante de la dirección Alta dirección Auditor líder	P P P	Informe de no conformidad Acta de reunión por la dirección	Cientes internos y/o externos
<b>Recursos</b>					<b>Indicadores</b>	
<b>Humanos</b>			<b>HW&amp;SW</b>		Eficacia de acciones	
Representante de la dirección			Equipos de Computación			
Alta dirección			Internet / correo			
Auditor Líder			Microsoft Office			

Figura 4-32 “Caracterización Subproceso Acciones Correctivas y Preventivas”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

### 4.8.3.3.2 Indicadores de Gestión

Nombre de indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Registro/Método	Meta	Responsable
Eficacia de acciones	Indica el nivel de corrección de las no conformidades detectadas	# acciones correctivas o preventivas que se cumplieron / # NC levantadas	%	anual	Informe de no conformidad Acción correctiva o preventiva	≥ 90	Representante de la dirección

**Tabla 4-17 “Indicadores de Gestión Subproceso Acciones Correctivas y Preventivas”**

**Fuente: Acero S.A.**

**Elaborado por: Gabriela Criollo**

## 4.8.3.3 Diagrama de Flujo

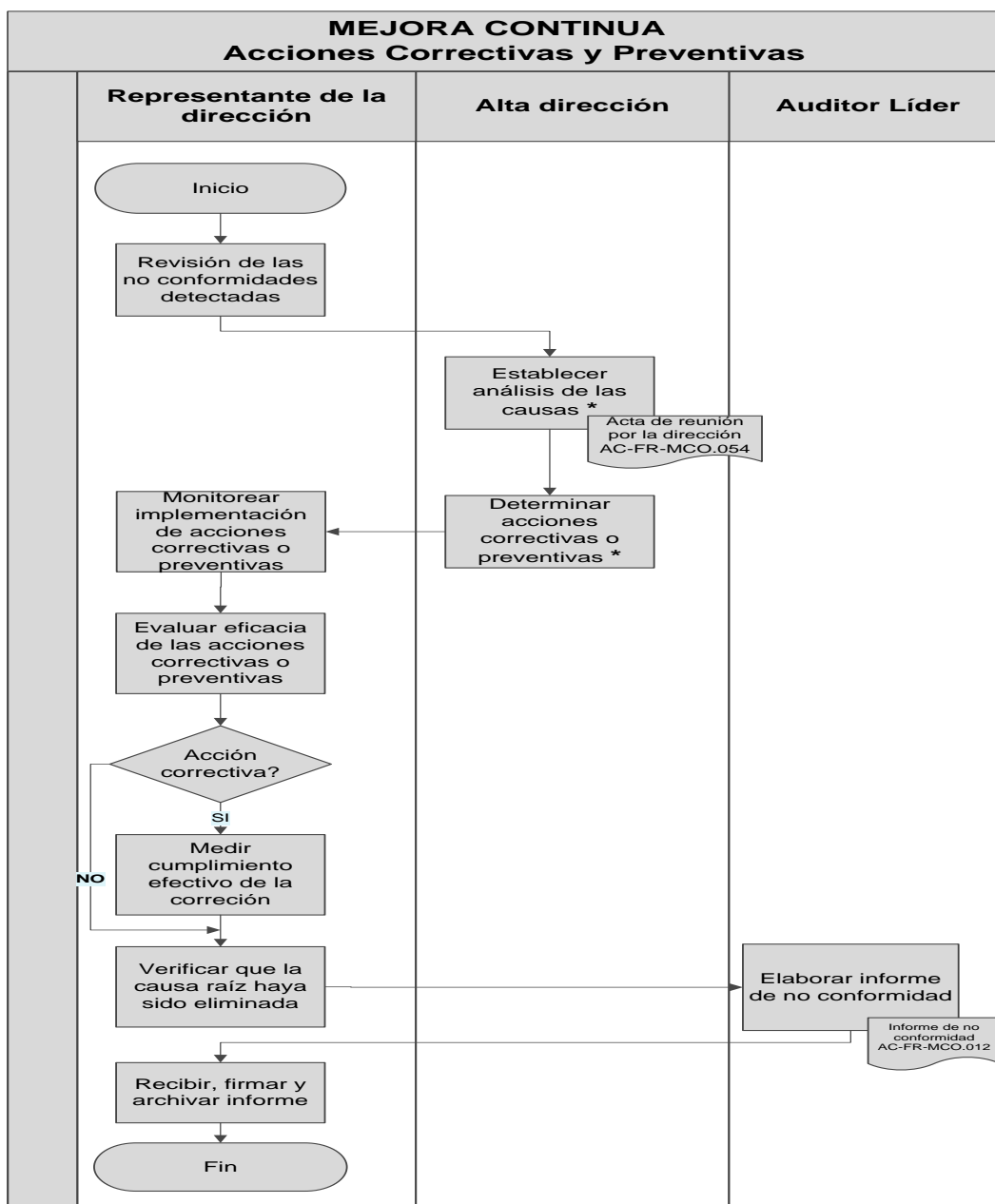


Figura 4-33 “Diagrama de Flujo Subproceso Acciones Correctivas y Preventivas”

Fuente: Acero S.A.

Elaborado por: Gabriela Criollo

\* Actividad realizada en conjunto con el representante de la dirección según procedimiento de acciones correctivas y preventivas AC-PR-MCO.053.

# CAPÍTULO V

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- ✓ Se ha logrado cumplir con el objetivo principal del proyecto la cual consiste en el diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 enfocado al área de comercialización, generando la documentación, formatos de registros, procedimientos y demás información requeridos por la norma
  
- ✓ En el capítulo 3 se realizó un diagnóstico inicial del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 el cual el resultado fue de 28, 17%, por lo tanto con el diseño realizado se espera lograr el cumplimiento del 100% de los requisitos.
  
- ✓ Durante el levantamiento de la información se logró organizar y rediseñar algunos procesos e identificar tareas que no agregan valor, de esta manera se espera optimizar recursos.

- ✓ El diseño del sistema de gestión de calidad de ACERO S.A. le permite obtener una ventaja competitiva frente a otras empresas del mercado que no cuentan con sistemas de gestión que generalmente son exigidos para garantizar que los productos y servicios entregados sean los mejores.
  
- ✓ Se espera que el diseño y aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 permita a la empresa ser más eficaz y eficiente en sus procesos consiguiendo un mayor margen de utilidad y una reducción significativa en costos de reprocesos y tiempos muertos.
  
- ✓ Se muestra interés por parte del gerente general en implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 y obtener la certificación, el cual les ayudará mejorar su rendimiento.
  
- ✓ Se actualizó el Manual de Perfil de cargos que sirve de guía para los colaboradores debido a que se describen las funciones y responsabilidades, además ayudará para el proceso de selección, capacitación y evaluación del personal de manera profesional.

- ✓ Mediante el sistema de gestión de calidad la empresa podrá tener control de los servicios contratados externamente que son de vital importancia y afectan en la satisfacción de los clientes.
  
- ✓ El diseño del sistema de gestión de calidad es el punto de partida para que ACERO S.A. se oriente a perseguir la calidad, identificando sus procesos y las interacciones de los mismos a través del mapa de procesos.
  
- ✓ Se definió la política y objetivos de calidad la cual surge de la razón de ser de la organización así como la misión y la visión.
  
- ✓ ACERO S.A. es una empresa que se encuentra en crecimiento y por tal motivo la implementación del sistema de gestión de calidad ayudará a conseguir una buena gestión interna, mayor ganancia y satisfacción de sus clientes.



## **5.2 Recomendaciones**

- ✓ La implementación del diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y auditorías internas y externas para obtener la certificación.
  
- ✓ El personal de ACERO S.A. sea capacitado en los temas relacionados a la calidad, mejora continua para crear conciencia de las ventajas que tiene una empresa con sistema de gestión de calidad.
  
- ✓ Incluir el proceso de producción en el diseño de gestión de calidad para obtener mayor beneficio y óptimos resultados de toda la gestión.
  
- ✓ La alta dirección debe estar comprometida con el desarrollo, implementación y manejo de un sistema de Gestión de la calidad buscando la participación activa de todos los colaboradores de ACERO S.A. mediante el trabajo en equipo y un liderazgo participativo activo y motivador, para alcanzar los objetivos de calidad establecidos, buscando la máxima productividad, calidad, y la mejora continua dentro de toda la empresa.

- ✓ Revisar periódicamente la documentación y registros elaborados con el fin de proponer mejoras que ayuden a ofrecer un servicio más eficiente y ahorro de recursos.
  
- ✓ Realizar una capacitación acerca del uso de la documentación del sistema de gestión de calidad para que los colaboradores se familiaricen y conozcan el aporte que generan con el desempeño de sus actividades diarias.

### 5.3 Bibliografía

- ✓ Álvarez I., Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de la calidad, Ideas propias Editorial Vigo, Inc. 2006.
  
- ✓ Web de Tecnología Eléctrica, calidad, Fundamentos y Vocabularios. 11/12/2013. Disponible <http://www.tuveras.com/calidad/normalización/vocabulario.htm>
  
- ✓ Asociación Española para la Calidad. 11/12/2013. Disponible en <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>.
  
- ✓ Guadalupe, L., “Taller Teórico – Práctico Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008”, Presentación Slideshare, Consultoría empresarial Soluciones Organizacionales, Noviembre 2010.
  
- ✓ Comité Europeo de Normalización, Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001:2008, Aenor, 2008.
  
- ✓ Gadex, “Proyecto Fin de Master El Mapa de Procesos y Análisis de procesos Claves”. 11/12/2013. Disponible en: [http://www.formatoedu.com/web\\_gades/docs/2\\_Mapas\\_de\\_Procesos\\_1.pdf](http://www.formatoedu.com/web_gades/docs/2_Mapas_de_Procesos_1.pdf).

- ✓ Ingeniería en Control de Gestión – Material de Apoyo – Vergara S., I término 2013.
  
- ✓ Benjamín F., Auditoria Administrativa. Gestión estratégica del cambio, Pearson Prentice Hall, Segunda edición 2007.
  
- ✓ Auditor Interno ISO 9001:2008 – Material de Apoyo – Ciradsa S.A., 2014.

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1: GUIA DE ENTREVISTA PARA CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO**

**OBJETIVO:** obtener una perspectiva general de la gestión de la empresa que justifique el diseño de un sistema de gestión de calidad.

**ASPECTOS GENERALES:** la entrevista se realizó al gerente de la compañía.

### ➤ **¿Cómo es la gestión general interna de la compañía?**

La empresa cuenta con los procesos necesarios que mantienen el negocio, pero no se encuentran claramente definidos ni establecidos, es decir, puede existir algún vacío en algunos de ellos que pueden ser de beneficio y que no se han implementado aun.

### ➤ **¿El personal conoce sus funciones?**

Sí, pero no los tiene claro porque a veces surgen otras necesidades que deben ser cubiertas por alguno de ellos, tomando en cuenta su conocimiento.

➤ **¿Cuenta con manual de funciones?**

Existe uno pero se encuentra desactualizado, contamos con un proveedor externo que pertenece al grupo corporativo que me brinda el servicio del área de recursos humanos pero no se le da seguimiento.

➤ **¿Cuál es el área que considera más importante en la organización?**

En una empresa todo es importante pero lo que me genera mi ingreso son las ventas, pero considero que para realizar las ventas existen actividades anteriores que me ayudan a llegar a ella como es el abastecimiento de la bodega.

➤ **¿Qué le genera mayor ganancia entre sus actividades principales (fabricar/comercializar productos terminados)?**

La venta de productos terminados que son importados me representa el 75% de mis ingresos, en el área de fabricación que específicamente son estobos no se consigue muchos ingresos necesitamos invertir en

equipos más sofisticados para fabricar a gran volumen, nosotros fabricamos bajo pedido y lo hacemos de forma manual.

- **¿Cuenta con manuales de procedimientos, políticas para llevar a cabo los procesos?**

Existen ciertas políticas que se encuentran documentadas pero no actualizadas porque no hemos definido un responsable, en cuanto a procedimientos no se encuentran documentados.

- **¿Considera que la satisfacción de los clientes es importante?**

Si, ya que ellos son los que califican nuestro servicio y básicamente es reflejo de la gestión de una empresa.

- **¿Por qué le gustaría implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008?**

El ISO 9001:2008 además de ser una norma internacional que muestra los lineamientos para establecer, organizar y controlar los procesos es también una ventaja competitiva que permite a los clientes tener confianza al momento de tomar una decisión en la



compra, por ende podría captar más mercado, por lo tanto si optaría por implementarla.

**NOTA:** En el cuestionario del diagnóstico inicial de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 se reflejan los otros resultados.

## ANEXO 2: RESULTADOS DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

No.	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIOS		% DE CUMPLIMIENTO		
		CUMPLE	NO CUMPLE	INDIVIDUAL	SUB CLAUSULAS	CLAUSULAS
<b>4</b>	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>					13,39
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>					12,5
1	¿Está establecida una gestión por procesos?		X			
2	¿Se encuentran identificados los procesos?	X				
3	¿Se ha identificado la secuencia e interacción de los procesos?		X			
4	¿Están establecidos los criterios y los métodos para asegurar la eficacia de los procesos?		X			
5	¿Existen mecanismos para asegurar la disponibilidad de recursos e información que apoyen las operaciones y seguimientos de los procesos?		X			
6	¿Realizan seguimiento, medición y evaluación de los procesos?		X			
7	¿Los procesos están sometidos a la mejora continua?		X			
8	¿Los procesos contratados externamente se controlan y están documentados?		X			
<b>4.2</b>	<b>Requisitos de la Documentación</b>					14,29
9	¿Esta declarada y documentada los objetivos y política de la calidad?		X			
10	¿Existen procedimientos documentados?	X				
11	¿Se encuentran documentados los procedimientos generales del sistema de gestión de calidad?		X			
12	¿Existe un Manual de Calidad?		X			
13	¿Se ha establecido un procedimiento documentado para el control de documentos?		X			
14	¿Se identifican los cambios, versiones vigentes de los documentos?		X			
15	¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?		X			

<b>5 Responsabilidad de la Dirección</b>					30,67
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>					20,00
16	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes?		X		
17	¿Se ha desarrollado la política de calidad?		X		
18	¿Se ha desarrollado objetivos de calidad?		X		
19	¿La alta dirección proporciona y revisa con regularidad la disponibilidad de los recursos?	X			
20	¿La alta dirección se asegura de que se determinen los requerimientos de los clientes, para garantizar que se cumplen?		X		
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>					100,00
21	¿Se determinan y cumplen los requisitos de los clientes?	X			
<b>5.4 Planificación</b>					0,00
22	¿Se han desarrollado objetivos de la calidad en los niveles pertinentes de la empresa?		X		
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>					33,33
23	¿Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas?		X		
24	¿Existe un organigrama?	X			
25	¿Se desarrollan los procesos apropiados de comunicación?		X		
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>					0,00
27	¿Existe información de entrada (resultados de auditorías, desempeño de los procesos, etc.) para la revisión por la dirección?		X		
<b>6 Gestión de los Recursos</b>					56,25
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>					100,00
28	¿Se determinaron y proporcionaron los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente?	X			
<b>6.2 Recursos Humanos</b>					25,00
29	¿El personal que realiza el trabajo que afecta la calidad del producto es competente con base en la educación, capacitación, habilidades y experiencia?		X		
30	¿La organización ha determinado las competencias requeridas para cada tipo de trabajo?		X		
31	¿Se proporcionan capacitaciones en base a las competencias requeridas por cada tipo de trabajo?		X		
32	¿Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia?	X			
<b>6.3 Infraestructura</b>					100,00
33	¿Se determinaron el espacio de trabajo y las instalaciones asociadas que se necesitan para lograr la conformidad del producto?	X			
34	¿Se determinaron, proporcionaron y mantienen el equipo, hardware y software necesarios para alcanzar la conformidad del producto?	X			
35	¿Se determinaron, proporcionaron y mantienen los servicios de apoyo tales como: transporte y comunicación necesarios para alcanzar la conformidad del producto?	X			
<b>6.4 Ambiente de Trabajo</b>					0,00
36	¿El ambiente de trabajo (Factores físicos, ambientales, etc.) es adecuado para lograr la conformidad del producto?		X		

<b>7.</b>	<b>Realización del Producto</b>				30,56
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la realización del producto</b>				25,00
37	¿Se planifican los procesos para la realización del producto?		X		
38	¿Se han determinado los objetivos de la calidad y requisitos del producto?		X		
39	¿Están definidos y documentados los procesos para la realización del producto?		X		
40	¿Existen registros que aseguren el cumplimiento de los requisitos y sirvan de evidencia en los procesos de realización del producto?	X			
<b>7.2</b>	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>				25,00
41	¿Se han determinado los requisitos (cliente, legales y reglamentarios) del producto?		X		
42	¿Existen registros de la revisión de los productos y acciones tomadas?		X		
43	¿Se han establecido procesos de comunicación con el cliente?	X			
44	¿Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación con el cliente?		X		
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>				33,33
50	¿Se encuentran identificados los proveedores que afectan la calidad del producto?	X			
51	¿Se tienen criterios para selección, evaluación y reevaluación de los proveedores?		X		
52	¿Existe tratamiento para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?		X		
<b>7.5</b>	<b>Producción y prestación del servicio</b>				50,00
53	¿La organización ha planificado y realizado el proceso de producción bajo condiciones controladas, que incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo y uso de equipos apropiados?		X		
54	¿Se identifican los productos?	X			
55	¿Se tiene trazabilidad del producto?		X		
56	¿Se preserva el producto para mantener la conformidad de los requisitos?	X			
<b>7.6</b>	<b>Control de los equipos de seguimiento y medición</b>				50,00
57	¿Conocen cuáles son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto?	X			
58	¿Se lleva un control y registro de la calibración de los equipos de seguimiento y medición?		X		

<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>				10,00
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>				0,00
59	¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoras para demostrar conformidad con los requisitos del producto?		X		
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y Medición</b>				0,00
60	¿Se realiza seguimiento de la satisfacción del cliente?		X		
61	¿Existe un procedimiento para auditoría interna de calidad?		X		
62	¿Se aplican métodos para la medición de los procesos?		X		
63	¿Se encuentran definidos indicadores que midan las características del producto?		X		
<b>8.3</b>	<b>Control del producto no conforme</b>				50,00
64	¿Se identifica y controla los productos que no cumplen con las especificaciones establecidas?	X			
65	¿Están definidas acciones para eliminar el producto no conforme?		X		
<b>8.4</b>	<b>Análisis de Datos</b>				0,00
66	¿Se realizan análisis de datos a la satisfacción del cliente?		X		
67	¿Se realizan análisis de datos acerca del cumplimiento de los requisitos del producto?		X		
68	¿Se realizan análisis de datos para llevar a cabo acciones preventivas?		X		
69	¿Se realizan análisis de datos respecto de los proveedores?		X		
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>				0,00
70	¿Existe mejora continua en cuanto al uso de análisis de datos, acciones correctivas y preventivas?		X		
71	¿Se toman acciones correctivas para eliminar las no conformidades?		X		
72	¿Existe un procedimiento documentado de las acciones correctivas?		X		
73	¿Se toman acciones preventivas para las no conformidades?		X		
74	¿Existe un procedimiento documentado de las acciones preventivas?		X		
<b>TOTAL % CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008</b>					<b>28,17</b>





ACERO S.A.

AC-FR-ADQ.025

Rev.: 0

**CUADRO DE LIQUIDACIÓN**

Elaborado por: Gabriela Criollo Vélez  
 Fecha de elaboración: 01/04/2014  
 Actualizado por:  
 Fecha de última actualización:  
 Aprobado por:  
 Fecha de aprobación:

NUMERO DE ORDEN:  
 FECHA DE LIQUIDACIÓN:  
 PROVEEDOR:

PRODUCTO	CANT. EN UNIDADES	COSTO FACT.	SUBTOTAL	% DISTR IMP	ARANCELES	+ COSTOS I	TOTAL	COST FIN UNIT	ARANCEL	CTN. VOL.	CTN QTY	TOTAL VOLUMEN	\$ VOLUMEN	Prorratio de flete

COSTO FACTURA			
Demoraje			
Naviera			
Banco			
Aranceles			
Documento de analisis de Importacion			
Recepcion de contenedor			
Transporte			
Almacenaje y Aforo			
Comisión despacho			
Seguro de Transporte			
<b>TOTAL COSTO DE IMPORTACIÓN</b>			<b>0.00</b>

Arancel específico	
<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>

IVA








ACERO S.A.

AC-FR-ADQ.023

CRITERIOS DE VERIFICACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>INGRESO A BODEGA No.</b>				Elaborado por: Gabriela Criollo Vélez Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha de última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:			
	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA								
<b>SELLOS DEL CONTENEDOR:</b> (adjuntar fotografía)			Alterados	No Alterados	Fecha estimada de llegada:			Fecha real de llegada:			
Código	DESCRIPCIÓN	# LOTE O CÓDIGO DE TRAZABILIDAD	CANTIDADES					PESO	OBSERVACIONES		
			# EMPAQUES	TIPO DE EMPAQUE	# UNIDADES O LONGITUD POR EMPAQUE	UNIDAD DE MEDIDA	CHECK				
<b>Responsable de emisión de Información:</b>	Jefe de Importaciones / Asistente Administrativa y Servicio al Cliente				<b>Responsable de Revisión:</b>			Operador de Bodega y Producción			
<b>Firma:</b>					<b>Firma:</b>						
<b>Fecha Emisión:</b>					<b>Fecha de Recepción de Información:</b>						
<b>Fecha de Recepción de Información:</b>					<b>Fecha de Revisión:</b>						



		<b>ACERO S.A.</b>		AC-FR-ADQ.021
Elaborado por: Gabriela Criollo		Fecha de elaboración: 01/04/2014		Rev.: 0
Actualizado por:		Fecha de última actualización:		
Aprobado por:		Fecha de aprobación:		
<b>ORDEN DE COMPRA LOCAL</b>				<b>N° 001-001-000000</b>
<b>Datos del Proveedor</b>				
Razon Social:		RUC:		
Dirección:				
Fecha:				
Días de Crédito:				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO \$	TOTAL \$	
Solicitado por: _____		<b>Subtotal 12%</b>		
		<b>Subtotal 0%</b>		
		<b>IVA</b>		
		<b>Total</b>		
Aprobado por: _____				



**ACERO S.A.**

**AC-FR-ADQ.020**

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Rev.: 0

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

**ORDEN DE REQUISICIÓN**

**N° 001-001-000000**

**Solicitante:**

**Fecha:**


**CANTIDAD**

**DESCRIPCIÓN**

\_\_\_\_\_  
**Firma del Solicitante**

	<b>ACERO S.A.</b>		<b>AC-FR-ADQ.028</b>			
	Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014				
	Actualizado por:	Fecha de última actualización:				
	Aprobado por:	Fecha de aprobación:			Rev.: 0	
<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>						
PROVEEDOR:			TIPO DE PROVEEDOR:			
BIEN Y/O SERVICIO QUE PROVEE:			FECHA DE EVALUACIÓN:			
EVALUADO POR:			REVISADO POR:			
CARGO:			CARGO:			
<b>EVALUACION</b>						
%	Factor de conversión	CRITERIOS		Calificación	Puntuación	OBSERVACIONES
0%	0	<b>TOTAL</b>		0		
<b>CLASIFICACIÓN</b>				<b>FECHA DE PROXIMA EVALUACIÓN</b>		
A	B	C	RESULTADO			
$X \geq 80$	$80 > X \geq 65$	$X < 65$				



	<b>ACERO S.A.</b>		AC-FR-ADQ.027
	Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
	Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	Rev.: 0

## SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Razón Social:		TIPO DE PROVEEDOR
Nombre Comercial:		
Persona de Contacto:		Teléfono:
País:		Ciudad:
Página Web:		Correo Electrónico:
Fecha de Evaluación:		

### EVALUACION

%	Factor de conversión	CRITERIOS	Calificación	Puntuación	OBSERVACIONES

0%	<b>TOTAL</b>	0		
----	--------------	---	--	--

Mayor o igual a 70 - Autorizado	X ≥ 70
Mayor o igual a 50 y menor a 70 - Autorizado con reserva	50 ≤ X < 70
Menor a 50 - Rechazado	X < 50

Selección:	
------------	--

Evaluación Realizada por:	
Cargo:	
Verificada por:	
Cargo:	


## ANEXO 4: POLÍTICA DE ADQUISICIONES

# POLÍTICA DE ADQUISICIONES



**ACERO S.A.**



	ACERO S.A.	AC-PL-ADQ.019
<b>POLÍTICA DE ADQUISICIONES</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Definir los lineamientos aplicables a la adquisición de ferretería industrial para la comercialización; productos y servicios varios para su uso.

## 2. Alcance

Todos los productos de izaje y amarre de carga e insumos varios que adquiere ACERO para su comercialización o uso.

## 3. Definiciones

**3.1. Productos de Izaje:** Cualquier producto utilizado para levantar o mover cargas, como por ejemplo: cables de acero, cadenas y sus respectivos accesorios.

**3.2. Productos y Servicios Varios:** Todos aquellos artículos y servicios que ACERO necesita para sus actividades operativas y administrativas.

## 4. Documentos aplicables y/o Anexos

4.1. Caracterización del proceso adquisiciones

4.2. Diagramas de flujo

4.3. Procedimiento de selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores.

4.4. Orden de Requisición

4.5. Orden de Compra

4.6. Lista Maestra de proveedores

## 5. Distribución del Documento


5.1. Gerente General

5.2. Jefe de Planificación y Mercadeo

5.3. Asistente Administrativa y Servicio al Cliente

5.4. Jefe de Importaciones

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-PL-ADQ.019
<b>POLÍTICA DE ADQUISICIONES</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 6. Detalle de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## 7. Indicaciones Generales

Compras menores o iguales a \$50.00 se cancelan a través de caja chica.

Compras mayores a \$50.00 deben cancelarse a través de cheque.

Las compras que tengan definido un proveedor autorizado sólo requerirán de una Proforma o Cotización para su respaldo.

Compras que no tengan definido proveedor autorizado se deberá definir uno mediante el proceso de Selección de proveedores.

## 8. Desarrollo de Políticas


### 8.1. SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- Seguir el procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.
- El proceso de evaluación y/o reevaluación debe ser realizada por la asistente administrativa y servicio al cliente y por la Jefe de Importaciones.

### 8.2. IMPORTACIONES

- Gerente General es responsable exclusivo de:
  - o Incluir necesidades de importación en las proyecciones anuales.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA
---------------------------------------------------------------------

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-ADQ.019</b>
<b>POLÍTICA DE ADQUISICIONES</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Criollo	<b>Fecha de elaboración:</b> 01/04/2014	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

- Selección y negociación con proveedores de materia prima y productos para la comercialización.
- Selección y negociación de proveedores de servicios de Agente de aduana y transporte interno se definen a través de acuerdos que se concretan con un listado de tarifas.
- Jefe de Importaciones es responsable de:
  - Dar cumplimiento al procedimiento de selección de proveedores de servicios y revisar que las tarifas de transporte internacional estén de acuerdo al mercado.

### **8.3. COMPRAS LOCALES**

#### **8.3.1. Productos de izaje y amarre de carga**

- Gerente General es responsable exclusivo de Selección y negociación con proveedores.
- Deben estar incluidas en las proyecciones anuales aprobadas por Gerencia General.
- Compras excepcionales (mayores a proyecciones) requieren previamente de aprobación de Gerencia General.
- Para las compras proyectadas y excepcionales, las Órdenes de compra se generan al momento de la compra.
- Compras presupuestadas se respaldan con copia del presupuesto y debe ser aprobado por la gerencia.
- Compras excepcionales se respaldan con cotización del proveedor y aprobación de Gerencia.

