ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Instituto de Ciencias Matemáticas
Auditoría y Control de Gestión

“Diseño de un Sistema de Control de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:200 en una empresa que brinda servicios de Seguridad electrónica para contenedores”

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

AUDITOR EN CONTROL DE GESTIÓN

Presentada Por:

Johanna Lucía Peñaherrera Guzmán

GUAYAQUIL – ECUADOR

AÑO
2007

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a mis padres por el constante apoyo y amor que me han dado.

A mi amiga Vanessa y mi novio David por el apoyo y ayuda que me han dado para la elaboración de esta Tesis.

A mi director de Tesis por su ayuda y colaboración.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a mis padres y demás personas que me han apoyado para su elaboración.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ing. Robert Toledo
Presidente

Ing. Jorge Fernández
Director de Tesis

Ing. Marianela Paztuisaca
Primer Vocal Principal

Ing. John Ramírez
Segundo Vocal Principal

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL"

Srta. Johanna Peñaherrera Guzmán

RESUMEN

Como consecuencia de la posible adopción del TLC (Tratado de Libre Comercio) en el Ecuador, ha generado en el mundo empresarial nuevas medidas para mejorar y ganar competitividad en el mercado nacional como internacional. El cual ha originado que se busque el desarrollo integral de todos sus elementos. Este efecto conlleva a que dichas empresas tengan que cumplir con un sin número de requisitos para satisfacer necesidades más exigentes de sus actuales y potenciales clientes, teniendo que demostrar la calidad que tienen sus servicios y/o productos.

Uno de los requisitos que exige la competitividad en el mundo empresarial actual es la adopción de Normas internacionales de Calidad.

La manera de acoger estas normas es mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para estandarizar los procedimientos operativos y administrativos de la organización y obtener el mejoramiento continuo de los procesos que conllevará a un servicio o producto de óptima calidad.

El presente trabajo describe y analiza los servicios de seguridad electrónica para contenedores, con el fin de desarrollar los procedimientos, registros, instructivos, indicadores que tiene un modelo de Sistema de gestión de Calidad para obtener la mejora continua de los procesos. El nombre de este trabajo es "Diseño de un Sistema de Control de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2000 en una empresa que brinda servicio de seguridad electrónica para contenedores".

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICES DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ABREVIATURAS

ASQ	American Society for Quality (Sociedad Americana de Calidad)
DoD	Department of Defense, (Departamento de Defensa)
IACTA	International Auditor and Training Certification Association (Asociación Internacional para la Certificación y entrenamiento de auditores)
IQA	Institute for Quality Assurance
ISO	Internacional Organization for Standardization (Organización Internacional de Estandarización)
NC	No Conformidad
P-H-V-A	Planificar, Hacer, Verificar y Actuar
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
UNE- EN	Las siglas UNE significa UNA NORMA ESPAÑOLA y el prefijo EN significa similitud entre las normas españolas y europeas.

INTRODUCCIÓN

Cada día son más las empresas ecuatorianas que desean mejorar la calidad de sus productos y/o servicios ya sea para lograr tener un reconocimiento en nuestro mercado o estar a la par con organizaciones multinacionales y así poder competir en mercados extranjeros.

Una de las empresas que están en busca de esa mejorar su calidad es Container Security S.A., está organización se dedica a brindar servicios de seguridad electrónica a contenedores utilizando un software y una serie de equipos que permiten monitorear, las veinticuatro horas del día, a los contenedores en tiempo real y con memoria de eventos. Debido a que es un servicio con pocos oferentes a nivel de Latinoamérica, Container Security S.A. ha decidido, en media plazo, ofrecer sus servicios en países del centro y sur de América por lo que consideran que deben garantizar a sus actuales y futuros clientes una mejora continua en sus procesos y la calidad de sus servicios.

El presente trabajo contiene el diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en base a las normas ISO 9001:2000 de la Compañía Container Secuirity S.A.

En el primer capítulo se muestra el marco teórico considerado al momento de diseñar un sistema de gestión como son las definiciones de auditoría interna, de calidad, de las Normas ISO; etapas para una auditoría y pasos para la implementación y certificación de un SCGC.

En el segundo capítulo se encuentra toda la información empresarial como la actividad comercial, estructura organizacional, misión, visión, políticas, canales de distribución, clientes, situación financiera, examen de índices financieros y utilizando el software eviews se desarrollo un modelo de negocio en base a un análisis multivariado de mínimos cuadrados.

La tercera parte contiene una breve descripción del caso práctico de este trabajo que es el manual de calidad, sin embargo el mismo se encuentra desarrollado en su totalidad en el Anexo K del presente proyecto.

En el cuarta y última parte se muestra el Plan de Auditoría Interna de Calidad de la empresa una vez implementado un Sistema de Gestión de Calidad, en consecuencia este capitulo hace referencias al objetivo, alcance de la auditoria así como también los criterios de auditoria, documentos aplicables y la agenda de auditoria.

CAPÍTULO 1

1.- MARCO TEÓRICO

1.1 Auditoría

1.1.1 Auditoría Interna

La auditoría es el proceso de comparar las acciones o los resultados con criterios definidos.

Las auditorías internas son una parte integral de todo sistema de administración, ya sea que se concentren en la calidad, en la seguridad, en el medio ambiente, es decir, en cualquier sistema de gestión que este implementando la empresa.

Una auditoría de un sistema de gestión consiste en comparar la implantación y eficacia del sistema, con lo que se establece en una norma y con los criterios internos definidos en las políticas, los procedimientos y en otros documentos.

1.1.2 Auditoría de la Calidad

“Un examen sistemático e independiente para determinar las actividades en pro de la calidad y los resultados derivados de ellas cumplen con las disposiciones prestablecidas, si estas disposiciones se implantan de manera eficaz y si son adecuados para alcanzar los objetivos.” **(1)** **Norma ISO 8402:** *Vocabulario de la Gestión de la calidad y del aseguramiento de la calidad.*

Las auditorías de la calidad suelen aplicarse a los sistemas de calidad o a sus elementos, a procesos, productos o servicios, estas auditorías son realizadas por personal que no tiene una responsabilidad directa sobre las áreas que serán auditadas y de ser posible que trabaje en cooperación con el personal respectivo.

El objetivo principal de la auditoría de la calidad es evaluar si se necesitan mejoras o acciones correctivas, cabe recalcar que no se debe confundir las inspecciones que se llevan a cabo para controlar los procesos o aceptar productos con la auditoría al sistema de gestión de calidad.

1.1.3 Etapas de la auditoría: PERC

Todos los tipos de auditorías tiene cuatro etapas básicas: **P**laneación, **E**jecución, **R**eporte, Acción **C**orrectiva.

1.1.3.1 Planeación

Es de suma importancia realizar la planeación, ya que el tiempo que se invierta en esta etapa específicamente traerá beneficios cuando se trate de asegurar que el proceso de auditoría transcurra si ningún problema. La planeación de auditoría consta de seis pasos:

1.1.3.1.1 Seleccionar un equipo auditor experimentado y capaz

De acuerdo la **Norma ISO 19011:2002** se debería seleccionar un equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría. Cuando existiera el caso de que se cuente con un solo auditor, éste debería desempeñar todas las tareas aplicables al líder del equipo auditor.

Para decidir el tamaño y la composición del equipo auditor, se debería considerar lo siguiente:

- Los objetivos, el alcance, los criterios y la duración estimada de la auditoría;
- Si la auditoría es una auditoría combinada o conjunta;
- La competencia global del equipo auditor necesaria para conseguir los objetivos de la auditoría;
- Los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y de acreditación/certificación, según sea aplicable;

- La necesidad de asegurarse de la independencia del equipo auditor con respecto a las actividades a auditar y evitar conflictos de intereses;
- La capacidad de los miembros del equipo auditor para interactuar eficazmente con el auditado y trabajar conjuntamente; y
- El idioma de la auditoría y la comprensión de las características sociales y culturales particulares del auditado. Estos aspectos pueden tratarse bien a través de las habilidades propias del auditor o a través del apoyo de un experto técnico.

1.1.3.1.2 Confirmar con el auditado cuáles son el objetivo y el alcance de la auditoría, así como los requisitos de aseguramiento de calidad particulares.

Según la **Norma ISO 19011: 2002** el alcance de la auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como ubicación, unidades de la organización, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.

Una forma de identificar el alcance de la auditoría es obtener la documentación correspondiente, revisarla, identificar los puntos de inicio y fin de la auditoría y entonces emplear esa revisión inicial para preparar la lista verificación.

Sin embargo, otra estrategia consiste en establecer un enfoque más proactivo para la preparación; esto es, se hace que participen los auditados. Por lo general, es más efectivo entrevistar al gerente de departamento, supervisor o jefe de sección y pedirles que identifiquen sus procesos más importantes, los cuales servirán como base para la lista de verificación, la lista de verificación nunca debe usarse como “arma secreta” para encontrar fallas. Por el contrario, la preparación y elaboración de la lista de verificación debe formar parte de un proceso de auditoría abierta.

El cliente de la auditoría debería definir los objetivos de la auditoría. El alcance y los criterios de auditoría deberían definirse entre el cliente de la auditoría y el líder del equipo auditor, de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría. Cualquier cambio de los objetivos, del alcance o de los criterios de auditoría debería acordarse por las mismas partes.

Los objetivos de la auditoría definen que es lo que se va a lograr con la auditoría y pueden incluir lo siguiente:

- La determinación del grado de conformidad del sistema de gestión de calidad auditado; o de parte de él, con los criterios de auditoría;
- La evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales; reglamentarios y contractuales;
- La evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados;
- La identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

1.1.3.1.3 Identificar las fuentes de información sobre las que se basará la auditoría, incluyendo la propia norma del sistema de calidad, el manual de calidad, los procedimientos, etc.

Averiguar dónde puede conseguir la información necesaria para seleccionar una muestra de la auditoría que garantice una visión equilibrada de las actividades de la compañía. La muestra de auditoría es la muestra de los documentos o procesos que usted desea auditar. La muestra es la evidencia objetiva que se evaluará durante la propia auditoría.

Algunas fuentes de información útiles para elaborar el plan de auditoría y la lista de verificación son:

- Manual de calidad / procedimientos
- Prioridades de la administración
- Problemas de calidad
- Auditorías previas / acciones correctivas pendientes
- Información sobre el producto
- Experiencia de los auditores

De acuerdo con la **Norma ISO 19011:2002** antes de las actividades de auditoría *in situ*, la documentación (fuentes de información recolectada), del auditado debería ser revisada para determinar la conformidad del sistema según la documentación, con los criterios de auditoría. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes del sistema de gestión e informes de auditorías previas. La revisión debería tener en cuenta el tamaño la naturaleza y la complejidad de la organización, así como los objetivos y el alcance de la auditoría. En algunas situaciones, esta revisión puede posponerse hasta el inicio de las actividades *in situ,* si esto no perjudica la eficacia de la realización de la auditoría. En otras situaciones, puede realizarse una visita preliminar al lugar para obtener una visión general de la información disponible.

Si se encuentra que la documentación es inadecuada, el líder del equipo auditor debería informar al cliente de la auditoría, a aquellos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría y al auditado. Debería decidirse si se continúa o suspende la auditoría hasta que los problemas de documentación se resuelvan.

1.1.3.1.4 Elaborar el plan de auditoría.

En base a la **Norma ISO 19011:2002** el líder del equipo auditor debería preparar un plan de auditoría que proporciones la base para el acuerdo ente el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoría. Este plan debería facilitar el establecimiento de los horarios y la coordinación de las actividades de la auditoría.

El nivel de detalle proporcionado en el plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de ésta. Los detalles pueden diferir, por ejemplo, entre auditorías iniciales y las posteriores y también entre auditorías internas y externas. El plan de auditoría debería ser suficientemente flexible para permitir cambios, tales como modificaciones en el alcance de la auditoría, que pueden llegar a ser necesarios a medida que se van desarrollando las actividades de auditoría *in situ*.

El plan de auditoría debería incluir lo siguiente:

- Los objetivos de la auditoría;
- Los criterios de auditoría y los documentos de referencia
- El alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van auditarse;
- Las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la auditoría *in situ;*
- La hora y la duración estimadas de las actividades de la auditoría *in situ,* incluyendo las reuniones con la dirección del auditado y las reuniones del equipo auditor;
- Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de los acompañantes;
- La asignación de los recursos necesarios a las áreas críticas de la auditoría.

Además, el plan de auditoría debería incluir lo siguiente, cuando sea apropiado:

- La identificación del representante del auditado en la auditoría;
- El idioma del trabajo y del informe de la auditoría, cuando sea diferente del idioma del auditor y / o del auditado;

- Los temas del informe de la auditoría;
- Preparativos logísticos (viajes, recursos, disponibles *in situ*, etc.)
- Asuntos relacionados con la confidencialidad
- Cualquier acción de seguimiento de la auditoría.

El plan de auditoría debería ser revisado y aceptado por el cliente de la auditora y presentado del auditado antes de que comiencen las actividades de la auditoría *in situ*. Cualquier objeción del auditado debería ser resuelta entre el líder del equipo auditor, el auditado y el cliente de la auditoría. Cualquier revisión al plan de auditoría debería ser acordada entre las partes interesadas antes de comenzar la auditoría.

La propia auditoría tiene rigurosas restricciones de tiempo, Es importante que se siga el orden del plan de auditoría, pero es necesario mantener una cierta flexibilidad para poder seguir cualquier indicio que surja. Por lo tanto, se debe tener un enfoque planeado y una idea firma de cómo conducir la auditoría. Una vez iniciada la auditoría será demasiado tarde para tomar decisiones acerca de qué muestras tomar y de dónde. Sin embargo, es mucho mejor cambiar un plan razones válidas que no tener ningún plan.

1.1.3.1.5 Confirmar el plan con el auditado.

Se debe corroborar el plan de auditoría con el auditado, incluyendo fechas, tiempo y horarios.

1.1.3.1.6 Elaborar las listas de verificación.

La lista de verificación de la auditoría contiene los pormenores de las muestras y de dónde serán tomadas. El plan es la estrategia de la auditoría, donde se identifican cuáles áreas serán examinadas y cuándo, en tanto que la lista de verificación es el componente táctico que indica cómo cumple la compañía con la **Norma ISO 9001:2000.**

Es necesario que la estructuración de la lista de verificación esté bien pensada para poder alcanzar el objetivo previsto de mejoramiento del proceso. Las preguntas de la lista de verificación deben ser abiertas de modo que obliguen al auditado a explicar el proceso y mostrar cómo está documentado. No importa si la documentación se encuentra en un procedimiento o un diagrama de flujo, lo importante es que esté reflejada en el proceso real.

El uso de listas de verificación y formularios no debería restringir la extensión de las actividades de auditoría, que pueden cambiarse como resultado de la información recopilada durante la auditoría.

1.1.3.2 Ejecución

La ejecución de la auditoría consiste en muchos eventos distintos:

1.1.3.2.1 La reunión de apertura

De acuerdo a la **Norma ISO 19011:2002** se debería realizar una reunión de apertura con la dirección del auditado o cuando sea apropiado, con aquellos responsables para las funciones o procesos que se van a auditar. El propósito de una reunión de apertura es:

- Confirmar el plan de auditoría
- Proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría
- Confirmar los canales de comunicación
- Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

Sería conveniente que los siguientes temas se incluyeran en la reunión de apertura:

- En organizaciones grandes tal vez sea necesaria presentar a los auditores, pero es posible que en las compañías medianas o pequeñas el personal de los diversos departamentos ya conozca el equipo auditor.

- Explicar el propósito y el alcance de la auditoría así como la gama de actividades que se someterán a revisión.
- Se confirma que la función auditada esté de acuerdo con los pormenores del programa y que los empleados necesarios estén disponibles en los horarios programados.
- Antes de realizar la auditoría, se confirma el estado de los procedimientos y de cualquier documento importante; y despeje cualquier ambigüedad.
- Explique la manera de identificar y registrar las faltas de conformidad.

También es conveniente anotar en una lista a todos los presentes en la reunión de apertura.

1.1.3.2.2 La auditoría en sí: Recolección y verificación de la información

Según la **Norma ISO 19011:2002** durante la auditoría, debería recopilarse mediante un muestreo apropiado y verificarse, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la misma, incluyendo la información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Sólo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoría. La evidencia de la auditoría debería ser registrada.

Se puede obtener mucha información entrevistando al personal, observando las actividades o documentando la evidencia encontrada en los registros de la compañía. Al personal no deben limitarse a los jefes de departamento ni a los gerentes, todo el personal desempeña un papel importante dentro del sistema de calidad.

Cuando se recopila información, el auditor debe hacer preguntas abiertas que no puedan contestarse con un sí o no, ya que las respuestas cerradas no permiten que las personas expliquen a conciencia su trabajo al auditor no puede confiar en que los empleados conozcan las operaciones que realizan.

Para verificar hechos, es permisible y hasta recomendable hacer la misma pregunta a muchas personas para comprobar la consistencia de las respuestas.

Para verificar las observaciones de los auditados, los auditores deben examinar muestras de documentos, equipos, productos y otros elementos. Estas muestras son parte de le muestra de auditoría, y el auditor determina qué tan grande deber ser ésta.

1.1.3.2.3 Registro de las No Conformidades

De acuerdo a la norma **ISO 8402, CLAÚSULA 2.10** una No Conformidad es el “incumplimiento de un requisito especificado”.

Siempre que se identifique una No Conformidad y ésta pueda rastrearse y examinarse de nuevo para revelar la magnitud del problema, es necesario hacer un alto y registrar tales hechos. Lo ideal es que la No Conformidad se registre y que el auditado firma de conformidad en el lugar donde se detectó.

Las No Conformidades y las evidencias de la auditoría que las apoyan deberían registrarse. Las No Conformidades pueden clasificarse. Estas deberían revisarse con el auditado, para obtener el reconocimiento de que la evidencia de la auditoría es exacta y que las No Conformidades se han comprendido. Se debería realizar todo el esfuerzo posible para resolver cualquier opinión divergente relativa a las evidencias y/o los hallazgos de la auditoría, y deberían registrarse los puntos en lo que no haya acuerdo.

En el registro de las No Conformidades deber asentarse la siguiente información:

- El lugar o la parte del proceso donde se encontró la No Conformidad.
- Una descripción exacta de los hechos relacionados con la discrepancia.
- La razón porqué los hechos constituyen una No Conformidad
- Referencias suficientes para permitir la rastreabilidad

Al redactar la No Conformidad, se debería recordar lo siguiente:

- Emplear la terminología del lugar,
- Asegurarse que la información puede recuperarse con facilidad para consultas futuras.
- Redactar de manera que le sea útil a los auditados
- Redactar de manera concisa, pero completa.

1.1.3.3 Reporte

El Reporte de los resultados de la auditoría se lo realizará por medio de un informe final, además de la reunión de clausura la misma que deberá estructurarse de modo que satisfagan los requisitos del departamento o empresa auditada.

1.1.3.3.1 Reunión de Clausura

Según la **Norma ISO 19011:2002** la reunión de clausura, precedida por el líder del equipo auditor, debería realizarse para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado, y para ponerse de acuerdo, si es necesario, en el intervalo de tiempo para que el auditado presente el plan de acciones correctivas y preventivas. Entre los participantes en la reunión de clausura debería incluirse al auditado y podría también incluirse al cliente de la auditoría y a otras partes. Si es necesario, el líder del equipo auditor debería prevenir al auditado de las situaciones encontradas durante la auditoría que pudieran disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría.

La reunión de clausura no durará más de 30 a 45 minutos y se abordarán las siguientes cuestiones:

- Se agradece a los auditados por su hospitabilidad y ayuda.
- Se recuerda registrar los nombres de los asistentes a la reunión
- Se confirma el alcance de la auditoría
- Se identifica la norma de auditoría y el estado de revisión del sistema de calidad documentado de la compañía.

- Se comenta las solicitudes de acción correctiva en el informe de No Conformidad
- Se pregunta si alguien tiene alguna duda que desee despejar
- Se confirma las acciones futuras

1.1.3.3.2 Preparación del informe de auditoría

De acuerdo a la **Norma ISO 19011:2002,** el líder del equipo auditor debería ser responsable de la preparación y del contenido del informe de auditoría, el mismo que debería proporcionar un registro completo de la auditoría, preciso, conciso y claro.

Debería incluir o hacer referencia a lo siguiente:

a. Los objetivos de la auditoría;

b. El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto;

c. La identificación del cliente de la auditoría;

d. La identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor;

e. Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría *in situ*

f. Los criterios de auditoría

g. Los hallazgos de la auditoría; y

h. Las conclusiones de la auditoría

El informe de la auditoría también puede incluir o hacer referencia a lo siguiente, según sea apropiado

i. El plan de auditoría;

j. Una lista de representantes del auditado;

k. Un resumen del proceso de auditoría, incluyendo la incertidumbre y/o cualquier obstáculo encontrado que pudiera disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría;

l. La confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría dentro del alcance de la auditoría, de acuerdo con el plan de auditoría;

m. Las áreas no cubiertas, aunque se encuentren dentro del alcance de la auditoría;

n. Las áreas no cubiertas, aunque se encuentren dentro del alcance de la auditoría;

o. Las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;

- **p.** Las recomendaciones para la mejora, si se especificó en los objetivos de la auditoría;
- **q.** Los planes de acciones del seguimiento acordados, si los hubiera;
- **r.** Una declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos; y
- **s.** La lista de distribución del informe de la auditoría.

1.1.3.3.3 Aprobación y Distribución del informe de auditoría

El informe de auditoría debería emitirse en el periodo de tiempo acordado. Si esto no es posible, se debería comunicar al cliente de la auditoría las razones del retraso y acordar una nueva fecha de emisión.

El informe de la auditoría debería estar fechado, revisado y aprobado de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría.

El informe de la auditoría es propiedad del cliente de la auditoría. Los miembros del equipo auditor y todos los receptores del informe deberían respetar y mantener la debida confidencialidad sobre el informe.

1.1.3.4 Acción Correctiva

Las auditorías descubren áreas donde el sistema no funciona de acuerdo con los objetivos de la administración o según la propia norma de calidad. Por sí solas, pueden identificar la enfermedad pero no proporcionan la cura. Es necesario que a la auditoría siga una acción correctiva eficaz. Es el grupo auditado y no el auditor quien debe encargarse de determinar la acción correctiva apropiada para cada No Conformidad.

Los procedimientos de acciones correctivas y seguimiento deben incluir los siguientes elementos:

- El auditado y el auditor identifican y concuerdan en los pormenores de la falta de conformidad.
- Están de acuerdo con la acción correctiva
- Están de acuerdo con los plazos y fechas para lograr lo siguiente:
    - Resolver el problema
    - Implantar la solución
    - Evaluar la eficacia
    - Auditar de nuevo para confirmar la finalización (es decir, el cierre) del programa.
    - En caso de que se encuentren las faltas de conformidad graves que suelen estar relacionadas con

las fallas observadas en el sistema o en los productos, será necesario auditar de nuevo la actividad para verificar que la acción correctiva se haya implantando y sea eficaz.

El programa de acciones correctivas necesita de cierto papeleo, no para crear burocracia excesiva, sino para permitir la rastreabilidad y probar los resultados de la auditoría, para identificar a los responsables de su solución, para monitorear los avances e iniciar el “cierre” de las No Conformidades.

Las acciones correctivas y de seguimiento incluyen las siguientes tareas:

- Identificar la discrepancia
- Emitir una solicitud de acción correctiva
- Determinar los plazos con el auditado
- Evaluar las acciones correctivas emprendidas
- Mantener registros confiables para verificar que la acción correctiva se haya realizado por completo
- “Cerrar” las solicitudes de acción correctiva en los registros.

- Llevar dichos puntos a instancias mayores si los auditados cumplen con sus deberes.

El programa de acciones correctivas y su implantación es una parte muy visible de la totalidad del sistema de calidad, la dirección debe verificar que sus acciones demuestran su compromiso con los objetivos de mejoramiento de calidad de la compañía.

En el transcurso del proceso, no se pierde de vista el objetivo final de una auditoría al sistema de administración; Se determina si el sistema está implantado de manera eficaz y si es adecuado a lograr sus metas. Los procesos combinados de auditorías y acciones correctivas pueden ser una herramienta excelente para evaluar sistemas e impulsar el mejoramiento continuo cuando se llevan a cabo de una manera efectiva y positiva.

1.2 ISO

1.2.1 Definiciones

1.2.1.1 ¿Qué es ISO?

ISO es el acrónimo de la Internacional Organization for Standardization (Organización Internacional de Estandarización), que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones.

La organización, cuya matriz se encuentra en Ginebra, Suiza, esta formada por 100 países aproximadamente. En la ISO, cada país está representado por su *organismo integrante*, la organización nacional que coordina las normas nacionales.

Todas las normas establecidas por la Internacional Organization for Standardization son voluntarias; no existen requisitos legales que obliguen a los países a adoptarlas. No obstante, los países y las industrias suelen adoptar las normas ISO como normas nacionales. En algunos casos, hay países que suman requisitos legales a las normas ISO que han adoptado y, de esta manera, dichas normas se convierten en obligatorias en esos países. La Internacional Organization for Standardization establece normas para todas las industrias con excepción de aquellas relacionadas con la ingeniería eléctrica y electrónica.

1.2.1.2 ¿Qué son las normas ISO 9000?

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1).

1.2.2 Historia de la Norma ISO

1.2.2.1 ¿Orígenes de la normas ISO 9000?

Hace varias décadas que la calidad emergió como un aspecto importante en el comercio internacional. En el campo de los sistemas de calidad se crearon diversas normas nacionales y multinacionales para satisfacer las necesidades militares y de la industria de energía nuclear. Algunas normas constituían guías escritas, mientras que otras eran los requisitos de los sistemas de calidad que debían emplearse en los contratos celebrados entre las organizaciones compradoras y las proveedoras.

En 1959, el *Department of Defense,* DoD (Departamento de Defensa), estableció el programa de aseguramiento de la calidad MIL-Q9858. En 1968, la *North Atlantic Treaty Orzanization,* NATO (Orzanización del Tratado del Atlántico del Norte, OTAN), adoptó en esencia las premisas del programa del Departamento de Defensa en la serie de normas denominada NATO AQAP1, AQAP4 Y AQAP9. En 1979, la British Standards Institution, BSI (Institución de Normas de Reino Unido) creó, a partir de las normas precedentes, las primeras normas para un sistema de aseguramiento de la calidad destinado al uso comercial e industrial, En nombre que se dio a estas normas fue serie BS 5750, partes 1, 2 y 3. A pesar de las similitudes entre las normas ISO 9000 y sus precedentes, no hubo una verdadera uniformidad hasta que el Comité Técnico 176 (TC 176)

1.2.2.2 Antecedentes de las Normas ISO 9000

La normalización internacional se realiza con base en un amplio criterio, no sólo se refiere a la legislación comunitaria en materia de productos o servicios, sino pretendiendo ser un método para asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. Las organizaciones deben tener un sistema de calidad más eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explícitas y tácticas de sus clientes.

La ISO trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores.

A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tardes a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

El diario oficial de las comunidades europeas, el 28 de Enero de 1991, publicó una comunicación que fue también nombrada el libro verde de la normalización. Este importante documento no sólo fue un marco de referencia para Europa, sino también para las comunidades que negocian con ellos, con esto se exige o sus proveedores que sean auditados y certificados bajo los lineamientos de la ISO 9000. La frecuencia que ISO estableció para la revisión y actualización de la serie ISO 9000 fue de cinco años.

1.2.3 La familia de normas ISO 9000

La serie ISO 9000 consta de cuatro normas básicas respaldadas por otros documentos:

1.2.3.1 ISO 9000:2000, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario)

Esta norma describe los conceptos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y define los términos fundamentales usados en la familia ISO 9000. La norma también incluye los ocho principios de gestión de la calidad que se usaron para desarrollar la ISO 9001 y la ISO 9004. Esta norma reemplaza a la ISO 8402:1994 y a la ISO 9000-1:1994.

1.2.3.2 ISO 9001:2000, Quality management systems - Requirements (Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos)

Esta norma especifica los requisitos de un SGC, con el cual una organización busca evaluar y demostrar su capacidad para suministrar productos que cumplan con los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables, y con ello aumentar la satisfacción de sus clientes. Esta norma reemplaza a la ISO 9001:1994, la ISO 9002:1994 y la ISO 9003:1994.

1.2.3.3 ISO 9004:2000, Quality management systems – Guidelines for performance improvements (Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño)

Esta norma proporciona orientación para la mejora continua y se puede usar para mejorar el desempeño de una organización. Mientras que la ISO 9001 busca brindar aseguramiento de la calidad a los procesos de fabricación de productos y aumentar la satisfacción de los clientes, la ISO 9004 asume una perspectiva más amplia de gestión de la calidad y brinda orientación para mejoras futuras. Esta norma reemplaza a la ISO 9004-1: 1994. Las directrices para autoevaluación se han incluido en el Anexo A de la ISO 9004:2000. Este anexo brinda un enfoque sencillo y de fácil uso para determinar el grado relativo de madurez del SGC de una organización e identificar las principales áreas de mejora.

1.2.3.4 ISO/DIS 19011, Guidelines on quality and/or environmental management systems auditing (Directrices sobre auditorías de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental)

Esta futura norma internacional, actualmente en desarrollo, brinda orientación sobre la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambientales, internas o externas, para verificar la capacidad de un sistema para cumplir objetivos definidos. Su publicación, prevista para el 2002, reemplazará tres directrices sobre auditorías de sistemas de gestión de la calidad (ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3) y tres directrices para auditorías de sistemas de gestión ambiental (ISO 14010, ISO 14011 e ISO 14012).

1.2.4 Principales cambios de la Norma UNE – EN ISO 9000 y periodo de transición entre las versiones de 1994 y 2000 de la Norma ISO 9001

1.2.4.1 Principales cambios de la serie de Normas UNE-EN ISO 9000

Para poder reflejar los modernos enfoques de gestión y para mejorar las prácticas organizativas habituales se ha considerado muy útil y necesario introducir cambios estructurales en las normas, manteniendo los requisitos esenciales de las normas vigentes.

La familia de Normas UNE-EN ISO 9000 del año 2000 estará constituida por tres normas básicas, complementadas con un número reducido de otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas). Las tres normas básicas serán:

- UNE-EN ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

- UNE-EN ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- UNE-EN ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño

Las actuales normas UNE-EN ISO 9001:1994, UNE-EN ISO 9002:1994 y UNE-EN ISO 9003:1994 se han integrado en una única norma UNE-EN ISO 9001:2000. Las normas UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000 se han desarrollado como un "par coherente" de normas.

Mientras la norma UNE-EN ISO 9001:2000 se orienta más claramente a los requisitos del sistema de gestión de la calidad de una organización para demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes, la norma UNE-EN ISO 9004:2000 va más lejos, proporcionando directrices para mejorar el desempeño de las organizaciones.

Para mayor comprensión de los cambios e integración de la Norma ISO versión 1994 y la versión 2000, a continuación un gráfico explicativo:

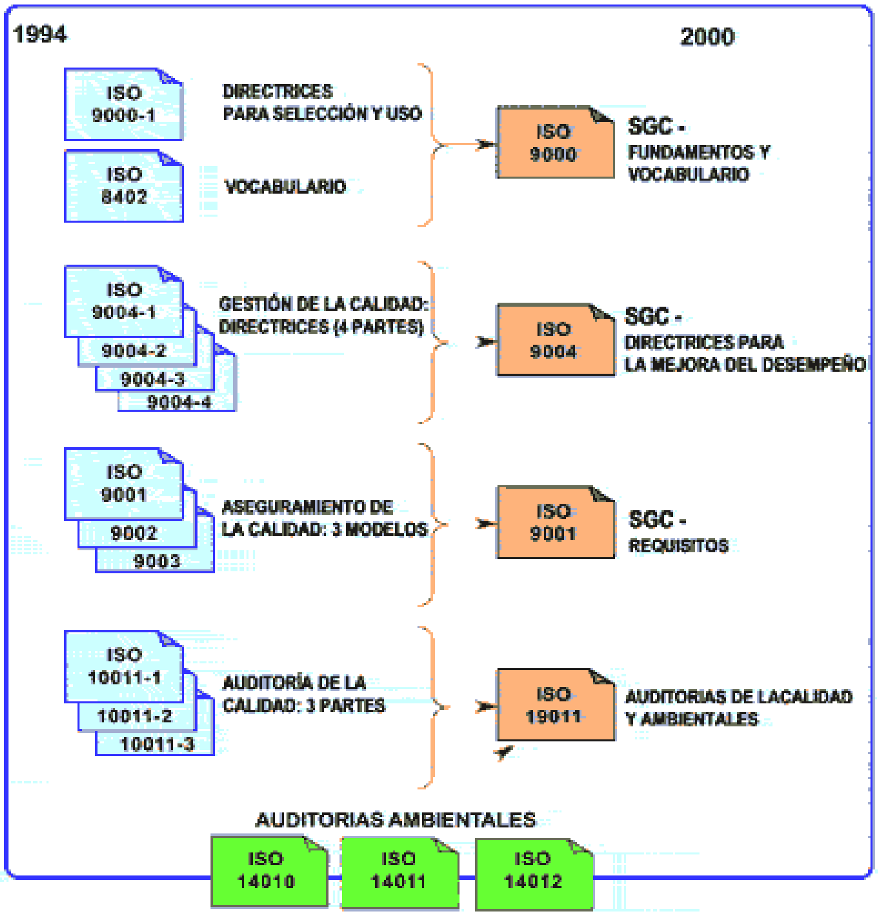


FIGURA 1.1: ***Integración de la Norma ISO Versión 1994 y 2000***

La revisión de las normas UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000 se ha basado en 8 principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas. Estos ocho principios son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque a proceso
- Enfoque del sistema hacia la gestión
- Mejora continua
- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
- Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

1.2.4.2 Cambios principales entre las versiones de 1994 y 2000 de la norma ISO 9001

La nueva norma está menos orientada al sector de la producción, y por lo tanto es más genérica, Puede ser usada por todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y categoría de producto.

Es posible que todos los requisitos de esta norma nueva no sean aplicables a todas las organizaciones. Como se ha eliminado la diferenciación entre ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003, un “numeral de aplicación” (numeral 1.2) de la nueva norma permite a las compañías excluir algunos requisitos de la sección 7 (realización del producto) que no eran pertinentes para ellas.

Una nueva estructura “orientada hacia los procesos” y una secuencia más lógica de los contenidos diferencia la nueva norma de la versión 1994, que estaba “orientada a los numerales”. La nueva norma también a reducido significativamente la cantidad de documentación exigida. Los procedimientos documentados han sido reducidos de 18 a 6, aunque si se requiere, la organización puede documentar otros procedimientos, instrucciones, etc.

Los nuevos requisitos de la ISO 9001:2000 incluyen:

- Un mayor énfasis en la función de la alta dirección;
- Un “enfoque hacia el cliente”, para asegurar la “participación de la alta dirección en la determinación de los requisitos del cliente”.
- La consideración de los requisitos estatutarios y reglamentarios
- El establecimiento de procesos de comunicación interna para asegurar la comunicación efectiva de los objetivos del SGC dentro de la organización.

- El establecimiento de objetivos de calidad mesurables en los niveles y funciones pertinentes.
- Una mayor atención a la disponibilidad de recursos, mediante la adición de requisitos separados para “infraestructura” y “ambiente de trabajo”.
- La determinación de la eficacia de la formación
- El seguimiento de la información sobre satisfacción del cliente, como una medida de la eficacia del sistema.
- El análisis de los datos recolectados, para demostrar la conveniencia y eficacia del SGC.
- La “mejora continua” de la eficacia del SGC.

1.2.4.3 Periodo de transición entre las versiones de 1994 y 2000

La ISO 9000 ha conservado una gran parte de la versión de 1994 de las normas. De esta manera, puede ser no necesario que una compañía que ha sido certificada con cualquiera de las tres normas de la versión 1994 cambie toda la estructura de su sistema de gestión de calidad existente, o reescriba todos sus procedimientos.

La norma actualizada incluye algunos requisitos nuevos, tales como el mayor compromiso de la alta dirección frente al desarrollo y la mejora de un **SGC *(Sistema de Gestión de calidad)***; la consideración de los requisitos estatuarios y reglamentarios, el establecimiento de objetivos de calidad mesurables; el seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente y la búsqueda de la mejora continua, etc. La compañía necesita entender estos nuevos requisitos y es conveniente que los tenga en cuenta en el sistema existente, en la oportunidad.

El primer paso al implementar los requisitos del SGC es obtener la información y orientación necesarias sobre los cambios. Estos ocho principios de gestión de la calidad y los fundamentos del SGC de la ISO 9001:200, incluido el nuevo vocabulario, se encuentran en la ISO 9000:2000. Mayor información y aclaración sobre el tema se puede obtener en los organismos nacionales de normalización de su país, el las asociaciones de industria y comercio, en las sociedades o institutos de calidad o en los organismos de certificación de su país.

La ISO 9001:2000 ha actualizado e integrado la ISO 9001:1994, la ISO 9002:1994 y la ISO 9003:1994. El reemplazo de la ISO 9002 y la ISO 9003 no significa que las empresas que fueron certificadas con estas normas tengan ahora también que demostrar capacidad para el “diseño y desarrollo” de su producto, aspectos que no cobijaba la ISO 9002, u otros requisitos tales como servicio asociado y compras, que no estaban cubiertos por la ISO 9003. De hecho, la nueva norma incluye una disposición que permite a las compañías excluir algunos procesos de realización del producto tales como diseño y desarrollo, compras, propiedad del cliente, calibración, validación de procesos, etc.…, que no son aplicables a ellas.

Para declarar conformidad con la ISO 9001:2000, ahora se hace más énfasis en la necesidad de suministrar evidencia objetiva de la eficacia de los procesos de una organización y del SGC. No es necesario que la evidencia dependa de procedimientos documentados o registros, excepto en donde se exigen específicamente en la ISO 9001:2000. La nueva norma permite que una compañía modernice o consolide sus documentados existentes, lo que conduce en últimas a un SGC simplificado.

Para que las organizaciones implementen la nueva norma tuvieron un periodo de cambio de tres años, es decir, hasta mediados de diciembre del 2003.

Las versiones de 1994 de las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 permanecieron en uso para las organizaciones certificadas hasta mediados de diciembre del 2000.

1.2.5 Enfoque de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

La norma UNE-EN ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

a. la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,

b. la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,

c. la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

d. la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer**: Implementar los procesos.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

1.2.6 Implementación de un sistema de gestión de la calidad

1.2.6.1 Pasos a seguir para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

1.2.6.1.1 Evaluar la necesidad y metas de la organización con relación a la implementación de un SGC

La necesidad puede surgir a raíz de quejas repetidas de los clientes; devoluciones frecuentes por garantía; entregas retrasadas; altos inventarios, retrasos frecuentes en la producción, un alto nivel de reprocesos, o rechazo de productos o servicios. En esta etapa, identifique las metas que quisiera alcanzar a través de un SGC, tales como la satisfacción de sus clientes, una mayor participación en el mercado, mejores comunicaciones y moral de la organización, una mayor eficiencia y rentabilidad, etc.

Otro objetivo de implementar un SGC puede ser la demostración de conformidad por medio de una certificación por tercera parte, que puede solicitar un cliente importante, o que se exige para poder registrarse como proveedor de grandes compañías.

1.2.6.1.2 Obtener información acerca de la familia ISO 9000

Las personas identificadas para iniciar el desarrollo de un SGC con base en ISO 9000 necesitan entender los requisitos de la ISO 9001:2000, conjuntamente con la ISO 9000:2000 y la ISO 9004:2000.

1.2.6.1.3 Se nombra un consultor, si es necesario

Si dentro de su organización no se cuenta con la competencia adecuada para desarrollar un SGC, se puede contratar un consultor. Antes de hacerlo, es conveniente verificar sus conocimientos y experiencia; el conocimiento de éste acerca de los procesos de realización del producto de su organización, y su experiencia en ayudar a otras organizaciones a alcanzar sus metas establecidas, incluida la certificación.

Se realiza un análisis de costo-beneficio en cuanto a la contratación del consultor, y de acuerdo con él, por escrito, el alcance de su labor. También es posible contratar un consultor solamente para la formación del personal clave; este último puede realizar el trabajo de formación adicional y el desarrollo del sistema.

1.2.6.1.4 Toma de conciencia y formación

Se despierta la conciencia acerca de los requisitos del SGC entre todo el personal que realiza actividades que afectan la calidad. Planifique y brinde formación específica acerca de cómo desarrollar Manuales de Calidad; cómo planear un SGC; cómo identificar e implementar procesos de mejora, y sobre cómo auditar la conformidad con el SGC.

El Institute for Quality Assurance (IQA), la American Society for Quality (ASQ) y la International Auditor and Training Certification Association (IACTA) le pueden suministrar una lista de organizaciones que brindan formación.

1.2.6.1.5 Realizar el análisis de brechas (Gap analysis)

Se evalúan las brechas que hay entre el sistema de gestión de la calidad existente y los requisitos de ISO 9001 para el SGC. Se prepara la manera de cerrar estas brechas, incluida la planificación de los recursos adicionales requeridos. El análisis de estas brechas se puede llevar a cabo mediante una autoevaluación o un consultor externo.

1.2.6.1.6 Procesos de realización del producto

Se examina el numeral 7 de la ISO 9001:2000 relativo a "realización del producto", para determinar cómo los requisitos se aplican o no al SGC de su compañía. Los procesos cobijados por este numeral incluyen:

- Procesos relacionados con el cliente.
- Diseño y desarrollo.
- Compras.
- Producción y suministro del servicio.
- Control de dispositivos de medición y seguimiento

Se observa si la compañía no es responsable de elaborar el diseño de su producto, puede excluir de su SGC el requisito para "diseño y desarrollo", y explicar en su Manual de Calidad las razones para esto.

1.2.6.1.7 Suministrar el personal

Se decide sobre las responsabilidades de las personas que estarán involucradas en el desarrollo y documentación de su SGC, incluido el nombramiento de un representante de la dirección, quien supervisará la implementación del SGC. La creación de un Comité Director del proyecto también puede ser útil para supervisar el progreso y suministrar los recursos cuando estos se requieran.

1.2.6.1.8 Elaborar el cronograma

Se prepara un plan completo para cerrar las brechas identificadas en el Paso 5 para desarrollar los procesos del SGC. En este plan se incluye las actividades por realizar, los recursos requeridos, las responsabilidades y un tiempo de finalización estimado para cada actividad. Los numerales 4.1 y 7.1 de la ISO 9001:2000 brindan información que se debería usar al desarrollar el plan. El tiempo total requerido para cada fase (planificación, documentación, implementación y evaluación) depende de la extensión de las brechas en su SGC existente.

1.2.6.1.9 Redactar su Manual de Calidad

En el Manual de Calidad:

- Se incluye cómo se aplica el SGC a sus productos, procesos, instalaciones y departamentos de la organización.
- Se excluye cualquier requisito que haya decidido en el paso 6, con su respectiva justificación.
- Se hace referencia o se incluyen procedimientos documentados para la SGC.
- Se describa la interacción entre los procesos del SGC, por ejemplo, la interacción entre los procesos de realización del producto y otros procesos de gestión, medición y mejora, y

- Se redacta la política de calidad y los objetivos de calidad de la organización.

El personal involucrado en la organización debería revisar el Manual de Calidad y los procedimientos documentados, de manera que sus comentarios y sugerencias puedan ser tenidos en cuenta antes de que el Manual de Calidad y los procedimientos sean aprobados para publicación y uso. También se debería llegar a una decisión acerca de la fecha de implementación.

1.2.6.1.10 Realización de auditorías internas

Durante la fase de implementación, de aproximadamente tres a seis meses después de que se escribe documentación, los auditores entrenados deberían llevar a cabo una o dos auditorías internas que cubran todas las actividades del SGC, y la dirección involucrada debería emprender sin demora las acciones correctivas sobre los hallazgos de auditoría. Cuando se requiera, actualice los manuales, los procedimientos y los objetivos. Después de cada auditoría interna, la alta dirección debería revisar la eficacia del sistema y suministrar los recursos necesarios para las acciones correctivas y mejoras.

1.2.6.1.11 Solicitud de la certificación

Una vez finalizado satisfactoriamente el Paso 10, y si su compañía decide obtener una certificación por tercera parte, usted puede solicitar una certificación, a un organismo de certificación acreditado.

1.2.6.1.12 Realización de evaluaciones periódicas

Después de la certificación, la organización debería realizar periódicamente auditorías internas para revisar la eficacia del SGC y ver cómo se puede "mejorar continuamente". La organización debería evaluar periódicamente si el propósito y metas para los cuales se desarrolló el SGC se están logrando, incluida su mejora continua.

1.2.7 Certificación

1.2.7.1 Pasos a seguir para la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad

1.2.7.1.1 Cómo seleccionar un organismo de certificación

Las organizaciones que deseen obtener un certificado, deben presentar una solicitud al organismo de certificación de su elección.

Los aspectos por considerar al seleccionar el organismo de certificación incluyen:

- Si la naturaleza de la acreditación del organismo de certificación es aceptable en el mercado al cual la organización desea exportar.
- La imagen del organismo de certificación en el mercado.
- Cotizaciones de las tarifas de certificación y auditorías, etc.

Es recomendable que usted seleccione un organismo de certificación que esté acreditado. La acreditación es un "procedimiento mediante el cual un organismo autorizado otorga reconocimiento formal de que un organismo o persona es competente para realizar tareas específicas", de acuerdo con lo establecido en la ISO/IEC Guía 2:1996. Así se otorga reconocimiento formal a un organismo de certificación acreditado, de su competencia para llevar a cabo certificaciones/registros con base en ISO 9000.

1.2.7.1.2 Preparación para la evaluación

De acuerdo con la ISO 9001:2000, el primer requisito es definir los procesos de la organización que afectan la calidad, de manera que el primer paso es que el auditor del organismo de certificación se reúna con la alta dirección de la organización, con el fin de que aquél obtenga una comprensión clara acerca de los procesos de la organización.

Entonces comienza el proceso de auditoría de certificación con una revisión del Manual de Calidad de la organización, para asegurar que el Manual cubre los requisitos de la norma. Esto se conoce como una “auditoría de suficiencia” o “auditoría de revisión de documentos”.

El auditor transmite a la organización cualquier "brecha" (No Conformidad) encontrada en los documentos, para emprender las acciones necesarias y presentar nuevamente los documentos, si se requiere. El organismo de certificación también examina, cuando sea pertinente, la justificación incluida en el Manual de Calidad para no incluir algunos procesos de realización de producto. Estas exclusiones deberían ser aceptables para el organismo de certificación.

1.2.7.1.3 Auditoría

Después de finalizar satisfactoriamente la auditoría de revisión de documentos, los auditores emprenden la segunda parte del proceso de auditoría en las instalaciones de la organización, en la fecha y lugar acordados mutuamente. Las auditorías de certificación no son visitas de sorpresa. La auditoría en las instalaciones comienza con la "reunión de apertura". Durante esta reunión los auditores explican a la dirección cómo se realizará la auditoría, y cuándo y cómo los hallazgos se transmitirán a la alta dirección.

Los auditores recogen evidencia de conformidad o No Conformidad mediante la observación de actividades, el examen de procedimientos/registros, observaciones de las condiciones de manejo de la empresa, a través de entrevistas con los directores y personal involucrado de la organización, etc., con base en muestreo. La información recolectada mediante las entrevistas es verificada o ensayada por los auditores mediante la recolección de la misma información de otras fuentes, tales como observaciones físicas o mediciones realizadas en el producto y sus registros relacionados. Los auditores visitan y verifican la conformidad con el SGC en todos los departamentos y funciones dentro del alcance del SGC.

1.2.7.1.4 No Conformidades

La evidencia recogida por los auditores es comparada con los criterios de la auditoría (políticas y objetivos de la compañía, manuales, procedimientos, instrucciones, contratos, reglamentaciones, etc.) y los hallazgos de las auditorías, incluidas las No Conformidades, si las hay, son aclaradas y reportadas a la alta dirección al final de auditoría en el sitio, en una reunión formal con la alta dirección, llamada “Reunión de Cierre”. Las No Conformidades (NC) son clasificadas por los auditores como “mayores” o “menores”. Las “observaciones” también se registran.

Una NC “mayor” indica que:

- La compañía no ha implementado alguna parte del SGC o todo, o
- Algún departamento específico de las compañía no ha implementado el SGC aplicable a ese departamento, o
- Se encontraron varias No Conformidades "menores" en los mismos requisitos del SGC.

Una NC "menor" significa un incidente aislado de incumplimiento con un proceso definido o requisito del SGC.

Una "observación" indica que si la situación encontrada durante la auditoría no se trata adecuadamente, puede conducir a una "NC" en el futuro.

En donde se encuentra una No Conformidad “mayor”, la recomendación para la certificación se pospone hasta que se verifique la acción correctiva sobre dicha No Conformidad, a través de una auditoría de seguimiento.

Después de obtener el cronograma de la organización para la acción correctiva, el auditor líder (el líder del equipo de auditoría) decide las recomendaciones, las cuales son transmitidas a la organización en la propia reunión de cierre.

1.2.7.1.5 Otorgamiento del certificado ISO 9000

Con base en las recomendaciones del auditor y después de la revisión independiente de estas recomendaciones por el organismo certificador, éste expide un certificado a la organización. El certificado se expide para el alcance específico del negocio y para los productos o servicios para los cuales la organización ha implementado un SGC.

1.2.7.1.6 Auditorías de seguimiento

El certificado se otorga inicialmente por un período de tres años. Durante este tiempo, el organismo de certificación realiza auditorías de seguimiento periódicas (una o dos veces al año), en fechas acordadas mutuamente. El organismo de certificación informa previamente un plan de auditoría de tres años, en el que se indique el alcance de cada auditoría de seguimiento. Estas auditorías se planifican de manera que todos los aspectos del SGC se auditen en un período de tres años. Después de los tres años se lleva a cabo una auditoría de re-certificación usando los pasos 2 y 5 anteriores.

Durante el período de la certificación, el organismo certificador puede examinar los registros relativos a las quejas sobre calidad hechas por los clientes, ya sea directamente a la organización o al organismo de certificación, para verificar si la organización está tomando la acción apropiada para eliminar la causa de tales quejas.

Cualquier uso engañoso del logo del organismo de certificación o del organismo de acreditación, o de ambos, o referencias incorrectas a la certificación, si la hay, hecha por la organización, también es examinado por el organismo de certificación.

CAPÍTULO 2

2.- GENERALIDADES

2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

2.1.1 Información Empresarial

2.1.1.1 Reseña Histórica

Containers Security S.A., es una empresa fundada desde 10 de Enero del 2000, por dos accionistas, quienes tienen el cargo de Presidente dentro del organigrama de la compañía y de Gerente General. Containers Security S.A. se dedica a brindar servicios de seguridad electrónica a contenedores.

Con respecto a su tamaño, se la considera una empresa Pymes, ya que cuenta con 15 personas laborando dentro de la compañía, la misma que se encuentra dividida en 2 áreas de trabajo: La primera considerada ***Área Administrativa*** ubicada en el Edificio Torres Norte, la misma que está conformada por 5 personas en el nivel administrativo y 2 personas en el nivel directivo, la segunda llamada

Área Operativa ubicada en el Puerto al Sur de la ciudad, que se encuentra constituida por 8 personas en el nivel operativo. Los horarios de trabajo en el área administrativa son 2 turnos de lunes a viernes, en cambio en el área operativa los turnos son rotativos de lunes a lunes.