#### **8.3.2. Productos y Servicios Varios**

- Asistente administrativa y servicio al cliente es responsable exclusivo de Selección y negociación con proveedores
- Cada compra debe estar respaldada por una Orden de Compra.
- Aprobación de la compra debe ser por el Gerente General.

#### **8.3.3. Activos Fijos**

- Se presupuestarán una vez al año.
- Compras aprobadas por el gerente general.


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

**ANEXO 5: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y  
REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

**PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN,  
EVALUACIÓN INICIAL Y  
REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES**




**ACERO S.A.**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## ÍNDICE


1.	Propósito.....	4
2.	Alcance.....	4
3.	Definiciones y/o Abreviaturas.....	4
5.	Distribución del Documento.....	5
6.	Control de Revisiones.....	6
7.	Indicaciones Generales.....	7
8.	Procedimiento.....	7
8.1.	Selección de Proveedores.....	7
8.1.1.	Criterios para Proveedores de Insumos Industriales.....	7
8.1.1.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	9
8.1.2.	Criterios para Proveedores de Servicios Logísticos de Comercio Exterior.....	10
8.1.2.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	10
8.1.3.	Criterios para Proveedores de Transporte Nacional de Carga.....	11
8.1.3.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	11
8.1.4.	Criterios para Proveedores de Productos y Servicios Varios.....	12
8.1.4.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	12
8.1.5.	Criterios para proveedores de servicios de procesos de apoyo: contabilidad y finanzas, recursos humanos, sistemas y mantenimiento. ....	13
8.1.5.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	13
8.1.6.	Forma de Cálculo y Calificaciones.....	14
8.2.	Evaluación Inicial de Proveedores.....	14
8.2.1.	Frecuencia de Evaluación Inicial.....	14
8.2.2.	Criterios de Evaluación Inicial.....	14
8.2.2.1.	Proveedores de Insumos Industriales.....	14
8.2.2.1.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	15
8.2.2.2.	Proveedores de Servicios Logísticos de Comercio Exterior.....	16
8.2.2.2.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	16

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

8.2.2.3.	Proveedores de Transporte Nacional de Cargas.....	17
8.2.2.3.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	18
8.2.2.4.	Proveedores de Productos y Servicios Varios.....	19
8.2.2.5.	Proveedores de Servicios de procesos de apoyo: contabilidad y finanzas, recursos humanos, sistemas y mantenimiento. ....	19
8.2.2.5.1.	Descripción de Criterios y Puntuaciones.....	20
8.2.3.	Forma de Cálculo y Categorización.....	22
8.3.	Reevaluación de Proveedores.....	22
8.3.1.	Frecuencia de Reevaluación.....	22
8.3.2.	Criterios, Descripción de Criterios y Forma de Cálculo.....	22
9.	ANEXOS.....	23
9.1.	ANTECEDENTES DE PROVEEDOR INTERNACIONAL.....	23

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Criollo	<b>Fecha de elaboración:</b> 01/04/2014	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### 1. **Propósito**

Establecer el proceso y definir los criterios para la selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores.


### 2. **Alcance**

Todos los proveedores Nacionales e Internacionales de Insumos Industriales, Servicios Logísticos de Comercio Exterior, Transporte Nacional de carga y productos & servicios varios.  
Quedan excluidos del alcance aquellas compras realizadas a proveedores de productos & servicios varios, siempre y cuando el producto o servicio adquirido no impacte en la realización del producto final.

### 3. **Definiciones y/o Abreviaturas**

- 3.1. **Proveedores:** Es la persona natural o jurídica que cumple con las exigencias establecidas por ACERO S.A. para los requerimientos de productos y/o servicios.
- 3.2. **Selección de Proveedores:** Etapa previa al inicio del proceso de compra, a través de la cual se aprueba proveedores que cumplen con los criterios y calificación mínimos establecidos.
- 3.3. **Evaluación Inicial de Proveedores:** Proceso en el que el proveedor seleccionado es evaluado en base a su puntuación de selección y los desempeños obtenidos durante las primeras compras.
- 3.4. **Reevaluación de Proveedores:** Proceso en el cual se realiza el seguimiento del comportamiento y cumplimiento periódico de los criterios de evaluación.
- 3.5. **Proveedor autorizado:** Proveedores que cumplen con los criterios de selección y que se encuentran en el Listado Maestro de Proveedores AC-FR-ADQ.022, clasificados como: Autorizados y Autorizados con Reserva.
- 3.6. **Insumos Industriales:** Se refiere a cables de acero, cadenas, accesorios de izaje y accesorios para elaboración de estrobos.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

3.7. **Servicios Logísticos de Comercio Exterior:** Comprende las Operaciones de Importación realizadas por Navieras y Operadores de Comercio Exterior, desde la salida de los productos desde el punto de origen hasta su destino.

3.8. **Productos y Servicios Varios:** Todos aquellos artículos y servicios que ACERO S.A. necesita para sus actividades operativas y administrativas, exceptuando los Servicios de Logística Nacional y de Comercio Exterior.

3.9. **RC:** Responsable de Compra

3.10. **LMP:** Lista Maestra de Proveedores.

3.11. **Forma de cálculo calificación de criterios:**

**Bases de cálculo:**

**Ponderación:** Peso de cada uno de los criterios en base a la relevancia del criterio. Por ejemplo: En la tabla de criterios de selección de proveedores: Calidad tiene un peso de 50%

$$\text{Factor de Conversión} = \frac{\text{Ponderación}}{5 (\text{Máxima puntuación de un criterio})}$$

**Puntuaciones:** Cada criterio deberá calificarse: 1 ò 3 ò 5 puntos.

#### 4. **Documentos aplicables y/o Anexos**


- 4.1. Formato de Selección de Proveedores.
- 4.2. Formato de Evaluación de Proveedores.
- 4.3. Política de Adquisiciones.
- 4.4. Anexo de Antecedentes de Proveedores

#### 5. **Distribución del Documento**

- 5.1. Gerente General
- 5.2. Jefe de Planificación y Mercadeo
- 5.3. Jefe de Importaciones
- 5.4. Asistente Administrativo y Servicio al Cliente

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**




	<p align="center"><b>ACERO S.A.</b></p>	<p align="right">AC-PR-ADQ.018</p>
<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b></p>		<p align="right">Rev.:0</p>
<p>Elaborado por: Gabriela Criollo</p>	<p>Fecha de elaboración: 01/04/2014</p>	
<p>Actualizado por:</p>	<p>Fecha de última actualización:</p>	
<p>Aprobado por:</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>	

**6. Control de Revisiones**

<p align="center"><b>CONTROL DE REVISIONES</b></p>	
<p><b>Revisión</b></p>	<p><b>Descripción</b></p>
<p align="center">0</p>	<p align="center">Documento Inicial</p>

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## **7. Indicaciones Generales**

- 7.1. Los proveedores de servicios públicos (energía eléctrica, agua potable, teléfono, transporte aéreo, marítimo, entre otros), entidades nacionales de normalización, instituciones de educación superior o cualquier otro organismo estatal se consideran calificados automáticamente.
- 7.2. Los registros de selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores de Insumos Industriales, Operadores Logísticos de Comercio Exterior y de Transporte Nacional de Carga deberán ser revisados y aprobados por Gerente General.
- 7.3. Las evaluaciones iniciales y reevaluaciones de proveedores de insumos industriales y servicios logísticos de comercio exterior se revisarán por Gerente General previo a que la calificación final sea colocada en el Listado Maestro de Proveedores y a su comunicación al proveedor.
- 7.4. Las evaluaciones realizadas para la selección de proveedores de insumos industriales y servicios logísticos de comercio exterior, en caso de no ser realizadas por Gerente General, requieren la aprobación previa del mismo.

## **8. Procedimiento**


### **8.1. Selección de Proveedores**

Se realizará cuando no exista un proveedor autorizado en la LMP, considerando el tipo de producto a comprar se aplicarán los siguientes criterios:

#### **8.1.1. Criterios para Proveedores de Insumos Industriales**


La selección de proveedores nacionales e internacionales de insumos industriales se realizará considerando los siguientes criterios:

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

Criterio	Proveedores Internacionales		Proveedores Locales	
	Ponderación	Factor de Conversión	Ponderación	Factor de Conversión
Certificaciones y/o especificaciones del Producto	35%	7	25%	5
Antecedentes del Proveedor	10%	2	15%	3
Años de experiencia	15%	3	20%	4
Precio	15%	3	15%	3
Forma de Pago	15%	3	10%	2
Tiempo de entrega	10%	2	15%	3


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### 8.1.1.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Proveedores Internacionales</b>	<b>Proveedores Locales</b>
Certificaciones y/o especificaciones del Producto	Se refiere a la disponibilidad de certificaciones de calidad de fabricación de los productos que comercializa y que se adquirirán.	Dispone de certificados de calidad – 5 puntos. No dispone de certificados de calidad - 1 punto.	Dispone de certificados de calidad – 5 puntos. No dispone de certificados de calidad - 1 punto.
Antecedentes del Proveedor	Se refiere a la información financiera, comercial y legal que proporcione el proveedor para avalar y acreditar su estatus.	Cumplimiento Numeral 1, 2 y 3 – 5 Puntos. Cumplimiento Numeral 1 y 2; o 1 y 3 - 3 Puntos. Cumplimiento Numeral 1 – 1 Punto.	Cumplimiento Numeral 1, 2 y 3 – 5 Puntos. Cumplimiento Numeral 1 y 2; o 1 y 3 - 3 Puntos. Cumplimiento Numeral 1 – 1 Punto.
Años de experiencia	Se refiere a los años de experiencia que posee el proveedor dentro de la actividad comercial (fabricantes o distribuidores)	Más de 15 años de experiencia – 5 puntos. Entre 10 y 15 años de experiencia – 3 puntos. Menos de 10 años de experiencia – 1 punto.	Más de 15 años de experiencia – 5 puntos. Entre 10 y 15 años de experiencia – 3 puntos. Menos de 10 años de experiencia – 1 punto.
Precio	Se refiere al valor en dólares del producto adquirido.	Bajo al promedio – 5 puntos Igual al promedio- 3 Puntos Sobre el promedio - 1 Punto	Bajo al promedio – 5 puntos Igual al promedio- 3 Puntos Sobre el promedio - 1 Punto
Forma de Pago	Se refiere a las facilidades de pago que ofrece el proveedor.	Mayor a 60 días - 5 Puntos Entre 60 y 30 días - 3 Puntos Al contado – 1 Punto	Mayor a 60 días - 5 Puntos Entre 60 y 30 días - 3 Puntos Al contado – 1 Punto
Tiempo de entrega	Definido por el tiempo que ofrece el proveedor para realizar la entrega al punto de llegada.	Menor a 60 días - 5 Puntos Entre 60 y 70 días – 3 Puntos Mayor a 70 días – 1 Punto	Menor a 1 día - 5 Puntos Entre 1 y 2 días – 3 Puntos Mayor a 3 días – 1 Punto

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### **8.1.1. Criterios para Proveedores de Servicios Logísticos de Comercio Exterior**


La selección de proveedores de servicios Logísticos de Comercio Exterior se realizará considerando los siguientes criterios:

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Factor de Conversión</b>
Portafolio de servicios	15%	3
Tiempo de ejecución	40%	8
Precio	30%	6
Disponibilidad de recursos	15%	3

#### **8.1.1.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones**

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje</b>
Portafolio de servicios	Opciones de proveer soluciones Integrales que involucren a los procesos de la cadena de suministro.	Ofrece servicios complementarios al requerido – 5 Puntos. Ofrece sólo el servicio requerido – 3 Puntos. Servicio que ofrece es inferior al requerido – 1 Punto.
Tiempo de ejecución	Evaluado a razón del tiempo que le tomará al proveedor prestar el servicio.	Ofrece tiempo inferior al previsto – 5 Puntos. Ofrece tiempo igual al previsto – 3 Puntos. Ofrece tiempo superior al previsto – 1 Punto.
Precio	Se refiere al valor en dólares establecido para el servicio adquirido.	Bajo al promedio – 5 puntos Igual al promedio- 3 Puntos Sobre el promedio - 1 Punto
Disponibilidad de recursos	Se refiere a la infraestructura, tecnología y recurso humano que posee y ofrece el proveedor para la ejecución del servicio.	Cuenta con infraestructura, tecnología y recurso humano suficiente – 5 Puntos. Cuenta con infraestructura, tecnología y recurso humano medio – 3 Puntos. Tecnología, Infraestructura y recurso humano insuficiente – 1 Punto.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### **8.1.1. Criterios para Proveedores de Transporte Nacional de Carga**


La selección de proveedores de Transporte de Carga Nacional se realizará considerando los siguientes criterios:

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Factor de Conversión</b>
Facilidades del servicio	20%	4
Alcance de servicio	20%	4
Precio	20%	4
Tiempo de entrega	30%	6
Disponibilidad de Recursos	10%	2

#### **8.1.1.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones**

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntuación</b>
Facilidades del servicio	Se refiere a las ventajas que ofrece el proveedor en cuanto a la forma de distribución (retiro en nuestras instalaciones y entrega en las instalaciones del cliente).	Servicio comprende el retiro y la entrega del producto – 5 puntos. Servicio comprende sólo la entrega del producto – 3 puntos. Servicio comprende sólo el retiro y no la entrega en las instalaciones del cliente– 1 punto.
Alcance del Servicio	Comprende la limitación geográfica del servicio que ofrece el proveedor.	Entregas a Nivel Nacional – 5 puntos. Entregas Limitadas para algunas ciudades – 3 puntos. Sólo entregas Locales – 1 punto.
Precio	Se refiere al valor en dólares por el servicio.	Bajo el promedio – 5 puntos. Igual al promedio – 3 puntos. Sobre el promedio – 1 punto.
Tiempo de entrega	Definido por el tiempo que ofrece el proveedor para realizar la entrega al punto de llegada.	Bajo el promedio – 5 puntos. Igual al promedio – 3 puntos. Sobre el promedio – 1 punto.
Disponibilidad de recursos	Se refiere a la infraestructura, tecnología y recurso humano que posee y ofrece el proveedor para la ejecución del servicio.	Cuenta con infraestructura, tecnología y recurso humano suficiente y de buena imagen – 5 Puntos. Cuenta con infraestructura, tecnología y recurso humano medio. – 3 Puntos. Tecnología, Infraestructura y recurso humano insuficiente – 1 Punto.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### **8.1.2. Criterios para Proveedores de Productos y Servicios Varios**

Previo al proceso de selección se solicitará y verificará del proveedor los siguientes documentos:

- Estado de RUC.
- Referencias Comerciales de Principales Clientes.


La selección de proveedores de productos varios se realizará considerando los siguientes criterios:

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Factor de Conversión</b>
Precio	30%	6
Tiempo de entrega	40%	8
Forma de Pago	30%	6

#### **8.1.2.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones**

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje</b>
Precio	Se refiere al valor en dólares del producto adquirido.	Bajo al promedio – 5 puntos Igual al promedio- 3 Puntos Sobre el promedio - 1 Punto
Tiempo de entrega	Se refiere al período de tiempo entre la notificación al proveedor de la aceptación de oferta y la llegada del producto.	Menor a 2 días - 5 Puntos Entre 3 y 5 días - 3 Puntos Mayor a 5 días – 1 Punto
Forma de Pago	Se refiere a las facilidades de pago que ofrece el proveedor.	Mayor a 60 días - 5 Puntos Entre 60 y 30 días - 3 Puntos Menor a 30 días – 1 Punto

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

**8.1.1. Criterios para proveedores de servicios de procesos de apoyo: contabilidad y finanzas, recursos humanos, sistemas y mantenimiento.**


<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Factor de Conversión</b>
Referencias del Proveedor	30%	6
Años de experiencia	25%	5
Precio	25%	5
Forma de Pago	20%	4

**8.1.1.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones**

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Calificación</b>
Referencias del Proveedor	Se refiere a consultar a algunos clientes del proveedor a través de cualquier medio la calidad del servicio.	Más de 5 buenas referencias – 5 puntos Entre 3 a 5 buenas referencias – 3 puntos Entre 1 a 3 buenas referencias o malas referencias – 1 punto
Años de experiencia	Se refiere a los años de experiencia que posee el proveedor dentro de la actividad comercial (fabricantes o distribuidores)	Más de 15 años de experiencia – 5 puntos. Entre 10 y 15 años de experiencia – 3 puntos. Menos de 10 años de experiencia – 1 punto.
Precio	Se refiere al valor en dólares del producto adquirido.	Bajo al promedio – 5 puntos Igual al promedio- 3 Puntos Sobre el promedio - 1 Punto
Forma de Pago	Se refiere a las facilidades de pago que ofrece el proveedor.	Mayor a 60 días - 5 Puntos Entre 60 y 30 días - 3 Puntos Al contado – 1 Punto

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 8.1.1. Forma de Cálculo y Calificaciones:

Puntuación obtenida (1, 3 o 5) según criterio \* factor de conversión definido para el criterio.

Se sumarán todas las calificaciones obtenidas por criterio, se asignará una calificación y estado al proveedor según el siguiente cuadro:

PUNTUACIÓN OBTENIDA	ESTADO	ACCIONES POSTERIORES
Mayor o igual a 70	Autorizado	Iniciar actividades comerciales
Mayor o igual a 50 y Menor a 70	Autorizado con reserva	Iniciar actividades comerciales y esperar resultado de evaluación inicial
Menor a 50	Rechazado	No iniciar actividades comerciales

## 8.2. Evaluación Inicial de Proveedores

### 8.2.1. Frecuencia de Evaluación Inicial

Para evaluar al proveedor se tomará en cuenta el estado que se le otorgó a través del proceso de selección:

ESTADO	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN
Autorizado	Después de las 5 primeras compras.
Autorizado con reserva	Después de las 2 primeras compras.

Esta frecuencia no aplica para la implementación inicial de este procedimiento, cuya evaluación inicial de proveedores se realizará sin tener una referencia de calificación previa.


### 8.2.2. Criterios de Evaluación Inicial

#### 8.2.2.1. Proveedores de Insumos Industriales

Estos criterios serán aplicables tanto para los proveedores Nacionales como para los Internacionales

Criterio	Ponderación	Factor de Conversión
Calidad	40%	8
Seriedad	20%	4
Precio	10%	2
Soporte técnico y atención a reclamos	10%	2
Forma de Pago	5%	1


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 8.2.2.1.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones

<b>Calidad</b>	<p>Evaluated based on the number of non-conformities generated at the reception of the product (See specification sheet), quantity of claims and returns of customers that have as a cause a defect of the factory.</p> <p><b>Nota:</b> The evaluator will award a different score than proposed, according to the impact caused by the non-conformity of the provider.</p>	<p>0 no conformidades, reclamos y/o devoluciones - 5 Puntos</p> <p>De 1 a 2 no conformidades, reclamos y/o devoluciones - 3 Puntos</p> <p>Mayor o igual a 3 no conformidades, reclamos y/o devoluciones - 1 Punto</p>
<b>Seriedad</b>	<p>Indicates the level of compliance of the terms and conditions established in the offer and/or quotation.</p>	<p>Satisfaces Totalmente los plazos y acuerdos - 5 Puntos</p> <p>Satisfaces Medianamente los plazos y acuerdos - 3 Puntos</p> <p>No Satisfaces los plazos y acuerdos - 1 Punto.</p>
<b>Precio</b>	<p>Refers to the prices that the provider has offered during the first purchases.</p>	<p>Precios con descuento - 5 puntos</p> <p>Precios se han mantenido- 3 Puntos</p> <p>Precios en aumento- 1 Punto</p>
<b>Soporte técnico y atención a reclamos</b>	<p>Will be evaluated based on the methodology of customer service and solution of claims.</p>	<p>Asesoría oportuna en tiempo real con solución y seguimiento (dispones de una línea de servicio al cliente - chat - skype, etc.) - 5 puntos</p> <p>Asesoría oportuna con solución y seguimiento (sin línea de servicio al cliente - chat - skype, etc.) - 3 puntos</p> <p>Asesoría sin solución - 1 punto</p>
<b>Forma de Pago</b>	<p>Refers to the payment facilities that the provider offers.</p>	<p>Mayor a 60 días - 5 Puntos</p> <p>Entre 60 y 30 días - 3 Puntos</p> <p>Al contado - 1 Punto</p>

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 8.2.2.2. Proveedores de Servicios Logísticos de Comercio Exterior


Se realizará la evaluación inicial para este tipo de proveedores siguiendo los siguientes criterios.

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Factor de Conversión</b>
Calidad del Servicio	15%	3
Infraestructura	5%	1
Idoneidad del Personal Clave	15%	3
Cumplimiento de Plazos	50%	10
Iniciativa y Cooperación	10%	2
Forma de Pago	5%	1

#### 8.2.2.2.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje</b>
Calidad del servicio	Este criterio está definido por la competencia del proveedor para manipular la carga e informar de manera oportuna posibles desviaciones o fallas en el embalaje.	Siempre manipula correctamente la carga e informa desviaciones - 5 puntos Usualmente manipula correctamente la carga e informa desviaciones - 3 puntos Nunca manipula adecuadamente la carga e informa desviaciones - 1 punto
Infraestructura	Este criterio evalúa la infraestructura (Oficinas en Puerto y aeropuertos) (transporte de carga), Herramientas (Sistemas informáticos de tracking) que cuenta el proveedor para brindar el servicio.	Cuenta con infraestructura y herramientas Óptimas - 5 puntos Cuenta con infraestructura y herramientas Básicas - 3 puntos No cuenta con infraestructura y herramientas 1 punto

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	


Idoneidad del personal clave	Este criterio se refiere a la idoneidad del personal que presta el servicio, mide el grado de calificación y experiencia percibida por la organización en el desarrollo del servicio.	Cuenta con personal eficiente que contribuye significativamente al buen servicio- 5 puntos Cuenta con personal eficiente que no contribuye significativamente a un buen servicio - 3 puntos No cuenta con personal calificado. - 1 punto
Cumplimiento de plazos	Se refiere al cumplimiento en la entrega de documentación requerida y el servicio.	Cumple siempre con los plazos - 5 puntos Cumple usualmente con los plazos - 3 puntos Nunca cumple - 1 punto
Iniciativa y cooperación	Este criterio se refiere a la muestra de compromiso e iniciativa del proveedor para la prestación del servicio (grado de disponibilidad para ayudar a la organización)	Demuestra sistemática y evidentemente, iniciativa y compromiso - 5 puntos Demuestra poca o regular iniciativa, aunque suficiente cooperación - 3 puntos Demuestra poca o ninguna iniciativa y poca cooperación, incluso cuando se le solicita - 1 punto
Forma de Pago	Se refiere a las facilidades de pago que ofrece el proveedor.	Mayor a 60 días - 5 Puntos Entre 60 y 30 días - 3 Puntos Al contado – 1 Punto

### 8.2.2.3. Proveedores de Transporte Nacional de Cargas

Se utilizarán los siguientes criterios para evaluar inicial y periódicamente a estos proveedores:

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Factor de Conversión</b>
Idoneidad del personal	10%	2
Manipulación del	20%	4

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**


 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

producto		
Forma de Pago	10%	2
Atención a imprevistos	20%	4
Cumplimiento de tiempos de entregas	40%	8

### 8.2.2.3.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntaje</b>
Idoneidad del personal	Evaluado en razón al tipo de licencia que posee el conductor.	Cuenta con licencia profesional - 5 puntos Está en curso para obtener licencia profesional - 3 puntos No cuenta con licencia profesional y no está realizando curso - 1 punto
Manipulación del producto	Se refiere al cuidado y responsabilidad que posee el proveedor para manipular el producto.	No se presentan problemas por mala manipulación - 5 puntos. Se presente con poca frecuencia problemas por mala manipulación - 3 puntos Se presentan con frecuencia problemas por mala manipulación - 1 puntos
Forma de Pago	Se refiere a las facilidades de pago que ofrece el proveedor.	Mayor a 60 días - 5 Puntos Entre 60 y 30 días - 3 Puntos Al contado – 1 Punto
Atención a imprevistos	Se refiere a la rapidez de respuesta que proporciona el proveedor para atender imprevistos	Atiende inmediatamente - 5 puntos Atiende a veces de manera inmediata - 3 puntos No atiende inmediatamente - 1 punto
Cumplimiento en los tiempos de entrega	Evalúa la seriedad del proveedor en cuanto al cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega.	Cumple siempre con los tiempos de entrega - 5 puntos Cumple usualmente con los tiempos de entrega - 3 puntos No cumple permanentemente con los tiempos de - 1 punto

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

#### **8.2.2.4. Proveedores de Productos y Servicios Varios**


El RC analizará y decidirá si requiere efectuar una evaluación inicial para este tipo de proveedores, dependiendo del impacto que tuvo la compra en las operaciones del Negocio. En caso de que aplicare, se realizará considerando los criterios que el RC estime conveniente.

#### **8.2.2.5. Proveedores de Servicios de procesos de apoyo: contabilidad y finanzas, recursos humanos, sistemas y mantenimiento.**

Se utilizarán los siguientes criterios para evaluar inicial y periódicamente a estos proveedores:

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Factor de Conversión</b>
Idoneidad del personal clave	10%	2
Calidad	20%	4
Cumplimiento de especificaciones	15%	3
Atención a imprevistos	15%	3
Cumplimiento de Plazos	10%	2
Soporte técnico y atención a reclamos	15%	3
Precio	10%	2
Forma de Pago	5%	1


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### 8.2.2.5.1. Descripción de Criterios y Puntuaciones

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Proveedores Contabilidad y Finanzas</b>	<b>Proveedores de Recursos Humanos</b>	<b>Proveedores de Sistemas</b>	<b>Proveedores de Mantenimiento</b>
Idoneidad del personal clave	Este criterio se refiere a la idoneidad del personal que presta el servicio, mide el grado de calificación y experiencia percibida por la organización en el desarrollo del servicio.	Cuenta con personal eficiente que contribuye significativamente al buen servicio- 5 puntos Cuenta con personal eficiente que no contribuye significativamente a un buen servicio - 3 puntos No cuenta con personal calificado. - 1 punto			
Calidad	Este criterio está definido en base al servicio prestado por el proveedor.	No existen reclamos por parte de proveedores ni empleados – 5 puntos Existen menos de 2 reclamos por parte de proveedores y empleados – 3 puntos Existen más de 3 reclamos por parte de proveedores y empleados.	Provee personal competente – 5 puntos No provee personal competente pero toma acciones para alcanzar competencia – 3 puntos No provee personal competente y no toma ninguna acción – 1 punto	Programas no presentan ningún error – 5 puntos Programas presentan errores que no afectan actividades diarias – 3 puntos Programas presentan errores que afectan a las actividades diarias – 1 punto	No existen accidentes ni problemas en la producción causados por mala condición del equipo - 5 puntos Hubo indicios de accidentes y problemas en la producción por mala condición del equipo – 3 puntos Existen accidentes, problemas en la producción por mala condición del equipo – 1 punto
Cumplimiento de especificaciones	Se verifica el cumplimiento de especificaciones derivadas de un requerimiento. Se evaluará producto y/o servicio de acuerdo a lo solicitado.	Cumple totalmente con lo solicitado – 5 puntos Cumple parcialmente con lo solicitado – 3 puntos No cumple con lo solicitado – 1 punto			
Atención a imprevistos	Se refiere a la rapidez de respuesta que proporciona el proveedor para atender imprevistos	Atiende inmediatamente - 5 puntos Atiende a veces de manera inmediata - 3 puntos No atiende inmediatamente - 1 punto			


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

Cumplimiento de plazos	Indica el nivel de cumplimiento de los plazos y acuerdos establecidos en el convenio, oferta y/o cotización.	Satisface Totalmente los plazos y acuerdos - 5 Puntos Satisface Medianamente los plazos y acuerdos - 3 Puntos No Satisface los plazos y acuerdos - 1 Punto.
Soporte técnico y atención a reclamos	Se evaluará en base a la metodología de atención al cliente y solución de reclamos.	Asesoría oportuna en tiempo real con solución y seguimiento (dispone de una línea de servicio al cliente – chat – skype, etc.) – 5 puntos Asesoría oportuna con solución y seguimiento (sin línea de servicio al cliente – chat – skype, etc.) – 3 puntos Asesoría sin solución – 1 punto
Precio	Se refiere a los precios que el proveedor ha ofrecido durante las primeras compras	Precios con descuento – 5 puntos Precios se han mantenido- 3 Puntos Precios en aumento- 1 Punto
Forma de Pago	Se refiere a las facilidades de pago que ofrece el proveedor.	Mayor a 60 días - 5 Puntos Entre 60 y 30 días - 3 Puntos Al contado – 1 Punto

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 8.2.3. Forma de Cálculo y Categorización

Puntuación obtenida (1, 3 o 5) según criterio \* factor de conversión definido para el criterio.

Se sumarán todas las puntuaciones obtenidas en cada uno de los criterios, se asignará una calificación al proveedor y se categorizará según el siguiente cuadro:

<b>PUNTUACIÓN OBTENIDA</b>	<b>CATEGORÍA</b>
Mayor o igual a 80	A
Mayor o igual a 65 y menor a 80	B
Menor a 65	C

En caso de proveedores que se encuentren varias veces dentro de la categoría C y persista una baja puntuación, ACERO Industriales S.A. decidirá las medidas correctivas (buscar otras alternativas o continuar trabajando con el proveedor para mejoras).

### 8.3. Reevaluación de Proveedores

#### 8.3.1. Frecuencia de Reevaluación


La frecuencia de reevaluación de proveedores se efectuará considerando la categoría en la que se encuentra el proveedor, tal como se muestra en la siguiente tabla:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PERÍODO DE REEVALUACIÓN</b>
A	Cada 2 años
B	Cada año
C	Cada 6 meses

#### 8.3.2. Criterios, Descripción de Criterios y Forma de Cálculo

Se aplicarán los mismos criterios detallados en el punto 8.2 "Evaluación Inicial de Proveedores" según el tipo de proveedor a evaluar y la misma forma de evaluación detallada en el punto 8.2.3 "Forma de Cálculo y Categorización"

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-ADQ.018</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN INICIAL Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	


## 9. ANEXOS

### 9.1. ANTECEDENTES DE PROVEEDOR INTERNACIONAL

<b>REQUISITO PROVEEDOR</b>	
<b>1.</b>	Documentos Habilitantes para Certificar que la empresa se dedica a la elaboración y comercialización del producto a adquirir.
<b>2.</b>	AQL (estándar de calidad del fabricante, niveles de tolerancia)
<b>3.</b>	Otros Certificados de Sistemas de gestión o calidad (9001, 18001, 14001, etc.)

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



		<b>ACERO S.A.</b>		AC-FR-ALM.033	
Elaborado por: Gabriela Criollo		Fecha de elaboración: 01/04/2014		Rev.: 0	
Actualizado por:		Fecha de última actualización:			
Aprobado por:		Fecha de aprobación:			
<b>MARBETE</b>					
FECHA:				<b>N°</b>	
CODIGO:		LOTE:		FECHA ELAB.:	FECHA CAD.:
DESCRIPCIÓN:					
-----TROQUELADO-----					
<b>3</b>	FECHA:	CIUDAD:	GRUPO:	<b>N°</b>	
CODIGO:		LOTE:		FECHA ELAB.:	FECHA CAD.:
DESCRIPCIÓN:					
OBSERVACIONES:				CANTIDAD:	UNIDAD:
-----TROQUELADO-----					
<b>2</b>	FECHA:	CIUDAD:	GRUPO:	<b>N°</b>	
CODIGO:		LOTE:		FECHA ELAB.:	FECHA CAD.:
DESCRIPCIÓN:					
OBSERVACIONES:				CANTIDAD:	UNIDAD:
-----TROQUELADO-----					
<b>1</b>	FECHA:	CIUDAD:	GRUPO:	<b>N°</b>	
CODIGO:		LOTE:		FECHA ELAB.:	FECHA CAD.:
DESCRIPCIÓN:					
OBSERVACIONES:				CANTIDAD:	UNIDAD:




**ANEXO 7: POLÍTICA DE ALMACENAMIENTO**

**POLÍTICA DE ALMACENAMIENTO**



**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-PL-ALM.031
<b>POLÍTICA DE ALMACENAMIENTO</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Definir los lineamientos aplicables para la recepción, almacenamiento y control de stocks de los productos de ACERO S.A.

## 2. Alcance

Todos los productos de izaje y amarre de carga e insumos varios que adquiere ACERO para su comercialización o consumo en la producción.

## 3. Definiciones

**3.1 Productos de Izaje:** Cualquier producto utilizado para levantar o mover cargas, como por ejemplo: cables de acero, cadenas y sus respectivos accesorios.

**3.2 Productos Varios:** Todos aquellos artículos que ACERO necesita para sus actividades operativas y administrativas.

**3.3 Fifo:** Primeras en entrar y primeras en salir, método de control y valoración de inventario.

## 4. Documentos aplicables y/o Anexos

4.1 Caracterización del proceso almacenamiento

4.2 Diagramas de flujo

4.3 Formato ingreso a bodega

4.4 Formato verificación de producto

## 5. Distribución del Documento

5.1 Gerente General

5.2 Jefe de Planificación y Mercadeo


5.3 Asistente Administrativa y Servicio al Cliente

5.4 Jefe de Importaciones

5.5 Operador de Bodega y Producción

5.6 Auxiliar de Bodega y Producción

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-PL-ALM.031
POLÍTICA DE ALMACENAMIENTO		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 6. Detalle de Revisiones

CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial

## 7. Indicaciones Generales

Los productos que no forman parte del inventario serán verificados con la nota de pedido, factura y guía de remisión.


## 8. Desarrollo de Políticas

### 8.1 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS

- El operador de bodega y producción es responsable de iniciar el proceso de descarga coordinando el personal para esta actividad.
- Los productos deben ser paletizados por lote, código de trazabilidad y tipo de producto.
- Los productos importados no conformes deberán ser separados y tratarlos según el procedimiento **Productos no conforme**.
- Los productos locales no conformes no se reciben y las causas se registran en el formulario de ingreso a bodega.
- El almacenamiento del producto deberá estar ordenado en las perchas de manera que se pueda aplicar el método de inventario FIFO.
- Los productos que no forman parte del inventario pueden también ser recibidos por la asistente administrativa y servicio al cliente.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-ALM.031</b>
<b>POLÍTICA DE ALMACENAMIENTO</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

## **8.2 CONTROL DE STOCKS**

- El método de valoración de los inventarios será FIFO.
- El control de inventario se llevará a cabo en forma rotativa y global.
- El control de inventario rotativo se llevará a cabo con cortes semanales al primer día hábil de la semana escogiendo 20 items de mayor a menor rotación.
- El control de inventario global se llevará a cabo con un corte anual en el mes de menor movimiento (baja temporada).
- En la toma de inventario deberán identificarse los productos con marbetes de la siguiente manera: código, lote, descripción, observaciones y cantidad.
- El responsable de la planeación, organización y control de los inventarios es la Jefa de Planificación y Mercadeo.
- El margen de diferencia aceptable global del costo entre el kardex y las existencias físicas no excederá el 1% del costo del inventario total, sin embargo será responsabilidad del operador y auxiliar de bodega investigar las diferencias resultantes en la toma de inventario físico con el fin de aclarar totalmente dichas diferencias.
- El personal que participe en la toma de inventarios deberá ser capacitado previamente al ejercicio de la actividad.


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

**ANEXO 8: POLÍTICA DE VENTA Y FACTURACIÓN**

**POLÍTICA DE VENTA Y FACTURACIÓN**



**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-PL-VYF.036
<b>POLÍTICA DE VENTA Y FACTURACIÓN</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Definir los lineamientos aplicables para las ventas de ACERO S.A con el fin de realizar las mismas en un tiempo razonable alcanzando la satisfacción de los clientes.

## 2. Alcance

Todas las ventas de los productos de ACERO S.A.

## 3. Definiciones

**3.1 Ventas de contado:** Operación comercial que recibe como medio de pago Efectivo o Cheque contra entrega.

**3.2 Ventas a crédito:** Operación comercial en la que se fijan condiciones y tiempo para la cancelación de una venta.

## 4 Documentos aplicables y/o Anexos

4.1 Caracterización del proceso venta y facturación

4.2 Diagramas de flujo

## 5 Distribución del Documento

5.1 Gerente General

5.2 Jefe de Planificación y Mercadeo


5.3 Asistente Administrativa y Servicio al Cliente

5.4 Jefe de Importaciones

5.5 Operador de Bodega y Producción

5.6 Auxiliar de Bodega y Producción

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-PL-VYF.036
<b>POLÍTICA DE VENTA Y FACTURACIÓN</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## **6 Detalle de Revisiones**

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## **7 Indicaciones Generales**


No aplica.

## **8 Desarrollo de Políticas**

### **8.1 VENTAS Y FACTURACIÓN**

- Ventas a clientes con cartera vencida hasta 30 días y/o que el sistema no permita generar un nuevo pedido, deben ser aprobados por la Jefa de Planificación y Mercadeo.
- Ventas a clientes con cartera vencida con más de 30 días deben ser aprobados por el gerente general.
- Las facturas de ventas se emitirán hasta el 27 de cada mes, pedidos posteriores a esta fecha se realizará con el primer día del mes siguiente.
- Las ventas con un monto igual o inferior a \$200 el cliente deberá retirar el pedido en nuestras instalaciones.
- Las ventas superiores a \$200 se entregarán en el lugar que indique el cliente.
- Todas las ventas tendrán el respaldo de la orden de pedido solicitada por el cliente vía electrónica ó la cotización aprobada por el cliente y por gerente general ó jefe de planificación y mercadeo.
- El asesor comercial y jefe de planificación y mercadeo realizarán la venta a la cartera de clientes que se le ha asignado, para lo

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**


	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-VYF.036</b>
<b>POLÍTICA DE VENTA Y FACTURACIÓN</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

clientes nuevos podrán ser atendidos por cualquiera de los mencionados anteriormente.

- Los descuentos en ventas se sujetaran en los parámetros establecidos por el gerente general.
- La asistente administrativa es la única responsable de emitir las facturas.
- No se aceptaran reclamos sobre una venta sin la presentación de los documentos correspondientes factura y/o guía de remisión.
- No se hace reservas de productos.
- alguna devolución en la venta deberá ser debidamente justificada. Se realizará el respectivo cambio previo a análisis y aprobación por gerente general.
- No se hace devolución de dinero, se podrá emitir notas de crédito.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

## ANEXO 9: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO DE VENTA Y FACTURACIÓN

	<b>ACERO S.A.</b>	AC-FR-VYF.058		
Elaborado por: Gabriela Criollo		Fecha de elaboración: 01/04/2014		
Actualizado por:		Fecha de última actualización:		
Aprobado por:		Fecha de aprobación:		
<b>ORDEN DE PEDIDO</b>		Rev.: 0		
		<b>N° 001-001-000000</b>		
<b>Datos del Cliente</b>				
Razon Social:		RUC:		
Dirección:				
Fecha:				
Días de Crédito:				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO \$	TOTAL \$	OBSERVACIONES
Solicitado por: _____		Subtotal 12%		
		Subtotal 0%		
		IVA		
		<b>Total</b>		




**ANEXO 11: POLÍTICAS DE DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN**

**POLÍTICA DE DESPACHO Y  
DISTRIBUCIÓN**



**ACERO S.A.**



 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-DYD.039</b>
<b>POLÍTICA DE DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Definir los lineamientos aplicables para los despachos y entrega de la mercadería de Acero S.A. con la finalidad de asegurar la correcta gestión y cumplimiento de éstos.

## 2. Alcance

Todos los productos de ACERO S.A.

## 3. Definiciones

**3.1. Despacho:** separar y embalar la mercadería para ser entregada.

**3.2. Distribución:** entregar la mercadería al cliente en tiempo y condiciones planificadas.

## 4. Documentos aplicables y/o Anexos

4.1. Caracterización del proceso despacho y distribución

4.2. Diagramas de flujo

## 5. Distribución del Documento

5.1. Coordinador de Logística


5.2. Asistente Administrativa y Servicio al Cliente

5.3. Operador de Bodega y Producción

5.4. Auxiliar de Bodega y Producción

5.5. Conductor

5.6. Ayudante de Conductor

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-DYD.039</b>
<b>POLÍTICA DE DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 6. Detalle de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## 7. Indicaciones Generales


No aplica.

## 8. Desarrollo de Políticas

### 8.1. DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN

- Las órdenes de pedido entregadas hasta las 10H00 se entregaran en el recorrido de la tarde.
- Las órdenes de pedido entregadas hasta las 16H00 se entregaran en el recorrido de la mañana siguiente.
- Las ventas inferiores a \$200 deberán ser entregadas al cliente en nuestra empresa.
- La selección y separación de los productos deberá ser por lotes y fecha de caducidad aplicando el FIFO (primero que ingresa lo primero que sale) proceso indispensable e importante para evitar la acumulación de productos obsoletos.
- El embalaje de la mercadería deberá estar integro, si no lo está deberá realizar las correcciones necesarias.
- Al finalizar las entregas de mercadería deberá actualizarse la hoja de planificación de rutas.

## ANEXO 12: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO CRÉDITOS Y COBRANZA

	<b>Acero S.A.</b>	<b>AC-FR-CYC.042</b>
<h3>SOLICITUD DE CRÉDITO</h3>		Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:
CLIENTE:	FECHA :	EJECUTIVO DE VENTA:
<b>1.- INFORMACIÓN COMERCIAL GENERAL</b>		
PRODUCTOS / SERVICIOS DE INTERES:		FRECUENCIA ESPERADA DE COMPRA:
DIAS DE CREDITO SOLICITADOS:	CUPO SOLICITADO:	
<b>2.- DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:</b>		
RAZON SOCIAL:	RUC:	AÑO ESTABLECIDA LA EMPRESA:
ACTIVIDAD COMERCIAL:	PROVINCIA:	CIUDAD:
DIRECCION:	TELEFONO:	FAX:
VENTAS MENSUALES:	No. EMPLEADOS	E-MAIL:
LOCAL: Propio _____ Alquilado _____		
ACTIVOS: Casa _____ Avalúo _____ Terreno _____ Avalúo _____ Auto _____ Avalúo _____ Casa _____ Avalúo _____ Terreno _____ Avalúo _____ Auto _____ Avalúo _____ Casa _____ Avalúo _____ Terreno _____ Avalúo _____ Auto _____ Avalúo _____		
<b>3.- DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL O PROPIETARIO DEL NEGOCIO:</b>		
NOMBRE Y APELLIDOS COMPLETOS:		
No. CEDULA	TELEFONO:	
NACIONALIDAD:	DIRECCION DOMICILIARIA:	

4.- REFERENCIAS BANCARIAS:				
PERSONAS AUTORIZADAS PARA FIRMAS DE CHEQUES:				
	1	2	3	4
Nombre:	_____	_____	_____	_____
Cargo:	_____	_____	_____	_____
NOMBRE DEL BANCO	TIPO CUENTA CORRIENTE/ AHORRO		No. CUENTA	
3.- REFERENCIAS COMERCIALES DE LA EMPRESA				
NOMBRE DE LA EMPRESA	TELEFONO		MONTO DE CREDITO	
4.- DATOS OPERATIVOS				
NOMBRE(S) DE LA(S) PERSONAS AUTORIZADAS POR LA EMPRESA A REALIZAR PEDIDOS:				
1.- Nombre	1.- Firma		1.- Cargo	
2.- Nombre	2.- Firma		2.- Cargo	
<p>Autorizo a ..... Ha realizar la verificación de los datos proporcionados.</p> <p>El titular declara y se responsabiliza que la información contenida en esta solicitud de crédito es verídica. Así mismo autoriza expresamente a ..... para que obtenga reporte, solicite y divulgue mi comportamiento crediticio a los establecimientos de comercio, instituciones financieras, de crédito y cobranzas compañías de informes, empleador, personas señaladas como referencia y cualquier central de información autorizada por la Superintendencia de Bancos, según la condiciones establecidas por las entidades de control y vigilancia respectiva.</p>				
Firma y Sello del Cliente			No. Cédula o RUC	
<b>ADJUNTAR A LA SOLICITUD LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:</b>				
1.- Copia del Ruc o Cédula de Identidad 2.- Copia del Nombramiento del Representante Legal 3.- Copia de Cédula del Representante Legal 4.- Certificados Bancarios 5.- Carta de referencias Comerciales 6.- Copia de Acta de Constitución de la Compañía y CCO 7.- Documentos respaldo de los Bienes declarados en la solicitud				
USO EXCLUSIVO DE ACERO S.A.				
Verificación de los datos del cliente:..... ..... ..... ..... ..... .....				
FIRMA DEL VENDEDOR		FIRMA DEL RESPONSABLE DE VENTAS		FIRMA DEL GERENTE GENERAL



Acero S.A.

AC-FR-CYC.043

## HISTORIAL DE CUPO DEL CLIENTE

Rev.: 0  
Elaborado por: Gabriela Criollo  
Fecha de elaboración: 01/04/2014  
Actualizado por:  
Fecha última actualización:  
Aprobado por:  
Fecha de aprobación:

### DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

C.I. Ó R.U.C.: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_

CUPO ASIGNADO

FECHA

FIRMA DE APROBACION

NUEVO CUPO ASIGNADO

FECHA

FIRMA DE APROBACION

EXCESO DE CUPO

FECHA / N. FACT

FIRMA DE APROBACION



Acero S.A.

AC-FR-CYC.044

# RECIBO DE CAJA

Rev.: 0  
 Elaborado por: Gabriela Criollo  
 Fecha de elaboración: 01/04/2014  
 Actualizado por:  
 Fecha última actualización:  
 Aprobado por:  
 Fecha de aprobación:

Oficina  Recaudador

N° 001-001-000000

Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Por

Recibido de: \_\_\_\_\_

La suma de: \_\_\_\_\_

Efectivo \_\_\_\_\_ Cheque \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ Banco \_\_\_\_\_

Cancelación:  Abono:

Cta. Cte. No. \_\_\_\_\_

FACTURA	FECHA	VALOR	R. FUENTE

\_\_\_\_\_  
Cobrador

\_\_\_\_\_  
Cliente


Código: \_\_\_\_\_

**ANEXO 13: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

**POLÍTICA DE CRÉDITOS Y  
COBRANZAS**



**ACERO S.A.**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-CYC.041</b>
<b>POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Definir los lineamientos aplicables para otorgar crédito y gestionar las cobranzas con el fin de incrementar el volumen de ventas mediante las facilidades de pago para los clientes y evitar cartera vencida.

## 2. Alcance

Todas las ventas a crédito de ACERO S.A.

## 3. Definiciones

- 3.1. **Información habilitante de clientes**: Documentos que entrega el cliente para calificación de crédito.
- 3.2. **Crédito**: Operación financiera con clientes en la que se fijan: condiciones, montos y tiempo para la cancelación de una obligación contraída.


## 4. Documentos aplicables y/o Anexos

- 4.1. Caracterización del proceso Créditos y Cobranza
- 4.2. Diagramas de flujo

## 5. Distribución del Documento

- 5.1. Gerente General
- 5.2. Jefe de Planificación y Mercadeo
- 5.3. Asistente Administrativa y Servicio al Cliente
- 5.4. Jefe de Importaciones
- 5.5. Operador de Bodega y Producción
- 5.6. Auxiliar de Bodega y Producción



 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-CYC.041</b>
<b>POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 6. Detalle de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## 7. Indicaciones Generales

La entrega de Documentos Habilitantes no implica la aprobación inmediata del crédito.

Todos los créditos serán aprobados por el Gerente General.


## 8. Desarrollo de Políticas

### 8.1. CRÉDITOS Y COBRANZAS

#### Créditos

#### Calificación de Nuevos Clientes

1. Para calificar un cliente es obligatorio que el Jefe de Planificación y Mercadeo y/o Asesor Comercial obtenga del posible cliente la siguiente información:
  - Solicitud de Crédito completa.
  - Copia de RUC actualizado
  - Nombramiento de Representante Legal vigente
  - Copia de cédula de Representante Legal vigente
  - Certificados Bancarios
  - Certificados Comerciales

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-CYC.041</b>
<b>POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

- Copia de Acta de Constitución de la Compañía y CCO
- Respaldo de Bienes:
  - Vehículos: copia de matrículas
  - Bienes Inmuebles: copia de comprobante de pago del último año del impuesto predial

Con la información antes indicada se debe evaluar los antecedentes legales y financieros de los posibles clientes y validar la información recibida con las páginas web de los Entes Reguladores Estatales (SRI, Superintendencia de Compañías, etc.)


2. Antes de generar un código en el Sistema es obligatorio que ACERO S.A. a través de las personas responsables (Gerencia General, Jefe de Planificación y Mercadeo) aprueben al posible cliente.

### **Crédito y cupo a Nuevos Clientes**

1. Se concederá crédito a un nuevo cliente después que haya realizado dos compras al contado, excepto clientes previamente autorizados por Gerencia.
  2. Jefe de Planificación y Mercadeo analizará capacidad legal y financiera del cliente.
  3. Las condiciones de los créditos, cupos, montos y acuerdos con los clientes son responsabilidad de Gerente General.
- Personas Naturales, tendrán asignado un cupo hasta \$ 5,000.00, valores mayores deben ser aprobados por Gerencia General.
  - Personas Jurídicas tendrán asignado un cupo hasta \$ 30,000, valores mayores deben ser aprobados por Gerencia General.

### **Ampliación de Créditos y Cupos a Clientes Establecidos**

1. Excesos de cupo serán siempre analizados y aprobados por Gerente General.
2. Un incremento de crédito y cupo debe estar respaldado con un análisis del historial del cliente.


	ACERO S.A.	AC-PL-CYC.041
POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

3. Todo incremento debe ser definido y aprobado conjuntamente entre Jefe de Planificación y Mercadeo y Gerencia General.

### **Cobranzas**

1. El asesor comercial y el jefe de planificación y mercadeo serán responsable de gestionar las cobranzas de la cartera de clientes que le han sido asignadas.
2. Clientes con cartera vencida mayor a 60 días será reportado al gerente general.

## ANEXO 14: FORMATOS DE TRABAJO PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

	Acero S.A.	AC-FR-SAC.047
SOLICITUD DE QUEJA O RECLAMO No.		Rev.: 0 Elaborado por: Gabriela Criollo Fecha de elaboración: 01/04/2014 Actualizado por: Fecha última actualización: Aprobado por: Fecha de aprobación:
CLIENTE	DATOS DEL CLIENTE	
	CLIENTE: IDENTIFICACIÓN:      RUC <input type="checkbox"/> CÉDULA <input type="checkbox"/> No.: _____ CONTACTO: _____ CARGO: _____ TELF: _____ E-MAIL: _____ COPIA A: _____	
	TIPO DE QUEJA O RECLAMO	
	SERVICIO <input type="checkbox"/> Motivo: _____ <hr/> PRODUCTO <input type="checkbox"/> Nombre del Producto: _____ <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <span>Cantidad Defectuosa: _____</span> <span>Unidad de Medida: _____</span> </div> Especificaciones Técnicas: _____	
	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
Anexo:      Muestra <input type="checkbox"/> Foto <input type="checkbox"/>		
Estimado cliente es de vital importancia anexar a este formulario la muestra del producto defectuoso.		
FIRMA:	FECHA:	



Acero S.A.

AC-FR-SAC.048

ATENCIÓN DE QUEJA O RECLAMO N° \_\_\_\_\_

Rev.: 0  
Elaborado por: Gabriela Criollo  
Fecha de elaboración: 01/04/2014  
Actualizado por:  
Fecha última actualización:  
Aprobado por:  
Fecha de aprobación:

FECHA RECEPCIÓN: \_\_\_\_\_

ATENCIÓN A SOLICITUD N°: \_\_\_\_\_

ANÁLISIS DEL PROBLEMA:

ACCIONES A TOMAR:

SI PROCEDE   
NO PROCEDE

FABRICA   
PRODUCCION Y DESPACHO   
VENTAS

EN CASO DE NO PROCEDER INDICAR MOTIVOS:

NO OLVIDE COMUNICAR LOS MOTIVOS AL CLIENTE

ANÁLISIS DE CAUSAS DE PROBLEMAS:

RESPONSABLE

ACCIONES A TOMAR POR AREA RESPONSABLE:

RESPUESTA TELEFONICA  VISITA  OTRAS

ACCIONES

RESPONSABLE

TIEMPO

DIAS

DIAS

DIAS

DIAS

RESPUESTA DEL CLIENTE Y DE LAS ACCIONES TOMADAS.

- 1.- \_\_\_\_\_
- 2.- \_\_\_\_\_
- 3.- \_\_\_\_\_
- 4.- \_\_\_\_\_
- 5.- \_\_\_\_\_
- 6.- \_\_\_\_\_

CLIENTE: \_\_\_\_\_

CONTACTO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

FECHA DE CIERRE DE RECLAMO: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE: \_\_\_\_\_



Acero S.A.

AC-FR-SAC.049

**NOTA DE DEVOLUCIÓN Nº 001-001-**

Rev.: 0  
Elaborado por: Gabriela Criollo  
Fecha de elaboración: 01/04/2014  
Actualizado por:  
Fecha última actualización:  
Aprobado por:  
Fecha de aprobación:

Fecha: \_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Verificado por: \_\_\_\_\_

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FACTURA	CONDICIÓN

**NOTA:** Este documento no garantiza que se realizará una nota de crédito.  
El producto entregado/recibido debe estar en buen estado.  
Una vez aprobada la realización de nota de crédito, se la enviará con el Mensajero de la Compañía o el Ejecutivo de Ventas.

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE

USO EXCLUSIVO DE LA COMPAÑÍA	
_____ RESPONSABLE DE BODEGA	_____ RESPONSABLE DE VENTAS



Acero S.A.

AC-FR-SAC.050

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Rev.: 0  
Elaborado por: Gabriela Ciollo  
Fecha de elaboración: 01/04/2014  
Actualizado por:  
Fecha última actualización:  
Aprobado por:  
Fecha de aprobación:

CLIENTE: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

C.I./R.U.C.: \_\_\_\_\_

La presente encuesta tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio de ACERO, la prueba es confidencial y los datos solo se analizan de manera global.

CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Valore con " v " cada uno de los servicios según el siguiente criterio					Observaciones
	1 = Insatisfactorio	2 = Satisfactorio	3 = Normal	4 = Muy Buena	5 = Excelente	
1	¿Los productos que ACERO le ofrece, en que nivel satisface sus requerimientos y necesidades?					
2	¿Cuál es su valoración sobre el equipo de trabajo que ACERO selecciona para su organización?					
3	¿Cuál es su valoración respecto a la relación calidad/ precio de los productos de ACERO?					
4	¿Cómo valora la cordialidad de trato dada por el equipo de trabajo de ACERO S.A.?					
5	¿Cómo valora la efectividad en la resolución de los problemas que le ofrece ACERO S.A.?					
6	¿Cómo valora el tiempo de entrega del producto?					
7	¿Cuál es su valoración sobre la puntualidad con que se atendió su necesidad?					
8	¿Cuál es su valoración acerca de los métodos que utiliza ACERO para satisfacer sus requerimientos?					
9	¿Qué valoración asignaría en cuanto a la resolución de problemas que se hayan presentado después de la entrega del producto?					
10	¿Cuál es su valoración con respecto a la imagen de confianza que ofrece ACERO en el mercado?					