Containers Security S.A. tiene como fin, mantener la satisfacción de sus clientes, a través de la mejora continua y el control de calidad del servicio que la empresa les brinda, con el firme propósito de estar un paso más adelante en todo lo que respecta a tecnología y de esta forma abrirse campo y competitividad en todo el país y fuera de el.

2.1.1.2 Misión

Satisfacer eficientemente las necesidades con productos y servicios de calidad a compañías que se ven afectadas por pérdidas millonarias en atracos, robos y sustracciones de mercancías, al igual que la introducción de drogas ilícitas y elementos químicos o explosivos a organizaciones terroristas en los contenedores de las mismas; y de esta forma asegurar la óptima seguridad de los contenedores para un mejor servicio a nuestros clientes.

2.1.1.3 Visión

Consolidar a Containers Security S.A. como una empresa que ofrece servicios de seguridad electrónica para contendores, de reconocido prestigio nacional e internacional, con excelencia en sus productos y servicios, con el firme propósito de llegar a la Certificación de Calidad y ganar mayor competitividad en el mercado ecuatoriano como fuera del mismo.

2.1.1.4 Valores

Containers Security S.A. cuenta con valores como:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Ética y Moral
- Solidaridad Social

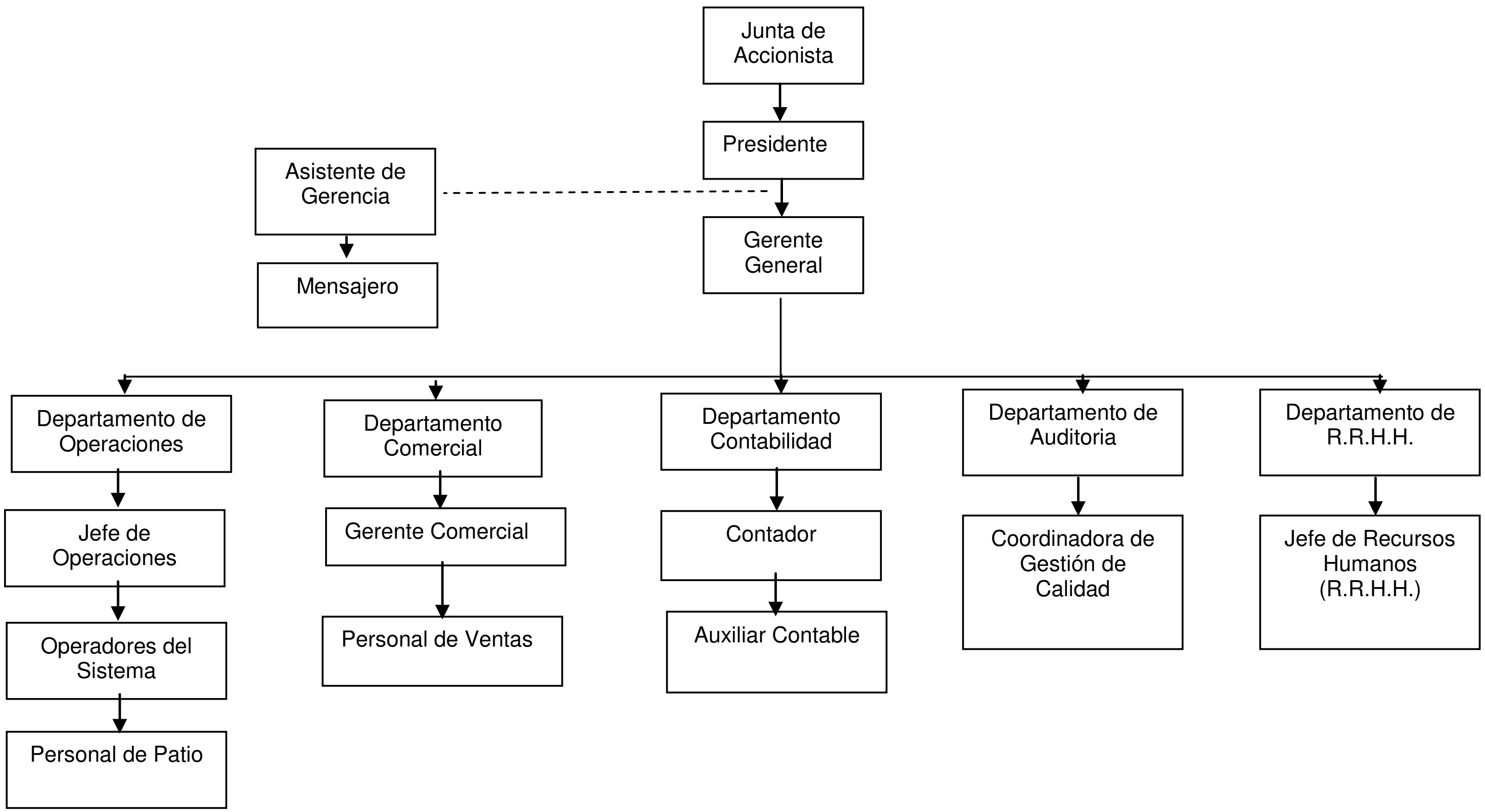
2.1.1.5 Objetivos

Containers Security S.A. tiene como objetivos:

- Ser una Compañía reconocida por ser la única en ofrecer servicios de seguridad electrónica de contenedores.
- Mantener un compromiso integral con los clientes en cuanto a la calidad, la innovación y la excelencia en el servicio

- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2000 en el cual se comprometa a la mejora continua en sus procesos.

2.1.1.6 Estructura Organizativa



2.1.1.7 POLÍTICAS

La empresa **Containers Security S.A.** plantea su compromiso con el Sistema de Gestión de la calidad a través de su propósito de cumplir con los requisitos del usuario y el mejoramiento continuo de sus procesos de servicios de seguridad electrónicos a los contenedores.

2.1.2 Servicios que presta

2.1.2.1 Servicios En Puerto

2.1.2.1.1 Servicio de Seguridad Electrónica con monitoreo en tiempo real

Este servicio está diseñado para monitorear los contenedores desde el preciso momento en que son colocados en el muelle si se trata de una importación, o cuando arriban a la entrada del puerto para el caso las exportaciones.

Se recibe por parte de los clientes vía e-mail o por fax notificación previa de la llegada de los contenedores, por medio de una solicitud de servicio. Antes de colocar el sello electrónico al contenedor, se inspecciona su estado físico, comprobándose la integridad de los sellos mecánicos con los que arriba y el estado de las puertas en general.

Una vez realizada la inspección se coloca el dispositivo, quedando constancia a partir de ese momento en el software del sistema.

Este servicio incluye la instalación de un software al cliente y le permite obtener información en tiempo real de lo que acontece con sus contenedores protegidos en el puerto, a través de Internet desde cualquier parte del mundo. Una vez terminado el período de custodia, entregamos un reporte escrito o virtual por e-mail de todo lo acontecido al contenedor.

El sello electrónico es totalmente autónomo y una vez colocado se activa en el sistema habilitándose sus tres tipos de sensores: sensores de movimiento, sensores de inclinación y sensores de apertura.

2.1.2.1.2 Servicio de seguridad electrónica con memoria de eventos:

Al igual que en el servicio anterior se coloca una barra de acero acoplada a un sello electrónico, al arribo del contenedor, sea para importación o exportación. Pero a diferencia del primero una vez colocado no se le monitorea en tiempo real. En este caso el sello opera usando una memoria interna, que le permite almacenar los eventos que acontecen al contenedor. Por ejemplo si lo mueven, si tratan de abrir sus puertas, o cualquier otra anomalía. Esto es posible ya que igualmente cuenta con sensores de movimiento, inclinación y apertura de puertas que lo alimentan de información.

Una vez colocado se lo activa con un Handheld, que sirve de interfase inalámbrica en dos direcciones, permitiendo que adicionalmente a leer los eventos almacenados, se pueda introducir diferente información que el cliente necesite. Como por ejemplo, la naviera, el modulo del permisionario a donde arribará, etc. Periódicamente se realizan inspecciones al contenedor durante su estancia en el puerto para determinar posibles violaciones. Esta verificación es realizada con el Handheld y otro dispositivo de lectura inalámbrico portátil llamado Microreader. Si la lectura indica una posible violación solicitamos el aforo físico del mismo. Esto permite que se pueda focalizar el lugar y momento en que ocurrió el siniestro.

Como el servicio contratado es solo para el puerto, el sello electrónico es desactivado y retirado junto con la barra de seguridad después de haber obtenido toda la información del histórico de eventos y datos con el Handheld. Luego es bajada a una computadora y es enviada en forma de un reporte electrónico al cliente

2.1.3Equipos que utiliza

2.1.3.1 Sello Candado Electrónico Net-Se

Tiene integrado un sistema de radio que le permite trabajar en dos direcciones. Como transmisor puede enviar una alarma cuando detecta una violación a nuestro centro de monitoreo y como receptor recibir información de seguridad desde el mismo.

Posee dos memorias internas. La primera registra datos tales como, la serie del contenedor, nombre del buque, transportista y otros. La segunda almacena eventos, con sus fechas y horas de ejecución. Por ejemplo la activación o desactivación del sello, movimientos realizados por el contenedor, aperturas o inclinación las puertas (sin son quitadas).

Presenta tres tipos de sensores que le permiten captar información de movimiento, inclinación y aperturas de puertas, sean violatorias o autorizadas. Tiene un identificador exclusivo por sello para evitar clonaciones.

Su sistema de cierre es a través de un candado Multi-Lock con llave no duplicable. Posee un reloj interno que le permite grabar toda la información con fechas y horas en el momento en que suceden.

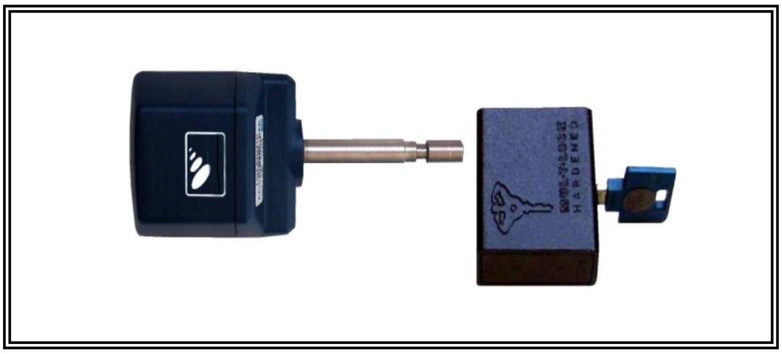


FIGURA 2.1: ***Sello Candado Electrónico NET-SE; Fuente Containers Security S.A***

2.1.3.2 Barra De Acero Extra Dura Net Bes

Esta conformada por una platina de acero de 5 milímetros de espesor, con alto contenido de carbono que le agrega mas dureza al material. Permite asegurar ambas puertas del contenedor al ser colocada en los Locking Bars, además de servir de soporte para la colocación del sello candado electrónico.

FIGURA 2.2: ***Barra de Acero Extra Dura Net BES; Fuente Containers Security S.A***

2.1.3.3 Microreader Net-Mr

Lector/Activador inalámbrico que realiza operaciones sencillas de verificación y activación al sello electrónico NET-SE.

Reporta si ha existido alguna violación almacenada en el sello electrónico, activándolo posteriormente para otro nuevo proceso de seguridad.

FIGURA 2.3: ***Microreader Net – MR; Fuente Containers Security S.A***

2.1.3.4 Handheld Net – Hh

Computador portátil inalámbrico en el que se ejecuta una aplicación que permite grabar, leer o verificar el estado de hasta 280 sellos electrónicos simultáneamente.

Descarga la información almacenada en las memorias de los sellos sin borrarlas, posteriormente puede ser salvada en los computadores del centro de monitoreo. Esto permite conocer eventos tales como la fecha y hora de colocación del sello electrónico en la bodega del proveedor, el tiempo transcurrido hasta el arribo, violaciones, movimientos en el trayecto y todos los detalles de la carga si así lo desea el usuario.

FIGURA 2.4: ***HANDHELD NET – HH***
Fuente Containers Security S.A

2.1.4 Software Que Se Utiliza Para La Seguridad Electrónica De Contenedores En Tiempo Real

Para dar los servicios en el puerto en tiempo real se necesita de un software especifico, cuyo nombre es **BULLDOG TECH,** el cliente tiene la ventaja de obtener el software para un seguimiento continuo de lo que acontece a sus contenedores.

FIGURA 2.5: ***Logo del Software BULLDOG TECH; Fuente Containers Security S.A***

2.1.4.1 Software BULLDOG TECH

El software **BULLDOG TECH** es un sistema que nos permite activar y desactivar los sellos electrónicos en tiempo real colocados o instalados en los contenedores, dichos sellos electrónicos están monitoreados por este mismo sistema, es decir cuando exista algún tipo de violación en cualesquiera de los sensores ya sea en los sensores de movimiento, inclinación o apertura el sistema activará una alarma especificando: el motivo de la alarma, el código del sello colocado y el contenedor que le corresponde dicho sello.

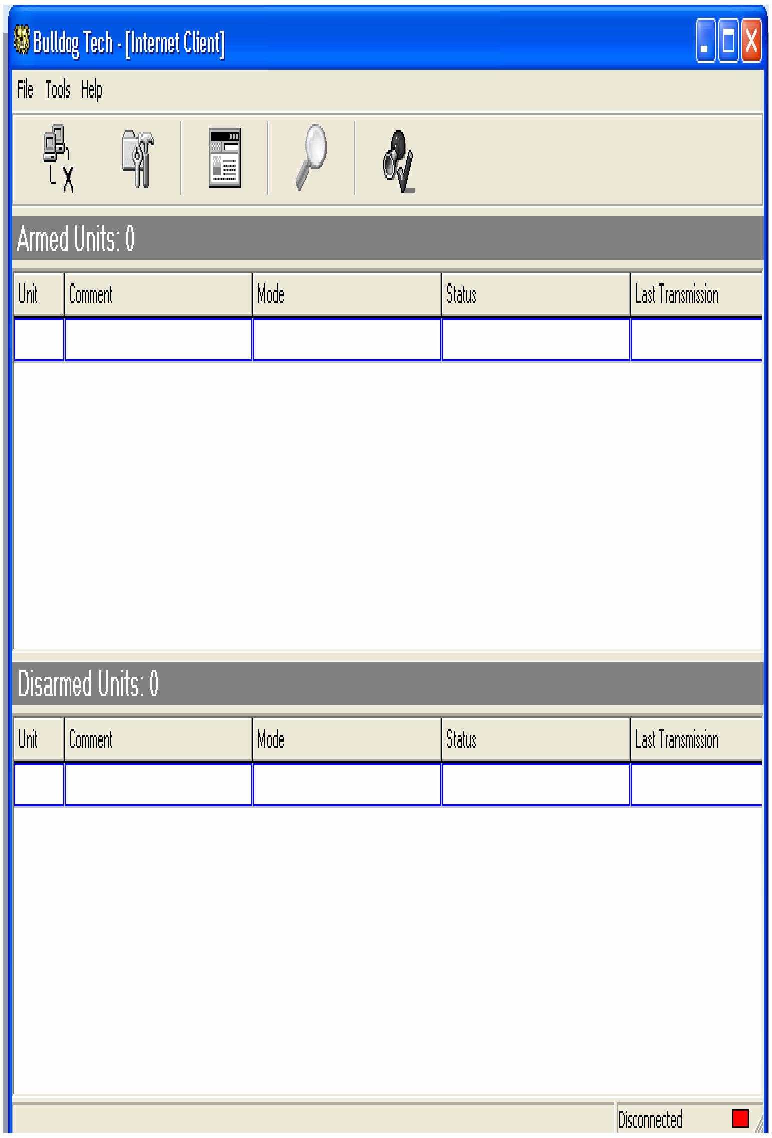


FIGURA 2.6: ***Ventana Principal del Software Bulldog Tech***
Fuente Containers Security S.A

La ventana del sistema consta de los siguientes iconos:

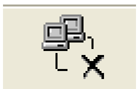
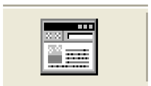
ICONOS	FUNCION
	Nos muestra un cuadro diálogo donde se escribe el user y password de la persona que se conectará al sistema.
	Nos revela la velocidad de la conexión de internet.
	Nos indica los sellos que se encuentras armados y desarmados y cada uno de ellos con su ubicación.
	Nos ayuda a encontrar un sello específico haciendo del trabajo más eficiente.
	Nos permite poner alto a la alarma de los sellos que han sido violentados.

Tabla I: ***Principales Iconos de la Ventana del Software Bulldog Tech***

2.1.5 Clientes Y Canales De Distribución

2.1.5.1 Clientes

Los clientes de Containers Security S. A. están divididos entre Pymes y grandes empresas, tanto de servicio, comercial y producción.

Los clientes de la empresa están divididos de la siguiente forma:

- 16 Empresas Comerciales las cuales son:
  - Grandes
  - 13 Pymes
- 13 Empresas de Servicio Pymes las cuales son:
  - 5 Pequeñas
  - Medianas
- Empresas de Producción Grandes

2.1.5.2 Canales de Distribución

La empresa Containers Security S. A. para su operación comercial y operativa utiliza canal propio o directo, sin intermediarios, tratando de asegurar una entrega eficiente del servicio, los cuales son coordinados de forma eficiente y eficaz entre el área administrativa específicamente el departamento comercial y el área operativa

La empresa realiza las gestiones comerciales en la sede central, la cual planifica y dirige sus labores alineando las mismas con el área operativa, que tiene como centro de operaciones el Puerto Marítimo de Guayaquil, lugar donde puede atender las necesidades puntualmente del cliente en la entrega del servicio oportuno y con un verdadero valor agregado.

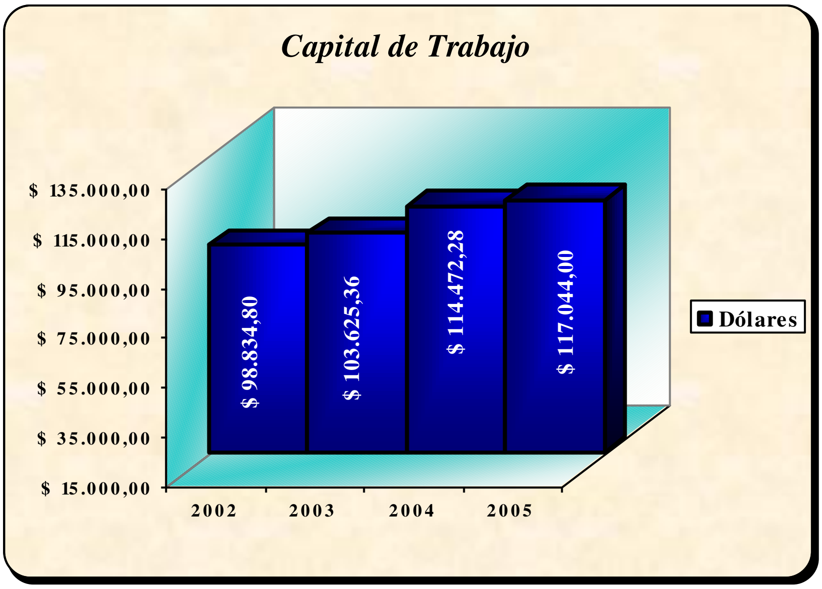
Las labores comerciales que dan soporte a la operativa están debidamente estructuradas que incluye una gestión eficiente en el manejo de las estrategias y las técnicas modernas del área comercial. Esto incluye una gestión adecuada de medios, servicios, antes durante y después de la venta, una política de opción comunicacional que contiene relaciones públicas, publicidad, personal de contacto, telemarketing; pero respaldadas en un verdadero valor del servicio.

2.1.6 Situación financiera de la empresa

2.1.6.1 Análisis de Ratios

CAPITAL DE TRABAJO	
Fórmula: Activo Corriente-Pasivo Corriente	
Año	***Valores***
2002	**$ 98.834,80**
2003	**$ 103.625,36**
2004	**$ 114.472,28**
2005	**$ 117.044,00**

GRÁFICO



ANÁLISIS

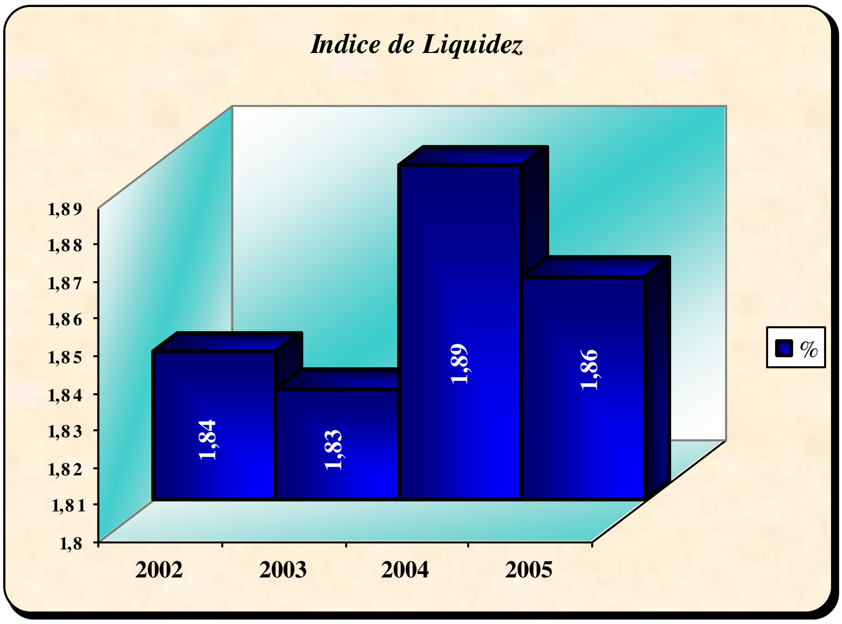
El capital de trabajo de la empresa ha mantenido niveles muy buenos promediando cifras por los 100,000 dólares en los últimos tres periodos. Estos promedios reflejan incremento en las tasas de crecimiento del capital, cuyas variaciones han estado por encima del 10%, manteniendo promedios de cerca del 6% para igual periodo.

Estos niveles de capital de trabajo se han traducido en óptimos niveles de liquidez que han permitido una gestión operativa oportuna, eficiente y eficaz.

Tabla II: ***Razón de Liquidez; Análisis de Ratios (Capital de Trabajo)***
Fuente Containers Security S.A

INDICE DE LIQUIDEZ	
Fórmula: Activo Corriente / Pasivo Corriente	
Año	***Valores***
2002	**1.84**
2003	**1.83**
2004	**1.89**
2005	**1.86**

GRÁFICO



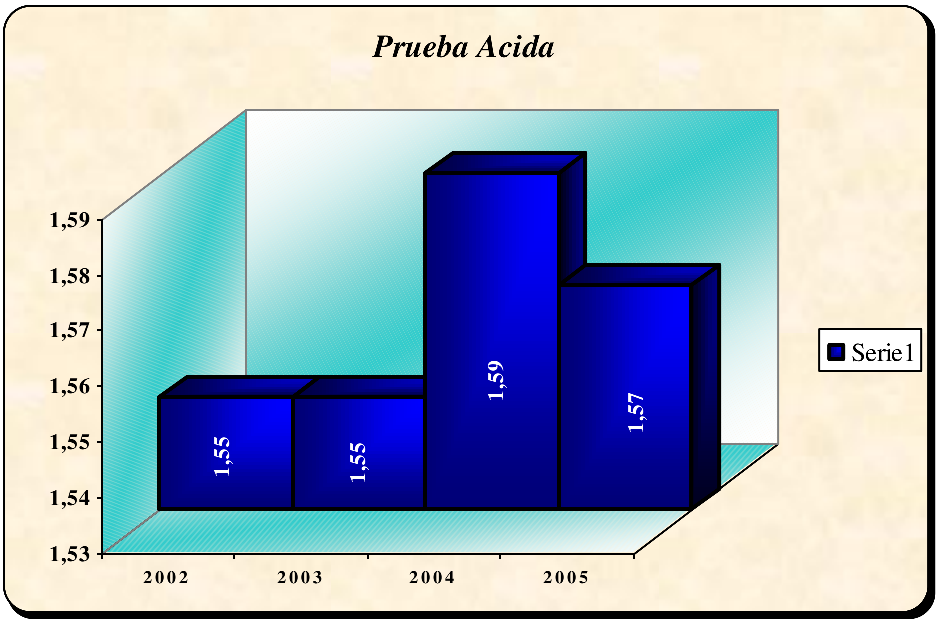
ANÁLISIS

El índice de liquidez ha demostrado niveles muy similares cercanos al 1.9, este indicador refleja que la capacidad de generación de riqueza de los activos de la empresa casi duplica las obligaciones de la misma, esto indica que la capacidad de cobertura de los pasivos mediante los activos es casi el doble.

Haciendo un análisis comparativo con otras empresas de este sector en otros países, este nivel se encuentra dentro del promedio y en algunos años se ha acercado a sobrepasarlos.

Tabla III: ***Razón de Liquidez; Análisis de Ratios (Índice de Liquidez)***
Fuente Containers Security S.A

PRUEBA ÁCIDA	
Fórmula: (Activo Corriente – Inventario / Pasivo Corriente)	
Año	***Valores***
2002 **2003** **2004** **2005**	**1.55** **1.55** **1.59** **1.57**
GRÁFICO	



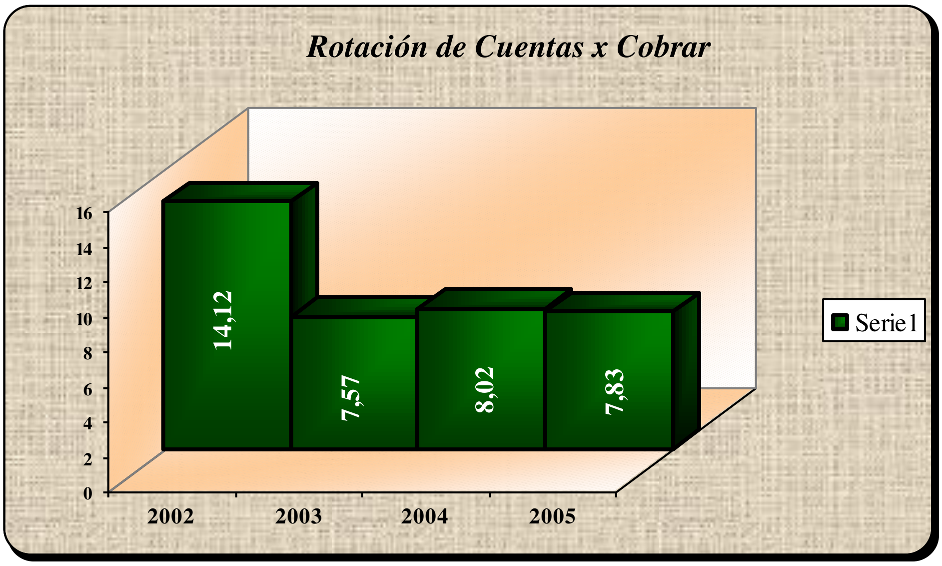
ANÁLISIS

El efecto del inventario de la empresa en este índice, nos refleja un promedio muy bueno, ya que las obligaciones de la empresa pueden ser cubiertas en promedios cercanos al 1.6 veces.

Tabla IV: ***Razón de Liquidez; Análisis de Ratio (Prueba Ácida)***
Fuente Containers Security S.A

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	
Fórmula: Ventas Netas a crédito / cuentas por cobrar	
Año	***Valores***
2002	**14.12**
2003	**7.57**
2004	**8.02**
2005	**7.83**

GRÁFICO



ANÁLISIS

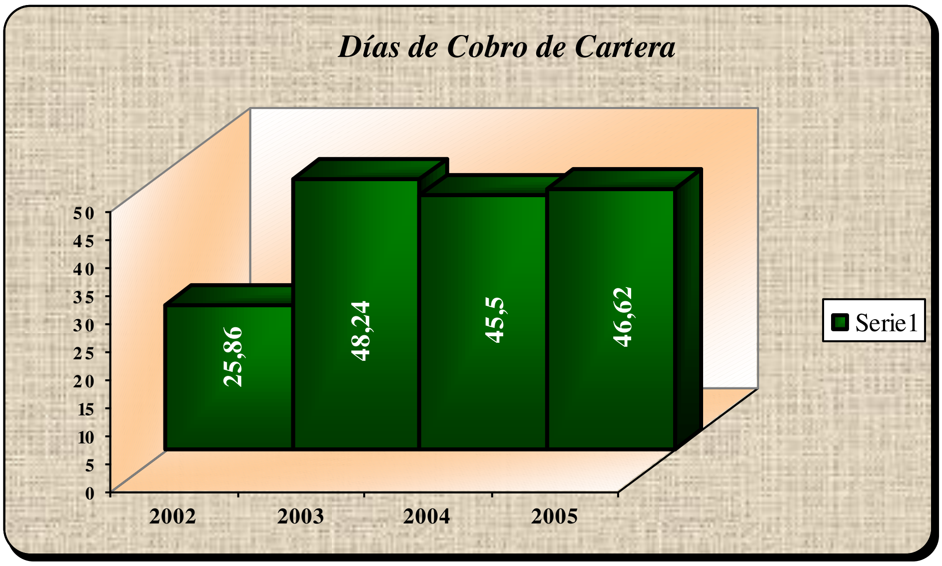
En este indicador la empresa no ha podido llegar a los niveles presupuestados, llegando a promedios de 7.83 ya que el nivel ideal mínimo requerido era 9. En el año 2002 el indicador fue muy bueno pero el mismo cayó en los siguientes años.

Este nivel tiene un impacto significativo en los días promedio de cobro por lo tanto este nivel de rotación es un punto crucial a revisar en la gestión futura de la empresa y en sus planes estratégicos.

Tabla V: ***Razón de Actividad; Análisis de Ratio (Rotación de Cuentas por Cobrar)***
Fuente Containers Security S.A

DÍAS DE COBRO DE CARTERA	
Fórmula: # de días del periodo/ rotación c x c	
Año	***Valores***
2002	**25.86**
2003	**48.24**
2004	**45.50**
2005	**46.62**

GRÁFICO

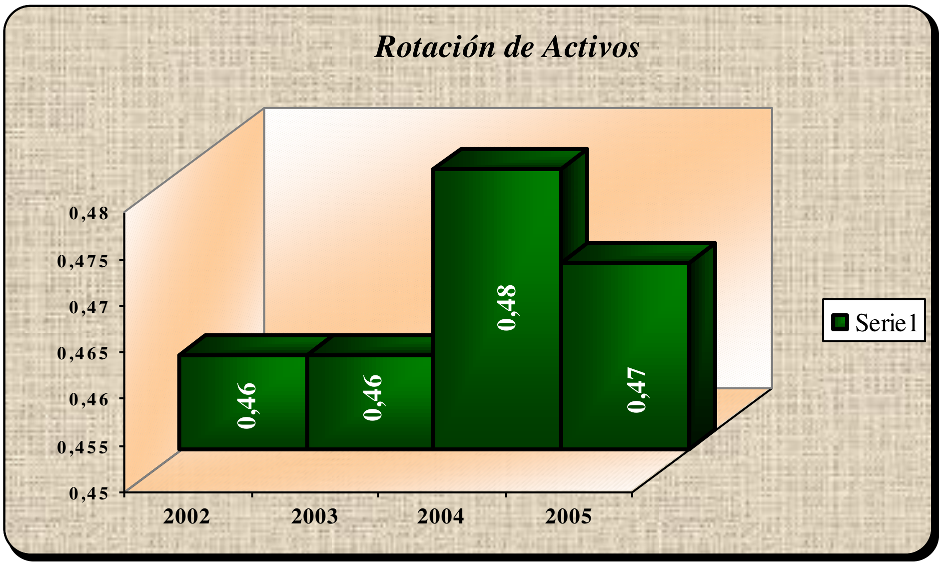


ANÁLISIS

Dado el análisis del índice financiero anterior el efecto del promedio de rotación se traduce en un nivel muy alto de días de cobro de la cartera. La influencia de este índice afecta directamente la liquidez de la empresa, que aunque en los últimos años ha sido muy buena, demuestra que las gestiones de cobranzas no están siendo tan efectivas, ya que aunque el monto de las cuentas por cobrar no es tan alto, el número de días promedio en recuperarlas es de 46 días, cuando no tendría que ser más que 30 días.

Tabla VI: ***Razón de Actividad; Análisis de Ratio (Días de Cobro de Cartera)***
Fuente Containers Security S.A

ROTACIÓN DE ACTIVOS	
Fórmula: Ventas / Activos	
Año	*Valores*
2002 2003 2004 2005	0.46 0.46 0.48 0.47
GRÁFICO	



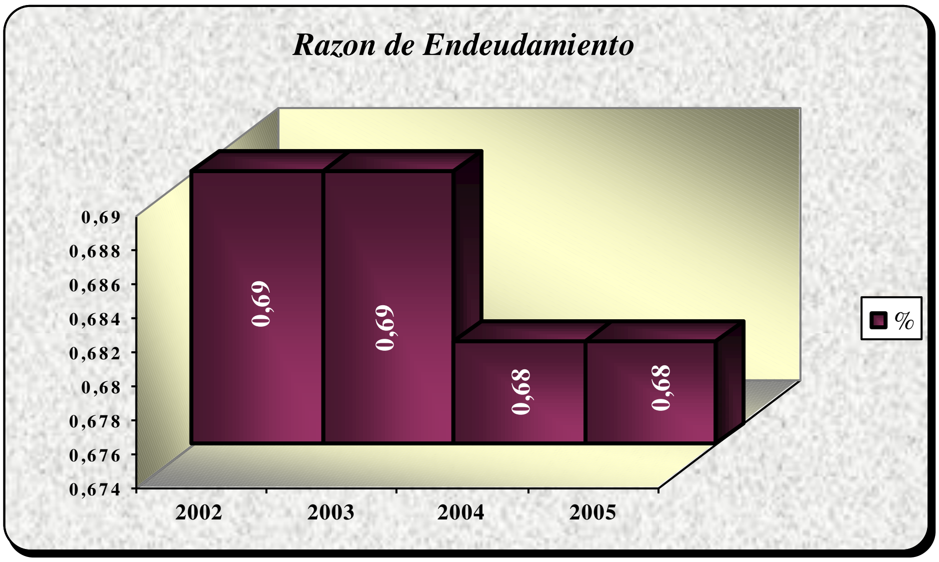
ANÁLISIS

El porcentaje de generación de la empresa en ventas mediante el uso de sus activos nos indica un aporte del 47%, un indicador estable pero que seria recomendable revisar si se tiene algún tipo de activo que no genera o ayuda a las ventas.

Tabla VII: ***Razón de Actividad; Análisis de Ratio (Rotación de Activos)***
Fuente Containers Security S.A

RAZON DE ENDEUDAMIENTO	
Fórmula: Pasivo Totales / Activos Totales	
Año	***Valores***
2002	**0.69**
2003	**0.69**
2004	**0.68**
2005	**0.68**

GRÁFICO



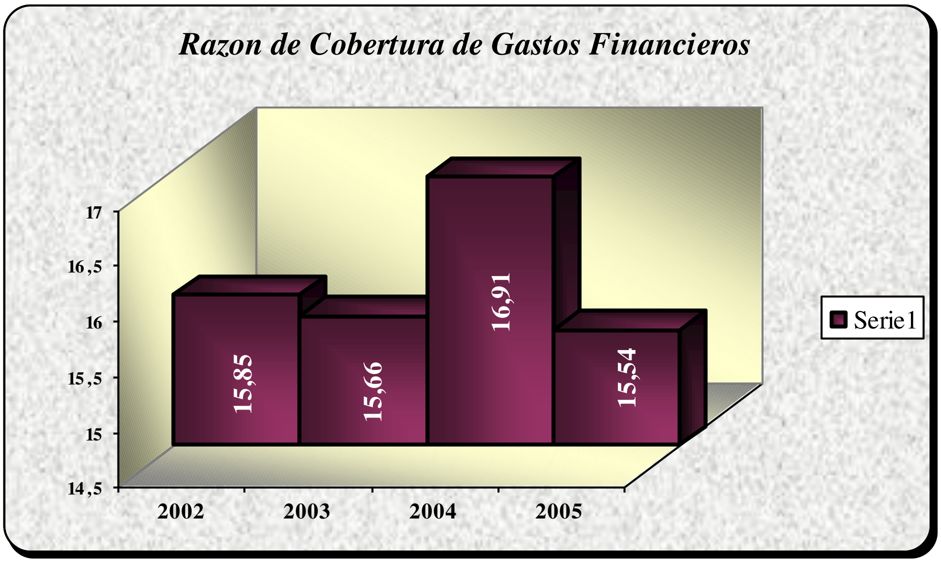
ANÁLISIS

La razón de endeudamiento demuestra niveles aceptables en el grado de endeudamiento de la empresa ya que estableciendo un grado relativo en la utilización de dinero de terceros, los promedios establecen que cerca de un 68% de nuestras operaciones están siendo financiadas con deuda y haciendo una relación con la capacidad de generación de riqueza de los activos se comprueba que el dinero esta siendo muy bien utilizado.

Tabla VIII: ***Razones de Riesgo de Crédito a Largo Plazo; Análisis de Ratios***
(Razón de Endeudamiento) Fuente Containers Security S.A

RAZON DE COBERTURA	
Fórmula: Utilidad Operacional / Gastos Financieros	
Año	***Valores***
2002	**15.85**
2003	**15.66**
2004	**16.91**
2005	**15.54**

GRÁFICO



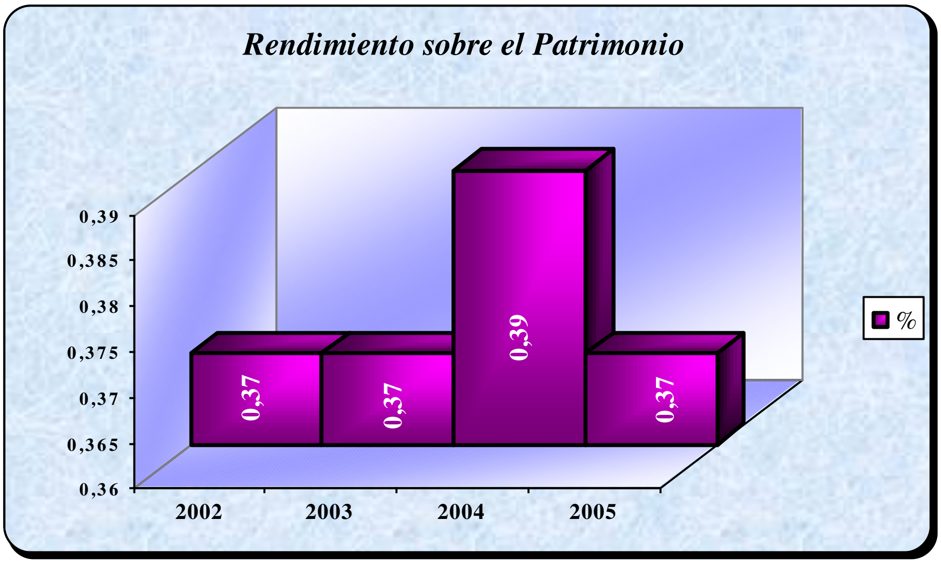
ANÁLISIS

Los resultados operacionales de la empresa se han ido incrementado de forma óptima en el tiempo. Esta razón indica que la cobertura que genera las utilidades anuales en relación con los gastos financieros generados por la adquisición de deuda, supera en promedio 15 veces los gastos por este rubro.

Tabla IX: Razones de Riesgo de Crédito a Largo Plazo; Análisis de Ratios (Razón de Cobertura) Fuente Containers Security S.A

RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO	
Fórmula: Utilidad / Patrimonio promedio	
Año	***Valores***
2002	**0.37**
2003	**0.37**
2004	**0.39**
2005	**0.37**

GRÁFICO

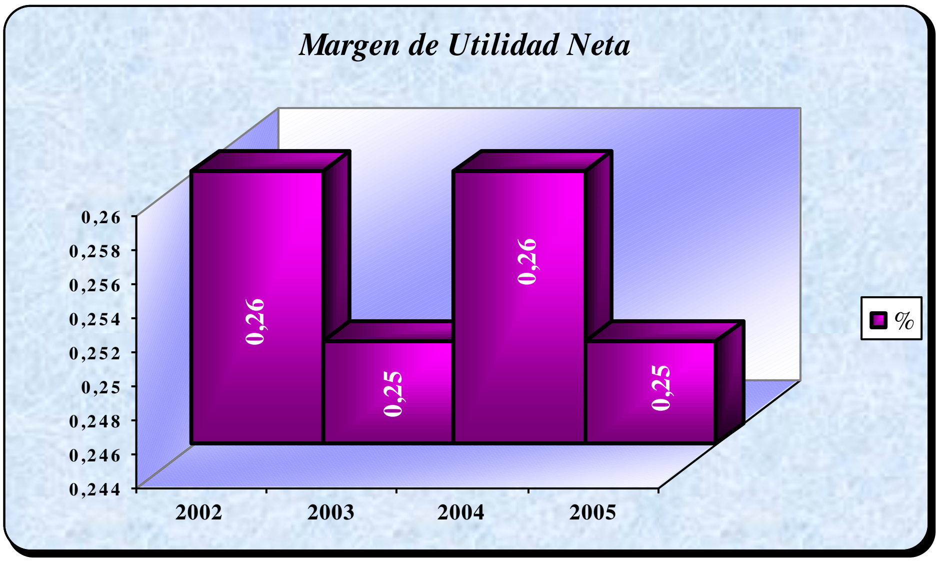


ANÁLISIS

El porcentaje de aporte del capital para generar ganancias es en promedio el 37%, un indicador estable y que muestra un nivel aceptable para los accionistas de la empresa.

Tabla X: ***Razón de Rentabilidad; Análisis de Ratios (Rendimiento sobre el Patrimonio)***
Fuente Containers Security S.A

UTILIDAD NETAS	
Fórmula: Utilidad / Ventas	
Año	***Valores***
2002 **2003** **2004** **2005**	**0.26** **0.25** **0.26** **0.25**
GRÁFICO	

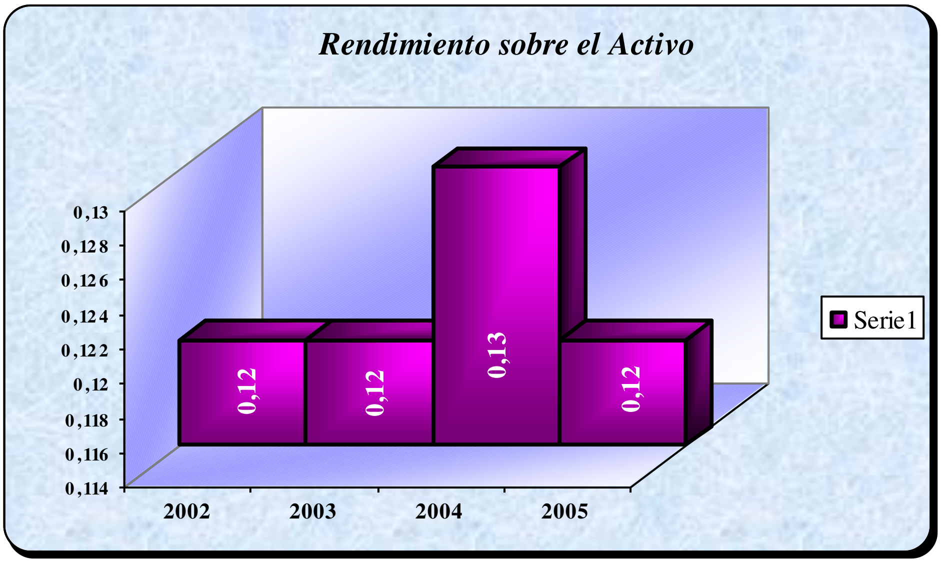


ANÁLISIS
El indicador muestra un estable 25% de generación de utilidad por concepto de ventas.

Tabla XI: ***Razón de Rentabilidad; Análisis de Ratios (Margen de Utilidad Neta)***
Fuente Containers Security S.A

RENDIMIENTO SOBRE EL ACTIVO	
Fórmula: Utilidad Operacional / Activos Promedio	
Año	***Valores***
2002	**0.12**
2003	**0.12**
2004	**0.13**
2005	**0.12**

GRÁFICO

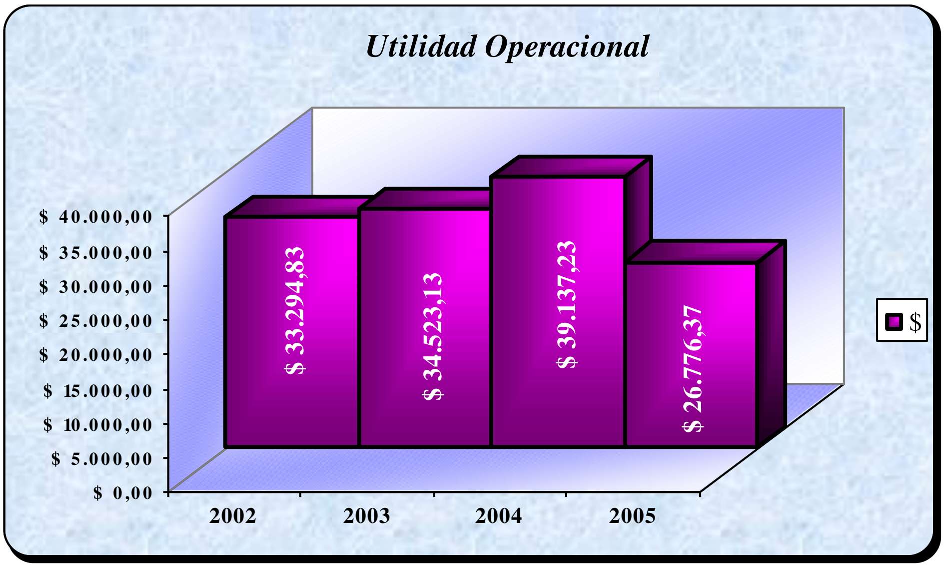


ANÁLISIS

El ratio nos indica que se genera un 12% de utilidad en base a los activos que posee la empresa. (Utilidad antes de impuestos).

Tabla XII*: Razón de Rentabilidad; Análisis de Ratios (Rendimiento sobre el Activo)*
Fuente Containers Security S.A

UTILIDAD OPERACIONAL	
Fórmula: Utilidad Bruta – Gastos Operacionales	
Años	***Valores***
2002 **2003** **2004** **2005**	**$ 33.294,83** **$ 34.523,13** **$ 39.137,23** **$37.773,06**
GRÁFICO	



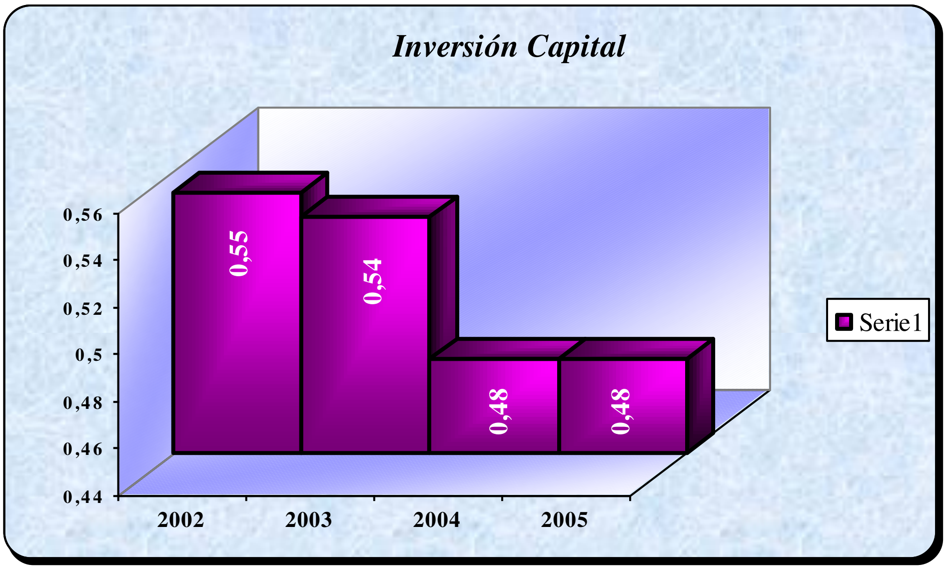
ANÁLISIS

La utilidad operacional de la empresa ha mantenido niveles buenos promediando cifras aproximadas de $36,000 en el periodo de estudio lo cual ha permitido cubrir las operaciones de la compañía.

Tabla XIII: ***Razón de Rentabilidad; Análisis de Ratios (Utilidad Operacional)***
Fuente Containers Security S.A

INVERSION CAPITAL	
Fórmula: Activo Fijo / Patrimonio	
Año	***Valores***
2002	**0.55**
2003	**0.54**
2004	**0.48**
2005	**0.48**

GRÁFICO



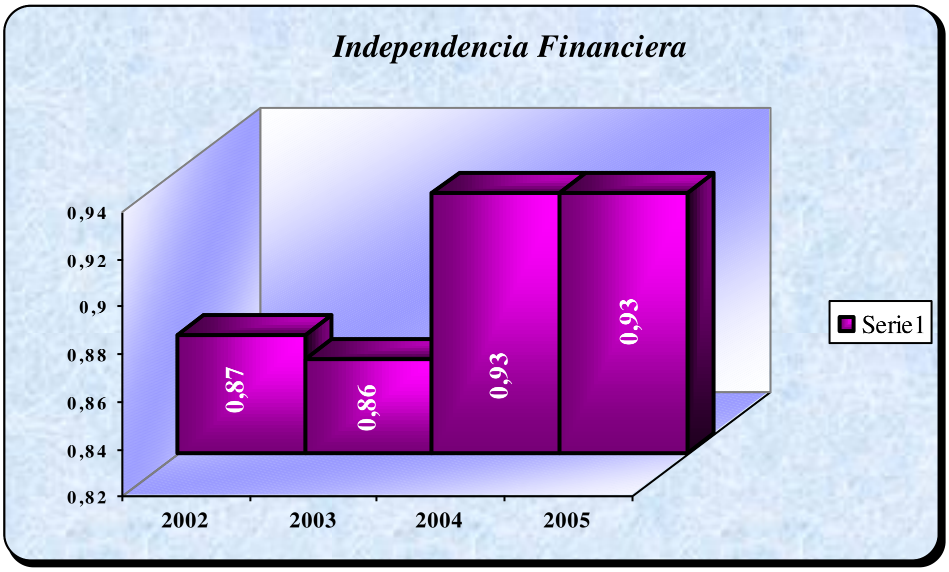
ANÁLISIS

Este ratio nos muestra el aporte del patrimonio para la adquisición de activos fijos. Muestra un descenso de aportación en este tipo de activo (48%) que en un momento dado no resulta ser tan líquido en necesidades de efectivo inmediato.

Tabla XIV: ***Razón de Rentabilidad; Análisis de Ratios (Inversión de Capital)***
Fuente Containers Security S.A

INDEPENDENCIA FINANCIERA	
Fórmula: Patrimonio /[Activo Total - (caja + bancos)]	
Año	***Valores***
2002	**0.87**
2003	**0.88**
2004	**0.93**
2005	**0.93**

GRÁFICO



ANÁLISIS

Este ratio muestra un incremento estabilizado en $0.93 del patrimonio vía aporte del activo de la compañía excluyendo las cuentas de caja y bancos. Es decir, por cada $ que se incremente de activo se obtendrá $0.93 en el patrimonio de la empresa.

Tabla XV: ***Razón de Rentabilidad; Análisis de Ratios (Independencia Financiera)***
Fuente Containers Security S.A

2.1.6.2 Análisis Multivariado

* Encontrar a través de un análisis de mínimos cuadrados como las variables financieras influyen sobre la Utilidad Neta de la empresa a través del modelamiento de variables financieras

* Determinar como el capital y la cobertura financiera, índices de rentabilidad y de solvencia a largo plazo respectivamente influyen en la Utilidad Neta de la empresa.

* Proyectar en función de estas variables la estabilidad financiera de la Compañía en los periodos siguientes a la muestra

Fundamento del Modelo

*Utilidad Neta = C(1) + C(2) * Capital de Trabajo + C(3) * Gastos de Cobertura de Financiera*

Utilidad Neta ((Variable Dependiente)

Capital de Trabajo (Variable Independiente) es igual a los Activos menos los Pasivos, donde en los activos se encuentran determinado el grado de liquidez de la empresa en contraste a los pasivos donde medimos el nivel de apalancamiento financiero u operativo de la empresa. Entonces que tanto de mi capital de Trabajo determinado también por el capital de Acciones (Dividendos pagados al final del periodo) puede influir en las Utilidades Netas de la Compañía

Gastos de Cobertura de Financiera (Variable Independiente) determinan el nivel de cobertura de apalancamiento eficiente, y como esta variable puede determinar sobre mi utilidad neta teniendo en cuenta que un nivel optimo de deuda genera un escudo fiscal, es decir una disminución en la carga fiscal, y por tanto como influye sobre las Utilidades Netas de la Compañía

Análisis Descriptivo de las variables

Periodo	**Utilidad neta**	**Capital de Trabajo**	**Razón de Cobertura Financiera**
2002	0.26	98834.80	15.85
2003	0.25	103625.36	15.66
2004	0.26	114472.28	16.91
2005	0.25	117044.00	15,54

Tabla XVI: ***Observaciones de las Variables; Análisis Multivariado***

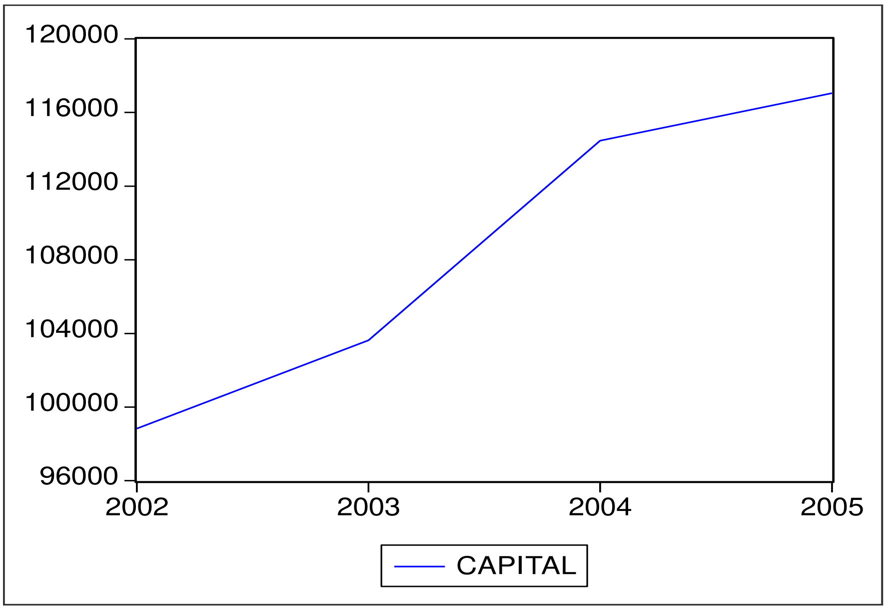


FIGURA 2.7: ***Gráfico de Línea de las Observaciones de la variable Capital de trabajo***

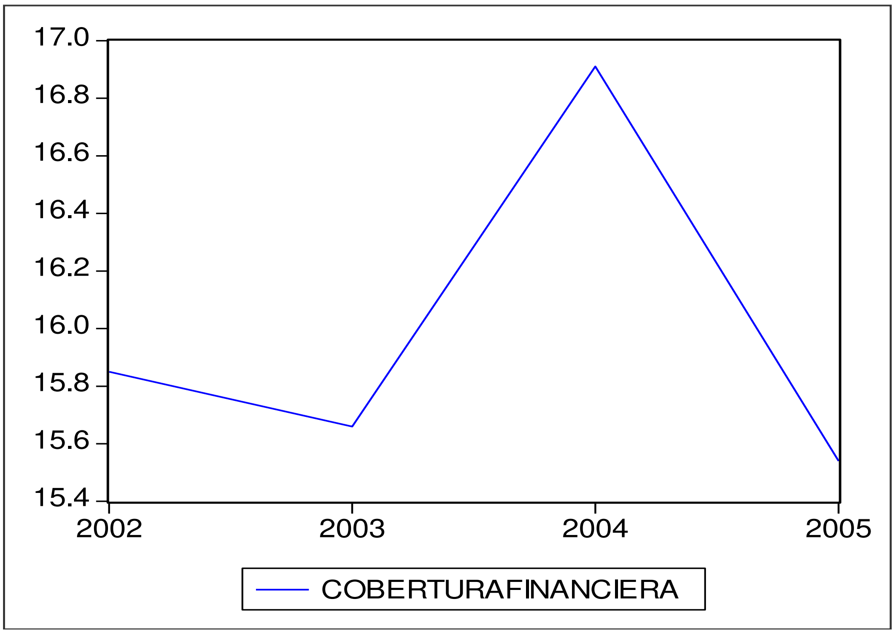


FIGURA 2.8**:** ***Gráfico de Línea de la Variable Razón de Cobertura Financiera***

Date: 05/27/07 Time: 18:36		
Sample: 2002 2005		
	CAPITAL	COBERTURA
Mean	108494.1	15.99000
Median	109048.8	15.75500
Maximum	117044.0	16.91000
Minimum	98834.80	15.54000
Std. Dev.	8676.523	0.626472
Skewness	-0.104886	1.015803
Kurtosis	1.245973	2.220757
Jarque-Bera	0.520103	0.789108
Probability	0.771012	0.673981
Sum	433976.4	63.96000
Sum Sq. Dev.	2.26E+08	1.177400

FIGURA 2.9: ***Análisis Descriptivo de las Variables Capital de Trabajo y Cobertura Financiera***

Análisis de Mínimos Cuadrados

Dependent Variable: UNETA
Method: Least Squares
Date: 05/27/07 Time: 16:56
Sample: 2002 2005
Included observations: 4
Estimation settings: tol= 0.00010, derivs=analytic (linear)
UNETA=C(1)+C(2)*CAPITAL+C(3)*COBERTURAFINANCIERA

	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C(1)	0.163939	0.077634	2.111684	0.2816
C(2)	-3.24E-07	3.57E-07	-0.907965	0.5307
C(3)	0.007894	0.004945	1.596441	0.3563

R-squared	0.735109	Mean dependent var	0.255000
Adjusted R-squared	0.205326	S.D. dependent var	0.005774
S.E. of regression	0.005147	Akaike info criterion	-7.587193
Sum squared resid	2.65E-05	Schwarz criterion	-8.047472
Log likelihood	18.17439	Durbin-Watson stat	2.427066

FIGURA 2.10: ***Análisis de Mínimos Cuadrados***

Una vez determinado el análisis de mínimos cuadrados, se determina la validez del modelo a través de la prueba de probabilidad t donde se muestra que cada una de las variables son consistentes para sustentar el modelo financiero.

Como resultado obtenemos la siguiente ecuación:

Uneta = 0.16 – 0.000000324 * CAPITAL DE TRABAJO + 0.007894 GASTOS DE COBERTURA FINANCIERA

Donde de acuerdo al coeficiente de correlación R^2, se nota que cada una de las variables del modelo son totalmente independientes entre si.

Correlation Matrix

	CAPITAL	COBERTURA
CAPITAL	1.000000	0.282794
COBERTURA	0.282794	1.000000

FIGURA 2.11: ***Matriz de Correlación***

Pruebas Realizadas al Modelo

Una de las pruebas realizadas fue la prueba White para determinar si las varianzas de los residuos de la muestra, son heterogéneas u homogéneas, es decir que cada una de ellas tenga un grado de correlación diferente

Proyección del Modelo

Dependent Variable: UNETA
Method: Least Squares
Date: 05/27/07 Time: 16:54
Sample: 2002 2005
Included observations: 4
White Heteroskedasticity-Consistent Standard Errors & Covariance
UNETA=C(1)+C(2)*CAPITAL+C(3)*COBERTURAFINANCIERA

	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C(1)	0.163939	0.052188	3.141307	0.1962
C(2)	-3.24E-07	3.23E-07	-1.005012	0.4984
C(3)	0.007894	0.002350	3.359748	0.1842

R-squared	0.735109	Mean dependent var	0.255000
Adjusted R-squared	0.205326	S.D. dependent var	0.005774
S.E. of regression	0.005147	Akaike info criterion	-7.587193
Sum squared resid	2.65E-05	Schwarz criterion	-8.047472
Log likelihood	18.17439	Durbin-Watson stat	2.427066

FIGURA 2.12: ***Proyección del Modelo***

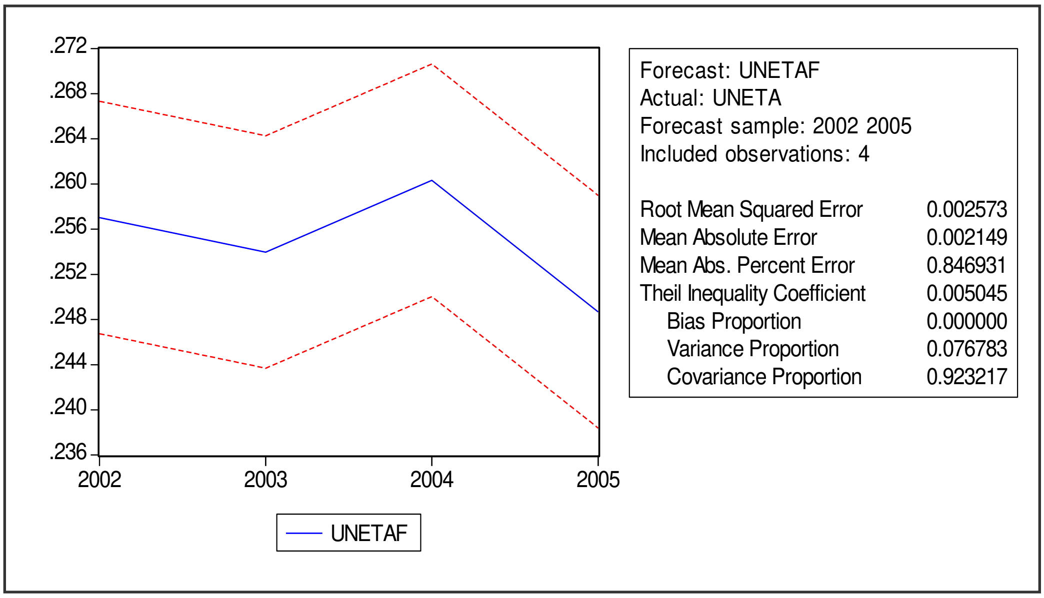


FIGURA 2.13: ***Gráfico explicativo de la Proyección del modelo***

Residuales

RESID01

Last updated: 05/27/07 - 20:01
Modified: 2002 2005 // ecuacion.makeresid

2002	0.002974
2003	-0.003973
2004	-0.000325
2005	0.001324

FIGURA 2.14: ***Análisis Residual***

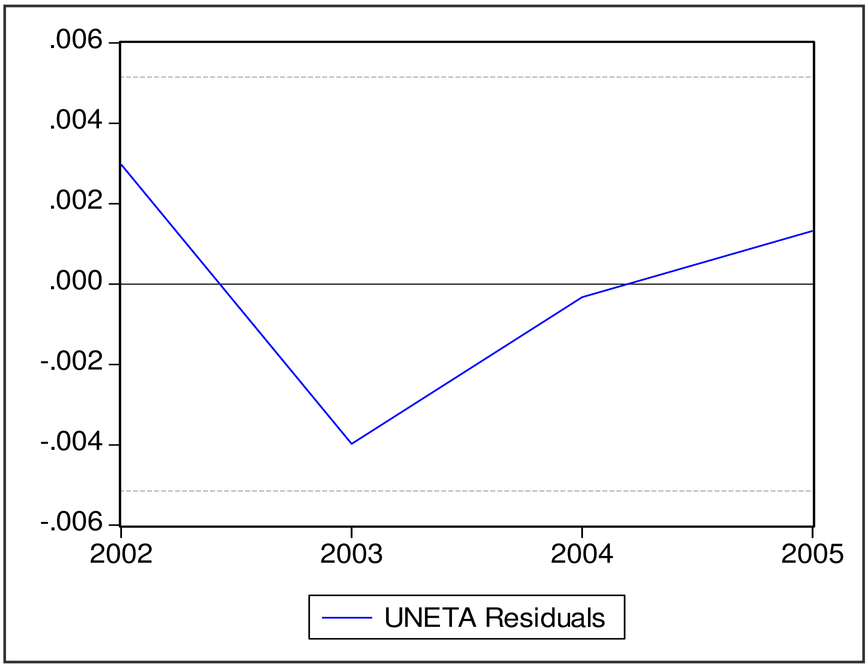


FIGURA 2.15: ***Gráfico explicativo del Análisis Residual***

Interpretación del modelo

Uneta = 0.16 – 0.000000324 * CAPITAL DE TRABAJO + 0.007894 GASTOS DE COBERTURA FINANCIERA

De acuerdo a modelo, se tiene que la influencia del capital de trabajo esta determinada en un 0.000000324 sobre las utilidades netas. Entonces, de acuerdo al coeficiente se entiende que no hay un impacto determinante sobre las utilidades netas.

De acuerdo al modelo, se tiene que la influencia de los Gastos de cobertura financiera esta determinada en un 0.007894 sobre las utilidades netas. Sin embargo, el impacto de los Gastos de cobertura financiera sobre las utilidades netas se vera reflejado en el nivel de apalancamiento de la empresa.

CAPITULO 3

3.- MANUAL DE CALIDAD [1]

1. Información Institucional

1.1 Antecedentes

1.2 Misión, Visión, Objetivos y Valores

1.2.1. Misión

1.2.2. Visión

1.2.3. Valores

1.3 Estructura Organizativa

2. Alcance

2.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

2.2 Aprobación del Manual de Calidad

3. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

5. Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Requisitos Generales

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual de Calidad

4.2.3 Control de los Documentos

---

[1] **Anexo K : MCD-CSA-GSGC-01 Manual de Calidad**

4.2.4 Control de los Registros

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

5.2 Enfoque al Cliente

5.3 Política de Calidad

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

5.5.2 Representante de la Dirección

5.5.3 Comunicación Interna

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información para la Revisión

5.6.3 Resultados de la Revisión

6. Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de Recursos

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de Trabajo

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del servicio

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio

7.2.3 Comunicación con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compra

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los productos comprados

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la presentación del servicio

7.5.2 Validación de los procesos de prestación de servicio

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.4 Propiedad del cliente

7.5.5 Preservación del producto

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.2 Auditoria Interna

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

8.3 Control del servicio No Conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

8.5.2 Acción Correctiva

8.5.3 Acción Preventiva

CAPITULO 4

4.- PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

4.1 Datos Generales

Procesos a Auditar: Operativos y Administrativos

Líder del Equipo: Aud. Johanna Peñaherrera

Miembros del Equipo: Ing. Santiago Estrella

María Pérez (Observador)

Fecha de la Auditoría: Del **21** de Mayo al **24** de Mayo del 2007

4.2 Objetivos De La Auditoria

- Verificar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 con los criterios de la auditoria para las unidades certificadas y el grado de cumplimiento para las unidades que están en el proceso de Certificación.
- Evidenciar la capacidad del sistema para responder a los requisitos del cliente.

- Verificar la eficacia del sistema para lograr los objetivos específicos.
- Identificar las oportunidades de mejora.

4.3 Alcance De La Auditoria

- *Proceso claves*:
  - Operaciones.
  - Contabilidad.

- *Procesos principales*:
  - Ventas.
  - Compras.

- *Procesos de soporte:*
  - Servicio al cliente.
  - RRHH.

- Exclusiones determinadas en sus respectivos manuales operativos

4.4 Criterio De La Auditoria

Políticas, procedimientos, leyes, normas, reglamentos, requisitos del sistema de gestión de calidad, requisitos contractuales o códigos de conducta que se estipulen para los procesos a auditar.

4.5 Documentación Aplicable

- Manual Operativo de Calidad de las Unidades (Procedimientos)
- Registros de No Conformidades y su tratamiento.
- Registros de Revisiones por la Dirección y sus resultados.
- Registros de la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad y de su cumplimiento.
- Y otros que se solicitaren los auditores.

4.6 Agenda De Auditoría

4.6.1 Agenda De Auditoria Para El Área Administrativa

4.6.1.1 Primer día

Día	Hora	Actividad/ Requerimiento	Auditores	Observador
21/05/2007	9h30 – 11h30	Sistema de Gestión de Calidad	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez
21/05/2007	11h30 – 13h30	Medición y Análisis de Mejora	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez
21/05/2007	13h30 – 14h30	A L M U E R Z O		
21/05/2007	14h30 – 16h30	Responsabilidad de la Dirección	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez
21/05/2007	16h30 – 18h30	Gestión de los Recursos	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez

Tabla XVII: ***Agenda de Auditoria; Área Operativa (Primer Día)***

4.6.1.2 Segundo día

Día	Hora	Actividad/ Requerimiento	Auditores	Observador
22/05/2007	9h30 – 11h30	Realización del Servicio	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez
22/05/2007	11h30 – 14h30	R E U N I Ó N D E E N L A C E		

Tabla XVIII: ***Agenda de Auditoria; Área Operativa (Segundo Día)***

4.6.2 Agenda De Auditoria Para El Área Operativa

4.6.2.1 Primer día

Día	Hora	Actividad/ Requerimiento	Auditores	Observador
23/05/2007	9h30 – 11h30	Sistema de Gestión de Calidad	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez
23/05/2007	11h30 – 13h30	Medición y Análisis de Mejora	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez
23/05/2007	13h30 – 14h30	A L M U E R Z O		
23/05/2007	14h30 – 16h30	Responsabilidad de la Dirección	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez
23/05/2007	16h30 – 18h30	Gestión de los Recursos	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez

Tabla XIX: ***Agenda de Auditoria; Área Administrativa (Primer Día)***

4.6.2.2 Segundo día

Día	Hora	Actividad/ Requerimiento	Auditores	Observador
24/05/2007	9h30 – 11h30	Realización del Servicio	Aud. Johanna Peñaherrera Ing. Santiago Estrella	Ing. María Pérez
24/05/2007	11h30 – 14h30	R E U N I Ó N D E E N L A C E		

Tabla XX: ***Agenda de Auditoria; Área Administrativa (Segundo Día)***

CAPÍTULO 5

5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. La empresa Containers Security S.A. mantiene una comunicación informal entre los departamentos de las áreas tanto operativa como administrativa, la misma que se realiza de manera verbal sin ningún documento que lo respalde, ocasionando que el trabajo se realice de manera desordenada y deficiente.

2. La empresa Cotainers Security S.A. tiene altamente identificado los diferentes equipos que necesita para desarrollar sus actividades, es decir prestar el servicio, sin embargo aunque los procedimientos operativos son conocidos por el personal del área operativa los mismos no se encuentran documentados.

3. La empresa Contaienrs Security S.A. utiliza un software cuyo nombre **BULLDOG TECH** para prestar el servicio de seguridad electrónica con sellos en Tiempo real no obstante no existe ningún Manual Tutorial del mismo para ser entregados a empleados nuevos.

4. La empresa Containers Security S.A. tiene canales de distribución debidamente estructurados con una gestión adecuada de medios, servicios, antes durante y después de la venta, una política de opción comunicacional que contiene relaciones públicas, publicidad, personal de contacto, telemarketing; pero respaldadas en un verdadero valor del servicio.

5. De acuerdo al análisis financiero realizado con información de los balances de los años 2002, 2003, 2004 y 2005 se corroboro que los índices de liquidez de la empresa demuestra que las obligaciones pueden ser cubiertas.

6. De acuerdo al análisis financiero realizado con información de los balances de los años 2002, 2003, 2004 y 2005 se comprobó que los métodos de recuperación de efectivo no son eficaces.

7. De acuerdo al análisis financiero realizado con información de los balances de los años 2002, 2003, 2004 y 2005 se comprobó que los niveles de endeudamiento de la empresa se encuentra en niveles aceptables estableciendo un correcto aprovechamiento de los dineros de terceros.

8. Dado que la empresa Containers Security S.A. no se encuentra en desarrollo de un Sistema de Gestión de calidad se elaboró un Manual de Calidad el cual encierra los procedimientos, instructivos, formatos y registros más importantes necesarios para el mejoramiento continuo de los procesos y de esta forma tener servicios de optima calidad; cabe recalcar que será decisión de la empresa la implementación del mismo.

9. Se diseñó un Plan de Auditoría Interna de Calidad tentativo con el fin de simular el periodo de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.

10. No se documenta evidencias de investigación de campo debido a la Política de Manejo de Protección de Información, en consecuencia se firmo contrato de confidenciabilidad donde no se permite hacer manipulación de esta información de manera verbal ni escrita

5.2 Recomendaciones

1. Ya que las Normas ISO contribuyen a la mejora a través de normas, directrices y estándares que ayudan a las organizaciones a la mejora continua de sus procesos y facilitar la toma de decisiones con el fin de tener un servicio y/o producto de óptima calidad, sería recomendable que

la empresa Containers Security S.A. adopte un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2000.

2. Sería conveniente que la empresa Containers Security S.A. establezca indicadores de gestión para los procesos que desarrollan los diferentes departamentos tanto en el área operativa como la administrativa, con el fin de medir la eficacia de los departamentos e identificar las áreas críticas de la empresa.

3. Sería necesario que la empresa Contaienrs Security S.A. implementa dentro de sus políticas la comunicación formal entre los diferentes departamentos, utilizando ya sea memorandos debidamente enumerados de manera secuencial o en su efecto mail, con el propósito de llevar un registro de los mismos.

4. Sería óptimo que la empresa Containers Security S.A. mantenga sus registros archivados y guardados de manera ordenada en lugares donde no exista peligro de deterioro acelerado, teniendo como custodio personal responsable de cada uno de los departamentos según el caso.

5. Containers Security S.A. debería fortalecer los métodos de cobranza o en su efecto contratar personal perito en el tema ya que la recuperación de efectivo es deficiente haciendo que los días de cobro de cartera sean más alto de los que estipula la política de crédito impuesta por la empresa.

6. La organización debería elaborar un Manual de Funciones y Perfil de cargo con el fin de mantener una debida segregación de funciones dentro de la empresa, además de servir como guía a los nuevos empleados.

7. Sería favorable que la Containers Security S.A. diseñe un Manual Tutorial del software **BULLDOG TECH** que sirva como guía a los empleados que dentro de funciones estén el manejo de este software además de que este manual puede ser entregado a clientes que tengan acceso a este software por haber contratado el servicio de seguridad electrónica en tiempo real.

8. Sería recomendable que la organización documente todos los procedimientos operativos y administrativos de los diferentes departamentos.

9. Sería conveniente que la empresa analice los procedimientos, instructivos, formatos y registros que se han planteado, para que se pueda tomar decisiones que ayuden al mejoramiento continuo de los procesos.

10. Si la empresa adoptará la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, deberá realizar auditorías internas de Calidad por lo menos 2 veces al año, identificando de esta forma las No conformidades del Sistema de Gestión, no obstante se deberá realizar el seguimiento y monitoreo de las acciones correctivas que se originen de las No Conformidades.

ANEXOS

ANEXO A

ANEXO A: ESTADOS FINANCIEROS
✓ BALANCE GENERAL DE CONTAINERS SECURITY S.A. AÑO 2002
✓ BALANCE GENERAL DE CONTAINERS SECURITY S.A. AÑO 2003
✓ BALANCE GENERAL DE CONTAINERS SECURITY S.A. AÑO 2004
✓ BALANCE GENERAL DE CONTAINERS SECURITY S.A. AÑO 2005
✓ ESTADO DE RESULTADOS DE CONTAINERS SECURITY S.A. AÑO 2002
✓ ESTADO DE RESULTADOS DE CONTAINERS SECURITY S.A. AÑO 2003
✓ ESTADO DE RESULTADOS DE CONTAINERS SECURITY S.A. AÑO 2004
✓ ESTADO DE RESULTADOS DE CONTAINERS SECURITY S.A. AÑO 2005
✓ INDICES FINANCIEROS DE CONTAIENRS SECURITY S.A.
✓ VARIACIONES RELATIVAS DE LOS INDICES FINANCIEROS DE CONTAINERS SECURITY S.A.

BALANCE GENERAL
CONTAINERS SECURITY S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2002

ACTIVOS:	
CORRIENTE	
CAJA	24.500,00
BANCO PICHINCHA	44.102,70
BANCO INTERNACIONAL	102.906,30
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	5.630,00
INVENTARIO	33.960,47
RETENCIÓN A LA FUENTE	117,14
ANTIC. IMPTO. A LA RENTA	5.671,76
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**216.888,37**
FIJOS	
EQUIPOS DE OFICINA	3.587,89
MUEBLES Y ENSERES	9.702,99
EQUIPO DE COMPUTACION	3.201,99
EQUIPO DE COMUNICACIÓN	31.825,81
LICENCIAS SOFTWARE	11.450,00
INSTALACIONES	3.396,05
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-16.919,42
TOTAL ACTIVO FIJOS	**46.245,30**
DIFERIDOS	
SEGURO PREPAGADO	4.851,50
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	**4.851,50**
TOTAL ACTIVOS	**$ 267.985,17**
PASIVO:	
CORRIENTE	
SOBREGIRO CONTABLE	3.762,00
CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	104.002,67
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4.500,00
GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR	5.788,90
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**118.053,57**
A LARGO PLAZO	
PRESTAMO BANCARIO (BANCO PICHINCHA)	13.290,88
PRESTAMO BANCARIO (BANCO INTERNACIONAL)	43.275,81
PRESTAMO ACCIONISTA	9.620,25
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	**66.186,94**
TOTAL PASIVO	**184.240,51**
PATRIMONIO:	
CAPITAL	800,00
APORT. PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	23.574,41
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	28.175,42
RESULTADO DEL EJERCICIO 2002	31.194,83
TOTAL PATRIMONIO	**83.744,66**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**$ 267.985,17**

BALANCE GENERAL
CONTAINERS SECURITY S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2003

ACTIVOS:	
CORRIENTE	
CAJA	25.725,00
BANCO PICHINCHA	46.307,84
BANCO INTERNACIONAL	108.051,62
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	5.911,50
INVENTARIO	35.658,49
RETENCIÓN A LA FUENTE	123,00
ANTIC. IMPTO. A LA RENTA	5.955,34
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**227.732,78**
FIJOS	
EQUIPOS DE OFICINA	3.695,53
MUEBLES Y ENSERES	9.994,08
EQUIPO DE COMPUTACION	3.298,05
EQUIPO DE COMUNICACIÓN	32.780,58
LICENCIAS SOFTWARE	11.793,50
INSTALACIONES	3.497,93
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-17.287,48
TOTAL ACTIVO FIJOS	**47.772,19**
DIFERIDOS	
SEGURO PREPAGADO	4.900,50
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	**4.900,50**
TOTAL ACTIVOS	**280.405,47**
PASIVO:	
CORRIENTE	
SOBREGIRO CONTABLE	3.950,10
CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	109.202,80
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4.876,17
GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR	6.078,35
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**124.107,42**
A LARGO PLAZO	
PRESTAMO BANCARIO (BANCO PICHINCHA)	13.689,61
PRESTAMO BANCARIO (BANCO INTERNACIONAL)	44.574,08
PRESTAMO ACCIONISTA	9.908,86
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	68.172,55
TOTAL PASIVO	**192.279,97**
PATRIMONIO:	
CAPITAL	800,00
APORT. PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	23.812,54
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	31.194,83
RESULTADO DEL EJERCICIO 2003	32.318,13
TOTAL PATRIMONIO	**88.125,50**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**280.405,47**

BALANCE GENERAL
CONTAINERS SECURITY S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2004

ACTIVOS:	
CORRIENTE	
CAJA	27525,75
BANCO PICHINCHA	49549,38
BANCO INTERNACIONAL	115615,23
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	6195,22
INVENTARIO	38154,58
RETENCIÓN A LA FUENTE	131,61
ANTIC. IMPTO. A LA RENTA	6372,22
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**243.543,99**
FIJOS	
EQUIPOS DE OFICINA	3806,40
MUEBLES Y ENSERES	10293,90
EQUIPO DE COMPUTACION	3396,99
EQUIPO DE COMUNICACIÓN	33764,00
LICENCIAS SOFTWARE	12147,31
INSTALACIONES	3602,87
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-22413,61
TOTAL ACTIVO FIJOS	**44.597,85**
DIFERIDOS	
SEGURO PREPAGADO	4900,5
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	**4900,50**
TOTAL ACTIVOS	**$ 293.042,34**
PASIVO:	
CORRIENTE	
SOBREGIRO CONTABLE	4.108,10
CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	113.570,91
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	5.071,22
GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR	6.321,48
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**129.071,72**
A LARGO PLAZO	
PRESTAMO BANCARIO (BANCO PICHINCHA)	14.100,30
PRESTAMO BANCARIO (BANCO INTERNACIONAL)	45.911,30
PRESTAMO ACCIONISTA	10.206,13
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	70.217,73
TOTAL PASIVO	**199.289,44**
PATRIMONIO:	
CAPITAL	800,00
APORT. PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	23.812,54
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	32.318,13
RESULTADO DEL EJERCICIO 2004	36.822,23
TOTAL PATRIMONIO	**93.752,90**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**$ 293.042,34**

BALANCE GENERAL
CONTAINERS SECURITY S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2005

ACTIVOS:	
CORRIENTE	
CAJA	28990,42
BANCO PICHINCHA	51283,61
BANCO INTERNACIONAL	119661,76
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	6412,05
INVENTARIO	39489,99
RETENCIÓN A LA FUENTE	136,22
ANTIC. IMPTO. A LA RENTA	6595,25
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**252.569,30**
FIJOS	
EQUIPOS DE OFICINA	3920,59
MUEBLES Y ENSERES	10602,72
EQUIPO DE COMPUTACION	3498,90
EQUIPO DE COMUNICACIÓN	34776,92
LICENCIAS SOFTWARE	12511,72
INSTALACIONES	3710,95
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-22567,39
TOTAL ACTIVO FIJOS	**46.454,41**
DIFERIDOS	
SEGURO PREPAGADO	4900,5
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	**4900,50**
TOTAL ACTIVOS	**$ 303.924,21**
PASIVO:	
CORRIENTE	
SOBREGIRO CONTABLE	4.313,51
CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	119.249,46
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	5.324,78
GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR	6.637,56
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**135.525,30**
A LARGO PLAZO	
PRESTAMO BANCARIO (BANCO PICHINCHA)	14.382,30
PRESTAMO BANCARIO (BANCO INTERNACIONAL)	46.829,53
PRESTAMO ACCIONISTA	10.410,25
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	71.622,08
TOTAL PASIVO	**207.147,38**
PATRIMONIO:	
CAPITAL	800,00
APORT. PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	23.812,54
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	36.822,23
RESULTADO DEL EJERCICIO 2005	35.342,06
TOTAL PATRIMONIO	**96.776,83**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**$ 303.924,21**

CONTAINERS SECURITY S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2002

INGRESOS:	
VENTAS	
VENTAS A CREDITO SELLOS ELECTRONICOS	79479,101
VENTAS NETAS SELLOS ELECTRONICOS	42796,439
TOTAL VENTAS NETAS	**$ 122.275,54**
COSTOS DE VENTA	
COSTO DE VENTA SELLOS	70.002,26
TOTAL COSTOS DE PRODUCCIÓN	**$ 70.002,26**
UTILIDAD BRUTA	**$ 52.273,28**
GASTOS OPERACIONALES	
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	12.652,30
GASTO DE VENTAS	6.326,15
TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES	**$ 18.978,45**
UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL	**$ 33.294,83**
GASTOS FINANCIEROS	**$ 2.100,00**
OTROS INGRESOS	**$ 0,00**
OTROS EGRESOS	**$ 0,00**
RESULTADO DEL EJERCICIO 2002	**$ 31.194,83**

ESTADO DE RESULTADOS
CONTAINERS SECURITY S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2003

INGRESOS:	
VENTAS	
VENTAS A CREDITO SELLOS ELECTRONICOS	44732,6145
VENTAS NETAS SELLOS ELECTRONICOS	83074,8555
TOTAL VENTAS NETAS	**$ 127.807,47**
COSTOS DE VENTA	
COSTO DE VENTA SELLOS	70.294,11
TOTAL COSTOS DE PRODUCCIÓN	**$ 70.294,11**
UTILIDAD BRUTA	**$ 57.513,36**
GASTOS OPERACIONALES	
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	15.326,82
GASTO DE VENTAS	7.663,41
TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES	**$ 22.990,23**
UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL	**$ 34.523,13**
GASTOS FINANCIEROS	**$ 2.205,00**
OTROS INGRESOS	**$ 0,00**
OTROS EGRESOS	**$ 0,00**
RESULTADO DEL EJERCICIO 2003	**$ 32.318,13**

ESTADO DE RESULTADOS
CONTAINERS SECURITY S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2004

INGRESOS:	
VENTAS	
VENTAS A CREDITO SELLOS ELECTRONICOS	49703,052
VENTAS NETAS SELLOS ELECTRONICOS	92305,668
TOTAL VENTAS NETAS	**$ 142.008,72**
COSTOS DE VENTA	
COSTO DE VENTA SELLOS	78.104,80
TOTAL COSTOS DE PRODUCCIÓN	**$ 78.104,80**
UTILIDAD BRUTA	**$ 63.903,92**
GASTOS OPERACIONALES	
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	16.511,13
GASTO DE VENTAS	8.255,57
TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES	**$ 24.766,70**
UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL	**$ 39.137,23**
GASTOS FINANCIEROS	**$ 2.315,00**
RESULTADO DEL EJERCICIO 2004	**$ 36.822,23**

ESTADO DE RESULTADOS
CONTAINERS SECURITY S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2005

INGRESOS:	
VENTAS	
VENTAS A CREDITO SELLOS ELECTRONICOS	50205,1025
VENTAS NETAS SELLOS ELECTRONICOS	93238,0475
TOTAL VENTAS NETAS	**$ 143.443,15**
COSTOS DE VENTA	
COSTO DE VENTA SELLOS	78.893,73
TOTAL COSTOS DE PRODUCCIÓN	**$ 78.893,73**
UTILIDAD BRUTA	**$ 64.549,42**
GASTOS OPERACIONALES	
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	17.850,91
GASTO DE VENTAS	8.925,46
TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES	**$ 26.776,37**
UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL	**$ 37.773,06**
GASTOS FINANCIEROS	**$ 2.431,00**
RESULTADO DEL EJERCICIO 2005	**$ 35.342,06**

ÍNDICES FINANCIERAS DE CONTAINERS SECURITY S.A.

	2002	2003	2004	2005
RAZONES DE LIQUIDEZ A CORTO PLAZO				
CAPITAL DE TRABAJO (ACTIVO CTE. - PASIVO CTE.)	$ 98.834,80	$ 103.625,36	$ 114.472,28	$ 117.044,00
INDICE DE LIQUIDEZ (ACTIVO CTE / PASIVO CTE.)	1,84	1,83	1,89	1,86
RAZON RAPIDA (PRUEBA ACIDA) (ACTIVO CTE.-INV / PAS. CTE.)	1,55	1,55	1,59	1,57
RAZONES DE RIESGO DE CREDITO A LARGO PLAZO				
RAZON DE ENDEUDAMIENTO (PASIVO TOTALES / ACTIVOS TOTALES)	0,69	0,69	0,68	0,68
RAZON DE COBERTURA DE GASTOS FINANCIEROS (UTILID. OPERACIONAL / GASTOS DE INTERESES)	15,85	15,66	16,91	15,54
RAZONES DE ACTIVIDAD				
ROTACION DE CTAS. X COBRAR (VENTAS NETAS A CREDITO/ CTAS X COBRAR)	14,12	7,57	8,02	7,83
DIAS DE COBRO DE CARTERA (# DE DIAS DEL PERIODO/ ROTACION CXC)	25,86	48,24	45,50	46,62
ROTACIÓN DE ACTIVOS (VENTAS/ACTIVOS)	0,46	0,46	0,48	0,47
RAZONES DE RENTABILIDAD				
UTILIDAD NETAS (UTILIDAD NETA/VENTAS NETAS)	0,26	0,25	0,26	0,25
RENDIMIENTO SOBRE EL ACTIVO (UTILIDAD NETA/ACTIVOS TOTALES)	0,12	0,12	0,13	0,12
UTILIDAD OPERACIONAL (UTILIDA BRUTA - GASTOS OPERACIONALES)	$ 33.294,83	$ 34.523,13	$ 39.137,23	$ 37.773,06
INVERSION CAPITAL (ACTIVO FIJO / PATRIMONIO)	0,55	0,54	0,48	0,48
INDEPENDENCIA FINANCIERA (PATRIMONIO / (ACTIVO TOTAL - (CAJA +BANCOS)))	0,87	0,88	0,93	0,93
RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO (UTILIDAD NETA/PATRIMONIO)	0,37	0,37	0,39	0,37

VARIACIONES DE LOS INDICES FINANCIEROS DE CONTAINERS SECURITY S.A.

	Variaciones Relativas		
RAZONES DE LIQUIDEZ A CORTO PLAZO	**2003-2002**	**2004-2003**	**2005-2004**
CAPITAL DE TRABAJO (ACTIVO CTE. - PASIVO CTE.)	**4,85%**	**10,47%**	**2,25%**
INDICE DE LIQUIDEZ (ACTIVO CTE / PASIVO CTE.)	**-0,12%**	**2,83%**	**-1,23%**
RAZON RAPIDA (PRUEBA ACIDA) (ACTIVO CTE.-INV / PAS. CTE.)	**0,00%**	**2,58%**	**-1,26%**
RAZONES DE RIESGO DE CREDITO A LARGO PLAZO			
RAZON DE ENDEUDAMIENTO (PASIVO TOTALES / ACTIVOS TOTALES)	**-0,26%**	**-0,82%**	**0,22%**
RAZON DE COBERTURA DE GASTOS FINANCIEROS (UTILID. OPERACIONAL / GASTOS DE INTERESES)	**-1,25%**	**7,98%**	**-8,09%**
RAZONES DE ACTIVIDAD			
ROTACION DE CTAS. X COBRAR (VENTAS NETAS A CREDITO/ CTAS X COBRAR)	**-46,40%**	**6,02%**	**-2,41%**
DIAS DE COBRO DE CARTERA (# DE DIAS DEL PERIODO/ ROTACION CXC)	**86,56%**	**-5,68%**	**2,47%**
ROTACIÓN DE ACTIVOS (VENTAS/ACTIVOS)	**-0,11%**	**6,32%**	**-2,61%**
RAZONES DE RENTABILIDAD			
UTILIDAD NETAS (UTILIDAD NETA/VENTAS NETAS)	**-0,88%**	**2,54%**	**-4,98%**
RENDIMIENTO SOBRE EL ACTIVOS (UTILIDAD NETA/ACTIVOS TOTALES)	**-0,99%**	**9,02%**	**-7,46%**
UTILIDAD OPERACIONAL (UTILIDA BRUTA - GASTOS OPERACIONALES)	**3,69%**	**13,37%**	**-3,49%**
INVERSION CAPITAL (ACTIVO FIJO / PATRIMONIO)	**-1,83%**	**-12,25%**	**0,91%**
INDEPENDENCIA FINANCIERA (PATRIMONIO / (ACTIVO TOTAL - (CAJA +BANCOS)))	**1,20%**	**6,35%**	**-0,38%**
RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO (UTILIDAD NETA/PATRIMONIO)	**-1,55%**	**7,10%**	**-7,02%**

ANEXO B

ANEXO B: PROCESOS	
Código	**Nombre**
PRC-CSA-COMP-01	COMPRAS
PRC-CSA-CONT-01	CONTABILIDAD
PRC-CSA-GSGC-01	GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PRC-CSA-OPER-01	OPERACIONES
PRC-CSA-RRHH-01	RECURSOS HUMANOS
PRC-CSA-SCLT-01	SERVICIO AL CLIENTE
PRC-CSA-VENT-01	VENTAS

PRO - CSA - COMP - 01

PROCESO PARA COMPRAS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

El objetivo de este proceso es, especificar las entradas, salidas, controles y recursos que se necesita para desarrollarlo, además de la persona responsable del mismo.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos los proveedores de la empresa Containers Security S.A. Se deberá llenar un formato cuyo nombre es "*Listado de Proveedores*" **FRM-CSA-COMP-01** con el fin de llevar un registro de los mismos.

3.- REFERENCIAS

N/A

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

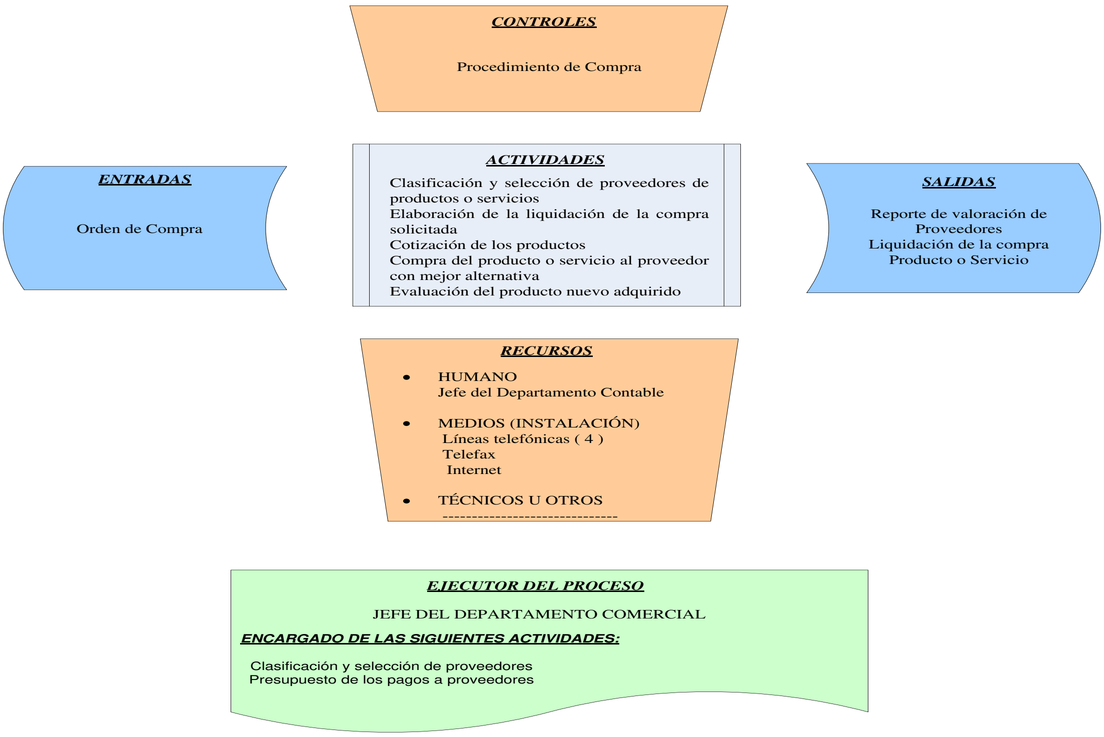
N/A

5.- RESPONSABILIDADES

El Gerente de Compras, es el responsable de la clasificación y selección de proveedores de productos o servicios según corresponda, tomando como base el Reporte de Valoración de proveedores.

También mensualmente el Gerente de Compras tendrá la responsabilidad de realizar el presupuesto de pagos a proveedores y entregarlo al Departamento de Contabilidad con el fin de que dichos pagos sean incluidos en las cuentas por pagar de la empresa, según las fechas convenidas al momento de la negociación de la compra.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS



7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

PRO - CSA - CONT - 01

PROCESO PARA CONTABILIDAD

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

El objetivo de este proceso es, especificar las entradas, salidas, controles y recursos que se necesita para desarrollarlo, además de la persona responsable del mismo.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos las operaciones de facturación y cobranza, así como también lo relativo a la gestión contable de la empresa como son los estados financieros y declaraciones fiscales.

3.- REFERENCIAS

N/A

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

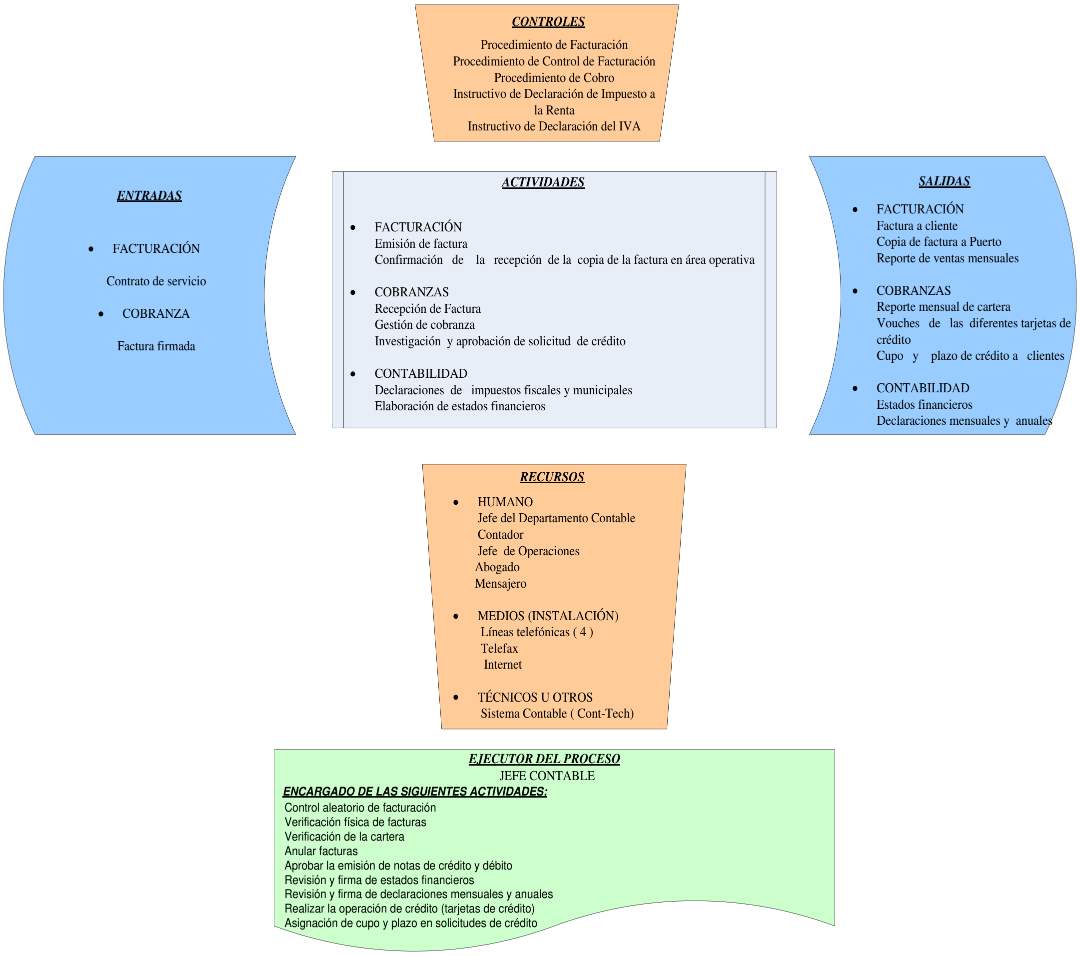
N/A

5.- RESPONSABILIDADES

El Jefe Contable será el encargo de la anulación de facturas según se de el caso, las facturas que sean emitidas serán archivadas para un control aleatorio de las mismas; si existiera alguna factura a crédito el Jefe contable deberá investigar y aprobar la solicitud de crédito, así como también el de aprobar la emisión de notas de crédito y débito. El jefe contable tendrá la responsabilidad de realizar la verificación física de todas las facturas, además de dar el seguimiento del estado de la cartera de clientes.

La revisión y firma de los estados financieros y las declaraciones fiscales y municipales será de responsabilidad del Jefe contable.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS



7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

PRO - CSA - GSGC - 01

PROCESO PARA GESTIÓN DEL SGC

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

El objetivo de este proceso es, especificar las entradas, salidas, controles y recursos que se necesita para desarrollarlo, además de la persona responsable del mismo.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades necesarias para el mejoramiento continuo de la empresa Containers Security S.A. , es decir, a todas las operaciones referentes al diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad **(SGC)**

3.- REFERENCIAS

N/A

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

Es de responsabilidad de la Coordinadora de Gestión de Calidad todas las siguientes operaciones:

- Definir la misión , visión y planes estratégicos de la empresa

- Garantizar que los requerimientos del cliente sean establecidos y cumplen en el SGC.
- Determinar y revisar la política de calidad de la empresa Containers Security S.A.
- Determinar y revisar los objetivos y metas de calidad así como también los indicadores de gestión.
- Determinar y revisar la estructura organizativa, responsabilidades, funciones y autoridades de la empresa Containers Security S.A.
- Ejecutar la revisión por la dirección del SGC

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS

CONTROLES

Manual de Calidad

Política de Calidad

ENTRADAS

Revisión inicial (Información de la empresa)

Planes de mejora continua

ACTIVIDADES

Elaboración y revisión de la política de calidad
Compromiso del mejoramiento continuo
Exposición y revisión de los objetivos de calidad
Determinar las estructura organizativa de la empresa indicando las autoridades, responsabilidades y funciones.
Elaboración de formatos para la comunicación interna
Revisión de los registros (memos escritos y vía e-mail)
Revisión por la dirección.

SALIDAS

Misión, Visión, Planes estratégicos de la empresa
Política de Calidad
Objetivos y metas
Indicadores
Responsabilidades, funciones y autoridades
Revisión por la dirección

RECURSOS

- HUMANO
  Jefe de Auditoría y Control de Calidad
- MEDIOS (INSTALACIÓN)
  Líneas telefónicas (4)
  Telefax
  Internet
- TÉCNICOS U OTROS

EJECUTOR DEL PROCESO

JEFE DE AUDITORIA Y CONTROL DE CALIDAD

ENCARGADO DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

Definir la misión , visión y planes estratégicos de la empresa
Garantizar que los requerimientos del cliente sean establecidos y cumplen en el SGC.
Determinar y revisar la política de calidad de la empresa Containers Security S.A.
Determinar y revisar los objetivos y metas de calidad así como también los indicadores de gestión.
Determinar y revisar la estructura organizativa, responsabilidades, funciones y autoridades de la empresa Containers Security S.A.
Dirigir la comunicación interna
Ejecutar la revisión por la dirección del SGC

7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

PRO - CSA - OPER - 01

PROCESO PARA OPERACIONES

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

El objetivo de este proceso es, especificar las entradas, salidas, controles y recursos que se necesita para desarrollarlo, además de la persona responsable del mismo.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos los actividades que realiza el área operativa de la empresa Containers Security S.A. con el fin de satisfacer todas las necesidades de los clientes.