**ANEXO 15: POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

**POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**



**ACERO S.A.**



 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-SAC.046</b>
<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Definir los lineamientos aplicables a la entrega/recepción de devoluciones para brindar un mejor servicio al cliente y mantener un adecuado control interno.

## 2. Alcance

Todos los productos que comercializa ACERO S.A.

## 3. Definiciones

- 3.1. **Devolución de productos:** Acción que realiza el cliente por el producto comprado a causa de una no conformidad.
- 3.2. **Producto No conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos del cliente.
- 3.3. **Nota de Devolución:** Documento interno que respalda la(s) devolución.


## 4. Documentos aplicables y/o Anexos

- 4.1. Caracterización del proceso Servicio al Cliente
- 4.2. Diagramas de flujo

## 5. Distribución del Documento

- 5.1. Gerente General
- 5.2. Jefe de Planificación y Mercadeo
- 5.3. Asistente Administrativa y Servicio al Cliente
- 5.4. Jefe de Importaciones
- 5.5. Operador de Bodega y Producción
- 5.6. Auxiliar de Bodega y Producción
- 5.7. Conductor

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PL-SAC.046</b>
<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES</b>		<b>Rev.:0</b>
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 6. Detalle de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## 7. Indicaciones Generales


La entrega de una Nota de Devolución no implica que se realizará una Nota de Crédito.

## 8. Desarrollo de Políticas

### A LA ENTREGA/RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

- Se aceptarán este tipo de devoluciones sólo en las siguientes circunstancias:
  - Producto no conforme: pedido incompleto, productos no solicitados, embalaje defectuoso y/o en mal estado.
  - Entrega fuera de los horarios establecidos por el cliente.
- Se aceptarán devoluciones si el cliente por cumplimiento de sus procedimientos internos considera que debe realizar:
  - Devoluciones Totales del producto, y
  - Devoluciones Parciales del producto siempre y cuando se mantenga en el estado en el cual se le entregó.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-PL-SAC.046
POLÍTICA DE DEVOLUCIONES		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

En caso de devoluciones parciales, la mercadería debe ser debidamente documentada para su transporte a través de una observación en una de las copias de la guía de remisión.


Todas las devoluciones totales deben regresar con el juego completo de la factura y guía de remisión.

### **DÍAS POSTERIORES A LA ENTREGA/RECEPCIÓN DEL PRODUCTO**

1. Cliente debe comunicar previamente a ACERO S.A. y obtener el acuerdo, condiciones y aprobación de una devolución de producto.
2. Se aceptarán devoluciones dentro de los 7 días hábiles posteriores a la entrega del producto.
3. Este tipo de devolución debe respaldarse a través de la Nota de Devolución que emitirá ACERO S.A. y que debe regresar con la debida firma del cliente.
4. Para realizar las devoluciones el cliente debe entregar al transportista lo siguiente:
  - Copia de factura del pedido.
  - Guía de remisión del cliente.


**Nota:** ACERO S.A. tiene la libertad de realizar acuerdos escritos relacionados con las condiciones para las devoluciones de productos con clientes específicos, los mismos que estarían por encima del procedimiento de devolución.



		<b>Acero S.A.</b>				AC-FR-SGC.003
<b>Lista de Control de Documentos</b>						Rev: 0
Elaborado por: Gabriela Criollo			Fecha de elaboración: 01/04/2014			
Actualizado por:			Fecha de última actualización:			
Aprobado por:			Fecha de aprobación:			
DOCUMENTO	CÓDIGO	NÚMERO REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN
Procedimiento: Control de documentos	AC-PR-SGC.001	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Nuevo documento	AC-FR-SGC.002	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Lista de Control de Documentos	AC-FR-SGC.003	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Procedimiento: Control de registros	AC-PR-SGC.004	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Lista de Control de registros	AC-PR-SGC.005	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Control del SGC	AC-CP-SGC.006	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Mejora continua	AC-CP-MCO.007	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Procedimiento: Auditorías interna	AC-PR-MCO.008	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Plan de Auditoría	AC-FR-MCO.009	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Lista de Verificación	AC-FR-MCO.010	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Acción correctiva o preventiva	AC-FR-MCO.011	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Informe de no conformidad	AC-FR-MCO.012	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Acta de reunión de cierre de auditoría	AC-FR-MCO.013	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Informe de auditoría interna	AC-FR-MCO.014	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Política de calidad	AC-PL-SGC.015	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección

Objetivos de calidad	AC-OB-SGC.016	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Adquisiciones	AC-CP-ADQ.017	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Procedimiento Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores.	AC-PR-ADQ.018	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Política: Adquisiciones	AC-PL-ADQ.019	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Orden de Requisición	AC-FR-ADQ.020	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Orden de compra	AC-FR-ADQ.021	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Lista maestra de proveedores	AC-FR-ADQ.022	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Ingreso a Bodega	AC-FR-ADQ.023	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Verificación de producto	AC-FR-ADQ.024	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Cuadro de Liquidación	AC-FR-ADQ.025	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Cuadro de especificaciones de productos	AC-FR-ADQ.026	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Selección de proveedores	AC-FR-ADQ.027	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Evaluación de proveedores	AC-FR-ADQ.028	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Lista de evaluación de proveedores	AC-FR-ADQ.029	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Almacenamiento	AC-CP-ALM.030	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Política: Almacenamiento	AC-PL-ALM.031	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Conteo Físico	AC-FR-ALM.032	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Marbete	AC-FR-ALM.033	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección

Formato: Reporte de diferencias de Inventario	AC-FR-ALM.034	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Venta y Facturación	AC-CP-VYF.035	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Política: Venta y Facturación	AC-PL-VYF.036	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Despacho y Distribución	AC-CP-DYD.037	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Planificación de Rutas Diarias	AC-FR-DYD.038	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Política: Despacho y Distribución	AC-PL-DYD.039	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Créditos y Cobranza	AC-CP-CYC.040	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Política:Créditos y Cobranzas	AC-PL-CYC.041	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Solicitud de crédito	AC-FR-CYC.042	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Historial de cupo del cliente	AC-FR-CYC.043	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Recibo de caja	AC-FR-CYC.044	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Servicio al Cliente	AC-CP-SAC.045	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Política: Devoluciones	AC-PL-SAC.046	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Solicitud de Queja o Reclamo	AC-FR-SAC.047	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Atención de Queja o Reclamo	AC-FR-SAC.048	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Nota de devolución	AC-FR-SAC.049	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Cuestionario de satisfacción del cliente	AC-FR-SAC.050	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Análisis de Mercado	AC-CP-ADM.051	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Procedimiento:Productos no conforme	AC-PR-MCO.052	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Procedimiento: Acciones correctivas y preventivas	AC-PR-MCO.053	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Formato: Acta de reunión por la dirección	AC-FR-MCO.054	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección
Manual: Manual de calidad	AC-MA-SGC.055	0	Documento Inicial	Representante de la Dirección

	<p align="center">ACERO S.A.</p>	<p align="right">AC-FR-SGC.002</p>
<p align="center">ESCRIBIR NOMBRE DEL DOCUMENTO</p>		<p align="right">Rev.:0</p>
<p>Elaborado por: Escribir cargo</p>	<p>Fecha de elaboración: dd/mm/aaaa</p>	
<p>Actualizado por: Escribir cargo</p>	<p>Fecha de última actualización: dd/mm/aaaa</p>	
<p>Aprobado por: Escribir cargo</p>	<p>Fecha de aprobación: dd/mm/aaaa</p>	


## ESCRIBIR NOMBRE DEL DOCUMENTO



**ACERO S.A.**

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



	ACERO S.A.	AC-FR-SGC.002
ESCRIBIR NOMBRE DEL DOCUMENTO		Rev.:0
Elaborado por: Escribir cargo	Fecha de elaboración: dd/mm/aaaa	
Actualizado por: Escribir cargo	Fecha de última actualización: dd/mm/aaaa	
Aprobado por: Escribir cargo	Fecha de aprobación: dd/mm/aaaa	

## ÍNDICE

Escribir la tabla de contenido del documento. (cuando el documento sea extenso)

### 1. **Propósito**

Escribir la razón por el cual se crea el documento.

### 2. **Alcance**

Escribir a que áreas, procesos o personas (cargos) va dirigido dicho documento.

### 3. **Definiciones y/o Abreviaturas**

Incluye todas las palabras que puedan causar confusión dentro de la narrativa del documento y es necesaria su definición, o simplemente es necesaria su explicación textual.

### 4. **Documentos aplicables y/o Anexos**

Hace referencia a los documentos existentes o nuevos que aplican para ser utilizados en el documento que se está elaborando.

### 5. **Control de Revisiones**

CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial

### 6. **Indicaciones Generales**

Incluye ciertos lineamientos importantes y/o responsables para la aplicación del documento.

### 7. **Escribir nombre del documento, procedimiento, instructivo, etc.**

Escribir paso a paso como se llevará a cabo el documento.

### 8. **Anexos**

Aquí se incluyen todos los documentos que se consideren importantes y que se encuentren relacionados, como por ejemplo: Proceso, procedimiento, instructivos, formatos, lista de documentos y registros, etc.


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

**ANEXO 17: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS**

# **PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS**




**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.001
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## ÍNDICE

1.	Propósito.....	3
2.	Alcance.....	3
3.	Definiciones y/o Abreviaturas.....	3
4.	Documentos aplicables y/o Anexos.....	4
4.1.	Formato nuevo documento AC-FR-SGC.002.....	4
4.2.	Lista de control de documentos AC-FR-SGC.003.....	4
5.	Control de Revisiones.....	4
6.	Indicaciones Generales.....	5
7.	Procedimiento.....	5
7.1	Elaboración nuevo documento.....	5
7.2	Documentos elaborados.....	5
7.3	Revisión de documentos.....	6
7.4	Asignar codificación.....	6
7.5	Aprobación de documentos.....	7
7.6	Cambios y enmendaduras de datos.....	7
7.7	Distribución de documentos.....	8
8.	ANEXOS.....	9

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-SGC.001</b>
<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

## 1. Propósito


Detallar como realizar el control y manejo de documentos y datos relacionados con la ISO 9001:2008.

## 2. Alcance

Se aplica a todos documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Los documentos pueden estar en medios impresos o electrónicos.

## 3. Definiciones y/o Abreviaturas

- 3.1. **Documentos Controlados:** Son aquellos que se encuentran en la lista de control de documentos AC-FR-SGC.003
- 3.2. **Documentos no Controlados:** son aquellos utilizados por la organización pero cuyo contenido no depende de quien lo utiliza. Pueden ser documentos del sistema de gestión de calidad, documentos de referencia externa, leyes, reglamentos y normas técnicas, se identificaren con la palabra "No Controlado" y no contarán con la aprobación.
- 3.3. **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 3.4. **Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Define los pasos secuenciales en que se va a desarrollar una actividad.
- 3.5. **Instructivo:** enuncia las actividades con mayor detalle que el procedimiento, con el objeto de describir de forma más detallada el cómo desarrollar una actividad dentro de un procedimiento. El instructivo debe ser referido al procedimiento que lo contiene.

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.001
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

- 3.6. **Manual:** es un documento general, de aplicación a todas las áreas de la empresa que afectan la calidad, en el que se asigna autoridad y responsabilidades para proveer lineamientos de los subsistemas y procedimientos principales. Ejemplo: manual de funciones, manual de calidad, manual de políticas, etc.
- 3.7 **Formato o Formulario:** estructura de un archivo impreso o digital que define la forma en que se guarda y representa un registro.
- 3.8 **Diagrama de Flujo:** representación gráfica de una relación funcional o lógica, como las que hay entre las partes de un conjunto o los elementos de un proceso.
- 3.9 **N/A:** No Aplica


4. **Documentos aplicables y/o Anexos**

- 4.7 Formato nuevo documento AC-FR-SGC.002  
4.8 Lista de control de documentos AC-FR-SGC.003

5. **Control de Revisiones**

CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-SGC.001</b>
<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

## **6. Indicaciones Generales**

- 6.1. Todo documento de la organización que tenga relación con el Sistema de Gestión de Calidad deberá cumplir estrictamente con este procedimiento.
- 6.2. Las leyes, reglamentos y regulaciones de Ley son de libre acceso y su uso no será controlado por la organización. Sin perjuicio a lo anterior, la organización sólo considerará válidos los documentos y actualizaciones contenidos en la Lista controlada de documentos.

## **7. Procedimiento**


### **7.1 Elaboración nuevo documento**

- ✓ Todo colaborador que es parte de ACERO S.A. y que necesite elaborar un documento del Sistema de Gestión de la Calidad, solicita al Representante por la Dirección el formato nuevo documento AC-FR-SGC.002 vacío, en caso de modificación debe presentar una solicitud vía mail, para que sea tratada la reunión por la dirección más próxima.
- ✓ Con el formato, el solicitante elabora el documento, tomando en cuenta las definiciones contenidas en el formato.
- ✓ Generalmente los documentos cumplirán con la estructura propuesta en el formato, sin embargo, pueden existir documentos que por su naturaleza, no aplique dicha estructura y puedan variar. Lo que no puede faltar son los datos informativos del documento.

### **7.2 Documentos elaborados**

- ✓ Una vez que el nuevo documento ha sido creado, el **responsable creador de documentos** los entrega al Representante de la dirección vía correo electrónico o impreso, para que se encargue de la revisión.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.001
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 7.3 Revisión de documentos

- ✓ El representante de la dirección se encargará de revisar los documentos, teniendo en cuenta el formato establecido AC-FR-SGC.002 y que posea una buena redacción y comprensión según el contenido.

### 7.4 Asignar codificación


- ✓ Una vez que el representante de la dirección revisó el documento procederá a asignarle la codificación correspondiente según el detalle que se presenta a continuación:

CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS			
GRUPO	# DE CARACTERES	SIGNIFICADO	OBSERVACIONES
1	2	Nombre de la empresa	Las 2 primeras letras de la palabra.
2	2	Tipo de documento	Ver tabla "Grupo 2"
3	3	Proceso al que pertenece	Ver tabla "Grupo 3"
4	3	Serie secuencial	Empieza desde 001

GRUPO 2	
SIGLAS	TIPO DE DOCUMENTO
PR	Procedimiento
PL	Política
DF	Descripción de Funciones
FR	Formato
IT	Instructivo de Trabajo
OR	Organigrama
CP	Caracterización de Procesos
OB	Objetivos
DF	Diagrama de Flujo
MA	Manual
ES	Especificaciones

GRUPO 3	
SIGLAS	PROCESO
ADQ	Adquisición
ALM	Almacenamiento
VYF	Venta y Facturación
DYD	Despacho y Distribución
CYC	Créditos y Cobranza
SAC	Servicio al Cliente
ADM	Análisis de Mercado
SGC	Control del SGC
MCO	Mejora Continua

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.001
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

Nota: La secuencia de las codificaciones se manejarán y serán asignadas según se muestren en la **Lista de control de documentos AC-FR-SGC.003**.

El logo que se asignará deberá ser el vigente actual que haya definido ACERO S.A.

### **7.5 Aprobación de documentos**

- ✓ Los documentos nuevos o modificaciones sólo serán aprobados por el gerente general mediante correo electrónico, el representante de la dirección le facilitará dichos documentos.
- ✓ El representante de la dirección deberá actualizarlos en cualquier medio disponible, puede ser electrónico o impreso. Además de actualizar la lista control de documentos **AC-FR-SGC.003**.
- ✓ En el caso que sea modificación de un documento, el representante por la dirección bajo su responsabilidad, actualiza el **control de revisiones** del documento, ubicado en el punto 5 de cada procedimiento, instructivo, manual, etc.


*Nota: Podrán existir ciertos documentos como los procesos, formatos y diagramas, donde el **control de cambio** de los mismos, solo se evidenciarán en el casillero de “**fecha de la última actualización**” y en sus versiones respectivamente.*

- ✓ Se deberá enviar un comunicado a los niveles pertinentes de la organización la obligación de utilizar el nuevo documento y evitar utilizar el anterior, el mismo que deberá ser destruido. El representante de la dirección velará por el cumplimiento de dicha disposición.

### **7.6 Cambios y enmendaduras de datos**

- ✓ En todo documento excepto formato, organigrama, caracterización de procesos, objetivos, diagrama de flujo y especificaciones habrá el siguiente cuadro que detalla el histórico de las 3 recientes revisiones o cambios que se hayan generado en dicho documento:



	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.001
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	


CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial

- ✓ Se deberá siempre destruir la versión anterior del documento con autorización con el visto bueno de la Alta Dirección, según acta de reunión por la dirección.
- ✓ Podrán existir copias NO CONTROLADAS en sitios donde sean requeridos como instrumentos de consulta o referenciales.
- ✓ La versión vigente de los documentos siempre se anotará debajo del código en cada documento y, será incrementada en 1 cada vez que el documento es modificado.
- ✓ La lista de control de documentos también será actualizada cuando sea pertinente además del registro de control de revisiones donde se detallarán las modificaciones que se hayan generado en dicho documento.

### **7.7 Distribución de documentos**

- ✓ El representante de la dirección pondrá en circulación los nuevos documentos o actualizados y deberán asegurarse su disponibilidad impresa o electrónica en los sitios de uso, reemplazando y eliminando las versiones anteriores para evitar su uso no intencionado. Todo documento del Sistema de Gestión de la Calidad que sea copia, deberá tener claramente indicado "DOCUMENTO CONTROLADO".
- ✓ En el caso de documentos electrónicos, la versión vigente estará disponible en una carpeta de red "ACERO ISO 9001:2008" ubicada en el escritorio de cada máquina del colaborador.
- ✓ En el caso de los documentos impresos, el uso continuo puede deteriorarlos. Los jefes inmediatos deberán asegurarse que

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-SGC.001</b>
<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

siempre exista una copia legible en los sitios de uso y el lugar donde está dicho documento sea fácilmente accesible.

- ✓ El representante de la dirección es el responsable de prevenir que los documentos obsoletos se encuentren en uso. Cuando se emita o actualice un documento el representante de la dirección debe asegurarse que los responsables entreguen el documento obsoleto, además determina la disposición final del mismo conjuntamente con la Alta Dirección.

## 8. ANEXOS


N/A

**ANEXO 18: PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS**

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE  
REGISTROS**




**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.004
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## ÍNDICE

1.	Propósito.....	3
2.	Alcance.....	3
3.	Definiciones y/o Abreviaturas.....	3
4.	Documentos aplicables y/o Anexos.....	3
4.1.	Procedimiento de Control de Documentos AC-PR-SGC.001.....	3
4.2.	Lista de control de registros AC-FR-SGC-005.....	3
5.	Control de Revisiones.....	3
6.	Indicaciones Generales.....	3
7.	Procedimiento.....	4
7.1	Identificación.....	4
7.2	Almacenamiento.....	5
7.3	Protección.....	5
7.4	Recuperación.....	5
7.5	Tiempo de retención.....	5
7.6	Disposición Final.....	5
8.	ANEXOS.....	6

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.004
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 1. Propósito

Establecer los lineamientos generales para el control de los registros que se generan como parte del sistema de gestión de calidad.

### 2. Alcance

Todas las áreas que forman parte del sistema de gestión de calidad.

### 3. Definiciones y/o Abreviaturas

3.1. N/A: No Aplica

### 4. Documentos aplicables y/o Anexos

- 4.1. Procedimiento de Control de Documentos AC-PR-SGC.001
- 4.2. Lista de control de registros AC-FR-SGC-005


### 5. Control de Revisiones

CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial

### 6. Indicaciones Generales

- 6.1. Este procedimiento será de uso obligatorio para las áreas que administren registros controlados por el sistema de gestión de calidad de la organización.
- 6.2. El representante de la dirección será el responsable de hacer cumplir este procedimiento.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.004
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

6.3. Los usuarios que generen dichos registros serán responsables de administrarlos en base a este procedimiento.

## 7. Procedimiento

El sistema de gestión de calidad de ACRO S.A. es documentado mediante uso de registros de calidad controlados que permitirán:

- ✓ Proporcionar la evidencia objetiva de que fueron satisfechos los requerimientos de calidad para los productos.
- ✓ Refleja el grado de implantación y eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización.
- ✓ Provee la trazabilidad.
- ✓ Proveer una base de mediciones esenciales para el mejoramiento continuo.
- ✓ Las seis principales actividades relacionadas con los registros son:


1. Identificación
2. Almacenamiento
3. Protección
4. Recuperación
5. Retención
6. Disposición de registros

Cada usuario y/o departamento podrá llevar el control de sus registros en forma independiente utilizando el formato AC-FR-SGC.005 electrónico o impreso.

### 7.1 Identificación

- ✓ Los registros se identificarán con el nombre y/o con el código del formulario. Cuando existan varias copias en un mismo juego de registros, cada una deberá ser identificada individualmente generalmente diferenciadas por el color o por su número de copia. Cada copia debe manejarse como un registro independientemente en caso que las mismas se asignen a diferentes áreas de la organización.
- ✓ Los registros podrán diferenciarse entre registros propios y registros ajenos, entendiéndose como propios aquellos que están bajo responsabilidad de cada área y lo utilizan para sus actividades.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-SGC.004</b>
<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

- ✓ Los Registros Ajenos son los que tienen origen en otra área o en el exterior de la organización, pero son almacenados por un departamento en particular, por lo tanto no es exigible asignarles un código.
- ✓ Se debe tener una hoja de Control para cada tipo de registro, ya sea Propios, Ajenos o Electrónicos.

## **7.2 Almacenamiento**

- ✓ Los registros serán almacenados de forma física o electrónica por orden numérico, cronológico o alfabético

## **7.3 Protección**

- ✓ La protección de los registros dependerá del responsable de quien lo maneja y deberá detallar si se permiten cambio, modificaciones, tachones, actualizaciones siempre que estén respaldadas con la sumilla y fecha de la persona que corrige. En caso de que sea un registro de seguridad o sensibilidad económica, técnica o que esté bajo regulaciones contables o legales, se especificará en los procedimientos que no se aceptarán enmendaduras.

## **7.4 Recuperación**

- ✓ El máximo tiempo en la que se debe recuperar o recolectar los registros desde sus áreas de trabajo para archivarlos es 30 días.


## **7.5 Tiempo de retención**

- ✓ Será de un (1) año para todos los registros del Sistema de Calidad, salvo que en la lista de documentos se indique lo contrario. Durante este tiempo serán considerados “registros activos”, transcurrido este tiempo pasará a almacenarse de acuerdo al punto 7.6.

## **7.6 Disposición Final**

- ✓ Los registros serán mantenidos como “registros pasivos” en el archivo general durante (1) un año salvo que en la lista de

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-SGC.004</b>
<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

documentos se indique lo contrario, luego de lo cual, podrán ser eliminados. Excepcionalmente, cuando organismos de control externo requieran plazos de mantenimiento de registros diferentes a los especificados en este documento, se aplicará siempre el que sea mayor.

- ✓ Posterior a este plazo, si un área en particular considera oportuno retener por más tiempo estos registros, lo podrá hacer especificando por escrito el tiempo adicional y motivos al Representante de la dirección.

## **8. ANEXOS**

N/A







Acero S.A.

AC-FR-MCO.010

## LISTA DE VERIFICACIÓN

Rev: 0


Elaborado por: Gabriela	Fecha de elaboración: 01/04/2014
Actualizado por:	Fecha de última actualización:
Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Aún cuando se han dejado sólo dos columnas para verificar la existencia o detección de evidencia/s de cumplimiento de cada requisito exigido por la norma de referencia, en ocasiones, la respuesta o valoración podría ser matizada en un campo anexado nominado como "Observaciones" cuando se aprecien indicios o evidencias no suficientes pero que manifiestan cierto nivel de cumplimiento del requisito.

No.	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIOS	
		CUMPLE	NO CUMPLE
<b>4</b>	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>		
1	¿Está establecida una gestión por procesos?		
2	¿Se encuentran identificados los procesos?		
3	¿Se ha identificado la secuencia e interacción de los procesos?		
4	¿Están establecidos los criterios y los métodos para asegurar la eficacia de los procesos?		
5	¿Existen mecanismos para asegurar la disponibilidad de recursos e información que apoyen las operaciones y seguimientos de los procesos?		
6	¿Realizan seguimiento, medición y evaluación de los procesos?		
7	¿Los procesos están sometidos a la mejora continua?		
8	¿Los procesos contratados externamente se controlan y están documentados?		
<b>4.2</b>	<b>Requisitos de la Documentación</b>		
9	¿Esta declarada y documentada los objetivos y política de la calidad?		
10	¿Existen procedimientos documentados?		
11	¿Se encuentran documentados los procedimientos generales del sistema de gestión de calidad?		
12	¿Existe un Manual de Calidad?		
13	¿Se ha establecido un procedimiento documentado para el control de documentos?		
14	¿Se identifican los cambios, versiones vigentes de los documentos?		
15	¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?		
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>		
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la Dirección</b>		
16	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes?		
17	¿Se ha desarrollado la política de calidad?		
18	¿Se ha desarrollado objetivos de calidad?		
19	¿La alta dirección proporciona y revisa con regularidad la disponibilidad de los recursos?		
20	¿La alta dirección se asegura de que se determinen los requerimientos de los clientes, para garantizar que se cumplen?		

<b>5.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>		
21	¿Se determinan y cumplen los requisitos de los clientes?		
<b>5.3</b>	<b>Política de Calidad</b>		
22	¿La alta dirección asegura que la política de calidad está adecuada al propósito de la organización?		
23	¿La política de calidad incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		
24	¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?		
25	¿La política de calidad se comunica y entiende dentro de la organización?		
26	¿La política de calidad se revisa para conseguir que se mantenga adecuada continuamente?		
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>		
27	¿Los objetivos de calidad incluyen aquellos necesarios para satisfacer los requisitos del producto?		
28	¿Se han desarrollado objetivos de la calidad en los niveles pertinentes de la empresa?		
29	¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?		
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>		
30	¿Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas?		
31	¿Existe un organigrama?		
32	¿La alta dirección asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.?		
<b>5.6</b>	<b>Revisión por la dirección</b>		
33	¿Existe información de entrada (resultados de auditorías, desempeño de los procesos, etc.) para la revisión por la dirección?		
34	¿La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados?		
<b>6</b>	<b>Gestión de los Recursos</b>		
<b>6.1</b>	<b>Provisión de Recursos</b>		
35	¿Se determinaron y proporcionaron los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente?		
<b>6.2</b>	<b>Recursos Humanos</b>		
36	¿El personal que realiza el trabajo que afecta la calidad del producto es competente con base en la educación, capacitación, habilidades y experiencia?		
37	¿La organización ha determinado las competencias requeridas para cada tipo de trabajo?		
38	¿Se proporcionan capacitaciones en base a las competencias requeridas por cada tipo de trabajo?		
39	¿Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia?		
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura</b>		
40	¿Se determinaron el espacio de trabajo y las instalaciones asociadas que se necesitan para lograr la conformidad del producto?		
41	¿Se determinaron, proporcionaron y mantienen el equipo, hardware y software necesarios para alcanzar la conformidad del producto?		
42	¿Se determinaron, proporcionaron y mantienen los servicios de apoyo tales como: transporte y comunicación necesarios para alcanzar la conformidad del producto?		
<b>6.4</b>	<b>Ambiente de Trabajo</b>		
43	¿El ambiente de trabajo (Factores físicos, ambientales, etc.) es adecuado para lograr la conformidad del producto?		