3.- REFERENCIAS

N/A

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

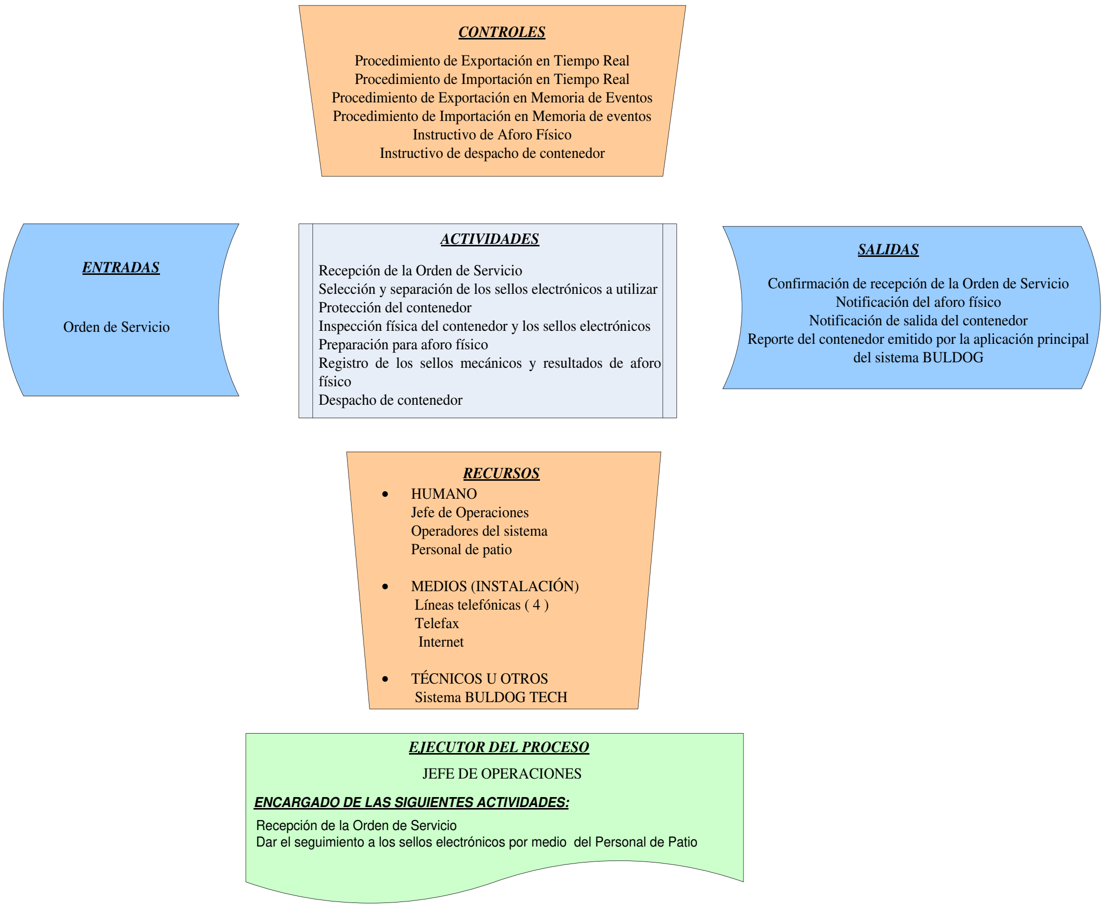
N/A

5.- RESPONSABILIDADES

El Jefe de Operaciones será el encargado de receptar las órdenes de servicio solicitadas por el cliente ya sea vía mail o por Fax., el mismo que tendrá que enviar al Departamento de Contabilidad cada Jueves un Reporte de Salidas por contenedor para realizar la facturación y el cobro a los clientes.

Cabe recalcar que el Jefe de Operaciones es el encargado de monitorear el correcto desempeño del los operadores del Sistema como al Personal de Patio.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS



7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

PRO - CSA - RRHH - 01

PROCESO PARA RECURSOS HUMANOS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

El objetivo de este proceso es, especificar las entradas, salidas, controles y recursos que se necesita para desarrollarlo, además de la persona responsable del mismo.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las operaciones de reclutamiento, selección, capitación y evaluación del personal de la empresa Containers Security S.A. Se deberá llenar un formato cuyo nombre es *"Listado de Personal"* **FRM-CSA-RRHH-01** con el fin de llevar un registro de los mismos.

3.- REFERENCIAS

N/A

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

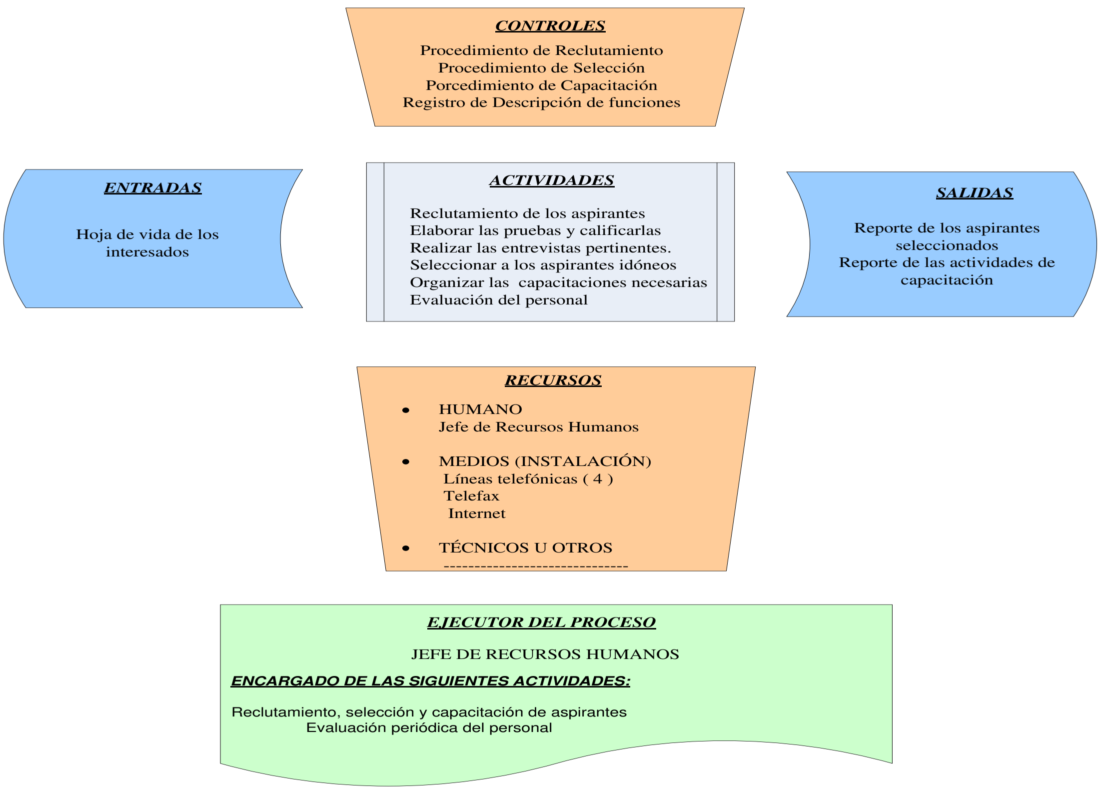
N/A

5.- RESPONSABILIDADES

El Jefe de Recursos Humanos, es el responsable del reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del personal. Cabe recalcar que una vez realizada el reclutamiento de los aspirantes el Jefe de Recursos Humanos tendrá que realizar las pruebas y entrevistas pertinentes para llegar a la selección idónea del personal..

También periódicamente el Jefe de Recursos Humanos tendrá la responsabilidad de realizar evaluaciones al personal para evidenciar el desenvolvimiento eficaz de cada uno de ellos con relación a los objetivos empresariales.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS



7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

PRO - CSA - SCLT - 01

PROCESO
PARA
SERVICIO AL CLIENTE

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

El objetivo de este proceso es, especificar las entradas, salidas, controles y recursos que se necesita para desarrollarlo, además de la persona responsable del mismo.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos los clientes de la empresa Containers Security S.A. que hayan expuesto algún tipo de quejas sea por cualesquier circunstancia. Se deberá llenar un formato cuyo nombre es " *Quejas de clientes"* **FRM-CSA-SCLT-01** con el fin de llevar un registro de los mismos.

3.- REFERENCIAS

N/A

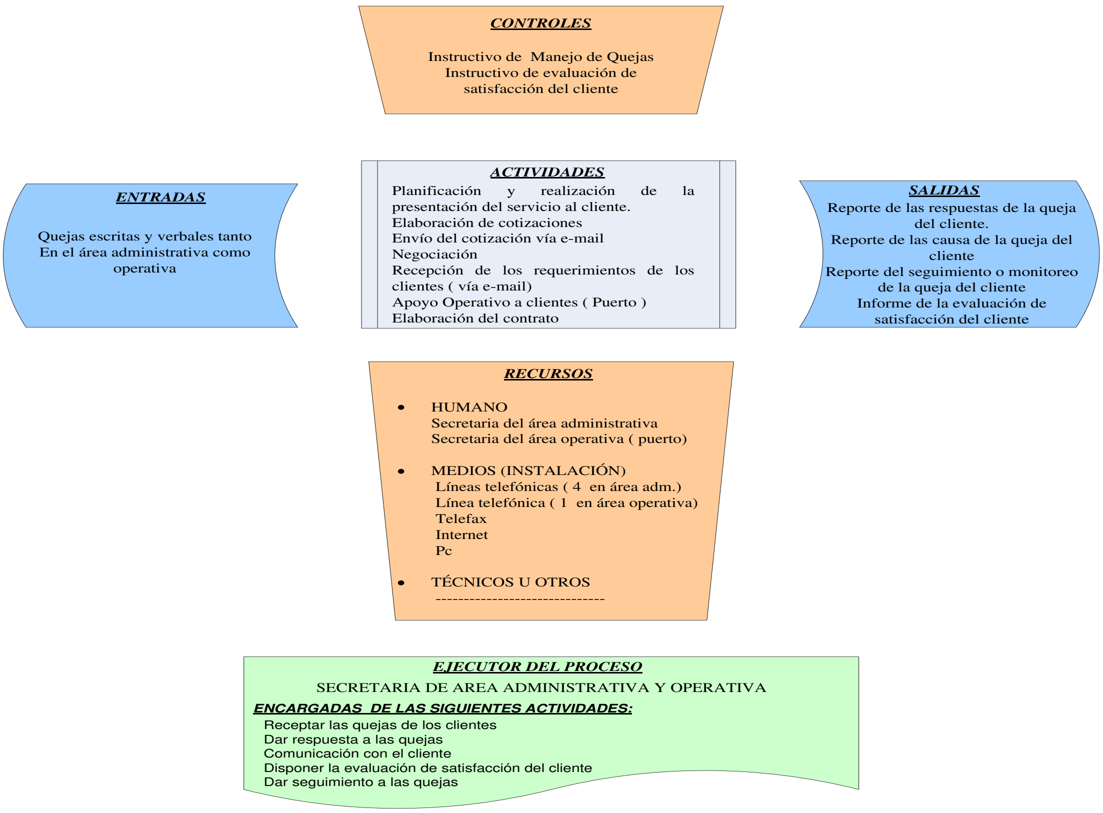
4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

Las secretarias tanto del área administrativa con la del área operativa serán las responsables de receptar las quejas de los clientes las mismas que serán incluidos el registro de las "*Quejas de clientes"* cuyo formato es el especificado anteriormente **FRM-CSA-SCLT-01.** Una vez receptadas las quejas**,** estas deberán tener la respuesta pertinente según la causa de la misma, dicha respuesta será comunicada al cliente, es decir, es de responsabilidad de las secretarias la comunicación directa con el cliente para así satisfacer en un alto grado al cliente, tomando como base la evaluación de ***satisfacción de cliente*** **FRM-CSA-RRHH-02.** Como última responsabilidad será el seguimiento de las quejas de los clientes y las respuestas de cada una de ellas.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS



7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

PRO - CSA - VENT - 01

PROCESO PARA VENTAS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

El objetivo de este proceso es, especificar las entradas, salidas, controles y recursos que se necesita para desarrollarlo, además de la persona responsable del mismo.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos los clientes de la empresa Containers Security S.A. Se deberá llenar un formato **FRM-CSA-VENT-01** cuyo nombre es *" Listado de Clientes"* con el fin de llevar un registro de los mismos.

3.- REFERENCIAS

N/A

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

El Gerente de Ventas, es el responsable de la fijación del precio de venta tomando en cuenta a variación del mercado. También semestralmente el Gerente de Venta tendrá la responsabilidad de elaborar un flujo de ventas proyectados tomando en cuenta las metas establecidas por el Gerente

General al Departamento Comercial específicamente al Gerente de Venta, por ello una de sus responsabilidades será la búsqueda de nuevos clientes.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS

CONTROLES

Procedimiento de Venta
Flujograma del proceso de ventas
Instructivo del Contrato de Servicio
Catálogos impresos para presentación del servicio.

ENTRADAS

Presupuesto anual de ventas
Requerimientos de lo clientes (vía e-mail)
Cotización del Servicio

ACTIVIDADES

Planificación y realización de la presentación del servicio al cliente.
Elaboración de cotizaciones
Envío del cotización vía e-mail
Negociación
Recepción de los requerimientos de los clientes (vía e-mail)
Apoyo Operativo a clientes (Puerto)
Elaboración del contrato

SALIDAS

Planes de visita a clientes para negociación
Presentación del servicio al cliente
Reporte mensuales de ventas
Contrato de servicio

RECURSOS

- HUMANO
  Jefe del Departamento Contable
  Gerente de Ventas
  Gerente General
  Secretaria
  Abogado de la CIA
- MEDIOS (INSTALACIÓN)
  Líneas telefónicas (4)
  Telefax
  Internet
  Pc
  Proyector
- TÉCNICOS U OTROS

EJECUTOR DEL PROCESO

GERENTE DE VENTA

ENCARGADO DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

Fijación de previo de venta
Elaboración del flujo de venta proyectado (semestralmente)
Búsqueda de nuevos clientes

7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

ANEXO C

ANEXO C
✓ POLÍTICA DE CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD

Containers Security S.A. dedicado a brindar servicios de seguridad electrónica para contenedores, declara que su gestión tanto en el área administrativa como el área operativa está dirigida a la mejora continua de la calidad y orientada a la búsqueda de las opciones más eficaces y eficientes de servicios para la satisfacción de los clientes, por ello se compromete A:

- **FOMENTAR** el mejoramiento continuo de la gestión de los procesos mediante el establecimiento de Metas y Objetivos de Calidad.
- **REVISAR** periódicamente los Objetivos de Calidas y Metas.
- **CUMPLIR** con los requerimientos estipulados con el cliente.
- **DISFUNDIR** está Política de Calidad a sus empleados, proveedores, clientes y al público en General.

ANEXO D

ANEXO D	
Código	**Nombre**
OBJ-CSA-GSGC-01	OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN

OBJ-CSA-GSGC-01

OBJETIVOS DE CALIDAD
E
INDICADORES DE GESTIÓN

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

CONTABILIDAD

1.

Objetivo

Disminuir el crédito y la cartera otorgada a los clientes en el año 2007, aumentando en un 25% la rotación de cartera con respecto al año 2006 y fortaleciendo las tareas de cobranza.

Indicador

$$\frac{\text{Venta a crédito cobradas}}{\text{Venta a crédito Totales}} \times 100 =$$

Meta

Ajustar las Políticas para que lo periodos de crédito más amplios sean otorgados sólo a clientes grandes y a clientes pequeños orientarlos a ventas al contado. Contratar una persona para realizar las tareas de cobro.

2.

Objetivo

Entregar las facturas de los servicios prestados por la empresa, de forma oportuna, mejorando la eficiencia del procedimiento de facturación; para que así se respete el tiempo de entrega de la factura a nuestros clientes.

Indicador

$$\frac{\textbf{Facturas entregadas a tiempo}}{\textbf{Facturas Totales}} \times 100 =$$

Rango de Operación: 95% - 100%

Meta

Modificar el procedimiento de facturación para que el tiempo de entrega de las facturas sean los establecidos, es decir, un tiempo límite de 24 horas después de la salida del contenedor del puerto o de embarque del mismo.

3.

Objetivo

Disminuir el pago de multas e intereses por retraso de declaraciones de impuestos y entrega de anexos transaccionales, contratando por servicios prestados a una persona perita en el tema tributario.

Indicador

$$\frac{\textbf{Declaraciones y anexos transaccionales entregados a tiempo}}{\textbf{Total de Declaraciones y anexos transaccionales entregados}} \times 100 =$$

Rango de Operación 98% - 100%

Meta

Contar con un perito en la materia tributaria para que las declaraciones de impuestos y entrega de anexos transaccionales sean entregados a tiempo; y de esta forma eliminar el pago de multas e intereses a la administración tributaria ***(SRI)***

VENTAS

1.

Objetivo

Incrementar nuestros clientes en un 45% en el año 2007, poniendo en marcha en el año 2006 una nueva línea de servicio, específicamente el Servicio de Seguridad Electrónica para los contenedores en carretera

Indicador

 # de clientes (empresas) en el año 2006 = 31
Sumatoria de los clientes que han utilizado nuestro servicio en el año 2007
Rango de Operación 43 - 45 clientes

Meta

Captar más clientes mediante la adopción de un nuevo servicio para ello se deberá realizar el convenio con la empresa TISIBEN S.A. con fecha máxima del 20 de mayo del 2006.

2.

Objetivo

Disponer del personal idóneo en el departamento de ventas en el año 2007, para aumentar en una 35% la capacidad de venta de la empresa con respecto al año 2006

Indicador

$$\frac{\text{\# de clientes visitados que han aceptado el servicio}}{\text{\# de clientes que han sido visitados}} \times 100 =$$

Rango de Operación 75% - 80%

Meta

Modificar el procedimiento de selección y reclutamiento del personal de la empresa y de esta forma contratar personas idóneas para los diferentes cargos.

ATENCIÓN AL CLIENTE

1.

Objetivo

Aumentar en un 10% la atención a las Órdenes de Servicio en al año 2007, modificando el procedimiento de atención al cliente para así tener clientes contentos con el servicio que presta la empresa Nettel Internacional S.A..

Indicador

$$\frac{\#\text{ de clientes atendidos}}{\text{Total de Ordenes de Servicio}} \times 100 =$$

Rango de Operación 85% - 95%

Meta

Modificar el procedimiento de atención al cliente, mejorando la eficiencia del mismo, de tal forma que se pueda atender todas las órdenes de servicio de nuestros clientes

2.

Objetivo

Mantener la satisfacción de nuestros clientes en un óptimo grado, dando solución a todas las quejas presentadas por nuestros clientes.

Indicador

$$\frac{\text{Quejas Resueltas}}{\text{Quejas presentadas}} \text{ X } 100 =$$

Rango de Operación 90% - 95%

Meta

Establecer un procedimiento específico para resolución de quejas presentadas por nuestros clientes, satisfaciendo de esta forma el 100% de sus necesidades.

RECURSOS HUMANOS

1.

Objetivo

Establecer en el procedimiento de Capacitación y formación de empleados un calendario trimestral de cursos, en el cual se indique los temas a desarrollarse, con el fin de cumplir con la planificación anual de los cursos de capacitación.

Indicador

$$\frac{\text{\# Cursos Ejecutados}}{\text{\# Cursos Programados}} \times 100 =$$

Rango de Operación 95% - 100%

Meta

Cumplir con los cursos planificados anualmente para así tener empleados más capacitados en sus ramas, así como también más informados sobre como se está llevando el Sistema de Gestión de Calidad y su participación en el mismo.

OPERACIONES

1.

Objetivo

Aumentar en un 15% la efectividad en la atención de las alarmas presentadas en el 2007, contratando más persona para el área operativa en el cargo de personal de patio para que de esta forma se de atención a todas las alarmas presentadas.

Indicador

$$\frac{\text{\# de alarmas atendidas}}{\text{\# de alarmas presentadas}} \times 100 =$$

Rango de Operaciones 90% - 95%

Meta

Atender todas las alarmas presentadas por el sistema contratando más personal para el área operativa haciendo el trabajo más eficiente y eficaz.

2.

Objetivo

Modificar el Instructivo de Respuestas a alarmas del sistema, para que las respuestas de las mismas sean de inmediato por parte del personal de patio.

Indicador

Tiempo límite de respuesta para una alarma = 0.15 = 15 minutos

$$\frac{\textbf{Tiempo de demora de respuesta para una alarma}}{\textbf{Tiempo límite}}$$

Para que el servicio sea catalogado satisfactorio este indicador debe ser <= 1

Meta

Ajustar el instructivo para que el personal de patio de respuesta a la alarma inmediatamente que la misma se presente, evitando esto hurtos o actos ilícitos. Además de mantener contentos a los clientes.

ANEXO E

ANEXO E: PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS	
Código	**Nombre**
PRO-CSA-GSGC-01	CONTROL DE DOCUMENTOS
PRO-CSA-GSGC-02	CONTROL DE REGISTRO
PRO-CSA-GSGC-03	AUDITORIA INTERNA
PRO-CSA-GSGC-04	NO CONFORMIDADES
PRO-CSA-GSGC-05	ACCIONES CORRECTIVAS
PRO-CSA-GSGC-06	ACCIONES PREVENTIVAS

PRO - CSA - GSGC - 01

PROCEDIMIENTO
PARA EL
CONTROL DE DOCUMENTOS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Describir las directrices a seguir para el Control de Documentos de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2000.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la documentación que integra el Sistema de Gestión de Calidad (Manual de calidad, Manual de procedimientos, instructivos, etc.) los mismos que están detallados en la Guía de Documentos Internos y la Guía de Documentos Externos del SGC

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- ***Procedimiento de Elaboración de Documentos*** **PRG-CSA-GSGC-01**

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ***ISO 9001:2000****:* Norma Internacional ISO 9001 versión 2000.
- ***SGC***: Sistema de Gestión de Calidad
- ***Formato****:* Impreso para recoger los resultados de las actividades y los datos. Es una plantilla original.

- ***Registro:*** Son documentos que han sido llenados en base a los formatos diseñados para el control de las actividades del SGC.
- ***Documento****:* Medio que se emplea para controlar o describir que debe hacerse, quien debe hacerlo, cuándo, cómo y dónde debe llevarse a cabo y que puede ser revisado para reflejar cambios en las circunstancias.
- ***Documentos Controlados***: Son aquellos que son esenciales para la implantación y el mantenimiento del SGC y que periódicamente pueden necesitar ser recordados, actualizados o sustituidos tales como el Manual de Calidad, Manual de Procesos, Procedimientos, Instructivos, Formatos y Registros de Calidad. También llamamos Documentos Controlados a los documentos aprobados y de uso interno de la empresa
- ***Documento No Controlado***: Son aquellos documentos que no van a ser actualizados una vez que se han distribuido, es decir, aquel documento que no requiere un control estricto en cuanto a sus modificaciones, y normalmente es entregado a los empleados, clientes, proveedores ó entidades que requieran alguna información de la empresa ó del Sistema de Gestión de Calidad
- ***Documento Interno***: documento que ha sido elaborado, revisado y aprobado.

- ***Documento Externo*****:** son los documentos que no son generados por la empresa Containers Security S.A., pero están relacionados con su actividad.
- ***Guía de Documentos Internos del SGC*****:** registro donde constan todos los documentos internos que corresponden al SGC.
- ***Guía de Documentos Externos del SGC*****:** registro donde constan los documentos, leyes, reglamentos, etc; relacionados con los servicios que brinda la empresa Containers Security S.A.
- ***Nómina de Asignación de Documentos Internos*****:** registro donde se indican los responsables de disponer de una copia de los documentos internos en el sitio de uso.
- ***Nómina de Asignación de Documentos Externos***: registro donde se indican los responsables de disponer de una copia de los documentos externo en el sitio de uso.

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de la aprobación del presente procedimiento.
- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Encargado de la revisión del presente procedimiento.
- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la elaboración del presente procedimiento.

- ***Responsable del control de los documentos:*** Cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento, para el control efectivo de todos los documentos aplicables al SGC.
- ***Todo el personal (área operativa y administrativa):*** Son responsables de cumplir con el procedimiento, proponer mejoras e indicar los incumplimientos del mismo.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

6.1. Documentos del SGC

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Containers Security S.A. son los que están especificados en la Guía de Documentos Internos y Guía de Documentos Externos del SGC. Y se encuentran regidos por el presente procedimiento.

6.2. Elaboración

Para desarrollar la documentación que constituyen el SGC se lo realizará en base a lo indicado en el ***Procedimiento Elaboración de Documentación*** **PRG-CSA-GSGC-01**

La primera versión de un documento tendrá Revisión No. 01 y la fecha (día, mes y año) en la cual se aprobó el documento. La persona encargada de la elaboración del documento será elegida por el Dueño del proceso al cual pertenezca el documento.

6.3. <u>Revisión y Aprobación</u>

Cada dueño del proceso al cual pertenezca el documento será el encargado de la revisión del mismo; la aprobación de el será de responsabilidad del Presidente de la empresa o cuando el caso lo amerite por el Gerente General.

La fecha de entrada en vigor del documento es el día siguiente de su fecha de aprobación, salvo en aquellos casos que sean específicamente justificados por la Coordinadora de Gestión de Calidad en conjunto con el Representante de la Dirección.

6.4. <u>Distribución y Control de la Documentación</u>

Una vez revisado y aprobados los nuevos documentos o los que han sido actualizados, se realizan las siguientes actividades:

- El responsable de Control de Documentos, con base en lo que en su momento le haya indicado cada uno de los propietarios/responsables de los documentos internos y/o externos por medio de la ***Guía de Documentos Internos y***

Guía de Documentos Externos del SGC, acerca de quienes deben ser los poseedores de copias controladas, llena el formato FJSITSIO ***"Asignación de Copias Controladas de Documentos"***, con la finalidad de asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables, se encuentren disponibles en los lugares de uso, que sean legibles, de fácil acceso y con su respectiva identificación de acuerdo al ***Procedimiento de Elaboración de Documentos PRG-CSA-GSGC-01.***

- El responsable de Control de Documentos, con base en lo que en su momento le haya indicado cada uno de los propietarios/responsables de los documentos internos y/o externos por medio de la ***Guía de Documentos Internos y Guía de Documentos Externos del SGC***, acerca de quienes deben ser los poseedores de Copias No Controladas, llena el formato FJSITSIO ***"Asignación de Copias No Controladas de Documentos"***, con la finalidad de asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables, se encuentren disponibles en los lugares de uso, que sean legibles, de fácil acceso y con su respectiva identificación de acuerdo al ***Procedimiento de Elaboración de Documentos PRG-CSA-GSGC-01.***

- El Representante de la Dirección entrega la documentación, de acuerdo con la Nómina de Asignación de Documentos Internos y/o Externos; es decir, entrega a cada poseedor de una Copia Controlada o Copia No Controlada, su copia correspondiente, asegurándose que le firmen de recibido; en caso de distribuir documentos, a partir de la Revisión No. 01 se asegura de solicitar la revisión obsoleta (el documento con la revisión anterior) y al recibirla, él firmará su recepción en el mismo formato.

- El Representante de la Dirección es el único responsable de distribuir las versiones actualizadas de los documentos externos a cada uno de los involucrados de acuerdo a la Nómina de asignación de Documentos externos, cabe recalcar, que el control y actualización de la misma es también función del Representante de la Dirección.

- Para prevenir el uso de documentos obsoletos, el Representante de la Dirección verificará trimestralmente la versión vigente con respecto a las Guías de Documentos Internos y Externos y los que se encuentran en uso.

- Los documentos del SGC se le asignará un nombre, el código del procedimiento cuan aplique y un consecutivo de acuerdo al ***Procedimiento de Elaboración de Documentos PRG-CSA-GSGC-01,*** con el fin de no permitir realizar cambios ni copias incontroladas, al menos que muestre algún distintivo que especifique que han sido impresa considerándose en este supuesto como copias informativas sin validez.

6.5. <u>Modificación o Actualización</u>

Cualquier personal puede iniciar un proceso de modificación o actualización a los documentos, para lo cual se procede de la siguiente forma:

- La persona que requiera la actualización o si se detectara cambios significativos en algún documento de carácter específico los notifica al Representante de la Dirección, que se responsabiliza de la revisión y actualización de toda la documentación. Cada vez que un documento se modifica debe cambiarse su número de revisión. Cualquier cambio emitido en la documentación del SGC es revisado y aprobado de igual forma que los documentos originales de anteriores revisiones y por los mismos responsables.

- Con el fin de mantener la legibilidad de los documentos, está prohibido hacer, tanto en los documentos originales como en las copias controladas, cualquier tipo de anotaciones, enmendaduras, tachaduras, realces, etc. Que pudieran dificultar la lectura.
- A cada documento se le asignará un nombre, el código del procedimiento cuando aplique y un consecutivo, con el fin de ser identificado fácilmente. A su vez los documentos que aparezcan en las Guías de Documentos Externos e Internos del SGC deberán de especificar su número de identificación, así como el proceso al que pertenece.

6.6. Vigilancia de Vigor de Documentos Externos del SGC

La vigilancia se efectúa para aseverar que los documentos de origen externo permanecen actualizados para lo cual el representante de la dirección revisará semestralmente de la Guía de Documentos Externos del SGC para asegurarse su vigencia.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Guía de Documentos Externos del SGC***
- ***Guía de Documentos Internos del SGC***
- ***Nómina de Asignación de Documentos Externos***
- ***Nómina de Asignación de Documentos Internos***
- ***Asignación de Copias Controladas de Documentos***
- ***Asignación de Copias No Controladas de Documentos***

PRO - CSA - GSGC - 02

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Este documento establece el procedimiento para la elaboración, identificación, almacenamiento, acceso, protección, clasificación, conservación y disposición de los Registros del SGC, cumpliendo con la cláusula 4.2.4 Control de Registros de la Norma ISO 9001:2000.

2.- ALCANCE

Este procedimiento regula a todos los registros que se generen en la aplicación de procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la empresa ***Containers Security S.A**.* basado en las normas ISO 9001:2000 y están detallados en la Diario de Control de Registros **FRM-CSA-GSGC-07.**

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- ***Procedimiento Control de Registro*** **PRO-CSA-GSGC-02**
- ***Procedimiento Control de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01**

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ***ISO 9001:2000****:* Norma Internacional ISO 9001 versión 2000.
- ***SGC***: Sistema de Gestión de Calidad

- ***Documentos Controlados***: Son aquellos que son esenciales para la implantación y el mantenimiento del SGC y que periódicamente pueden necesitar ser recordados, actualizados o sustituidos tales como el Manual de Calidad, Manual de Procesos, Procedimientos, Instructivos, Formatos y Registros de Calidad. También llamamos Documentos Controlados a los documentos aprobados y de uso interno de la empresa
- ***Documento No Controlado***: Son aquellos documentos que no van a ser actualizados una vez que se han distribuido, es decir, aquel documento que no requiere un control estricto en cuanto a sus modificaciones, y normalmente es entregado a los empleados, clientes, proveedores ó entidades que requieran alguna información de la empresa ó del Sistema de Gestión de Calidad.
- ***Diario de Control de Registros***: Hoja donde se encuentran todos los registros que conciernen al SGC.
- ***Registros de Calidad*:** documento que evidencia resultados conseguidos o actividades efectuadas.

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de la aprobación del presente procedimiento de acuerdo con el ***Procedimiento para el Control de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01*.***

- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Encargado de la revisión del presente procedimientos de acuerdo ***Procedimiento para el Control de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01*.*** y ***Procedimiento para el Control de Registros*** **PRO-CSA-GSGC-02**
- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la elaboración del presente procedimiento.
- ***Responsable del control de los documentos:*** Cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento, para el control efectivo de todos los registros aplicables al SGC.
- ***Todo el personal (área operativa y administrativa):*** Son responsables de cumplir con el procedimiento, proponer mejoras e indicar los incumplimientos del mismo.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

6.1. Registros del SGC

Se entenderán como registros a todos los documentos que permiten registrar y controlar la información generada dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, los mismos que estarán descritos y son controlados de acuerdo a lo indicado en el ***Diario de Control de Registros*** **FRM-CSA-GSGC-07*.***

6.2. Elaboración

La responsabilidad de la elaboración de los registros recaen en las personas que son responsables directos de los documentos.

6.3. Identificación

Los registros serán identificados directamente por el nombre y código y para mayor/ exactitud cada registro tendrán su fecha de versión.

Los formatos preimpresos tendrán un código especial en el cual indiquen a que proceso pertenece. Las abreviaturas de cada uno de los procesos constarán de cuatro letras, expuestas a continuación:

Compras ⟶ **COMP**

Contabilidad ⟶ **CONT**

Gestión del SGC ⟶ **GSGC**

Servicio al cliente ⟶ **SCLT**

Venta ⟶ **VENT**

Recursos Humanos ⟶ **RRHH**

Los registros pueden ser electrónicos o impresos. Los registros que se mantendrán en forma electrónica son los que el Software Buldog emite automáticamente al momento que se activa la alarma o cuando el

Cliente por seguridad lo solicita vía mail. Los registros que estarán por escrito son las Órdenes de Pedido, así como también los registros como cartas, memos, bitácoras, etc.

Existen registros que por su contenido será necesario la existencia de varias copias de ellos, cada una de las copias deberán ser identificadas individualmente, generalmente diferenciándolas por su numero de copia. Cada copia será manejada como un registro independiente.

Será necesario colocar un sello que indique cual de las copias de los registros son copias controladas y de esta forma poder llenar el formato **A*signación de Copias Controladas*** **FRM-CSA-GSGC-05.**

6.4. Creación

Los registros se originan de un formato o formulario pero su creación propiamente dicho es cuando se procede a llenar dichos formularios formatos. Para llenar eficientemente un registro se debe tomar en cuentas los siguientes puntos:

- Los registros deben ser llenados de forma legible, sin tachones ni enmendaduras.

- Se debe llenar todos los espacios que contengan los registros, sin existiera un campo del registro que no existe información para ser llenado se procederá colocar lo siguiente **N**/**A** que significa no aplica.
- Si se deseara corregir algún registro se deberá pedir la firma de autorización pertinente al responsable
- Se deberá incluir en el registro la fecha y el nombre de las personas de que lo elaboran, lo revisan y lo aprueban.
- Si en un registro no existiera el campo para llenar alguna información importante se deberá adjuntar dicha información al registro.

6.5. Revisión y aprobación

La revisión y aprobación del registro, se lo manejará de la misma forma que se lo hace con la revisión y aprobación de documentos basado en el ***Procedimiento Control de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01**

6.6. Disponibilidad, Protección y Almacenamiento

Cuando hablamos de la disponibilidad de los registros se refiere al acceso específico para tiene las personas (empleados o clientes) a la información de los registros.

La protección de dichos registros se los llevarán siguiendo los siguientes puntos:

- En el área operativa el Jefe de Operaciones será el custodio de los registros, por tal motivo será el encargado de llenar la información y de guardarlos.
- En el área administrativa el custodio de los registros dependerá de la responsabilidad que tiene cada persona dentro de la institución, es decir, cada empleado será custodio de los registros que corresponda a su proceso o procedimiento, por lo consiguiente, serán los responsables de llenar la información y archivarlos.

El almacenamiento de los registros se los manejará de la siguiente forma:

- Se los almacenará en el sitio de uso
- Los propietarios de los procesos o procedimientos, custodios de los registros, establecerán un sitio debidamente acondicionado, en un área donde sea de fácil movilización y acceso.

- El área donde se archivarán los registros tanto en el área operativa como administrativa deberán estar protegidos de:
  - Humedad
  - Polvo
  - Fuego
  - Plagas
  - Hurto
- Los registros se los almacenaran en carpetas archivadores y cada una de ellas con su respectivo nombre para mayor facilidad en el momento de ubicación, las mismas que serán colocadas en muebles de madera para su mayor conservación y evitando su deterioro. El lugar de almacenamiento de cada uno de los registros se especificará en la columna **Ubicación/Almacenamiento** ***Diario de Control de Registros*** **FRM-CSA-GSGC-07**
- Los registros relacionados con la contabilidad que por ley se deben archivar por 6 años en las empresas Privadas según el **Artículo 94 numeral 2 del Código Tributario** y otros registros que por política interna de la institución deban ser guardados se los archivarán en la bodega de la empresa ubicada en el área administrativa.

- Los registros que se mantendrán archivados de manera electrónica se establecerá una ruta de acceso directa con las debidas restricciones del caso según as diferentes funciones del personal, además habrá un backup de cada unos de ellos los mismos que serán revisados por el personal pertinente trimestralmente.

6.7. Recuperación

Es la forma más eficiente de almacenar los registros para que su recuperación sea más fácil y eficaz. Los registros se guardarán según su utilización y deberá ser definido por el custodio del registro, estás formas de archivar pueden ser:

- Por el nombre del cliente, proveedor o empresa
- Por el código
- Por tipo de documento
- Por proceso
- Por periodo

6.8. Tiempo de retención

El tiempo de retención de los registros dependerá de las siguientes razones:

- Por requerimientos legales establecidos por el país para su aplicación obligatoria.
- Por política interna de la empresa
- Por requerimientos de los clientes, proveedores, etc.

El tiempo de retención de los registros estará especificado en la columna ***Tiempo de Archivo en el Diario de Control de Registros*** **FRM-CSA-GSGC-07.**

6.9. <u>Ciclo de vida y Ubicación Final</u>

Se refiere al tiempo de vida o de retención que tendrá los registros antes de ser destruidos. Los registros que deberán ser retenidos por más tiempo de lo que se especifica en columna ***Tiempo de Archivo en el Diario de Control de Registros*** **FRM-CSA-GSGC-07*,*** su ubicación final será la bodega de la oficina del área administrativa los mismos que serán debidamente diferenciados los uno de los otros.

Los registros que su tiempo de archivo llega a su fin serán destruidos; la forma para hacerlo será rompiéndolos o triturándolos. Para mayor control de los registros que sean destruidos se llenará el ***Listado de Registros Destruidos*** **FRM-CSA-GSGC-08** el mismo que será elaborado por el Representante de la Dirección y aprobado por el Presidente.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Diario de Control de Registros*** **FRM-CSA-GSGC-07**
- ***Listado de Registros Destruido*** **FRM-CSA-GSGC-08**

PRO - CSA - GSGC - 03

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Describir la metodología a seguir para la realización de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad que se realizan en la empresa de acuerdo con la cláusula 8.2.2 de Norma Internacional ISO 9001:2000.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad, a todos los departamentos de la empresa así como también al área administrativa como operativa.

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- Norma ISO 19011 Auditorias de Calidad
- Manual de Calidad
- ***Procedimiento Control de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01**
- ***Procedimiento Control de Registros*** **PRO-CSA-GSGC-02**
- ***Procedimiento Elaboración de Documentos*** **PRG-CSA-GSGC-01**

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de auditoria (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad.*

- ***Auditoria de Calidad***: Un examen sistemático e independiente para determinar las actividades en pro de la calidad y los resultados derivados de ellas cumplen con las disposiciones prestablecidas, si estas disposiciones se implantan de manera eficaz y si son adecuados para alcanzar los objetivos (2) **Norma ISO 8402:** *Vocabulario de la Gestión de la calidad y del aseguramiento de la calidad*.
- ***Auditoria Interna:*** Denominadas en algunos casos como auditorias de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.

- ***Auditoria Externa:*** Denominadas generalmente auditorias de segunda y tercera parte. Las auditorias de segunda parte se lleva a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorias de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Criterios de auditoria:*** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Evidencia de la auditoria:*** Registros, declaraciones de hechos o cualquier ora información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Hallazgos de la auditoria:*** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.

- ***Conclusiones de la auditoria:*** Resultado de una auditoria que proporciona el quipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Cliente de la auditoria:*** Organización o persona que solicita una auditoria (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Auditado:*** Organización que es auditada (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Auditor:*** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Equipo auditor:*** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Programa de auditoria:*** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.

- ***Plan de auditoría:*** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Alcance de la auditoria:*** Extensión y límites de una auditoria (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*.
- ***Competencia:*** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades (1) **Norma ISO 19011:** *Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la calidad*

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de la aprobación del presente procedimiento, además de proporcionar los medios personales y materiales necesarios para la realización de las auditorías.
- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Encargado de la revisión del presente procedimiento, además de realizar el programa de auditoria, el seguimiento, así como también el nombrar a los auditores internos.
- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la elaboración del presente procedimiento, además de realizar el

programa de auditoria, el seguimiento y el nombrar a los auditores internos. También será el encargado de la supervisión de la auditoría, asimismo es el responsable de efectuar, cuando lo considere oportuno, auditorias extraordinarias ante un cambio en el Sistema o en el proceso.

- ***Responsable del control de los documentos:*** Cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento, para el control efectivo de todos los documentos aplicables al SGC.
- ***Todo el personal (área operativa y administrativa):*** Son responsables de cumplir con el procedimiento.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

6.1. Auditorías Internas

6.1.1. Programa de Auditoría

El representante de la dirección con la Coordinadora de Gestión de calidad, en una reunión realizada al finalizar el segundo semestre del año en curso, propone el calendario de auditorias Internas según **FRM-CSA-GSGC-09** para el año siguiente, en el que se indica la realización de, al menos, dos auditorías internas de todos los departamentos tanto en el área administrativa como el área operativa así como también de todo el Sistema de Gestión de Calidad, considerando el estado y la importancia de los procesos a auditar, además de los resultados de las anteriores Auditorias Internas.

Considerando los procesos a ser auditados se seleccionarán al Auditor Líder y a los miembros del Equipo Auditor; para asegurar la independencia y de esta forma la objetividad e imparcialidad de la auditoria, por tal motivo, el auditor no deberá auditar procesos donde trabaja.

El Representante de la dirección y la Coordinadora de Calidad establecerán los parámetros para la selección del equipo auditor y elección del auditor Líder. Además serán los responsables de la provisión de los recursos necesarios para los equipos auditores.

La cualificación necesaria del auditor interno es la siguiente:

<u>Requerimientos:</u>

- Debe conocer las instalaciones, procesos, actividades, procedimientos y servicios ofrecidos por la empresa Containers Security S.A., así como el Sistema de Gestión de Calidad.

- Aprobar un curso de formación en Auditorias Internas de la Norma ISO 9001: 2000, específicamente curso sobre la Norma ISO 19011 (Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental), dicho curso dictado por una institución reconocida.
- Laborar en la empresa Containers Security S.A. al menos 6 meses.

Nota: ***Serán los mismos requerimientos expuestos anteriormente para calificar como Auditor Líder, aumentándole la experiencia de por lo menos 3 auditorias.***

6.1.2. Preparación de las actividades de la auditoría

El Auditor Líder, siguiendo con el calendario de auditoria aprobado, planifica las actividades a desarrollar con el fin de cumplir con dicho calendario. Para ello elabora el Plan de Auditoria según **FRM-CSA-GSGC-12** que proporcione la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoria, el equipo auditor y los auditados.

El plan de auditoría será entregado a los Jefes de los departamentos auditados de las diferentes áreas (Administrativa y Operativa) con quince días de antelación, así como también al Responsable de la dirección y a la Coordinadora de la Calidad.

El Auditor Líder, examinando la formación de su equipo auditor asignará la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares y el sistema de Gestión de calidad en sí tanto en el área administrativa como la operativa de la empresa. Tales asignaciones deberían considerar la necesidad de independencia y competencia de los auditores, y el uso eficaz de los recursos.

La auditoria interna debe comprobar la adecuación del Sistema de Gestión de Calidad implantado a la Norma de referencia, así como el grado de implantación del mismo y su eficacia para la consecución de los objetivos y metas establecidos, para ello se utilizarán los documentos de trabajos que pueden incluir:

- Lista de verificación y planes de muestreo de auditoria, y

- Formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y registros de as reuniones.

Además los auditores podrán utilizar visitas al departamento auditado, conversaciones con los responsables, comprobación de formatos y registros, y todos aquellos puntos que el auditor considere conveniente para llevar un buen término su cometido.

6.1.3. **<u>Realización de las actividades de la auditoría</u>**

Se iniciará la auditoria con la reunión de apertura en la cual estarán presentes el representante de la dirección, la coordinadora de calidad, el auditor líder y el equipo auditor.

El propósito de la reunión de apertura es:

- Presentar al equipo auditor
- Dar a conocer los objetivos, alcance y criterios de auditoria
- Mostrar y explicar el plan de auditoría.
- Proporcionar una breve explicación de las actividades de auditoria que se realizarán.

- Ilustración de los diferentes formatos aplicables en este procedimiento
- Dar respuesta a las diferentes dudas de los auditados.

Se realizará la auditoría de acuerdo a lo establecido en el plan de auditoria, cada uno de los miembros del equipo auditor se dirigirá a las funciones, procesos, actividades, áreas asignados por el Auditor Líder, en la cual verificarán si el **SGC** cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

El auditor mediante los documentos de trabajos y entrevistas con los auditados obtiene evidencias objetivas y escribe los hallazgos, los mismos que serán recopilados por cada uno de los auditores.

El equipo auditor deberá reunirse para comentar cada uno de los hallazgos, desviaciones encontradas, analizar las No Conformidades que estarán siempre basadas en evidencias objetivas del incumplimiento.

Si se halla No Conformidades, deberían registrarse en el formato ***Hoja de No Conformidades*** **FRM-CSA-GSGC-13,** las mismas que deberán ser revisadas con el auditado para su aprobación y comprensión.

Una vez establecidos las conclusiones y recomendaciones de la auditoria, se prosigue con la reunión de cierre que será presidida por el Auditor Líder y la participación de la Coordinadora de Calidad, Representante de la Dirección y el auditado.

La reunión de cierre tiene como fin el exponer un resumen de la realización de las auditoria, los hallazgos encontrados de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.

La reunión de cierre se discutirá los siguientes puntos:

- Agradecimiento a los auditados por su cooperación
- Resumen de las No conformidades encontradas detallando las evidencias de cada una de ellas.
- Conclusiones y recomendaciones de la Auditoria

6.1.4. <u>Informe de Auditoria</u>

Una vez realizada la reunión de cierre, el Auditor Líder será el responsable de la preparación, el mismo que deberá proporcionar un registro completo de la auditoria de una forma clara, precisa y concisa. El informe de auditoria deberá tratar los siguientes puntos:

- Los Objetivos y alcance de la Auditoria
- La identificación del auditor líder y los miembros del equipo auditor
- Fachas y lugares donde se realizaron las actividades
- Los criterios de auditoria
- Resumen de los Hallazgos
- Conclusiones

6.1.5. Acciones Correctivas

Una vez identificadas las No Conformidades, los propietarios de los procesos, procedimientos y áreas (administrativa y operativa) auditados asignarán al personal junto con el cual se procederá al análisis de las causas de las No Conformidades y se plantearán las Acciones Correctivas de acuerdo al ***procedimiento de Acciones Correctivas*** **PRO-CSA-GSGC-05.**

La Hoja de No Conformidades será enviada al Representante de la Dirección con copia a la Coordinadora de Calidad, los que serán responsables de hacer el seguimiento de las acciones correctivas dentro de los plazos definidos.

6.1.6. <u>Seguimiento y Eficacia de las Acciones Correctivas</u>

La Coordinadora de Calidad es la responsable de dar seguimiento a las acciones correctivas de cada una de la No Conformidades encontradas, según lo establecido en el ***procedimiento de Acciones Correctivas*** **PRO-CSA-GSGC-05** y de esta forma cerrar las No Conformidades.

En caso de que el auditado necesite más tiempo para cumplir con las acciones correctivas podrá solicitar al Representante de la Dirección un nuevo plazo con la justificación pertinente.

En el caso de que no se haya resuelto las No Conformidades con las acciones correctivas propuestas, se informa al Representante de la Dirección

Cuando todas las No Conformidades son cerradas, se puede dar por cerrada la auditoria interna, prosiguiendo la Coordinadora de Calidad entregar los Reportes de las No

Conformidades al Representante de la Dirección para que quede constancia del cierre de auditoria.

Al iniciar una nueva Auditoría interna, se deberá constatar si las acciones correctivas que se tomaron por las No Conformidades encontradas en auditorias anteriores fueron eficaces; se entenderá que las acciones correctivas han sido eficaces si no se vuelven a presentar dichas desviaciones en futuras auditorias, por lo cual el auditor a cargo registrará la eficacia de las Acciones correctivas en la ***Hoja de Eficacia de las Acciones Correctivas*** **FRM-CSA-GSGC-14.**

6.2. Auditorías Externas

El representante de la dirección con la Coordinadora de Gestión de calidad, en una reunión realizada al finalizar el segundo semestre del año en curso, propone el calendario de auditorias Externas según **FRM-CSA-GSGC-10** para el año siguiente, en el que se indica la realización de, al menos, una auditoría externa de todos los departamentos tanto en el área administrativa como el área operativa así como también de todo el Sistema de Gestión de Calidad, considerando el estado y la importancia de los procesos a auditar, además de los resultados de las anteriores Auditorias Externas.

El análisis de las Acciones Correctivas de las Auditorías Externas se los realizará de la misma forma como se lo lleva en las Auditorias Internas.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Calendario de Auditorias Internas*** **FRM-CSA-GSGC-09**
- ***Calendario de Auditorias Externas*** **FRM-CSA-GSGC-10**
- ***Programa de Auditoria FRM-CSA-GSGC-11***
- ***Plan de Auditoria*** **FRM-CSA-GSGC-12**
- ***Hoja de No Conformidades*** **FRM-CSA-GSGC-13**
- ***Hoja de eficacia de las Acciones Correctivas*** **FRM-CSA-GSGC-14**

PRO - CSA - GSGC - 04

PROCEDIMIENTO PARA NO CONFORMIDADES

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto definir la metodología a seguir en la empresa Containers Security S.A. para la identificación, control y estudio de las No Conformidades, desde el punto de vista de Gestión Calidad, de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2000.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las No Conformidades detectadas de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad de Containers Security S.A. basado en las normas ISO 9001:2000 y están registrados en el **FOR-G-GCA-07 Hoja de No Conformidades.**

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad
- ***Procedimiento Control de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01**
- ***Procedimiento Control de Registros*** **PRO-CSA-GSGC-02**
- ***Procedimiento Elaboración de Documentos*** **PRG-CSA-GSGC-01**

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ***Incidente***: Desviación del Sistema que, debido a su poca trascendencia, no requiera acciones correctoras y/o preventivas.

- ***No Conformidad***: Es la falta de cumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad. La definición abarca tanto las desviaciones como la ausencia de una o más características de control de calidad o de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad, respecto a los requisitos establecidos.
- ***Acción Correctora***: Es la acción tomada para eliminar las causas de una No conformidad, o de cualquier otra situación no deseable existente, que impida su repetición.
- ***Acción Preventiva:*** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial o cualquier otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.
- ***Acción Reparadora***: Acción tomada para la eliminar las consecuencias de una No Conformidad en el momento que se produce o se identifica.
- ***SGC***: Sistema de Gestión de Calidad

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de la aprobación del presente procedimiento, además de proporcionar los medios necesarios como humanos para el desarrollo y consecución de las Acciones Reparadoras, Correctoras y Preventivas. Igualmente es responsable de aprobar la adopción de medidas cautelares previas en el caso de que la No Conformidad tenga repercusiones graves sobre la gestión de calidad de la empresa Containers Security S.A. También es responsable de la comprobación de la resolución de las no conformidades.

- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Encargado de la revisión del presente procedimiento, además de analizar identificar y valorar las No Conformidades, así como también, de presentar las No Conformidades a la Dirección para que tome las decisiones oportunas.
- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la elaboración del presente procedimiento, de proponer las Acciones Reparadoras, Correctoras y Preventivas a emprender.
- ***Responsable del control de los documentos:*** Cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento, para el control efectivo de todos los documentos aplicables al SGC.
- ***Todo el personal (área operativa y administrativa):*** Son responsables de comunicar cualquier desviación (o sospecha de desviación) medioambiental que observe durante el desempeño de sus funciones.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

6.1. Origen de la No Conformidades

Las No Conformidades puede tener su origen en:

- Incumpliendo en los Requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000
- Incumplimiento de la documentación del SGC de la empresa incumplimiento de procedimientos o instrucciones (documentación no adecuada o inexistente, incumplimiento de plazos,…), incumplimiento de objetivos, metas.
- Incumplimiento del control operacional: No Conformidades como resultado de las inspecciones.