<b>7.</b>	<b>Realización del Producto</b>		
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la realización del producto</b>		
44	¿Se planifican los procesos para la realización del producto?		
45	¿Se han determinado los objetivos de la calidad y requisitos del producto?		
46	¿Están definidos y documentados los procesos para la realización del producto?		
47	¿Existen registros que aseguren el cumplimiento de los requisitos y sirvan de evidencia en los procesos de realización del producto?		
<b>7.2</b>	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>		
48	¿Se han determinado los requisitos (cliente, legales y reglamentarios) del producto?		
49	¿Existen registros de la revisión de los productos y acciones tomadas?		
50	¿Se han establecido procesos de comunicación con el cliente?		
51	¿Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación con el cliente?		
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>		
52	¿Se encuentran identificados los proveedores que afectan la calidad del producto?		
53	¿Se tienen criterios para selección, evaluación y reevaluación de los proveedores?		
54	¿Existe tratamiento para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?		
<b>7.5</b>	<b>Producción y prestación del servicio</b>		
55	¿La organización ha planificado y realizado el proceso de producción bajo condiciones controladas, que incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo y uso de equipos apropiados?		
56	¿Se identifican los productos?		
57	¿Se tiene trazabilidad del producto?		
58	¿Se preserva el producto para mantener la conformidad de los requisitos?		
<b>7.6</b>	<b>Control de los equipos de seguimiento y medición</b>		
59	¿Conocen cuales son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto?		
60	¿Se lleva un control y registro de la calibración de los equipos de seguimiento y medición?		
<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>		
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>		
61	¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoras para demostrar conformidad con los requisitos del producto?		
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y Medición</b>		
62	¿Se realiza seguimiento de la satisfacción del cliente?		
63	¿Existe un procedimiento para auditoria interna de calidad?		
64	¿Se aplican metodos para la medición de los procesos?		
65	¿Se encuentran definidos indicadores que midan las características del producto?		
<b>8.3</b>	<b>Control del producto no conforme</b>		
66	¿Se identifica y controla los productos que no cumplen con las especificaciones establecidas?		
67	¿Están definidas acciones para eliminar el producto no conforme?		
<b>8.4</b>	<b>Análisis de Datos</b>		
68	¿Se realizan analisis de datos a la satisfaccion del cliente?		
69	¿Se realizan analisis de datos acerca del cumplimiento de los requisitos del producto?		
70	¿Se realizan analisis de datos para llevar a cabo acciones preventivas?		
71	¿Se realizan analisis de datos respecto de los proveedores?		
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>		
72	¿Existe mejora continua en cuanto al uso de analisis de datos, acciones correctivas y preventivas?		
73	¿Se toman acciones correctivas para eliminar las no conformidades?		
74	¿Existe un procedimiento documentado de las acciones correctivas?		
75	¿Se toman acciones preventivas para las no conformidades?		
76	¿Existe un procedimiento documentado de las acciones preventivas?		

	<b>Acero S.A.</b>	<b>AC-FR-MCO.011</b>
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>		Rev: 0
Elaborado por: Gabriela	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	
<b>DETECCIÓN</b>		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:		
REQUISITO AFECTADO ISO 9001:2008		
DETECTADO POR:	FECHA: _____ FIRMA: _____	
OBSERVACIONES: (En caso de no darle trámite explicar la razón)		
<b>EVALUACIÓN</b>		
CAUSA:		
ACCIÓN PROPUESTA:		
RESPONSABLE Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	FECHA: _____ RESPONSABLE: _____	
EVALUADO Y PROPUESTO POR:	FECHA: _____ FIRMA: _____ FECHA: _____ FIRMA: _____	
<b>IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN	_____ _____ FECHA DE FIN: _____ FIRMA: _____	
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE SEGUIMIENTO	_____ _____ FECHA DE FIN: _____ FIRMA: _____	
<b>VERIFICACIÓN</b>		
VERIFICACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN REALIZADA	_____ _____ FECHA: _____ FIRMA: _____	
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD</b>		
La NO conformidad queda cerrada, una vez verificada la implementación satisfactoria de la acción correctora propuesta		
Verificado por: _____ Fecha: _____ Firma: _____		



Acero S.A.

AC-FR-MCO.014

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Rev: 0

Elaborado por: Gabriela	Fecha de elaboración: 01/04/2014
Actualizado por:	Fecha de última actualización:
Aprobado por:	Fecha de aprobación:

ÁREA AUDITADA:	
AUDITOR LÍDER:	
AUDITORES:	
FECHA DE LA AUDITORÍA:	INICIO: _____ FIN: _____

ASISTENTES		
NOMBRE DE ASISTENTE	CARGO	FIRMA

**Objeto de la Auditoría:**

El objeto de esta auditoría interna de calidad ha sido verificar que la actividad/proceso: ..... tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad y que es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con el Manual de la Calidad. Asimismo se ha evaluado la efectividad del sistema para identificar potenciales áreas de mejora.

INFORME DE NO CONFORMIDAD ABIERTOS

OBSERVACIONES

REDACTADO POR: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

REVISADO Y ANALIZADO POR: \_\_\_\_\_

FIRMA AUDITOR LÍDER: \_\_\_\_\_

FIRMA RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_



Acero S.A.

AC-FR-MCO.013

**ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA**

Rev: 0

Elaborado por: Gabriela	Fecha de elaboración: 01/04/2014
Actualizado por:	Fecha de última actualización:
Aprobado por:	Fecha de aprobación:

LUGAR Y FECHA:	
HORA INICIO:	
HORA FINAL:	

**DATOS DE LA AUDITORIA**

TIPO DE AUDITORÍA:	
ÁREA AUDITADA:	
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	
ANEXOS:	

**EVIDENCIAS DETECTADAS**

RESUMEN DE HALLAZGOS:	
OTROS HALLAZGOS:	
OBSERVACIONES: _____ NO CONFORMIDADES MAYORES: _____ NO CONFORMIDADES MENORES: _____	
OBSERVACIONES:	

**ACCIONES TOMADAS**

ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA DE IMPLEMENTACIÓN

**ASISTENTES**

NOMBRE DE ASISTENTE	CARGO	FIRMA



**Acero S.A.**

**AC-FR-MCO.054**

**ACTA DE REUNIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Rev: 0

Elaborado por: Gabriela	Fecha de elaboración: 01/04/2014
Actualizado por:	Fecha de última actualización:
Aprobado por:	Fecha de aprobación:
LUGAR Y FECHA:	
HORA INICIO:	
HORA FINAL:	

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

1.- Resultado de Auditorías	<input type="checkbox"/>
2.- Situación de las acciones correctivas y preventivas	<input type="checkbox"/>
3.- Cambios que afectan al SGC	<input type="checkbox"/>
4.- Desempeño de procesos y conformidad del producto	<input type="checkbox"/>
5.- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la Dirección.	<input type="checkbox"/>
6.- Recomendaciones para la mejora	<input type="checkbox"/>

**COMENTARIOS**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**ACCIONES TOMADAS**

ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA DE IMPLEMENTACIÓN

**ASISTENTES**

NOMBRE DE ASISTENTE	CARGO	FIRMA






**ANEXO 20: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA**

# **PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA**



**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.008
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Establecer los lineamientos para realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la compañía, con el fin de Garantizar la planeación, ejecución, documentación y seguimiento del proceso, determinar su eficacia en la implantación y funcionamiento del mismo, así como la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en las auditorías internas de Calidad de todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de ACERO S.A.

## 3. Definiciones

**3.1. Auditorías Interna de la Calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado que realiza la organización, para obtener evidencias de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los requisitos, la Política y sus procedimientos.


**3.2. Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría. (No conformidades, observaciones y oportunidades de mejora).

**3.3. Evidencia Objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de un hallazgo.

**3.4. Oportunidades de Mejora:** Actividades que no se llevan a la práctica y de llevarlas, mejorarían notablemente el sistema de calidad.

**3.5. Observaciones:** Apreciaciones generales hacia la organización que no afecta al sistema de calidad, pero que es importante tomarlas en cuenta.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-MCO.008</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

**3.6. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**3.7. Auditor Interno:** Persona calificado para realizar las auditorías internas de la Calidad.

**3.8. Auditor Líder:** Auditor con la competencia necesaria para organizar, dirigir y controlar la auditoria, definiendo los requisitos de ejecución, con la responsabilidad de informar los obstáculos que se pudieran presentar, así como los resultados de la auditoria.

#### **4. Documentos aplicables y/o Anexos**

4.1. Caracterización del proceso Mejora Continua

4.2. Diagramas de flujo

4.3. Norma ISO 9001/2008: Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.

4.4. Norma ISO 19011/2002: Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o medio ambiental.

#### **5. Distribución del Documento**

5.1. Gerente General

5.2. Jefe de Planificación y Mercadeo

5.3. Asesor Comercial

5.4. Asistente Administrativa y Servicio al Cliente

5.5. Jefe de Importaciones

5.6. Operador de Bodega y Producción


5.7. Auxiliar de Bodega y Producción

5.8. Conductor

5.9. Ayudante de Conductor

5.10. Coordinador de Logística

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.008
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 6. Detalle de Revisiones

CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial

## 7. Indicaciones Generales


N/A

## 8. Desarrollo del Procedimiento

### 8.1 Responsabilidad y Autoridad

- ✓ **Gerente General:** Exigir el cumplimiento del Plan de Auditoria y que se tomen las acciones correctivas sin demora en cada área de la organización.
- ✓ **Representante de la Dirección:**
  - Realizar la revisión, actualización, control y distribución del presente procedimiento.
  - Elaborar y cumplir el Plan de auditorías anuales
  - Promover el uso del procedimiento en forma eficaz.
  - Designar al auditor líder y a los auditores internos por cada auditoría que se realice.
  - Coordinar la organización de las auditorías internas hasta su conclusión.
  - Capacitación de auditores líderes e internos.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.008
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

- Elaborar los informes de los resultados de las auditorías a la Dirección.
- Conservar los registros derivados de las auditorías.

✓ **Responsables de Área:**

- Participar en la auditoria, colaborar con el cierre de las no conformidades y eliminar sus causas en los plazos establecidos.

✓ **Audidores Interno:**

- Cumplimiento de las auditorias de acuerdo a la planificación.
- Realizar auditorías de acuerdo a programas y planes elaborados por el Representante de la dirección.
- Dar seguimiento a los hallazgos detectados en las auditorías internas hasta verificar su resolución.
- Asistir a reuniones de evaluación y capacitación convocadas por el representante de la dirección.

✓ **Auditor Líder:**

- Coordinar y dirigir la auditoría interna en conjunto con el representante de la dirección.
- Elaborar el informe de auditoría y la presentación de resultados a la Dirección en conjunto con el representante de la dirección.
- Presentar los resultados a la Alta Dirección y a las áreas auditadas en conjunto con el representante de la dirección.


## **8.2 Procedimiento**

### **8.2.1 Preliminar a la Auditoría**

#### **8.2.1.1 Tipos de Auditoría**

La auditoría interna de calidad será efectuada mínimo 1 vez por año y de preferencia al menos 2 meses antes de las auditorías externas de calidad que se presenten. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el representante de la dirección, los responsables de áreas o la Gerencia General considere oportuno efectuar una auditoria especial a un área determinada,

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-MCO.008</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

esta deberá ser administrada de acuerdo a este procedimiento en los puntos que aplique.

### **8.2.1.2 Enfoque de Auditoría**

La auditoría interna de calidad deberá demostrar:

- Conformidad del sistema de calidad, con las disposiciones planificadas definidas en el manual de calidad y documentos relacionados al sistema de calidad.
- Conformidad con la Norma ISO 9001:2008.
- Que el sistema de calidad se mantenga implantado de manera eficaz.


### **8.2.1.3 Requisitos de Auditoría**

El Representante de la dirección debe:

- Planificar al menos una auditoria de calidad por año bajo el formato establecido Plan de auditoria AC-FR-MCO.009, la planificación puede ser en fechas distintas.
- Precautelar que los auditores no auditen su propio trabajo.
- Notificar la planificación de auditorías internas antes de la fecha prevista.
- Efectuar la auditoria en conformidad con la norma ISO 9001:2008.

### **8.2.2 Preparación de la Auditoría**

Las auditorias se efectuarán a todas las áreas incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad y mencionadas en el **Manual de Calidad AC-MA-SGC.055**. La metodología será la siguiente:

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-MCO.008</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

El Representante de la dirección revisa el Plan de auditoría AC-FR-MCO.009, para verificar la fecha de la próxima auditoría y realiza la planificación de la misma dando aviso con la antelación debida. Estas deberán ser planificadas, debiendo cubrir todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, considerando los siguientes criterios:

- ✓ El estado y la importancia de los procesos y las áreas.
- ✓ Los resultados de auditorías previas.
- ✓ La ejecución de auditorías, al menos una vez al año.

Los auditores serán seleccionados de acuerdo a los resultados de las evaluaciones tomadas en las capacitaciones de Auditores Internos, con una calificación mínima de 80/100.

El equipo de auditores podrá estar conformado por uno o más auditores dependiendo de la planificación de la auditoría.

El auditor interno no podrá auditar a su propia área.

### **8.2.3 Inicio de la Auditoría**

El Representante de la dirección y el auditor líder designado, proceden a definir los detalles del Plan de auditoría AC-FR-MCO.009 y la elaboración de éste. Además deberán determinar que cláusulas serán revisadas por cada área, en los casos que apliquen.


Se determinará hora y día de la auditoría de común acuerdo con los responsables de las áreas a auditar.

En caso que no se pueda cumplir con el Plan de auditoría AC-FR-MCO.009, se definirá en común acuerdo, nueva fecha y hora.

Finalizado el plan de auditoría, El Representante de la dirección, verifica con los responsables de área los detalles de tiempos y fechas, para contemplar y corregir a tiempo cualquier detalle que se pueda presentar y que la pueda interrumpir. Así también debe vigilar que las áreas a auditar no sean evaluadas por auditores que se encargue de realizar dichas tareas.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.008
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

El Representante de la dirección envía el plan de auditoría, al titular de cada área a auditar y debe darse a conocer con anticipación previos a la ejecución de la misma.

#### **8.2.4 Desarrollo de la Auditoría**

La auditoría verificará tanto la existencia de los documentos necesarios para el eficaz funcionamiento del sistema de calidad así como el funcionamiento y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los auditores llevan a cabo la auditoria en las áreas que les correspondan con base en el plan de auditoría con la ayuda de las **Lista de Verificación AC-FR-MCO.010** previamente elaboradas.


La auditoría se basará en entrevistas personales y verificación de los procedimientos y registros de calidad en el mismo sitio de la entrevista, verificación de cumplimiento con lo indicado en la norma de calidad. Ninguna información deberá ser retirada del sitio de la auditoría. El auditor podrá escribir notas que considere relevantes de lo auditado.

En caso de que a criterio del auditor existen no conformidades, se deberá documentar en el formulario de acción correctiva o preventiva **AC-FR-MCO.011** cada no conformidad y reportadas al responsable del área auditada una vez concluida la auditoria.

En caso de discrepancia, el Representante de la dirección deberá solucionar la misma. Si la discrepancia persiste, ésta deberá ser resuelta por la Dirección o quien éste delegue.

Los auditores internos llevaran a cabo una reunión donde se analicen las evidencias y posteriormente definirán los hallazgos de la auditoria que han generado no conformidades, llenando así el **Informe de no conformidad AC-FR-MCO.012**, por cada no conformidad encontrada.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-MCO.008</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Criollo	<b>Fecha de elaboración:</b> 01/04/2014	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### **8.2.5 Comunicación de los Resultados de la Auditoría**

Una vez definidas las no conformidades, se lleva a cabo la reunión de cierre o de presentación de resultados, bajo el formato del **Acta de reunión de Cierre de Auditoría AC-FR-MCO.013**, la cual será dirigida por el auditor líder y se verán los siguientes puntos:


- ✓ Recabar la hoja de asistencia firmada por los asistentes.
- ✓ Mencionar Norma contra la que se auditó.
- ✓ Resumir hallazgos por cada auditor:
  - Conformidades encontradas.
  - No conformidades encontradas.
  - Deficiencias por áreas.
  - Oportunidades de mejora.
  - Observaciones.
- ✓ Resumen general.
- ✓ Acordar acciones correctivas, si es necesario.
- ✓ Definir actividades de seguimiento.
- ✓ Firmar el Acta de Reunión de Cierre.

Si durante la reunión de cierre se presenta alguna inconformidad por parte de los auditados o se requiere aclarar alguna situación, el auditor líder de esa área procederá a aclararla. En caso de no ponerse de acuerdo en la aclaración del hallazgo, se reunirán con el representante de la dirección.

El auditor líder a base de la información obtenida deberá realizar el **Informe de Auditoría Interna AC-FR-MCO.014**.

### **8.2.6 Distribución del Informe de Auditoría**

Después de cada ciclo de auditorías internas el Representante de la dirección presenta el informe de auditoría que es entregado a la Alta Dirección y aprobado por el mismo. Debe emitir una con copia a cada uno de los responsables de área, para que estén informados de los hallazgos encontrados.

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-MCO.008</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNA</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### **8.2.7 Mantenimiento de los Registros**

El Representante de la dirección será el responsable de mantener los registros relativos a las auditorías internas; no conformidades, resúmenes de auditorías, estado de no conformidades e informes a la Gerencia General.

### **8.2.8 Seguimiento de la Auditoría**

El Representante de la dirección debe convocar a reunión por la Dirección, siendo responsable junto a la Alta Dirección que la revisión por la dirección incluya la información del resumen y estado de las auditorías internas de calidad.

Definir los plazos del cierre de las no conformidades, las mismas que deberán ser validadas de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas **AC-PR-MCO.053** según corresponda.


En la revisión por la Dirección se efectuará el acta de reunión por la dirección.

**ANEXO 21: PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME**

**PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO  
CONFORME**



**ACERO S.A.**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-MCO.052</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

## 1. Propósito

Establecer los lineamientos para identificar y tratar los productos no conforme.

## 2. Alcance

Los procesos que intervengan directamente y afecten en la obtención del producto final de calidad.

## 3. Definiciones

**3.1. Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

**3.2. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**3.3. Producto:** se define como resultado de un proceso.

**3.4. Proceso:** Se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.


**3.5. Producto no conforme:** resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

## 4. Documentos aplicables y/o Anexos

4.1. Caracterización del proceso Mejora Continua

4.2. Diagramas de flujo

4.3. Norma ISO 9001/2008: Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.052
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 9. Distribución del Documento

- 9.1. Gerente General
- 9.2. Jefe de Planificación y Mercadeo
- 9.3. Asesor Comercial
- 9.4. Asistente Administrativa y Servicio al Cliente
- 9.5. Jefe de Importaciones
- 9.6. Operador de Bodega y Producción
- 9.7. Auxiliar de Bodega y Producción
- 9.8. Conductor
- 9.9. Ayudante de Conductor
- 9.10. Coordinador de Logística

## 10. Detalle de Revisiones

CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial


## 11. Indicaciones Generales

N/A

## 12. Desarrollo del Procedimiento

### 8.1 Responsabilidad y Autoridad

- 8.1.1 **Representante por la dirección:** controlar y monitorear las acciones correctivas y/o preventivas del producto no conforme y de los procesos que intervengan en la calidad del mismo, es decir, desde la adquisición del producto hasta la medición de la satisfacción del cliente.

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-MCO.052</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

**8.1.2 Responsable de área:** dependiendo del área en que surja la no conformidad del producto, el responsable deberá ejecutar las acciones establecidas para eliminar el riesgo de una nueva ocurrencia.

## **8.2 Procedimiento**

### **8.2.1 Identificación de Producto no conforme**

Cualquier cliente interno que detecte una no conformidad en el desarrollo de la transformación del producto o en el producto final, deberá identificar claramente la no conformidad y darla a conocer al representante de la dirección para su registro posterior. La forma de emisión puede ser física, mail y/o cualquier otro medio.

Cuando el producto no conforme es detectado por clientes externos, la emisión del mismo es a través de solicitudes de queja o reclamo **AC-FR-SAC.048**


Cuando la no conformidad se da en un producto, se deberá ubicar en la zona asignada para "Producto no conforme" hasta su liberación o eliminación.

### **8.2.2 Análisis de causas**

El representante de la dirección junto con el responsable de área deben realizar el análisis de las causas de la ocurrencia de la no conformidad, este análisis se desarrollará bajo los lineamientos del procedimiento de acciones correctivas y preventivas **AC-PR-MCO.053**, y se dará apertura al informe de no conformidad **AC-FR-MCO.012**.

### **8.2.3 Implementar acciones**

Después de la revisión de las causas se concluye el análisis con la determinación de las acciones adecuadas para corregir o prevenir la ocurrencia del producto no conforme. Estas acciones se registran como acciones correctivas o preventivas **AC-FR-MCO.011** según el caso.

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.052
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### **8.2.4 Control y Seguimiento**

El responsable de área debe verificar y monitorear que las acciones implementadas se dirigen a obtener resultados positivos; caso contrario deberá informar y proponer nuevas acciones correctivas.

### **8.2.5 Verificación**

La representante de la dirección debe comprobar que el producto no conforme ha sido corregido.

### **8.2.6 Informe y liberación del producto**

El representante de la dirección debe detallar las acciones ejecutadas para solucionar el problema del producto no conforme y sus resultados en el informe de no conformidad **AC-FR-MCO.012**, la terminación de este informe permite liberar el producto.




**ANEXO 22: PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

## **PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**



**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.053
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Establecer la metodología a seguir para registrar, controlar, desarrollar, implantar y dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que ayuden a eliminar las causas de las no conformidades reales y a evitar que se vuelvan a repetir.

## 2. Alcance

Los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad, desde la definición de las acciones correctivas o preventivas hasta el análisis de la efectividad de dichas acciones tomadas.

## 3. Definiciones

**3.1. Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

**3.2. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.


**3.3. Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**3.4. Producto:** se define como resultado de un proceso.

**3.5. Proceso:** Se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**3.6. Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, que requiere de un análisis y solución de problema.

**3.7. Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.053
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

#### 4. Documentos aplicables y/o Anexos

- 4.1. Caracterización del proceso Mejora Continua
- 4.2. Diagramas de flujo
- 4.3. Norma ISO 9001/2008: Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

#### 5. Distribución del Documento


- 5.1. Gerente General
- 5.2. Jefe de Planificación y Mercadeo
- 5.3. Asesor Comercial
- 5.4. Asistente Administrativa y Servicio al Cliente
- 5.5. Jefe de Importaciones
- 5.6. Operador de Bodega y Producción
- 5.7. Auxiliar de Bodega y Producción
- 5.8. Conductor
- 5.9. Ayudante de Conductor
- 5.10. Coordinador de Logística

#### 6. Detalle de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

#### 7. Indicaciones Generales

N/A

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.053
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 8. Desarrollo del Procedimiento Acción Correctiva

### 8.1 Responsabilidad y Autoridad

**8.1.2 Representante de la dirección:** controlar y monitorear las acciones correctivas para la mejora continua de ACERO S.A.

**8.1.3 Alta Dirección:** es el Gerente General ó Representante Legal de ACERO S.A. que será responsable conjuntamente con el representante de la dirección en monitorear la implementación de las acciones correctivas.

**8.1.4 Auditor Líder:** elaboración del informe final de los resultados de las acciones tomadas para corregir la no conformidad.

### 8.2 Procedimiento


#### 8.2.1 Revisión de no conformidades

El representante de la dirección bajo su responsabilidad debe revisar las no conformidades que se hayan presentado en las auditorías o quejas de los clientes, por incumplimiento de alguna necesidad o expectativa que afecte al sistema de gestión de calidad de ACERO S.A.

Estas pudieron ser presentadas en la solicitud de acciones correctivas por clientes internos o externos. Las mismas que serán presentadas en la reunión por la dirección.

#### 8.2.2 Análisis de causas

El representante de la dirección conjuntamente con la Dirección debe determinar el análisis de las causas que ocasionaron la no conformidad. Estos análisis deben evidenciarse en el acta de reunión por la dirección.

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-PR-MCO.053</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### **8.2.3 Implementar acciones**

Se determina las acciones correctivas acordes y apropiadas para eliminar las no conformidades que se generaron.

### **8.2.4 Control y Seguimiento**

El representante de la dirección será responsable del monitoreo de la implementación de las acciones correctivas que se acordó, conjuntamente con la dirección, generando compromiso en cada uno de los departamentos responsables.

### **8.2.5 Evaluación de Eficacia de acciones correctivas**


El representante de la dirección debe evaluar la eficacia de las acciones correctivas implantadas, dependiendo lo acordado en la reunión por la dirección, registrar los resultados en el formulario Acción correctiva o preventiva **AC-FR-MCO.011**.

### **8.2.6 Efectividad de acciones correctivas**

Medir el cumplimiento efectivo de la corrección de las no conformidades.

### **8.2.7 Eliminar causas**

Confirmar que la causa raíz que ocasionó la no conformidad ha sido eliminado eficazmente y en caso que no se haya podido eliminar en el tiempo máximo, evaluar la necesidad de implantar nuevas acciones correctivas o mejorar las antes planteadas. Además se debe establecer observaciones de prórroga para dar cumplimiento a la eliminación de la no conformidad.

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.053
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 8.2.8 Registros

El auditor líder debe registrar y elaborar el informe de la no conformidad **AC-FR-MCO.012**, adjuntando los respaldos y sustentos necesarios para la evidencia del cierre de la misma.

### 8.2.9 Archivo

El representante de la dirección debe recibir el informe, firmar y archivar el mismo para ser presentado en las auditorías posteriores.

## 9. Desarrollo del Procedimiento Acción Preventiva

### 9.1 Responsabilidad y Autoridad

**9.1.1 Representante de la dirección:** controlar y monitorear las acciones preventivas para la mejora continua de ACERO S.A.


**9.1.2 Responsable de área:** dependiendo del área en que surja la no conformidad, el responsable deberá ejecutar las acciones establecidas para eliminar el riesgo de una ocurrencia.

### 9.2 Procedimiento

#### 9.2.1 Revisión de no conformidades

El representante de la dirección bajo su responsabilidad debe revisar las no conformidades que se hayan presentado en las auditorías o quejas de los clientes, por incumplimiento de alguna necesidad o expectativa que afecte al sistema de gestión de calidad de ACERO S.A.

Estas pudieron ser presentadas en la solicitud de acciones preventivas por los clientes internos, las mismas que serán presentadas en la reunión por la dirección.

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.053
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 9.2.2 Análisis de Causas

El representante de la dirección junto con la Dirección deben determinar el análisis de las causas que podrían ocasionar no conformidades. Estos análisis deben evidenciarse en el formulario de acciones correctivas o preventivas **AC-FR-MCO.011** o en el acta de reunión por la dirección **AC-FR-MCO.054**.

### 9.2.3 Implementar acciones

Se determina las acciones preventivas acordes y apropiadas para evitar que se generen las no conformidades.

### 9.2.4 Control y Seguimiento


El representante de la dirección será responsable del monitoreo de la implementación de las acciones correctivas que se acordó, conjuntamente con la dirección, generando compromiso en cada uno de los departamentos responsables.

### 9.2.5 Evaluación de Eficacia de acciones preventivas

El representante de la dirección debe evaluar la eficacia de las acciones preventivas implantadas, dependiendo lo acordado en la reunión por la dirección, registrar los resultados en el formulario Acción correctiva o preventiva **AC-FR-MCO.011**.

### 9.2.6 Eliminar causas

Confirmar que la causa raíz que ocasionó la no conformidad ha sido eliminado eficazmente y en caso que no se haya podido eliminar en el tiempo máximo, evaluar la necesidad de implantar nuevas acciones correctivas o mejorar las antes planteadas. Además se debe establecer observaciones de prórroga para dar cumplimiento a la eliminación de la no conformidad.

	ACERO S.A.	AC-PR-MCO.053
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 9.2.7 Archivo

El representante de la dirección deberá recibir la conformidad de las acciones preventivas tomadas, y proceder a archivar cada una de las acciones preventivas con su respectivo soporte que evidencie el cierre de la acción preventiva.




**ANEXO 23: MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**



**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.056
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 1. Propósito

Establecer de forma clara la estructura de la organización, así como los perfiles de todos los cargos con sus funciones/responsabilidades, requisitos, etc.

### 1. Alcance

Todos los cargos de la organización.

### 2. Definiciones y/o Abreviaturas

2.1 **SGC**: Sistema de Gestión de Calidad

2.2 **SS.GG.**: Servicios Generales

2.3 **F**: Físicos

2.4 **M**: Mecánicos

2.5 **Q**: Químicos

2.6 **B**: Biológicos

2.7 **E**: Ergonómicos

2.8 **P**: Psicosociales

2.9 **EPP**: Equipo de Protección Personal

2.10 **Audio.**: Audiometría

2.11 **Espiro.**: Espirometría

2.12 **Opto.**: Optometría

2.13 **RX**: Rayos X

2.14 **AP**: Anteroposteriores

2.15 **LAT**: Lateral


2.16 **RR.HH.**: Recursos Humanos

### 3. Revisión del Manual

Cuando exista cambio en la estructura de la organización, los documentos aplicables y/o anexos o cualquier aspecto referente a los perfiles.

### 4. Control de Revisiones

CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial

	<p style="text-align: center;"><b>ACERO S.A.</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>AC-MA-SGC.056</b></p>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Criollo	<b>Fecha de elaboración:</b> 01/04/2014	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	


**5. Documentos aplicables y/o Anexos**

**5.1 Organigrama.**

**6. Indicaciones Generales**

El proveedor externo será responsable de mantener actualizado y vigente este manual.

El Representante por la Dirección, mediante auditorías internas, verificará la implementación actualizada de este documento del SGC.

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.056</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### **ESTRUCTURA OGÁNICA Y FUNCIONAL DE ACERO S.A.**

La estructura orgánica y funcional de ACERO S.A., comprende los siguientes niveles:

- Directorio Ejecutivo
- Presidente Corporativo
- Gerente General
- Representante por la dirección
- Jefe de Importaciones
- Jefe de Planificación y Mercadeo
- Asesor comercial
- Asistente administrativo y servicio al cliente
- Coordinador de logística
- Conductor
- Ayudante de conductor
- Operador de bodega y producción
- Auxiliar de bodega y producción

La Unidad de Negocio forma parte un grupo corporativo, el cual es un grupo familiar de empresas que están representadas en el Directorio Ejecutivo por sus Gerentes Generales. El Directorio Ejecutivo es la segunda instancia de abajo hacia arriba por encima del Gerente General de cada Unidad de Negocio. Entre las funciones y responsabilidades a su cargo están:

- Asegurar la viabilidad a largo plazo de las Unidades de Negocio.
- Tomar decisiones sobre asuntos financieros.
- Aprobar proyectos.
- Establecer políticas corporativas.

El cargo de Presidente Corporativo es ejercido por el fundador del grupo empresarial, y es la persona responsable de determinar la dirección estratégica del mismo, así como de velar por el buen desenvolvimiento de cada una de las unidades de negocio.



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Denominación:	Gerente General
Reporta a:	Directorio Ejecutivo

**Número de empleados a su cargo**

Directos:	6	Indirectos:	4
-----------	---	-------------	---

**Objetivo General del Cargo**

Ejercer la administración del negocio a través de la planificación, organización, supervisión y control de actividades, apuntando al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos y a la generación de utilidades.

**Funciones/Responsabilidades**

- Establecer la misión, la visión, los objetivos y las metas de la organización; encargarse de su revisión y de que sean compartidos por todo el personal.
- Establecer políticas.
- Elaborar el presupuesto anual de ventas, supervisar y velar por su cumplimiento.
- Establecer relación y negociar con proveedores.
- Establecer precios de productos.
- Revisar las previsiones (rolling forecasts) del negocio.
- Establecer y ejecutar o respaldar estrategias de venta, posicionamiento y fortalecimiento de marcas, introducción de nuevos productos, promociones, descuentos, etc.
- Aprobar solicitud de crédito de los clientes.
- Aprobar ajustes de inventario fuera de las diferencias establecidas.
- Establecer los requerimientos en cuanto a recursos humanos a través de la definición de los cargos y sus funciones; entrevistar y seleccionar al personal.
- Velar por el cumplimiento eficaz del SGC.
- Buscar y presentar ante el Directorio Ejecutivo nuevas oportunidades de negocio.
- Manejar una cartera de clientes estratégicos.
- Brindar soporte técnico a los clientes.
- Realizar un monitoreo y análisis de la competencia.
- Promocionar a la empresa y sus productos mediante visitas y presentaciones audiovisuales.
- Demás funciones que le sean asignadas por el presidente corporativo y/o Directorio Ejecutivo o establecidas en el SGC.

**REQUISITOS DEL CARGO**

## ✓ Intelectuales

Educación:

- ✓ Título de 3er Nivel en Ing. en Administración de Empresas, Ing. Comercial, Economía o carreras afines.
- ✓ Título de 4to Nivel en Administración de Empresas o similar.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



MANUAL DE PERFIL DE CARGOS

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:


Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

Formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Idiomas extranjeros: Nivel Avanzado de inglés.</li> <li>✓ Conocimientos informáticos Word, Excel, PowerPoint</li> </ul>		
Rasgos Comportamentales / Competencias:	<p><b>Rasgos Comportamentales:</b></p> <p>Dominancia A</p> <p>Influencia I</p> <p>Estabilidad I</p> <p>Conformidad A</p>	<p><b>Competencias:</b></p> <p><u>De Resultados:</u> Orientación al Logro A</p> <p style="padding-left: 20px;">Negociación A</p> <p><u>Interpersonal:</u> Orientación al Cliente A</p> <p style="padding-left: 20px;">Comunicación Efectiva A</p> <p><u>Intrapersonal:</u> Flexibilidad A</p> <p style="padding-left: 20px;">Manejo Emocional A</p> <p><u>Cognitivas:</u> Toma de decisiones A</p> <p style="padding-left: 20px;">Estratégicas A</p> <p style="padding-left: 20px;">Innovación y Creatividad A</p> <p style="padding-left: 20px;">Planeación A</p> <p><u>Dirección:</u> Desarrollo de Otros A</p> <p style="padding-left: 20px;">Seguimiento de Gestión A</p> <p style="padding-left: 20px;">Dirección de Equipo A</p>	
<p>B=Básico      I=Intermedio      A=Avanzado      S=Superior</p>			
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 5 años mínimos desempeñando funciones similares.</li> </ul>		

✓ Físicos	<p>Se requiere que la persona:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada.</li> <li>✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.</li> </ul>														
✓ Responsabilidades por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisión de personal.</li> <li>✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.</li> <li>✓ Métodos y procesos.</li> <li>✓ Dinero, títulos valores, documentos y/o archivos.</li> <li>✓ Contactos internos y externos.</li> <li>✓ Información confidencial.</li> </ul>														
✓ Condiciones de Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo completo.</li> <li>✓ Horario de entrada: 9 am.</li> <li>✓ Factores de Riesgo:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>F</td> <td>M</td> <td>Q</td> <td>B</td> <td>E</td> <td>P</td> <td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>SI</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP	X	X	X		X	X	SI
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
X	X	X		X	X	SI									

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.056</b>
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

<b>EXÁMENES OCUPACIONALES</b>
-------------------------------

<b>Tipo</b>	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
<b>Requerido</b>	X	X			X	X

<b>ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA</b>
----------------------------------------------------------------------------



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

## MANUAL DE PERFIL DE CARGOS

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

## DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación:	Representante por la Dirección
Reporta a:	Gerente General

Número de empleados a su cargo

Directos:	0	Indirectos:	9
-----------	---	-------------	---

Objetivo General del Cargo

Brindar el soporte a la alta dirección en la evaluación de los procesos determinados en el SGC para el mejoramiento continuo de las operaciones.

## Funciones/Responsabilidades

- Liderar la implementación del SGC ISO 9001.
- Elaborar manuales, procedimientos, formatos, etc. que formen parte del SGC ISO 9001.
- Realizar la difusión del SGC ISO 9001.
- Planificar y coordinar auditorías externas e internas, y formar el equipo auditor.
- Coordinar la certificación y re-certificación ISO 9001.
- Velar por el eficaz cumplimiento y mejora continua del SGC ISO 9001.
- Correcto cumplimiento de los procedimientos de control de documentos y control de registros.
- Demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidos en el SGC.

## REQUISITOS DEL CARGO

✓ Intelectuales

Educación:	✓ Cursando carrera en Ing. en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada o carreras afines.		
Formación:	✓ Idiomas extranjeros: Nivel Básico de inglés. ✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel, PowerPoint ✓ Conocimiento de SGC.		
Rasgos Comportamentales/ Competencias:	<b>Rasgos Comportamentales:</b>  Dominancia A Influencia I Estabilidad I Conformidad A	<b>Competencias:</b> <u>De Resultados:</u> Orientación al logro A Seguimiento de procedimientos A Negociación A <u>Interpersonal:</u> Orientación al Cliente A Comunicación efectiva A <u>Intrapersonal:</u> Flexibilidad A Manejo Emocional A <u>Cognitivas:</u> Innovación y Creatividad A Análisis de la información A Planeación A <u>Dirección:</u> Seguimiento de gestión A Dirección de equipo A	
B=Básico      I=Intermedio      A=Avanzado      S=Superior			

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA





ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

Experiencia:

✓ 1 año mínimo desempeñando funciones administrativas.

✓ Físicos

Se requiere que la persona:

- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada.
- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.

✓ Responsabilidades por:

- ✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.
- ✓ Métodos y procesos.
- ✓ Dinero, títulos valores, documentos y/o archivos.
- ✓ Contactos internos y externos.
- ✓ Información confidencial.

✓ Condiciones de Trabajo:

- ✓ Disponibilidad de tiempo completo.
- ✓ Horario de entrada: 9 am.
- ✓ Factores de Riesgo:

F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP
				X	X	NO

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X			X	

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Denominación: Jefe de Importaciones

Reporta a: Gerente General

## Número de empleados a su cargo

Directos: 0

Indirectos: 0

## Objetivo General del Cargo

Coordinar y dar seguimiento a los procesos de importación, manteniendo un contacto directo con el embarcador y el agente de aduana para asegurar que los envíos lleguen en buenas condiciones y de forma oportuna; y que se cumplan los requerimientos legales aplicables de los productos (ej.: Certificados de INEN).

## Funciones y Responsabilidades

- Receptar y tramitar órdenes de compra de productos importados.
- Cotizar y negociar con proveedores de fletes internacionales y nacionales.
- Elaborar y gestionar documentación pertinente a los procesos de importación (ej.: notas de pedido, cartas de crédito, certificados del INEN).
- Hacer seguimiento e informar del estado de los embarques.
- Generar reportes de embarques en tránsito y cartas de crédito.
- Manejar la comunicación y coordinar los servicios prestados por agentes de aduana.
- Dar solución a problemas que surjan en los procesos de importación.
- Coordinar la llegada de los productos a bodega.
- Liquidar las importaciones.
- Mantener al día el módulo de importación del sistema.
- Proporcionar información adecuada y oportuna a la bodega para la recepción de los embarques.
- Mantenerse al día en materia de comercio exterior (ej.: requisitos, formularios, procedimientos, leyes).
- Colocar los reclamos a proveedores internacionales.  
*\*Inherente a los embarques y a los clientes (reclamos recibidos a través de la Asistente Administrativa y Servicio al Cliente).*
- Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidos en el SGC.

**REQUISITOS DEL CARGO**

✓ Intelectuales

Educación:

✓ Título de 3er Nivel en Ing. en Comercio Exterior o carreras afines.

Formación:

✓ Idiomas Extranjeros: Nivel Intermedio de Inglés.

✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.

Estilos

**Rasgos****Competencias:****ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

## MANUAL DE PERFIL DE CARGOS

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

Comportamentales/ Competencias:	<b>Comportamentales:</b>	<b>De Resultados:</b>	Orientación al logro	A
	Dominancia	I	Proactividad	I
	Influencia	I	Practicidad	I
	Estabilidad	A	Precisión	A
	Conformidad	A	Seguimiento de procedimientos	I
			Autosuficiencia	I
			<b>Interpersonal:</b>	
			Orientación al cliente	I
			Comunicación efectiva	I
			<b>Intrapersonal:</b>	
			Autoconfianza	A
			Manejo emocional	I
			<b>Cognitivas:</b>	
			Apertura a la experiencia	I
			Análisis de la información	A
B=Básico		I=Intermedio	A=Avanzado	S=Superior
Experiencia:	✓ 2 años mínimos desempeñando funciones similares.			

✓ Físicos

Se requiere que la persona:

- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada.
- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.

✓ Responsabilidades por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.</li> <li>✓ Métodos y procesos.</li> <li>✓ Dinero, títulos valores y/o documentos.</li> <li>✓ Contactos internos y externos.</li> <li>✓ Información confidencial.</li> </ul>
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ Condiciones de Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo completo.</li> <li>✓ Horario de entrada: 9 am.</li> <li>✓ Factores de Riesgo:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>F</td> <td>M</td> <td>Q</td> <td>B</td> <td>E</td> <td>P</td> <td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>NO</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP	X				X	X	NO
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
X				X	X	NO									

## EXÁMENES OCUPACIONALES

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X			X	

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Denominación:	Jefe de Planificación y Mercadeo
Reporta a:	Gerente General

**Número de empleados a su cargo**

Directos:	1	Indirectos:	0
-----------	---	-------------	---

**Objetivo General del Cargo**

Contribuir en el incremento de ventas y promoción de productos mediante el potenciamiento del mercado actual y búsqueda de nuevos mercados.  
Ser un soporte para la Gerencia y proveerle información adecuada para la toma de decisiones.

**Funciones/Responsabilidades**

- Elaborar presupuesto anual de ventas en base a los objetivos del negocio.
- Cumplir con las estrategias establecidas para el cumplimiento del presupuesto aprobado.
- Manejar el portal de contratación pública.  
*\*Requiere la aprobación de la Gerencia General para cotizar.*
- Cobranza y cartera de clientes de acuerdo al flujo establecido.
- Hacer seguimiento de las entregas de los productos hasta su recepción.
- Recepción y gestión de reclamos.
- Pedidos y proformas de clientes asignados.
- PVP establecidos en base a un análisis de costos y rentabilidad (objetivo del negocio).
- Gestión para crecimiento del negocio.
- Lanzamiento de nuevos productos, promociones y descuentos en base a planes establecidos.
- Fortalecimiento de marcas e imagen de la compañía.
- Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidos en el SGC.

**REQUISITOS DEL CARGO**

## ✓ Intelectuales

Educación: ✓ Egresados o graduados de Ingenierías técnicas o afines.

Formación: ✓ Idiomas Extranjeros: Nivel intermedio de inglés.

✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel, PowerPoint

Rasgos comportamentales / Competencias:	<b>Rasgos</b>	<b>Competencias:</b>	
	<b>Comportamentales:</b>	<b>De Resultados:</b>	
	Dominancia A	Orientación al logro	A
		Practicidad	I
		Autosuficiencia	I

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014
Actualizado por:	Fecha de última actualización:
Aprobado por:	Fecha de aprobación:

	Influencia	A	Negociación	A
	Estabilidad	I	<u>Interpersonal:</u> Orientación al cliente	A
	Conformidad	I	Comunicación efectiva	A
			<u>Intrapersonal:</u> Flexibilidad	I
			Manejo emocional	I
			<u>Cognitivas:</u> Análisis de la información	A
			Planeación	A
			<u>Dirección:</u> Seguimiento de gestión	I
			Dirección de equipo	I
B=Básico    I=Intermedio    A=Avanzado    S=Superior				
Experiencia:	✓ Mínimo 1 año desempeñando funciones similares			

✓ Físicos	Se requiere que la persona: ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada. ✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ Responsabilidades por:	✓ Materiales de trabajo. ✓ Métodos y procesos. ✓ Dinero, títulos valores, documentos y/o archivos. ✓ Contactos internos y externos. ✓ Información confidencial.
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ Condiciones de Trabajo:	✓ Disponibilidad de tiempo completo. ✓ Horario de entrada: 9 am. ✓ Factores de Riesgo:														
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>F</td> <td>M</td> <td>Q</td> <td>B</td> <td>E</td> <td>P</td> <td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>NO</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP					X	X	NO
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
				X	X	NO									

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X			X	

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Denominación:	Asesor Comercial
Reporta a:	Jefe de Planificación y Mercadeo

**Número de empleados a su cargo**

Directos:	0	Indirectos:	0
-----------	---	-------------	---

**Objetivo General del Cargo**

Contribuir en el crecimiento del negocio mediante el incremento de las ventas y la promoción de productos, potenciando los mercados actuales y buscando nuevos mercados.

**Funciones y Responsabilidades**

- Manejar una cartera de clientes.
- Realizar sus proyecciones de venta y estimar stocks de seguridad de la cartera asignada.
- Tomar e ingresar en el sistema los pedidos de los clientes.
- Realizar gestiones de cobranza a los clientes, e ingresar en el sistema los cobros y las retenciones.
- Preparar cotizaciones.
- Realizar la introducción de nuevos productos.
- Receptar las quejas y reclamos de los clientes asignados, y hacerles seguimiento hasta darles solución.
- Realizar un monitoreo de las necesidades del mercado y los productos de la competencia (su rotación, sus volúmenes de venta y precios).  
*\*En coordinación con el Jefe de Planificación de Mercadeo.*
- Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidas en el SGC.

**REQUISITOS DEL CARGO****✓ Intelectuales**

Educación:	✓ Título de 3er Nivel o estar cursando el último año en Administración, Ventas, Marketing, carreras técnicas o afines.																																
Formación:	✓ Idiomas Extranjeros: Conocimiento de Inglés preferiblemente. ✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel y Power Point.																																
Rasgos Comportamentales/ Competencias:	<table border="0"> <tr> <td><b>Rasgos Comportamentales:</b></td> <td></td> <td><b>Competencias:</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dominancia</td> <td>I</td> <td><u>De Resultados:</u> Orientación al logro</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Influencia</td> <td>A</td> <td>Practicidad</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td>Estabilidad</td> <td>A</td> <td>Persistencia</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Negociación</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><u>Interpersonal:</u> Orientación al cliente</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Persuasión</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Inteligencia social</td> <td>A</td> </tr> </table>	<b>Rasgos Comportamentales:</b>		<b>Competencias:</b>		Dominancia	I	<u>De Resultados:</u> Orientación al logro	A	Influencia	A	Practicidad	I	Estabilidad	A	Persistencia	A			Negociación	A			<u>Interpersonal:</u> Orientación al cliente	A			Persuasión	A			Inteligencia social	A
<b>Rasgos Comportamentales:</b>		<b>Competencias:</b>																															
Dominancia	I	<u>De Resultados:</u> Orientación al logro	A																														
Influencia	A	Practicidad	I																														
Estabilidad	A	Persistencia	A																														
		Negociación	A																														
		<u>Interpersonal:</u> Orientación al cliente	A																														
		Persuasión	A																														
		Inteligencia social	A																														

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014
Actualizado por:	Fecha de última actualización:
Aprobado por:	Fecha de aprobación:

	Conformidad I	Intrapersonal: Autoconfianza I Flexibilidad I Manejo emocional I
		Cognitivas: Innovación y creatividad I Análisis de la información I Planeación A
B=Básico I=Intermedio A=Avanzado S=Superior		
Experiencia:	✓ 1 año mínimo desempeñando funciones similares.	

✓ Físicos	Se requiere que la persona: ✓ permanezca la mayor parte del tiempo fuera de oficina realizando visitas.
-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ Responsabilidades por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maquinaria, equipos, herramientas y materiales de trabajo.</li> <li>✓ Métodos y procesos.</li> <li>✓ Dinero, títulos valores y/o documentos.</li> <li>✓ Contactos internos y externos.</li> <li>✓ Información confidencial.</li> </ul>
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ Condiciones de Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo completo.</li> <li>✓ Disponer de vehículo preferiblemente.</li> <li>✓ Horario de entrada: 9 am.</li> <li>✓ Factores de Riesgo:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>F</td> <td>M</td> <td>Q</td> <td>B</td> <td>E</td> <td>P</td> <td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>NO</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP	X	X			X	X	NO
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
X	X			X	X	NO									

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X	X			X

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Denominación: Asistente Administrativo y Servicio al Cliente

Reporta a: Gerente General

Número de empleados a su cargo

Directos: 0

Indirectos: 0

**Objetivo General del Cargo**

Brindar el soporte necesario en los procesos administrativos y de ventas, velando porque se cumplan con eficiencia y eficacia; y teniendo al mismo tiempo un rol fundamental en afianzar las relaciones con los clientes.

**Funciones/Responsabilidades**

- Ingresar en el sistema las facturas de los proveedores y elaborar retenciones.
- Facturar y hacer seguimiento de las retenciones y guías de remisión por concepto de ventas.
- Hacer seguimiento de las entregas de los productos hasta su recepción.
- Realizar gestiones de cobranza a los clientes previos fecha de vencimiento de la cartera.
- Ingresar en el sistema los cobros y las retenciones.
- Generar reportes de gestión (ej.: facturación, notas de crédito, depósitos no identificados).
- Stock de productos al día y comparados una vez por mes con inventario físico generado por bodega y preparar reporte para ajustes.
- Elaborar notas de crédito.  
*\*Son aprobadas por el gerente general.*
- Mantener y mejorar la relación con los clientes (ej.: realizar comunicados, preparar obsequios).  
*\*Requiere aprobación del gerente general en caso de requerir un presupuesto.*
- Preparar el material publicitario y promocional de la empresa.  
*\*Revisión y aprobación por la Gerencia General.*
- Demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidos en el SGC.

**REQUISITOS DEL CARGO**

✓ Intelectuales

Educación: ✓ Estudiante o Egresado de Ingenierías técnicas, Comercial /Administración o afines.

Formación: ✓ Idiomas Extranjeros: Nivel Básico de inglés.

✓ Conocimientos informáticos: Word, Excel, PowerPoint

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**





MANUAL DE PERFIL DE CARGOS

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

Rasgos Comportamentales/ Competencias:	<b>Rasgos</b>	<b>Competencias:</b>
	<b>Comportamentales:</b>  Dominancia I Influencia I Estabilidad A Conformidad A	<b>De Resultados:</b> Proactividad I Precisión I Seguimiento de procedimientos I Autosuficiencia I <b>Interpersonal:</b> Orientación al cliente I Inteligencia social I Trabajo en equipo I Comunicación efectiva I <b>Intrapersonal:</b> Autoconfianza I Manejo emocional I <b>Cognitivas:</b> Apertura a la experiencia I Análisis de la información I
B=Básico    I=Intermedio    A=Avanzado    S=Superior		
Experiencia:	✓ No requiere experiencia previa.	

✓ Físicos	Se requiere que la persona: ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada. ✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ Responsabilidades por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Materiales de trabajo.</li> <li>✓ Métodos y procesos.</li> <li>✓ Dinero, títulos valores, documentos y/o archivos.</li> <li>✓ Contactos internos y externos.</li> <li>✓ Información confidencial.</li> </ul>
--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ Condiciones de Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo completo.</li> <li>✓ Horario de entrada: 9 am.</li> <li>✓ Factores de Riesgo:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>F</td> <td>M</td> <td>Q</td> <td>B</td> <td>E</td> <td>P</td> <td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>NO</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP					X	X	NO
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
				X	X	NO									

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X			X	



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

## MANUAL DE PERFIL DE CARGOS

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

## DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación: Coordinador de Logística

Reporta a: Gerente General

## Número de empleados a su cargo

Directos: 2

Indirectos: 0

## Objetivo General del Cargo

Llevar los procesos administrativos de bodega.

## Funciones/Responsabilidades

- Actualizar tiempos de entrega de mercadería en planificación de rutas diarias y comunicar novedades.
- Recoger órdenes de pedido en la oficina de la asistente administrativa y comunicar novedades derivadas de las mismas.
- Mantener la limpieza y el orden de la oficina de bodega y alrededores.
- Supervisar el correcto funcionamiento del sistema contra incendio.
- Asegurar la disponibilidad, el buen estado y el correcto uso del EPP.
- Cumplir con los mantenimientos de equipos, herramientas de trabajo según cronograma.
- Contactar transporte de carga externo cuando se requiera.
- Demás funciones/responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidas en el SGC.

## REQUISITOS DEL CARGO

## ✓ Intelectuales

Educación: ✓ Cursando estudios universitarios carreras técnicas o a fines.

Formación: ✓ Conocimientos informáticos: Word y Excel.  
✓ Conocimientos en seguridad del trabajo.Rasgos  
Comportamentales/  
Competencias:**Rasgos  
Comportamentales:**Dominancia I  
Influencia I  
Estabilidad A  
Conformidad A**Competencias:**

**De Resultados:** Seguimiento de procedimientos I  
Orientación al logro I  
Proactividad I  
Persistencia I

**Interpersonal:** Comunicación efectiva I  
Orientación al cliente I  
Trabajo en equipo I

**Intrapersonal:** Autoconfianza I  
Manejo Emocional I

**Cognitivas:** Planeación I  
Apertura a la experiencia I

B=Básico I=Intermedio A=Avanzado S=Superior

Experiencia: ✓ 6 meses mínimos desempeñando funciones similares.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

✓ Físicos

Se requiere que la persona:

- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentada.
- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo frente a un computador.

✓ Responsabilidades por:

✓ Manejo de información confidencial.

✓ Condiciones de Trabajo:

- ✓ Disponibilidad de tiempo completo incluido sábados.
- ✓ Horario de entrada: 8:30 am.
- ✓ Factores de Riesgo:

F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP
X	X			X	X	NO

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X	X			X

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

## MANUAL DE PERFIL DE CARGOS

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

## DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación: Conductor

Reporta a: Gerente General

Número de empleados a su cargo

Directos: 1

Indirectos: 0

Objetivo General del Cargo

Transportar la mercadería en óptimas condiciones y de acuerdo a la planificación.

## Funciones/Responsabilidades

- Mantener matrículas y SOATS vigentes de todos los vehículos de las unidades de negocio.
- Coordinar los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos.
- Verificar la mercadería que ingresa al vehículo, revisar facturas y guías de remisión.
- Receptar devoluciones de productos según la política establecida\*  
\*Requiere aprobación de la asistente administrativa y servicio al cliente.
- Realizar operaciones de carga y descarga de mercadería de acuerdo a requerimientos de calidad.
- Realizar entregas de mercadería dentro y fuera de la ciudad.
- Asegurarse que toda la mercadería sea entregada a los clientes y/o destinos planificados.
- Demás funciones/responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidos en el SGC.