Las NC pueden ser detectadas a través de registros, controles, revisiones del Sistema por la Dirección, mediante quejas y/o reclamaciones tanto externas como internas o en cualquier situación cotidiana de trabajo.

6.2. Identificación de las No Conformidades

Cualquier trabajador tanto en el área operativa como administrativa de la empresa que detecte una desviación en el cumplimiento de los requisitos exigidos lo comunica al Representante de la Dirección.

Las desviaciones pueden ser detectadas, asimismo, por personas externas a la empresa, como los clientes por medio de cartas, correos, e-mail.

Cuando se detecta cualesquier desviación se debe actuar de la siguiente manera:

- Al momento que el Representante de la Dirección recibe una comunicación de una desviación, la analiza y decide si debe ser considerada como No Conformidad o Incidente del Sistema, cumplimentando la "***Hoja de No Conformidades", según formato FSDJSKGJS.***

- En caso de una desviación que precise la ejecución de una acción reparadora para minimizar sus consecuencias medioambientales, la Coordinadora de Gestión de Calidad decide la Acción Reparadora a seguir, el responsable de su ejecución y la fecha de implantación.

- Al detectar una No Conformidad, el Representante de la Dirección analiza las causas, la Coordinadora de Gestión de

Calidad estudia las posibles acciones correctoras o preventivas y las presenta al Presidente de la empresa, que las aprueba o modifica según considere. Para estas acciones se determina el responsable de puestas en marcha, así como la fecha de implantación.

6.3. Hoja de No Conformidades

Apartado	Indicación	Responsable de Cumplimentarlo
Referencia	Se establecerá de forma secuencial según se van detectando.	Representante de la Dirección
Clasificación	Se especifica el tipo de "No Conformidad" detectada (No Conformidad o Incidente)	Representante de la Dirección
Fecha	Se indica la fecha de detección de la "No Conformidad" o "Incidente".	Representante de la dirección o Persona que la detecta.
Detectado por	Se indica el nombre de la persona que ha detectado la "No Conformidad" o "Incidente".	Persona que lo detecta
Firma	Firma de la persona que detecta la "No Conformidad" o "Incidente".	Persona que lo detecta
Descripción de la No Conformidad o incidente	Se hace una descripción de la "No Conformidad" o "Incidente" detectado.	Representante de la dirección o Persona que la detecta.

Apartado	Indicación	Responsable de Cumplimentarlo
Acción reparadora	Se hace una descripción de Acción inmediata propuesta para reparar las consecuencias producidas por la “No Conformidad”.	Presidente de la empresa o la Coordinadora de Gestión de Calidad
Fecha de la acción reparadora y responsable de la implantación	Fecha de implantación de la acción reparadora propuesta. Cargo del responsable de la implantación	Presidente de la empresa o la Coordinadora de Gestión de Calidad
Análisis de la causa de la No Conformidad	Se realiza el análisis de la causa de la No conformidad	Representante de la Dirección
Acción correctiva	Se describe la acción propuesta para eliminar la causa de la No Conformidad	Presidente de la empresa o la Coordinadora de Gestión de Calidad
Fecha de implantación y responsable de la implantación	Se indica la fecha de implantación de la Acción Correctiva. Cargo responsable de la implantación	Presidente de la empresa o la Coordinadora de Gestión de Calidad

Apartado	Indicación	Responsable de Cumplimentarlo
Acción preventiva	Se describe la acción propuesta para eliminar las causas de No Conformidades potenciales	Presidente de la empresa o la Coordinadora de Gestión de Calidad
Fecha de implantación y responsable de la implantación	Se indica la fecha máxima para la implantación de la Acción Preventiva. Cargo responsable de la implantación	Presidente de la empresa o la Coordinadora de Gestión de Calidad
Aceptado	Se da aprobación de la Acción Correctora o Preventiva una vez comprobada la implantación de la misma (se considera el cierre de la "Hoja de No Conformidades").	Presidente de la empresa

6.4. Seguimiento de las No Conformidades

El representante de la dirección da el seguimiento y evalúa en un periodo mínimo de 2 meses.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- Hoja de No Conformidades

PRO - CSA - GSGC - 05

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto garantizar el establecimiento de acciones, para eliminar las causas de No Conformidades y las derivadas de problemas detectados en la empresa Containers Security S.A., de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2000.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos sustantivos de la empresa Containers Security S.A que participan en el Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9001:2000.

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad
- ***Procedimiento Control de Registro*** **PRO-CSA-GSGC-02**
- ***Procedimiento Control de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01**
- ***Procedimiento de Elaboración de Documentos*** **PRG-CSA-GSGC-01**
- ***Procedimiento de Auditoria*** **PRG-CSA-GSGC-03**

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ***SGC***: Sistema de Gestión de Calidad

- ***No Conformidad***: Es la falta de cumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad. La definición abarca tanto las desviaciones como la ausencia de una o más características de control de calidad o de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad, respecto a los requisitos establecidos.
- ***Incidente***: Desviación del Sistema que, debido a su poca trascendencia, no requiera acciones correctoras y/o preventivas.
- ***Acción Correctora***: Es la acción tomada para eliminar las causas de una No conformidad, o de cualquier otra situación no deseable existente, que impida su repetición.
- ***Acción Reparadora***: Acción tomada para la eliminar las consecuencias de una No Conformidad en el momento que se produce o se identifica.
- ***Área de mejora u oportunidad:*** Recomendaciones que realiza el auditor interno para la mejora de cualquier procedimiento, a partir de las cuales se deben generar acciones correctivas, preventivas y planes de acción según sea el caso.
- ***Conformidad:*** Cumplimiento de un requisito.
- ***Defecto:*** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

- ***Desecho:*** Acción tomada sobre un producto o servicio No Conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- ***Inspección:*** Evaluación de la Conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación de patrones.
- ***Proceso:*** Conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ***Producto o Servicio:*** Resultado de un proceso.
- ***Reproceso:*** Acción tomada sobre un producto o servicio No Conforme para que cumpla con los requisitos.
- ***Requisito:*** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ***Verificación*:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de la aprobación del presente procedimiento, además de proporcionar los medios necesarios como humanos para el desarrollo y consecución de las Acciones Reparadoras, Correctoras y Preventivas.

- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la elaboración del presente procedimiento, de proponer las Acciones Reparadoras, Correctoras y Preventivas a emprender.
- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Encargado de la revisión del presente procedimiento.
- ***Todo el personal (área operativa y administrativa):*** Son los responsables de cumplir con este procedimiento, proponen mejoras y señalan incumplimientos al Responsable del mismo.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

6.1. Identificación de Acciones Correctivas

Las No Conformidades que requieren la toma de una Acción Correctiva se derivan en el Sistema de Gestión de Calidad de:

- **Quejas de los Clientes:** El Representante de la Dirección evalúa las quejas de los Clientes y si estas aplican o existen recurrencias en las No Conformidades reales presentadas; se emite una Hoja de No Conformidades en el cual detalla el problema encontrado y solicita la Acción Correctiva a la Coordinadora de Gestión de Calidad.
- **Resultado de Auditorias Internas o Externas:** En busca de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad los auditores registran las No Conformidades.

- **<u>Servicio No Conforme</u>**: El Propietario del Proceso, el Representante de la Dirección pueden emitir una Hoja de No Conformidades solicitando la toma de Acción Correctiva, si existe una recurrencia en entregar un servicio No Conforme
- **<u>Insatisfacción del Cliente:</u>** el Representante de la Dirección, con los resultados de la Percepción del Cliente, podrán solicitar a la Coordinadora de Gestión de Calidad la toma de una Acción Correctiva mediante el levantamiento de una reporte de No Conformidad según **FRM-CSA-GSGC-13**
- **<u>Otras:</u>** Cualquier colaborador o integrante del SGC, podrá emitir un Reporte de No Conformidad solicitando la toma de una Acción Correctiva, cuando dispongan de las evidencias objetivas del incumplimiento de uno o más requisitos del SGC y que permitan obtener el mejoramiento de los procesos.

6.2. Documentación de las Acciones Correctivas (Hoja de No Conformidades)

En la Hoja de No Conformidades se definirá con todas las evidencias objetivas disponibles cual es el problema o la No Conformidad detectada, cual es el requisito incumplido de los documentos del SGC y la atribución a la Norma ISO 9001:2000, incluirá también:

- Referencia

- Clasificación
- Fecha
- Detectado por
- Firma
- Descripción de la No Conformidad
- Acción Reparadora
- Fecha de la acción reparadora y responsable de la implantación.

6.3. Técnicas y Métodos para proponer e implementar las Acciones Correctivas

De acuerdo al análisis de causa en base a las técnicas explicadas a continuación la coordinadora de Gestión de Calidad en conjunto con el propietario del proceso establece que acciones correctivas o curativos cuando el caso lo amerite se tomara para asegurarse que la No Conformidad no sea recurrente, para ello se indicará acciones, responsables, fecha y se lo registrará en la Hoja de no Conformidades según **FRM-CSA-GSGC-13**

La implantación de las acciones correctivas se cumplirá en los plazos establecidos y se registrarán su cumplimiento en la Hoja de No Conformidad.

A continuación se explica las herramientas más utilizadas para la propuesta e implementación de las acciones correctivas:

<u>Método de las 8 directrices Globales (D)</u>

<u>D_1: Establecer el Equipo</u>

Establecer un grupo de gente con conocimiento del proceso, autoridad y habilidades necesarias para resolver el problema e implementar acciones correctivas propuestas por la Coordinadora de Gestión de Calidad. La membresía del grupo debe ser limitada entre 3 a máximo 10 miembros.

Las funciones del equipo serán:

Líder: Vocero del equipo, trabaja con el equipo para establecer objetivos y metas, resume opiniones de los miembros del equipo, resume las decisiones del equipo, dirige la toma de decisiones.

Secretario: Transcribe las notas de la reunión, lleva registros.

Colaboradores o miembros: Proporciona información, ofrece ideas, da retroalimentación descriptiva, aclara puntos de discusión.

D2: Describir el problema

El propósito de describir el problema es identificar "**que está mal con que"** expuestos en forma cuantificable. Para describir el problema se deberá seguir los siguientes pasos expuestos a continuación:

Declaración del problema

Identificar el objeto y el defecto, actuar como base de datos para describir el problema, definir el problema con la mayor precisión posible.

Descripción del problema

Qué, Porqué, Donde, Quién, Cómo, Cuándo F-Inicio F-Término.

Observaciones vs. Conclusiones

Una vez que se alcanza una conclusión, es extremadamente difícil para la mayoría de la gente reexaminar los hechos. El flujo de las observaciones a las conclusiones es como una calle de un solo sentido. Parece imposible dar marcha atrás.

D3: Desarrollo de la Acción Reparadora

El propósito de ésta directriz es de definir, verificar e implementar una acción provisional de contención para aislar los efectos del problema de cualquier cliente interno/externo, hasta que sean implementadas las acciones correctivas permanentes, así como ganar tiempo para resolver la causa raíz del problema y sobre todo proteger al cliente interno/externo del efecto del problema

D4: Definir y verificar la causa raíz y el punto de escape

Aislar y verificar la causa raíz, probando cada teoría de causa raíz contra la descripción del problema y la información de pruebas. Así como analizar y verificar el lugar del proceso en donde el efecto de la causa raíz pudo haber sido detectado y contenido, pero no lo fue (punto de escape).

La causa raíz es una causa verificada que es responsable del problema. Se verifica activa y pasivamente haciendo aparecer y desaparecer el problema.,

La verificación puede hacerse de dos maneras:

Pasiva: Se hace por observación. Se busca la presencia de la causa raíz sin cambiar nada.

Activa: Se busca que el efecto aparezca y desaparezca.

Punto de escape: La primera ubicación en el proceso, la más cercana a la causa raíz, donde el problema pudo haber sido detectado, pero no lo fue.

Se puede presentar que no existe ningún problema, es decir, que todo está funcionando bien pero se desea un nuevo estándar de más alto desempeño, razón por la cual se necesitará el mejoramiento continuo de algún proceso, procedimiento o actividad del trabajo.

D5: Elegir y verificar las acciones correctivas permanentes

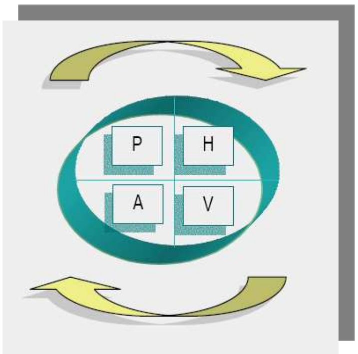
Su propósito es de seleccionar y verificar la mejor acción correctiva permanente para eliminar la causa raíz y el punto de escape, verificar que ambas acciones tengan éxito y no causar efectos indeseables. Cabe recalcar que la persona que proponga las acciones correctivas será la Coordinadora de Gestión de Calidad. Una acción correctiva permanente es una acción que elimina el problema de causa raíz, no genera problemas adicionales y se ha verificado que funciona.

- ✓ ***D6: Implementar y validar las acciones correctivas***

El propósito de esta directriz es de planear e implementar las acciones correctivas permanentes seleccionadas, retirar la Acción reparadora si se hubiera implantado y monitorear los resultados a largo plazo.

El equipo debe construir los pasos para Implementar la Acción Correctiva permanente en base a la metodología de Deming y estos son:

1. **P**lanificar
2. **H**acer
3. **V**erificar
4. **A**ctuar



- ✓ ***D7: Evitar recurrencias***

  Modificar los sistemas necesarios, incluyendo políticas, prácticas y procedimientos para evitar la recurrencia problemas así como otros similares y hacer recomendaciones de mejora sistémicas si es necesario.

  Para evitar la recurrencia de los problemas se debe hacer:

  - Arreglar la causa raíz de problema
  - Atender los sistemas, prácticas, políticas y procedimientos que permitieron que el problema ocurriera y escapara.

- Utilice las preguntas ¿Por qué? Hasta que de con la causa raíz del problema y elimínela.

Detrás de todas las causas raíz, hay fallas sistemáticas que necesitan arreglarse. La meta de prevenir la recurrencia es cambiar el sistema que permitió que el problema sucediera en primer lugar, esta directriz proporciona la oportunidad de evitar que sucedan problemas similares nuevamente.

✓ ***<u>D8: Reconocer al equipo y las aportaciones individuales</u>***

El fin de esta directriz es de concluir la experiencia del equipo, reconocer sinceramente las aportaciones tanto del equipo como individuales. Es aquí donde se termina y archiva la documentación.

<u>Técnicas Estadísticas</u>

Existen varias técnicas estadísticas para llevar a cabo la observación o seguimiento de los procesos y de esta forma hallar las desviaciones o no conformidades del sistema así como también a seleccionar las acciones correctivas necesarias y llegar a su implementación.

A continuación una breve lista de las técnicas estadísticas más utilizadas:

- ***Hoja de Datos:*** La hoja de datos ó chequeo es una herramienta utilizada para la recolección de datos. Se colecta y registra la información necesaria y suficiente. En la hoja de datos ó chequeo se debe incluir la descripción de lo que se mide y como es medido. La descripción de lo que se mide debe referirse a un suceso en una operación, por ejemplo: maquina parada, operario ausente, sin material para procesar.

  Para construir una hoja de datos ó chequeo debemos definir qué situación, defecto o comportamiento deseamos estudiar, con qué objeto y durante cuánto tiempo, para estar en posibilidad de obtener datos confiables que permitan un análisis acertado del problema así como también el nombre de quién colectó los datos, lugar, máquina y comentarios relacionados con condiciones especiales y resultados. El formato lo define el equipo de trabajo.

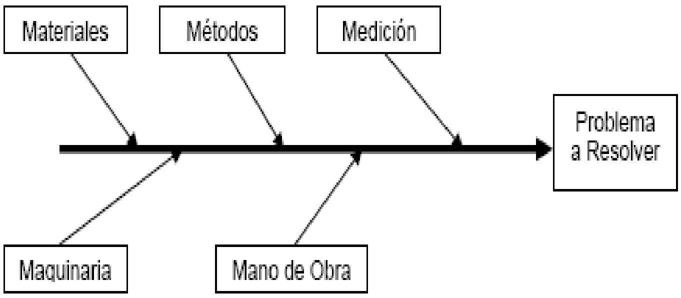
- ***Lluvia de Ideas (tormenta de ideas):*** Esta herramienta es un auxiliar para el uso de otras herramientas, tal como el diagrama de relaciones, diagrama de afinidad y el diagrama causa efecto, su forma de aplicarlo consiste en dar "ideas" o sugerencias del "por que" cree el equipo de trabajo que está sucediendo el hallazgo. El objetivo es tener diferentes tipos de posibles causas. Se sugiere que la lluvia de ideas no dure más de cinco minuto y la realice personal relacionado con el hallazgo.

- ***Diagrama de Causa Efecto:*** Ayuda a agrupar las posibles causas, de acuerdo al elemento que las generó (maquinaria, mano de obra, materiales, método de operación ó medición. Los diagramas toman la forma de una espina de 'pescado, mostrando en la punta de la flecha el denominado efecto o Problema, y sobre la flecha las causas probables, divididas de acuerdo al elemento que las generó.

  Para construir un Diagrama de Causa y Efecto observe la siguiente guía:

  - Definir el problema clara y objetivamente (escribir en la punta de la flecha).
  - Realizar una lluvia de ideas con las posibles causas del problema.

- Categorizar las causa probables y colocarlas en el elemento que le corresponda (maquinaria, mano de obra, materiales, método de operación ó medición), sobre la flecha.
- Analizar en qué elemento se colocaron más posibles causas.
- Identificar y circular las causas que pueden ser "Causa-raíz" del problema.
- Obtener datos para verificar que efectivamente son estas las causas-raíz.



- ***<u>Preguntar 5 veces ¿por qué sucede el hallazgo?:</u>*** Igual que el método de Lluvia de Ideas es un método de inducción lógica, Esta herramienta nos ayuda a comprender mejor el hallazgo y dependiendo de las veces que preguntemos ¿porque?, va a ser la profundidad con la que conozcamos las causas que lo originaron. Mínimo preguntar 5 veces.

- ***5W y 1 H:*** Qué, quién, cuándo, dónde, cómo y porqué, que se utiliza para programar actividades, definir quien será el responsable de seguirlas, así como las fechas compromiso para su cumplimiento.

- ***Diagrama de Pareto:*** Estos diagramas se basan en el principio de Pareto que dice: el 20% del esfuerzo produce el 80% de los beneficios. Traducido al análisis de problemas podría expresarse que el 80% de los defectos tiene origen en el 20% de las posibles causas. Esto significa que al eliminar una de esas causas se elimina un porcentaje importante de los defectos. Su utilización consiste en separar los problemas triviales de los vitales y confirmar los efectos de mejora.

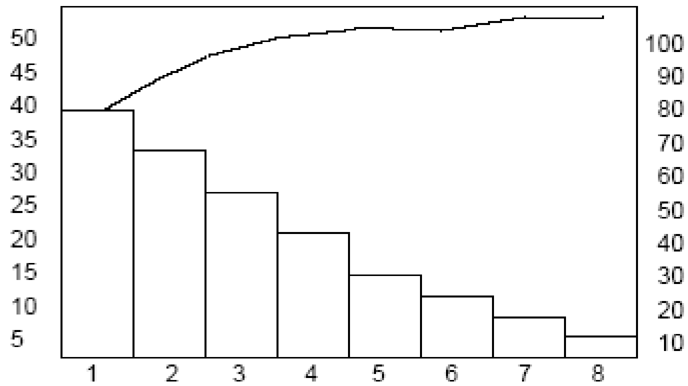
  Los diagramas de Pareto son gráficos de barras especializadas que pueden emplearse para mostrar, en orden decreciente, la relativa contribución de cada causa en el problema total.

  Procedimiento para elaborar un diagrama de Pareto:

1. Seleccione el hallazgo a ser analizado.
2. Determinar los factores que causan el hallazgo, los factores de menor importancia se resumen en el rubro "otros".
3. Seleccionar la unidad estándar de medida como por ejemplo: costo anual, frecuencia, etc.
4. Seleccionar el periodo del tiempo a analizar.
5. Obtener los datos necesarios de la ocurrencia de cada causa.
6. Comparar la frecuencia o el costo de cada causa relativa a las otras.
7. Realizar una tabla e incluir: # de defecto, cantidad de defectos, acumulado, porcentaje y porcentaje acumulado (colocar los datos en orden decreciente).
8. Realizar una gráfica de barras con el total de defectos de cada factor, sobre el eje "X" en orden decreciente de frecuencia, y cuya a1tura represente la frecuencia.
9. Trazar una línea desde el extremo superior de la primera barra, con los porcentajes acumulados. La línea ascenderá de izquierda a derecha. En el extremo derecho de la gráfica se dibuja un segundo eje vertical, en el que se indica el porcentaje, de tal

forma que la línea trazada alcanzará este eje en la marca del 100%.

Ejemplo : Diagrama de Pareto



6.4. Seguimiento de las acciones correctivas y su eficacia

Ya tomada la acción correctiva pertinente, la Coordinadora de Gestión de Calidad o el Representante de la Dirección es la persona encargada del seguimiento y verificación de implantación de la Acción Correctiva.

En caso de haber excedido el plazo requerirá que el involucrado envíe una comunicación a Gestión de Calidad solicitando prórroga, si no se presentara esta solicitud se lo tomará como una No Conformidad por haberse extendido del plazo convenido.

Se tomará como que la acción correctiva tomada fue eficiente si es que se evidencio que la implantación de la Acción Correctiva tuvo oportunidad de ser aplicada eficazmente en el trabajo diario.

El Presidente de la empresa una vez verificada la implantación de la empresa se cerrará la Hoja de No Conformidades.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Hoja de No Conformidades***

PRO - CSA - GSGC - 06

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto garantizar el establecimiento de acciones que permitan la solución de problemas reales o potenciales para eliminar las causas de No Conformidades, con respecto a los efectos que éstas presenten ó puedan presentar, así como prevenir la ocurrencia de la causa de falla ó reducir su tasa de ocurrencia, detectar las causas de la falla para acciones correctivas y detectar la forma en que se presenta la falla.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos de la organización para el tratamiento de las acciones preventivas, iniciando así mejoras en los procedimientos para la gestión de cualquier No Conformidad Potencial registrada.

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad
- ***Procedimiento Control de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01**
- ***Procedimiento Control de Registros*** **PRO-CSA-GSGC-02**
- ***Procedimiento de Auditoria*** **PRO-CSA-GSGC-03**

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ***SGC***: Sistema de Gestión de Calidad

- ***No Conformidad***: Es la falta de cumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad. La definición abarca tanto las desviaciones como la ausencia de una o más características de control de calidad o de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad, respecto a los requisitos establecidos.
- ***Acción Preventiva:*** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial o cualquier otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.
- ***Acción Reparadora***: Acción tomada para la eliminar las consecuencias de una No Conformidad en el momento que se produce o se identifica.
- ***Área de mejora u oportunidad:*** Recomendaciones que realiza el auditor interno para la mejora de cualquier procedimiento, a partir de las cuales se deben generar acciones correctivas, preventivas y planes de acción según sea el caso.
- ***Conformidad:*** Cumplimiento de un requisito.
- ***Inspección:*** Evaluación de la Conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación de patrones.
- ***Proceso:*** Conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- ***Producto o Servicio:*** Resultado de un proceso.
- ***Reproceso:*** Acción tomada sobre un producto o servicio No Conforme para que cumpla con los requisitos.

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de la aprobación del presente procedimiento, además de proporcionar los medios necesarios como humanos para el desarrollo y consecución de las Acciones Reparadoras, Correctoras y Preventivas.
- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Encargado de la revisión del presente procedimiento.
- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la elaboración del presente procedimiento, de proponer las Acciones Reparadoras, Correctoras y Preventivas a emprender.
- ***Todo el personal (área operativa y administrativa):*** Son los responsables de cumplir con este procedimiento, proponen mejoras y señalan incumplimientos al Responsable del mismo.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

6.1. Identificación de Acciones Preventivas

Las Acciones preventivas se originan como consecuencia de una No Conformidad Potencial que pudiera afectar en el futuro al sistema de gestión de calidad poniendo en riesgo la eficiencia del mismo, por tal motivo, la Coordinadora de Gestión de calidad en conjunto con los dueños de los procesos deberán tomar las acciones preventivas para evitar las No Conformidades Potenciales. Las No Conformidades Potenciales que necesiten la implementación de las Acciones preventivas en un sistema de gestión de calidad surgirán de las siguientes fuentes:

- **Quejas de los Clientes:** El Representante de la Dirección evalúa las quejas de los Clientes y si estas aplican o existen recurrencias en las No Conformidades Potenciales presentadas; se emite una Hoja de Acciones Preventivas y Mejora en el cual detalla el problema encontrado y solicita la Acción preventiva a la Coordinadora de Gestión de Calidad.
- **Resultado de Auditorias Internas o Externas:** En busca de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad los auditores registran las No Conformidades Potenciales.
- **Servicio No Conforme**: El Propietario del Proceso, el Representante de la Dirección pueden emitir una Hoja de Acciones Preventivas y Mejora solicitando la toma de Acción Preventiva, si existe una recurrencia en entregar un servicio No Conforme

- **<u>Insatisfacción del Cliente:</u>** el Representante de la Dirección, con los resultados de la Percepción del Cliente, podrán solicitar a la Coordinadora de Gestión de Calidad la toma de una Acción Preventiva mediante el levantamiento de un reporte según ***Hoja de Acciones Preventivas y Mejoras*** **FRM-CSA-GSGC-05**
- **<u>Otras:</u>** Cualquier colaborador o integrante del SGC, podrá emitir un Reporte de No Conformidad solicitando la toma de una Acción Preventiva, cuando dispongan de las evidencias objetivas del incumplimiento de uno o más requisitos del SGC y que permitan obtener el mejoramiento de los procesos.

6.2. Documentación de las Acciones Preventivas (Hoja de Acciones Preventivas y Mejora)

En la Hoja de Acciones Preventivas y Mejora se definirá con todas las evidencias objetivas disponibles cual es el problema o la No Conformidad Potencial detectada, cual es el requisito incumplido de los documentos del SGC y la atribución a la Norma ISO 9001:2000.

6.3. Evaluación de la solicitud de Acción Preventiva y Mejora

Todas las Solicitudes de Acción Preventiva requieren ser evaluadas por el Representante de la Dirección en conjunto con la Coordinadora de Gestión de Calidad.

Se evaluará el pedido de los Propietarios de los Procesos si se requiere la toma de Acciones Preventivas que eviten que se presente una No Conformidad Potencial y determinará si se requiere la toma de Acción Preventiva.

6.4. Análisis de Causas, Proponer e Implementar las Acciones Preventivas

El responsable de cada proceso en el que se haya solicitado las Acciones preventivas deberá analizar la o las causas raíces de las No Conformidades Potenciales, mediante las técnicas de Lluvias de Ideas o Preguntar 5 veces ¿por qué sucede el hallazgo?. Una vez establecida las causas raíces, los dueños de los procesos registrarán las mismas en la Hoja de Acciones Preventivas y Mejora.

De acuerdo a las causas registradas la Coordinadora de Gestión de Calidad establecerá las Acciones Preventivas para certificar que no se presente la No Conformidad Potencial y la registrará en la Hoja de Acciones Preventivas y Mejora.

6.5. Seguimiento de las acciones correctivas y su eficacia

Ya tomada la acción preventiva, la Coordinadora de Gestión de Calidad o el Representante de la Dirección es la persona encargada del seguimiento y verificación de implantación de la Acción Correctiva.

Se tomará como que la acción preventiva tomada fue eficiente si es que se evidenció que la implantación de la Acción Preventiva tuvo oportunidad de ser aplicada eficazmente en el trabajo diario.

El Presidente de la empresa una vez verificada la implantación de la empresa se cerrará la Hoja de Acciones Preventivas y Mejoras.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Hoja de Acciones Preventivas y Mejoras*** **FRM-CSA-GSGC-15**

ANEXO F

ANEXO F: PROCEDIMIENTOS GENERALES	
Código	**Nombre**
PRG-CSA-GSGC-01	ELABORACION DE DOCUMENTOS
PRG-CSA-GSGC-02	MANEJO DE PROCESOS

PRG- CSA - GSGC - 01

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Definir la metodología establecida para la elaboración, revisión, codificación, control y aprobación de la documentación relativa al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Containers Security S.A.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los siguientes documentos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Instructivos
- Formatos de Registros

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- ***Procedimiento de Control de Documentos*** **PRO-CSA-NORM-01**

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ***ISO 9001:2000****:* Norma Internacional ISO 9001 versión 2000.
- ***SGC***: Sistema de Gestión de Calidad
- ***Formato****:* Impreso para recoger los resultados de las actividades y los datos. Es una plantilla original.
- ***Instructivos:*** Documento en el cual se puntualiza en forma detallada los pasos para realizar una actividad.
- ***Registro****:* Son documentos que han sido llenados en base a los formatos diseñados para el control de las actividades del SGC.
- ***Documento****:* Medio que se emplea para controlar o describir que debe hacerse, quien debe hacerlo, cuándo, cómo y dónde debe llevarse a cabo y que puede ser revisado para reflejar cambios en las circunstancias.
- ***Documentos Controlados***: Son aquellos que son esenciales para la implantación y el mantenimiento del SGC y que periódicamente pueden necesitar ser recordados, actualizados o sustituidos tales como el Manual de Calidad, Manual de Procesos, Procedimientos, Instructivos, Formatos y

  Registros de Calidad. También llamamos Documentos Controlados a los documentos aprobados y de uso interno de la empresa
- ***Documento No Controlado***: Son aquellos documentos que no van a ser actualizados una vez que se han distribuido, es decir,

aquel documento que no requiere un control estricto en cuanto a sus modificaciones, y normalmente es entregado a los empleados, clientes, proveedores ó entidades que requieran alguna información de la empresa ó del Sistema de Gestión de Calidad

- ***Documento Interno***: documento que ha sido elaborado, revisado y aprobado.
- ***Documento Externo*: son los documentos que no son generados por la empresa Containers Security S.A., pero están relacionados con su actividad.

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de la aprobación del presente procedimiento.
- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Encargado de la revisión del presente procedimiento en base al Procedimiento de Control de Documentos **PRO-CSA-GSGC-01** y Control de Registros **PRO-CSA-GSGC-02**
- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la elaboración del presente procedimiento según al procedimiento de Control de Documentos **PRO-CSA-GSGC-01** y Control de Registros **PRO-CSA-GSGC-02.**

- ***Responsable del control de los documentos:*** Cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento, para el control efectivo de todos los documentos aplicables al SGC.
- ***Todo el personal (área operativa y administrativa):*** Son responsables de cumplir con el procedimiento, proponer mejoras e indicar los incumplimientos del mismo.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

Este procedimiento encierra todas las acciones normativas para el desarrollo eficaz elaboración de los documentos que forman parte del SGC de la empresa Containers Security S.A., como manual, formatos, registros. Cabe recalcar que los instructivos que forman parte en el SGC tendrán un diseño diferente a los procedimientos.

6.1. Codificación de los Documentos del SGC

Todos los documentos que forman parte del SGC de la empresa Containers Security S.A. estarán regidos por la siguiente codificación:

El formato del código de los documentos es el siguiente:

XXX-CSA-YYYY-# #

- XXX indican el tipo de documento, a continuación una tabla explicativa que relaciona las abreviaturas con los diferentes tipos documentos que existe.

Tipo de Documento	Abreviatura
Manual de Calidad	**MCD**
Proceso	**PRC**
Procedimiento Operativo	**PRO**
Procedimiento General	**PRG**
Procedimiento Área Operativa	**PAO**
Objetivos de Calidad	**OBJ**
Formatos	**FOR**
Instructivos	**INS**
Flujogramas	**FLJ**

- CSA Estas tres letras especifican en forma abreviada el nombre de la empresa, es decir, CSA significa Containers Security S.A.

- YYYY Especifica el departamento que controla dicho documento.

Para la identificación de los departamentos de la empresa se especificará las abreviaturas de cada uno de ellos:

Departamento	Abreviatura
Compras	**COMP**
Contabilidad	**CONT**
Gestión del SGC	**GSGC**
Servicio al cliente	**SCLT**
Ventas	**VENT**
Recursos Humanos	**RRHH**
Operaciones	**OPER**
Dirección	**DIRC**

- # # Indica el orden secuencial de los documentos

6.2. Encabezado y Pie de Página

6.2.1. Encabezado

CONTAINERS SECURITY S.A.	PROCEDIMIENTO ISO 9001:2000	FECHA: dd/mm/aa REVISIÓN: PAGINA: CODIGO:
	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	

- En la parte izquierda con respecto al usuario se encuentra el nombre de la empresa y el logotipo de la misma.
- En la parte central está dividida en dos partes; en la primera parte se especifica el Tipo de Documento en la segunda parte irá el nombre del Documento ambos con letras Mayúsculas.
- En la parte derecha del documento contendrán:
  - **Revisión del documento:** Se indica el numero de la revisión en que se encuentra el procedimiento, comenzando con revisión 0.
  - **Número de páginas**: En cada página se incluye el número total de las páginas del procedimiento
  - **Código:** Se indica el código del procedimiento, según lo indicado en el punto 6.1 del presente procedimiento.

- **Fecha:** Se indica la fecha de la última revisión del procedimiento.

  La fecha está dada por el siguiente código

  dd/mm/aa

  Donde:

  dd= los días puestos en 2 dígitos

  mm= el mes en 2 dígitos

  aa= el año actual en 2 dígitos

6.2.2. Pie de Página

Se especificará en el sector derecho del documento, si éste es un Documento Controlado o un Documento No Controlado.

6.3. Contenido del Documento

Los procedimientos del Sistema de Gestión Calidad tendrá el siguiente esquema:

Portada (Primera Página)

En el cuerpo de la portada se señala el título del Procedimiento acompañado con su respectivo código, además de una tabla en la cual se especifica los siguientes rubros:

- Revisión

- Fecha
- Causa de la Modificación
- Elaborado por
- Aprobado por

Segunda Página

En ella se incluye el índice del procedimiento, llevando el mismo encabezado que en la portada.

Tercera Página y siguientes

A partir de la tercera página se incluye el texto del Procedimiento propiamente dicho, que lleva los siguientes apartados:

OBJETO: En este apartado se define de forma clara y concisa la finalidad del procedimiento.

ALCANCE: Se citan las actividades y/o departamentos afectados por el procedimiento.

REFERENCIAS: Se determinan con qué otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad u otros documentos en general está relacionado el procedimiento en cuestión.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS: Se incluye la terminología específica no incluida en el Manual del Sistema de Gestión de

Calidad, o que se considere conveniente incluirla dentro del procedimiento.

RESPONSABILIDADES: Se citan los cargos responsables de llevar a cabo la actividad definida en el mismo.

DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS : En este punto se describe la forma de llevar a cabo la actividad objeto del procedimiento, siempre de una manera clara, concisa y concreta, sin dar lugar a ambigüedades.

REGISTROS Y ANEXOS: En este apartado se recoge un listado de los formatos que surgen en la realización del Procedimiento.

Los instructivos tendrán un modelo diferente ya que ellos presenta la secuencia lógica de pasos a realizar para una determinada actividad, ya sea de forma escrita o gráfica (flujogramas). La codificación de los instructivos seguirá el mismo formato establecido en punto 6.1 de este procedimiento.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

PRG- CSA - GSGC - 02

PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PROCESOS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Servir como guía en el manejo de los procesos con la finalidad de llegar a la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento del mismo.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los departamentos de la empresa Containers Security S.A. tanto en el área administrativa como área operativa que formen parte del SGC.

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ***ISO 9001:2000:*** Norma Internacional ISO 9001 versión 2000.
- ***SGC:*** Sistema de Gestión de Calidad
- ***Procedimiento:*** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

- ***Proceso:*** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entradas en resultados.
- ***Producto/Servicio:*** El resultado de un proceso.

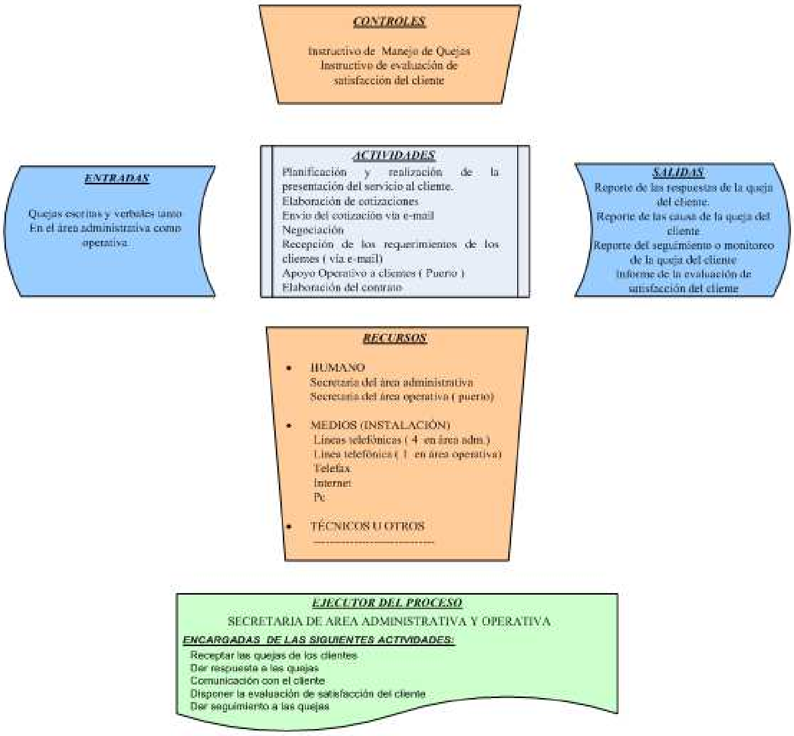
5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de la aprobación del presente procedimiento.
- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Encargado de la revisión del presente procedimiento.
- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la elaboración del presente procedimiento.
- ***Dueños de los procesos:*** Son responsables de cumplir con el procedimiento, proponer mejoras e indicar los incumplimientos del mismo.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS.

Los procesos de Sistema de Calidad de la empresa Containers Security S.A. están definidos bajo el mismo formato que los procedimientos así también estarán codificados según el ***Procedimiento de Elaboración de Documentos*** **PRO-CSA-GSGC-01.**

Para mayor entendimiento en el **punto 6 DESARROLLO/INSTRUCCIONES/ LINEAMIENTOS** de cada uno de los procesos, se lo ha realizado gráficamente.



A continuación explicación detallada de las partes que conforman el gráfico:

Entrada: En este punto se especifica todos los elementos necesarios para poder iniciar con las actividades.

Salidas: En este punto se indica todos los elementos resultantes del proceso

Controles: En este espacio se coloca los elementos que nos permite dar el seguimiento al proceso.

Recursos: En este punto se indica toda lo que se necesite para poder realizar el proceso de forma eficiente ya sea Recuso Humano, material o técnico.

Actividades: En esta sección se establece todas las actividades necesaria para poder realizar de forma adecuada los procesos y que hace eficiente el Sistema de Gestión de Calidad.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

ANEXO G

ANEXO G: PROCEDIMIENTOS POR DEPARTAMENTOS	
Código	**Nombre**
PAO-CSA-OPER-01	PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN EN TIEMPO REAL
PAO-CSA-OPER-02	PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN TIEMPO REAL
PAO-CSA-OPER-03	PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS
PAO-CSA-OPER-04	PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS
PRO-CSA-DIRC-01	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
PRO-CSA-RRHH-01	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

PAO - CSA - OPER - 01

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN EN TIEMPO REAL

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para dar el servicio a los contenedores en su proceso de Seguridad Electrónica de Tiempo Real en Puerto para Exportación.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos las operaciones que se necesita para realizar un servicio eficaz en el procedimiento de exportación en tiempo real.

3.- REFERENCIAS

- **PRO-CSA-GSGC-01** ***Guía de documentos externos del SGC***
- **PRO-CSA-GSGC-03** ***Nómina de Asignación de documentos externos del SGC.***
- **PRO-CSA-GSGC-02** ***Control de Registro***
- **FRM-CSA-OPER-01** ***Orden de Servicio***

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Operaciones:** Tendrá como responsabilidad el control periódico de las acciones dentro del área operativa, así como también el de revisar el desempeño del personal de patio como los operadores del sistema en cada una de las actividades que tienen bajo su responsabilidad. Además tendrá que realizar un reporte de ***Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03** cada jueves para que el Departamento de Contabilidad puede facturar.
- **Operador de Sistema:** Encargado de la activación, desactivación y monitoreo constante de los sellos electrónicos por medio del sistema BULLDOG TECH, además de ser el encargo de la comunicación con el cliente para manifestar alguna anomalía o dar reporte sobre datos relevantes del contenedor.
- **Personal de patio:** Responsables del Montaje y Desmontaje de los sellos electrónicos en cada uno de los contenedores de los clientes, además de la verificación física de los sellos electrónicos cuando el sistema emita alarma para que de esta forma se establezca la causa de la misma.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS

6.1. Preparación Inicial

1. El Cliente debe enviar las ordenes de servicio por:
    - **Vía e-mail**: El operador del sistema revisa el modelo enviado por el cliente para comprobar que está ingresada toda la información necesaria y el tipo de servicio a brindar de seguridad electrónica a los contenedores, una vez corroborado que la información está completa se imprime la Orden de Servicio.
    - **Fax**: Normalmente ocurre cuando el cliente tiene problemas con su servicio de Internet o su cuenta de correo electrónico. El operador del sistema ingresa los datos reflejados en el documento recibido, en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, así mismo en éste formato en el cuadro de Observaciones se registrará que está orden de servicio fue realizada vía fax, luego de esto se prosigue a imprimir la orden de servicio la misma que tendrá adjuntado el fax que envió el cliente.
    - **Por Teléfono**: Mismo procedimiento que el anterior, el operador del sistema registra formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, en el cuadro inferior con titulo **Observaciones**, el nombre de la persona que realiza la

solicitud, y que la misma ha sido por vía telefónica, se envía por email la orden de servicio creada al e-mail del cliente con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa y se imprime la orden de servicio elaborada por el operador.

2. Todas las órdenes de servicio deben tener **Todos los datos vitales**, en caso contrario el operador del sistema realizará las gestiones necesarias para obtenerlo, dejándolo reflejado en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**
3. Todas las órdenes de servicio deben ser enviadas por el cliente al e-mail directo del área operativa con copia a: Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. Así mismo todos los e-mails que sean enviados a los clientes, sea cual sea la causa, deben ir con copias a: Jefe de Operaciones, Gerente General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa, y en el mismo se debe especificar que operador de sistema es el que envía él mensaje.
4. Si una orden de servicio es recibida después de que el contenedor haya arribado al Puerto de Guayaquil y esté ubicado dentro de los módulos de descanso, se notificará de tal caso al cliente por e-mail con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General,

Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. El Jefe de Operaciones en conjunto con el personal de patio y el operador del sistema realizarán todas las gestiones necesarias para lograr la protección del contenedor.

5. El Operador del Sistema es el responsable de la comunicación con el cliente, por ello, será el encargado del envió de confirmación de la recepción de la Orden de Servicio.
6. El jefe de Operaciones ingresará la Orden de Servicio recibida por el cliente al ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02.**

6.2. Ejecución

1. El departamento de operaciones se pondrá en contacto con las bodegas de de los clientes, una vez recibida la solicitud de protección para llevar los sellos necesarios, garantizando de esta forma cubrir todos los contenedores de exportación.
2. El día antes de ir a las bodegas de los clientes el personal de patio deberá revisar las baterías, ajustar los tornillos de los brazos y dar una limpieza general a los sellos electrónicos que brindaran servicio, los mismos deben estar separados de los demás.

3. Se llevará los sellos electrónicos a las bodegas de los clientes a la hora y fecha establecida con ellos, además se le entregará al cliente un CD del sistema **BULLDOG TECH** para así ellos puedan también monitorear sus contenedores asegurados. Cabe recalcar que este sistema sólo funcionará en el momento en que los contenedores asegurados entre al perímetro del Puerto de Guayaquil.
4. El sello electrónico se reportará como armado (**activado)** por el sistema en el momento que el contenedor llegue al Puerto. Los operadores estarán al tanto de la entrada de los contenedores al área portuaria a través del sistema de monitoreo, para cuando ingresen actualizar los datos en el sistema.
5. El Operador del Sistema elaborará y entregará un listado al personal de Patio que será actualizado diariamente y enviado por e-mail al Jefe de Operaciones con los Permisionario, ID Contenedores, Nombre de los Clientes, Sellos de Origen, Sello de Containers Security S.A., Tipo de Servicio en este caso Servicio en Tiempo Real.

6. Una vez que los contenedores llegan al Puerto el Personal de Patio registrará todas las señales de violencia, golpes, huecos e indicios que puedan hacer pensar en una violación a la carga del contenedor, así mismo comprobará la coincidencia de los sellos de origen reportados por el cliente en la Orden de Servicio y su buen estado físico.
7. El Operador de Sistema ingresará los datos reflejados en el Informe de Inspección dentro de la Aplicación Principal del sistema **BULLDOG TECH**, Los datos que se deben ingresar al sistema son: Cliente, Exportación, Identificador del Contenedor, Nombre del chofer, número de la placa del vehículo, Cédula de Identidad, Sellos de Origen, Estado físico del contenedor, patio al que ingresa y ubicación.
8. El Operador del Sistema enviará un e-mail de notificación al cliente con una descripción de cualquier novedad detectada y adjuntará el reporte generado por la aplicación principal.
9. El personal de patio y el Operador del sistema estarán atentos a cualquier evento que se presente, especialmente cuando el sistema emite **Alarma**, ***esta actividad es permanente mientras dure el servicio en el puerto***, es decir, darán atención a todos los eventos que generen alarmas en el sistema bajo las indicaciones y orientaciones del operador, y para cada caso notificará los

resultados de la inspección para que sea reflejado en los comentarios auxiliares de la aplicación principal

10. Si el Personal de Patio reporta durante la atención a eventos, una violación al contenedor, el Operador del Sistema debe notificarlo de inmediato por e-mail al cliente, realizando una descripción detallada de lo sucedido y adjuntando el reporte del contenedor generado por la aplicación principal, ***Esta actividad es permanente mientras dure el servicio en el puerto.***

11. El Personal de Patio en el turno de guardia, realizará una visita a cada uno de los módulos en la zona de Aforo de cada Permisionario para determinar que contenedores serán Inspeccionados por Aduana, si se diera el caso que los contenedores que llegaron al puerto tiene que ser aforados sea cual fuera el motivo, el Personal de Patio tendrá que obtener la mayor información al respecto como la hora de inicio de cada uno de ellos, y entregará el listado a los Operadores del Sistema para que realice el control y seguimiento de los mismos.

12. El Personal de Patio acudirá al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado, e informará al Operador del Sistema el momento de inicio para qué desarme **(desactive)** el sello electrónico, hecho esto el Personal de Patio lo retira para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanece durante todo el tiempo que dure, cerrando las puertas, colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el mismo.

13. El Personal de Patio registrará los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo, información que será transmitida al Operador del Sistema para que sea ingresada dentro de comentarios auxiliares del contenedor específico en la Aplicación Principal

14. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal del sistema **BULLDOG TECH** del contenedor en cuestión.

6.3. <u>Despacho del contenedor</u>

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realizarán todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores protegidos en el sistema con vistas a organizar los despachos.

2. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando las condiciones del contenedor antes de ser embarcado al buque para la exportación y adjuntará el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal

3. Los sellos electrónicos serán retirados cuando el contenedor vaya a ser subido al buque, dejando registrado en el sistema, Naviera, Buque y Muelle por el que ha sido despachado.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Orden de Servicio* FRM-CSA-OPER-01.**
- ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente* FRM-CSA-OPER-02**
- ***Reporte de Salida de Contenedores* FRM-CSA-OPER-03**

PAO - CSA - OPER - 02

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN TIEMPO REAL

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para dar el servicio a los contenedores en su proceso de Seguridad Electrónica de Tiempo Real en Puerto para el proceso de importación.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos las operaciones que se necesita para realizar un servicio eficaz en el procedimiento de importación en tiempo real.

3.- REFERENCIAS

- **PRO-CSA-GSGC-01** ***Guía de documentos externos del SGC***
- **PRO-CSA-GSGC-03** ***Nómina de Asignación de documentos externos del SGC.***
- **PRO-CSA-GSGC-02** ***Control de Registro***
- **FRM-CSA-OPER-01** ***Orden de Servicio***

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Operaciones:** Tendrá como responsabilidad el control periódico de las acciones dentro del área operativa, así como también el de revisar el desempeño del personal de patio como los operadores del sistema en cada una de las actividades que tienen bajo su responsabilidad. Además tendrá que realizar un reporte de ***Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03** cada jueves para que el Departamento de Contabilidad puede facturar.
- **Operador de Sistema:** Encargado de la activación, desactivación y monitoreo constante de los sellos electrónicos por medio del sistema BULLDOG TECH, además de ser el encargo de la comunicación con el cliente para manifestar alguna anomalía o dar reporte sobre datos relevantes del contenedor.
- **Personal de patio:** Responsables del Montaje y Desmontaje de los sellos electrónicos en cada uno de los contenedores de los clientes, además de la verificación física de los sellos electrónicos cuando el sistema emita alarma para que de esta forma se establezca la causa de la misma.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS

6.1. Preparación Inicial

1. El Cliente debe enviar las ordenes de servicio por:

   - **Vía e-mail**: El operador del sistema revisa el modelo enviado por el cliente para comprobar que está ingresada toda la información necesaria y el tipo de servicio a brindar de seguridad electrónica a los contenedores, una vez corroborado que la información está completa se imprime la Orden de Servicio.
   - **Fax**: Normalmente ocurre cuando el cliente tiene problemas con su servicio de Internet o su cuenta de correo electrónico. El operador del sistema ingresa los datos reflejados en el documento recibido, en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, así mismo en éste formato en el cuadro de Observaciones se registrará que está orden de servicio fue realizada vía fax, luego de esto se prosigue a imprimir la orden de servicio la misma que tendrá adjuntado el fax que envió el cliente.
   - **Por Teléfono**: Mismo procedimiento que el anterior, el operador del sistema registra formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, en el cuadro inferior con titulo **Observaciones**, el nombre de la persona que realiza la

solicitud, y que la misma ha sido por vía telefónica, se envía por email la orden de servicio creada al e-mail del cliente con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa y se imprime la orden de servicio elaborada por el operador.

2. Todas las órdenes de servicio deben tener **Todos los datos vitales**, en caso contrario el operador del sistema realizará las gestiones necesarias para obtenerlo, dejándolo reflejado en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**
3. Todas las órdenes de servicio deben ser enviadas por el cliente al e-mail directo del área operativa con copia a: Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. Así mismo todos los e-mails que sean enviados a los clientes, sea cual sea la causa, deben ir con copias a: Jefe de Operaciones, Gerente General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa, y en el mismo se debe especificar que operador de sistema es el que envía él mensaje.
4. Si una orden de servicio es recibida después de que el contenedor haya arribado al Puerto de Guayaquil y esté ubicado dentro de los módulos de descanso, se notificará de tal caso al cliente por e-mail con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General,

Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. El Jefe de Operaciones en conjunto con el personal de patio y el operador del sistema realizarán todas las gestiones necesarias para lograr la protección del contenedor.

5. El Operador del Sistema es el responsable de la comunicación con el cliente, por ello, será el encargado del envió de confirmación de la recepción de la Orden de Servicio.
6. El jefe de Operaciones ingresará la Orden de Servicio recibida por el cliente al ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02.**

6.2. Ejecución

1. Los Operadores del sistema bajo la supervisión del Jefe de Operaciones revisarán por Internet y actualizarán los datos de la fecha y hora estimada de llegada del contenedor según la naviera, el buque y la fecha estimada dada por el cliente en la solicitud de servicio, de existir cambio en los datos enviados por el cliente se realizan las observaciones necesarias en la orden de servicio. En caso de que existiera algún cambio que sea necesario realizar a la solicitud de servicio como cambios en la fecha de llegada, puerto de arribo, error en el identificador del contenedor, los operadores del sistema informarán al cliente.

2. El Operador del Sistema elaborará y entregará un listado al personal de Patio que será actualizado diariamente y enviado por e-mail al Jefe de Operaciones con los Permisionario, ID Contenedores, Nombre de los Clientes, Sellos de Origen, Sello de Containers Security S.A., Tipo de Servicio en este caso Servicio en Tiempo Real.
3. El personal de patio el día anterior a la llegada de los contenedores deberá revisar las baterías, ajustar los tornillos de los brazos y dar una limpieza general a los sellos electrónicos que brindaran servicio al día siguiente, los mismos deben estar separados de los demás
4. El personal de patio estará a su cargo la búsqueda del muelle por el que será descargado y lugar donde se aloja dentro del Buque el contenedor.
5. El Personal de Patio colocará el sello electrónico en el momento que es bajado del Buque al muelle, el operador del sistema será el encargado de armar (**Activar)** el sello electrónico el momento que el personal de patio le informe vía radio que el sello está colocado.
6. El Operador del Sistema elaborará y entregará un listado al personal de Patio que será actualizado diariamente y enviado por e-mail al Jefe de Operaciones con los Permisionario, ID

Contenedores, Nombre de los Clientes, Sellos de Origen, Sello de Containers Security S.A., Tipo de Servicio en este caso Servicio en Tiempo Real.

7. Una vez que los contenedores llegan al Puerto el Personal de Patio registrará todas las señales de violencia, golpes, huecos e indicios que puedan hacer pensar en una violación a la carga del contenedor, así mismo comprobará la coincidencia de los sellos de origen reportados por el cliente en la Orden de Servicio y su buen estado físico.
8. El Operador de Sistema ingresará los datos reflejados en el Informe de Inspección dentro de la Aplicación Principal del sistema **BULLDOG TECH**, los datos que se deben ingresar al sistema son: Cliente, Importación, Identificador del Contenedor, Nombre del chofer, número de la placa del vehículo, Cédula de Identidad, Sellos de Origen, Estado físico del contenedor, patio al que ingresa y ubicación.
9. El Operador del Sistema enviará un e-mail de notificación al cliente con una descripción de cualquier novedad detectada y adjuntará el reporte generado por la aplicación principal.
10. El Personal de Patio dará seguimiento a los cambios de posición que puedan ocurrir en los contenedores, este evento se ve reflejado en el sistema cuando aparece que el contenedor está

siendo sacudido y movido, para lo cual y por las orientaciones del operador del sistema el personal de patio acudirá al lugar que se le señale. Una vez actualizada la ubicación se la transmitirá al Operador del Sistema para que sea reflejada en la Aplicación Principal en el campo Comentarios

11. El personal de patio y el Operador del sistema estarán atentos a cualquier evento que se presente, especialmente cuando el sistema emite **Alarma**, ***esta actividad es permanente mientras dure el servicio en el puerto***, es decir, darán atención a todos los eventos que generen alarmas en el sistema bajo las indicaciones y orientaciones del operador, y para cada caso notificará los resultados de la inspección para que sea reflejado en los comentarios auxiliares de la aplicación principal.

12. Si el Personal de Patio reporta durante la atención a eventos, una violación al contenedor, el Operador del Sistema debe notificarlo de inmediato por e-mail al cliente, realizando una descripción detallada de lo sucedido y adjuntando el reporte del contenedor generado por la aplicación principal, ***Esta actividad es permanente mientras dure el servicio en el puerto.***

13. El Personal de Patio en el turno de guardia, realizará una visita a cada uno de los módulos en la zona de Aforo de cada Permisionario para determinar que contenedores serán

Inspeccionados por Aduana al día siguiente, procurando obtener la mayor información al respecto como la hora de inicio de cada uno de ellos, y entregará el listado a los Operadores del Sistema para que realice el control y seguimiento de los mismos. Si la información sobre los contenedores que van a ser aforados llega por parte del cliente vía email, fax o teléfono se le dará respuesta de recibido.

14. El Personal de Patio acudirá al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado, e informará al Operador del Sistema el momento de inicio vía radio para qué desarme **(desactive)** el sello electrónico, hecho esto el Personal de Patio lo retira para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanece durante todo el tiempo que dure, cerrando las puertas, colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el mismo.
15. El Personal de Patio registrará los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo, información que será transmitida al Operador del Sistema para que sea ingresada dentro de comentarios auxiliares del contenedor específico en la Aplicación Principal
16. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico

generado por la Aplicación Principal del sistema **BULLDOG TECH** del contenedor en cuestión.

6.3. <u>Despacho del contenedor</u>

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realizarán todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores protegidos en el sistema con vistas a organizar los despachos.
2. El personal de patio quitarán **(desmontaje)** los sellos electrónicos de los contenedores asegurados.
3. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando las condiciones de salida del contenedor y adjuntará el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal.
4. El Personal de Patio realizará el reporte final a través del formato ***Informe de Inspección Final*** **FRM-CSA-OPER 04** en la bodega del cliente y lo hará firmar por los participantes.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**
- ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02**
- ***Reporte de Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03**
- ***Informe de Inspección Final*** **FRM-CSA-OPER 04**

PAO - CSA - OPER - 03

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para dar el servicio a los contenedores en su proceso de Seguridad Electrónica de Tiempo Real en Puerto para Exportación.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos las operaciones que se necesita para realizar un servicio eficaz en el procedimiento de exportación en memoria de eventos.

3.- REFERENCIAS

- **PRO-CSA-GSGC-01** ***Guía de documentos externos del SGC***
- **PRO-CSA-GSGC-03** ***Nómina de Asignación de documentos externos del SGC.***
- **PRO-CSA-GSGC-02** ***Control de Registro***
- **FRM-CSA-OPER-01** ***Orden de Servicio***

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Operaciones:** Tendrá como responsabilidad el control periódico de las acciones dentro del área operativa, así como también el de revisar el desempeño del personal de patio como los operadores del sistema en cada una de las actividades que tienen bajo su responsabilidad. Además tendrá que realizar un reporte de ***Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03** cada jueves para que el Departamento de Contabilidad puede facturar.
- **Operador de Sistema:** Encargado de la activación, desactivación y monitoreo constante de los sellos electrónicos por medio del sistema **BULLDOG TECH**, además de ser el encargo de la comunicación con el cliente para manifestar alguna anomalía o dar reporte sobre datos relevantes del contenedor.
- **Personal de patio:** Responsables del Montaje y Desmontaje de los sellos electrónicos en cada uno de los contenedores de los clientes, además de la revisión periódica de todos los contenedores protegidos con memorias de eventos.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS

6.1. Preparación Inicial

1. El Cliente debe enviar las ordenes de servicio por:

   - **Vía e-mail**: El operador del sistema revisa el modelo enviado por el cliente para comprobar que está ingresada toda la información necesaria y el tipo de servicio a brindar de seguridad electrónica a los contenedores, una vez corroborado que la información está completa se imprime la Orden de Servicio.
   - **Fax**: Normalmente ocurre cuando el cliente tiene problemas con su servicio de Internet o su cuenta de correo electrónico. El operador del sistema ingresa los datos reflejados en el documento recibido, en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, así mismo en éste formato en el cuadro de Observaciones se registrará que está orden de servicio fue realizada vía fax, luego de esto se prosigue a imprimir la orden de servicio la misma que tendrá adjuntado el fax que envió el cliente.
   - **Por Teléfono**: Mismo procedimiento que el anterior, el operador del sistema registra formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, en el cuadro inferior con titulo **Observaciones**, el nombre de la persona que realiza la

solicitud, y que la misma ha sido por vía telefónica, se envía por e-mail la orden de servicio creada al e-mail del cliente con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa y se imprime la orden de servicio elaborada por el operador.

2. Todas las órdenes de servicio deben tener **Todos los datos vitales**, en caso contrario el operador del sistema realizará las gestiones necesarias para obtenerlo, dejándolo reflejado en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**
3. Todas las órdenes de servicio deben ser enviadas por el cliente al e-mail directo del área operativa con copia a: Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. Así mismo todos los e-mails que sean enviados a los clientes, sea cual sea la causa, deben ir con copias a: Jefe de Operaciones, Gerente General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa, y en el mismo se debe especificar que operador de sistema es el que envía él mensaje.
4. Si una orden de servicio es recibida después de que el contenedor haya arribado al Puerto de Guayaquil y esté ubicado dentro de los módulos de descanso, se notificará de tal caso al cliente por e-mail con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General,

Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. El Jefe de Operaciones en conjunto con el personal de patio y el operador del sistema realizarán todas las gestiones necesarias para lograr la protección del contenedor.

5. El Operador del Sistema es el responsable de la comunicación con el cliente, por ello, será el encargado del envió de confirmación de la recepción de la Orden de Servicio.
6. El jefe de Operaciones ingresará la Orden de Servicio recibida por el cliente al ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02.**

6.2. <u>Ejecución</u>

1. El departamento de operaciones se pondrá en contacto con las bodegas de de los clientes, una vez recibida la solicitud de protección para llevar los sellos necesarios, garantizando de esta forma cubrir todos los contenedores de exportación.
2. El día antes de ir a las bodegas de los clientes el personal de patio deberá revisar las baterías, ajustar los tornillos de los brazos y dar una limpieza general a los sellos electrónicos que brindaran servicio, los mismos deben estar separados de los demás.

3. Se llevará los sellos electrónicos a las bodegas de los clientes a la hora y fecha establecida con ellos, cada uno de los sellos tendrán una memoria interna que almacena eventos que acontecen al contenedor ya que cuenta con sensores de movimiento, inclinación y apertura de puertas
4. Los sellos electrónicos se los activan con un Handheld que sirven de interfase inalámbrica en 2 direcciones permitiendo adicionalmente leer los eventos almacenados. Los operadores estarán al tanto de la entrada de los contenedores al área portuaria según lo establecido por el cliente en la orden de servicio.
5. El Operador del Sistema elaborará y entregará un listado al personal de Patio que será actualizado diariamente y enviado por e-mail al Jefe de Operaciones con los Permisionario, ID Contenedores, Nombre de los Clientes, Sellos de Origen, Sello de Containers Security S.A., Tipo de Servicio en este caso Servicio en Memoria de Eventos.
6. Una vez que los contenedores llegan al Puerto el Personal de Patio registrará todas las señales de violencia, golpes, huecos e indicios que puedan hacer pensar en una violación a la carga del contenedor, así mismo comprobará la coincidencia de los sellos

de origen reportados por el cliente en la Orden de Servicio y su buen estado físico.

7. El Operador del Sistema enviará un e-mail de notificación al cliente con una descripción de cualquier novedad detectada.
8. El personal de patio, realizará como mínimo dos inspecciones diarias a todos los contenedores que vayan hacer exportados que estén protegidos con memoria de eventos por medio del Handheld y un microreader. Cabe recalcar que se harán las gestiones necesarias para que los contenedores sean colocados a nivel de piso, en caso de que, estén a otros niveles la inspección se realizará al inicio y fin de aforo físico o cuando vaya a ser embarcado el contenedor en el buque para su exportación.
9. El Personal de Patio dará seguimiento a los cambios de posición que puedan ocurrir en los contenedores cuando realiza las inspecciones establecidas, reflejando en su hoja de Control de Contenedores Protegidos cualquier cambio, lo cual le permitirá continuar dándole seguimiento.
10. El personal de Patio dará atención a los eventos reflejados durante su inspección al contenedor. El Operador del Sistema notificará de inmediato al cliente, haciéndole la sugerencia de que se haga solicitud de Aforo Físico al contenedor, en caso de que

sea detectada una violación en el reporte electrónico, el cual será enviado vía e-mail al cliente.

11. El Personal de Patio en el turno de guardia, realizará una visita a cada uno de los módulos en la zona de Aforo de cada Permisionario para determinar que contenedores serán Inspeccionados por Aduana, si se diera el caso que los contenedores que llegaron al puerto tiene que ser aforados sea cual fuera el motivo o que el cliente haya hecho solicitud de aforo por causa de una violación detectada, el Personal de Patio tendrá que obtener la mayor información al respecto como la hora de inicio de cada uno de ellos, y entregará el listado a los Operadores del Sistema para que realice el control y seguimiento de los mismos.

12. El Personal de Patio acudirá al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado, abre el sello electrónico, retira la barra para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanece durante todo el tiempo que dure, cerrando las puertas y colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el mismo

13. El Personal de Patio registrará los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo.

14. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura que se debe efectuar después que el sello electrónico es colocado nuevamente al finalizar el aforo físico del contenedor en cuestión.

6.3. Despacho del contenedor

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realizarán todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores protegidos en el sistema con vistas a organizar los despachos.
2. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando las condiciones de salida del contenedor antes de ser embarcado al buque para la exportación y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura.
3. Los sellos electrónicos serán retirados cuando el contenedor vaya a ser subido al buque, dejando registrado en el sistema, Naviera, Buque y Muelle por el que ha sido despachado.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**
- ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02**
- ***Reporte de Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03**

PAO - CSA - OPER - 04

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para dar el servicio a los contenedores en su proceso de Seguridad Electrónica de Memoria de Eventos en Puerto para el proceso de importación.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos las operaciones que se necesita para realizar un servicio eficaz en el procedimiento de importación en tiempo real.

3.- REFERENCIAS

- **PRO-CSA-GSGC-01** ***Guía de documentos externos del SGC***
- **PRO-CSA-GSGC-03** ***Nómina de Asignación de documentos externos del SGC.***
- **PRO-CSA-GSGC-02** ***Control de Registro***
- **FRM-CSA-OPER-01** ***Orden de Servicio***

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Operaciones:** Tendrá como responsabilidad el control periódico de las acciones dentro del área operativa, así como también el de revisar el desempeño del personal de patio como los operadores del sistema en cada una de las actividades que tienen bajo su responsabilidad. Además tendrá que realizar un reporte de ***Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03** cada jueves para que el Departamento de Contabilidad puede facturar.
- **Operador de Sistema:** Encargo de la comunicación con el cliente para manifestar alguna anomalía o dar reporte sobre datos relevantes del contenedor.
- **Personal de patio:** Responsables del Montaje y Desmontaje de los sellos electrónicos en cada uno de los contenedores de los clientes, además de la revisión periódica de todos los contenedores protegidos con memorias de eventos.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS

6.1. Preparación Inicial

7. El Cliente debe enviar las ordenes de servicio por:

- **Vía e-mail**: El operador del sistema revisa el modelo enviado por el cliente para comprobar que está ingresada toda la información necesaria y el tipo de servicio a brindar de seguridad electrónica a los contenedores, una vez corroborado que la información está completa se imprime la Orden de Servicio.
- **Fax**: Normalmente ocurre cuando el cliente tiene problemas con su servicio de Internet o su cuenta de correo electrónico. El operador del sistema ingresa los datos reflejados en el documento recibido, en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, así mismo en éste formato en el cuadro de Observaciones se registrará que está orden de servicio fue realizada vía fax, luego de esto se prosigue a imprimir la orden de servicio la misma que tendrá adjuntado el fax que envió el cliente.
- **Por Teléfono**: Mismo procedimiento que el anterior, el operador del sistema registra formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, en el cuadro inferior con titulo **Observaciones**, el nombre de la persona que realiza la solicitud, y que la misma ha sido por vía telefónica, se envía por email la orden de servicio creada al e-mail del cliente con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento

Comercial y a la secretaria del área administrativa y se imprime la orden de servicio elaborada por el operador.

1. Todas las órdenes de servicio deben tener **Todos los datos vitales**, en caso contrario el operador del sistema realizará las gestiones necesarias para obtenerlo, dejándolo reflejado en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**

2. Todas las órdenes de servicio deben ser enviadas por el cliente al e-mail directo del área operativa con copia a: Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. Así mismo todos los e-mails que sean enviados a los clientes, sea cual sea la causa, deben ir con copias a: Jefe de Operaciones, Gerente General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa, y en el mismo se debe especificar que operador de sistema es el que envía él mensaje.

3. Si una orden de servicio es recibida después de que el contenedor haya arribado al Puerto de Guayaquil y esté ubicado dentro de los módulos de descanso, se notificará de tal caso al cliente por e-mail con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. El Jefe de Operaciones en conjunto con el personal de patio y el operador del sistema realizarán todas las gestiones necesarias para lograr la protección del contenedor.

4. El Operador del Sistema es el responsable de la comunicación con el cliente, por ello, será el encargado del envió de confirmación de la recepción de la Orden de Servicio.
5. El jefe de Operaciones ingresará la Orden de Servicio recibida por el cliente al ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02.**
6. El Operador del Sistema imprimirá la Orden de Servicio del cliente para su seguimiento.

6.2. Ejecución

1. Los Operadores del sistema bajo la supervisión del Jefe de Operaciones revisarán por Internet y actualizarán los datos de la fecha y hora estimada de llegada del contenedor según la naviera, el buque y la fecha estimada dada por el cliente en la solicitud de servicio, de existir cambio en los datos enviados por el cliente se realizan las observaciones necesarias en la orden de servicio. En caso de que existiera algún cambio que sea necesario realizar a la solicitud de servicio como cambios en la fecha de llegada, puerto de arribo, error en el identificador del contenedor, los operadores del sistema informarán al cliente.

2. El Operador del Sistema elaborará y entregará un listado al personal de Patio que será actualizado diariamente y enviado por e-mail al Jefe de Operaciones con los Permisionario, ID Contenedores, Nombre de los Clientes, Sellos de Origen, Sello de Containers Security S.A., Tipo de Servicio en este caso Servicio en Memoria de Eventos.
3. El personal de patio el día anterior a la llegada de los contenedores deberá revisar las baterías, ajustar los tornillos de los brazos y dar una limpieza general a los sellos electrónicos que brindaran servicio al día siguiente, los mismos deben estar separados de los demás
4. El personal de patio estará a su cargo la búsqueda del muelle por el que será descargado y lugar donde se aloja dentro del Buque el contenedor.
5. El Personal de Patio colocará el sello electrónico en el momento que es bajado del Buque al muelle, el sello electrónico se activa por medio de un Handheld que sirve de interfase en 2 direcciones además permite leer eventos almacenados.
6. El personal de patio introduce en la memoria de datos , es decir, la memoria interna del sello electrónico la información del contenedor como por ejemplo: ID del Contenedor, Cliente, Orden de Pedido, Patio, Placa y Destino

7. Una vez que los contenedores llegan al Puerto el Personal de Patio registrará todas las señales de violencia, golpes, huecos e indicios que puedan hacer pensar en una violación a la carga del contenedor, así mismo comprobará la coincidencia de los sellos de origen reportados por el cliente en la Orden de Servicio y su buen estado físico.
8. El Operador del Sistema enviará un e-mail de notificación al cliente con una descripción de cualquier novedad detectada y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura.
9. El personal de patio, realizará como mínimo dos inspecciones diarias a todos los contenedores que estén protegidos con memoria de eventos por medio del Handheld y un microreader. Cabe recalcar que se harán las gestiones necesarias para que los contenedores sean colocados a nivel de piso, en caso de que, estén a otros niveles la inspección se realizará al inicio y fin de aforo físico o cuando vaya despachado el contenedor.
10. El Personal de Patio dará seguimiento a los cambios de posición que puedan ocurrir en los contenedores, este evento se ve reflejado en el sistema cuando aparece que el contenedor está siendo sacudido y movido, para lo cual y por las orientaciones del operador del sistema el personal de patio acudirá al lugar que se

le señale. Una vez actualizada la ubicación se la transmitirá al Operador del Sistema para que sea reflejada en la Aplicación Principal en el campo Comentarios

11. El personal de Patio dará atención a los eventos reflejados durante su inspección al contenedor. El Operador del Sistema notificará de inmediato al cliente, haciéndole la sugerencia de que se haga solicitud de Aforo Físico al contenedor, en caso de que sea detectada una violación en el reporte electrónico, el cual será enviado vía e-mail al cliente.

12. El Personal de Patio en el turno de guardia, realizará una visita a cada uno de los módulos en la zona de Aforo de cada Permisionario para determinar que contenedores serán Inspeccionados por Aduana al día siguiente, procurando obtener la mayor información al respecto como la hora de inicio de cada uno de ellos, y entregará el listado a los Operadores del Sistema para que realice el control y seguimiento de los mismos. Si la información sobre los contenedores que van a ser aforados llega por parte del cliente vía email, fax o teléfono se le dará respuesta de recibido.

13. El Personal de Patio acudirá al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado, e informará al Operador del Sistema el momento de inicio vía radio para qué desarme **(desactive)** el sello electrónico, hecho esto el Personal de Patio lo retira para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanece durante todo el tiempo que dure, cerrando las puertas, colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el mismo.

14. El Personal de Patio registrará los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo, información que será transmitida al Operador del Sistema para que sea ingresada dentro de comentarios auxiliares del contenedor específico en la Aplicación Principal

15. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal del sistema **BULLDOG TECH** del contenedor en cuestión.

6.3. Despacho del contenedor

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realizarán todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores protegidos en el sistema con vistas a organizar los despachos.
2. El personal de patio quitarán **(desmontaje)** los sellos electrónicos de los contenedores asegurados.

3. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando las condiciones de salida del contenedor y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura.
4. El Personal de Patio realizará el reporte final a través del formato ***Informe de Inspección Final*** **FRM-CSA-OPER 04** en la bodega del cliente y lo hará firmar por los participantes.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**
- ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02**
- ***Reporte de Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03**
- ***Informe de Inspección Final*** **FRM-CSA-OPER 04**

PAO - CSA - OPER - 04

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para dar el servicio a los contenedores en su proceso de Seguridad Electrónica de Memoria de Eventos en Puerto para el proceso de importación.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todos las operaciones que se necesita para realizar un servicio eficaz en el procedimiento de importación en tiempo real.

3.- REFERENCIAS

- **PRO-CSA-GSGC-01** ***Guía de documentos externos del SGC***
- **PRO-CSA-GSGC-03** ***Nómina de Asignación de documentos externos del SGC.***
- **PRO-CSA-GSGC-02** ***Control de Registro***
- **FRM-CSA-OPER-01** ***Orden de Servicio***

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Operaciones:** Tendrá como responsabilidad el control periódico de las acciones dentro del área operativa, así como también el de revisar el desempeño del personal de patio como los operadores del sistema en cada una de las actividades que tienen bajo su responsabilidad. Además tendrá que realizar un reporte de ***Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03** cada jueves para que el Departamento de Contabilidad puede facturar.
- **Operador de Sistema:** Encargo de la comunicación con el cliente para manifestar alguna anomalía o dar reporte sobre datos relevantes del contenedor.
- **Personal de patio:** Responsables del Montaje y Desmontaje de los sellos electrónicos en cada uno de los contenedores de los clientes, además de la revisión periódica de todos los contenedores protegidos con memorias de eventos.

6.- DESARROLLO/INSTRUCCIONES/LINEAMIENTOS

6.1. Preparación Inicial

1. El Cliente debe enviar las ordenes de servicio por:

- **Vía e-mail**: El operador del sistema revisa el modelo enviado por el cliente para comprobar que está ingresada toda la información necesaria y el tipo de servicio a brindar de seguridad electrónica a los contenedores, una vez corroborado que la información está completa se imprime la Orden de Servicio.
- **Fax**: Normalmente ocurre cuando el cliente tiene problemas con su servicio de Internet o su cuenta de correo electrónico. El operador del sistema ingresa los datos reflejados en el documento recibido, en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, así mismo en éste formato en el cuadro de Observaciones se registrará que está orden de servicio fue realizada vía fax, luego de esto se prosigue a imprimir la orden de servicio la misma que tendrá adjuntado el fax que envió el cliente.
- **Por Teléfono**: Mismo procedimiento que el anterior, el operador del sistema registra formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01**, en el cuadro inferior con titulo **Observaciones**, el nombre de la persona que realiza la solicitud, y que la misma ha sido por vía telefónica, se envía por email la orden de servicio creada al e-mail del cliente con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento

Comercial y a la secretaria del área administrativa y se imprime la orden de servicio elaborada por el operador.

2. Todas las órdenes de servicio deben tener **Todos los datos vitales**, en caso contrario el operador del sistema realizará las gestiones necesarias para obtenerlo, dejándolo reflejado en el formato de ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**
3. Todas las órdenes de servicio deben ser enviadas por el cliente al e-mail directo del área operativa con copia a: Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. Así mismo todos los e-mails que sean enviados a los clientes, sea cual sea la causa, deben ir con copias a: Jefe de Operaciones, Gerente General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa, y en el mismo se debe especificar que operador de sistema es el que envía él mensaje.
4. Si una orden de servicio es recibida después de que el contenedor haya arribado al Puerto de Guayaquil y esté ubicado dentro de los módulos de descanso, se notificará de tal caso al cliente por e-mail con copia a Jefe de Operaciones, Gerencia General, Departamento Comercial y a la secretaria del área administrativa. El Jefe de Operaciones en conjunto con el personal de patio y el

operador del sistema realizarán todas las gestiones necesarias para lograr la protección del contenedor.

5. El Operador del Sistema es el responsable de la comunicación con el cliente, por ello, será el encargado del envió de confirmación de la recepción de la Orden de Servicio.
6. El jefe de Operaciones ingresará la Orden de Servicio recibida por el cliente al ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02.**
7. El Operador del Sistema imprimirá la Orden de Servicio del cliente para su seguimiento.

6.2. Ejecución

1. Los Operadores del sistema bajo la supervisión del Jefe de Operaciones revisarán por Internet y actualizarán los datos de la fecha y hora estimada de llegada del contenedor según la naviera, el buque y la fecha estimada dada por el cliente en la solicitud de servicio, de existir cambio en los datos enviados por el cliente se realizan las observaciones necesarias en la orden de servicio. En caso de que existiera algún cambio que sea necesario realizar a la solicitud de servicio como cambios en la fecha de llegada, puerto de arribo, error en el identificador del contenedor, los operadores del sistema informarán al cliente.

2. El Operador del Sistema elaborará y entregará un listado al personal de Patio que será actualizado diariamente y enviado por e-mail al Jefe de Operaciones con los Permisionario, ID Contenedores, Nombre de los Clientes, Sellos de Origen, Sello de Containers Security S.A., Tipo de Servicio en este caso Servicio en Memoria de Eventos.
3. El personal de patio el día anterior a la llegada de los contenedores deberá revisar las baterías, ajustar los tornillos de los brazos y dar una limpieza general a los sellos electrónicos que brindaran servicio al día siguiente, los mismos deben estar separados de los demás
4. El personal de patio estará a su cargo la búsqueda del muelle por el que será descargado y lugar donde se aloja dentro del Buque el contenedor.
5. El Personal de Patio colocará el sello electrónico en el momento que es bajado del Buque al muelle, el sello electrónico se activa por medio de un Handheld que sirve de interfase en 2 direcciones además permite leer eventos almacenados.
6. El personal de patio introduce en la memoria de datos , es decir, la memoria interna del sello electrónico la información del contenedor como por ejemplo: ID del Contenedor, Cliente, Orden de Pedido, Patio, Placa y Destino

7. Una vez que los contenedores llegan al Puerto el Personal de Patio registrará todas las señales de violencia, golpes, huecos e indicios que puedan hacer pensar en una violación a la carga del contenedor, así mismo comprobará la coincidencia de los sellos de origen reportados por el cliente en la Orden de Servicio y su buen estado físico.
8. El Operador del Sistema enviará un e-mail de notificación al cliente con una descripción de cualquier novedad detectada y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura.
9. El personal de patio, realizará como mínimo dos inspecciones diarias a todos los contenedores que estén protegidos con memoria de eventos por medio del Handheld y un microreader. Cabe recalcar que se harán las gestiones necesarias para que los contenedores sean colocados a nivel de piso, en caso de que, estén a otros niveles la inspección se realizará al inicio y fin de aforo físico o cuando vaya despachado el contenedor.
10. El Personal de Patio dará seguimiento a los cambios de posición que puedan ocurrir en los contenedores, este evento se ve reflejado en el sistema cuando aparece que el contenedor está siendo sacudido y movido, para lo cual y por las orientaciones del operador del sistema el personal de patio acudirá al lugar que se

le señale. Una vez actualizada la ubicación se la transmitirá al Operador del Sistema para que sea reflejada en la Aplicación Principal en el campo Comentarios

11. El personal de Patio dará atención a los eventos reflejados durante su inspección al contenedor. El Operador del Sistema notificará de inmediato al cliente, haciéndole la sugerencia de que se haga solicitud de Aforo Físico al contenedor, en caso de que sea detectada una violación en el reporte electrónico, el cual será enviado vía e-mail al cliente.

12. El Personal de Patio en el turno de guardia, realizará una visita a cada uno de los módulos en la zona de Aforo de cada Permisionario para determinar que contenedores serán Inspeccionados por Aduana al día siguiente, procurando obtener la mayor información al respecto como la hora de inicio de cada uno de ellos, y entregará el listado a los Operadores del Sistema para que realice el control y seguimiento de los mismos. Si la información sobre los contenedores que van a ser aforados llega por parte del cliente vía email, fax o teléfono se le dará respuesta de recibido.

13. El Personal de Patio acudirá al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado, e informará al Operador del Sistema el momento de inicio vía radio para qué desarme **(desactive)** el sello electrónico, hecho esto el Personal de Patio lo retira para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanece durante todo el tiempo que dure, cerrando las puertas, colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el mismo.

14. El Personal de Patio registrará los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo, información que será transmitida al Operador del Sistema para que sea ingresada dentro de comentarios auxiliares del contenedor específico en la Aplicación Principal

15. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal del sistema **BULLDOG TECH** del contenedor en cuestión.

6.3. <u>Despacho del contenedor</u>

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realizarán todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores protegidos en el sistema con vistas a organizar los despachos.

2. El personal de patio quitarán **(desmontaje)** los sellos electrónicos de los contenedores asegurados.

3. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando las condiciones de salida del contenedor y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura.
4. El Personal de Patio realizará el reporte final a través del formato ***Informe de Inspección Final*** **FRM-CSA-OPER 04** en la bodega del cliente y lo hará firmar por los participantes.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***Orden de Servicio*** **FRM-CSA-OPER-01.**
- ***Formato Control de Órdenes de Pedido por cliente*** **FRM-CSA-OPER-02**
- ***Reporte de Salida de Contenedores*** **FRM-CSA-OPER-03**
- ***Informe de Inspección Final*** **FRM-CSA-OPER 04**

PRO - CSA - DIRC - 01

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Proveer una guía de gestión para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Containers Security S.A. por la Dirección.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es ejecutado sólo por la Dirección de la empresa Containers Security S.A. a lo menos una vez al año y sus resultados abarcan a todo el Sistema de Gestión de Calidad. La revisión de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad involucra la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y la atención en las irregularidades en el desempeño del Sistema y sus componentes.

Para realizar esta revisión se analizará la siguiente información:

- **a)** Informe final de auditoria interna (de los últimos 12 meses)
- **b)** Informe de evaluación de satisfacción del cliente
- **c)** Registro de Servicios No Conformes
- **d)** Registro de Acciones Correctivas
- **e)** Registro de la última revisión por la Dirección
- **f)** Registro actualizado de Objetivos de Calidad (**OBJ-CS-GSGC-01)**

3.- REFERENCIAS

N/A

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de generar un registro de los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Responsable de suministrar a la Dirección los resultado de las auditorias internas efectuada en los últimos 12 meses, los resultado de la evaluación de la satisfacción al cliente (**FRM-CSA-RRHH-02)** y el seguimiento del estado de las acciones correctivas y preventivas.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

La Dirección de la empresa Containers Security S.A. debe poner en agenda al menos una vez al año (de preferencia entre los inicios de los meses de Diciembre y Marzo) la revisión por la Dirección. A esta revisión pueden invitarse personas que tiene relación con el Sistema de Gestión de Calidad.

El resultado final de la revisión es un trabajo eminentemente propio del Presidente de la empresa.

El Objetivo de la revisión es analizar y evaluar las fallas en el Sistema, la eficacia general del mismo y tomar decisiones para la mejora del Sistema disponiendo de los recursos necesarios

6.1. Acceso a la Documentación

La Dirección debe tener acceso y tener a su conocimiento la necesaria documentación para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad. Es el Representante de la Dirección el responsable de poner a disposición a la Dirección los siguientes documentos:

a) Informe final de auditoria interna (de los últimos 12 meses)

b) Informe de evaluación de satisfacción del cliente

c) Registro de Servicios No Conformes

d) Registro de Acciones Correctivas

e) Registro de la última revisión por la Dirección

f) Registro actualizado de Objetivos de Calidad (**OBJ-CS-GSGC-01)**

6.2. Análisis y Evaluación

La información contenida en los registros de acciones correctivas, servicios no conformes, última revisión por la Dirección, informe de últimas auditorias realizadas y el informe de evaluación de satisfacción al cliente, servirán a la Dirección para evaluar el estado de cumplimiento de los objetivos de la calidad declarados en el Manual de Calidad.

La extensión y frecuencia de las no conformidades, quejas y reclamos debieran ser comparadas con periodos anteriores, y si es necesario, tomar decisiones o acciones para la mejora continua.

6.3. Actualización de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad

De acuerdo a la revisión y análisis efectuado, la Dirección puede estimar reformular la política de calidad. Si así lo determinase, también podrá establecer nuevos objetivos de la calidad acorde a la Política de Calidad y dar por cumplidos otros.

Los Objetivos deben en cualquier caso ser en lo posible medibles o cuantificables. Tales medidas pueden surgir de los propios registros de servicios No Conformes, o de los registros de satisfacción al cliente, o cualquier otro de los registros especificados anteriormente.

6.4. Resultados de la Revisión por la Dirección

Finalizada la revisión y análisis, la Dirección debe generar un registro que contenga al menos la siguiente información:

a) En nivel de cumplimiento y estado de avance de los Objetivos de Calidad

b) Decisiones tomadas por la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad

c) La nueva Política de Calidad (si fuese el caso)

d) Los nuevos Objetivos de Calidad, con identificación de recursos necesarios y fechas de cumplimiento especificados en **OBJ-CSA-GSGC-01.**

e) Cambios en los procedimientos (si fuese el caso)

Finalizado el registro, la Dirección debe enviarlo al Representante de la Dirección para su control y uso para la actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que fuesen aplicables.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

N/A

PRO - CSA - RRHH - 01

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

Revisión	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por:	Aprobado por

ÍNDICE

1.- OBJETIVO

Indicar detalladamente la forma de llevar a cabo las actividades relacionadas con la competencia, formación y capacitación del personal de la empresa Containers Security S.A.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades necesarias para el manejo del personal, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000.

3.- REFERENCIAS

N/A

4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

N/A

5.- RESPONSABILIDADES

- ***Presidente de la empresa:*** Responsable de proporcionar todos los recursos necesarios para la capacitación, formación del personal.
- ***Representante de la alta Dirección (Gerente General):*** Responsable de realizar los requerimientos de capacitación así

como también de la asignación de los medios y recursos necesarios para proveer el entrenamiento.

- ***Coordinadora de Gestión de Calidad:*** Responsable de la coordinación de los cursos de capacitación además de la elaboración de los Programas Trimestrales de Formación
- ***Jefes de áreas:*** Realizar las actividades que se detallan en este procedimiento para cada uno de sus subordinados.

6.- DESARROLLO / INSTRUCCIONES / LINEAMIENTOS

6.1. Competencia

Los criterios de competencia simbolizan las metas de formación, experiencia y habilidades de cada uno de los empleados de la empresa Containers Security S.A. . También expresan una base para la contratación de personal nuevo, por lo que define los requerimientos de la empresa para un determinado cargo de trabajo.

6.2. Descripción de cargas, Responsabilidades y Autoridades

El Jefe de cada área tendrá en su custodia la descripción de los puestos de sus subalternos, lo cual incluye las actividades que tienen que realizar, estudios necesarios para el puesto, tiempo de experiencia

6.3. Capacitación y Formación

Será de responsabilidad de la coordinadora de Gestión de calidad preparar los programas trimestrales de formación, los cuales contarán de 2 cursos por trimestre. Será obligación para la empresa asistir a los diferentes cursos que la empresa organice ya que es de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos de calidad además de la efectividad del sistema de Gestión de Calidad

Cada uno de los cursos serán evaluados al finalizar la capacitación, caso contrario quedará a juicio del instructor la formar de evaluar los cursos dictados.

6.4. Supervisión

Los Jefes de cada área tendrán bajo su responsabilidad el de supervisar al personal que recién inicie sus actividades en la empresa o se encuentren en proceso formación. Cabe recalcar que aunque el empleado sea antiguo en la empresa siempre será supervisado por su Superior inmediato.

7.- REGISTROS Y ANEXOS

- ***FRM-CSA-RRHH-02 Manual de Funciones y Perfil de Cargo***
- ***FRM-CSA-RRHH-03*** **Control de asistencia del personal al curso de Formación**
- ***FRM-CSA-RRHH-04*** **Plan de Curso**
- ***FRM-CSA-RRHH-05*** **Contenido del Curso**

ANEXO H

ANEXO H: INSTRUCTIVOS POR DEPARTAMENTOS	
Código	**Nombre**
INS-CSA-COMP-01	INSTRUCTIVO PARA ADQUISICIONES
INS-CSA-COMP-02	INSTRUCTIVO PARA EL PAGO AL CONTADO DE LAS ADQUISICIONES
INS-CSA-COMP-03	INSTRUCTIVO PARA EL PAGO A CRÉDITO DE LAS ADQUISIONES
INS-CSA-COMP-04	INSTRUCTIVO PARA COBRANZAS
INS-CSA-OPER-01	INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN DE LOS SELLOS ELECTRÓNICOS
INS-CSA-OPER-02	INSTRUCTIVO PARA LA PREPARACIÓN DE UN CONTENEDOR PARA EXPORTACIÓN EN TIEMPO REAL
INS-CSA-OPER-03	INSTRUCTIVO PARA LA PREPARACIÓN DE UN CONTENEDOR PARA EXPORTACIÓN CON MEMORIA DE EVENTOS
INS-CSA-OPER-04	INSTRUCTIVO PARA LA PREPARACIÓN DE UN CONTENEDOR PARA IMPORTACIÓN EN TIEMPO REAL

ANEXO H: INSTRUCTIVOS POR DEPARTAMENTOS	
Código	**Nombre**
INS-CSA-OPER-05	INSTRUCTIVO PARA LA PREPARACIÓN DE UN CONTENEDOR PARA EXPORTACIÓN CON MEMORIA DE EVENTOS
INS-CSA-OPER-06	INSTRUCTIVO PARA EL AFORO DE UN CONTENEDOR PARA EXPORTACIÓN EN TIEMPO REAL
INS-CSA-OPER-07	INSTRUCTIVO PARA EL AFORO DE UN CONTENEDOR PARA EXPORTACIÓN CON MEMORIA DE EVENTOS
INS-CSA-OPER-08	INSTRUCTIVO PARA EL AFORO DE UN CONTENEDOR PARA IMPORTACIÓN EN TIEMPO REAL
INS-CSA-OPER-09	INSTRUCTIVO PARA EL AFORO DE UN CONTENEDOR PARA IMPORTACIÓN CON MEMORIA DE EVENTOS
INS-CSA-OPER-10	INSTRUCTIVO PARA EL DESPACHO DE UN CONTENEDOR PARA EXPORTACIÓN EN TIMEPO REAL.
INS-CSA-OPER-11	INSTRUCTIVO PARA EL DESPACHO DE UN CONTENEDOR PARA EXPORTACIÓN CON MEMORIA DE EVENTOS
INS-CSA-OPER-12	INSTRUCTIVO PARA EL DESPACHO DE UN CONTENEDOR PARA IMPORTACIÓN EN TIMEPO REAL.
INS-CSA-OPER-13	INSTRUCTIVO PARA EL DESPACHO DE UN CONTENEDOR PARA IMPORTACIÓN CON MEMORIA DE EVENTOS

ANEXO H: INSTRUCTIVOS POR DEPARTAMENTOS	
Código	**Nombre**
INS-CSA-RRHH-01	INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Para realizar la adquisición de materiales o de algún servicio específico que necesita la empresa, se deberá seguir los siguientes pasos:

1. El solicitante debe utilizar el formulario "Requisición de Servicio y/o Materiales" en donde debe indicar los bienes o los servicios que necesita que se adquieran. La información que debe llenar es:

   a. Nombre del departamento que necesita el material

   b. Nombre de la persona que solicita

   c. Área de la empresa (Administrativa u Operativa)

   d. Fecha de elaboración de la requisición en formato aa/mm/dd

   e. Fecha tope en la que se necesita el material o el servicio y

   f. Para cada uno de los artículos:

   - Descripción del artículo
   - Cantidad que se necesita
   - Unidad de medida de la cantidad

2. Se deben obtener al menos 3 cotizaciones de cualquier proveedor calificado, en base a FRM-CSA-COMP-01 Listado de Proveedores.

3. La solicitud con los precios, plazos y forma de pago se envían al Gerente General para su autorización. Se puede incluir alguna recomendación en caso de que hayan razones especiales por las que se debe tomar una decisión.

4. Una vez autorizada la solicitud, se debe realizar la Orden de Compra, que la firma el Gerente General o el Presidente de la empresa dependiendo del valor y del nivel de autorizaciones. La información que se debe llenar es:

a. Nombre del proveedor

b. Dirección del proveedor

c. Fecha de la orden

d. Fecha estimada de entrega

e. Forma de pago (contado, crédito con o sin entrada)

f. Plazo de pago

g. Precio total

h. Impuesto total

i. Descuento total

j. Valor total de la orden y

k. Para cada uno de los artículos:

- Descripción del artículo
- Cantidad que se solicita
- Unidad de medida de la cantidad
- Precio unitario
- Precio total del artículo

Une vez realizada y aprobada la orden de compra para la adquisición de servicios o materiales para la empresa, se establecerá la forma de pago si la misma se la realizará de contado se seguirán los siguientes pasos:

1. La Orden de Compra que se pagará al contado, es enviada a contabilidad para el proceso de emisión del cheque, transferencia bancaria o entrega del dinero.
2. La Orden de Compra, la impresión de la transferencia y el cheque o dinero en efectivo son entregados al mensajero para que la lleve al proveedor.
3. En caso de ser necesario, el mensajero previamente puede certificar el cheque si así lo requiere el proveedor.
4. El proveedor envía la mercadería o el mensajero la retira, dependiendo del tipo de negociación que se haya realizado, en caso de ser un servicio se establecerá el día en el cual se deba realizar la asistencia (servicio) en la empresa.
5. Si la mercadería fue solicitada en el área operativa de la empresa, el bodeguero recibe la mercadería con una Nota de Entrega del proveedor, la chequea con el físico y con una copia de la Orden de Compra. En cambio si la solicitó el área administrativa quien la secretaria recibe la mercadería con una Nota de Entrega del

proveedor, la chequea con el físico y con una copia de la Orden de Compra.

6. Si el bodeguero en el área operativa y la secretaria en el área administrativa recibe conforme, firma su conformidad en la Nota de Entrega, la envía a contabilidad e informa al solicitante la recepción de la mercadería.
7. Si no recibe conforme, informa al Gerente General o al Presidente quien haya autorizado la compra para que realice el trámite de reclamo correspondiente.
8. El mensajero entrega la factura a contabilidad para que junto a la Nota de Entrega proceda al cierre de la transacción.

Una vez realizada y aprobada la orden de compra para la adquisición de servicios o materiales para la empresa, se establecerá la forma de pago si la misma se la realizará a crédito se seguirán los siguientes pasos:

1. Si el proveedor otorga un plazo para el pago de la mercadería, contabilidad solo registra la transacción y deja pendiente la emisión del cheque o la transferencia.
2. El proveedor envía la mercadería o el mensajero la retira, dependiendo del tipo de negociación que se haya realizado, en caso de ser un servicio se establecerá el día en el cual se deba realizar la asistencia (servicio) en la empresa.
3. Si la mercadería fue solicitada en el área operativa de la empresa, el bodeguero recibe la mercadería con una Nota de Entrega del proveedor, la chequea con el físico y con una copia de la Orden de Compra. En cambio si la solicitó el área administrativa quien la secretaria recibe la mercadería con una Nota de Entrega del proveedor, la chequea con el físico y con una copia de la Orden de Compra.

4. Si el bodeguero en el área operativa y la secretaria en el área administrativa recibe conforme, firma su conformidad en la Nota de Entrega, la envía a contabilidad e informa al solicitante la recepción de la mercadería.
5. El proveedor una vez que entrega la mercadería, recibe del bodeguero en el área operativa o de la secretaria en el área administrativa la copia firmada de la Nota de Entrega y la envía junto con la Factura a contabilidad para el pago de la Orden de Compra cuando se cumpla el plazo acordado.
6. Si no recibe conforme, informa al Gerente General o al Presidente quien haya autorizado la compra para que realice el trámite de reclamo correspondiente.

La compañía Containers Security S.A. establece los procedimientos necesarios con el fin de obtener un control, una constancia y evidencia de los movimientos de los cobros que hace la compañía a los clientes, también en darle de baja a las facturas pendiente y cuenta de conciliación bancaria.

1. La compañía establece que los pagos deben ser a contado o a crédito y el tiempo límite del pago será cada 15 días o al inicio de cada mes.
   En caso de que el cliente se exceda del plazo nos comunicamos con dicha persona por teléfono para recordarle que efectué el pago, caso contrario se notifica la fecha del pago y el monto total a pagar.
2. De acuerdo al vencimiento de cada factura se realiza la gestión de cobranza, llamando al cliente y confirmando el retiro del cheque. Si se confirma que hay cheque se coordina con el Mensajero, el retiro de los mismos
3. Si el pago se lo realiza por medio de transferencias se debe imprimir el reporte de la transferencia que nos envía el cliente.
4. Representante del contador revisa minuciosamente los cheques o dinero en efectivo, facturas y retenciones para proceder a efectuar la descripción

del cheque en cada factura, y finalmente realizar los seguimientos contables.

5. Se envía al mensajero a realizar los trámites respectivos para que realice el depósito, en el banco.
6. El mensajero llega en cualquier matriz o agencia para llenar la papeleta de depósito acercándose a cualquier ventanilla para realizar los depósitos respectivos con la papeleta y el cheque a depositar esperando la entrega del comprobante del depósito.
7. Entrega del comprobante a la representante del contador, finalmente adjunta el comprobante del depósito y retención a cada una de las facturas correspondiente para tener constancia de la gestión realizada.
8. Se registra el sistema Contable los cobros.

Containers Security S.A. verifica el estado y funcionamiento de los sellos electrónico para garantizar el uso del dispositivo, esto se realiza antes de brindar el servicio a nuestros clientes. Para ello se seguirán los siguientes pasos:

1. La revisión se realiza en un tiempo prudente anticipado para la prestación del servicio, seleccionando los sellos que van hacer utilizados.
2. El jefe de operadores reúne los implementos que se van a utilizar para el servicio de seguridad que son:
   - Sellos electrónicos
   - Barra
   - Microreader
   - Handheld

   Estos son lo implementos que se utilizará para realizar la precomprobación.

3. Observación minuciosa física para cada objeto verificando que no existe anomalías físicas.
4. Se realiza las mediciones de batería, es medido con el instrumento adecuado mostrando el desgaste de la batería analizando el límite del

tiempo de vida de cada batería esperando los resultados de la medición.

5. Limpieza al dispositivo electrónico para evitar las filtraciones y quitar el polvo evitando a un futuro daños irreparables.
6. Las mediciones de funcionamiento, es la operación ficticia o simulación de los dispositivos, los jefes de operaciones se aseguran que la barra sea sellada con el dispositivo electrónico, luego con el microreader le hacen una pequeña lectura para que finalmente se almacena información en el dispositivo con el handheld. Los datos guardados son: numero de contenedor, nombre de la compañía.

El personal de patio que se encuentra en el turno de guardia lo realiza para obtener toda la información correspondiente a los contenedores que van a ser aforados con el objetivo de realizar el trabajo de una forma más eficiente, para ello se necesita realizar las siguientes tareas:

1. Si se diera el caso que los contenedores que van a ser exportados tienen que ser aforados por alguna razón, se obtiene toda la información del aforo como la hora de inicio de cada uno de ellos.
2. Se da respuesta de recibido a los clientes si la información sobre los contenedores que van a ser aforados llega por parte de ellos.
3. Se entrega el listado de todos los contenedores que van a ser aforados a los operadores del sistema para que realice el control y el seguimiento de los mismos.
4. El Operador de Sistema procede a actualizar los datos entregados por el personal de Patio sobre los contenedores que serán aforados: Nombre del Permisionario, Módulo, Identificador del Contenedor, Nombre del Cliente, Hora de Aforo y cualquier otro dato que resulte de interés.

El personal de patio que se encuentra en el turno de guardia lo realiza para obtener toda la información correspondiente a los contenedores que van a ser aforados con el objetivo de realizar el trabajo de una forma más eficiente, para ello se necesita realizar las siguientes tareas:

1. Si se diera el caso que los contenedores que van a ser exportados tienen que ser aforados por alguna razón o que el cliente haya solicitado el aforo por motivos de violación al contenedor con memoria de eventos, se obtiene toda la información del aforo como la hora de inicio de cada uno de ellos.
2. Se da respuesta de recibido a los clientes si la información sobre los contenedores que van a ser aforados llega por parte de ellos.
3. Se entrega el listado de todos los contenedores que van a ser aforados a los operadores del sistema para que realice el control y el seguimiento de los mismos.
4. El Operador de Sistema procede a actualizar los datos entregados por el personal de Patio sobre los contenedores que serán aforados: Nombre del Permisionario, Módulo, Identificador del Contenedor, Nombre del Cliente, Hora de Aforo y cualquier otro dato que resulte de interés

El personal de patio que se encuentra en el turno de guardia lo realiza para obtener toda la información correspondiente a los contenedores que van a ser aforados con el objetivo de realizar el trabajo de una forma más eficiente, para ello se necesita realizar las siguientes tareas:

1. Se realiza una visita a cada uno de los módulos en la zona de aforo de cada permisionario para determinar que contenedores serán inspeccionados por aduana al día siguiente.
2. Se da respuesta de recibido a los clientes si la información sobre los contenedores que van a ser aforados llega por parte de ellos.
3. Se obtiene toda la información del aforo como la hora de inicio de cada uno de ellos.
4. Se entrega el listado de todos los contenedores que van a ser aforados a los operadores del sistema para que realice el control y el seguimiento de los mismos.
5. El Operador de Sistema procede a actualizar los datos entregados por el personal de Patio sobre los contenedores que serán aforados al día siguiente reflejando: Nombre del Permisionario, Módulo, Identificador del Contenedor, Nombre del Cliente, Hora de Aforo y cualquier otro dato que resulte de interés.

El personal de patio que se encuentra en el turno de guardia lo realiza para obtener toda la información correspondiente a los contenedores que van a ser aforados con el objetivo de realizar el trabajo de una forma más eficiente, para ello se necesita realizar las siguientes tareas:

1. Se realiza una visita a cada uno de los módulos en la zona de aforo de cada permisionario para determinar que contenedores serán inspeccionados por aduana al día siguiente.
2. También se puede dar el caso que el cliente ha solicitado el aforo por causa a una violación al contenedor con memoria de eventos.
3. Se da respuesta de recibido a los clientes si la información sobre los contenedores que van a ser aforados llega por parte de ellos.
4. Se obtiene toda la información del aforo como la hora de inicio de cada uno de ellos.
5. Se entrega el listado de todos los contenedores que van a ser aforados a los operadores del sistema para que realice el control y el seguimiento de los mismos.

6. El Operador de Sistema procede a actualizar los datos entregados por el personal de Patio sobre los contenedores que serán aforados al día siguiente reflejando: Nombre del Permisionario, Módulo, Identificador del Contenedor, Nombre del Cliente, Hora de Aforo y cualquier otro dato que resulte de interés.

El personal de patio en conjunto con los operadores del sistema serán los encargados de realizar todas las tareas necesarias para el aforo de un contenedor que va a ser exportado, para ellos se seguirán los siguientes pasos:

1. El personal de Patio acude al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado.
2. Se informa al Operador del Sistema el momento de inicio del aforo para qué desarme **(desactive)** el sello electrónico.
3. El Personal de Patio retira el sello para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanecerá durante todo el tiempo que dure el aforo.
4. Se cerrara las puertas del contenedor, colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el aforo.
5. El Personal de Patio registrara los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo
6. Se transmite la información otorgada por el personal de patio al Operador de sistema para que sea ingresada dentro de comentarios auxiliares del contenedor específico en la Aplicación Principal.

7. El Operador del Sistema envía un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal del contenedor en cuestión.

El personal de patio en conjunto con los operadores del sistema serán los encargados de realizar todas las tareas necesarias para el aforo de un contenedor que va a ser exportado, para ellos se seguirán los siguientes pasos:

1. El personal de Patio acude al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado.
2. El Personal de Patio abre el sello electrónico, retira la barra para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanece durante todo el tiempo que dure.
3. Se cerrara las puertas del contenedor, colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el aforo.
4. El Personal de Patio registrara los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo
5. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura que se debe efectuar después que el sello electrónico es colocado nuevamente al finalizar el aforo físico del contenedor en cuestión

El personal de patio en conjunto con los operadores del sistema serán los encargados de realizar todas las tareas necesarias para el aforo de un contenedor para ellos se seguirán los siguientes pasos:

1. El personal de Patio acude al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado.
2. Se informa al Operador del Sistema el momento de inicio del aforo para qué desarme **(desactive)** el sello electrónico.
3. El Personal de Patio retira el sello para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanecerá durante todo el tiempo que dure el aforo.
4. Se cerrara las puertas del contenedor, colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el aforo.
5. El Personal de Patio registrara los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo
6. Se transmite la información otorgada por el personal de patio al Operador de sistema para que sea ingresada dentro de comentarios auxiliares del contenedor específico en la Aplicación Principal.

7. El Operador del Sistema envía un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal del contenedor en cuestión.

El personal de patio en conjunto con los operadores del sistema serán los encargados de realizar todas las tareas necesarias para el aforo de un contenedor para ellos se seguirán los siguientes pasos:

1. El personal de Patio acude al lugar donde se efectuará el aforo previamente planificado.
2. El Personal de Patio abre el sello electrónico, retira la barra para la apertura de las puertas del contenedor a inspeccionar y permanece durante todo el tiempo que dure.
3. Se cerrara las puertas del contenedor, colocando el sello electrónico nuevamente una vez terminado el aforo.
4. El Personal de Patio registrara los números de los sellos mecánicos que son colocados después del Aforo y los resultados del mismo
5. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando el resultado del Aforo Físico y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura que se debe efectuar después que el sello electrónico es colocado nuevamente al finalizar el aforo físico del contenedor en cuestión.

El personal de patio como el Operador de sistema lo realizan para llevar un control de todos los contenedores que son despachados a diario y de esta forma poder informarles a los clientes las condiciones del contenedor antes de ser embarcados al buque para su exportación, además del reporte electrónico generado por el handheld después de la lectura..

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realizarán todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores protegidos en el sistema con vistas a organizar los despachos.
2. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando las condiciones del contenedor antes de ser embarcado al buque para la exportación y adjuntará el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal
3. Los sellos electrónicos serán retirados cuando el contenedor vaya a ser subido al buque, dejando registrado en el sistema, Naviera, Buque y Muelle por el que ha sido despachado.

El personal de patio como el Operador de sistema lo realizan para llevar un control de todos los contenedores que son despachados a diario y de esta forma poder informarles a los clientes las condiciones del contenedor antes de ser embarcados al buque para su exportación, además del reporte electrónico generado por el handheld después de la lectura.

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realizarán todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores protegidos en el sistema con vistas a organizar los despachos.
2. El Operador del Sistema enviará un e-mail al cliente, detallando las condiciones de salida del contenedor antes de ser embarcado al buque para la exportación y adjuntará el reporte electrónico obtenido con el Handheld durante la lectura.
3. Los sellos electrónicos serán retirados cuando el contenedor vaya a ser subido al buque, dejando registrado en el sistema, Naviera, Buque y Muelle por el que ha sido despachado.

El personal de patio como el Operador de sistema lo realizan para llevar un control de todos los contenedores que son despachados a diario y de esta forma poder informarles a los clientes las condiciones de salida del contenedor, además del reporte electrónico generado por la Aplicación Principal

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realiza todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores protegidos en el sistema con vistas a organizar los despachos.
2. El personal de patio quitarán **(desmontaje)** los sellos electrónicos de los contenedores asegurados.
3. El Operador de sistema envía un e-mail al cliente con copia, detallando las condiciones de salida del Puerto del contenedor y se adjunta el reporte electrónico generado por la Aplicación Principal del sistema **BULLDOG TECH.**
4. El Personal de Patio realiza el reporte final a través del formato Inspección Final **FRM-CSA-OPER-04** en la bodega del cliente y lo hará firmar por los participantes. Se le hará una copia al cliente si el lo solicitara.

El personal de patio como el Operador de sistema lo realizan para llevar un control de todos los contenedores que son despachados a diario y de esta forma poder informarles a los clientes las condiciones de salida del contenedor, además del reporte electrónico generado por el handheld después de la lectura.

1. El Personal de Patio junto a los Operadores del Sistema realiza todas las averiguaciones necesarias para obtener una fecha de salida para cada uno de los contenedores con memoria de eventos con vistas a organizar los despachos.
2. El personal de patio quitarán **(desmontaje)** los sellos electrónicos de los contenedores asegurados.
3. El Operador de sistema envía un e-mail al cliente con copia, detallando las condiciones de salida del Puerto del contenedor y se adjunta el reporte electrónico obtenido con el Handheld.
4. El Personal de Patio realiza el reporte final a través del formato ***Inspección Final*** **FRM-CSA-OPER-04** en la bodega del cliente y lo hará firmar por los participantes. Se le hará una copia al cliente si el lo solicitara.

El presente instructivo muestra de forma detallada como es el esquema de selección de personal de la EMPRESA Nettel Internacional. A continuación se especificará los pagos que se debe seguir:

- Se especificará que medio se va utilizar para la selección de personal; existen dos formas estas son:
    - o Anuncio de Periódico
    - o Recomendaciones

<u>Por anuncio en el periódico</u>

1. Se establecerá en que periódico desea que salga el anuncio.
2. En el anuncio se expondrá lo siguiente:
    - El perfil del vacante que se necesita (estudios, edad, genero y experiencia)
    - El cargo y para que área se está buscando el aspirante.
    - Los documentos que se debe anexar a la carpeta:
        - o Copia de Cédula

- Copia de Certificado de Votación
- Record Policial
- Libreta militar (en caso de ser genero masculino)
- Carta de Recomendación (2)
- Hoja de Vida
- Prueba Anti-Dumping (para área Operativa)

- La dirección donde se debe dejar la carpeta o el medio por el cual se va a receptar carpeta. En caso que las carpetas lleguen vía mail los documentos que se deben anexar a la Hoja de Vida deben estar escaneados.

3. La carpeta será recibida en el área administrativa por la Asistente de Gerencia, en caso de que las carpetas sean enviadas vía mail lo harán al correo electrónico de Asistencia de Gerencia.

4. La Asistente de Gerencia entregará las carpetas o a enviará vía mail al Jefe del departamento del cargo vacante.

5. El Jefe de Departamento seleccionará a los mejores aspirantes y solicitará a la Asistencia de Gerencia se comunique con ellos para que se acerque a la compañía para una entrevista.

6. El Jefe del Departamento con el Gerente General o el Presidente cuando el caso lo amerite realizarán las entrevistas.
7. En consenso (Jefe de Departamento y Gerente General o Presidente) seleccionará al mejor candidato para el cargo.
8. Se establecerá el día de incorporación a la empresa.
9. Se elaborará el contrato de trabajo, el mismo que indica que el personal tiene 3 meses a prueba, tiempo en el cual cualquier de las dos partes (Empresa – Empleado) puede dar por finiquitado la relación laboral, una vez vencido los 3 meses a pruebas se da por entendido que dicho empleado esta contratado por tiempo fijo.
10. Se capacitará al personal nuevo sobre los servicios que brinda la empresa, así como también sobre las actividades que realiza.
11. El Jefe del Departamento involucrado entregará una copia de las funciones que tiene a su cargo el personal nuevo.

Por Recomendación

1. La Asistente de Gerencia receptará las carpetas con la Hoja de Vida y anexará los siguientes documentos:
    - Copia de Cédula
    - Copia de Certificado de Votación
    - Record Policial
    - Libreta militar (en caso de ser genero masculino)
    - Carta de Recomendación (2)
    - Hoja de Vida
    - Prueba Anti-Dumping (para área Operativa)
2. La carpeta será recibida en el área administrativa por la Asistente de Gerencia, en caso de que las carpetas sean enviadas vía mail lo harán al correo electrónico de Asistencia de Gerencia.
3. La Asistente de Gerencia entregará las carpetas o a enviará vía mail al Jefe del departamento del cargo vacante .
4. El Jefe de Departamento seleccionará a los mejores aspirantes y solicitará a la Asistencia de Gerencia se

comunique con ellos para que se acerque a la compañía para una entrevista.

5. El Jefe del Departamento con el Gerente General o el Presidente cuando el caso lo amerite realizarán las entrevistas.
6. En consenso (Jefe de Departamento y Gerente General o Presidente) seleccionará al mejor candidato para el cargo.
7. Se establecerá el día de incorporación a la empresa.
8. Se establecerá el día de incorporación a la empresa.
9. Se elaborará el contrato de trabajo, el mismo que indica que el personal tiene 3 meses a prueba, tiempo en el cual cualquier de las dos partes (Empresa – Empleado) puede dar por finiquitado la relación laboral, una vez vencido los 3 meses a pruebas se da por entendido que dicho empleado esta contratado por tiempo fijo.
10. Se capacitará al personal nuevo sobre los servicios que brinda la empresa, así como también sobre las actividades que realiza.
11. El Jefe del Departamento involucrado entregará una copia de las funciones que tiene a su cargo el personal nuevo.

ANEXO I

ANEXO I: FORMATOS POR DEPARTAMENTOS	
Código	**Nombre**
FRM-CSA-COMP-01	LISTADO DE PROVEEDORES
FRM-CSA-GSGC-01	GUIA DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL SGC
FRM-CSA-GSGC-02	GUIA DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC
FRM-CSA-GSGC-03	NÓMINA DE ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL SGC.
FRM-CSA-GSGC-04	NÓMINA DE ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC.
FRM-CSA-GSGC-05	ASIGNACIÓN DE COPIAS CONTROLADAS DE DOCUMENTOS
FRM-CSA-GSGC-06	ASIGNACIÓN DE COPIAS NO CONTROLADAS DE DOCUMENTOS
FRM-CSA-GSGC-07	DIARIO DE CONTROL DE REGISTRO
FRM-CSA-GSGC-08	LISTADO DE REGISTROS DESTRUIDOS
FRM-CSA-GSGC-09	CALENDARIO DE AUDITORIAS INTERNAS
FRM-CSA-GSGC-10	CALENDARIO DE AUDITORIAS EXTERNAS
FRM-CSA-GSGC-11	PROGRAMA DE AUDITORIA
FRM-CSA-GSGC-12	PLAN DE AUDITORIA
FRM-CSA-GSGC-13	HOJA DE NO CONFORMIDADES

ANEXO I: FORMATOS POR DEPARTAMENTOS	
Código	**Nombre**
FRM-CSA-GSGC-14	HOJA DE EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS
FRM-CSA-GSGC-15	HOJA DE ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS
FRM-CSA-OPER-01	ORDEN DE SERVICIO
FRM-CSA-OPER-02	CONTROL ORDENES DE SERVICIO POR CLIENTE
FRM-CSA-OPER-03	CONTROL DE SALIDA DE CONTENEDORES
FRM-CSA-OPER-04	INFORME DE INSPECCION FINAL
FRM-CSA-RRHH-01	LISTADO DE PERSONAL
FRM-CSA-RRHH-03	CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL A CURSOS
FRM-CSA-RRHH-04	PLAN DE CURSO
FRM-CSA-RRHH-05	CONTENIDO DEL CURSO
FRM-CSA-SCLT-01	HOJA DE QUEJAS DE CLIENTES
FRM-CSA-SCLT-02	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
FRM-CSA-VENT-01	LISTADO DE CLIENTES

CONTAINERS SECURITY S.A.	*LISTADO DE PROVEEDORES*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **CÓDIGO:** FRM-CSA-COMP-01

Nº	Nombre o Razón social	Producto o Servicio	Fecha de la ultima Evaluación

Revisado por:
Nombre: ____________________
Cargo: ____________________
Firma: ____________________

Aprobado por:
Nombre: ____________________
Cargo: ____________________
Firma: ____________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	***GUIA DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD***	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **CÓDIGO:** **FRM-CSA-GSGC-01**

Código	Nombre del Documento	Fecha Revisión	Próxima Actualización

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: __________________________
Cargo:____________________________
Firma:____________________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	***GUIA DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD***	**FECHA:** **REVISIÓN: 0**
		CÓDIGO: **FRM-CSA-GSGC-02**

Código	Nombre del Documento	Fecha Revisión	Próxima Actualización

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: __________________________
Cargo:____________________________
Firma:____________________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*NÓMINA DE ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **Código: FRM-CSA-GSGC-03**

Código	*Nombre del Documento*	*Fuente*	*Destino*	*Responsables*	*Ultima Actualización*

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*NÓMINA DE ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **Código: FRM-CSA-GSGC-04**

Código	*Nombre del Documento*	*Fuente*	*Destino*	*Responsables*	*Ultima Actualización*

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: ____________________
Cargo:
Firma:______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*ASIGNACIÓN DE COPIAS CONTROLADAS DE LOS DOCUMENTOS*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **Código: FRM-CSA-GSGC-05**

No	Código	Nombre de Copias Controladas	Revisión	# de Copias Controladas	Fecha de Entrega	Área receptora del documento	Resguardante	Recepción de Doc. Obsoletos
							____________ **Nombre** **Puesto**	____________ **Nombre** **Puesto**
							____________ **Nombre** **Puesto**	____________ **Nombre** **Puesto**
							____________ **Nombre** **Puesto**	____________ **Nombre** **Puesto**

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*ASIGNACIÓN DE COPIAS NO CONTROLADAS DE LOS DOCUMENTOS*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **Código: FRM-CSA-GSGC-06**

No	**Código**	**Nombre de Copias Controladas**	**Revisión**	**# de Copias No Controladas**	**Fecha de Entrega**	**Área receptora del documento**	**Resguardante**	**Recepción de Doc. Obsoletos**
							____________ **Nombre** **Puesto**	____________ **Nombre** **Puesto**
							____________ **Nombre** **Puesto**	____________ **Nombre** **Puesto**
							____________ **Nombre** **Puesto**	____________ **Nombre** **Puesto**

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*DIARIO DE CONTROL DE REGISTRO*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **Código: FRM-CSA-GSGC-07**

DETALLE DE LOS REGISTROS			**DESTINO DE LOS REGISTROS**		
Código	**Nombre**	**Versión**	**Ubicación/Almacnamiento**	**Tiempo de Archivo**	**Acceso**

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*LISTADO DE REGISTROS DESTRUIDOS*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **Código: FRM-CSA-GSGC-08**

Código	*Nombre del Documento*	*Versión*	*Fecha*

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: ____________________
Cargo:
Firma:______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*CALENDARIO DE AUDITORIAS INTERNAS*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0**
		CÓDIGO: FRM-CSA-GSGC-09

<u>AÑO 20XX</u>

Actividad	S	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
Primera Auditoria Interna	*P*																																																
	R																																																
Segunda Auditoria Interna	*P*																																																
	R																																																

Revisado por:

Nombre:___________________________
Cargo: ___________________________
Firma:_____________________________

Aprobado por:

Nombre:___________________________
Cargo: ___________________________
Firma:_____________________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*CALENDARIO DE AUDITORIAS EXTERNAS*	FECHA: REVISIÓN: 0 CÓDIGO: FRM-CSA-GSGC-10

AÑO 20XX

Actividad	S	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Primera Auditoria Externa	*P*												
	R												

Revisado por:	*Aprobado por:*
Nombre:________________________	Nombre:________________________
Cargo: ________________________	Cargo: ________________________
Firma:_________________________	Firma:_________________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*PROGRAMA DE AUDITORIA*	FECHA: REVISIÓN: 0 CÓDIGO FRM-CSA-GSGC-11

Proceso/Área	**N° de auditoría interna:**
Auditor(es) Interno(s):	**Localización:**
Norma:	**Fecha:**

# Actividad	Horario	Auditor Interno	Proceso/Actividades Auditadas	Responsable Auditado

Revisado por: Nombre:_______________ Cargo:________________ Firma_________________	***Aprobado por:*** Nombre:_______________ Cargo:________________ Firma_________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*PLAN DE AUDITORIA*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **CÓDIGO** **FRM-CSA-GSGC-12**

Proceso/Área **Auditor(es) Interno(s):** **Localización:** **Hora:**	**Nº de auditoría interna:** **Norma a aplicar:** **Fecha:** **Nombre y Puesto auditado:**

Objetivo de la auditoría

Alcance de la auditoría

Criterio de la auditoria

Programa de la Auditoria	***Día***	***Hora***
* Reunión Previa de auditores		
* Reunión de Apertura		
* Desarrollo/Ejecución		
* Reunión de auditores		
* Reunión de cierre/clausura		

Acuerdos

Acciones de seguimiento

Revisado por:	***Aprobado por:***
Nombre:_______________ Cargo:_______________ Firma_______________	Nombre:_______________ Cargo:_______________ Firma_______________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*HOJA DE NO CONFORMIDADES*	**FECHA** **REVISIÓN: 0** **CÓDIGO** **FRM-CSA-GSGC-13**

Referencia		**Clasificación: (*)**
Fecha:	**Detectado por:**	**Firma:**
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD o INCIDENTE		
ACCION REPARADORA		
FECHA DE IMPLANTACIÓN ACCIÓN REPARADORA: **RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN:**		
ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD		
ACCIÓN CORRECTIVA		
FECHA DE IMPLANTACIÓN ACCIÓN CORRECTIVA: **RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN:**		
ACCIÓN PREVENTIVA		
FECHA DE IMPLANTACIÓN ACCIÓN PREVENTIVA: **RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN:**		
ACEPTADO POR:		**FECHA:**

(*) No Conformidades
Incidentes

Revisado por:	*Aprobado por:*
Nombre: ___________________ Cargo:____________________ Firma:____________________	Nombre: ___________________ Cargo:____________________ Firma:____________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*HOJA DE EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0**
		CÓDIGO: **FRM-CSA-GSGC-14**

Comprobación de la implantación de la Acción Correctiva
☐ **Ejecutada** ☐ **No Ejecutada**
Comprobación de la eficacia de la Acción Correctiva
☐ **Aceptable** ☐ **No Aceptable** ☐ **Pendiente**
Observaciones

Revisado por:	***Aprobado por:***
Nombre: ____________________ Cargo: ____________________ Firma: ____________________	Nombre: ____________________ Cargo: ____________________ Firma: ____________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*HOJA DE ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **CÓDIGO** **FRM-CSA-GSGC-15**

Acción Preventiva: Nº		**Fecha:**	

REFERENCIA

Causa Potencial	**Acciones de Mejoramiento**	**Implementación**	
		Fecha	**Responsable**

Seguimiento / Cierre de la Acción Preventiva				
Seguimiento de la Acción Preventiva	**Fecha de Seguimiento**	**Implantación**		**Nombre / Cargo / Firma**
		Si	**No**	

Comprobación de eficacia de la Acción Preventiva			
Fecha de Cierre	**Fecha de Comprobación de Eficacia**	**Grado de Eficacia**	**Nombre /Firma Coord. de Gestión de Calidad**

Revisado por:	***Aprobado por:***
Nombre: ____________	Nombre: ________________
Cargo:______________	Cargo:__________________
Firma:______________	Firma:__________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*ORDEN DE SERVICIO*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **CÓDIGO:** **FRM-CSA-OPER-01**

DATOS CLIENTES

Nombre del cliente:

 # Orden de Pedido:

Fecha de emisión:

SERVICIO A CONTRATAR: Servicio de seguridad electrótica en Puerto

INFORMACIÓN

Tipo de Proceso: ☐ **Importación** ☐ **Exportación**

Naviera:

Buque:

Fecha de llegada de Puerto: **Hora:**

Fecha de Salida de Puerto: **Hora:**

Patio de Descanso:

Módulos:

Contenedor	Tipo	Sellos Origen

OBSERVACIONES:

Revisado por:	***Aprobado por:***
Nombre: ___________________ Cargo:____________________ Firma:_____________________	Nombre: __________________ Cargo:____________________ Firma:_____________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*CONTROL DE ÓRDENES DE PEDIDO POR CLIENTE*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **CÓDIGO:** FRM-CSA-OPER-02

Cant. Cont.	Fecha Orden Pedido	# Orden de Pedido	Contenedores	Fecha estimada llegada	Imp	Exp	Observaciones

Revisado por:

Nombre: ___________________
Cargo:_____________________
Firma:_____________________

Aprobado por:

Nombre: _____________________
Cargo:_______________________
Firma:_______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*CONTROL DE SALIDA DE CONTENEDORES*	FECHA: REVISIÓN: 0 CÓDIGO: FRM-CSA-OPER-03

Cant.	Clientes	# de Orden de Pedido	Contenedores	Permisionarios	Fecha/Hora Protección	Fecha/Hora Salida	Imp / Exp	Tipo de Servicio	ESN Sello Electrónico	Observaciones

Revisado por:

Nombre: ____________________________
Cargo: ____________________________
Firma: ____________________________

Aprobado por:

Nombre: ____________________________
Cargo: ____________________________
Firma: ____________________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	INFORME DE INSPECCIÓN FINAL	FECHA: REVISIÓN: 0 CÓDIGO FRM-CSA-OPER-04

Documento #:			Ciudad:		Fecha:	
			Solicitante:			
Asegurado / Cliente:				Póliza No.	Aplicación No.	Pedido No.
Proveedor:			Factura No.	M/N-Línea aérea		B/L Guía:
Puerto de salida		Puerto de llegada		Ubicación de destino		
Marcas y Números / Contenedor No.			Cant. Bultos	Clases de empaque		Peso bruto
Estado exterior del empaque	Sellado de origen	Húmedos	Abierto	Rotos	Parchados	Vacíos

Bulto No.	Referencia y/o contenido	Unid. Despach.	Unid. Recibida	Unid. Faltante	Unid. Averiad	Observaciones
Total		Total	Total	Total	Total	Continúa (Anexos)

Sellos de botella		Sellos de Copa	Sellos de Cable
Sellos de Lata	Sellos de plástico	Sellos de Verificadora	Sellos de Módulo
Sello Container Security		Otros sellos	
Unid. Faltantes		Unid. Averiadas	
Causa probables de la pérdida:			

Firma y sello asegurado/cliente

Firma representante CONTAINERS SECURITY S.A.

Hora inicio: Hora fin: Nombre inspector:

Revisado por:

Nombre: ___________________
Cargo: ___________________
Firma: ___________________

Aprobado por:

Nombre: ___________________
Cargo: ___________________
Firma: ___________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*LISTADO DE PERSONAL*	FECHA: REVISIÓN: 0 **CÓDIGO:** FRM-CSA-RRHH-01

Nº	Nombre del empleado	Departamento	Área (*)	Puesto/Cargo

Área (*) Administrativa "A"
Operativa "O"

Revisado por:	*Aprobado por:*
Nombre: ____________________ Cargo: ______________________ Firma: ______________________	Nombre: __________________________ Cargo: ____________________________ Firma: ____________________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL AL CURSO*	FECHA: REVISIÓN: 0 Código: FRM-CSA-GSGC-08

Nombre del Curso

Fornador ______________________________

Fecha de inicio **Fecha Fin** **Horas de Duración:**

Nº	Nombre del Asistente	Area (*)	Departamento	Evaluación	Observación

Área (*) Administrativa "A"
Operativa "O"

Revisado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

Aprobado por:

Nombre: ____________________
Cargo:______________________
Firma:______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*PLAN DE CURSO*	FECHA: REVISIÓN: 0 CÓDIGO: FRM-CSA-RRHH-05

Nombre del Curso	
Formador	
Fecha	
Objetivo del Curso	

GUÍA DEL FORMADOR

Objetivo Específico	Contenido	Tiempo		Actividades Planificadas
		Parcial	Acumulado	

Evaluación del aprendizaje

Indicador de eficacia en el programade formación

Material para el participante

Equipos Requeridos

Firma del Formador

Revisado por:	***Aprobado por:***
Nombre: ___________________	Nombre: _________________________
Cargo:_____________________	Cargo:___________________________
Firma:_____________________	Firma:___________________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	***CONTENIDO DEL CURSO***	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **CÓDIGO:** **FRM-CSA-RRHH-06**

Nombre del Curso:

Objetivo del Curso:

Dictado por: ______________________________

Duración:

Tipo de curso:

Práctico ☐ *Seminario* ☐

Teórico ☐ *Conferencia* ☐

Contenido

Revisado por:	***Aprobado por:***
Nombre: ____________________	Nombre: ____________________
Cargo:______________________	Cargo:______________________
Firma:______________________	Firma:______________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*HOJA DE QUEJAS DE CLIENTES*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0**
		CÓDIGO: **FRM-CSA-SCLT-01**

DATOS		
Cliente:		
Contacto	**Cargo:**	**Departamento:**
Fono:		

OBSERVACIÓN DEL CLIENTE

Observación no presentada con anterioridad ☐ **Si** ☐ **No**

Observación presentada con anterioridad ☐ **Fecha:**

ACCIONES TOMADAS

Responsable		**Fecha:**	
Firma		**Hora:**	

Aprobado por:	***Revisado por:***
Nombre: ____________________	Nombre: ____________________
Cargo: ____________________	Cargo: ____________________
Firma: ____________________	Firma: ____________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*	FECHA: REVISIÓN: 0 CÓDIGO: FRM-CSA-SCLT-02

CLIENTE: ______________________

1.- ¿ A través de que medio se contactó inicialmente con Containers Security S.A.?

Gestión del Depto. Comercial	☐	Página Web	☐
Recomendación de otro cliente	☐	Despachadores de la Aduana	☐
Publicidad y Promociones	☐	Otros	______________

CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS MARCANDO EN LOS CASILLEROS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS INDICADOS

1 Muy Insatisfecho
2 Insatisfecho
3 Regular
4 Satisfecho
5 Muy Satisfecho

	1	2	3	4	5
2.- ¿Cúal es su nivel de satisfacción general con Containers Security S.A.?	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
3.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?	☐	☐	☐	☐	☐

4.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestro servicio en cuanto a:

	1	2	3	4	5
atención al cliente?	☐	☐	☐	☐	☐
relación precio / calidad?	☐	☐	☐	☐	☐
Eficiencia del sello electrónico?	☐	☐	☐	☐	☐
Seguridad de su mercadería en los contenedores asegurados?	☐	☐	☐	☐	☐
información de la situación de su mercadería?	☐	☐	☐	☐	☐
manejo de la documentación requerida?	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicación de los aforos y sus resultados?	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
5.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro personal?	☐	☐	☐	☐	☐

6.- Cual es su nivel de satisfacción con nuestro personal en cuanto a:

	1	2	3	4	5
Rapidez?	☐	☐	☐	☐	☐
Acctitud y Disposición?	☐	☐	☐	☐	☐

CONTAINERS SECURITY S.A.	*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*	**FECHA:** **REVISIÓN: 0**
		CÓDIGO: **FRM-CSA-SCLT-02**

7,- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los diferenes departamentos de nuestra empresa:

	1	2	3	4	5
Comercial?	☐	☐	☐	☐	☐
Operaciones?	☐	☐	☐	☐	☐
Contabilidad?	☐	☐	☐	☐	☐
R.R.H.H?	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de Calidad?	☐	☐	☐	☐	☐
Recepción / Atención telefónica?	☐	☐	☐	☐	☐

8.- ¿Cuál es su nivel da satisfacción con nuestro secotr comercial en cuanto a:

	1	2	3	4	5
Atención al cliente?	☐	☐	☐	☐	☐
Imagen?	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez de Repuesta?	☐	☐	☐	☐	☐

9.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestro sector de operaciones en caunto a:

	1	2	3	4	5
Atención al cliente?	☐	☐	☐	☐	☐
Información dada al clietne?	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez de Repuesta?	☐	☐	☐	☐	☐

COMENTARIOS

Revisado por:	*Aprobado por:*
Nombre: ____________________	Nombre: __________________________
Cargo:______________________	Cargo:____________________________
Firma:______________________	Firma:____________________________

CONTAINERS SECURITY S.A.	*LISTADO DE CLIENTES*	FECHA: REVISIÓN: 0 CÓDIGO: FRM-CSA-VENT-01

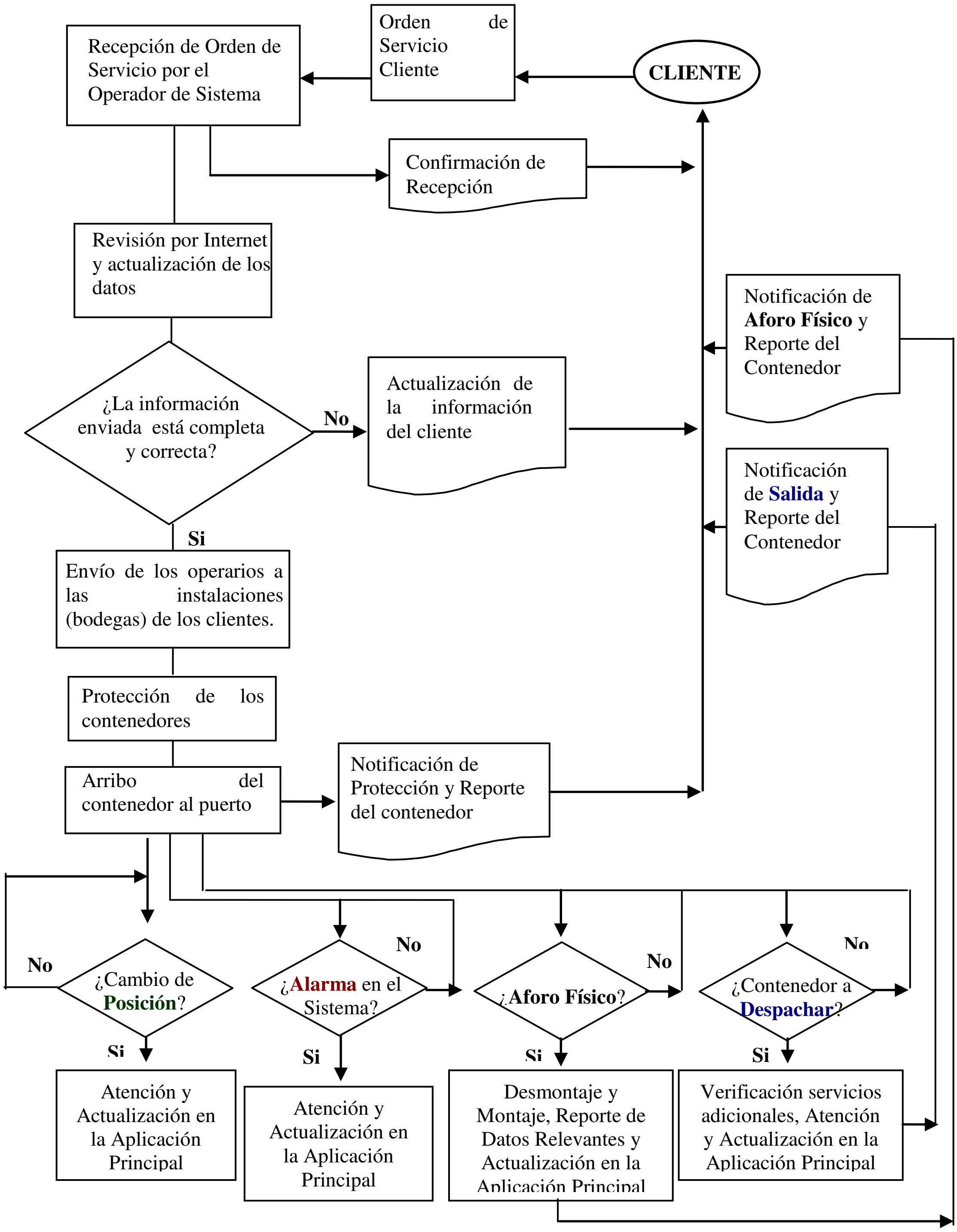
Nº	Nombre del Cliente	Antigüedad

Revisado por:	*Aprobado por:*
Nombre: ____________________ Cargo: ____________________ Firma: ____________________	Nombre: ____________________ Cargo: ____________________ Firma: ____________________

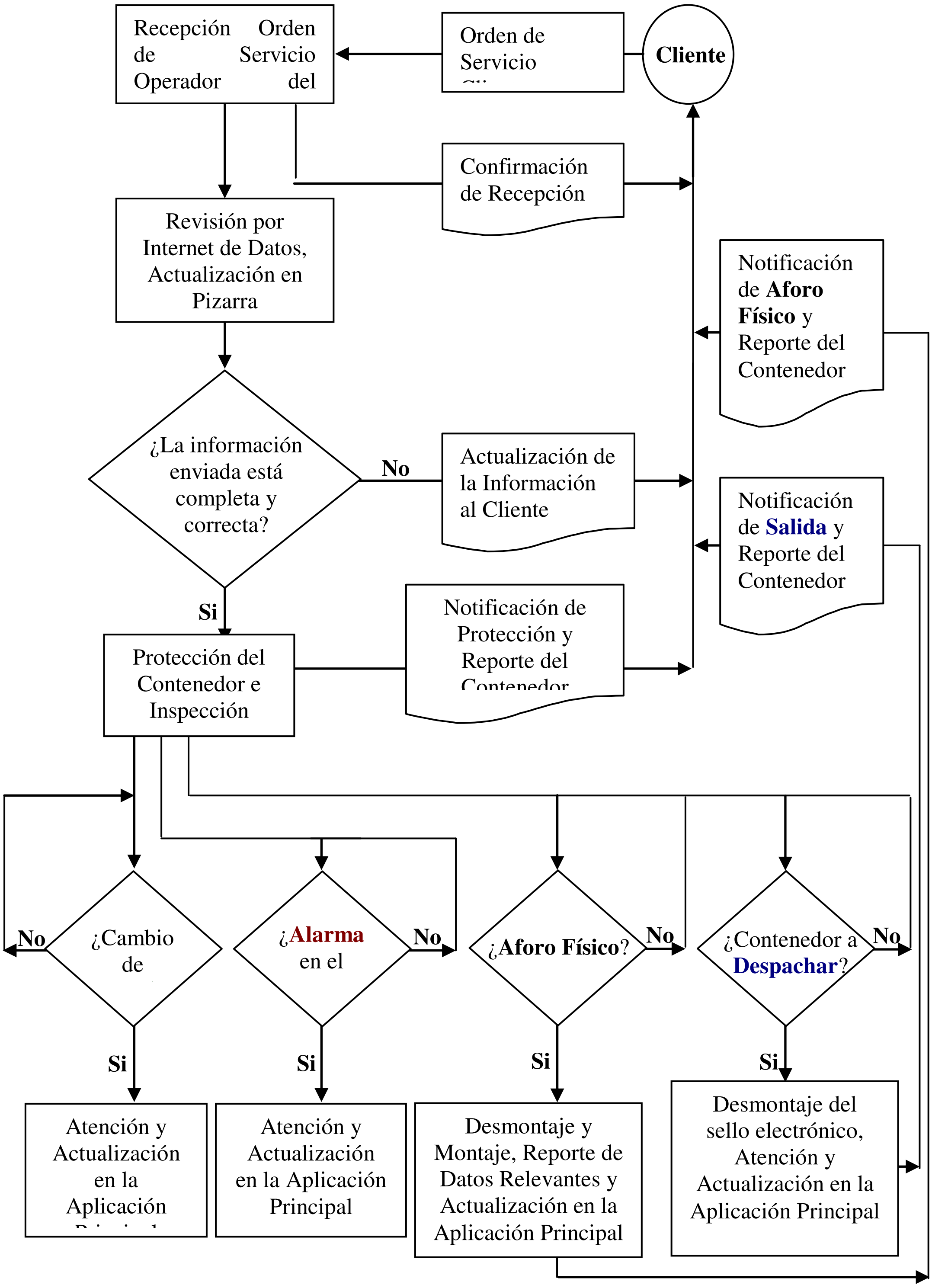
ANEXO J

ANEXO J: FLUJOGRAMAS	
Código	**Nombre**
FLJ-CSA-OPER-01	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN EN TIEMPO REAL
FLJ-CSA-OPER-02	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN TIEMPO REAL
FLJ-CSA-OPER-03	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS
FLJ-CSA-OPER-04	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS

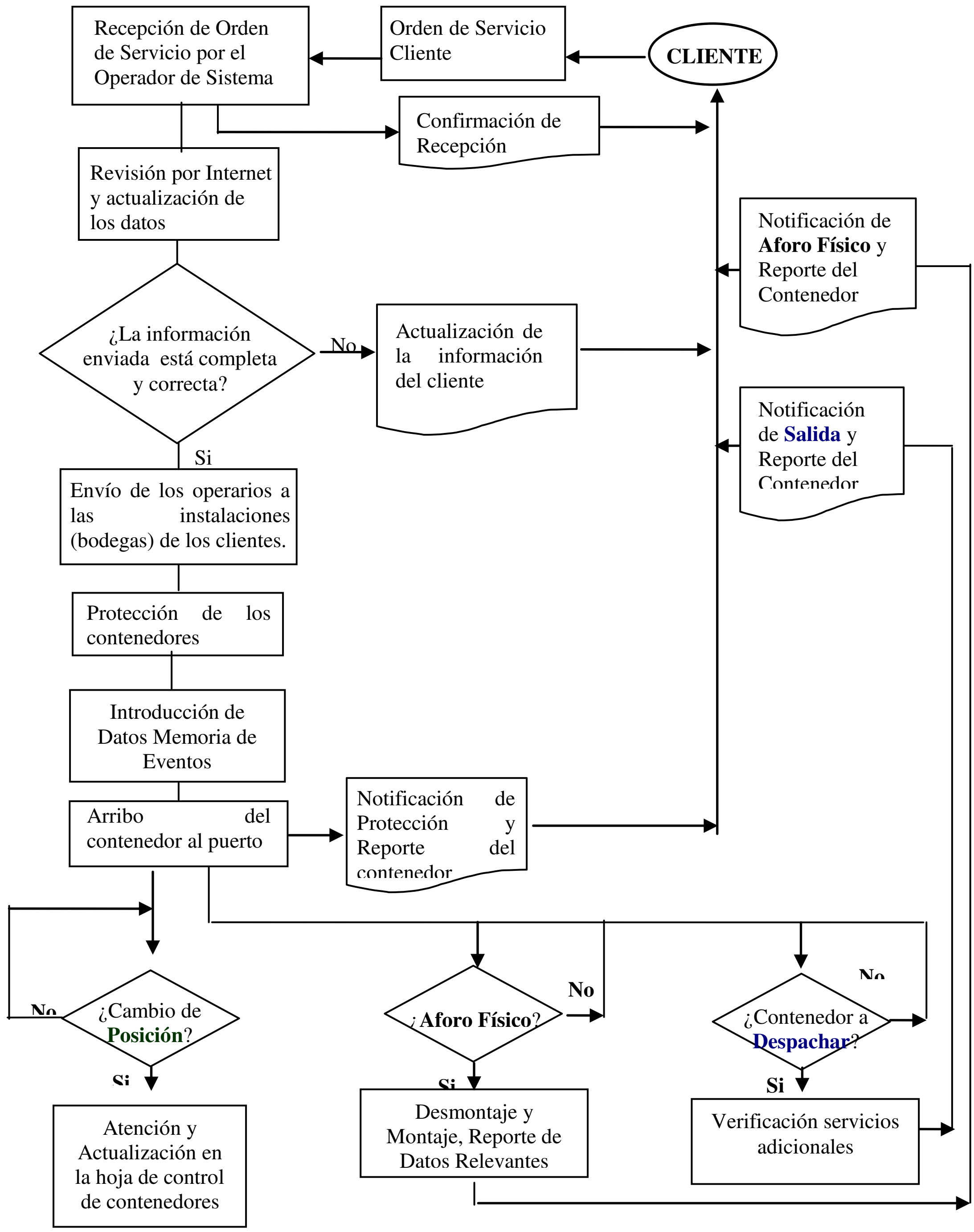
CONTAINERS SECURITY S.A.	FLUJOGRAMA ISO 9001:2000	FECHA: REVISIÓN: 0 PAGINA: 1 / 1 CODIGO: FLJ-CSA-OPER-01
	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN EN TIEMPO REAL	



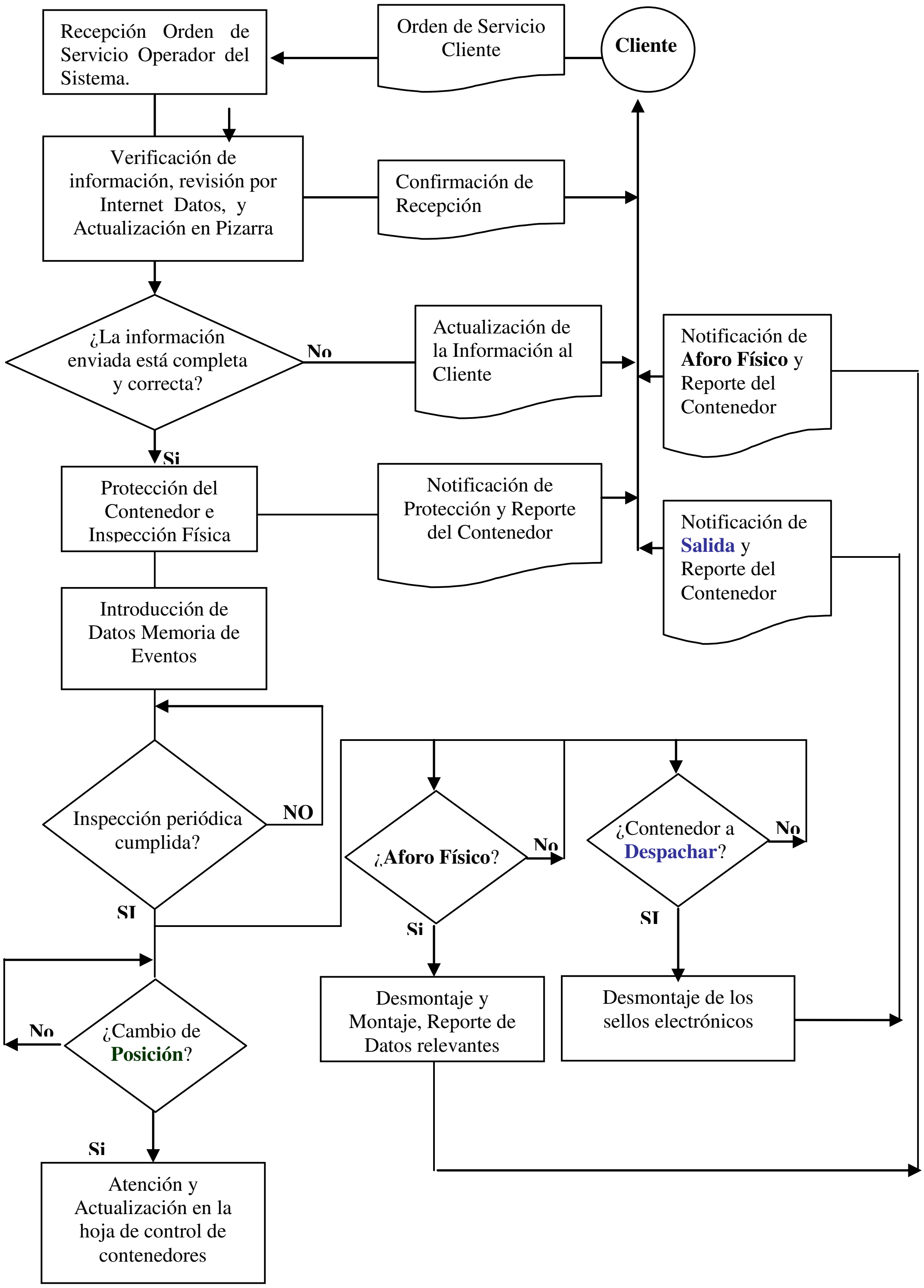
CONTAINERS SECURITY S.A.	FLUJOGRAMA ISO 9001:2000 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN TIEMPO REAL	FECHA: REVISIÓN: 0 PAGINA: 1 / 1 CODIGO: FLJ-CSA-OPER-02



CONTAINERS SECURITY S.A.	**FLUJOGRAMA ISO 9001:2000**	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **PAGINA: 1 / 1** **CODIGO: FLJ-CSA-OPER-03**
	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS	



CONTAINERS SECURITY S.A.	**FLUJOGRAMA ISO 9001:2000**	**FECHA:** **REVISIÓN: 0** **PAGINA: 1 / 1** **CODIGO: FLJ-CSA-OPER-04**
	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN EN MEMORIA DE EVENTOS	



ANEXO K

ANEXO K	
Código	**Nombre**
MCD-CSA-GSGC-01	MANUAL DE CALIDAD

MANUAL
DE
CALIDAD
DE LA
EMPRESA
CONTAINERS SECURITY S.A.

1. Información Institucional

1.1 Antecedentes

Containers Security S.A. tiene como fin, mantener la satisfacción de sus clientes, a través de la mejora continua y el control de calidad del servicio que la empresa les brinda, con el firme propósito de estar un paso más adelante en todo lo que respecta a tecnología y de esta forma abrirse campo y competitividad en todo el país y fuera de el.

Para lograr todo lo antes expuesto, es necesario que el personal de Containers Security S.A. tome conciencia de lo que exige la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

1.2 Misión, Visión, Objetivos y Valores

1.2.1. Misión

Satisfacer eficientemente las necesidades con productos y servicios de calidad a compañías que se ven afectadas por pérdidas millonarias en atracos, robos y sustracciones de mercancías, al igual que la introducción de drogas ilícitas y elementos químicos o explosivos a organizaciones terroristas en los contenedores de las mismas; y de esta forma asegurar la óptima seguridad de los contenedores para un mejor servicio a nuestros clientes.

1.2.2. **Visión**

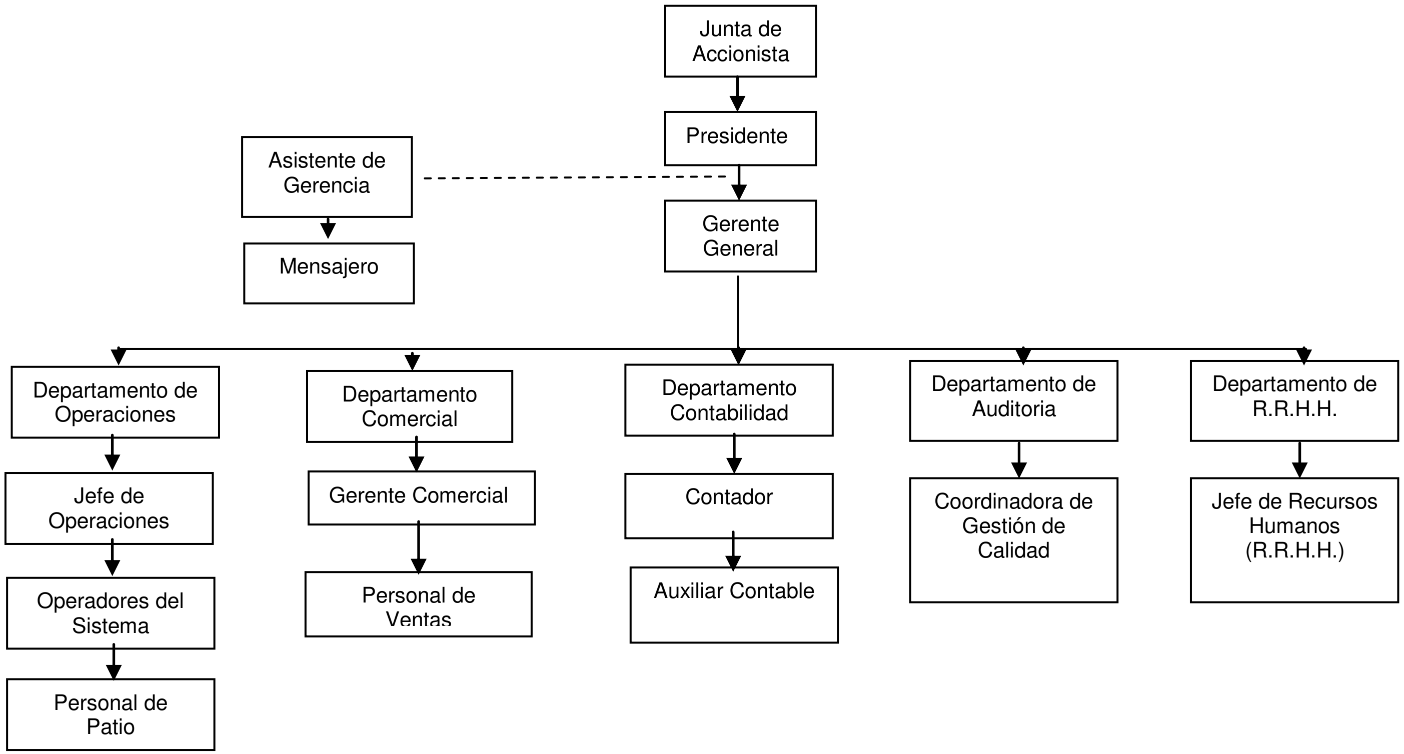
Consolidar a Containers Security S.A. como una empresa que ofrece servicios de seguridad electrónica tanto para contendores vía marítima como terrestre, de reconocido prestigio nacional e internacional, con excelencia en sus productos y servicios, con el firme propósito de llegar a la Certificación de Calidad y ganar mayor competitividad en el mercado ecuatoriano como fuera del mismo.

1.2.3. **Valores**

Containers Security S.A. cuenta con valores como:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Ética y Moral
- Solidaridad Social

1.3 **Estructura Organizativa**



2. Alcance

2.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Manual de Calida describe la Política, objetivo y el Sistema de Calidad que considera los requisitos de la Norma de Calidad ISO (Internacional Organization for Standarization) definidos en la Norma Técnica NTE INEN ISO 9001:2000.

El alcance del presente Manual de Calidad incluye todas las actividades y procesos que se realizan en cada uno de los departamentos que constan en el organigrama de la empresa

2.2 Aprobación del Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad pertenece a la empresa Containers Security S.A. El contenido es de su uso exclusivo, y no puede ser por tanto utilizado, reproducido o modificado sin la autorización del Presidente.

El Manual de Calidad ha sido elaborado por la Coordinadora de Gestión de Calidad, revisado por el Representante de la Dirección y la aprobación fue realizada por el Presidente de la empresa.

3. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

Las cláusulas que se excluyen del Sistema de Gestión e Calidad de Containers Security S.A. son:

- **Cláusula 7.3: Diseño y Desarrollo**
- **Cláusula 7.5.2: Validación de los procesos de prestación de servicio**
- **Cláusula 7.5.3: Identificación y trazabilidad**
- **Cláusula 7.5.5: Preservación del producto**
- **Cláusula 7.6: Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

5. Sistema de Gestión de Calidad

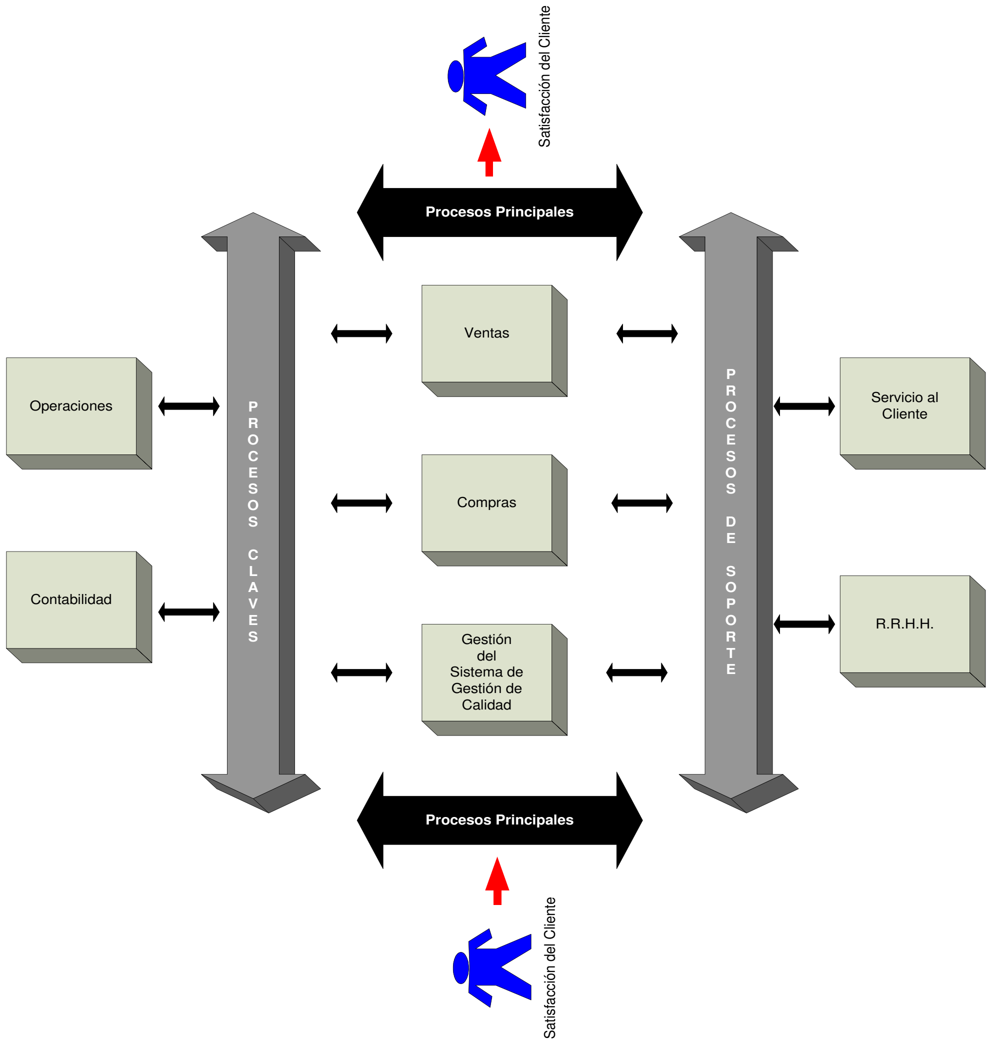
4.1 **Requisitos Generales**

Containers Security S.A. ha establecido, documentado, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2000

Containers Security de acuerdo a lo establecido en la Norma ha identificado los procesos necesarios para que el Sistema de Gestión de Calidad se apliquen en toda la Organización. Cada proceso identificado interactúan transformando elementos de entrada en salidas, para mayor comprensión se dará una lista de los procesos identificados con sus respectivos códigos:

- **PRC-CSA-COMP-01** Proceso de Compra
- **PRC-CSA-CONT-01** Proceso de Contabilidad
- **PRC-CSA-VENT-01** Proceso de Venta
- **PRC-CSA-GSGC-01** Proceso de Gestión del Sistema de Gestión de Calidad.
- **PRC-CSA-RRHH-01** Proceso de Recursos Humanos
- **PRC-CSA-SCLT-01** Proceso de Servicio al Cliente
- **PRC-CSA-OPER-01** Proceso de Operaciones

El diagrama de flujo adjunto muestra el macro con los principales procesos:



El Sistema de Gestión de Calidad permite asegurar el Control de los procesos, por tal motivo han sido implementados en cada uno de los procesos. También se ha definido los Indicadores de Gestión, que constituyen el sistema de medición usado para conseguir información y datos para analizar el desempeño de los procesos y las características de entradas y salidas.

Se ha establecido la mejora continua de los procesos para conseguir que éstos aseguren conformidad con los requisitos de los clientes internos y externos. Los procesos descritos se encuentran bajo la custodia de La Coordinadora de Gestión de Calidad y a su vez por el Representante de la Dirección, la misma que revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad a través de los índices establecidos en el Sistema.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye:

a) La declaración documentada de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad.

b) Manual de calidad es el documento que describe de manera general el Sistema de Calidad establecido en Containers Security S.A., en el cual se esquematiza de manera ordenada según los capítulos de la Norma ISO 9001:2000, la descripción de las actividades que se realizan en cada una de las cláusulas.

c) Procedimientos del Sistema de Calidad en los que se describe cómo se realizan las actividades con la finalidad de evitar las improvisaciones en las acciones relacionadas con la calidad, que pudieran dar lugar posteriormente, a problemas o deficiencias en la realización de otras actividades complementarias.

d) Instrucciones de trabajo se utiliza éstas instrucciones para indicar de manera detallada, cómo debe realizarse una actividad o tarea. Los instructivos de trabajo se refieren especialmente a las distintas operaciones que realiza nuestra empresa.

e) Documentos externos son los documentos donde se establecen los procedimientos, Leyes. Códigos, Reglamentos y Disposiciones Administrativas que sirven de apoyo para realizar una actividad o servicio de la empresa.

f) Registro o Formatos son los documentos que permiten evidenciar el cumplimiento de los requisitos o especificaciones de calidad establecidos, así como evidenciar las actividades de verificación del Sistema de Calidad.

4.2.2 Manual de Calidad

El Manual de Calidad de Containers Security S.A., es un documento que describe claramente la estructura del Sistema de Gestión de Calidad y actúa como un "mapa de rutas" a través del mismo.

El Manual de Calidad es uno de los documentos básicos del Sistema de Gestión de Calidad, el cual enuncia la Política de Calidad así como los Objetivos de Calidad (***ver Anexo D Objetivos de Calidad***), además describe las actividades y documentos con los cuales cumple con los requisitos del SGC.

El Manual de Calidad incluye:

a. El alcance del SGC

b. La referencia de los procedimientos documentados

c. Una descripción de los procesos y su interacción entre si (***Ver Anexo B Procesos***)

4.2.3 **Control de los Documentos**

Containers Security S.A., ha establecido los lineamientos y procedimientos para mantener, aprobar, revisar, identificar, actualizar y archivar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Los documentos llevarán el sello de **Documento Controlado** en la parte inferior izquierda del mismo cuando esto aplica y los niveles de probación para cada uno de los documentos del sistema.

La documentación que es parte del sistema de control de calidad, incluye lo siguiente:

- **a)** Manual de Calidad
- **b)** Procedimientos - Procesos
- **c)** Instructivos
- **d)** Documentos Externos
- **e)** Registros o Formatos

Containers Security S.A. ha establecido un Procedimiento Documentado de Control de Documentos **PRO-CSA-GSGC-01 Control de Documentos** ***(Ver Anexo E Procedimientos Normativos)*** para controlar el movimiento de la documentación según lo indica la Norma ISO 9001:2000.

4.2.4 **Control de los Registros**

Containers Security S.A. ha establecido un procedimiento documentado para el Control de Registros ***PRO-CSA-GSGC-02*** **Control de Registros *(Ver Anexo E Procedimientos Normativos)*** que facilitara el control de la Documentación a nivel de registros y formatos que permitirán mantener la historia y evidencia del SGC.

Los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Para conocer sobre la identificación, código, versión, el destino final de los registros como su ubicación / almacenamiento, el tiempo de archivo y su acceso se mantiene una lista general de registros de calidad. Los registros establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad son los indicados en el **Diario de Control de Registros** ***FRM-CSA-GSGC-07 (Ver Anexo I Formato por Departamentos).***

Cada área es responsable de mantener y cumplir las disposiciones de actualización, orden y preservación de los registros de calidad generados o recibidos de otro departamento ya sea en el área operativa como administrativa. El tiempo de archivo se establece en cada procedimiento.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 **Compromiso de la Dirección**

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo y mantenimiento del SGC, así como el mejoramiento continuo de su eficiencia a través de;

a) La comunicación interna a todos los niveles para cumplir con los requisitos de los clientes.

b) El establecimiento de la Política de Calidad de manera que sea conocida, entendida, aceptada, y aplicada por toda la organización de la empresa.

c) El asegurar objetivos de calidad que traduzcan la política e ámbito general en metas prácticas, concretas y cuantificadas.

d) La revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad

e) El desarrollo, establecimiento e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el que se incluyen los recursos necesarios para que puedan llevarse a cabo la Política y los objetivos definidos en el Manual de Calidad.

5.2 **Enfoque al Cliente**

La alta dirección se asegurará de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, a través de la revisión y el seguimiento de las acciones acordadas en las reuniones de la Coordinadora de Gestión de Calidad, Representante de la Dirección y el Presidente de la empresa.

5.3 Política de Calidad

La Política de Calidad ***(Ver Anexo C Política de Calidad)*** demuestra el compromiso de la Dirección, la misma que ha asumido la CALIDAD como una opción de liderazgo. La Política ha sido difundida a todos los niveles de la organización tanto en el área administrativa como el área operativa con la finalidad de que sea entendida y aplicada por los colaboradores.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

Para fortalecer la Política de Calidad se establecen objetivos que permiten el cumplimiento de los mismos ***(Ver Anexo D Objetivos de Calidad)***

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

a) Se identifican y planifican los procesos y los recursos necesarios para cumplir los requisitos y alcanzar los objetivos de calidad.

b) De igual forma, cuando se planifican o implementan cambios, Containers Security S.A. se compromete y se asegura a mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Containers Security S.A. ha definido y documentado la responsabilidad y la interrelación entre el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad.

En tanto a las funciones, obligaciones y autoridad en cada uno de los procedimientos e instructivos se han definido claramente las responsabilidades y autoridad del personal que dirige, ejecuta y verifica las actividades que afectan la calidad, Además de que la empresa Containers Security S.A. cuenta con un Manual de Funciones y Perfil de Cargos ***(Ver Anexo L Manual de Funciones y Perfil de Cargo)*** para realizar el trabajo de una forma más eficiente y eficaz.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Gerente General ha sido nombrado por el Presidente de la empresa, como Representante de la Dirección, según Procedimiento Revisión por la Dirección **PRO-CSA-DIRC-01** ***(Ver Anexo G Procedimientos por Departamentos)***

El Representante de la Dirección tiene la autoridad y responsabilidad para:

a) Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad estén establecidos, implementados y mantenidos efectivamente.

b) Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las necesidades del mejora continua.

c) Promover el conocimiento de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización tanto en el área administrativa como la operativa.

5.5.3 **Comunicación Interna**

Containers Security S.A. mantiene una adecuada comunicación entre los distintos niveles y funciones tanto en el área administrativa como la operativa, en relación con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los mecanismos establecidos son:

- Una cartelera del Sistema de Gestión de Calidad
- Reuniones formales (con acta) e informales (sin acta)
- Correo Electrónico

5.6 **Revisión por la Dirección**

5.6.1 **Generalidades**

El Sistema de Gestión de Calidad de Containers Security S.A. es revisado por la dirección antes de cada auditoria interna o externa según procedimiento **Revisión por la dirección PRO-CSA-GSGC-DIRC-01** ***(Ver Anexo G Procedimiento Departamentales)*** Con la revisión se asegura la continua conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema. Asimismo, se evalúa la necesidad de cambios en la organización incluyendo la Políticas y los Objetivos de Calidad.

5.6.2 **Información para la Revisión**

La revisión administrativa es coordinada por el Representante de la Dirección. Dicha Revisión comprende el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relativos a:

a) Los resultados de las auditorias de calidad

b) Realimentación del cliente a través de los reclamos y resultados de encuestas.

c) Índices de Calidad para medición del desempeño de los procesos y conformidad de servicio.

d) Situación de las acciones correctivas y preventivas.

e) Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del Sistema.

f) Cambios posibles que podrían afectar el Sistema.

g) Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 **Resultados de la Revisión**

Efectuada la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la dirección realiza un reporte escrito acerca de los aspectos anteriormente mencionados y las conclusiones alcanzadas relacionadas con:

a) Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

b) La mejora del servicio en relación con los requerimientos del cliente.

c) Los recursos necesarios.

6. Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de Recursos

Containers Security S.A. ha determinado y proporciona los recursos necesarios y requeridos para:

1. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia a través de verificaciones internas.
2. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

Los requerimientos de capacitación así como la asignación de los medios y recursos necesarios para proveer el entrenamiento son responsabilidad del Representante de la Dirección, quien delega la actividad de coordinación a la Coordinadora de Gestión de Calidad. Invertir en el personal es una estrategia fundamental para alcanzar la Política y los Objetivos de Calidad establecidos.

6.2.2 **Competencia, Toma de Conciencia y Formación**

a) Los colaboradores involucrados en la administración, ejecución o verificación del trabajo que afecte la calidad son competentes sobre la base de su experiencia, educación, habilidades o entrenamiento.

b) La Coordinadora de Gestión de Calidad ha elaborado un programa de capacitación y se ha fijado para fin de año de cumplimiento del mismo del 90%.

c) Se evaluará la eficacia de las acciones tomadas en capacitación a través de una prueba o evaluación por parte del instructor, ya sea al término de la capacitación o mediante una prueba suministrada por el instructor a fin de realizar una evaluación interna como máximo en 30 días, a partir de la capacitación. Si no se pudiera realizar esta evaluación posterior a la capacitación, se coordinará tomar una prueba de campo y se emitirá un certificado que acredite la conformidad de los conocimientos.

6.3 **Infraestructura**

Las infraestructuras se refiere al área, equipos y servicios de apoyo que sustentan y permiten a Containers Security S.A. cumplir con los requisitos que garanticen con la conformidad de los servicios prestados.

La infraestructura necesaria para lograr la realización eficaz del servicio se detalla a continuación:

a) Edificios, espacios de trabajo

Se cuenta con facilidades de instalación tanto en el área operativa como administrativa

b) Recursos de Tecnología

El software **Bulldog Tech** es considerado como recursos principal necesario para desarrollar la actividad de la empresa

c) Servicios de Apoyo

Las radios de comunicación, el correo electrónico y la Internet son considerados como servicios de apoyo.

6.4 **Ambiente de Trabajo**

Containers Security S.A. ha asegurado un ambiente de trabajo que influye positivamente en el buen desempeño de su personal en el área operativa y administrativa, para tal efecto se ha establecido una combinación de factores humanos y físicos tales como:

- Uso de Equipos de seguridad en el área operativa(chaleco, casco, entre otros)
- Limpieza y mantenimiento periódico de los sellos electrónicos
- Higiene en las instalaciones tanto en al área operativa como administrativa.
- Luz y temperatura adecuada en cada una de las áreas de trabajo.

7. Realización del Producto

7.1 **Planificación de la realización del servicio**

El representante de la dirección posee la responsabilidad y la autoridad para definir, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas responsabilidades y autoriza incluyen llevar a cabo o asegurar que las siguientes actividades sean realizadas, cundo sea apropiado, por personal responsable. La planificación de la realización de los distintos servicios, están detallados en los instructivos de trabajo.

Durante la planificación de la realización del servicio, Containers Security S.A. ha determinado, cuando sea apropiado, lo siguiente:

a. Los objetivos de calidad y requisitos para el servicio

b. La identificación y adquisición de equipos y recursos que puedan ser necesarios para lograr la calidad requerida.

c. La preparación de registros de calidad que proporcione evidencia de que los procesos y servicios resultantes cumplen los requisitos.

7.2 **Procesos relacionados con el cliente**

7.2.1 **Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

En la identificación de los requisitos del servicio se determinan:

a. Requisitos de los servicios especificados por el cliente, especificados en el contrato de servicio.

b. Los requisitos del servicio no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización.

c. Las obligaciones en relación con el servicio, incluyendo los requisitos legales.

7.2.2 **Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio**

Containers Security S.A. tiene la responsabilidad principal de verificar que todas las condiciones del contrato, sean revisadas a fin de asegurar que:

a. Los requisitos se encuentren adecuadamente definidos y documentados.

b. Se resuelva cualquier diferencia con respecto a la oferta.

c. Containers Security S.A. tiene la capacidad de satisfacer los requerimientos del contrato.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Containers Security S.A. ha establecido los lineamientos de la comunicación con el cliente a través de mail y teléfono en relación con:

- Información del servicio
- Retroalimentación del cliente, incluyendo los reclamos y quejas del cliente.

7.3 Diseño y desarrollo

N/A

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compra

Containers Security S.A. se ha asegurado que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos especificados y no afecta con la calidad de los servicios prestados, según lo detalla el **INS-CSA-COMP-01 Instructivo para Adquisiciones** ***(Ver Anexo H Instructivos por Departamentos)***

La organización ha evaluado y seleccionado a sus proveedores en función de su capacidad. Se ha establecido criterios de selección y evaluación de los proveedores y se mantienen los registros como evidencia de dicha actividad según **FRM-CSA-COMP-01 Listado de proveedores calificados** ***(Ver Anexo I Formatos por Departamentos)***

7.4.2 **Información de las compras**

La Gerencia General o el Presidente de la empresa son los responsables de aprobar las órdenes de compra de tal forma que cumplan los procedimientos establecidos y que los datos incluyan la siguiente información:

- Número de Orden de Compra
- Descripción del producto

- Referencia de adjuntos (ejm. Información técnica, hoja de especificaciones)
- Otra información de carácter legal.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Los productos o servicios comprados, son inspeccionados en las instalaciones de la empresa según el área que haya solicitado el producto o servicio.

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la presentación del servicio

Containers Security S.A. planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo las condiciones controladas, mediante la supervisión de los Jefes de cada departamento, el departamento de Auditoría y los instructivos de trabajo. Las condiciones controladas incluyen, cuando se aplicable:

- Disponibilidad de la información que describe las características del servicio.

- Disponibilidad de instrucciones de trabajo
- Implementación del seguimiento y la medición de los servicios a través de los instructivos de trabajo en todas las áreas (administrativa y operativa).

7.5.2 **Validación de los procesos de prestación de servicio**

N/A

7.5.3 **Identificación y trazabilidad**

N/A

7.5.4 **Propiedad del cliente**

Containers Security S.A. cuida los bienes que son de propiedad del cliente según política interna de la empresa, sobre el aseguramiento de los contenedores y a su vez de la mercadería que se encuentran en ellos. Cabe recalcar que la empresa no se hace responsable por pérdida de mercancía dentro de los contenedores en caso de hurtos o robos.

7.5.5 **Preservación del producto**

N/A

7.6 **Control de los dispositivos de seguimiento y de medición**

N/A

8. Medición, análisis y mejora

8.1 **Generalidades**

Containers Security S.A. ha establecido en el Sistema de Gestión de Calidad el proceso de Gestión de Calidad y Mejora Continua para:

- Demostrar la conformidad del servicio
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

En Containers Security S.A. se ha establecido como una de las medidas del desempeño de sistema de gestión de calidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos que permita establece acciones preventivas con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes.

Las herramientas para recoger información del cliente son:

- Encuesta para evaluar la percepción del cliente respecto al servicio suministrado
- Por medio de la Hoja de Queja de Clientes

8.2.2 Auditoria Interna

Containers Security S.A. planea y conduce auditoria internas de calidad de acuerdo al Procedimiento de Auditoria Interna

PRO-CSA-GSGC-03 ***(Ver Anexo E Procedimientos Normativos)*** con los siguientes propósitos:

- Demostrar la conformidad del servicio
- Asegurarla conformidad del Sistema de Gestión de Calidad
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad
- Evidenciar las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000

8.2.3 **Seguimiento y medición de los procesos**

El desempeño de los procesos se mide a través de los indicadores de gestión e índices. Con la medición se confirma la capacidad de los mismos y la información relativa al desempeño se la presenta en las reuniones del Representante de la Dirección con la Coordinadora de Calidad y Control como parte de la revisión administrativa, donde periódicamente los responsables de los procesos exponen los resultados

8.2.4 **Seguimiento y medición del servicio**

Containers Security S.A. para medir y hacer un seguimiento de las características del servicio realiza un seguimiento del mismo a través de los jefes de cada departamento. Sólo cuando se presenten novedades, estas serán anotadas y notificadas.

8.3 Control del servicio No Conforme

Containers Security S.A. se asegura de que el servicio no conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Para fijar los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme se ha implementado el **Procedimiento de No Conformidad PRO-CSA-GSGC-04** ***(Ver Anexo E Procedimiento Normativos)***

8.4 Análisis de datos

Containers Security S.A. realizará el seguimiento de los servicios y procesos que requieren del análisis, de manera que permitan mantener y optimizar el desempeño del sistema y la satisfacción del cliente.

El análisis de datos se realiza en las reuniones Operativas y las del Representante de la Dirección y la Coordinadora de Calidad en donde se establecen acciones de seguimiento en las áreas o procesos que necesiten mejorar y que pueden ser identificadas a partir de estos datos:

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventiva.
- Datos de proveedores

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

Containers Security S.A. debe mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la Política de Calidad, los

Objetivos de Calidad, los reportes de las auditorias internas y externas, los análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección.

8.5.2 **Acción Correctiva**

Se establecen acciones correctivas, como consta en el **Procedimiento de Acciones Correctivas PRO-CSA-GSGC-05** ***(Ver Anexo E Procedimiento Normativo).*** La Acción correctiva está dirigida a corregir desviaciones del Sistema de Gestión de Calidad, políticas, procedimientos e instructivos de trabajo para eliminar las causas principales de problemas de calidad.

La responsabilidad de llevar a cabo la acción correctiva corresponde al área donde se produce el problema para lo cual se deberá:

a) Determinar las causas fundamentales del problema

b) Identificar la acción correctiva

c) Implementar la acción correctiva

d) Verificación del cumplimiento de las acciones correctivas.

La Coordinadora de Calidad y Control, el Representante de la dirección son los responsables de verificar la implementación y cumplimiento de las acciones correctivas.

8.5.3 **Acción Preventiva**

Las acciones preventivas se establecen como resultado de la revisión de índices establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad. Estas revisiones las realiza la Gerencia junto con la Coordinadora de Calidad y el Representante de la Dirección de acuerdo al **Procedimiento Acciones Preventivas PRO-CSA-GSGC-06** ***(Ver Anexo E Procedimiento Normativo).***

La ejecución de las acciones preventivas corresponde al responsable a cargo del área relacionada o a quien la Gerencia disponga. Cada acción implica:

a) Revisar los problemas potenciales

b) Determinar las causas fundamentales

c) Identificar la acción preventiva

d) Implementar la acción preventiva

La Coordinadora de Calidad y Control, el Representante de la dirección son los responsables de verificar la implementación y cumplimiento de las acciones preventivas.

ANEXO L

ANEXO L	
Código	**Nombre**
FRM-CSA-RRHH-02	MANUAL DE FUNCIONES DE CONTAINERS SECURITY S.A.

MANUAL

DE

FUNCIONES

DE

CONTAINERS SECURITY S.A.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

El presente manual fue elaborado conforme a Principios y Normas de Organización, cuyo objetivo es definir la estructura organizacional, las responsabilidades, funciones y perfil de cargo de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura organizacional.

El propósito de este manual es el de instruir a los miembros que lo componen sobre las funciones y responsabilidades procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicidad o superposición de funciones, lentitud, complicaciones innecesarias, mala o deficientes atención a los clientes, desconocimientos de procedimientos administrativos, entre otros.

Este trabajo fue desarrollado en base a los relevamientos de funciones, la estructura organizacional existente, la colaboración de la Presidencia y Gerencial General y la coordinación ejecución de la Coordinadora de Calidad y Control.

El Manual de funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujetos a cambios que surgen de las necesidades propias de toda Empresa, y la revisión técnica permanente para mantener su utilidad.

La actualización de este Manual deberá realizarse a propuesta de la Presidencia o de Gerencia General, que solicitará los ajustes respectivos por escrito.

El Manual debidamente aprobado será distribuido en partes a los departamentos afectados y el manual completo estará en custodia de la Coordinadora de Calidad y Control.

ASPECTOS GENERALES

Principios de la Organización

1. A cada jefe se le debe asignar responsabilidades precisas y claras.
2. La responsabilidad debe ir de la mano con la autoridad correspondiente.
3. Debe ser delegada toda autoridad que puede ser desempeñada en forma segura y adecuada por un jefe o empleado de menor jerarquía.
4. La responsabilidad del subordinado hacia su superior por la autoridad recibida, mediante la delegación, es absoluta y ningún superior puede eludir la responsabilidad por las actividades de su subordinado.
5. Todo cambio de responsabilidad de un puesto debe ser conocido por las personas a quienes involucre.
6. Sólo las decisiones que no puedan ser adoptadas en un determinado nivel deben ser remitidas hacia un superior.
7. No deben darse ordenes a los subalternos omitiendo la vía del Jefe Responsable.
8. Ningún jefe o empleado que desempeñe un solo puesto en la organización debe estar sujeto a recibir órdenes de más de una fuente.

Estructura Organizacional

El manual fue elaborado en base a principios y normas de administración generalmente aceptadas, basados en la necesidad de contar con una organización capaz de cubrir todos los aspectos relacionados con los objetivos de Institucionales.

La organización propuesta establece claramente los niveles jerárquicos, la unidad de mando, las funciones de línea y de apoyo. Asimismo presenta un equilibrio en cuando a la distribución de niveles y responsabilidades que permite ejercer un control eficiente para el cumplimiento de las funciones asignadas a cada uno de los departamentos en el manual de funciones.

Otras Consideraciones

El Manual de Funciones elaborado por la Coordinadora de Calidad y Control consta de las siguientes partes:

- **DATOS DE IDENTIFICACIÓN:** Se define el nombre del cargo, el departamento al cual pertenece, a quien supervisa y quien lo supervisa.
- **DEFINCIÓN DEL CARGO:** Indica que forma resumida cual es el objetivo del cargo.
- **DESCRPCIÓN FUNCIONAL:** Describe en forma explicita las funciones y responsabilidades de acuerdo al puesto o cargo dentro del organigrama.
- **PERFIL DE CARGO:** Especifica que la formación académica, la experiencia, habilidades y aptitudes, entre otras que debe tener de acuerdo al cargo o puesto dentro de la estructura organizacional.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGOS

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Presidente
DEPARTAMENTO:	--------------------------------
SUPERVISADO POR:	Junta de Accionistas
SUPERVISA A:	Gerente General Gerente Comercial Jefe de Operaciones Asistente de Gerencia Coordinadora de Calidad

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de la planificación, dirección y control de las diferentes direcciones y subsistemas con el espíritu de trabajo en equipo, para así poder cumplir la misión y visión de la empresa.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Coordinar y controlar el cumplimiento de las disposiciones emanadas de la Dirección de la empresa.
- Realizar el seguimiento de las acciones programadas por los departamentos y aprobadas por la Presidencia.

- Colaborar y coordinar con los Gerentes, jefes y funcionarios dentro y fuera de la empresa en gestiones y actividades relacionadas con la Presidencia.
- Efectuar estudios Administrativos, técnicos y financieros de carácter específico.
- Coordinar el procesamiento y distribución de la información proporcionada por las diferentes gerencias y jefaturas para la toma de decisiones.
- Dirigir las reuniones que se realicen para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Establecer la política de calidad así como también los objetivos de calidad de la empresa con la ayuda de la Coordinadora de Calidad y Control.
- Asignar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.
- Revisar y aprobar el manual de calidad

3. <u>PERFIL DEL CARGO</u>

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Diseñador Industrial, Administración de empresas, Ingeniero Comercial o Economía. Con una especialización deseable en Administración de empresas y/o Finanzas

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 3 a 5 años de experiencia en posiciones similares o de Jefatura.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente General
DEPARTAMENTO:	--------------------------------
SUPERVISADO POR:	Presidente
SUPERVISA A:	Gerente Comercial Jefe de Operaciones Asistente de Gerencia Coordinadora de Calidad y Control

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de dirigir, así como también de recabar la información que muestre el trabajo desarrollado por los diferentes departamentos de la empresa, a fin de formarse un juicio exacto de los acontecimientos y condiciones de los resultados, de las operaciones realizadas por la misma y de esta forma formular sus conclusiones y recomendaciones, y reportar directamente a Presidencia.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Dirigir la administración y operación de la entidad de acuerdo con las leyes y reglamentos.
- Elaborar los proyectos de mejoramiento y desarrollo institucional y someterlos a aprobación de la Presidencia.

- Elaborar los proyectos de presupuesto y orgánicos funcionales para someterlos a aprobación de la Presidencia.
- Poner en ejecución los acuerdos y resoluciones del Presidente
- Celebrar contratos dentro de las disposiciones legales.
- Presentar a la Dirección de la empresa trimestralmente, un informe de sus actividades conjuntamente con los balances y los estados desglosados.
- Responder ante el Presidente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales por la ejecución de sus actos en el desempeño de su cargo.
- Realizar las actividades del Presidente, cuando el mismo se encuentre ausente.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Ingeniería de Equipos y Componentes electrónicos, Administración de empresas, Ingeniero Comercial, Economía. Con una especialización deseable en Administración de empresas y/o Finanzas

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 3 a 4 años de experiencia en posiciones similares o de Jefatura.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinadora de Gestión de Calidad
DEPARTAMENTO:	Departamento de Auditoria
SUPERVISADO POR:	Gerente General
SUPERVISA A:	--------------------------------------

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable del diseño, implementación, seguimiento y monitoreo del Sistema de Gestión de Calidad.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Definir el alcance de la norma en el Sistema de Gestión de calidad de Nettel Internacional S.A.
- Liderar las acciones de desarrollo, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- Difundir la política, los requisitos, los objetivos y los logros de la calidad.
- Realizar reuniones periódicas con el Gerente General (Representante de la Dirección), para llevar un control de los avances del sistema de gestión de calidad.
- Coordinar las diferentes auditorias internas que se debe realizar según requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- Elaborar el plan anual de auditoria.
- Asegurar el cumplimiento del plan anual aprobado
- Realizar revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad.

- Implementar las acciones preventivas y/o correctivas para cada una de las No Conformidades detectadas en las auditorias internas.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Contaduría pública, Auditoría o carreras afines. Con una especialización deseable en Sistemas de Gestión.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 3 a 4 años de experiencia en posiciones similares o de Jefatura.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Jefe de Recursos Humanos
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos
SUPERVISADO POR:	Presidente
SUPERVISA A:	--

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN

Responsable de la organización, planificación, dirección y control de los subsistemas de Selección, Capacitación y Desarrollo, Administración Salarial y Beneficios y Relaciones Laborales. Planifica y supervisa el desarrollo de programas de bienestar social para mantener la disciplina y el espíritu de trabajo que permita optimizar el rendimiento personal y colectivo de los empleados y fortalecer los principios y valores de la empresa.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

1. Selección de Personal

- Definir y establecer políticas de selección de personal.
- Supervisar y controlar los procesos de levantamiento de perfil y de requisición de personal del área solicitante.

- Coordinar con empresas especializadas los procesos de selección de mayor complejidad,
- Realizar entrevistas a los candidatos seleccionados en procesos para presentarlos al Jefe de área que tuviere el requerimiento.
- Supervisar las evaluaciones psicológicas que se realizan en el proceso de selección.
- Elaborar un informe sobre los candidatos finalistas
- Coordinar con los gerentes de área las entrevistas con los candidatos potenciales a un cargo determinado, de acuerdo a los parámetros establecidos por la empresa.
- Supervisar el corrector desarrollo del proceso de contratación: verificación de referencias, documentos personales, elaboración del contrato, etc.
- Revisar las liquidaciones y actas de finiquito así como los contratos de trabajo.

2. <u>Capacitación y Desarrollo</u>

- Coordinar y supervisar el levantamiento y solución de los requerimientos y necesidades de capacitación de la empresa.
- Supervisar y coordinar la ejecución de diferentes eventos de capacitación.

- Supervisar que el material didáctico sea el adecuado para el evento de capacitación.
- Controlar la logística para la realización de los eventos de capacitación: Formatos, materiales, libros de trabajo, etc.
- Supervisar y coordinar los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento del personal necesarios para su incorporación a la empresa.
- Controlar el desarrollo de los cursos de capacitación
- Supervisar la evaluación e informar los resultados obtenidos durante el evento.
- Verificar que los eventos de capacitación efectuados cumplan con las expectativas y requerimientos de las áreas.
- Controlar la correcta aplicación y uso del presupuesto y plan anual de capacitación.
- Participar como instructor de curso.
- Participar en la elaboración del plan de carrera y supervisar las actividades desarrolladas para el cumplimiento del mismo.

3. **<u>Evaluación del Desempeño</u>**

- Definir y establecer políticas de evaluación de desempeño

- Dar seguimiento a la aplicación de las normas, políticas y procedimientos establecidos en la empresa.
- Desarrollar , revisar y aplicar los procesos de evaluación de desempeño
- Establecer y coordinar la elaboración de planes para mejorar el desempeño de los funcionarios de la empresa.

4. Compensación y Beneficios

- Desarrollar, mantener y supervisar la administración de compensaciones y beneficios sociales.
- Coordinar el correcto y el oportuno pago de sueldos y servicios.
- Coordinar la elaboración del presupuesto de salarios y planes de beneficios.
- Controlar que se cumplan con los parámetros o políticas salariales establecidas para garantizar equidad interna.
- Supervisar la correcta aplicación de las políticas salariales.
- Revisar los paquetes salariales en función del comportamiento del mercado: Inflación, encuestas salariales. incrementos de gobierno, equidad interna, etc.
- Solicitar y realizar análisis y estudios para efectuar los ajustes e incrementos salariales.

- Analizar los parámetros de ajuste e incremento salarial de acuerdo al comportamiento del mercado salarial y a las políticas de la compañía.
- Mantener adecuados niveles de equidad interna y competitividad externa.
- Administrar los presupuestos del área relacionados con incrementos salariales y contratación de beneficios adicionales.
- Revisar la correcta elaboración de la nómina
- Supervisar la elaboración de los pagos y autorizar los mismos.
- Revisar y firmar las planillas del IESS y pagos de beneficios de ley.
- Controlar los incrementos salariales y llevar el control de la propuesta de incrementos.
- Atender y otorgar de anticipos de sueldo, préstamos u otros según sea el caso.
- Definir en conjunto los responsables de las áreas y la gerencia general, los ascensos y cambios de posición.
- Desarrollar un plan de retención para empleados potenciales de la empresa.

- Supervisar y controlar la negociación con los proveedores de servicios como transporte, cafetería, uniformes, seguros, etc.
- Coordinar la renovación y contratación de proveedores de tarjetas de comisariato, medicina prepagada, etc.
- Orientar y dar seguimiento a los empleados en lo relacionado con las prestaciones que ofrece el IESS.

5. **<u>Administración de Recursos Humanos y Relaciones Laborables</u>**

    - Atender consultas de distintas áreas en materia de administración de Recursos Humanos, políticas y procedimientos, régimen laboral, etc.
    - Trabajar en la elaboración de manuales de políticas y procedimientos en temas relacionados con la administración de recursos humanos.
    - Supervisar la actualización de las descripciones de cargos y organigramas, conforme se generen cambios en las funciones.
    - Participar en la determinación y revisión de las metas, objetivos y estrategias del área de Recursos Humanos.

- Elaborar cuadros estadísticos sobre la rotación del personal y causa de las salidas.
- Participar de reuniones con el personal de planta.
- Supervisar la ejecución de los programas dirigidos al personal de planta.
- Velar por la correcta aplicación de las normas y políticas del personal y mantener el buen clima laboral con la finalidad de evitar la creación de sindicatos.
- Elaborar informes y reportes solicitados por el nivel superior.
- Participar en el desarrollo de proyectos especiales para el área y para la empresa.
- Revisar las solicitudes por permisos, vacaciones, multas, anticipos, etc.
- Aprobar conjuntamente con los jefes de área el plan de vacaciones y permisos de descanso.
- Elaborar el presupuesto del área y el plan de trabajo.
- Supervisar las actividades del área .

6. <u>Servicios Generales</u>

- Supervisar y proporcionar directrices al área en lo proporcionado con las expectativas de trabajo del personal contratado tanto de seguridad física como del comedor.

- Coordinar, controlar y evaluar el servicio de comedor conjuntamente con el comité.
- Supervisar la organización de eventos, reuniones con diferentes motivos y celebraciones dentro de la empresa.

7. **<u>Bienestar Social</u>**

- Diseñar y coordinar la aplicación de planes y programas para mantener un clima laboral adecuado.
- Difundir las nuevas disposiciones o recordatorios de las actuales normas relacionadas a la disciplina, buen comportamiento y la ética institucional
- Realizar las mediciones de clima laboral
- Investigar la situación actual del empleado, realizando visita a su domicilio y casas asistenciales en caso que se requiera.
- Elaborar aviso de enfermedad y orientar al personal para el cobro de subsidio en el IESS para casos de licencia por maternidad, incapacidad para el trabajo al IEES.

- Asistir a los empleados y familiares en dificultades, personales, proporcionando la ayuda adecuada para cada caso en particular.
- Orientar y dar seguimiento de todas las prestaciones que brinda el seguro social: enfermedad, accidente de trabajo, jubilaciones por invalidez, por vejes, fondos de reserva, préstamo quirografarios, fondos mortuorios, entre otros.
- Atender problemas de motivación y orientación del personal de planta y administrativo.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Psicología Organizacional O Psicología Industrial. Con una especialización deseable en Recursos Humanos.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 3 a 4 años de experiencia en posiciones similares o de Jefatura.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Contador
DEPARTAMENTO:	Departamento de Contabilidad
SUPERVISADO POR:	Gerente General
SUPERVISA A:	--------------------------------------

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable de registrar, clasificar, además de interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Cuadra todas las documentaciones con respecto a las declaraciones de desarrollo de SRI.
- Analiza y valora los resultados económicos.
- Agrupa y compara resultados.
- Elabora los Estados Financieros de la empresa
- Narra en forma escrita los hechos contables.
- Ejecuta las tareas según los procedimientos preestablecidos.
- Se reúne con el Presidente o Gerente General de la empresa para informar el estado de financiera de la empresa.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Contaduría pública, Auditoria o carreras afines.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 3 a 4 años de experiencia en posiciones similares o de Jefatura.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

Manejo de Sistemas Contables

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar contable
DEPARTAMENTO:	Departamento de Contabilidad
SUPERVISADO POR:	Gerente General
SUPERVISA A:	--------------------------------------

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable de facturar, controlar los gastos e ingreso de la empresa, además de realizar las actividades de cobranzas a clientes y pagos a empleados.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Recibe todas las facturas de gastos, verifica que el detalle sea correcto para ser cancelada.
- Realiza las correspondientes retenciones de cada gasto.
- Lleva al jefe de inmediato el detalle de los gastos para ser aprobados.
- Realiza los cheques de los pagos salariales y otros gastos varios.
- Recibe el detalle o la orden de facturación del puerto.
- Se realizan llamadas o se envía mails a clientes para tener al día los pagos y cobranzas, así se tendrá un control y organización de calidad.
- Siempre se esta bajo control y supervisión del contador.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Contaduría pública o carreras afines.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 3 a 4 años de experiencia en posiciones similares o de Jefatura.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

Manejo de Sistemas Contables

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente Comercial
DEPARTAMENTO:	Departamento Comercial
SUPERVISADO POR:	Gerente General
SUPERVISA A:	Personal de ventas

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable de comunicación directa con el cliente y la atención del mismo, con el fin de satisfacer en un 100% sus requerimientos. Además de ser el encargado de captar más clientes y supervisar a personal de ventas.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Coordina políticas de ventas.
- Realiza, llamadas telefónicas, presentaciones, reuniones o citas con los clientes para mostrar y ofrecer los servicios de la compañía.
- Atención al cliente
- Elabora contratos de acuerdo y benéfico mutuo con el cliente.
- Supervisa que todo marche con orden y calidad con respecto a los servicios brindados al cliente.
- Reunión semanal para dar pronóstico de ventas con el Presidente y Gerente General.

- Reunión semanal con el personal de venta para determinar el desenvolvimiento de las mismas.
- Coordina y prepara lugares para exposición y presentación de los servicios y productos de la compañía.
- Supervisión y control del sistema de contabilidad sobre la facturación.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Ingeniería Comercial, Marketing o carreras afines. Con cursos realizados sobre Ventas.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 2 a 3 años de experiencia en posiciones similares o de Jefatura.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Asesor Comercial
DEPARTAMENTO:	Departamento Comercial
SUPERVISADO POR:	Gerente Comercial
SUPERVISA A:	--------------------------------------

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable de captar nuevos clientes además de la atención de los clientes actuales de la empresa.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Visitar a posibles clientes para dar a conocer los servicios que brinda la empresa.
- Dar atención a los clientes actuales de la empresa.
- Tener comunicación constante con el área operativa para seguimiento de los contenedores de los clientes.
- Elaborar los contratos.
- Definir con el cliente la forma de pago.
- Reunirse periódicamente con el Gerente Comercial.

3. <u>PERFIL DEL CARGO</u>

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera Universitaria completa o por terminar, con título en Marketing o Gestión Empresarial. Cursos relacionados con ventas.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 1 año de experiencia en posiciones similares.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Jefe de Operaciones
DEPARTAMENTO:	Departamento Operativo
SUPERVISADO POR:	Gerente General
SUPERVISA A:	Operadores del Sistema Personal de Patio

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable de supervisar el buen funcionamiento operativo de la empresa, así como también de solucionar los problemas presentados en conjunto con su equipo de trabajo.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Encargado de capacitar al personal de patio y operadores del sistema sea de puerto como carretera de la implementación del seguimiento SGC.
- Organiza y especifica el trabajo para cada integrante del personal del puerto y carretera.
- Realiza informe diario de las operaciones realizadas con respecto a la seguridad de los contenedores atendidos y despachados.
- Verifica que todo el procedimiento operario funcione correctamente.

- Lidera con seguridad las actividades Operarias de puerto y carretera.
- Atiende mails de los clientes para los servicios de seguridad ya sea de importación como de exportación.
- Organiza y realiza el seguimiento de todas las acciones de implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad en el área operativa.
- Coordina las actividades de capacitación a los miembros encargados de las Operaciones de Puerto y Carretera.
- Supervisa el diseño y funcionamiento de los medios de comunicación necesarios para asegurar que la información llegue a todo el personal del departamento de Operaciones de una manera adecuada.
- Se reúne con la Coordinadora de Calidad y Control para la evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Controla el diseño y funcionamiento de los medios de comunicación necesarios para asegurar que la información llegue a todo el personal del departamento de Operaciones de una manera adecuada.
- Coordina y controla los requerimientos de recursos relacionados con el sistema de gestión de en el área operativa.
- Controla todo el procedimiento operario, así como el reglamento disciplinario sea cumplido correctamente.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera universitaria completa, con título con preferencia en Gestión Empresarial o Administración en empresa. Con cursos realizados sobre Comercio exterior.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 2 a 3 años de experiencia en posiciones similares o de Jefatura.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

Manejo de Sistema Computacionales

Sistemas de Seguridad

Control del Personal

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Personal de Patio
DEPARTAMENTO:	Departamento Operativo
SUPERVISADO POR:	Jefe de Operaciones Operadores de Sistema
SUPERVISA A:	--------------------------------------

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable de realizar la inspección de todos lo contenedores asegurados con el sello electrónico con memoria de eventos y de revisar el estado de los contendores cuyo sello en tiempo real emita alarma. Además de estar presente en las demás actividades que se presente en el Puerto o en carretera.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Verifica por radio la llegada del buque para estar pendiente de los contenedores.
- Revisa el estado de los sellos.
- Realiza los debidos procedimientos para asegurar el contenedor.
- Inspección diaria de los contenedores asegurados con sellos con memoria de eventos.
- Revisar los contendores asegurados con sellos en tiempo real cuando los mismos emitan alarmas.

- Realiza el debido despacho en el tiempo y fecha indicada.
- Se encuentran presente en el momento del aforo físico.
- Retira los sellos en Báscula
- Toman la fotografía cuando el cliente ha solicitado este servicio adicional.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Bachillerato.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 1 año de experiencia en posiciones similares.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Sistemas de Seguridad

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Operadores del Sistema
DEPARTAMENTO:	Departamento Operativo
SUPERVISADO POR:	Jefe de Operaciones
SUPERVISA A:	--------------------------------------

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable del monitoreo continuo de los contenedores que se encuentran asegurados con los sellos electrónicos en Tiempo Real por medio de la aplicación principal. Además de regular y controlar las actividades del personal de patio.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Monitorea constantemente por medio de la aplicación principal los contenedores asegurados con sellos en tiempo real.
- Coordina y controla las actividades del personal de patio.
- Mantiene comunicación directa con el cliente, área administrativa y permisionarios para la gestión de los contenedores.
- Activa el sello al momento que este es colocado en el contenedor ya sea al momento de llegada al puerto o cuando se ha realizado aforo.

- Informa al personal de patio que sello emite alarma y a que contenedor pertenece el sello.
- Desactiva el sello al momento de salida del contenedor o cuando se va a realizar un aforo.
- Realiza las gestiones necesarias para el pesaje de los contenedores
- Comunica al Jefe de Operaciones algún problema si se hubiese presentado.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Bachillerato.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 1 año de experiencia en posiciones similares.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Computación

Sistemas de Seguridad

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Asistente de Gerencia
DEPARTAMENTO:	---------------------------
SUPERVISADO POR:	Presidente Gerente Comercial
SUPERVISA A:	---------------------------------------

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable de la labor cotidiana de la empresa Nettel Internacional además de administrar los programas y las políticas de gestión de la empresa.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Contesta las llamadas con una excelente atención.
- Custodia la Caja Chica
- Realizar cartas, prepara documentación clara y de calidad cuando sea requerido.
- Realiza seguimientos de importaciones.
- Coordina con los proveedores.
- Coordina con el agente de las aduanas
- Atiende al cliente y lo comunica con su asesor comercial
- Responde los correos por cualquier inquietud ya sea por los proveedores, personal de la empresa, clientes.

- Revisa que se respondan los mails enviados por los clientes (desde el puerto).
- Responsable de apoyar al personal del puerto en cualquier inquietud o algún documento faltante.
- Recoge de forma ordenada las facturas y las envía a sus respectivos destinos internos de la empresa.
- Envío de facturas a sus respectivos destinos externos de la empresa.
- Organiza la agenda de Presidencia y Gerencia.
- Lleva un control de las Órdenes de Pedido realizada por los diferentes clientes.
- Atiende a las visitas que llegara a la compañía
- Concilia mensualmente los reportes de llamadas.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Carrera Universitaria completa o por terminar, con título en Secretaria Bilingüe o Marketing.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 1 año de experiencia en posiciones similares.

c) CONOCIMIENTOS ADICIONALES ESPECÍFICOS:

Administración de Presupuestos

Relaciones laborales

Manejo de Sistemas Estadísticos.

d) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad, analítico, proactivo, y buen criterio.

e) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

f) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Innovación

Optimización de recursos

Sentido de oportunidad

Enfoque hacia el cliente

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

Trabajo bajo presión.

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Liderazgo

Toma de decisiones

Capacidad de negociación

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Mensajero
DEPARTAMENTO:	---------------------------
SUPERVISADO POR:	Asistencia de Gerencia
SUPERVISA A:	---------------------------------------

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN:

Responsable de contribuir en el desarrollo de las actividades de la empresa a través de la distribución oportuna de la información interna y de la entrega efectiva de la información externa.

2.2 DESCRIPCION FUNCIONAL

- Entregar y recoger la documentación de los diferentes clientes de la empresa.
- Realizar las diferentes diligencias de afiliación y pagos de nómina, pensiones, subsidios, autoliquidaciones, consignaciones bancarias, cobro de cheques para cartera, recolección de extractos bancarios.
- Las demás funciones asignadas por el jefe o autoridad competente.

3. PERFIL DEL CARGO

a) FORMACIÓN ACADÉMICA:

Título en: Bachiller.

b) EXPERIENCIA PREVIA:

De 6 meses de experiencia en posiciones similares.

c) CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD:

Confiable, ética profesional, responsable, estabilidad emocional, adaptabilidad y buen criterio.

d) HABILIDADES_ APTITUDES ESPECIALES:

Capacidad de planificación, memoria auditiva y visual, habilidades de negociación cuando el caso lo requiere, investigativo y perceptivo.

e) COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

Trabajo en equipo

Mejoramiento continuo

Orientación y responsabilidad por resultados

g) COMPETENCIAS GERENCIALES

Toma de decisiones

BIBLIOGRAFÍA

[1] ANDERSON KOLPH, Multivariate Análisis, Prentice Hall, New Jersey; 1998.

[2] NORMA ISO 19011: Directrices sobre auditorías de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental.

[3] OCEANO, Enciclopedia de la Auditoría, Océano/Centrum, Barcelona, 1999.

[4] POLA MASEDA ANGEL, ISO 9000 y las Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad: Metodología, Granica, Barcelona, 1997.

[5] POLA MASEDA ANGEL, ISO 9000 y las Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad: Documentos Prácticos, Granica, Barcelona, 1997.

[6] W. COOK JOHN, WINKLE GARY M, Auditoria, Mc. Graw-Hill, Mexico, 1987.

[7] http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-total/calidad-total.shtml; 22/07/2006

[8] http://www.sc.ehu.es/sbweb/fisica/cursoJava/numerico/regresion1/regresion1.htm; 12/03/2007

[9] http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/audisiscal.htm: 19/04/2006

[10] http://www.agapea.com/Como-hacer-el-manual-de-calidad-segun-la-nueva-ISO-9001-2000-n211354i.htm; 13/10/2006

[11] www.**aenor**.es/; 01/07/2006

[12] www.**inen**.gov.ec; 25/11/2006

[13] http://www.nichiai.com/cms/index.php?id=17&L=3; 13/02/2007

[14] www.**iso**-sa.com;22/04/2007