## REQUISITOS DEL CARGO

✓ Intelectuales

Educación: ✓ Bachiller

Formación: ✓ Poseer licencia de conducción tipo E

Rasgos  
Comportamentales/  
Competencias:**Rasgos  
Comportamentales:**

Dominancia I  
Influencia I  
Estabilidad A  
Conformidad A

**Competencias:**

**De Resultados:** Seguimiento de procedimientos B  
Autosuficiencia B  
Orientación al logro B  
Precisión B  
Practicidad B  
**Interpersonal:** Comunicación efectiva B  
Relaciones interpersonales B  
Orientación al cliente B  
**Intrapersonal:** Flexibilidad B  
Manejo Emocional B  
**Cognitivas:** Análisis de la información B  
Planeación B

B=Básico I=Intermedio A=Avanzado S=Superior

Experiencia: ✓ 1 año mínimo desempeñando funciones similares.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

✓ Físicos

Se requiere que la persona:

- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo manejando.
- ✓ haga esfuerzo físico.

✓ Responsabilidades por:

- ✓ Manejo de dinero, títulos valores o documentos.
- ✓ Manejo de mercaderías.

✓ Condiciones de Trabajo:

- ✓ Disponibilidad de tiempo completo.
- ✓ Horario de entrada: De acuerdo a la planificación de los viajes.
- ✓ Factores de Riesgo:

F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP
X	X			X	X	SI

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X	X		X	X

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

## MANUAL DE PERFIL DE CARGOS

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

## DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Denominación: Ayudante de Conductor

Reporta a: Conductor Nacional

Número de empleados a su cargo

Directos: 0

Indirectos: 0

## Objetivo General del Cargo

Brindar soporte de forma eficaz y eficiente en la ejecución de las actividades inherentes al almacenamiento y despacho de mercadería.

## Funciones/Responsabilidades

- Realizar operaciones de carga y descarga de mercadería.
- Cumplir con la planificación de los viajes.
- Almacenar mercadería.
- Demás funciones/responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidas en el SGC.

## REQUISITOS DEL CARGO

## ✓ Intelectuales

Educación: ✓ Bachiller

Formación: ✓ Inducción al cargo

Rasgos Comportamentales/ Competencias:

**Rasgos****Comportamentales:**

Dominancia I  
Influencia I  
Estabilidad A  
Conformidad A

**Competencias:**

**De Resultados:** Seguimiento de procedimientos B  
Autosuficiencia B  
Orientación al logro B  
Proactividad B  
Precisión B  
Practicidad B  
**Interpersonal:** Comunicación efectiva B  
Relaciones interpersonales B  
Orientación al cliente B  
Trabajo en equipo B  
**Intrapersonal:** Flexibilidad B  
Manejo Emocional B

B=Básico I=Intermedio A=Avanzado S=Superior

Experiencia: No requiere

## ✓ Físicos

Se requiere que la persona:

- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo sentado.
- ✓ haga esfuerzo físico.

✓ Responsabilidades por:

✓ Manipulación de productos

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

## MANUAL DE PERFIL DE CARGOS

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

✓ Condiciones de Trabajo:	✓ Disponibilidad de medio tiempo.														
	✓ Horario de entrada: cumplir con 20 horas de trabajo a la semana acoplándose a la planificación de viajes.														
	✓ Factores de Riesgo:														
	<table border="1"> <tr> <td>F</td> <td>M</td> <td>Q</td> <td>B</td> <td>E</td> <td>P</td> <td>Requiere EPP</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>SI</td> </tr> </table>	F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP	X	X			X		SI
F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP									
X	X			X		SI									

## EXÁMENES OCUPACIONALES

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X	X			X

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Denominación:	Operador de Bodega y Producción
Reporta a:	Gerente General

Número de empleados a su cargo

Directos:	1	Indirectos:	0
-----------	---	-------------	---

**Objetivo General del Cargo**

Ejecutar de forma eficaz y eficiente las actividades inherentes a la recepción, almacenamiento y despacho de mercadería; y la fabricación de estobos.

**Funciones/Responsabilidades**

- Realizar operaciones de carga y descarga de mercadería de acuerdo a requerimientos de calidad.
- Revisar y receptar mercadería de acuerdo a requerimientos de calidad.
- Almacenar mercadería de acuerdo a requerimientos de calidad.
- Realizar el proceso de picking y preparar el despacho de pedidos.
- Realizar toma de inventario.
- Identificar y separar productos dañados y/o obsoletos.
- Participar en la entrega de mercadería.
- Mantener la limpieza y el orden de la bodega asignada.
- Monitorear y controlar el correcto funcionamiento de maquinarias, equipos y herramientas de trabajo.
- Monitorear y controlar los mantenimientos correctivos y preventivos de maquinaria, equipos y herramientas de trabajo.
- Monitorear y Analizar temperatura de la bodega de acuerdo a requerimientos de calidad.
- Informar oportunamente la necesidad de utensilios requeridos para la producción de estobos.
- Fabricar estobos.
- Demás funciones/responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidas en el SGC.

**REQUISITOS DEL CARGO**

✓ Intelectuales

Educación:	✓ Bachiller				
Formación:	✓ Inducción al cargo ✓ Poseer licencia de conducción tipo C				
Rasgos Comportamentales/ Competencias:	<table border="1"> <tr> <td><b>Rasgos Comportamentales:</b></td> <td><b>Competencias:</b></td> </tr> <tr> <td>Dominancia I</td> <td>De Resultados: Seguimiento de procedimientos B Autosuficiencia B Orientación al logro B</td> </tr> </table>	<b>Rasgos Comportamentales:</b>	<b>Competencias:</b>	Dominancia I	De Resultados: Seguimiento de procedimientos B Autosuficiencia B Orientación al logro B
<b>Rasgos Comportamentales:</b>	<b>Competencias:</b>				
Dominancia I	De Resultados: Seguimiento de procedimientos B Autosuficiencia B Orientación al logro B				

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**





ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

	Influencia I	Proactividad B
	Estabilidad A	Precisión B
	Conformidad A	<u>Interpersonal:</u> Comunicación efectiva B
		Orientación al cliente B
		Trabajo en equipo B
		<u>Intrapersonal:</u> Autoconfianza B
		Manejo Emocional B
		<u>Cognitivas:</u> Planeación B
		Análisis de la información B

B=Básico I=Intermedio A=Avanzado S=Superior

Experiencia:  6meses mínimos desempeñando funciones similares.

Físicos

Se requiere que la persona:

- permanezca la mayor parte del tiempo de pie.
- haga esfuerzo físico.

Responsabilidades por:

- Manejo adecuado de inventario.
- Manejo de Maquinarias, herramientas y equipos.

Condiciones de Trabajo:

- Disponibilidad de tiempo completo.
- Horario de entrada: 8:30 am.
- Factores de Riesgo:

F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP
X	X			X	X	SI

**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X		X		X

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Denominación:	Auxiliar de Bodega y Producción
Reporta a:	Gerente General

Número de empleados a su cargo

Directos:	0	Indirectos:	0
-----------	---	-------------	---

**Objetivo General del Cargo**

Brindar soporte de forma eficaz y eficiente en la ejecución de las actividades inherentes a la recepción, almacenamiento y despacho de mercadería; y la fabricación de estrobos.

**Funciones/Responsabilidades**

- Realizar operaciones de carga y descarga de mercadería de acuerdo a requerimientos de calidad.
- Almacenar mercadería de acuerdo a requerimientos de calidad.
- Realizar el proceso de picking y preparar el despacho de pedidos.
- Identificar y separar productos dañados y/o obsoletos.
- Realizar entregas de mercadería.
- Mantener la limpieza y el orden de la bodega.
- Fabricar estrobos.
- Demás funciones/responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato o establecidas en el SGC.

**REQUISITOS DEL CARGO**

**Intelectuales**

Educación:	<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller		
Formación:	<input checked="" type="checkbox"/> Inducción al cargo		
Rasgos Comportamentales/ Competencias:	<p><b>Rasgos Comportamentales:</b></p> <p>Dominancia I Influencia I Estabilidad A Conformidad A</p>	<p><b>Competencias:</b></p> <p><u>De Resultados:</u> Seguimiento de procedimientos B Autosuficiencia B Orientación al logro B Proactividad B Precisión B Practicidad B</p> <p><u>Interpersonal:</u> Comunicación efectiva B Relaciones interpersonales B Orientación al cliente B Trabajo en equipo B</p> <p><u>Intrapersonal:</u> Flexibilidad B Manejo Emocional B</p>	
<p>B=Básico    I=Intermedio    A=Avanzado    S=Superior</p>			
Experiencia:	No requiere		

**Físicos**

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



ACERO S.A.

AC-MA-SGC.056

**MANUAL DE PERFIL DE CARGOS**

Rev.:0

Elaborado por: Gabriela Criollo

Fecha de elaboración: 01/04/2014

Actualizado por:

Fecha de última actualización:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

Se requiere que la persona:

- ✓ permanezca la mayor parte del tiempo de pie.
- ✓ haga esfuerzo físico.

✓ Responsabilidades por:

✓ Manejo de Maquinarias, herramientas y equipos.

✓ Condiciones de Trabajo:


- ✓ Disponibilidad de tiempo completo.
- ✓ Horario de entrada: 8:30 am.
- ✓ Factores de Riesgo:

F	M	Q	B	E	P	Requiere EPP
X	X			X	X	SI


**EXÁMENES OCUPACIONALES**

Tipo	Sangre	Orina y Heces	Audio.	Espiro.	Opto.	RX Lumbar AP y LAT
Requerido	X	X		X		X

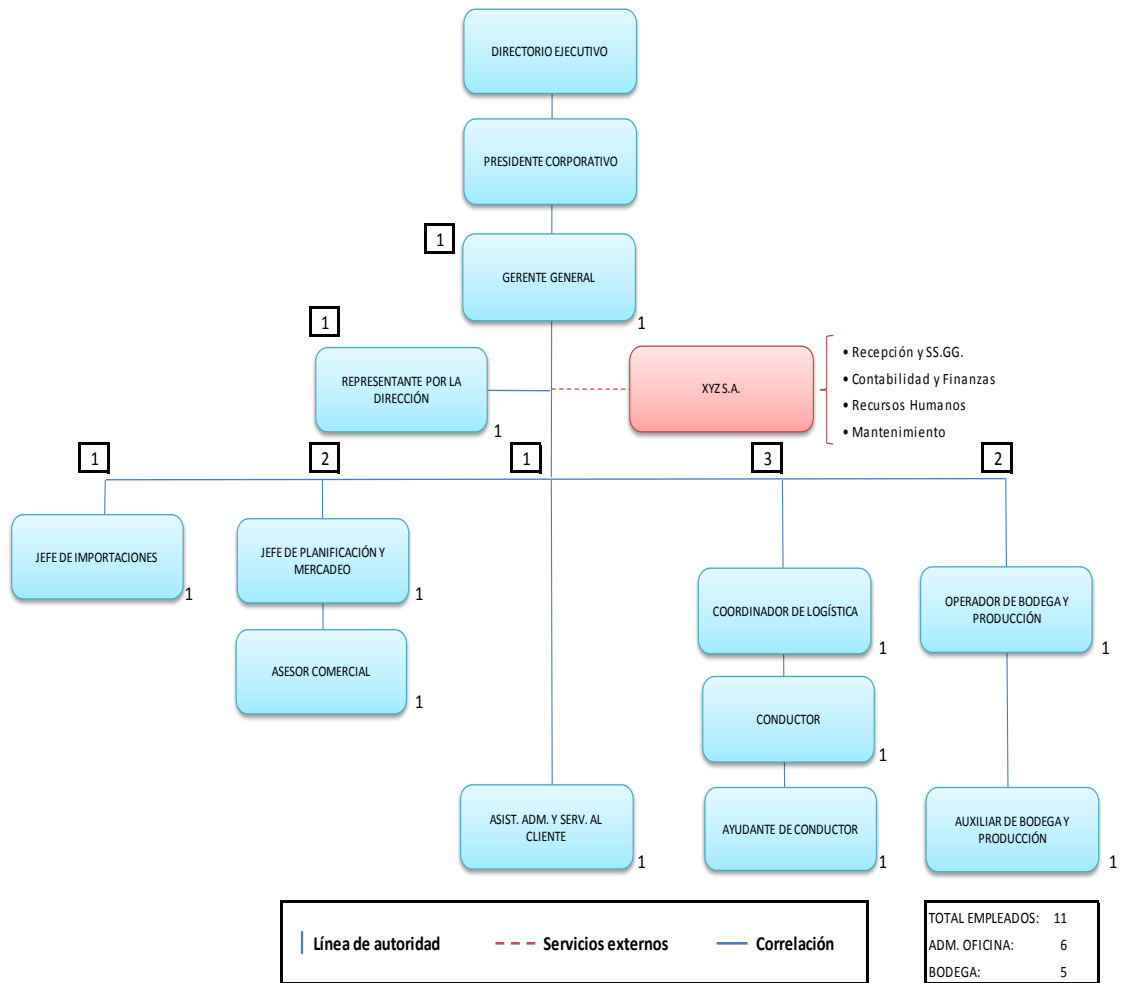
**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.056
<b>MANUAL DE PERFIL DE CARGOS</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

# ANEXOS

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.056
MANUAL DE PERFIL DE CARGOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### ANEXO 6.1 – ORGANIGRAMA




ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

**ANEXO 24: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS**



**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.057
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Establecer los lineamientos generales para gestionar el personal que forma parte de ACERO S.A.

## 2. Alcance

Selección, evaluación y control interno del personal de ACERO S.A.

## 3. Definiciones y/o Abreviaturas


3.1. N/A: No Aplica

## 4. Documentos aplicables y/o Anexos

4.1. Manual de perfil de cargos AC-MA-SGC.056

## 5. Control de Revisiones

CONTROL DE REVISIONES	
Revisión	Descripción
0	Documento Inicial

	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.057
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 6. Indicaciones Generales


- 6.1. ACERO S.A. cuenta con un proveedor que forma parte del grupo corporativo al que pertenece que le brinda el servicio de gestión de recursos humanos tales como la selección, contratación, capacitación, control interno.
- 6.2. ACERO S.A. cuenta con un Manual de perfil de Cargos que será actualizado por el proveedor externo cada vez que sea conveniente.

## 7. Procedimiento

### 7.1 Selección y Contratación

- ✓ El gerente general comunicará al proveedor externo la necesidad de requerir un nuevo personal.
- ✓ El proveedor externo en base al Manual de perfil de cargos AC-MA-SGC.056 proporcionado por ACERO S.A. realizará el proceso de la búsqueda de los candidatos, en caso que sea un nuevo perfil el Gerente General comunicará los requerimientos para que éste sea incluido en el manual.
- ✓ El proveedor externo aplicará las pruebas pertinentes a los candidatos.
- ✓ El Gerente general realizará las entrevistas a los candidatos que proporcione el proveedor y elegirá al idóneo.
- ✓ El proveedor externo solicitará al candidato seleccionado toda la documentación que valide su educación, formación, habilidades y experiencia y tendrá la custodia y control de los mismos. El representante por la dirección debe asegurarse de tener copias de dichos registros y documentos para cumplir con lo indicado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ El proveedor externo realizará el proceso legal pertinente (contrato de trabajo, aviso de entrada IESS).



	ACERO S.A.	AC-PR-SGC.057
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## **7.2 Capacitaciones**

- ✓ El proveedor externo proporcionará un plan de capacitaciones anuales para el personal que deberá ser aprobado por el gerente general.
- ✓ El proveedor externo realizará anualmente la evaluación de competencia al personal y proporcionará los registros de los resultados y asimismo un informe con las recomendaciones, el Gerente General deberá tomar acciones en base a las recomendaciones.
- ✓ El representante por la dirección debe asegurarse de tener copias de los registros mencionados en el punto anterior para cumplir con lo indicado en el Sistema de Gestión de Calidad.

## **7.3 Control Interno**

- ✓ El proveedor externo será responsable de hacer cumplir con el reglamento interno de trabajo, reglamento de seguridad y toda la legislación pertinente a esta área.
- ✓ El representante por la dirección o el gerente general en cualquier momento podrá solicitar registros de la gestión de recursos humanos.

## **8. ANEXOS**


N/A

**ANEXO 25: MANUAL DE CALIDAD**

# **MANUAL DE CALIDAD**



**ACERO S.A.**

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 1. Propósito

Mostrar todo el sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de ACERO S.A.

## 2. Alcance

Los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad y requisitos de la norma de Calidad ISO 9001:2008.

## 3. Definiciones

**3.1 SGC:** Sistema de Gestión de Calidad


## 4. Documentos aplicables y/o Anexos

- 4.1 Caracterizaciones de los procesos del SGC
- 4.2 Políticas aplicables a los procesos del SGC
- 4.3 Procedimientos del SGC
- 4.4 Formatos del SGC
- 4.5 Diagramas de flujo del SGC
- 4.6 Norma ISO 9001/2008: Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

## 5. Distribución del Documento

- 5.1 Gerente General
- 5.2 Representante de la Dirección
- 5.3 Jefe de Planificación y Mercadeo
- 5.4 Asesor Comercial
- 5.5 Asistente Administrativa y Servicio al Cliente
- 5.6 Jefe de Importaciones
- 5.7 Operador de Bodega y Producción
- 5.8 Auxiliar de Bodega y Producción

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

- 5.9 Conductor
- 5.10 Ayudante de Conductor
- 5.11 Coordinador de Logística

## 6. Detalle de Revisiones

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	Documento Inicial

## 7. Indicaciones Generales

N/A

## 8. Desarrollo del Manual de Calidad

### 1. Política y Objetivos de Calidad


#### 1.1 Política de calidad:

"Somos una empresa dedicada a producir y comercializar elementos de izaje y amarre de carga, comprometidos a cumplir con las leyes y reglamentos aplicables, además con los compromisos adquiridos de los clientes, a través de recurso humano competente, y el mejoramiento continuo de nuestras operaciones bajo la evaluación de los procesos determinados en el sistema de gestión de calidad"

#### 1.2 Objetivos de calidad:

- ✓ Cumplir a un 98% de los requisitos legales aplicables al producto.
- ✓ Reducir el número de reclamos de los clientes a un 5 %.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

- ✓ Aumentar la competencia del personal a un 80%.
- ✓ Incrementar anualmente un 10% el volumen general de ventas.

## 2. Presentación de ACERO S.A.

### 2.1 Historia

Para efectos del presente proyecto se hará referencia a la empresa con el nombre ficticio de ACERO S.A.

ACERO S.A., es una empresa nacional que inicia sus operaciones hace 30 años en la ciudad de Guayaquil, teniendo como finalidad fabricar, comercializar y distribuir cables de acero, cadenas, fajas de poliéster, accesorios de izaje, estrobos y soluciones para el levantamiento y amarre de carga.

Cabe mencionar que la empresa solo fabrica estrobos y los demás productos que comercializa son importados

### 2.2 Misión


Abastecer las necesidades del mercado ofreciendo productos de calidad, mejorando nuestros recursos humanos, materiales y financieros.

### 2.3 Visión

Consolidarnos en el mercado ecuatoriano como una empresa innovadora en la industria del acero.

### 2.4 Productos

Dentro de los productos que comercializa Acero S.A., podemos mencionar los siguientes:

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	


- **Cable de acero:** dependiendo del tipo son utilizados para construcción, arrastre que se utiliza en las grúas, ascensores, puentes colgantes, elaboración de estrobo, etc.



- **Estrobo:** amarres hechos con cable de acero, cuyos extremos es en forma de ojales debidamente preparados para sujetar una carga y vincularla con el equipo de izaje que ha de levantarla, se fabrican de acuerdo a las exigencias de los clientes.



- **Eslinga:** Es un tramo relativamente corto de material polyester flexible y resistente, con extremos en forma de ojales, preparados para sujetar cargamento y unirlo con el equipo de izamiento.

	<p style="text-align: center;">ACERO S.A.</p>	<p style="text-align: right;">AC-MA-SGC.055</p>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Criollo	<b>Fecha de elaboración:</b> 01/04/2014	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	



- **Cadenas:** son utilizadas para elevar cargas.




- **Grilletes:** arco semicircular de hierro cuyos extremos se aseguran con un perno que sirve para sujetar una cadena.



- **Gancho:** sirve para el enganche de carga.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	



### 3. Objeto y Campo de Aplicación

#### 3.1 Objeto de aplicación

El objeto de este Manual de Calidad es describir el diseño propuesto del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa ACERO S.A., el mismo que está descrito para cumplir con los requisitos que exige la norma: ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad”.


#### 3.2 Campo de aplicación

El campo de aplicación de este Manual de Calidad abarca todos procesos que conforman el área de comercialización de la empresa ACERO S.A., los que serán incluidos en anexos a través de mapa de procesos adjuntos en este Manual.

Los procesos de la empresa se dividen en tres tipos: estratégicos, claves y de apoyo. Se procedió a describir como estratégicos los procesos de análisis de mercado, control del SGC y mejora continua; como claves a los procesos de adquisición, almacenamiento, venta y facturación, despacho y distribución, créditos y cobranzas y servicio al cliente; y como de apoyo o soporte a los procesos de contabilidad y finanzas, recursos humanos, sistemas y mantenimiento. Cabe mencionar que estos procesos de apoyo son contratados externamente.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

Se excluyen los requisitos exigidos en la cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo de la Norma ISO 9001:2008, debido a que el proceso de producción se encuentra excluido del sistema de gestión de calidad.

### **3.3 Nomenclatura documental**

El Sistema de Gestión de la Calidad incluye una estructura documental que debe ser identificada, a continuación se describe la nomenclatura asignada a los documentos, AC-PR-SGC.001 Procedimiento de control de documentos.

Los documentos se encuentran numerados en la lista control de documentos (AC-FR-SGC.003) y lista control de registros (AC-FR-SGC.005) de ACERO S.A., la misma que se anexa a este Manual de Calidad.

Nota: Los documentos externos que afectan al sistema de gestión de calidad deberán ser controlados.


## **4. Sistema de Gestión de Calidad**

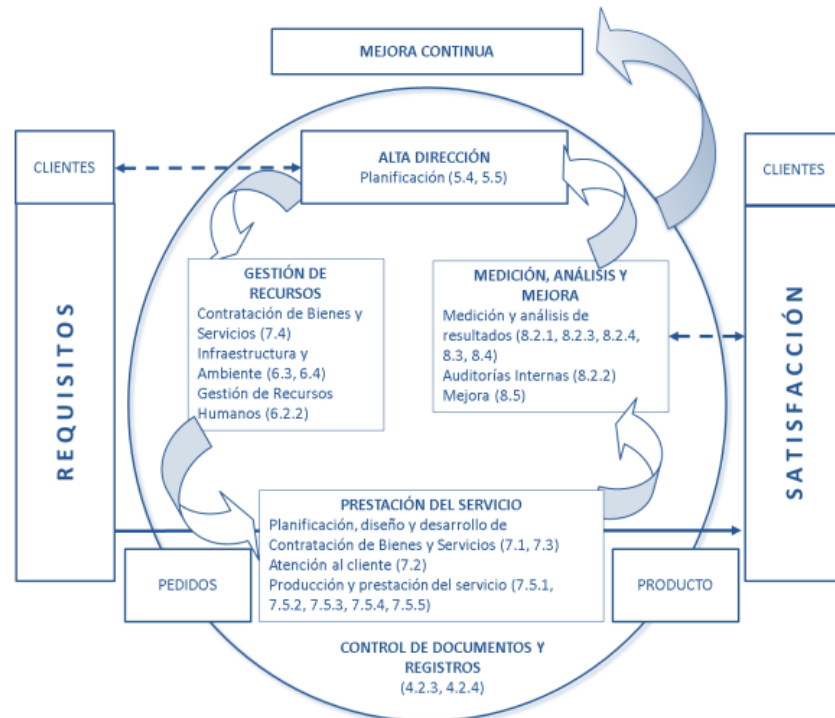
Este apartado tiene por objeto definir las bases del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de ACERO S.A., así como definir la estructura documental que se utiliza para poder asegurar un funcionamiento eficaz del mismo. El objetivo de este SGC es mejorar, evaluar, controlar y documentar el desempeño de sus procesos para cumplir las expectativas de los clientes y aumentar su satisfacción, generando el interés de trabajo en equipo y compromiso hacia la organización, teniendo a la mejora continua como principio fundamental del Sistema.

### **4.1 Requisitos generales**

El Sistema de Gestión de la Calidad diseñado en ACERO S.A. se basa en la gestión por procesos y mejora continua cumpliendo los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008:

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	




## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad diseñado en ACERO S.A. consta de documentación con una estructura tipo jerárquico:

- ✓ Manual de calidad
- ✓ Políticas documentadas
- ✓ Procedimientos documentados
- ✓ Registros
- ✓ Formatos
- ✓ Documentos complementarios
- ✓ Documentos externos

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

#### **4.2.2 Manual de Calidad**

El Manual de Calidad AC-MA-SGC.055 es considerado un documento básico del SGC, éste sirve de marco de referencia para proponer soluciones a situaciones que puedan influir en el buen funcionamiento de los procesos de ACERO S.A., mejora continua y el cumplimiento de los requisitos del cliente para lograr la satisfacción de los mismos.

#### **4.2.3 Control de los documentos**

La metodología utilizada para el control de documentos, se describe en el Procedimiento de control de documentos (AC-PR-SGC.001).

#### **4.2.4 Control de los registros**


Los registros establecidos ayudan a evidenciar el cumplimiento y efectivo funcionamiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Procedimiento de control de registros (AC-PR-SGC.004), se describen las pautas de carácter general para la identificación, recopilación, clasificación, acceso, registro, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros de la calidad de la empresa ACERO S.A.

### **5. Responsabilidad de la dirección**

Este apartado tiene como objeto puntualizar las responsabilidades de calidad propias de la dirección de ACERO S.A., así como las competencias y las participaciones del personal con el fin de cumplir con la Política de Calidad y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## **5.1 Compromiso de la dirección**

La alta dirección a través de las revisiones mensuales proporciona evidencia de su compromiso con el SGC, así como la mejora continua y la eficacia del mismo. Esta gestión genera el registro respectivo mediante el Acta de reunión por la dirección AC-FR-MCO.054

## **5.2 Enfoque al cliente**

A través del proceso servicio al cliente AC-CP-SAC.045 se proporciona evidencia de la satisfacción y cumplimiento de los requerimientos del cliente.

## **5.3 Política de la calidad**


La política de calidad es adecuada al propósito de ACERO S.A. y se define en el punto 1.1 de este manual, además se encuentra documentada AC-PL-SGC.015.

La Política de calidad debe ser comunicada y entendida dentro de la organización y revisada periódicamente para su continua adecuación.

## **5.4 Planificación**

### **5.4.1 Objetivos de la calidad**

Los objetivos de ACERO S.A. se encuentran definidos en el punto 1.2 de este manual y documentados AC-OB-SGC.016, los mismos que están dentro de la revisión interna por la Dirección.

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

Estos objetivos son expresados de forma que puedan ser medidos de la manera más adecuada al nivel de coherencia de la política de calidad, y asociados a sus correspondientes indicadores, con la finalidad de lograr la mejora continua de los procesos.

#### 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

La Alta dirección de ACERO S.A., realiza en conjunto con el Representante por la dirección y el personal que considere pertinente la planificación del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

La planificación del SGC que realiza ACERO S.A. incluye:

1. Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad;
2. Los recursos necesarios;
3. La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad;
4. La consecución de los objetivos de la calidad.


#### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

ACERO S.A. tiene definidas las responsabilidades, competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad definidos.

##### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El organigrama de ACERO S.A., se encuentra en el Anexo de este Manual de Calidad.

Las funciones y responsabilidades del personal que colabora con ACERO S.A., se encuentran descritas en el Manual de Perfil de Cargos AC-MA-SGC.056.

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

### 5.5.2 Representante de la dirección

La Alta Dirección incluirá dentro de la dirección de la empresa un Gerente de calidad, quien independientemente de sus otras responsabilidades tendrá autoridad y responsabilidad para:

- a) Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- b) Informar a la alta Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### 5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección se asegurará que el personal de ACERO S.A. colabore para que la comunicación se realice de una forma en la que se asegure la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación puede ser: verbal o escrita según sea el caso.


La comunicación verbal se realizará a través de los siguientes medios:

- ✓ Reuniones.
- ✓ Comunicación entre las personas.
- ✓ Difusiones.

La comunicación escrita se realizará a través de los siguientes canales:

- ✓ Documentos, impresos o registros establecidos específicamente por ACERO S.A., en casos concretos, estos podrían ser fotografías.
- ✓ Comunicados internos, medios electrónicos, etc.
- ✓ Publicaciones.
- ✓ Cartel de anuncios.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 5.6 Revisión por la dirección

La revisión por la dirección se llevará a cabo cada mes, a intervalos planificados, para asegurarse de la eficacia de la implementación. Los registros de las revisiones por la dirección se mantendrán de manera documental en las actas correspondientes AC-FR-MCO.054, con el motivo de asegurar el buen desempeño y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de ACERO S.A.

Nota: El Representante por la dirección es el responsable de la documentación, archivo de la misma.

## 6. Gestión de los Recursos

Este apartado tiene por objeto describir y definir la metodología diseñada por ACERO S.A. para identificar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios.

### 6.1 Provisión de los recursos

ACERO S.A. proporciona los recursos necesarios para:


- a) Implantar y mantener Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia; y,
- b) Aumentar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos.

### 6.2 Recursos humanos

#### 6.2.1 Generalidades

El personal de ACERO S.A. es competente para realizar las actividades que tiene delegadas en función del Manual de perfil de cargos. Cabe mencionar que la gestión de proveer y mantener personal competente es contratada externamente. ACERO S.A. no cuenta con departamento de Talento humano.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Las responsabilidades del personal de ACERO S.A., están detalladas en el Manual de Perfil de cargos AC-MA-SGC.056. Asimismo, en este documento se recogen los requisitos mínimos necesarios de titulación, formación, experiencia del personal que afecta a la calidad del servicio.

El orden jerárquico queda establecido en el organigrama incluido en el anexo de este Manual de Calidad.

La gestión de recursos humanos se encuentra definido en el procedimiento de gestión de recursos humanos AC-PR-SGC.057.

La empresa tiene como objetivo que todo el personal adquiera, complemente y mantenga actualizado, los conocimientos y habilidades prácticas necesarias para el buen desempeño de su función.

## 6.3 Infraestructura

ACERO S.A. Posee la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos aplicables a los productos que ofrece y servicios que presta. En este sentido, se dispone de:

- ✓ Edificios, espacio de trabajo e instalaciones asociadas, adecuados a las actividades;
- ✓ Equipos para los procesos, incluyendo hardware y software; y,
- ✓ Servicios de apoyo como comunicaciones o sistemas de información, etc.


## 6.4 Ambiente de trabajo

Por la naturaleza de ACERO S.A. este numeral es de aplicación al ambiente de trabajo relacionado con las instalaciones, áreas administrativas y otros. Las condiciones de ambiente se relacionarán a los siguientes aspectos:

- ✓ Iluminación

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA



	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

- ✓ Temperatura
- ✓ Ventilación
- ✓ Espacio
- ✓ Orden y Limpieza
- ✓ Seguridad

ACERO S.A. a través de su plan de mantenimiento (ver 7.6) incluye los numerales mencionados anteriormente.


## **7. Realización del Servicio de Comercialización**

### **7.1 Planeación de la realización del servicio**

ACERO S.A. planea y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio, las áreas involucradas en los procesos forman parte del alcance del SGC.

En la planeación para la realización del servicio se determina lo siguiente:

- a) Los objetivos de calidad establecidos en el requisito 1.2 de este manual y los requerimientos para el producto,
- b) La necesidad de establecer procesos y procedimientos en los que queden establecidos y documentados los métodos necesarios para la realización del servicio y la provisión de los recursos definidos para la realización de las actividades, según lo establecido en el requisito 6.1
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, monitoreo e inspección y pruebas, específicas para el servicio, así como los criterios para la determinación del producto aceptable aplicables a ACERO S.A.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante están conformes a los requerimientos (ver 4.2.4) establecidos en el plan y su control en el procedimiento de Control de documentos (AC-PR-SGC.001).

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

Los requisitos relacionados con el producto se encuentran definidos en el cuadro de especificaciones de productos AC-FR-ADQ.026, y los requisitos especificados por el cliente se encuentran en las órdenes de pedido AC-FR-VYF.058.


### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

Establecidos los requerimientos relativos al producto, ACERO S.A. los revisa antes de que las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC proporcionen el servicio al cliente, además se mantienen los registros pertinentes de la revisión órdenes de pedido AC-FR-VYF.058, se asegura que cualquier modificación sea aprobada por el cliente mediante mail.

### **7.2.3 Comunicación con el cliente**

ACERO S.A. establece los medios necesarios para la comunicación con sus clientes, a través de material promocional (impreso por medio de catálogos, o información vía electrónica reflejada en su página web) además del uso de correo electrónico, fax, reuniones o entrevistas personales relativas a:

- a) Información personalizada sobre sus productos.
- b) Atención, consultas, solicitudes, o pedidos, (considerando también las posibles modificaciones a estos).
- c) La retroalimentación del cliente sobre la percepción del servicio, incluyendo sus observaciones o quejas.

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### **7.3 Diseño y desarrollo**

Se excluye esta cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo de la Norma ISO 9001:2008, debido a que el alcance del SGC es el área de comercialización.

### **7.4 Compras**

#### **7.4.1 Proceso de compras**


ACERO S.A. tiene la responsabilidad de asegurarse que el producto obtenido cumple con los requisitos de compra especificados de acuerdo a sus necesidades y el impacto que éste tiene en la realización del producto o sobre el producto final.

Esto se lleva a cabo de acuerdo al proceso de Adquisición AC-CP-ADQ.017 en los subprocesos compras locales e importaciones, selección de proveedores y evaluación de proveedores, también mediante el Procedimiento de selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores (AC-PR-ADQ.018).

ACERO S.A. evalúa y selecciona a los proveedores apoyándose en su habilidad para proporcionar producto que cumpla con los requerimientos de la organización. Para ello la organización establece criterios para la selección y evaluación, de acuerdo a los requisitos especificados en el Procedimiento de selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores (AC-PR-ADQ.018).

Se mantiene registros de la selección AC-FR-ADQ.027 y resultados de las evaluaciones AC-FR-ADQ.028 y de cualquier acción necesaria que surja de los resultados de estas evaluaciones.

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

#### **7.4.2 Información de las compras**

Antes de solicitar a los proveedores algún producto, la organización se asegura de que la información de la solicitud contiene las especificaciones necesarias describiendo de forma clara y adecuada el producto a comprar mediante una orden de compra AC-FR-ADQ.021.

#### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

ACERO S.A. tiene establecidos los modos de inspección y las actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumpla los requisitos especificados mediante su proceso de almacenamiento AC-CP-ALM.030, mantiene registros de la verificación de los productos AC-FR-ADQ.024

En caso de no conformidad con los requisitos establecidos, se procede a lo determinado en el procedimiento documentado de Control de productos no conforme AC-PR-MCO.052.


### **7.5 Prestación del servicio**

#### **7.5.1 Control de la prestación del servicio**

ACERO S.A. planifica la entrega de sus productos a través de los procesos Venta y Facturación AC-CP-VYF.035, Despacho y Distribución AC-CP-DYD.037, asimismo mantiene los registros de esta gestión "Planificación de rutas diarias" AC-FR-DYD.038.

#### **7.5.2 Validación de los procesos**

Debido a que la organización no requiere de una validación de sus procesos ya que para ello se llevan a cabo actividades de seguimiento y medición que son documentados y se van desarrollando a través de los procesos, no es necesario realizar la validación de los productos una vez que son entregados al usuario final.

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

En ACERO S.A. las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, identifican el estado de los productos con respecto a los requisitos de seguimiento y medición los mismos que quedan documentados en los procedimientos mediante códigos asignados a los formatos y registros correspondientes.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**


ACERO S.A. Asegura la confidencialidad de la información proporcionada por sus clientes, se mantienen los registros de la información según los especificado en el apartado 4.2.4.

### **7.5.5 Preservación del producto**

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno, ACERO S.A. garantiza las condiciones de preservación del producto, durante los distintos procesos que intervienen en la adquisición del mismo.

Así mismo en el almacenamiento y en la entrega del producto al destino previsto, se asegura de que el cliente obtenga un producto óptimo de acuerdo a sus exigencias y manteniendo la conformidad de los requisitos del producto.

Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

## 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

ACERO S.A. cuenta con un plan de mantenimientos de los equipos, muebles, instalaciones el cual algunos son contratados externamente, el proveedor proporciona los registros necesarios del estado de los equipos, y el responsable de área valida la condición de los mismos. El representante por la dirección se asegura de controlar y archivar tales registros.

## 8. Medición, análisis y mejora

### 8.1 Generalidades

La finalidad de este apartado es establecer los métodos a emplear para definir, planificar e implementar procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad de los procesos.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.


Esto se encuentra especificado en el proceso de mejora continua AC-CP-MCO.007.

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Para el cumplimiento de esta actividad la organización cuenta con el proceso de servicio al cliente AC-CP-SAC.045 el cual ayuda a la retroalimentación en cuanto a la percepción del servicio por parte del cliente y actualiza algún requisito que no se haya manifestado con anterioridad. Se conservan registros de dichas auditorias.

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

 <b>ACERO S.A.</b>	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

Para el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, los elementos de entrada que se usarán como fuentes podrán ser los cuestionarios de medición servicio al cliente AC-FR-SAC.050, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, la entrega oportuna del producto y cuestionario de atención de queja o reclamo AC-FR-SAC.048.

Es responsabilidad de cada vendedor el tratamiento de las quejas y reclamos que procedan de sus clientes, gestionar las actividades necesarias, según proceda en cada caso, resolver las reclamaciones o emprender las acciones de mejora que resulten apropiadas.


### **8.2.2 Auditoría Interna**

La organización cuenta con un procedimiento de Auditorías Interna AC-PR-MCO.008 en él se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorías, con el propósito de verificar de manera periódica la conformidad del sistema según las disposiciones planificadas, el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y la eficacia del mismo así como los criterios para informar los resultados y mantener los registros. La organización lleva los registros de las auditorías ejecutadas.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

ACERO S.A. utiliza métodos adecuados para monitorear y, donde sea aplicable, medir los procesos del sistema de gestión de la calidad, a fin de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planeados, se han identificado indicadores para medir los resultados de estos procesos, según lo amerite, se establecen "límites de aceptación", si los valores de los indicadores sobrepasan los límites, es decir estos resultados no se alcancen y genere un no-cumplimiento a los resultados planificados, se establecen en cada proceso los responsables de llevar a cabo las correcciones, acciones correctivas y preventivas, de acuerdo a los procedimientos documentados y

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

en el de auditorías internas cuando así corresponda para asegurar la conformidad del producto.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

ACERO S.A. realiza monitoreo y mediciones con el fin de determinar que los requerimientos del producto hayan sido cumplidos, en base al resultado del seguimiento y medición de los procesos descritos en el requisito 8.2.3, se evalúa y se determina su grado de cumplimiento para según el caso tomar las acciones pertinentes. Las Áreas involucradas miden (utilizando los indicadores establecidos) y hacen un seguimiento a las características del producto para verificar que se cumplen con los requisitos del mismo. Los seguimientos son realizados en diversas etapas de acuerdo a las disposiciones planificadas. (Ver 7.1).

La liberación del producto no se lleva a cabo hasta que las actividades planeadas (ver 7.1) hayan sido satisfactoriamente efectuadas, a menos que otra cosa haya sido aprobada por la autoridad relevante y, donde sea aplicable, por el cliente. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (Ver 4.2.4).


### 8.3 Control de producto no conforme

ACERO S. A. se asegura que el producto que no cumple con los requerimientos del cliente sea identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles y responsabilidades relacionadas, así como las autoridades, para atender el producto no conforme definen un procedimiento documentado AC-PR-MCO.052.

### 8.4 Análisis de datos

La organización determina, recopila y analiza todos los datos requeridos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad para evaluar el cumplimiento de los



	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

objetivos, el desempeño de los procesos y todos los datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante, así como la utilización de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas.; identificando las áreas donde puede realizarse la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

El análisis de los datos proporciona información sobre:

- a) Resultado de auditorías internas, externas (Ver 8.2.2).
- b) Resultados de las revisiones por la Dirección. (Ver 5.6).
- c) La satisfacción del cliente, (Ver 8.2.1).
- d) La conformidad con los requisitos del producto, (Ver 7.2.1).
- e) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, (Ver 8.2.3, 8.2.4 y 8.5.2)
- f) Evaluación y reevaluación de los proveedores, (Ver 7.4.1).
- g) Avances hacia el cumplimiento de los objetivos, (Ver 5.4.1).
- h) Eficacia del sistema de gestión de la calidad, (Ver 8.2.2)

## 8.5 Mejora


### 8.5.1 Mejora continua

La organización está comprometida a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, de manera proactiva, con el apoyo de la Alta dirección y el personal de ACERO S.A. Para que se involucren y den fiel cumplimiento a la misión y visión de la organización, la política de calidad, los objetivos de calidad y su grado de logro a través del proceso definido de mejora continua AC-CP-SAC.045.

### 8.5.2 Acción correctiva

Este requisito es vital para la continua eficacia del sistema de gestión de la calidad y las acciones de mejora, para ello ACERO S.A. Determina e implementa las acciones correctivas necesarias para eliminar la causa de las no conformidades


ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

existentes en su Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas AC-PR-MCO.053.


### 8.5.3 Acción preventiva

La organización establece las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Para ello ACERO S.A. sigue las instrucciones descritas en su Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas AC-PR-MCO.053.

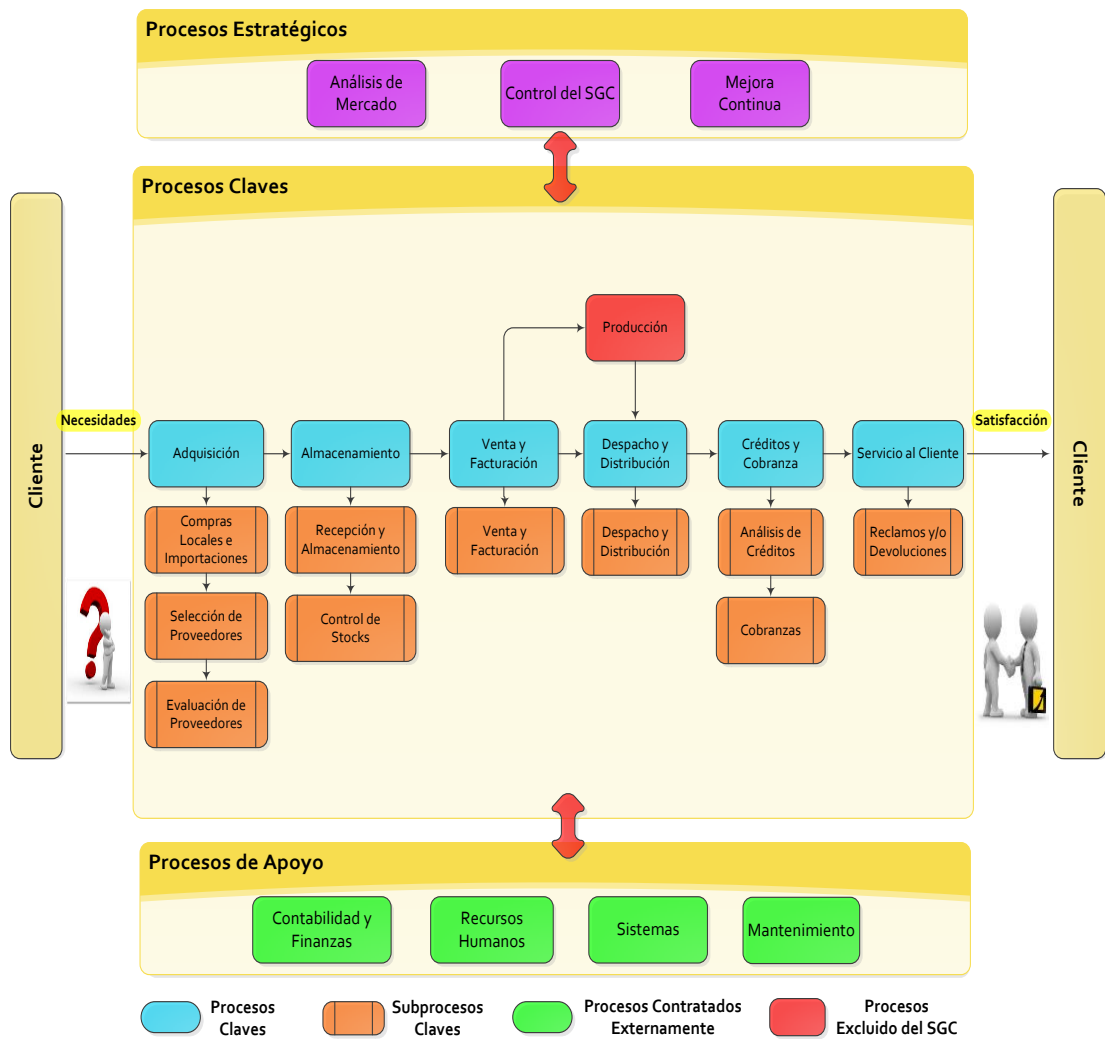
	<p style="text-align: center;">ACERO S.A.</p>	<p style="text-align: center;">AC-MA-SGC.055</p>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por:</b> Gabriela Criollo	<b>Fecha de elaboración:</b> 01/04/2014	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

# ANEXOS


ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

	ACERO S.A.	AC-MA-SGC.055
MANUAL DE CALIDAD		Rev.:0
Elaborado por: Gabriela Criollo	Fecha de elaboración: 01/04/2014	
Actualizado por:	Fecha de última actualización:	
Aprobado por:	Fecha de aprobación:	


## ANEXO 1: MAPA DE PROCESOS ACERO S.A.




ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA


	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

## ANEXO 2: LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS


	<b>Acero S.A.</b>					AC-FR-SGC.003
<b>Lista de Control de Documentos</b>						Rev: 0
Elaborado por: Gabriela Criollo			Fecha de elaboración: 01/04/2014			
Actualizado por:			Fecha de última actualización:			
Aprobado por:			Fecha de aprobación:			
DOCUMENTO	CÓDIGO	NÚMERO REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN
Procedimiento: Control de documentos	AC-PR-SGC.001	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Nuevo documento	AC-FR-SGC.002	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Lista de Control de Documentos	AC-FR-SGC.003	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Procedimiento: Control de registros	AC-PR-SGC.004	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Lista de Control de registros	AC-PR-SGC.005	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Control del SGC	AC-CP-SGC.006	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Mejora continua	AC-CP-MCO.007	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Procedimiento: Auditorias interna	AC-PR-MCO.008	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Plan de Auditoría	AC-FR-MCO.009	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Lista de Verificación	AC-FR-MCO.010	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Acción correctiva o preventiva	AC-FR-MCO.011	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Informe de no conformidad	AC-FR-MCO.012	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Acta de reunión de cierre de auditoría	AC-FR-MCO.013	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Informe de auditoría interna	AC-FR-MCO.014	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	


	<b>Acero S.A.</b>					AC-FR-SGC.003
<b>Lista de Control de Documentos</b>						Rev: 0
Elaborado por: Gabriela Criollo			Fecha de elaboración: 01/04/2014			
Actualizado por:			Fecha de última actualización:			
Aprobado por:			Fecha de aprobación:			
DOCUMENTO	CÓDIGO	NÚMERO REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN
Política de calidad	AC-PL-SGC.015	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Objetivos de calidad	AC-OB-SGC.016	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Adquisiciones	AC-CP-ADQ.017	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Procedimiento Selección, evaluación inicial y reevaluación de proveedores.	AC-PR-ADQ.018	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Política: Adquisiciones	AC-PL-ADQ.019	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Orden de Requisición	AC-FR-ADQ.020	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Orden de compra	AC-FR-ADQ.021	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Lista maestra de proveedores	AC-FR-ADQ.022	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Ingreso a Bodega	AC-FR-ADQ.023	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Verificación de producto	AC-FR-ADQ.024	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Cuadro de Liquidación	AC-FR-ADQ.025	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Cuadro de especificaciones de productos	AC-FR-ADQ.026	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Selección de proveedores	AC-FR-ADQ.027	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Evaluación de proveedores	AC-FR-ADQ.028	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Lista de evaluación de proveedores	AC-FR-ADQ.029	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

	<b>Acero S.A.</b>					AC-FR-SGC.003
<b>Lista de Control de Documentos</b>						Rev: 0
Elaborado por: Gabriela Criollo		Fecha de elaboración: 01/04/2014				
Actualizado por:		Fecha de última actualización:				
Aprobado por:		Fecha de aprobación:				
DOCUMENTO	CÓDIGO	NÚMERO REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN
Caracterización de Proceso: Almacenamiento	AC-CP-ALM.030	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Política: Almacenamiento	AC-PL-ALM.031	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato:Conteo Físico	AC-FR-ALM.032	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato:Marbete	AC-FR-ALM.033	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Reporte de diferencias de Inventario	AC-FR-ALM.034	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Venta y Facturación	AC-CP-VYF.035	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Política: Venta y Facturación	AC-PL-VYF.036	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Despacho y Distribución	AC-CP-DYD.037	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Planificación de Rutas Diarias	AC-FR-DYD.038	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Política: Despacho y Distribución	AC-PL-DYD.039	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Créditos y Cobranza	AC-CP-CYC.040	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Política:Créditos y Cobranzas	AC-PL-CYC.041	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Solicitud de crédito	AC-FR-CYC.042	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Historial de cupo del cliente	AC-FR-CYC.043	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Recibo de caja	AC-FR-CYC.044	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección


**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**

	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

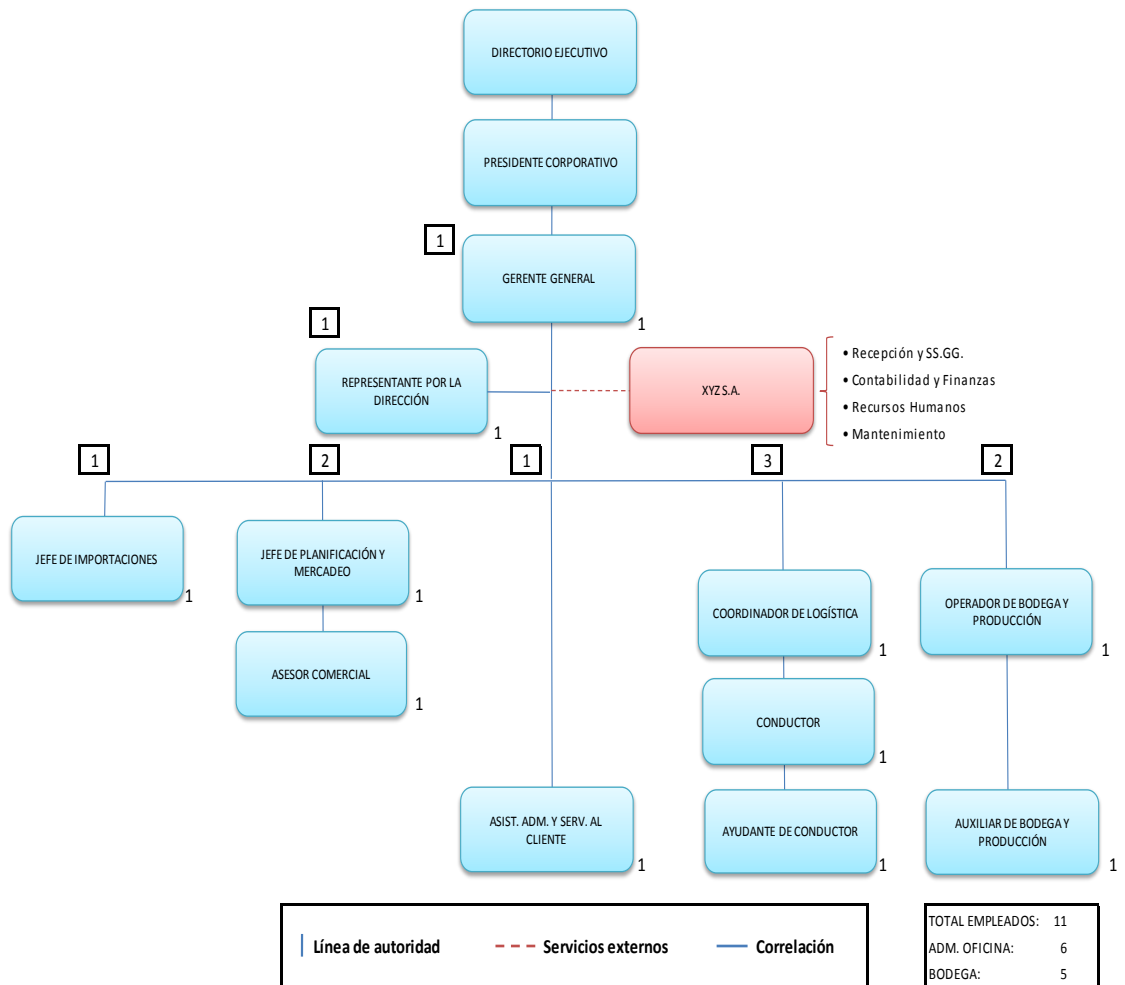
	<b>Acero S.A.</b>					AC-FR-SGC.003
<b>Lista de Control de Documentos</b>						Rev: 0
Elaborado por: Gabriela Criollo			Fecha de elaboración: 01/04/2014			
Actualizado por:			Fecha de última actualización:			
Aprobado por:			Fecha de aprobación:			
DOCUMENTO	CÓDIGO	NÚMERO REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN
Caracterización de Proceso: Servicio al Cliente	AC-CP-SAC.045	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Política: Devoluciones	AC-PL-SAC.046	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Solicitud de Queja o Reclamo	AC-FR-SAC.047	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Atención de Queja o Reclamo	AC-FR-SAC.048	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Nota de devolución	AC-FR-SAC.049	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Cuestionario de satisfacción del cliente	AC-FR-SAC.050	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Caracterización de Proceso: Análisis de Mercado	AC-CP-ADM.051	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Procedimiento: Productos no conforme	AC-PR-MCO.052	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Procedimiento: Acciones correctivas y preventivas	AC-PR-MCO.053	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Acta de reunión por la dirección	AC-FR-MCO.054	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Manual: Manual de calidad	AC-MA-SGC.055	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Manual: Manual de perfil de cargos	AC-MA-SGC.056	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Procedimiento: Gestión de Recursos Humanos	AC-PR-SGC.057	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección
Formato: Orden de Pedido	AC-FR-VYF.058	0		Documento Inicial		Representante de la Dirección

**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**



	<b>ACERO S.A.</b>	<b>AC-MA-SGC.055</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Rev.:0</b>
<b>Elaborado por: Gabriela Criollo</b>	<b>Fecha de elaboración: 01/04/2014</b>	
<b>Actualizado por:</b>	<b>Fecha de última actualización:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>	

### ANEXO 3: ORGANIGRAMA ACERO S.A.



**ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL Y PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA**