ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS

INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA.

"DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 APLICADO A UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"

PROYECTO DE GRADUACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Presentada por:

LUCY ANDREA PÁRRAGA MERCHÁN

CYNTHIA PATRICIA QUIMIS SÁNCHEZ

Guayaquil - Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirnos llegar a la etapa final de este trabajo.

A cada miembro de nuestra familia, que con mucha perseverancia siempre nos han apoyado en cada paso de nuestras vidas.

A la Msc Vanessa Leyton San Martin, por ser nuestra guía en la preparación y culminación de este proyecto.

A nuestros amigos y compañeros de clases, con quienes intercambiamos experiencia y conocimientos.

DEDICATORIA

A mis padres, especialmente a Mami por haberme apoyado en esta carrera y estar constantemente conmigo; juntas hemos ido enfrentando adversidades que ahora son éxitos. A mis abuelitos y mi tío, que aunque ya no estén ahora con nosotros siempre estarán en mi corazón, así mismo a mis primas que son como mis hermanas y han estado a mi lado cuando las he necesitado. A mis amigas(os) que son siempre mi alegría. Mi dedicatoria va para todos ellos y para las personas que formaron parte de mi vida universitaria.

Lucy Andrea

Dedico este proyecto a mis 4 Seres Queridos y ejemplo de vida mis Padres y Hermanos: Mi Mami quien siempre tuvo Fe y jamás dudo en su corazón de mi capacidad para terminar esta Carrera y ahora este Proyecto, mi Padre quien siempre ha dado su hombro para poder seguir estudiando y ser una persona con muchos valores. Mis 2 hermanos que siempre me decían y me continúan diciendo no te rindas ñaña tu si puedes en las metas que me he propuesto, a ellos va dedicado este trabajo con mucho amor y cariño.

Cynthia Patricia

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Master. Mariana Vanessa Leyton San Martin.

Directora del Proyecto de Graduación.

Master. Pablo Álvarez Zamora.

Presidente del Tribunal.

Master. Diana Montalvo Barrera.

Vocal Principal.

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

Lucy Andrea Párraga Merchán

Cynthia Patricia Quimis Sánchez

RESUMEN

Hoy en día las organizaciones buscan mejorar su desempeño para ser competitivas en mercados nacionales e internacionales, es por ese motivo que deben optar por desarrollar procesos estandarizados que las lleven a obtener productos de mejor calidad, dando seguridad al cliente de que se despacha productos o servicios conformes, lo cual establece incremento en la satisfacción de sus clientes y posicionamiento en el mercado.

Esta es una de las razones que motivaron el desarrollo de este Proyecto, para dar soluciones a los problemas que existen en Quiparsa.

Este Proyecto comprende 5 capítulos que describen el trabajo realizado en la empresa.

En el capítulo 1: Planteamiento del Problema se presenta los motivos del por qué se debe implementar esta Norma a la empresa, además de establecer la Justificación y el Alcance de esta Implementación, se hablara del Marco Teórico en el cual se detallaran conceptos relacionados a sistemas de gestión de calidad, herramientas estadísticas para la calidad entre otros que sustentan el desarrollo de este Proyecto.

En el capítulo 2: Conocimiento del Negocio se hablará de los Antecedentes, Misión , Visión Objetivos Específicos, Generales, Productos que ofrece, sus Clientes, Organigrama, la respectiva descripción de los Procesos de la Empresa. En el capítulo 3: Diseño e Implementación del SGC basado en la Norma ISO 9001:2008, el que se enfocaría de manera íntegra en los Procesos de la Empresa. En el capítulo 4 se presenta la descripción de los entregables del Proyecto Implementación del SGC basado en la Norma ISO 9001:2008, el que se enfocaría en los procesos de manera Integra, se muestra también el Diagnostico Situacional de la Organización, Diagnóstico Previo a la Implementación, Diagramas de Causa Y efecto, Matriz de Priorización, Matriz de Indicadores, Procedimientos Requeridos por la Norma, Lineamientos a seguir en la Auditoría Interna.

En el capítulo 5: Conclusiones de resultados obtenidos vs proyectados y recomendaciones, con el fin de que la alta dirección tenga un sustento técnico para la toma de decisiones orientadas a mejorar le SGC.

<u>ÍNDICE</u>

AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA	
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	4
DECLARACIÓN EXPRESA	5
RESUMEN	6
INDICE	7
INDICE DE FIGURAS	14
ÍNDICE DE TABLAS	15
CAPÍTULO I	16
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2 JUSTIFICACIÓN	17
1.3 ALCANCE	18
1.4 OBJETIVOS	20
1.4.1 OBJETIVOS GENERALES.	20
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	20
1.5 MARCO TEÓRICO	21
1.5.1 HISTORIA DE LA CALIDAD	20
1.5.2 CICLO DE MEJORA CONTINUA	21
1.5.3 HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD	24
1.5.3.1 DIAGRAMA DE ISHIKAWA O CAUSA O EFECTO	24
1.5.3.2 GRÁFICOS DE CONTROL	25
1.5.4 DIAGRAMAS DE FLUJO	26
1.5.5 DIAGRAMA DE PARETO	27
1.5.6 HISTOGRAMA	29
1.5.7 DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN	30
1.6 INTRODUCCION A LA GESTION DE CALIDAD	31
1.6.1 NORMAS DE CALIDAD	31
1.6.2 FAMILIA ISO 9000	31
1.7 FUNDAMENTOS DEL SGC	32
1.8 PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD	33
1.9 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	34
1.9.1 CLAUSULA # 4: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	34
1.9.2 CLAUSULA # 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	34

1.9.3 CLAUSULA # 6: GESTION DE LOS RECURSOS	34
1.9.4 CLAUSULA # 7: REALIZACION DEL PRODUCTO	35
1.9.5 CUADRO DE REQUISITO GENERICOS DE LA NORMA	35
1.9.6 CLAUSULA # 8: MEDICION ANALISIS Y MEJORA	36
CAPÍTULO II	37
2 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	37
2.1 ANTECEDENTES.	37
2.2 MISION	37
2.3 VISION	38
2.4 OBJETIVOS	38
2.4.1 OBJETIVOS GENERALES	38
2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	38
2.5 PRODUCTOS Y CARACTERISTICAS	
2.6 CLIENTES	42
2.7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	43
2.8 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA QUIPARSA	43
2.8.1 GERENTE GENERAL	43
2.8.1.1 PRINCIPALES FUNCIONES	43
2.8.2 TALENTO HUMANO	44
2.8.2.1 PRINCIPALES FUNCIONES	
2.8.3 FINANCIERO	45
2.8.3.1 PRINCIPALES FUNCIONES	
2.8.4 FACTURACION Y COBRANZA	46
2.8.4.1 PRINCIPALES FUNCIONES	46
2.8.5 CONTABILIDAD	
2.8.5.1 PRINCIPALES FUNCIONES	46
2.8.6 VENTA	
2.8.6.1 PRINCIPALES FUNCIONES	48
2.8.7 SISTEMAS	48
2.8.7.1 PRINCIPALES FUNCIONES	
2.8.8 SERVICIO TECNICO	49
2.8.8.1 PRINCIPALES FUNCIONES	
2.8.9 COMPRAS	
2.8.9.1 PRINCIPALES FUNCIONES	49
2.8.10 COORDINADOR DE GESTION DE CALIDAD	51

2.8.10.1 PRINCIPALES FUNCIONES	51
CAPITULO III	52
3 DISEÑO DEL SGC ISO 9001-2008 DE QUIPARSA	52
3.1 MANUAL DE FUNCIONES DE QUIPARSA	52
3.2 MANUAL DE PROCESOS DE QUIPARSA	52
3.3 MANUAL DE LA CALIDAD DE LA QUIPARSA	52
3.4 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS SEGÚN NORMA ISO 9001-2008	53
3.4.1 PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTO	53
3.4.2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	53
3.4.3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO	54
3.4.4 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	54
3.4.5 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	54
3.4.6PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	
3.4.7 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	54
3.4.8 PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	
3.4.9 PROCEDIMIENTO PARA PRESERVAR EL PRODUCTO	. 55
3.4.10 PROCEDIMIENTO PARA EL DESPACHO DEL PRODUCTO	. 55
3.4.11PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
3.4.12 PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS	56
3.4.13 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	56
3.4.14 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.	
3.4.15 PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS	
3.4.16 PROCEDIMIENTO PARA MEJORA CONTINUA	. 57
3.4.17 PROCEDIMIENTO REVISIÓN GERENCIAL	. 57
3.4.18 PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	. 57
3.4.19 PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS	58
3.5 FORMATOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001- 2008	. 58
3.5.1 SOLICITUD DE CAMBIO Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS	. 58
3.5.2 CUADRO CONTROL DE LOS REGISTROS	. 58
3.5.3 ACTA DE ENTREGA Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS	. 58
3.5.4 ASIGNACIÓN DE COPIAS CONTROLADAS	. 59
3.5.5 GUÍA DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC	. 59
3.5.6 GUÍA DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS DEL SGC	. 59

3.5.7 LISTA MAESTRA DE ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS	59
3.5.8 LISTA MAESTRA DE ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS	60
3.5.9 NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	60
3.5.10 CRONOGRAMAS DE ENTREVISTAS.	60
3.5.11 EVALUACION DE DESEMPEÑO	60
3.5.12 FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN	61
3.5 13 FORMATO PROGRAMA DE INDUCCIÓN.	61
3.5.14 SOLICITUD DE EMPLEO.	61
3.5.15 FORMATO EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN	61
3.5.16 FORMATO DEL REGISTRO DE LA CAPACITACIÓN	62
3.5.17 FORMATO DEL REQUERIMIENTO DEL PERSONAL	62
3.5.18 EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	62
3.5.19 FORMULARIO PARA DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	
3.5.20 FORMATO DE LISTA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS	63
3.5.21 FORMATO PARA LA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	63
3.5.23 FORMATO DE REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS.	63
3.5.24 FORMATO DE REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES PREVENTIVAS.	64
3.5.25 FORMATO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	64
3.5.26 FORMATO DE MEJORA CONTINUA.	64
3.5.27 FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
CAPÍTULO IV	65
4 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	65
4.1 DIAGNÓSTICO PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN	
4.2 CRONOGRAMA	65
4.3 ENTREGABLES DEL PROYECTO.	65
4.4 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE QUIPARSA	66
44.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACION	66
4.4.2 GIRO DEL NEGOCIO	67
4.4.2.1 GESTION OPERATIVA	
4.4.2.1.1 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS	67
4.4.2.2. GESTION ADMINISTRATIVA	
4.4.2.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
4.4.3 DIAGRAMAS DE CAUSA Y EFECTO	71

4.4.3.1 DESCRIPCION DE PROBLEMAS Y ANALIS DE CAUSAS RAIZ	. 74
4.4.3.2 EXPLICACIÓN DE CADA CAUSA POR GRUPO DE PROBLEMA	. 74
4.4.3.2.1 FALTA DE ACONDICIONAMIENTO EFECTIVA EN ALMACENAMIENTO	
4.4.3.2.2 PROCESOS O CICLOS MUY LARGOS. (DEFICIENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO)	
4.4.3.2.3 FALTA DE DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC	. 75
4.4.3.2.4 OBSOLESCENCIA EN LOS CARROS DISTRIBUIDORES	. 76
4.4.3.3 DIAGRAMA DE PARETO REFERENTE A PROBLEMAS ENCONTRADOS EN EL DIAGNOSTICO SITUACIONAL	
4.4.3.4 MATRIZ DE PRIORIZACION	. 77
4.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	. 78
4.6 REDISEÑO DEL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	
4.7 MATRIZ DE INDICADORES	. 80
4.8 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGC	. 81
$4.9\mathrm{CHARLAS}$ INTRODUCTORIAS AL PERSONAL PARA DIFUNDIR EL SGC	. 82
4.10 PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008	82
4.11 RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES Y DIRECCIÓN	. 83
4.11.1 PLAN DE CAPACITACIÓN, REGISTRO DE CAPACITACIÓN Y EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN	
4.11.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.	. 83
4.11.3 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
4.11.4 COMUNICACIÓN INTERNA	. 84
4.11.5 MEDIOS IMPLANTADOS EN LA EMPRESA	. 84
4.11.6 EMAIL (MICROSOFT OUTLOOK).	. 85
4.11.7 INFRAESTRUCTURA	. 85
4.11.8 MEJORA CONTINUA	
4.11.8.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	. 85
4.11.9 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.	. 85
4.11.9.1 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS	
RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.	
4.11.9.2 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.	
4.12 MATRIZ DE REQUISITO LEGAL	
4.13 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS	
4.14 DOCUMENTOS Y REGISTROS DE PROCESOS OPERATIVOS	
4.13 SATISFACCION DEL CLIENTE	. 07

4.16 QUEJAS Y RECLAMOS	89
4.17 AUDITORÍA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	90
4.17.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	90
4.17.2 PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	91
4.17.3 LINEAMIENTOS A SEGUIR EN CUESTIONES DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS	
4.17.4 CALIFICACIÓN DE AUDITORES INTERNOS	92
4.17.5 PLAN DE AUDITORÍA	
4.17.6 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	
4.17.7 INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	93
4.17.8 CIERRE DE HALLAZGOS: NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES .	94
4.17.9 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	94
4.18 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	95
4.19 SATISFACCION DEL CLIENTE	96
4.20 PRESUPUESTO PARA QUIPARSA CIA LTDA	96
4.21 MEJORAMIENTO DEL ALMACENAMIENTO	96
4.22 COSTOS DE LA CALIDAD VS COSTOS DE LA NO CALIDAD	97
4.23 CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS Y PLAN DE ACCIÓN	98
CAPÍTULO V	99
5 CONCLUSIONESDE RESULTADOS OBTENIDOS VS PROYECTADOS Y RECOMENDACIONES	
5.1 CONCLUSION Y RECOMENDACIONES	100
5.1.1 INCREMENTO DE LAS VENTAS EN UN 80%	100
5.1.2 INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN UN 90%	101
5.1.3 SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DE ALMACENAMIENTO EN UN 50 %	101
5.2 RECOMENDACIONES.	102
ANEXOS	105
5 4 RIBLIOGRAFIA	110

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD	22
FIGURA 2 CICLO DE MEJORA CONTINUA	24
FIGURA 3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA O CAUSA O EFECTO	25
FIGURA 4 GRÁFICOS DE CONTROL	26
FIGURA 5 DIAGRAMAS DE FLUJOS	27
FIGURA 6 DIAGRAMA DE PARETO	28
FIGURA 7 HISTOGRAMA	29
FIGURA 8 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN	30
FIGURA 9 NORMA ISO 9001-2008	31
FIGURA 10 NORMAS DE CALIDAD	31
FIGURA 11 FAMILIA ISO 9000	31
FIGURA 12 S.G.C. MEJORACONTINUA	32
FIGURA 13 CUADRO DE REQUISITOS GENÉRICOS DE LA NORMA	35
CAPITULO 2	
FIGURA 14 ORGANIGRAMA	43
FIGURA 15 PROCESO DE COMPRA	67
FIGURA 16 VENTAS DE LOS EQUIPOS DE QUIPARSA AÑO 2013	68
FIGURA 17 PROCESO DE ALMACENAMIENTO	69
FIGURA 18 PROCESO DE DESPACHO	69
FIGURA 19 PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO	70
FIGURA 20 DIAGRAMA ISHIKAWA PROBLEMA # 1	72
FIGURA 21DIAGRAMA ISHIKAWA PROBLEMA # 2	72
FIGURA 22DIAGRAMA ISHIKAWA PROBLEMA # 3	73
FIGURA 23DIAGRAMA ISHIKAWA PROBLEMA # 4	73
FIGURA 24PROCESO O CICLOS MUY LARGOS	75
FIGURA 25 DIAGRAMA DE PARETO	76
FIGURA 26 CAPACITACION DEL SGC	82
FIGURA 27 CARPETA DE SGC EN QUIPARSA	84

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	33
TABLA 2 PRODUCTO Y CARACTERÍSTICAS / TIPOS DE IMPRESORAS ESCÁNER	
TABLA 3 CLIENTES IMPORTANTES DE QUIPARSA	42
TABLA 4 LISTA DE ENTREGABLES PARA EL SIGUIENTE PROYECTO	66
TABLA 5 COSTOS POR CADA PROBLEMA PRESENTADO	74
TABLA 6 MATRIZ DE PRIORIZACIÓN	77
TABLA 7 RESUMEN DE INDICADORES	80
TABLA 8 MATRIZ DE RESPONSABILIDAD DEL SGC	81
TABLA 9: PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008	82
TABLA 10 REQUISITOS LEGALES	86
TABLA 11 FLUJOS DE PROCESOS	87
TABLA 12 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA	90
TABLA 13 COLABORADOR DE QUIPARSA	92
TABLA 14 COSTOS DE LA CALIDAD VS COSTOS DE LA NO CALIDAD	98
TABLA 15 MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	99
TABLA 16 INCREMENTO DE LAS VENTAS	99
TABLA 17 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE ALMACENAMIENTO	100

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. <u>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</u>

QUIPARSA CIA LTDA., Siendo una empresa integradora de tecnología, dedicada a la comercialización de equipos de impresión, con 38 años de actividad en el ecuador desde marzo de 1975 en el mercado, contando con la infraestructura directa y propia con una cobertura nacional en servicios/soportes apoyados con más de 40 técnicos e ingenieros certificados a nivel nacional distribuidos en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Manta lo cual asegura la provisión continua hacia sus clientes. Durante estos años en el mercado de la comercialización de las impresoras, ha llegado a tener una lista amplia de clientes; embargo la compañía no ha logrado implementar un Sistema de Gestión de Calidad para responder a los grandes cambios que son percibidos día a día, ya que se someten a nuevos requerimientos y exigencias, no solamente en el mercado; sino también en los gustos y preferencias de los clientes, con el fin de demostrar la capacidad de proporcionar regularmente sus productos, incluyendo los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de conformidad con los requisitos del cliente.

El Diseño e Implementación del sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 aplicado a una empresa que se dedica a la venta de equipos de impresión en la ciudad de Guayaquil tiene como objetivos:

- Mejorar el desempeño de sus procesos y poder obtener una ventaja frente al resto de empresas competidoras.
- Incrementar niveles de satisfacción de los clientes y de rentabilidad de su negocio a largo plazo, para alcanzar una contribución de la gestión de costos y riesgos.

- Establecer procedimientos y formatos establecidos para registrar la información necesaria.
- Producir un artículo o servicio de acuerdo a la normas a implementar.
- Aumentar la eficacia y eficiencia de todos los miembros de la organización en la mejora de todos los procesos.

De lo mencionado anteriormente, se ha realizado un estudio para encontrar los mayores problemas que tiene la empresa Quiparsa, por no contar con estándares de calidad dando a conocer los siguientes problemas según la alta dirección:

- Inadecuado sistema para medir la satisfacción de los clientes.
- Designación de un responsable sin la autoridad debida.
- Fallo en la metodología de gestión de procesos en los diferentes departamentos de la empresa.
- Inexactitud de un buen sistema de medición organizativa e indicadores.
- Falta de procedimientos adecuados en los departamentos.

1.2. <u>JUSTIFICACIÓN</u>

El Diseño e Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 es importante para QUIPARSA, debido a que el mundo empresarial exige a las empresas u organizaciones competitividad para poder mantenerse y garantizar una buena participación en el mercado, asegurándose de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. (ISO 9001: 2008)

Aquellas empresas que no cumplen con un diseño e implementación adecuados a la norma ISO 9001-2008, pierden expectativas de mercadear sus productos o sus servicios.

Por las razones indicadas anteriormente, los altos directivos se ven motivados a implementar un Sistema de Gestión de Calidad; en todos los departamentos de la empresa, adquiriendo una certificación que sea

adaptada al propósito de la organización la que es revisada para su continua adecuación logrando que todos los procesos del trabajo de la empresa permanezcan perfectamente documentados.

1.3. <u>ALCANCE</u>

"El Diseño e implementación de un sistema de Gestión de Calidad Basado en la norma ISO 9001-2008 aplicado a una empresa que se dedica a la venta de equipos de impresión en la ciudad de Guayaquil; dirigido directamente a las siguientes áreas:

Departamento de Ventas

Es el encargado de persuadir a un mercado de la existencia de un producto. (Escoto, 2005). Con la implementación de la Norma De Calidad ISO 9001:2008 se aspira mejorar las debilidades en procesos e indicadores de desempeño, la estandarización de productos y servicios, falta de cobertura comercial, plan de ventas y demás funciones relacionadas a dicho departamento.

Departamento de Compras

Tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, coste y calidad, proponiendo suministrar bienes o servicios en los términos, normas o especificaciones que se le soliciten. Con la implementación de la Norma De Calidad ISO 9001:2008 se pretende evitar el inventario obsoleto, realizar procesos de control manual.

Departamento de Servicio Técnico

Estarán encaminados al Control Técnico de la actividad de mantenimiento, tanto de la Instalación como de los medios, es decir, máquinas, equipos y otros. (Delgado). Con la implementación de la Norma De Calidad ISO 9001:2008 se pretende mejorar el involucramiento de los técnicos en

beneficio de la organización y la iniciativa por escalar el nivel de conocimiento.

Departamento de Talento Humano

Se encarga de integrar a la empresa con todo el personal y hacer de este, parte fundamental para el desempeño de las actividades dentro de la empresa. Con la implementación de la Norma De Calidad ISO 9001:2008 se pretende tener una comunicación oportuna de cambios de organización y función de personal, realizar los procesos y manuales de funciones que afectan a todas las áreas.

Departamento de Finanzas y Contabilidad

Son las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan Con la implementación de la Norma De Calidad ISO 9001:2008 se pretende mejorar un ciclo operativo para lograr la eficiencia de las funciones del departamento.

Departamento de Sistemas.

Realiza la mejora continua de los procesos, servicios y sistemas para brindar la máxima calidad en el servicio. Con la implementación de la Norma De Calidad ISO 9001:2008 se pretende realizar cambios de infraestructura, LAN, WAN, COMUNICACIONES CORREOS, CONTINGENCIAS y que sus empleados planteen nuevas ideas agregando valor a los resultados finales.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVOS GENERALES

Diseñar e implementar un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001-2008 aplicado a una empresa que se dedica a la venta de equipos de impresión en la ciudad de Guayaquil".

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar el diagnóstico situacional de la empresa.
- Implementar mejoras en la empresa a través de Herramientas de Calidad. (Ishikawa/Causa/Efecto, Matriz de Priorización, Graficas de control, Diagramas de flujos, Histogramas, Pareto, Dispersión)
- Preparar procedimientos documentados y registros con referencia a la Norma Internacional ISO 9001:2008.
- Desarrollar manuales y políticas de calidad.
- Mapa de procesos.
- Realizar indicadores de cada proceso de los departamentos más importantes de la empresa.

1.5. MARCO TEÓRICO

Para poder tener una visión más clara y precisa es importante desarrollar algunos conceptos que vamos a fundamentar en el proyecto con referencia al planteamiento del problema.

1.5.1. HISTORIA DE LA CALIDAD

Desde que existe el hombre, siempre ha existido una preocupación por el trabajo bien hecho. Esto quiere decir que siempre hemos tenido un concepto intuitivo de la calidad.

Según **Edward Deming** "La calidad es la prevención y las mejoras continuas" quiere decir que es un proyecto interminable, cuyo objetivo es detectar disfunciones tan rápido como sea posible después de que ocurran.

Según **Dr. Joseph M.** Juran Calidad es " adecuación al uso"². Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

Según **Philip B. Crosby**. Calidad "Es hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos"³. Creó el concepto de cero defectos en la cual previniendo problema desde un principio sería más provechoso que solucionarlos después.

³ Libro Gestión de Proyectos Ing. Luis Angulo Aguirre Empresa Editora Macro. 2010

20

¹ Texto Fundamentos de la Calidad Total de Edward Deming (1982)

²Texto de Joseph m. Juran y Frank m. Gryna (1951), Juran's Quality control Handbook, McGraw-Hill.



Figura # 1 Evolución Histórica de la Calidad ⁴

1.5.2. CICLO DE MEJORA CONTINUA

Frente a los desafíos del mundo altamente competitivo y lleno de cambios, que estamos viviendo en el siglo XXI, las empresas se han visto obligadas a redoblar sus esfuerzos para ser cada día más competitivo. En el mercado ha prevalecido una competencia feroz y lo menos que una organización puede hacer es trabajar para su supervivencia. En este contexto salir al encuentro de la mejora continua se ha vuelto una necesidad para todas las empresas.

La Mejora Continua consiste en desarrollar ciclos de mejora en todos los niveles, donde se ejecutan las funciones y los procesos de la organización. Con la aplicación de una modalidad circular, el proceso o proyecto no termina cuando se obtiene el resultado deseado, sino que más bien, se inicia un nuevo desafío no sólo para el responsable de cada proceso o proyecto emprendido, sino también para la propia organización.

Además, permite identificar las oportunidades de mejora y se aplican análisis con métodos más simples y eficientes para reducir costos, eliminar desperdicios y mejorar la calidad de los productos y los servicios. El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la Organización.

A través del ciclo PHVA la empresa planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que en efecto, éstos fueron logrados. Luego, la empresa implementa y realiza todas sus actividades según los

⁴ Historia de la Calidad Tomada de:

procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave⁵

Luego, se mantiene esta estrategia de acuerdo a los resultados obtenidos, haciendo girar de nuevo el ciclo PHVA mediante la realización de una nueva planificación que permita adecuar la Política y los objetivos de la Calidad, así como ajustar los procesos a las nuevas circunstancias del mercado. De manera resumida, el ciclo PHVA se puede describir así:

- <u>Planificar:</u> Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- <u>Hacer:</u> Implementar procesos para alcanzar los objetivos.
- <u>Verificar:</u> Realizar seguimiento y medir los procesos y los productos en relación con las políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.
 - Actuar: Realizar acciones para promover la mejora del desempeño del (los) proceso(s).

El ciclo PHVA significa actuar sobre el proceso, resolviendo continuamente las desviaciones a los resultados esperados. El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en cualquier nivel de la Organización, y en cualquier tipo de proceso, ya que está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora del desempeño de los procesos.

Es aplicable tanto en los procesos estratégicos de Alta Dirección como en actividades operacionales simples.

La adopción del ciclo PHVA promueve que la práctica de la gestión vaya en pro de las oportunidades para que la Organización mejore el desempeño de sus procesos y para que mantenga los clientes actuales y consiga nuevos clientes.

_

⁵ Herramientas Estadística para el mejoramiento de la calidad, Autor: Hitoshi Kume Grupo Editorial Norma.

Una vez identificada un área de oportunidad, se puede planificar el cambio y llevarse a cabo.

Luego se verifican los resultados de la implementación de tal cambio y, según estos resultados, se actúa para ajustar el cambio o para comenzar el ciclo nuevamente mediante la planificación de nuevos cambios.

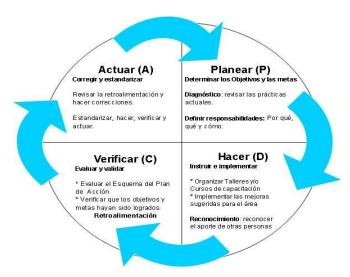


Figura # 2 Ciclo de Mejora Continua⁶

-

 $^{^6\,}Ciclo\,PHVA\,Tomada\,de:\,http://www.slideboom.com/presentations/24946/Ciclo-PHVA$

1.5.3. HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD

1.5.3.1 DIAGRAMA DE ISHIKAWA O CAUSA O EFECTO

Esta herramienta nos facilitara el análisis de problemas y sus soluciones en temas como: calidad de los procesos, los productos y servicios⁷

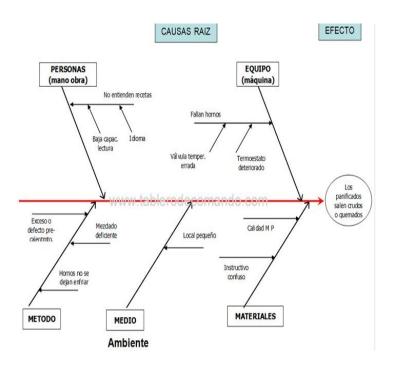


Figura # 3 Diagrama de Ishikawa o Causa o Efecto⁸

⁸ Diagrama de Ishikawa Tomada de: http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/diagraca.htm.

24

⁷ Herramientas Estadística para el mejoramiento de la calidad, Autor: Hitoshi Kume Grupo Editorial Norma.

1.5.3.2 GRÁFICOS DE CONTROL

Los gráficos de control son una herramienta para medir si el proceso se encuentra dentro de los límites deseados. Su aplicación más frecuente es en los procesos industriales, aunque como indican Peña y Prat (1990), son válidos para cualquier proceso en toda organización, por ejemplo: como indica Rosander (1985 pp. 10-4) esta herramienta es de uso muy generalizado en las instituciones financieras para el control de sus cuentas y actividades administrativas, vigilando las características que son más relevantes para ofrecer un servicio de calidad (Heskett, Sasser y Hart 1993). Son un diagrama, donde se van anotando los valores sucesivos de la característica de calidad que se está controlando los datos se registran durante el funcionamiento y a medida que se obtienen (Barca 2000, pp. 1-6). Permiten un control visual del proceso (Ozeki y Asaka (1992), y suministra una base para la acción que servirá para que los responsables de la toma de decisiones actúen a partir de la información que revela dicho gráfico⁹

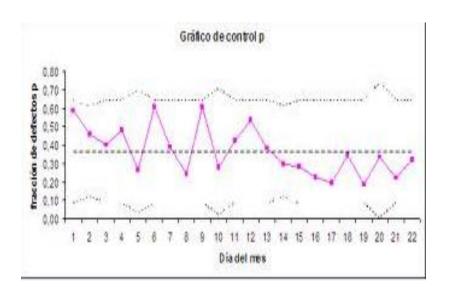


Figura # 4 Gráficos de Control¹⁰

https://www.google.com.ec/search?q=graficos+de+control&tbm=isch&tbo=u&source=univ&s.

⁹ Probabilidad y Estadísticas de Gaudencio Zurita Herrera.

¹⁰ Gráficos de Control Tomada de:

1.5.4 DIAGRAMAS DE FLUJO

El Diagrama de flujo es una representación gráfica utilizada para mostrar la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Éste puede ser un proceso, un servicio, o bien una combinación de ambos (Calidad.com; 2002). Consiste en la representación o descripción básica de un problema, que nos ayudará a entender el funcionamiento de un proceso antes de tomar una solución. Es una herramienta útil para examinar cómo se relacionan entre sí las distintas fases de un proceso¹¹

Características principales:

Capacidad de comunicación.

Nos permitirá obtener conocimientos individuales sobre los procesos y facilitar la mejor comprensión global del mismo.

Claridad:

Nos proporcionara información de forma clara, ordenada y concisa.

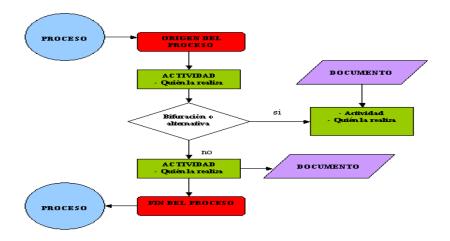


Figura # 5 Diagramas de Flujos¹²

.

¹¹ Herramientas Estadística para el mejoramiento de la calidad, Autor: Hitoshi Kume Grupo Editorial Norma.

¹² Diagrama de Flujo Tomada de:

https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=fByeU8uUMM7d8gfLiIDYBg&gws_rd=ssl#q=diagrama+de+flujo.

1.5.5 DIAGRAMA DE PARETO

El Diagrama de Pareto es un histograma especial, en el cual las frecuencias de ciertos eventos aparecen ordenadas de mayor a menor. Es una representación gráfica de los datos obtenidos sobre un problema generalmente los resultados que se suelen obtener indican que el 80% de los problemas están ocasionados por un 20% de causas que los provocan.

Según Alexander y Serfass (2002, pp. 1-11) y Harrigton (1990 p. 112) se utiliza para la selección del problema y para determinar los problemas más importantes. También se utiliza para la implementación de la solución para conseguir el mayor nivel de mejora con el menor esfuerzo posible, obteniendo un ahorro de costes considerable a partir de la planificación de la resolución de problemas ya que distingue entre los pocos elementos esenciales de los muchos secundarios¹³

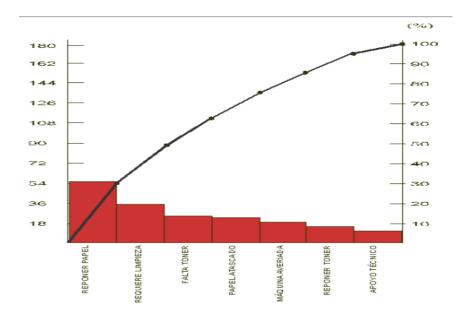


Figura # 6 Diagrama de Pareto¹⁴

-

¹³ Herramientas efectivas para el diseño e Implementación de un SGC, ISO 9001:2008; Autor: Andrés Berlinches Cerezo

¹⁴Diagrama de Pareto Tomada de:

https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=fByeU8uUMM7d8gfLiIDYBg&gws_rd=ssl#q=diagrama+de+pareto

1.5.6 HISTOGRAMA

El histograma es una representación gráfica de la variación de un conjunto de datos, que indica cómo se distribuyen los valores de una o varias características (variables) de los elementos de una muestra o población, obtenidos mediante un determinado proceso, mostrando el grado de variación del mismo. Se utiliza para la ordenación de datos y hechos que son utilizados en la medición de datos para poder seleccionar los problemas para su resolución y para la mejora de la calidad (Kume 1985b)¹⁵

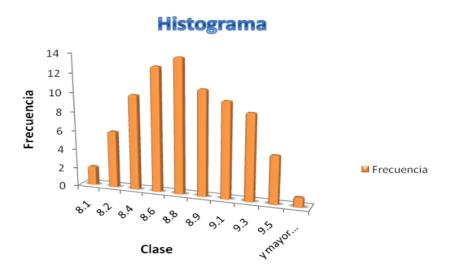


Figura # 7 Histograma¹⁶

¹⁵ Herramientas efectivas para el diseño e Implementación de un SGC, ISO 9001:2008; Autor: Andrés Berlinches Cerezo.
¹⁶ Histograma de Frecuencia Tomada

¹⁶ Histograma de Frecuencia Tomada https://www.google.com.ec/search?q=Diagrama+de+Histograma&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=_CKe U9GuEcK-sQSdtIKIDg&ved=0CBwQsAQ&biw=1366&bih=667.

1.5.7 DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN

El diagrama de dispersión permite analizar si existe algún tipo de relación entre dos variables.

El diagrama de dispersión es una herramienta gráfica que ayuda a identificar la posible relación entre dos variables. Representa la relación entre dos variables de forma gráfica, lo que hace más fácil visualizar e interpretar los datos.

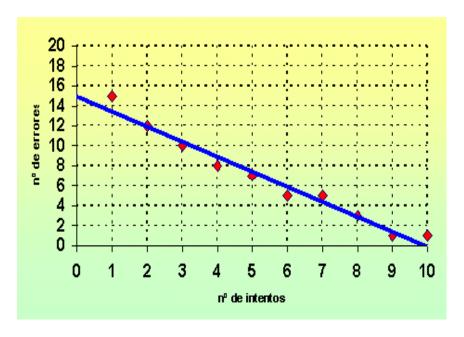


Figura # 8 Diagrama de Dispersión¹⁷

¹⁷ Diagrama de Dispersión Tomada de: https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=fByeU8uUMM7d8gfLiIDYBg&gws_rd=ssl#q=Diagrama%20de%20disp ersion.

1.6 INTRODUCCION A LA GESTION DE CALIDAD

¿Qué es ISO?

International organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización), Diseñar, Desarrollar, Promover y Mantener Normas comunes a nivel Mundial.



Figura # 9 Simbología de la Norma ISO 9001-2008

1.6.1 NORMAS DE CALIDAD



Figura # 10 Normas de Calidad.

Elaborado por las Autoras.

1.6.2 FAMILIA ISO 9000

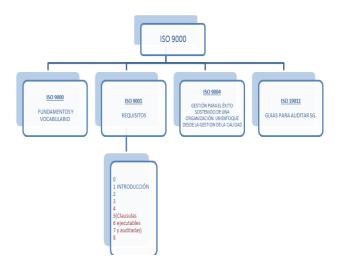


Figura # 11 Familia ISO 9000.

Elaborado por las Autoras.

1.7 FUNDAMENTOS DEL SGC

Según la norma ISO 9OO1-2008

"Es el grado en que un conjunto de características inherente cumple con los requisitos $^{\prime\prime18}$

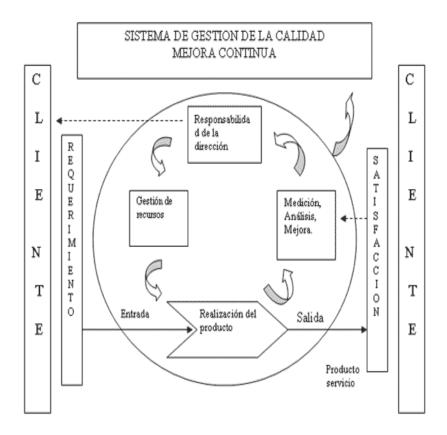


Figura # 12 Sistema de Gestión de Calidad Mejora Continua.

-

 $^{^{18}}$ Sistema de Gestión de la Calidad $\,$ de Mejora Continua $\,$ Tomada de la Norma ISO 9001-2008.

1.8 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

1. Organización enfocada al •Las organizaciones dependen de los clientes cliente: •Establece una unidad de propósito, una dirección y un 2. Liderazgo: ambiente interno. 3. Participación del personal: •Las personas son la esencia de una organización. •Conjunto de actividades que interactúan para generar un 4. Enfoque a procesos: resultado o producto agregando valor. •Manejando un sistema de procesos interrelacionados para 5. Enfoque del sistema: un objetivo especifico contribuye a la eficacia y eficiencia. 6. Mejoramiento continuo: •Objetivo permanente de la organización. 7. Enfoque para la toma de •Decisiones efectivas basadas en un análisis lógico e intuitivo decisiones basado en hechos: de los datos y la información. Relación mutuamente Organización - Proveedor - interdependencia (Gana beneficiosa con el proveedor: Gana).

Tabla # 1 Principios de la gestión de calidad

Elaborado por las Autoras

1.9 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.9.1 CLAÚSULA # 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En esta cláusula nos permite establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema. También nos permite tener en claro los requisitos de la documentación en donde nos específica, el control de los registros y el control de los documentos por medio de manuales de calidad, procedimientos del sistema de calidad, instrucciones de trabajo, guías, planos, documentos externos y especificaciones. Como objetivos del sistema de gestión de calidad podemos demostrar capacidad para consistentemente productos que cumplan los requisitos del cliente y los requisitos regulatorios aplicables; alcanzando la satisfacción del cliente a través de la efectiva aplicación del sistema. Como exclusiones permitidas tenemos: No afectar la capacidad para proveer producto conforme. Estar limitadas a la cláusula 7.

1.9.2 CLAÚSULA # 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En esta cláusula nos proporciona como la alta dirección debe evidenciar su compromiso con el desarrollo del sistema de gestión de calidad. Estableciendo políticas de calidad con un enfoque al cliente (internos, externos), planificación de los objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse las responsabilidades definidas dentro de la organización siendo estas comunicadas.

1.9.3 CLAÚSULA # 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia. En esta cláusula el personal que realice trabajos dentro de la organización debe ser competente; para cumplir con la conformidad de los requisitos del producto y del ambiente de trabajo dentro del sistema de gestión de calidad.

1.9.4 CLAÚSULA # 7: REALIZACION DEL PRODUCTO

En esta cláusula la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, para obtener una buena calidad es necesario conocer las características sean variables o de atributos dentro de esta cláusula de pueden realizar ciertas exclusiones ya sea por no realizar la activad o por lo que nos diga la cláusula 4. (Sistema de gestión de calidad).

1.9.5 CUADRO DE REQUISITO GENÉRICOS DE LA NORMA

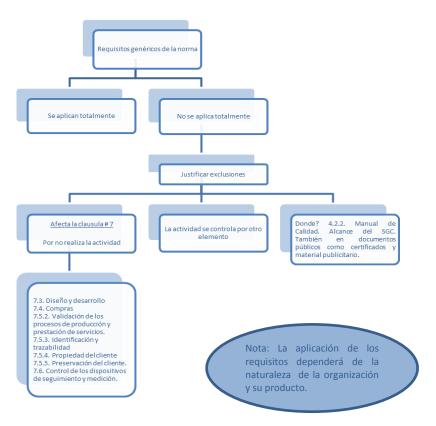


Figura # 13 Cuadro De Requisitos Genéricos de la Norma.

Elaborado por las Autoras.

1.9.6 CLAÚSULA # 8: MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

Esta cláusula nos dice cómo debería ser medido el desempeño de gestión de calidad, la organización debe realizar un seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de requisitos por parte de la organización. La organización debe llevar acabo auditorías internas, asegurándose que se realicen las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. La organización debe mejorar continuamente la eficacia de sistemas de gestión de calidad realizando análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección.

CAPÍTULO II

2. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

2.1. ANTECEDENTES.

QUIPARSA, es una empresa integradora de tecnología; único distribuidor autorizado de RICOH CORPORATION para el ECUADOR, con 37 AÑOS de actividad en el ECUADOR (Desde marzo de 1975). Cuenta con un equipo de 119 profesionales a nivel nacional, con la representación de lecto-clasificadores y escáneres de cheques PANINI para ECUADOR, COLOMBIA Y PERÚ. Representa también a FUJITSU en su línea de escáneres generales para uso corporativo y ambientes de alta producción.

Toda la infraestructura es directa y propia, cuenta con el equipo técnico y de soporte más grande del país con más de 30 técnicos e ingenieros a nivel nacional, distribuidos en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Manta.

Brinda cobertura nacional en servicio, soporte y comercialización. Los productos, soluciones y servicios (Mantenimiento de los equipos) se orientan hacia la producción, administración y distribución de documentos.

2.2. <u>MISION</u>

Brindar excelente servicio de calidad y eficiencia, garantizando una satisfacción probada a nuestros clientes bajo la distribución de la marca Ricoh reconocida a nivel mundial como la número uno en copiadoras e impresoras digitales con garantía nacional e internacional de calidad y durabilidad; ofreciendo venta o renta con un stock de suministros y repuestos con el respaldo técnico personalizado, con una filosofía que se enmarca en el trabajo compartido y servicio bajo el código de ética.

2.3. <u>VISION</u>

Crear una solidez sustentada en un liderazgo del Mercado, bajo normas de disciplina, calidad y responsabilidad con identidad de empresa, otorgando crecimiento humano, capacitando a su personal, con estabilidad, garantizando un plan de carrera con remuneración justa, unidos para ser la más grande corporación de soluciones y equipos de oficina en el Ecuador.

2.4. <u>OBJETIVOS</u>

2.4.1. OBJETIVOS GENERALES

Llegar hacer integradores de tecnología garantizada para cumplir con la satisfacción de nuestros clientes, con una filosofía enmarcada en el trabajo compartido y servicio bajo un código de ética empresarial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ser una empresa integradora de tecnologías.
- Ser el único distribuidor autorizado de RICOH CORPORATION para el ecuador.
- Plantear una estructura nueva buscando satisfacer todas las necesidades actuales y futuras.
- Brindar cobertura nacional en servicios, soporte y comercialización.
- Representar también a FUJITSU en su línea de escáneres generales para uso corporativo y ambiental de alta producción.
- Buscar generar ahorros para la organización respecto a su infraestructura actual.

2.5. PRODUCTOS Y CARACTERISTICAS

Quiparsa, comercializa una gran variedad de productos agrupado en categorías como equipos con la más alta tecnología (dúplex, lan-faz, fax to email, scan to folder, control de consumo, etc.), brinda soluciones del software, productos de (equipos para manejo de documentos, escáner de documentos, escáner de cheques) así como se muestra a continuación:

Equipos con	Producción y manejo documental:
tecnología para:	
Lan –fax	Envío de fax desde PC ahorrando tiempo, papel e
	impresiones
Fax to email	Recepción de faxes vía email, ahorrando papel e
	impresiones.
Scan to folder /email	Digitalización directa hacia carpeta o email.
Control de consumo	control de trabajos /volumen por usuario grupos áreas
	etc.
Red	Todos los equipos cuentan con conexión red.
Monitoreo	Monitoreo local y remoto, vía web e email.
Wireless y Bluetooth	Opcional de conectividad.
Ldap	Conexión automática con active directory.
Medio ambiente	Ahorro de energía, autor reciclamiento de suministros,
	no emisión de tóxicos.
Fácil de operar	Panel e interfaz intuitivos para el usuario y
	administrador.
Corporativo	Equipos pensados para grupos de trabajo y volumen.
Dúplex	Copiado, impresión y scanner a doble automático.

Archivo digitales (Biblioteca o archivo de documentos digitales).

Solución para digitalización, indexación, archivo y consulta. Ideal para implementación de archivo digital, con capacidad de consulta vía web dentro de una intranet o internet.

Protección de documentos originales.

Optimización de tiempo en búsqueda y recuperación.

Eliminación de espacio de archivos físicos.

Incorporación de niveles de seguridad en la información.



Data variable (captura de datos, formateo, clasificación y segmentación con salida a plantillas prediseñadas). Solución ideal para la comunicación y publicidad variable de la empresa.

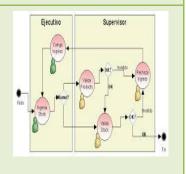
Emisión de:

- 1. Estados de cuentas.
- 2. Facturación masiva.
- 3. Documentos que contengan datos, formatos y publicidad.

Workflow (administración de flujo de procesos de negocio).

Automatiza, estandariza y controla los procesos de la empresa donde se utilizan documentos.

Facilita la identificación, almacenamiento y disponibilidad de la información.



Equipos para manejo de documentos: Copiadora. Impresora. Multifuncionales. Duplicadora, de pequeños, mediano y alto volumen orientado al sector empresarial. Multifuncionales B&N para planos. Escáner de documentos. Equipos de escaneo de mediano y alto velocidad con alimentador automático. Escáner de cheques. Escáneres múltiples (escaners A3, escaners A4, escaners network y A6). Equipos de Alta producción.

Tabla # 2 Producto y Características. / Tipos de Impresoras y Escáner.

2.6. <u>CLIENTES</u>

Los productos de Quiparsa a nivel nacional son comercializados a empresas privadas y organizaciones públicas grandes y medianas con las que han construidos buenas relaciones comerciales de largo plazo incorporando alta tecnología, control y ahorros importantes en la producción y manejo documental a continuación se muestran algunos clientes en la siguiente tabla:

	Espol
Unidades Educativas	Universidad de Guayaquil
	Colegio Alemán Humboltd
	Universidad técnica particular de Loja.
Instituciones Financieras	Banco del Austro
	Banco central del Ecuador
	Produbanco
	Seguros Equinoccial
	Indulac
	Grupo Wong
	Aerogal
Empresas	Petroindustrial
Institucionales	Impresos offset abad
	Panatlantic
	Senefelder
	Udeleg

Tabla # 3 Clientes Importantes de QUIPARSA.

2.7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

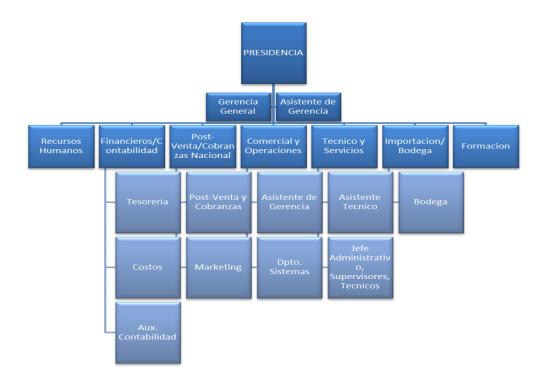


Figura # 14 Organigrama

2.8. <u>DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA</u> <u>QUIPARSA</u>

2.8.1 GERENTE GENERAL

El gerente general es el responsable de dirigir, controlar y coordinar las acciones del personal, vigilando que todo se realice correctamente para que la empresa pueda crecer. Supervisa constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño de la empresa.

2.8.1.1 Principales funciones:

 Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.

- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Planear a través de sus subordinados volver operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa.

2.8.2 TALENTO HUMANO

Responsable de la administración y cumplimiento correcto y oportuno de los subsistemas de Talento Humanos, garantizando el buen uso y manejo de la documentación, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos, logrando la excelente contratación, evaluación de competencia, y capacitación del personal contribuyendo activamente al aseguramiento de la calidad.

2.8.2.1 Principales funciones:

- Proporcionar competitividad a la organización.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.
- Coordinar solicitudes de requerimientos de selección de personal.
- Coordinar y hacer seguimiento a todo lo relacionado con beneficios al

personal en temas como: transporte, uniformes y servicios varios.

• Dar y coordinar inducción al personal nuevo que ingrese.

2.8.3 FINANCIERO Y CONTABILIDAD

El Coordinador financiera será responsable de la gestión integral económica, financiera y administrativa de la empresa, asegurando que los recursos económicos de los programas son utilizados de forma eficaz y equitativa en terreno para el cumplimiento de la misión institucional y el cumplimiento de la estrategia de la organización. También se responsabilizará del seguimiento a la implementación financiero presupuestaria.

2.8.3.1 Principales funciones:

- Controlar el cumplimiento del presupuesto y políticas del área Administrativa y Financiera.
- Controlar y aprobar pagos de proveedores locales y extranjeros.
- Controlar, coordinar y elaborar la documentación requerida para el pago de impuestos y contribuciones anuales a entidades públicas.
- Coordinar, controlar y realizar gestiones de cuentas y obligaciones financieras con los Bancos.
- Dirigir y supervisar las actividades del área Administrativa y Financiera.
- Elaborar el flujo de caja mensual y anual de la compañía.
- Elaborar reportes de cuentas y obligaciones financieras para la Gerencia General.
- Elaborar y presentar índices de gestión.
- Gestionar la disponibilidad de fondos para operación normal de la empresa.
- Promover y desarrollar grupos de mejoramiento para perfeccionar procesos administrativos.
- Realizar y gestionar asuntos puntuales requeridos por el Gerente General.

- Revisar los contratos de pólizas de seguros, emisión, endoso y cobertura.
- Revisar y actualizar los contratos de los clientes en el exterior.
- Supervisar el control de chequeras, pagares, contratos o acuerdos especiales de clientes.
- Supervisar el proceso de compras locales e importaciones.
- Supervisar y apoyar en la gestión de cobranzas.

2.8.4 FACTURACIÓN Y COBRANZA

Encargado del cuadre, emisión de cheque, conteo de dinero, todas las funciones del área de caja.

2.8.4.1 Principales funciones:

- Acordar con el superior jerárquico y funcional las actividades que garanticen el funcionamiento y el logro de los objetivos establecidos para el cargo.
- Elaborar, revisar y digitar documentos contables como recibos de caja, consignaciones, notas débito y crédito, cheques, reintegros y demás soportes.
- Enviar documentos contables requeridos a otras dependencias.
- Organizar, controlar, cuidar y archivar documentos.
- Revisión y digitación de la información boletín de caja, bancos.
- Realizar el debido cuadre final de caja.
- Realizar el respectivo conteo de monedas.
- Ingresar los debidos cheques al sistema.

2.8.5 CONTABILIDAD

Responsable de elaborar los Estados de Situación Financiera mensuales y anuales con sus respectivos anexos, efectuando el análisis de los resultados con el fin de evaluar la razonabilidad de las cifras.

2.8.5.1 Principales funciones:

- Elaborar los Estados de Situación Financiera mensuales y anuales.
- Depurar permanentemente los registros contables
- Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes de a acuerdos con las Normas Internacionales de Información Financiera
- Mantener actualizado el plan de cuentas, de manera que éstos satisfagan las necesidades de la empresa y de información relativa a los activos, pasivos, ingresos costos, gastos.
- Revisar las declaraciones mensuales y anexos enviados al SRI
- Revisar y aprobar las retenciones en la fuente y de IVA.
- Revisar y controlar la nómina semanal y quincenal, pagos al IESS.
- Elaborar la declaración anual del Impuesto a la Renta de la Compañía para el Servicio de Rentas Internas.

2.8.6 VENTAS.

Coordinar con los Distribuidores y Subdistribuidores las rutas para la venta. La supervisión de límites, precios de nuestro producto y de la competencia.

2.8.6.1 Principales funciones:

- Cuadrar las Ventas del día
- Cancelar a los oficiales por su día de trabajo
- Coordinar los distintos cambios de rutas
- Coordinar que el producto llegue a todos los puntos registrados
- Buscar y elegir otros Canales de Distribución de Ventas
- Analizar, organizar los tiempos, movimientos de las rutas y zonas de venta
- Preparar los Pronósticos de Ventas
- Realizar el depósito de las ventas diarias
- Realizar los informes pertinentes de las ventas
- Verificar la asistencia del personal a su cargo y sus actividades en el respectivo lugar de labores,

• Coordinar el trabajo de los vendedores para garantizar que los clientes reciban el mejor de los servicios.

2.8.7 SISTEMAS

Brindar sus servicios en el área de tecnología de la información requeridos por la Empresa para el desarrollo eficaz de sus actividades, los cuales garanticen su crecimiento y permanencia con el paso del tiempo.

2.8.7.1 Principales funciones:

- Coordinar las actividades y proyectos del área de sistemas.
- Velar por la seguridad e integridad de los datos y de los servicios tecnológicos.
- Gestionar las tareas del personal técnico a su cargo (externo o interno).
- Administrar los sistemas operativos de servidores.
- Administrar los gestores de bases de datos.
- Interactuar con proveedores de hardware, software y servicios tecnológicos.
- Evaluación de nuevas tecnologías.
- Análisis de los requerimientos de usuarios.
- Realizar el presupuesto operativo y el plan de inversión anual del área de sistemas.
- Evaluación del personal a su cargo.
- Elaborar y presentar mensualmente sus indicadores de gestión.
- Elaboración del presupuesto anual departamental, así como llevar el control mensual.
- Supervisar que sus colaboradores mantengan el orden y limpieza de su sección.
- Realizar las evaluaciones de desempeño semestralmente y las evaluaciones de competencias anualmente al personal que está bajo su cargo.

2.8.8 SERVICIO TÉCNICO

El Gerente técnico de servicios y asistente técnico brindar sus servicios a los usuarios de la empresa para el desarrollo eficaz de sus actividades, garantizando las diferentes necesidades de los clientes así como las quejas, reclamos, arreglos de los equipos.

2.8.8.1 Principales funciones:

- Gestionar la página Web de la Institución para atender las quejas o arreglos de equipos.
- Encargarse del servicio de correo electrónico.
- Gestionar el manejo de usuarios, y mensajería instantánea.
- Administrar la red telefónica institucional.
- Establecer políticas en el servicio de Internet tanto inalámbrico como de red de datos.
- Recuperación de datos eliminados o destruidos.
- Elaboración de manuales y guías de funcionamiento.
- Realización y control de copias de seguridad de la información sensible de la empresa.
- Desarrollo de políticas de uso de Equipos informáticos.

2.8.9 COMPRAS

Responsable de mantener en stock, proveer todos los materiales e insumos que las Áreas Técnica y Administrativa requieran para el normal funcionamiento de sus puestos de trabajo.

2.8.9.1 Principales funciones:

- Pagar precios razonablemente bajos por los mejores ítems obtenibles,
 negociando y ejecutando todos los compromisos de la compañía.
- Encontrar fuentes de suministro satisfactorias y mantener buenas relaciones con las mismas.

- Mantener informada a la alta gerencia de los nuevos materiales que van saliendo en el mercado, que puedan afectar la utilidad o el buen funcionamiento de la compañía.
- Asegurar la buena actuación del proveedor, entre otras cosas en lo que se refiere a la rápida entrega de los ítems y a una calidad aceptable.
- Localizar nuevos materiales y productos a medida que vayan requiriéndose.
- Introducir buenos procedimientos junto con controles adecuados y una buena política de compras.
- Implantar programas como el de análisis de costos y decidir si deben comprarse o hacerse los ítems, para reducir el costo de las compras.
- Conseguir colaboradores de alto calibre y permitir que cada una desarrolle al máximo su capacidad.
- Mantener el departamento de compras lo más económico posible, sin desmejorar la actuación.
- Recepción de las órdenes de compra que sean enviadas vía e-mail o impresas de los diferentes departamentos de la empresa.
- Elaborar las cotizaciones que se reciban para calificar la mejor oferta con materiales de mejor calidad y aptos para el uso que se haya requerido.
- Hacer con rapidez y exactitud de la facturación a fin de evitar problemas de pagos
- Buscar y contactar a los proveedores o posibles proveedores sean nacionales o extranjeros, cualquier sea el caso.
- Llevar un registro de directrices para la evaluación de proveedores, el mismo que registrará la calidad y precio de la mercadería; calidad del servicio que presten con respecto a la entrega de los materiales solicitados y si de ser el caso, hacer una entrega emergente cual sería la disponibilidad.

2.8.10 COORDINADOR DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

Encargado de dar seguimiento de los indicadores de gestión.

2.8.10.1 Principales funciones:

- Hacer seguimiento de los indicadores de Gestión de cada Departamento.
- Control de los presupuestos de cada uno de los Departamentos y Supervisores.
- Revisar y Supervisar la gestión del Coordinador de Almacenamiento.
- Participar en todo lo relacionado a accidentes e incidentes laborales de la empresa.
- Presentar informes mensuales de la gestión y control de cada uno de los Departamentos.

CAPITULO III

3. <u>DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-</u> 2008

3.1. MANUAL DE FUNCIONES DE ECUACOPIA

El Manual de Funciones tiene como objetivo general, promover el ordenamiento y mejoramiento interno de QUIPARSA S.A., identificando las tareas inherentes a cada puesto y las exigencias o requisitos mínimos que debe tener el recurso humano para establecer las necesidades de capacitación que se requieran, y para contratar personal calificado e idóneo, capaz de asumir responsabilidades con eficiencia y eficacia, de tal forma que permita una efectiva prestación de servicios así también se cumple la Cláusula 4.1 VER ANEXO # 1 Manual de Funciones.

3.2. MANUAL DE PROCESOS

Este Manual contiene los procesos que se efectúan en QUIPARSA, involucrados para llevar a cabo la actividad "Compra y Venta de Equipos de más Alta Tecnología (dúplex, lan-faz, fax to email, scan to folder, control de consumo, etc.)", efectuando el cumplimiento de la Cláusula 4.1 VER ANEXO # 2 Manual de Procesos.

3.3. MANUAL DE LA CALIDAD

Se diseñó el Manual de Calidad de la Empresa QUIPARSA junto con el apoyo de cada uno de los miembros de la Organización para dar cumplimiento a la Cláusula 4.2.2 en el cual se establecerá el alcance, procedimientos y descripción de la interacción entre los procesos y los respectivos controles de los registros, formatos, documentos que se tienen que cumplir en cada una las Cláusulas dentro del SGC, incluyendo la Política de Calidad y Objetivos de Calidad. VER ANEXO # 3 Manual de la Calidad.

3.4<u>PROCEDIMIENTOS A ESTABLECER SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008</u>

3.4.1 PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTO

Se diseñó el siguiente Procedimiento para establecer la metodología que nos permitirá conocer cómo realizar la elaboración de Procedimientos e Instructivos de Trabajo para el desarrollo de los procesos en QUIPARSA para cumplir con la Cláusula 4.2.3. VER ANEXO # 4 Procedimiento para Elaboración De Documentos.

3.4.2 PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

El siguiente Procedimiento permitirá determinar los lineamientos requeridos por el SGC para controlar, aprobar, revisar y actualizar los documentos cuando sean necesarios y asegurarse de que se identifican los cambios y que la documentación se encuentre disponible en los puntos de uso dando cumplimiento a la cláusula 4.2.3. VER ANEXO # 5 Procedimiento para Control de Documentos.

3.4.3 PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS

El siguiente Procedimiento permitirá establecer los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y la disposición de los registros, logrando que aquellos registros de la organización se encuentren legibles, sean fácilmente identificables y recuperables. Con el desarrollo de este Procedimiento se obtendrá la operación eficaz del SGC dentro de QUIPARSA además el desarrollo de este procedimiento se ha determinado para cumplir con la cláusula 4.2.4 VER ANEXO # 6 Procedimiento para Control de Registros.

3.4.4 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

Este Procedimiento permitirá a la organización tener lineamientos adecuados para seleccionar personal competente, con sólidos bases

educacionales, formación, habilidades y experiencias apropiados que sea acorde con las funciones requeridas en QUIPARSA, lo que ayudará a realizar trabajos eficientes con el único fin que no afecta la conformidad de los productos, y así cumplir con la cláusula 6.2.1 VER ANEXO # 7 Procedimiento de Selección Del Personal.

3.4.5 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El procedimiento de Capacitación se determinara para lograr tener una competencia necesaria dentro de la organización, fomentar e incrementar conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor mediante el proceso enseñanza y aprendizaje lo que permitirá desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimiento apropiado, y así cumplir con la cláusula 6.2.2 VER ANEXO # 9 Procedimiento de Capacitación Del Personal.

3.4.6 PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Mediante este Procedimiento se determina los requisitos que se relacionan con el producto en el momento de entrega y posteriores a la misma, a su vez se da a conocer los responsables de llevar a cabo este procedimiento, así como su objetivo, alcance, y aseguramiento de la revisión del mismo, lo que asegurará el cumplimiento de la cláusula 7.2.1. VER ANEXO # 10 Procedimiento para Determinar los Requisitos Relacionados con el Producto.

3.4.7 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

El abastecimiento de los productos (equipos de impresión) que cumplan los requisitos establecidos por la organización es el punto más importante dentro de la cadena de valor en QUIPARSA, es por esto que se crea el Procedimiento para Realización de Compras para asegurarse que el producto adquirido cumplan los requisitos especificados para tener una adecuada

Satisfacción del cliente, y así lograr cumplir con la Cláusula 7.4.1 VER ANEXO # 11 Procedimiento de Compras.

3.4.8 PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

El Siguiente Procedimiento se desarrolló para dar un complemento en cuanto a la adquisición de los equipos, debido a que el proveedor que seleccione la organización para obtener sus productos influye mucho en la actividad de QUIPARSA. Un proveedor que no cumpla con los criterios establecidos en este procedimiento no estará apto para ser parte de la organización porque puede retrasar la cadena de valor (Procesos de QUIPARSA) y por ende no llegar a cumplir las expectativas del cliente; se pretende con este Procedimiento cumplir con la Cláusula 7.4.1 VER ANEXO # 12 Procedimiento Para Evaluación y Selección de Proveedores.

3.4.9 PROCEDIMIENTO PARA PRESERVAR EL PRODUCTO

Es necesario lograr la preservación del Producto en sus medidas más óptimas para lograr mantener la conformidad de los productos tanto en almacenamiento, manipulación y protección, cumpliendo con los requerimientos del cliente, y así mismo evitar la obsolescencia de los equipos, mediante este procedimiento se cumplirá la cláusula 7.5.5 VER ANEXO # 13 Procedimiento para Preservar el Producto.

3.4.10 PROCEDIMIENTO PARA EL DESPACHO DEL PRODUCTO

El siguiente procedimiento del despacho del producto permitirá conocer los criterios de control para el respectivo despacho de los equipos de QUIPARSA, así mismo sus registros, responsabilidades, objetivos y alcance para dar cumplimiento a la cláusula 7.5.5 VER ANEXO # 14 Procedimiento para el Despacho del Producto.

3.4.11 PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Mediante el siguiente Procedimiento se dará a conocer la percepción que tiene el cliente con respecto al Servicio que recibe de QUIPARSA, el procedimiento a seguir para evaluar esta satisfacción y poder cumplir con la cláusula 8.2.1 VER ANEXO # 15 Procedimiento para Evaluar la Satisfacción del Cliente.

3.4.12 PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS

Determinar los Lineamientos para atender las Quejas y Reclamos realizadas por los clientes con el fin de lograr la máxima satisfacción por parte de ellos y obtener el cumplimiento de la cláusula 8.2.1 VER ANEXO # 16 Procedimiento para Quejas y Reclamos.

3.4.13 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Mediante este Proceso de Auditorías Internas se podrá determinar los lineamientos que tiene que seguir QUIPARSA para realizar Auditorías de manera Anual, responsabilidades, Alcance, así también como los criterios a seguir, lineamientos de Preparación de Auditorías, ejecución de la Auditoría, Informe de la Auditoría con el fin de lograr cumplir la cláusula 8.2.2 VER ANEXO # 17 Procedimiento de Auditorías Internas.

3.4.14 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Este Procedimiento le permitirá a la Organización asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados, así se determinará descripción e identificación, registro, evaluación y tratamiento del producto no conforme para cumplir con la cláusula 8.3 VER ANEXO # 18 Procedimiento para el Control del Producto No Conforme.

3.4.15 PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS

Este Procedimiento nos permitirá recopilar, analizar los datos apropiados y sobre todo nos permite conocer cuáles son los indicadores que nos proporcionará determinada información para cumplir con la cláusula 8.4 VER ANEXO # 19 Procedimiento de Análisis de Datos.

3.4.16 PROCEDIMIENTO PARA MEJORA CONTINUA

Mediante este Procedimiento se determinará la identificación de la oportunidad de mejora, análisis de factibilidad y disponibilidad de recursos, evaluar las acciones correctivas y preventivas, análisis de posibles causas para cumplir con la cláusula 8.5.1 VER ANEXO # 20 Procedimiento para Mejora Continua.

3.4.17 PROCEDIMIENTO REVISIÓN GERENCIAL

Este Procedimiento nos permitirá Programar Juntas de Revisión por la Dirección, difundir y formalizar programas, Revisar toda la información de entrada durante la Junta de Revisión por la Gerencia, Tomar decisiones y documentar los resultados de la junta de Revisión Gerencial, Elaborar y distribuir minuta de Revisión Gerencial y Planear la Ejecución de Acciones, Cambios a la estructura documental y control de versiones, Dar seguimiento a acciones realizar y evaluar el impacto en el Sistema de Gestión de Calidad, para cumplir con la cláusula 8.5.1 VER ANEXO # 21 Procedimiento Revisión Gerencial.

3.4.18 PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Este procedimiento nos permitirá conocer los lineamientos para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto que vuelvan a ocurrir, nos permitirá conocer los requisitos para revisar las no conformidades, sus causas, evaluar las necesidades de adoptar acciones para que no vuelvan a ocurrir las no conformidades, para cumplir con la cláusula 8.5.2 VER ANEXO # 22 Procedimiento para Acciones Correctivas.

3.4.19 PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Mediante este Procedimiento se determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia se podrá ver este procedimiento con más detalles para cumplir con la cláusula 8.5.3 VER ANEXO # 23 Procedimiento para Acciones Preventivas.

3.5 FORMATOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001- 2008

3.5.1 SOLICITUD DE CAMBIO Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS

El siguiente formato se lo utilizara cuando un determinado departamento requiera cambio o actualización de los documentos internos de la organización luego se procederá a enviar al Coordinador de Gestión de Calidad para verificación de la solicitud y proseguir con el cumplimiento del procedimiento. VER ANEXO # 24 Solicitud de Cambio y Emisión de Documentos.

3.5.2 CUADRO CONTROL DE LOS REGISTROS

El cuadro control de los registros, está sujeta a continua actualización debido a la inclusión o exclusión de registros controlados, el personal encargado mantendrá actualizada la información que contiene esta Cuadro. VER ANEXO # 25 Cuadro de Cambio y Emisión de Documentos.

3.5.3 ACTA DE ENTREGA Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS

El siguiente Formato se lo utilizara para controlar la entrega de determinados documentos sean internos o externos con el fin de llevar un correcto control a sí mismo al momento de la emisión se procederá a utilizar el mismo formato, se definiendo el nombre del documento, responsables, y su respectivo código VER ANEXO # 26 Acta de Entrega y Emisión de Documentos.

3.5.4 ASIGNACIÓN DE COPIAS CONTROLADAS

Es aquella que asegura que los documentos que se están usando son los vigentes, según la lista de control de documentos. Todos los documentos disponibles en la red están controlados y el registro garantiza su vigencia y actualización. VER ANEXO # 27 Asignación de Copias Controladas.

3.5.5 GUÍA DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC

El formato de la Guía de los Documentos Internos permitirá tener control de aquellos documentos que han sido actualizados, su respectivo código, próxima actualización y el responsable de su próxima revisión. VER ANEXO # 28 Guía de los Documentos Internos Y Externos del SGC.

3.5.6 GUÍA DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS DEL SGC

El formato de la Guía de los Documentos Externos permitirá tener control de aquellos documentos que recibe la organización de manera externa con el fin de proporcionar un control al momento de su respectiva actualización por parte de punto de origen, a su vez se controlaran su respectivo código, próxima actualización y el responsable de su próxima revisión. VER ANEXO # 28 Guía de los Documentos Internos Y Externos del SGC

3.5.7 LISTA MAESTRA DE ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

La lista de distribución asegura que los documentos recibidos de manera externa están en los sitios donde se realizan operaciones esenciales, además se encuentran disponibles en la red de la empresa para un desempeño eficaz de nuestro sistema así también consta la entrega de estos documentos a las diferentes áreas o departamentos organizacionales. VER ANEXO # 29 Lista Maestra de Asignación de Documentos Internos y Externos.

3.5.8 LISTA MAESTRA DE ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

La lista de distribución asegura que los documentos como procedimientos, instructivos técnicos de trabajo, normas y demás documentos están en los sitios donde se realizan operaciones esenciales, además se encuentran disponibles en la red de la empresa para un desempeño eficaz de nuestro sistema así también consta la entrega de estos documentos a las diferentes áreas o departamentos organizacionales. VER ANEXO # 29 Lista Maestra de Asignación de Documentos Internos y Externos.

3.5.9 NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Mediante el siguiente nombramiento se determina al representante de la Dirección quien es independiente de otros cargos de la Organización quien tendrá que asegurarse que se establezcan y mantengan los procedimientos quien a su vez le informara a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cuando lo amerite se tendrá que relacionar con partes de externas de asuntos relacionados con el SGC.VER ANEXO # 30 Nombramiento del Representante de la Dirección.

3.5.10 CRONOGRAMAS DE ENTREVISTAS

El siguiente Formulario será utilizado por Talento Humano para programar las entrevistas con los posibles candidatos a los diferentes puestos a los que se requieran, en el cual se registraran los nombres de los candidatos, teléfono y horario de ocurrencia de la entrevista. VER ANEXO # 31 Cronogramas de Entrevistas.

3.5.11 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El siguiente formato se utilizara para el registro de la evaluación del desempeño de cada empleado de la organización con el fin de detectar

falencias y así proceder a las respectivas capacitaciones para obtener un trabajo eficiente y eficaz. VER ANEXO # 32 Evaluación de Desempeño.

3.5.12 FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN

Mediante el Plan de Capacitación se llevará un registro como constancia de las capacitaciones que se realizan en la organización, registrando los temas, participantes y meses en los que se dictara las capacitaciones los cuales deben ser aprobados por Gerencia. VER ANEXO # 33 Plan de Capacitaciones.

3.5.13 FORMATO PROGRAMA DE INDUCCIÓN

Mediante este formato se llevaran registros como constancia de las inducciones que reciben los nuevos empleados dentro de la organización así mismo la fechas , temas y responsables de la determinada inducción, quien será aprobado y revisado por los respectivos responsables. VER ANEXO # 34 Programa de Inducción.

3.5.14 SOLICITUD DE EMPLEO

Este Formato se utilizará para aspirantes a ser parte de la Organización en los cuales se obtendrá información tales como: Datos Personales, Estudios Realizados, Experiencia Laboral, referencias Personales, lo cual ayudara a la al departamento de Talento Humano tener un conocimiento más amplio de los posibles candidatos. VER ANEXO # 79 Solicitud de Empleo.

3.5.15 FORMATO EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN

Este Formato se utilizará para conocer la efectividad de la Capacitación que han recibido los empleados, en el cual también se expresa los criterios de evaluación, nombre del empleado y los resultados obtenidos en la prueba para conocer la efectividad de la capacitación y conocer cuan bueno ha sido la explicación del instructor. VER ANEXO # 35 Efectividad de la Capacitación.

3.5.16 FORMATO DEL REGISTRO DE LA CAPACITACIÓN

Mediante el siguiente Formulario se tendrá registrado los participantes (Empleados), que estuvieron presentes en la capacitación así mismo se dejara constancia su firma para respaldar la presencia, firma del instructor y el responsable de la coordinación. VER ANEXO # 36 Formato del Registro de la Capacitación.

3.5.17 FORMATO DEL REQUERIMIENTO DEL PERSONAL

Mediante este formato se lo utilizará por los departamentos que requieran personal, en este se registrara el área que lo requiere, número de vacantes, numero de solicitud, horario de trabajo , sueldo inicial , así mismo será firmado por el Jefe del departamento solicitante, junto con la fecha de emisión. VER ANEXO # 37 Requerimiento del Personal.

3.5.18 EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

El siguiente formato se utilizará para la evaluación y selección de proveedores en donde están todos los criterios a hacer evaluados con sus respectivos puntajes, con el fin de lograr tener proveedores que cumplen con los requisitos de la organización y por ende con el SGC. VER ANEXO # 38 Evaluación y Selección de Proveedores.

3.5.19 FORMULARIO PARA DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Mediante este formulario se especificaran las características de los equipos para poder otorgarlos según los requieran los clientes en el tiempo establecido, y en el destino especificado. VER ANEXO # 39 Determinar los requerimientos relacionados con el Producto.

3.5.20 FORMATO DE LISTA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS

El siguiente Formulario se lo utilizará para conocer la lista de productos que adquiere la organización, en cuanto al nombre del producto y características respectivas de cada uno de ellos. VER ANEXO # 40 Formato de Lista de Productos Adquiridos.

3.5.21 FORMATO PARA LA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El siguiente Formato será utilizado Para conocer la opinión de los clientes con respecto al desempeño de la empresa, y así proponer planes de mejora, dentro de la organización. VER ANEXO # 41 Formato para Evaluar la Satisfacción del Cliente.

3.5.22 FORMATO DE REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS

El formato se lo utilizará para registrar las acciones correctivas a tomar por las causas de no conformidades, así mismo la fuente de donde se derivan dichas no conformidades que se presentan en la organización con el fin de que no se vuelvan a repetir. VER ANEXO # 42 Reporte de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas.

3.5.23 FORMATO DE REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES PREVENTIVAS

El formato se lo utilizará para registrar las acciones Preventivas a tomar por las posibles causas de no conformidades, así mismo de las posibles fuente de donde se podrían estar derivando dichas no conformidades que se presentan en la organización con el fin de evitar su ocurrencia. VER ANEXO # 42 Reporte de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas.

3.5.24 FORMATO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

En el siguiente Formato se registraran análisis de las causas de tener Productos No Conforme, así mismo como los Planes a tomar y los Seguimientos del Plan. VER ANEXO # 43 Formato Control del Producto No Conforme.

3.5.25 FORMATO DE MEJORA CONTINUA

En el siguiente Formato se registraran las mejoras continuas a seguir para las acciones correctivas y preventivas, análisis de datos con el fin de mejorar continuamente el SGC.VER ANEXO # 44 Formato Plan Mejora Continua.

3.5.26 FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

En el siguiente formato se registraran el Motivo de Quejas y Reclamos proveniente de los Clientes a sí mismo, el departamento al cual se direcciona, la verificación de las Quejas y las acciones a tomar. VER ANEXO #46 Formato de Quejas y Reclamos.

CAPÍTULO IV

4 <u>IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</u>

4.1 DIAGNÓSTICO PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN

Cuando la organización toma la decisión de implantar un SGC, el equipo del proyecto debe analizar en qué medida la empresa se ajusta a los requerimientos normativos de la ISO 9001:2008 a ser aplicados. Con el propósito de IDENTIFICAR ÁREAS CRÍTICAS PARA LA MEJORA VER ANEXO # 47 Diagnóstico Previo a la Implementación.

4.2 CRONOGRAMA

Una vez conformado el Equipo y teniendo una perspectiva clara de la situación inicial de la empresa, entonces se tienen los criterios necesarios para planificar las actividades a ser realizadas en el de Diseño e Implementación del SGC en QUIPARSA aquellas que se presentan en el siguiente ANEXO # 48 Planificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008).

4.3 ENTREGABLES DEL PROYECTO

Los entregables son productos, servicios o resultados que deben ser completados a fin de cumplir los objetivos del proyecto. Estos se verificaran y medirán en el tiempo.

A continuación se mostrara una Lista de Entregables para este proyecto en la secuencia de realización:

ENTREGABLE	CLAUSULA A LA QUE LE DA CUMPLIMIENTO
Diagnóstico previo	N/A
Cronograma y Presupuesto	6.1
Revisión Gerencial	5.1 / 5.4.2 / 5.6.1 / 5.6.2
Rediseño de la estructura organizacional	5.5.1 / 5.5.2
Politica de Calidad, Objetivos e indicadores	5.3 / 5.4 /8.4
Manual de procesos, diagramas de flujos.	4.1
Manual de funciones y nombramiento del representante legal para el SGC	5.5.1 / 5.5.2
Capacitaciones al personal sobre el SGC	6.2.2
Documentación y registros requeridos por la Noma ISO 9001:2008	Procedimientos: 4.2.3 / 4.2.2 / 8.2.2 / 8.3 / 8.5.1 / 8.5.2
Procesos Relacionados con el cliente	7.2
Procedimientos. Diagramas de flujos y registros de los procesos de compras de los equipos.	7.1 / 7.4 / 7.5
Perfiles y Actas de Cargo de los empleados	6.2.1 / 6.2.2
Programa de inducción y capacitación	6.2.2
Selección y Evaluación de Proveedores	7.4
Control del plan y procedimiento de mejora continua	8.5.1
Manual de Calidad	4.2.2
Procedimiento de Auditoria Interna	8.2.2
Revisión por la Dirección	5.6

Tabla # 4 Lista de Entregables para el Siguiente Proyecto

4.4 <u>DIÁGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA</u>

4.4.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACION

Es una empresa integradora de tecnología; único distribuidor autorizado de RICOH CORPORATION para el ECUADOR. Con 37 AÑOS de actividad en el ECUADOR (Desde marzo de 1975). Cuenta con un equipo de 119 profesionales a nivel nacional, con la representación de lecto-clasificadores y escáneres de cheques PANINI para ECUADOR, COLOMBIA Y PERÚ. Representa también a FUJITSU en su línea de escáneres generales para uso corporativo y ambientes de alta producción.

4.4.2 GIRO DEL NEGOCIO

Dentro de esta línea se desarrolla ventas de equipos de impresión y ofrecemos servicios de mantenimiento de equipos, con soluciones integradas dependiendo de las necesidades de cada cliente.

4.4.2.1 GESTION OPERATIVA

4.4.2.1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

• Proceso de Compra

En este proceso el Jefe(a) de compra se encarga de realizar las compras de los equipos mediante llamadas telefónicas, o correos electrónicos a los proveedores para abastecer al proceso de venta, lo que sirve como información de entrada para el desarrollo posterior de las ventas de los equipos, dependiendo de las características determinadas por los clientes, y de acuerdo al nivel de rotación de los mismos, al momento del diagnóstico este proceso no se encuentra totalmente organizado, aunque posee procedimientos no se cumplen según lo establecido ni logra obtener un completo control de los proveedores.

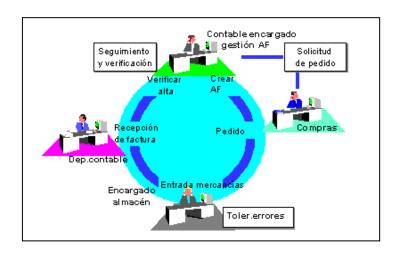


Figura # 15 Proceso de Compra

• Proceso de ventas

Este proceso es abastecido por el proceso de compras, si bien es cierto mediante el diagnostico situacional se pudo verificar que existen procedimientos del mismo sin embargo no se están cumpliendo en un 100 %, se observó que no existe una buena administración en cuanto a sus vendedores, lo que provoca la insatisfacción de los clientes por deficiencias del departamento.

A continuación se muestran los porcentajes de ventas anuales de los equipos que tienen mayor rotación dentro de lo que ofrece QUIPARSA CIA LTDA con respecto al año 2013, el producto que mayor venta tiene son las impresoras multifuncionales a color , alcanzando una porcentaje en ventas del 42%.

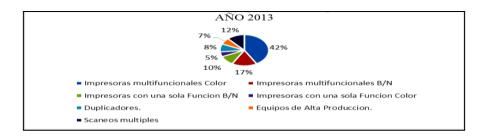


Figura # 16 Ventas de los Equipos de Quiparsa año 2013

• Proceso de Almacenamiento

Finalizado el proceso de venta el producto debe ser inspeccionado y liberado internamente, luego el departamento de almacenamiento debe proceder al despacho del producto emitiendo la Guía de Remisión y entregándola a los diferentes empleados encargados de transportar los equipos a su correspondiente destino, mediante el diagnostico también se observó que la infraestructura del lugar donde se almacena, no está acorde a los equipos de impresión, incluso se determinó que los mismos no se encuentran en un buen orden correspondiente a su rotación, y cuidado de los mismos. No se realiza la oportuna observación preventiva de los equipos en el almacenamiento para prevenir obsolescencia de los mismos, y además no

se cuenta con un área específica para mantener los equipos que requieran devolución al proveedor.



Figura # 17 Proceso de Almacenamiento

• Proceso de Despacho

La empresa cuenta con vehículos que permiten trasladar los productos a su lugar de destino, sin embargo mediante observación de los mismos se detectó que algunos de estos vehículos no se encuentran en condiciones aceptables para el traslado de equipos ocasionando demoras en las entregas lo que producirá quejas por parte de los clientes, El área de Almacenamiento es la encargada de la supervisión, organización y control del Traslado y la coordinación de los viajes que realizan.



Figura # 18 Proceso de Despacho

• Proceso de Servicio Técnico

La empresa cuenta con técnicos especializados para poder otorgar de manera eficiente, rápida la solución a los problemas que presenten los equipos a los diferentes clientes de QUIPARSA, como son las quejas y reclamos, arreglos de equipos, entre otros. Mediante el siguiente diagnostico se pudo observar que no se sigue estrictamente los procedimientos establecidos, sin embargo los técnicos cumplen en cierto porcentaje con su función establecida.



Figura # 19 Proceso de Servicio Técnico

4.4.2.2 GESTION ADMINISTRATIVA

La administración comprende las áreas de: Talento Humano, Sistemas, Contabilidad y Financiero. Los roles y responsabilidades en el área administrativa no están completamente definidas ni documentadas.

Los procedimientos de trabajo en su mayoría tampoco están definidos y en muchos casos no llevan registros de las actividades que realizan.

No existe una cultura de planificación y organización del trabajo; las compras solicitadas para el mantenimiento se realizan de último momento lo que generan atrasos en los proyectos.

No se encuentra una correcta división en la infraestructura para lograr especificación de los departamentos.

4.4.2.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Existe un departamento de Talento Humano. Cuya función son cálculos de nómina y contrataciones. Está conformado únicamente por el Jefe de Talento Humano con su correspondiente asistente de Talento Humano

personas dedicadas a: nómina y pago de roles, historial laboral, reclutamiento y selección. Los cargos no poseen su perfil de competencias definidos, ni se mantiene un expediente del empleado donde conste evidencia con respecto al cumplimiento del perfil.

Posee un Plan de Capacitación Anual sin embargo no está basado en criterios objetivos para mejorar las competencias del personal, sino más bien se van alimentando periódicamente de acuerdo a la solicitud del empleado al que se le aprobó el curso. No existe un presupuesto que respalde este plan.

En algunos puestos de la organización existe personal empírico que no ha sido formado adecuadamente para manejar determinada función a los cuales han sido asignados aunque si poseen muchos años de experiencia, no obstante no están actualizados en metodologías para el determinado puesto.

El nivel de rotación es alto en la administración como en la parte operativa, lo que impide mantener personal que ya ha sido formado para el trabajo que realizan perdiendo mano de obra experimentada. Esto causa problemas en la contratación debido a que el mercado presenta una demanda escaza de personas con experiencia, lo que obliga a contratar novatos y darles actividades de responsabilidad inmediatamente por la falta de personal, esto ha afectado la calidad del servicio que se otorga en cuanto a la ventas de los equipos porque en muchos casos aun no conocen detalladamente los procedimientos requeridos para aumentar ventas en la organización lo que ha determinado el caso de no cumplirse presupuesto de ventas establecidos.

4.4.3 DIAGRAMAS DE CAUSA Y EFECTO

A través del Diagrama de causa y efecto mostramos de manera gráfica el análisis de cada problema presentado con sus correspondientes causas.

Las causas siguientes representan aquellas de mayor impacto en el problema y deben ser tratadas inmediatamente.

DIAGRAMA DE ISHIKAWA PROBLEMA: NO EXISTE CAPACITACIÓN Y VERIFICACIÓN EFECTIVA A VARIOS PROCESOS EN BODEGA MANO DE OBRA MAQUINA Falta de EDUCACION Y ENTRENAMIENTO Falta de un cuerpo EXPERIENCIA la productivad de técnico especializado los equipos en el equipo. Exceso de confianza Escolaridad CAPACIDAD PRODUCTIVA Y MANTENIMIENTO Falta de un lider Falta de Exceso de Falta de confianza entrenamiento y control RELACION HOMBRE / MAQUINA OPERACIONES DE BUENA ESPECIFICACIONES Falta de validación en los registro

Figura # 20 Diagrama Ishikawa Problema # 1

METODO

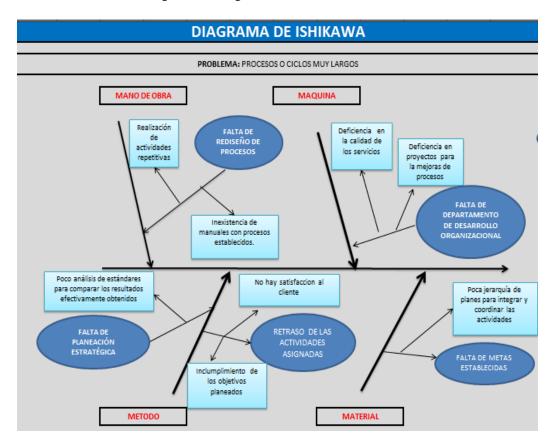


Figura # 21 Diagrama Ishikawa Problema # 2

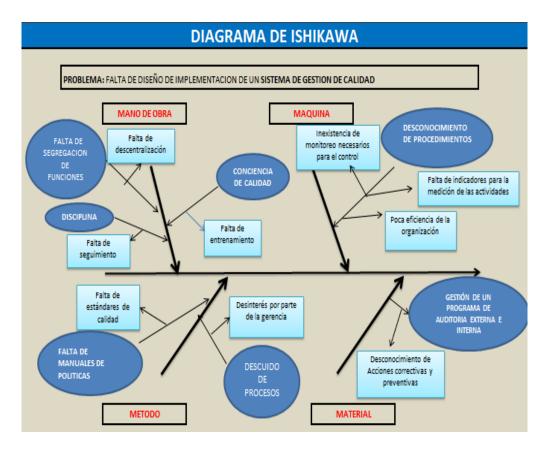


Figura # 22 Diagrama Ishikawa Problema # 3

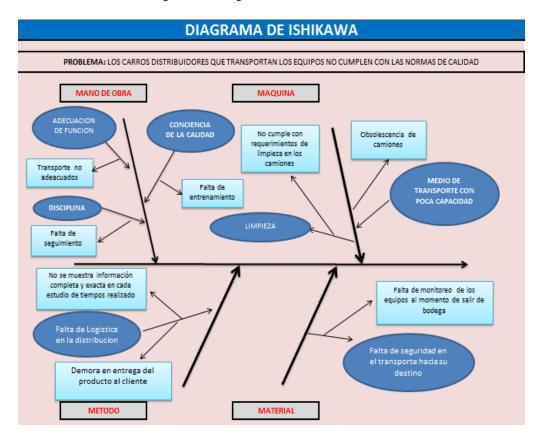


Figura # 23 Diagrama Ishikawa Problema # 4

4.4.3.1 DESCRIPCION DE PROBLEMAS Y ANALIS DE CAUSAS RAIZ

Costos de los Problemas Presentados

Problemas	Anual	Porcentaje Acumulado	%
Falta de Acondicionamiento efectiva en Bodega.	100000	34,01	34,01
Procesos o ciclos muy largos. (Deficiencia en la calidad del servicio)	85000	62,93	28,91
Falta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	70000	86,73	23,81
Obsolescencia en los Carros distribuidores.	39000	100,00	13,27
TOTAL	294000		

Tabla # 5 Costos por cada Problema Presentado

4.4.3.2 EXPLICACIÓN DE CADA CAUSA POR GRUPO DE PROBLEMA

4.4.3.2.1 FALTA DE ACONDICIONAMIENTO EFECTIVA EN EL ÁREA DE ALMACENAMIENTO

Los valores colocados en este rubro corresponden a la falta de un buen acondicionamiento en el área de almacenamiento ocasionado por el descuido por el personal de la empresa, causando entregas fuera del plazo establecido y costos operativos por el tiempo perdido durante las jornadas laborales.

4.4.3.2.2 PROCESOS O CICLOS MUY LARGOS. (DEFICIENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO)

Estos valores corresponden a los gastos incurridos por los retrasos de las actividades asignadas a los productos donde se incluye: materiales, mano de obra, horas máquina y materiales.

Los valores se originan porque la empresa debió rediseñar sus procesos y controlar que estos se cumplan esto ocasiono volver adquirir equipos

certificados para que el cliente los acepte, en muchos casos estos materiales son importados y los costos aduaneros son altos.



Figura # 24 Proceso o ciclos muy largos

4.4.3.2.3 FALTA DE DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Desconocimiento de los procedimientos

Inexistencia de monitoreo necesarios para el control de las actividades de mantenimiento correctivo por falta de planificación y que muchas veces se alargaron afectando las horas de productividad; existen mantenimientos no programados y esto provoca que se solicite materiales de último momento para los mantenimientos y reparaciones que en varios casos debieron ser importados obtenidas de proveedores internacionales provocando esperas hasta la llegada de piezas y altos costos en la compra.

Falta de indicadores para la medición de las actividades

Generaron en la empresa pérdidas, debido que no se cuenta con un control para obtener resultados positivos.

Falta de manuales de políticas

Desinterés por parte de la gerencia, suspendiendo actividades necesarias debido a la mala planificación en el abastecimiento de suministros, insumos y equipos esto generó pérdidas.

Falta de Segregación de Funciones

La mala contratación del personal por diversos motivos, genero pérdidas por cuanto las ventas se redujeron considerablemente y no pudieron cumplirse las metas previstas debido a que el proceso afectado no conto con todo el equipo para realizar sus labores.

4.4.3.2.4 OBSOLESCENCIA EN LOS CARROS DISTRIBUIDORES

Los valores presentados representan los gastos incurrido ocasionado por la demora en entrega de los equipos o suministros al cliente, por la mala disciplina de los empleados o choferes encargados de transportar los equipos, la poca capacidad u obsolescencia del vehículo, la falta de monitoreo de los equipos al momento de salir del Almacenamiento y falta de seguridad en el transporte hacia su destino.

4.4.3.2.5 DIAGRAMA DE PARETO REFERENTE A PROBLEMAS ENCONTRADOS EN EL DIAGNOSTICO SITUACIONAL

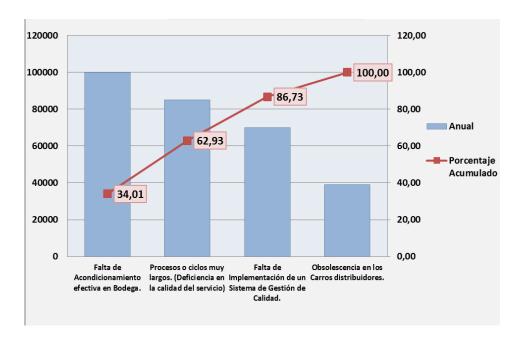


Figura # 25 Diagrama de Pareto

Con la herramienta Diagrama de Pareto utilizada, se presentan los problemas de mayor impacto y estos están representados por el 30% de las causas.

4.4.3.3 MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

alificación 5		Calificación	Dandarasián					Mejoramiento Continuo		Trabajo en Equipo		Obtener mantener y mejorar el desempeño		Ponderación
5			runderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Total
	0,75	5	1,25	5	1,00	1	0,10	5	0,75	4	0,20	5	0,50	4,5
3	0,45	3	0,75	3	0,60	3	0,30	4	0,60	3	0,15	4	0,40	3,2
4	0,60	2	0,50	2	0,40	2	0,20	5	0,75	5	0,25	4	0,40	3,1
2	0,30	4	1,00	4	0,80	1	0,10	4	0,60	2	0,10	3	0,30	3,2
5	0,75	2	0,50	2	0,40	5	0,50	3	0,45	3	0,15	4	0,40	3,1
5	0,75	3	0,75	4	0,80	2	0,20	4	0,60	1	0,05	5	0,50	3,6
4	0,60	2	0,50	5	1,00	4	0,40	4	0,60	4	0,20	5	0,50	3,8
3	0,45	1	0,25	2	0,40	5	0,50	2	0,30	5	0,25	2	0,20	2,3
4	0,60	3	0,75	5	1,00	3	0,30	5	0,75	3	0,15	5	0,50	4,0
3	0,45	3	0,75	4	0,80	1	0,10	4	0,60	2	0,10	5	0,50	3,3
3	0,45	3	0,75	5	1,00	2	0,20	3	0,45	1	0,05	4	0,40	3,3
3	0,45	4	1,00	4	0,80	2	0,20	5	0,75	4	0,20	4	0,40	3,8
2	0,30	3	0,75	3	0,60	3	0,30	3	0,45	4	0,20	3	0,30	2,9
	4 2 5 5 4 3 4 3 3 3	4 0,60 2 0,30 5 0,75 5 0,75 4 0,60 3 0,45 4 0,60 3 0,45 3 0,45 3 0,45	4 0,60 2 2 0,30 4 5 0,75 2 5 0,75 3 4 0,60 2 3 0,45 1 4 0,60 3 3 0,45 3 3 0,45 3 3 0,45 3 3 0,45 4	4 0,60 2 0,50 2 0,30 4 1,00 5 0,75 2 0,50 5 0,75 3 0,75 4 0,60 2 0,50 3 0,45 1 0,25 4 0,60 3 0,75 3 0,45 3 0,75 3 0,45 3 0,75 3 0,45 3 0,75 3 0,45 4 1,00	4 0,60 2 0,50 2 2 0,30 4 1,00 4 5 0,75 2 0,50 2 5 0,75 3 0,75 4 4 0,60 2 0,50 5 3 0,45 1 0,25 2 4 0,60 3 0,75 5 3 0,45 3 0,75 5 3 0,45 3 0,75 5 3 0,45 4 1,00 4 2 0,30 3 0,75 3	4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,30 4 1,00 4 0,80 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,75 3 0,75 4 0,80 4 0,60 2 0,50 5 1,00 3 0,45 1 0,25 2 0,40 4 0,60 3 0,75 5 1,00 3 0,45 3 0,75 5 1,00 3 0,45 3 0,75 5 1,00 3 0,45 3 0,75 5 1,00 3 0,45 4 1,00 4 0,80 2 0,30 3 0,75 3 0,60	4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 4 0,60 2 0,50 5 1,00 4 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 4 0,60 3 0,75 5 1,00 3 3 0,45 3 0,75 5 1,00 3 3 0,45 3 0,75 5 1,00 2 3 0,45 4 1,00 4 0,80 2 2 0,30 3 0,75 3 0,60 3	4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 2 0,50 5 1,00 4 0,40 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 4 0,60 3 0,75 5 1,00 4 0,40 3 0,45 3 0,75 5 1,00 3 0,30 3 0,45 3 0,75 5 1,00 2 0,20 3 0,45 4 1,00 4 0,80 2 0,20 3 0,45 4 1,00 4 0,80 2 0,20 2 0,30 3 0,75 3 0,60 3 0,30	4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 4 0,60 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 4 0,60 3 0,75 5 1,00 4 0,40 4 3 0,45 3 0,75 5 1,00 3 0,30 5 3 0,45 3 0,75 5 1,00 2 0,20 3 3 0,45 3 0,75 5 1,00 2 0,20 3 3 0,45 4 1,00 4 0,80 2 0,20 5	4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 0,75 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 0,60 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 0,45 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 4 0,60 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 0,60 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 0,30 4 0,60 3 0,75 5 1,00 3 0,30 5 0,75 3 0,45 3 0,75 5 1,00 3 0,30 5 0,75 3 0,45 3 0,75 5 1,00 2 0,20 3 0,45 3 0,45 4 1,00 4 0,80 2 0,20 3 0,45	4 0,80 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 0,75 5 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 0,60 2 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 0,45 3 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 1 4 0,80 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 0,60 4 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 0,30 5 4 0,80 3 0,75 5 1,00 3 0,30 5 0,75 3 3 0,45 3 0,75 4 0,80 1 0,10 4 0,80 2 3 0,45 3 0,75 <	4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 0,75 5 0,25 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 0,60 2 0,10 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 0,45 3 0,75 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 1 0,05 4 0,60 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 0,60 4 0,20 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 0,30 5 0,25 4 0,80 3 0,75 5 1,00 3 0,30 5 0,75 3 0,75 3 0,45 3 0,75 5 1,00 2 0,20 3 <td>4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 0,75 5 0,25 4 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 0,60 2 0,10 3 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 0,45 3 0,15 4 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 1 0,05 5 4 0,60 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 0,60 1 0,05 5 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 0,30 5 0,25 2 4 0,60 3 0,75 5 1,00 3 0,50 5 0,75 3 0,75 5 3 0,45 3 0,75 5 1,00 2 0,20 3 0,45 1 0,05<td>4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 0,75 5 0,25 4 0,40 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 0,60 2 0,10 3 0,30 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 0,45 3 0,15 4 0,40 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 1 0,05 5 0,50 4 0,80 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 0,60 4 0,20 5 0,50 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 0,30 5 0,25 2 0,20 4 0,80 3 0,75 5 1,00 3 0,50 5 0,75</td></td>	4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 0,75 5 0,25 4 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 0,60 2 0,10 3 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 0,45 3 0,15 4 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 1 0,05 5 4 0,60 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 0,60 1 0,05 5 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 0,30 5 0,25 2 4 0,60 3 0,75 5 1,00 3 0,50 5 0,75 3 0,75 5 3 0,45 3 0,75 5 1,00 2 0,20 3 0,45 1 0,05 <td>4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 0,75 5 0,25 4 0,40 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 0,60 2 0,10 3 0,30 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 0,45 3 0,15 4 0,40 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 1 0,05 5 0,50 4 0,80 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 0,60 4 0,20 5 0,50 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 0,30 5 0,25 2 0,20 4 0,80 3 0,75 5 1,00 3 0,50 5 0,75</td>	4 0,60 2 0,50 2 0,40 2 0,20 5 0,75 5 0,25 4 0,40 2 0,30 4 1,00 4 0,80 1 0,10 4 0,60 2 0,10 3 0,30 5 0,75 2 0,50 2 0,40 5 0,50 3 0,45 3 0,15 4 0,40 5 0,75 3 0,75 4 0,80 2 0,20 4 0,60 1 0,05 5 0,50 4 0,80 2 0,50 5 1,00 4 0,40 4 0,60 4 0,20 5 0,50 3 0,45 1 0,25 2 0,40 5 0,50 2 0,30 5 0,25 2 0,20 4 0,80 3 0,75 5 1,00 3 0,50 5 0,75

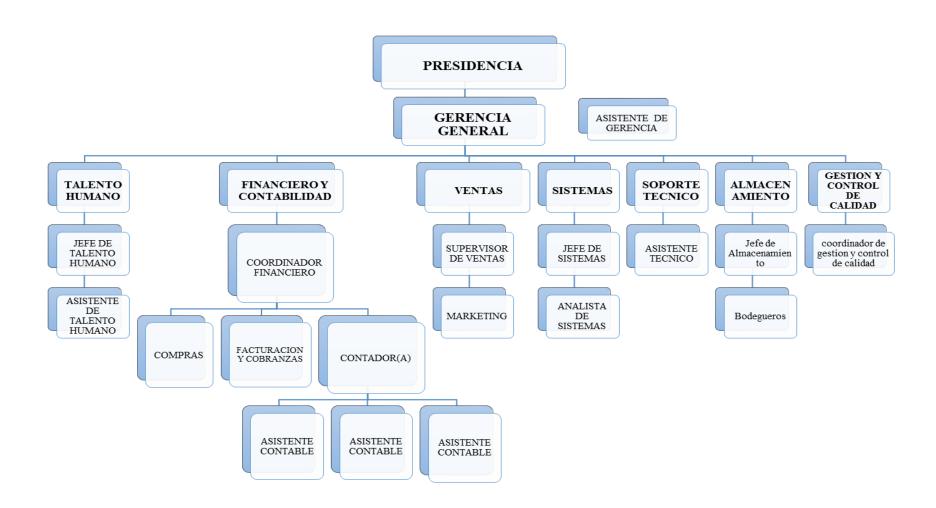
4.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Por medio de la planificación estratégica se evalúa sistemáticamente una empresa mediante el análisis del entorno y de la situación interna usando herramientas que permitieron la formulación de estrategias para la dirección empresarial. Con esta información se establecen objetivos y determinados los recursos necesarios para alcanzarlos, disminuyendo la incertidumbre y alineando los recursos para lograr mejores resultados, ahorro de dinero, tiempo y esfuerzo.

La Metodología que se utilizo fue matriz FODA.

VER ANEXO # 49 Matriz Foda

4.6 <u>REDISEÑO DEL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA</u>



4.7 MATRÍZ DE INDICADORES

Los indicadores sirven para mediar los niveles de desempeño de los procesos y también para hacer medibles los objetivos de calidad y conocer si han sido o no alcanzados.

Con la participación de los responsables de los procesos críticos, el Equipo del Proyecto desarrolla una Matriz de Indicadores donde se muestran sus características y que a la vez sirven de tablero de control periódico.

En la siguiente Tabla se muestra un resumen de los indicadores planteados, el detalle se encuentra en la MATRIZ DE INDICADORES Ver Anexo # (65-72)

Resumen de Indicadores.								
Proceso.	Nombre del indicador	Meta						
Talento Humano	Cumplimiento del Plan de Capacitación	80%						
Talento Humano.	Evaluación del desempeño	90%						
Contabilidad.	Nivel de cumplimiento de presentación Estados de Situación Financiera	75%						
Contabilidad.	Nivel de no conformidades en informes de auditoria	80%						
Financiero	Rotación de Inventarios	100%						
Financiero	Razón rápida	100%						
Venta	Porcentaje de las ventas reales.	80%						
Compras	% De procedimientos de contratación aprobados para compras	80%						
Compras	Porcentaje de rechazos en recepción de productos	100%						
Soporte Técnico.	Instalaciones nuevas	100%						
Soporte Técnico.	Reclamos solucionados	80%						
Sistemas.	Disponibilidad de los sistemas	80%						
Sistemas.	Tiempo de respuesta	85%						
Despacho.	Número de pedidos despachados.	100%						
Almacenamiento	Accidentes	90%						
SGC	Cumplimiento de programas de gestión de calidad	80%						
SGC	Cumplimiento en la actualización de documentos	100%						

Tabla # 7 Resumen de Indicadores

4.8 <u>MATRÍZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGC</u>

Tiene la finalidad de que todo el personal de QUIPARSA, tenga clara sus responsabilidades de cómo su trabajo afecta al SGC por esta razón se elabora la Matriz de Responsabilidades que ilustra los cargos (Líderes de Proceso). La misma que ha sido determinada, diseñada y divulgada.

A continuación se muestra la matriz con las cláusulas que afectan.

15			1								_	cha:		14	14/04/2014			
120	-	lan.	1									_	Rev.:			0		
1													Pa	Ę			1/1	
Función		Requisitos Generales/Sistema de Gestión de calidad.	Planificación SGC.	Gestión de Recursos Humano.	Planificación de la Realización del Producto	Procesos Relacionados con el	Procesos de Compras.	Control de la Producción y la Prestación del Servicio.	Preservación del Producto.	Satisfacción del Cliente.	Auditoria Interna.	Seguimiento y Medición del Producto.	Seguinniento y Medición de los	Control del Producto No	Conforme Análicie do Datos	Mejora Continua.	Acción Correctiva.	Acción Preventiva.
Alta Direcció	m.		x															
Gerencia General			x	x		х				x								
Jefe Administrativo		x		x			х					х	х		x	x	х	x
Jefe Tecnico Servicio.	De	x			х					x		х	x	х	x	x	х	x
Representante La Dirección	De		x	x	х					x						x		
Coord. Gest de Calidad.		x	x								х		x		x		х	x
Jefe De Venta:		х			х	х							х		х	х	х	х
Compras.	De	x					x						x		x	x	х	x
Jefe De Tale Humano.		х		x									x		x	x	х	x
Jefe De Sistem		x		x		x							х		x	x	х	x
Jefe De Calida	d.	x				x							х	x	x	x	х	x
Jefe Almacenamier	de ito.	x	x										x		x	x	x	x

Tabla # 8 Matriz de Responsabilidad del SGC

4.9 <u>CHARLAS INTRODUCTORIAS AL PERSONAL PARA DIFUNDIR</u> <u>EL SGC</u>

Como un instrumento para difundir y promover el Proyecto del SGC, se han llevado a cabo charlas en las instalaciones del comedor.



Figura # 26 Capacitación del SGC

4.10 PROCEDIMIENTOS A ESTABLECER POR LA NORMA ISO 9001:2008

Este Proyecto tiene como misión principal dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 por esta razón el Equipo desarrolla en conjunto con el Coordinador de Gestión de Calidad designado, los procedimientos documentados de QUIPARSA los que se enuncian a continuación indicado la cláusula a la que están relacionados:

Código	Nombre	Cláusulas
PRO-QUIP-GGA-003	Procedimiento para el control de documentos.	4.2.3
PRO-QUIP-GGA-003	Procedimiento para el control de registros.	4.2.4
PRO-QUIP-GGA-001	Procedimiento para la elaboración de documentos.	4.2.3
PRO-QUIP-GGA-011	Procedimiento de Revisión Gerencial.	5.1
PRO-QUIP-TAH-001	Procedimiento de Selección de Empleados.	6.2.1
PRO-QUIP-TAH-001	Procedimiento de Capacitación.	6.2.1
PRO-QUIP-COM-002	Procedimiento de Compras.	7.1
PRO-QUIP-VEN-003	Procedimiento para determinar los requisitos relacionados con el producto.	7.2.1
PRO-QUIP-COM-003	Procedimiento para evaluación y selección de proveedores.	7.4
PRO-QUIP-COM-004	Procedimiento para despacho del producto.	7.5.5
PRO-QUIP-GGA-005	Procedimiento para preservar el producto.	7.5.5
PRO-QUIP-GGA-008	Procedimiento para auditorías internas de calidad.	8.2.2
PRO-QUIP-GGA-009	Procedimiento de producto no conforme.	8.3
PRO-QUIP-GGA-012	Procedimiento para acciones correctivas.	8.5.2
PRO-QUIP-GGA-006	Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente.	8.2.1
PRO-QUIP-VEN-007	Procedimiento para quejas y reclamos.	8.2.1
PRO-QUIP-GGA-013	Procedimiento para acciones preventivas.	8.5.3

Tabla # 9: Procedimientos a Establecer por la Norma ISO 9001:2008

4.11 RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES Y DIRECCIÓN

4.11.1 PLAN DE CAPACITACIÓN, REGISTRO DE CAPACITACIÓN Y EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN

Con el objetivo de alcanzar las competencias necesarias en el personal se prepara el Plan de Capacitación, Registro de Capacitación basado en un análisis preliminar sobre el perfil que poseía el personal y el requerido por la empresa, para cerrar las brechas. VER ANEXO # 33 Plan de Capacitación, VER ANEXO # 36 Registro de Capacitación. Luego de dar la formación es necesario determinar si las competencias fueron o no alcanzadas para esto se implementara la Efectividad de la Capacitación VER ANEXO 35 Efectividad de la Capacitación.

Esto da cumplimiento a la cláusula 6.2.1 y 6.2.

4.11.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para dar cumplimiento a la cláusula 6.2.1 se desarrollan Evaluaciones de Desempeño cada 6 meses con el fin de mantener personal competente y evitar realizar trabajos que puedan afectar la conformidad con los requisitos del producto, estas evaluaciones se desarrollan principalmente en los procesos operativos de la organización. VER ANEXO # 32 Evaluación de Desempeño.

4.11.3 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Con el propósito de monitorear el desempeño de los proveedores en el tiempo se implementa la Evaluación a los proveedores cada seis meses mediante el formulario para la evaluación de los proveedores se determinó que aquellos cumplen con los requerimientos de la organización obteniendo la calificación de 90/100en la evaluación considerando proveedores Muy buenos logrando el cumpliendo de los criterios dados y cumpliendo con la cláusula 7.4.1. Dependiendo del tipo de equipos que ellos suministran: scanner tamaño A4, A4 y network y A6, Impresoras B/N, Impresoras a color, modelos funcionales B/N, se plantean criterios para este control periódico. Estas disposiciones están descritas en el Procedimiento para Realización de Compras, Selección y

Evaluación de Proveedores y Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores VER ANEXO # 38.

4.11.4 COMUNICACIÓN INTERNA

Para el funcionamiento exitoso del SGC es fundamental una buena comunicación. La información debe ser estratégica, clara y comprensiva para todos los niveles de la organización. Por ello se implanta un Sistema de Gestión Visual y otras herramientas (llamadas, correos electrónicos, afiches) que facilitan la comunicación, siendo esto implantado para cumplir con la Cláusula 5.5.3.

La gestión de la comunicación estratégica en la empresa ha servido para:

- Fomentar la cultura organizacional
- Difundir los objetivos y la Política de Calidad
- Transmitir las necesidades del cliente en todos los niveles.

4.11.5 MEDIOS IMPLANTADOS EN LA EMPRESA

Medios Implantados en la empresa para lograr una mejor Comunicación Interna:

Carpeta de SGC en QUIPARSA CIA LTDA:



Figura # 27 Carpeta de SGC en QUIPARSA

4.11.6 EMAIL (MICROSOFT OUTLOOK)

En QUIPARSA CIA LTDA se utiliza el Microsoft Outlook para la comunicación interna y externa donde a cada cargo se le asignó una cuenta de correo electrónico con la siguiente estructura:

Nombre del <u>cargo@quiparsa.com</u>

4.11.7 INFRAESTRUCTURA

Como parte de la implantación del SGC QUIPARSA se desarrolló un Programa de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura. Tanto para la infraestructura física como informática tales como:

Respectivos departamentos para cada funcionario de la organización, equipos de computación acorde a la tecnología con su respectivo software, servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información) cumpliendo con la cláusula 6.3.VER ANEXO # 74 Programa de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura.

4.11.8 MEJORA CONTINUA

4.11.8.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Para conocer la opinión de los clientes con respecto al desempeño de la empresa, se volvió a realizar una encuesta cuyos resultados fueron tabulados y analizados mediante el indicador de satisfacción al cliente para la toma de decisiones y obtener mejoras basados en resultados antes obtenidos en un análisis previo. Cumpliendo con la cláusula 8.2.1.

4.11.9 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

4.11.9.1 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto se considera un punto crítico porque de esto dependerá una adecuada planificación, control y sobre todo el logro de la satisfacción del cliente cuando

se le entregue el producto (equipos de impresión). Este punto cumple la cláusula 7.2.1 y 7.2.2. En la empresa es el Jefe del departamento Post-Venta y el de Compras y almacenamiento, Jefe Técnico de Servicios, los responsables de revisar los requisitos dados por el cliente mediante la solicitud de compra (orden de pedido) que realizan los clientes por medio de la página web de QUIPARSA. Para el caso de ventas el cliente documenta sus requisitos a través del siguiente formulario para determinar los requisitos relacionados con el producto (formulario para determinar los requisitos relacionados con el producto), Así también se han determinados Actas para tener como evidencia de que la organización cumple con el procedimiento para Determinar los Requisitos Relacionados con el Producto VER ACTAS # 04 Actas de Cumplimiento de los Procedimientos Requisitos Relacionados con el Producto.

4.11.9.2 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación permanente con el cliente es importante por lo cual se han creado las siguientes herramientas que les permitirá tener una comunicación eficiente con los clientes dando cumplimiento a la cláusula 7.2.3:

- Mail: sgcgestion@quiparsa.com
- ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS (FOR-QUIP-PVC-005)

4.12 <u>MATRIZ DE REQUISITO LE</u>GAL

Como parte de la determinación de los requisitos relacionados con el cliente la empresa considera que el cumplimiento de algunos certificados y permisos son necesarios para que la empresa realice sus actividades como se muestra en la tabla # 10 Requisitos Legales:

#	Requisito Legal	Período de Vigencia
1	Permiso de Funcionamiento	Anual
	Permiso del Cuerpo de	
2	Bomberos	Anual
3	Tasa de Habilitación	Anual
4	Impuesto 1.5 por mil	Anual
5	Impuesto 2 por mil	Anual
6	Impuesto a la Renta	Anual

Tabla # 10 Requisitos Legales.

4.13 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

El Equipo del Proyecto se encargó de revisar todos los flujos de los diferentes procesos centrales de QUIPARSA y a continuación se presentan los siguientes flujos:

Código	Nombre	Anexo
DIF-QUIP-TAH-001	Proceso Selección y Contratación	Anexo# 50
	del Personal.	
DIF-QUIP-TAH-002	Evaluación de la Competencia.	Anexo # 51
DIF-QUIP-TAH-003	Proceso de Capacitación.	Anexo # 52
DIF-QUIP-VEN-001	Proceso Venta de Equipos.	Anexo # 53
DIF-QUIP-COM-001	Proceso de Compras.	Anexo # 54
DIF-QUIP-SET-001	Proceso de Instalaciones.	Anexo # 55
DIF-QUIP-SET-003	Proceso de Emergencias.	Anexo # 56
DIF-QUIP-SET-004	Proceso para arreglos de Equipos.	Anexo # 57
DIF-QUIP-SIS-001	Proceso Adquisición de un Producto	Anexo # 58
	Informático.	
DIF-QUIP-SIS-002	Atención de requerimiento de	Anexo # 59
	usuario.	
DIF-QUIP-FIN-CON-001	Facturación y cobranzas.	Anexo # 60
DIF-QUIP-ALM-001	Proceso de Recepción de	Anexo # 62
Dir Quir riem 001	Proveedores.	
DIF-QUIP-DES-001	Proceso de Despacho.	Anexo # 63
DIE OLUB GET 002	Proceso de atención de Quejas por	Anexo # 64
DIF-QUIP-SET-002	parte del cliente.	

Tabla # 11 Flujos de Procesos.

4.14 <u>DOCUMENTOS Y REGISTROS DE PROCESOS OPERATIVOS</u>

Para dejar constancia de la implementación en el procedimiento de Compra, Post- Ventas Nacional, Almacenamiento, Técnico De Servicios, y del funcionamiento del SGC en los procesos operativos, se han desarrollado los siguientes registros:

• ACTAS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS:

Se ha implementado esta acta con el objetivo de: Dar a conocer que se ha informado y seguido el procedimiento de compra, procedimiento para determinar los requisitos relacionados con el producto, como su despacho y preservación del mismo, por todos los involucrados en el departamento Este punto da cumplimiento a la Cláusula 7.1, 7.4.1 VER ACTA # 01 Actas de Cumplimiento del Procedimiento de Compras.

• EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Se ha implementado así mismo un acta con el objetivo de: Dar a conocer que la organización ha seguido el procedimiento para la Evaluación y Selección de Proveedores donde se muestran los lineamientos a seguir para la correspondiente compra de equipos ejemplo scanner tamaño A4 y Network y A6, Impresiones B/N, Impresiones a color, modelos funcionales B/N logrando el cumplimiento de los criterios dados y cumpliendo con la cláusula 7.4.1. VER ACTA # 02 Actas de cumplimiento de Evaluación y Selección de Proveedores.

• CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se tiene evidencia de que se realiza un control de la Producción y Prestación del Servicio mediante un Programa de control de producto y servicio (Programa de control de producto y servicio), para determinar inconformidades u obtener conformidades en el mismo dependiendo de su departamento así como las medidas correctivas a tomar, monitoreo y verificación.

Así mismo se procedió al cumplimiento del procedimiento del despacho y preservar el producto para tener una evidencia de este cumplimiento se procedió a la elaboración de un acta para el siguiente desempeño estos puntos dan cumplimiento a la cláusula 7.5.1. ACTA # 03 Acta de Cumplimiento de Despacho y Preservación Del Producto.

• PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Con la implementación se logra determinar que se sigue y cumple el procedimiento para la preservación del producto (equipos de impresión) Procedimiento para preservar el producto, durante el proceso y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos, para tener evidencia de este punto que da cumplimiento a la cláusula 7.5.5 dejaremos establecido una acta de cumplimiento a esta cláusula. ACTA 03 Acta de Cumplimiento de Despacho y Preservación Del Producto.

4.15 <u>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</u>

Con la implementación se logra determinar que se sigue y cumple el procedimiento para Evaluar la Satisfacción del Cliente para tener evidencia de este punto que da cumplimiento a la cláusula 8.2.1 dejaremos establecido una acta de cumplimiento a esta cláusula. ACTA # 07 Acta de Cumplimiento del Procedimiento de Satisfacción del Cliente.

4.16 **QUEJAS Y RECLAMOS**

Con la implementación se logra determinar que se sigue y cumple el procedimiento para satisfacción del cliente para tener evidencia de este punto que da cumplimiento a la cláusula 8.2.1 dejaremos establecido una acta de cumplimiento a esta cláusula.

ACTA # 08 Acta de Cumplimiento del Procedimiento de Quejas y Reclamos.

4.17 <u>AUDITORÍA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</u>

4.17.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

La Norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.2.2 establece: "La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es:

- Conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta
 Norma Internacional y con los requisitos del Sistema de Gestión de la
 Calidad establecidos por la organización
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

Para los procesos a auditarse y su frecuencia se estableció los siguientes criterios:

CRITERIOS	PUNTOS
Proceso Estratégico	0,75
Proceso Clave	1,00
Proceso de Soporte	0,5
No Conformidades en Auditorías anteriores	1,00
Quejas del cliente interno y externo	1,00
Productos No Conformes	1,00

Tabla # 12 Planificación de la Auditoria Elaborado por: Las autoras

4.17.2 PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

En la empresa se crea el Programa de Auditorías donde consta la planificación de estos eventos para un año calendario.



PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

QUIPARSA

PROGRAMA:

<u>OBJETIVO DEL PROGRAMA:</u> Garantizar la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditorías internas a través de la elaboración del programa y planes de auditoría de Sistemas de Gestión Integrado. La elaboración de reportes de auditoría y la identificación de áreas de oportunidad con el fin de asegurar la aplicación y mejora del sistema.

<u>ALCANCE DEL PROGRAMA</u>: Aplicable para el sistema de Gestión de Calidad Integrado y los procesos involucrados en el alcance del sistema.

OBJETO DE AUDITORÍA	AUDITOR (Equipo auditor)	AUDITADO	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	CRITERIOS DE AUDITORÍA	FECHA INICIO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
Garantizar la planeación, Ejecución y seguimiento del proceso de Auditorías Internas.			Auditar los procesos de QUIPARSA para determinar los posibles Hallazgos, observaciones y no conformidades del SGC.	el seguimiento, el cumplimiento de las recomendaciones	verificación para el cumplimiento de las normativas	SEPT.	MARZO	Los detalles de las actividades se muestran en otro documento separado. La fecha de reunión de cierre esta especificada en el Plan de Auditorias después de previas revisiones y consensos de la ISO 9001-2008(SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD).
APROBACION:								
Gerente	·	·	·	·		FECH	IA APROBA	CIÓN: OCTUBRE

4.17.3 LINEAMIENTOS A SEGUIR EN CUESTIONES DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

Cabe recalcar que no se realizó Auditoría Interna dentro de esta implementación por motivos de Planificaciones Anuales para su realización los cuales quedaron establecidas por Autorización del Gerente General realizarla en el Mes de Octubre del Presente AÑO, sin embargo quedaron establecidos lineamientos a seguir para su realización.

4.17.4 CALIFICACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Con el objetivo de garantizar la independencia en el proceso, se deberá asignar auditores internos calificados cuidando que no pertenezcan de alguna manera en las actividades y resultados del proceso.

Se realizaran capacitaciones al personal de la empresa sobre: Norma ISO 9001:2008, Técnicas de Auditoría, con el objetivo de calificar a personas que formen parte del equipo de auditoría interna.

Para realizar la calificación se definen criterios de evaluación y cada participante debía obtener al menos 75 puntos para ser calificado como Auditor y por lo menos 90 puntos para ser Auditor Líder. Se deberán establecer a los Auditores Internos entre los siguientes miembros de la organización.

NOMBRE	DEPARTAMENTO
Ing. Alexandra Quesada	Jefe de Compra.
Ing. Medardo Reyes	Jefe de Almacenamiento.
Ing. Wendy Cevallos.	Jefe de Venta.
Ing. Jorge Anchundia	Jefe Servicio Técnico
Ing. Joan Bacigalupo	Coord. Gestión de Calidad.
Ing. Ericka Vélez	Jefa de Talento Humano

Tabla # 13 Colaborador de QUIPARSA.

4.17.5 PLAN DE AUDITORÍA

Para la Auditoría de Cumplimiento (Interna) que debe realizarse al SGC se deberá preparar el Plan de Auditoría VER ANEXO # 61. Donde se han definido: Objetivos, Criterios, alcance, auditores, cronograma y otra información relevante para este evento.

Por tratarse de la primera auditoría del SGC se tomara la decisión de incluir todos los procesos. A partir de la siguiente Auditoría se distribuirá la carga dependiendo de la calificación que obtenga cada proceso con los criterios que se deberán establecer.

4.17.6 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Antes de ejecutar la auditoría según lo planificado, el Auditor Líder con su equipo deberán realizar una reunión de apertura, donde se presentan, revisan el plan para conocer si alguien requiere una modificación en el horario. Una vez hecho este evento se da inicio a la auditoría interna.

En la reunión con cada auditado el equipo deberá mostrar objetividad, sentido profesional, ética y carisma que lo lleven a obtener y recopilar información que ayude a determinar la conformidad del SGC con el criterio de auditoría.

4.17.7 INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Para informar los resultados de la auditoría al final del evento se deberá realizar una reunión de cierre con todos los participantes incluidos el Gerente General donde el Auditor Líder presenta:

- Fortalezas y Debilidades del SGC
- Hallazgos

En este caso el Equipo Auditor deberá, dar una conclusión sobre el estado del SGC para presentarse a una Auditoría de Certificación.

• Los resultados de la Auditoría Interna quedaran registrados en:

- Informe de Auditoría.
- Reporte de No Conformidades

4.17.8 CIERRE DE HALLAZGOS: NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

Dentro de la Auditoría Interna se detectaran No Conformidades, los responsables de estos hallazgos enviarán la evidencia del cierre al Auditor Líder quien tendrá la responsabilidad de verificar la implementación de las acciones tomadas y su eficacia.

Todos los responsables de procesos que tengan no conformidades u observaciones las resolverán en un período no mayor a 60 días desde la fecha del informe; debiendo presentar el análisis de causa y el plan de acción propuesto máximo a los 5 días posteriores a la fecha de presentación de este documento.

4.17.9 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Esta parte del Sistema constituye una herramienta nutriente para el SGC y la mejora continua; permite a la dirección tomar consciencia y revisar profundamente el funcionamiento del SGC, la percepción de los clientes entre otros temas. Este punto da cumplimiento a la Cláusula 5.6. Se deja establecido que la Dirección deberá realizar al menos 2 revisiones anuales, aunque en períodos inferiores se pueden revisar aspectos de relevancia de manera individual.

Con el tiempo deben perseguirse los siguientes objetivos en la Revisión por la Dirección, a través de crecimiento del SGC:

- Grado de Implantación ¿Cumple con los requisitos?
- Adecuación ¿Es suficiente?
- Eficacia ¿Logra los resultados esperados por la Dirección?

Información de entrada que debe ser revisada por la Dirección:

- Los resultados de auditorías.
- La retroalimentación con el cliente.
- El desempeño de los procesos y la conformidad con el producto.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Si las causas lo ameritan se deberán revisar en la empresa lo siguiente:

- Problemas con proveedores.
- Necesidad y mantenimiento de la infraestructura.
- Clima organizacional.
- Requisitos Legales.
- Resultados de la Revisión por la Dirección.
- Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- Necesidades de recursos.

En esta Reunión estarán presentes el Gerente General, Representante de la Dirección, Coordinador de Gestión de Calidad, jefes y supervisores de las áreas.

4.18 <u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u>

En este Diagnóstico Situacional también se procedió a realizar un cuestionario que nos ayudara a conocer el Control Interno de la Organización y por ende también cuáles son sus falencias y como la Implementación de la Norma ISO 9001-2008 ayudara la eficiencia y eficacia de la Operaciones. Mediante la elaboración de un cuestionario para medir el Control Interno y la Evaluación de Riesgos, detectamos que existen falencias en la mayoría de los departamentos por la no correcta Planeación Estratégica. Además se necesita no solo de la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad, sino que la empresa debe destinar esfuerzos a mantener, orientar, desarrollar y vigilar el desempeño de la misma. Su finalidad es incrementar la producción, eficacia satisfacción, adaptabilidad y desarrollo de todos los empleados. Proporcionándonos así la

oportunidad de poder dar una solución a los problemas críticos de la organización, para poder entonces aspirar, mediante una estrategia eficaz a los beneficios que traen consigo el desarrollo de la ISO 9001-2008.VER ANEXOS # 75 Cuestionario de Control Interno.

4.19 <u>SATISFACCION DEL CLIENTE</u>

Evaluar la satisfacción del cliente es un requisito de la ISO 9001:2008 clausula 8.2.1. Considerándose de mayor peso ya que mediante este diagnóstico evaluamos como se siente el cliente en relación a su desempeño como proveedores de productos y/o servicios, pretendiendo medir objetivamente y valorando la percepción sobre el servicio que se está brindando. VER ANEXOS #78 Satisfacción del Cliente.

4.20 PRESUPUESTO PARA QUIPARSA CIA LTDA

Entre los hallazgos encontrados, nos indicaron que existe inconveniente en cumplir el presupuesto mensual de la compañía, ya que este no se cumple tal y como se lo proyecta. Proporcionándonos la oportunidad para dar solución realizando un análisis, mediante herramientas administrativas y estadísticas. Con el fin de elaborar un presupuesto para proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejora continúa de su eficacia. Cumpliendo así la cláusula 6.1. ISO 9001:2008.VER ANEXO # 76 Presupuesto para Quiparsa Cía. Ltda.

4.21 <u>MEJORAMIENTO DEL ALMACENAMIENTO</u>

El almacenaje es el conjunto de actividades que se realizan para guardar y conservar artículos en condiciones óptimas para su utilización, desde que llegan al área de almacenamiento hasta que son requeridos por el usuario o el cliente. Ofreciendo un punto de vista más intenso del porque la importancia del almacenamiento de los artículos dentro de la organización se describirá a continuación, ya que con el diagnóstico realizado, este es uno de los mayores problemas y se debe tomar acciones correctivas inmediatamente. VER ANEXO 77 Mejoramiento del Almacenamiento.

4.22 COSTOS DE LA CALIDAD VS COSTOS DE LA NO CALIDAD

El Costo según los estándares de calidad debe incluir todo el trabajo necesario si el mismo fue planificado o no planificado. Hay tres costos normalmente asociados con el costo de calidad los cuales se detallan a continuación:

COSTOS PREVENTIVOS:

Estos son los costos de las actividades dedicadas a la prevención de defectos que ocurren durante el desarrollo, producción, almacenamiento y transporte de un producto. Se refieren a la calidad, antes que una sola unidad de producto sea elaborada. Minimizan el costo global, por la realización de cada tarea adecuada y con éxito, desde el primer intento.

COSTOS DE EVALUACIÓN:

Son los costos asociados para examinar el producto y asegurar de que cumple con los estándares. Las inspecciones y pruebas son los típicos costos de evaluación.

COSTOS DE FALLA (NO CALIDAD):

Son conocidos como los costos de la mala calidad. Hay dos tipos de costos de fallas: internas y externas. La siguiente tabla muestra los costos de calidad y no calidad relacionados a la empresa:

COSTOS DE	CALIDAD VS	COSTOS DE NO CALIDAD								
COSTOS DE CALIDAD										
COSTOS PREVENTIVOS	\$	COSTOS EN LA EVALUACIÓN	\$							
 Proyecto de Diseño e Implementación del SGC 	\$ 30.000,00	1. Encuestas, inspeccion de los equipos	\$ 50.000,00							
2. Capacitación para calificar al Jefe de Calidad	\$ 1.000,00	2. Control en la recepción y el despacho de los equipos	\$ 5.000,00							
3. Capacitación al personal Administrativo y Operativo	\$ 10.000,00	3. Auditoria Interna	\$ 3.000,00							
4. Programas y Planes de Calidad	\$ 7.000,00	Analisis de resultados obtenidos del seguimiento realizado a los equipos	\$ 1.000,00							
5. Selección y Evaluación de Proveedores	\$ 2.000,00									
6. Plan de Mantenimiento Preventivo	\$ 18.000,00									
7. Sistema de Indicadores de Gestión	\$ 4.000,00									
TOTAL	\$ 72.000,00	TOTAL	\$ 59.000,00							
(COSTOS DE	NO CALIDAD								
COSTOS POR FALLAS INTERNAS	\$	COSTOS POR FALLAS EXTERNAS	\$							
Multas por demoras en la entrega de productos	\$ 60.000,00	Tiempo perdido por devoluciones por el cliente	\$ 2.800,00							
2. Tiempo perdido por demoras	\$ 40.000,00	Perdida de tiempo por mantenimientos de productos no conformes por tecnicos capacitados	\$ 2.000,00							
3. Productos no conformes	\$ 99,000,00									
4. Alta rotación de personal	\$ 38.000,00									
TOTAL	\$ 237.000,00	TOTAL	\$ 4.800,00							

Tabla # 14 Costos de la Calidad vs Costos de la No Calidad

Los Costos que muestra la tabla, indican los valores generados para obtener un producto de calidad, así como también los costos de no calidad, los cuales suman respectivamente \$131.000 y \$241.800, dándonos una diferencia entre ambos de \$110.800, que es el valor anual que la empresa ahorra y obtiene un producto conforme a los requerimientos de sus clientes.

4.23 <u>CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS Y PLAN DE ACCIÓN</u>

Luego de realizado el análisis la Alta Dirección toma la decisión estratégica de invertir recursos en el Proyecto de Diseño e Implantación un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 orientado a mejorar el desempeño de la empresa y obtener mayor rentabilidad en sus negocios.

CAPÍTULO V

5. <u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE RESULTADOS</u> OBTENIDOS VS PROYECTADOS

Luego de al menos 11 meses de diseñar e implementar el SGC se pudo observar mediante los indicadores con fecha de corte 30 de Abril del 2014, los siguientes resultados positivos para la empresa que fueron proyectados en el punto de partida:

• MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El indicador en Diciembre 2013 tuvo el 60% y en abril 2014 90% logrando tener una mejora considerable con respecto a su punto de partida es decir un 30%, además se espera alcanzar para el 2015 una mejora de 5% con respecto al valor anterior.

Procesos	Nombre del Indicador	Responsable	Meta	Valor Min/Max	Proyectado 2015	Valor Dic 2013	Valor Abr	Unidad	Tiempo	Formula
Venta	Satisfacción del Cliente	Jefe de Ventas	90%	80%	95%	60%	90%	%	Trimestre	((total de respuesta obtenida en la encuesta)(100 * # total de encuestas recibidas))*100

Tabla 15 Mejorar la Satisfacción del Cliente. Elaborada por: Las Autoras

• INCREMENTO DE LAS VENTAS EN UN 80%

Obteniendo los resultados de las ventas reales de QUIPARSA se procedió a determinar uno de los mayores problemas de la empresa para cumplir con el presupuesto planeado, basado en un 80% de las ventas en relación a un 100 % los cuales llegaron a un 60 % en de Diciembre del 2013 y Abril del 2014 se obtuvo un 80% cumpliendo así el objetivo de calidad.

Procesos	Nombre del Indicador	Responsable	Meta	Valor Min/Max	Proyectado 2015	Valor Dic 2013	Valor Abr	Unidad	Tiempo	Formula
Venta	Cumplir con el Volumen De Ventas Presupuestados	Jefe de Ventas	80%	70%	85%	60%	80%	%	Mensual	Venta del Producto/ Ventas Totales

Tabla 16 Incremento de las Ventas. Elaborada por: Las Autoras.

• SOLUCIÓN PROBLEMAS DE ALMACENAMIENTOS EN UN 50%

Se observa una mejora del 50% a Abril del 2014 con respecto al período anterior como consecuencia de los planes de acción implantados por la administración para obtener una calificación satisfactoria. Para el 2015 se espera un incremento de 10%.

Procesos	Nombre del Indicador	Responsable	Meta	Valor Min/Max	Proyectado 2015	Valor Dic 2013	Valor Abr	Unidad	Tiempo	Formula
Calidad	Conocer la Capacidad del lugar del Almacenamiento de los equipos	Almacena	50%	85%	75%	60%	30%	%	Mensual	Capacidad Utilizada/ Capacidad Disponible.

Tabla 17 Solución de Problemas de Almacenamiento. Elaborada por: Las Autoras.

5.1 <u>CONCLUSION Y RECOMENDACIONES</u>

5.1.1 INCREMENTO DE LAS VENTAS EN UN 80%

Mediante un Presupuesto realizado, para los meses de Enero, Febrero, Marzo, se han obtenido los siguientes resultados basados en el giro del negocio (ventas de los equipos, y mantenimiento de los mismos) como se demuestra en la Tabla # 18: Proyecciones para el presupuesto de los meses de enero a marzo (VER ANEXO 76).

No se ha llegado a los montos antes mencionados los cuales se pueden apreciar por los diferentes gráficos y tablas agregados a este análisis (VER ANEXO # 76), uno de los puntos observados y posibles causas por la cuales no se cumple el presupuesto planificado se debe a la falta de ventas por parte de los vendedores destinados a los diferentes sitios de ventas, además de eso no se cumple la política de las cuentas por cobrar de 30 días plazos en su valor total, esos motivos impiden que se lleguen al presupuesto planificado, puede que haya falta de incentivos reales hacia los proveedores, o el problema se relacione con la satisfacción del cliente y los resultados obtenidos en un análisis antes realizado, se tomarían en cuenta las devoluciones ocasionadas mensualmente, todos estos factores influirían en el no cumplimiento del presupuesto.

5.1.2 INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN UN 90%

Al finalizar la presente investigación y analizar todos los resultados obtenidos con la encuesta aplicada durante 20 días, para medir la satisfacción del cliente con el servicio que se le brinda en la venta de los equipos y mantenimiento de los mismos para cada pregunta realizada en la encuesta de la calidad estudiada concluimos lo siguiente:

Número de respuestas negativas del cliente en la encuesta. Al evaluar la cantidad de respuestas negativas, que contienen las muestras de 12 personas por día en la encuesta aplicada, la cual contiene 11 preguntas, la máxima cantidad de respuestas negativas que se puede obtener es de 132. Esto sirve de referencia, pues al observar el gráfico de control C (Fig. # 29) VER ANEXO # 78 se puede observar que el número de respuestas negativas puede variar entre 38 y 85. Teniendo en cuenta estas cantidades y que lo que la empresa busca es optimizar la satisfacción de sus clientes, es decir, que el número de respuestas negativas sea cero, al realizar la comparación con las cantidades antes mencionadas, podemos concluir que los niveles de satisfacción del cliente con el servicio que se ofrece, en base al número de respuestas negativas de ellos, no es muy satisfactorio, para decir que el estándar de calidad del servicio que brinda son generalmente altos, por tanto se concluye que los clientes no se encuentran totalmente satisfechos con el servicio brindado por la empresa. Entonces un cliente que no está satisfecho con la atención brindada por el personal de ventas, es menos probable que efectúe una compra, así mismo de las 11 preguntas realizadas a los clientes, 5 de las preguntas fueron las que tuvieron un mayor volumen de respuestas negativas. Por lo que se procederá a tomar medidas necesarias para mejorar este punto específico.

5.1.3 SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DE ALMACENAMIENTO EN UN 50 %

En conclusión se ha determinado, que no se ha definido la planeación para lograr un almacenamiento adecuado y que ayude a cumplir con los objetivos de la organización, en cuanto a una rápida entrega de los productos, minimizar obsolescencia de inventarios, lograr mantener un lugar de Almacenamiento acorde con la rotación de

inventario, puede ser que no se le haya tomado la suficiente atención para mejorar el almacenamiento por los altos costos que pueden incurrir en la mejora del área de almacenamiento, Consumo de energía, Seguros, Deterioros, pérdidas y obsolescencia, Intereses sobre el valor de los artículos almacenados, sin embargo con una mejora de la misma se logrará lo siguiente:

- ❖ Aproveche adecuadamente el espacio físico.
- Se tenga más selectividad de productos.
- * Facilidad de acceso hacia el inventario.
- Tiempos de entrega más cortos.
- Contar con referencias únicas entre productos y ubicaciones.
- ❖ Contar con el Plano de Almacenamiento actualizado.
- ❖ Controlar la regla de salida predefinida (FIFO LIFO).
- Mantener los registros de existencias actualizados.
- Contar con estantes y casilleros apropiados a cada artículo.
- Vigilar la rotación de productos.
- Mantener en óptimas condiciones los implementos de seguridad.

5.2 <u>RECOMENDACIONES</u>

- Se recomienda para mejorar las ventas:
- Segregar las ventas por línea de producto.
- Obtener informes de las ventas semanales, por vendedor, por destino de ventas.
- Segregar el margen de utilidad de cada uno de los productos (equipos de impresión), o al menos de los productos que aportan el 80% de las ventas.
- Es recomendable también que de ser posible se pueda calcular un Tiquete Promedio, el cual consiste en las ventas promedio por cliente de al menos las últimas 10 semanas, por medio de la división de las ventas diarias entre las facturas diarias, sería de gran ayuda calcular un tiquete promedio de cada uno de los vendedores.
- La empresa debe comprender que los empleados tienen que ser capaces de estar comprometidos y responsables por los resultados deseados, al igual que conozcan

cuales son la expectativas y las necesidades del cliente es necesario más entrenamiento y capacitación.

• Es necesario analizar también lo que realizan los competidores de la empresa, es decir a que precios venden, la atención al cliente, que tácticas utilizan.

Se recomienda para mejorar la Satisfacción del Cliente:

Se pretende que para mejorar la satisfacción del cliente basado en las preguntas realizadas en la encuesta a los diferentes clientes de la empresa se recomienda que se siga los siguientes lineamientos:

- Capacitar a los vendedores en cuestión de nueva tecnología de equipos, con el fin de proporcionar una exhibición clara, oportuna a los clientes acerca del producto (equipos de impresión).
- Obtener mayor personal que esté disponible en el momento de hacer las entregas de los equipos a los diferentes destinos, ayudará también acondicionar lugares de almacenamiento que estén cerca de los diferentes destinos de ventas para minimizar tiempos de entrega.
- En caso de que la atención del cliente sea vía telefónica proporcionar vendedores que ofrezcan servicio al cliente de manera rápida y sencilla siempre y cuando se mantengan líneas telefónicas activas, si la atención al cliente se maneja de manera personal sería adecuado poner buzones de sugerencias los cuales se revisarían semanalmente para conocer cómo se están manejando los vendedores en cuestión de atención al cliente.
- Brindar programas de capacitación para modelar la actitud del personal de ventas frente al cliente y así lograr obtener una mayor valoración de los clientes en lo referente a la amabilidad del vendedor, es importante considerar este punto porque influye en cuanto a las compras que realice el cliente.
- Por lo tanto habría que desarrollarse programas que mejoren el desempeño del personal de ventas con respecto al conocimiento del producto.
- Para localizar a su personal de venta se recomienda a los administradores de la empresa, que tomen un mayor interés para mejorar esta situación, de ser necesario se pondrían cámaras en las oficinas para el monitoreo del personal.
- Debería mejorar los incentivos para que mejore la persuasión del vendedor hacia el cliente de manera que éstos redundarán en niveles muy altos de satisfacción, teniendo completamente controlada.

Se Recomienda para mejorar el Almacenamiento:

Como se mencionó al principio la empresa, requiere mejorar el almacenamiento de los equipos en un 50 % proporcionar la entrega rápida de los equipos a los diferentes destinos, minimizar la Obsolencia de los equipos, almacenar los equipos de acuerdo a su demanda (Artículos de alta o baja rotación, Artículos estacionales, Artículos de alto o bajo coste, Prioridad del servicio), debido a esta situación que no se logra en su totalidad se recomienda seguir con los siguientes lineamientos:

En los casos en que exista una gama de productos con alta variedad de sus características podría incluso ser conveniente desarrollar una base de datos que permitiese seleccionar los productos rápidamente en función de las referidas características.

Desarrollar un diseño establecido para sucursales para almacenamiento de acuerdo a su función, de manera que ciertas áreas del almacén se diseñarán para satisfacer las necesidades de almacenamiento y obtener una plena ocupación del espacio, y otras se diseñarán para satisfacer los requerimientos de la preparación de pedidos y para tener un tiempo de recogida de mercancías mínimo.

Estas zonas de almacenamiento o reserva se emplean para almacenamiento semipermanente, sirviendo para reponer los productos de las zonas de preparación de pedidos. De esta manera, los objetivos principales que se busca satisfacer con estas áreas son el de minimizar los movimientos y el tiempo empleado para la preparación del pedido en los puntos de almacenamiento.

Para lograr una óptima ubicación artículos que tengan alta rotación deberán colocarse cerca del usuario, desde el área de inspección de calidad.

Los artículos que tengan alta rotación deberán almacenarse y retirarse en el nivel vertical más conveniente, los que tienen bajo movimiento en la parte alta y por el contrario los de alto movimiento en la parte superior.

Los artículos pesados o difíciles de mover deberán almacenarse en la parte más baja.

ANEXOS

ANEXO # 1 Manual de la Calidad

ANEXO # 2 Manual de Funciones

ANEXO # 3 Manual de Procesos

ANEXO # 4 Procedimiento para elaboración de documentos.

ANEXO # 5 Procedimiento para el control de documentos.

ANEXO # 6 Procedimiento para el control de Registro.

ANEXO # 7 Procedimiento para la selección del personal.

ANEXO # 8 Procedimiento Resultado de la Dirección.

ANEXO # 9 Procedimiento de Capacitación del Personal.

ANEXO # 10 Procedimiento del Requerimiento relacionado con el producto

ANEXO # 11 Procedimiento de Compras.

ANEXO # 12 Procedimiento evaluación y selección de proveedores.

ANEXO # 13 Procedimiento para preservación del producto.

ANEXO # 14 Procedimiento de Despacho del Producto.

ANEXO # 15Procedimiento de Evaluación y satisfacción del cliente.

ANEXO # 16 Procedimientos de Quejas y Reclamos.

ANEXO # 17 Procedimiento de auditoría interna

ANEXO # 18 Procedimiento para el Control del producto no conforme.

ANEXO # 19 Procedimiento de análisis de datos.

ANEXO # 20 Procedimiento Mejora Continua.

ANEXO # 21 Procedimiento Revisión Gerencial.

ANEXO # 22 Procedimiento de acciones correctivas.

ANEXO # 23 Procedimiento de acciones preventiva.

ANEXO # 24 Formato Solicitud de Cambio Emisión de documentos

ANEXO # 25 Formato de Cuadro Control de Registro.

ANEXO # 26 Formato Acta de Entrega y Emisión de documentos.

ANEXO # 27 Formato Asignación de Copias Controladas.

ANEXO # 28 Formato de Guía de documentos Internos y Externos del SGC.

ANEXO # 29 Formato de Lista Maestra de Asignación de Documentos Internos Externos.

ANEXO # 30 Formato de Nombramiento Representante de la Dirección.

ANEXO # 31 Formato de Cronograma de entrevista.

ANEXO # 32 Formato de Evaluación de desempeño.

ANEXO # 33 Formato plan de capacitación.

ANEXO #34 Formato de programa de inducción.

ANEXO #35 Formato de efectividad de la capacitación.

ANEXO # 36 Formato de Registro de Capacitación.

ANEXO # 37 Formato de Requerimiento del personal.

ANEXO # 38 Instructivo Evaluación y selección de proveedores.

ANEXO # 39 Formulario Requerimientos relacionados con el producto

ANEXO # 40 Formato Listado producto adquirido.

ANEXO # 41 Instructivo Evaluación satisfacción del cliente.

ANEXO # 42 Formato de Reporte de acciones correctivas y preventivas.

ANEXO # 43 Formato Control producto no conforme

ANEXO # 44 Formato de Plan mejora continua

ANEXO # 45 Programa de control del Producto y Servicio.

ANEXO # 46 Formato de Quejas y reclamos

ANEXO # 47 Diagnóstico previo a la implementación.

ANEXO #48 Planificación del SGC

ANEXO # 49 Matriz Foda

ANEXO # 50 Flujo selección y contratación del personal.

ANEXO # 51 Flujo Evaluación de desempeño.

ANEXO # 52 Flujo de capacitación.

ANEXO # 53 Flujo Ventas equipo

ANEXO # 54 Flujo de Compras

ANEXO # 55 Flujo de Instalaciones.

ANEXO # 56 Flujo Emergencias y facturados.

ANEXO # 57 Flujo arreglos de equipos.

ANEXO # 58 Flujo adquisición de producto informático

ANEXO # 59 Flujo de atención de requerimiento usuario interno.

ANEXO # 60 Flujo de Facturación y cobranzas.

ANEXO # 61 Plan de Auditoria.

ANEXO # 62 Flujo de Recepción de Proveedores.

ANEXO # 63 Flujo de Despacho.

ANEXO # 64 Flujo Queja de los clientes.

ANEXO # 65 Indicador Contabilidad y Financiero.

ANEXO # 66 Indicadores Ventas

ANEXO # 67 Indicadores Compras

ANEXO # 68 Indicador Talento Humano.

ANEXO # 69 Indicador sistemas

ANEXO # 70 Indicador almacenamiento

ANEXO #71. Indicador SGC.

ANEXO # 72 Indicadores Soporte Técnico.

ANEXO # 73 Lista de Verificación

ANEXO # 74 Plan infraestructura

ANEXO # 75 Cuestionario control interno de Quiparsa.

ANEXO # 76 Presupuesto de Quiparsa.

ANEXO # 77 Mejoramiento para el Almacenamiento.

ANEXO # 78 Evaluación y Satisfacción del Cliente.

ANEXO # 79 Formato de solicitud de empleo.

ANEXO # 80 Actas de Cumplimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- 1. Texto Fundamentos de la Calidad Total de Edward Deming.
- 2. Texto de Joseph m. Juran y Frank m. Gryna (1951), *Juran's Quality control Handbook*, McGraw-Hill.
- Libro Gestión de Proyectos Ing. Luis Angulo Aguirre Empresa Editora Macro.
 2010.
- 4. Texto Historia de la Calidad de Bianca Puga.
- 5. Historia de la Calidad Tomada de:

https://www.google.com.ec/search?q=imagenes+de+la+evolucion+historica+

- Herramientas Estadística para el mejoramiento de la calidad, Autor: Hitoshi Kume Grupo Editorial Norma.
- 7. Ciclo PHVA Tomada de:

http://www.slideboom.com/presentations/24946/Ciclo-PHVA

- 8. Herramientas Estadística para el mejoramiento de la calidad, Autor: Hitoshi Kume Grupo Editorial Norma.
- 9. Diagrama de Ishikawa Tomada de:

http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/diagraca.htm

- 10. Probabilidad y Estadísticas de Gaudencio Zurita Herrera.
- 11. Gráficos de Control Tomada de:

https://www.google.com.ec/search?q=graficos+de+control&tbm=isch&tbo=u&so urce=univ&s

 Herramientas Estadística para el mejoramiento de la calidad, Autor: Hitoshi Kume Grupo Editorial Norma.

- 13. Diagrama de Flujo Tomada de:
 - https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=fByeU8uUMM7d8gfLiIDYBg&gws _rd=ssl#q=diagrama+de+flujo
- Herramientas efectivas para el diseño e Implementación de un SGC, ISO
 9001:2008; Autor: Andrés Berlinches Cerezo.
- 15. Diagrama de Pareto Tomada de:

https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=fByeU8uUMM7d8gfLiIDYBg&gws_rd=ssl#q=diagrama+de+pareto

- 16. Herramientas efectivas para el diseño e Implementación de un SGC, ISO 9001:2008; Autor: Andrés Berlinches Cerezo.
- 17. Histograma de Frecuencia Tomada

https://www.google.com.ec/search?q=Diagrama+de+Histograma&tbm=isch&tbo
=u&source=univ&sa=X&ei=_CKeU9GuEcKsQSdtIKIDg&ved=0CBwQsAQ&biw=1366&bih=667

18. Diagrama de Dispersión Tomada de:

https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=fByeU8uUMM7d8gfLiIDYBg&gws_rd=ssl#q=Diagrama%20de%20dispersion

- Sistema de Gestión de la Calidad de Mejora Continua Tomada de la Norma ISO 9001-2008.
- 20. Libro Gestión de Proyectos Ing. Luis Angulo Aguirre Empresa Editora Macro.



CLAUSULA: 4.1 **CÓDIGO:** MAN-QUI-CGC- EDICIÓN: 01 VIGENCIA:

PÁGINA: 1 de 29

14/04/2014

ANEXO #1

Manual de Gestión de la Calidad



CLAUSULA: 4.1

CÓDIGO: MAN-QUI-CGC-003

EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

EDICIÓN: 01 PÁGINA: 2 de 29

ÍNDICE

1 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD5
1.1 OBJETIVO
1.2 ALCANCE
1.3 RESPONSABILIDADES6
2 INTRODUCCIÓN6
2.1 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS
2.2 REDISEÑO ORGANIGRAMA GENERAL
2.3ENFOQUE POR PROCESOS
3 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
3.1.REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION
3.2.1GENERALIDADES 11
3.2.2MANUAL DE GESTION DE CALIDAD11
3.2.3CONTROL DE LA DOCUMENTACION
3.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS
3.3RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
3.3.1COMPROMISO DE LA DIRECCION
3.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE
3.3.3 POLITICA DE LA CALIDAD
3.3.3.1 POLITICA DE LA CALIDAD DE QUIPARSA14
3.4PLANEACION15
3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD
3.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD15



CLAUSULA: 4.1 CÓDIGO: MAN-QUI-CGC-003

EDICION: 01 VIGENCIA:

EDICIÓN: 01 PÁGINA: 3 de 29

14/04/2014

3.5RESPONSABILIDAD,	AUTORIDAD	Y	COMUNICACION
			15
3.5.1 RESPONSABILIDAD Y	AUTORIDAD		15
3.5.2 REPRESENTANTE DE L	A DIRECCION		15
3.5.3 COMUNICACIÓN INTE	RNA		15
3.6 REVISION			DIRECCION
			16
3.6.1 GENERALIDADES			16
3.6.2 INFORMACIÓN DE EN	TRADA PARA LA	REVISIÓN	16
3.6.3 RESULTADOS DE LA F	REVISIÓN		17
3.7 GESTIÓN DE LOS RECUF	RSOS		17
3.7.1 PROVISIÓN DE RECUR	SOS		17
3.7.2 RECURSOS HUMANOS	S		18
3.7.2.1 GENERALIDADES			18
3.7.2.2 COMPETENCIA, FORM	MACIÓN Y TOMA	DE CONCIENC	ZIA18
3.7.3 INFRAESTRUCTURA			19
3.7.4 AMBIENTE DE TRABA.	JO		19
3.8 REALIZACIÓN DEL PRO	DUCTO		20
3.8.1 PLANEACIÓN DE LA R	EALIZACIÓN DE	L PRODUCTO	20
3.9 PROCESOS RELACIONAL	DOS CON EL CLII	ENTE	21
3.9.1 DETERMINACIÓN D PRODUCTO	250		
3.9.2 REVISIÓN DE LOS REC	QUISITOS RELAC	IONADOS CON	EL PRODUCTO 21
3.9.3 COMUNICACIÓN CON	EL CLIENTE		22



CLAUSULA: 4.1

CÓDIGO: MAN-QUI-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 4 de 29

3.10 COMPRAS
3.10.1 PROCESO DE COMPRAS
3.10.2 INFORMACIÓN DE COMPRAS
3.10.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS23
3.11 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO24
3.11.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO24
3.11.2 PRESTACIÓN DEL PRODUCTO
3.12. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA26
3.12.1 GENERALIDADES26
3.13 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
3.13.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
3.13.2 AUDITORIA INTERNA
3.13.3 VERIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
3.13.4 VERIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO27
3.13.5 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
3.13.6 ANÁLISIS DE DATOS
3.13.7 MEJORA
3.13.7.1 MEJORA CONTINUA
3.13.8 ACCIÓN PREVENTIVA29



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUI-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: PÁGINA: 5 de 29

14/04/2014

1 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1.OBJETIVO

El reciente manual tiene por objeto mostrar una visión general del sistema de calidad organizativo de la organización Quiparsa; señalando las funciones que debe realizar el personal, para establecer las responsabilidades de cada empleado en los procedimientos de la empresa para evitar la duplicidad innecesaria; logrando calidad, coordinación y equilibrio en el trabajo administrativo.

1.2.ALCANCE

En el presente manual de calidad se describen los procesos establecidos por la alta dirección, para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa, a su vez es integral y está dirigido a todos los departamentos de Quiparsa relacionados con el producto.

Determinando a su vez las siguientes exclusiones de la cláusula de la norma ISO 9001-2008:

- **7.3Diseño y Desarrollo del Servicio.** Se excluye este elemento de la Norma por cuanto Quiparsa. Se dedica a la compra y venta de equipos de impresión mas no lo desarrolla, además maneja toda su operación con procedimientos ya establecidos dentro de una revisión por parte de su proveedor RICOH.
- **7.5.2** Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.-Se excluye por cuanto Quiparsa si puede verificar la prestación del servicio en cuanto a la venta de los equipos.
- **7.5.3 Identificación y Trazabilidad.** Se excluye este elemento de la Norma por cuanto Quiparsa. No le es necesario controlar y mantener registros de los equipos adquiridos.
- **7.5.4 Propiedad del cliente:** Se excluye este elemento de la Norma por cuanto Quiparsa no utiliza ni tiene bajo control bienes que sean propiedades del cliente.



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUI-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 6 de 29

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.- Se excluye este elemento de la Norma por cuanto Quiparsa no realiza ningún tipo de medición a los equipos.

1.3.RESPONSABILIDADES

El representante de la dirección es el responsable de controlar, distribuir, verificar y actualizar el presente manual de gestión de la calidad.

	NOMBRE	
ELABORADO	Autoras	
REVISADO	Representante de la Dirección.	
AUTORIZADO	Gerente General.	

2 INTRODUCCIÓN

Quiparsa es una empresa integradora de tecnología; único distribuidor autorizado de Ricoh Corporación para el ecuador. Con 37 años de actividad en el ecuador (desde marzo de 1975). Cuenta con un equipo de 119 profesionales a nivel nacional, con la representación de lecto-clasificadores y escáneres de cheques Panini para ecuador, Colombia y Perú. Representa también a Fujitsu en su línea de escáneres generales para uso corporativo y ambientes de alta producción.

Toda la infraestructura es directa y propia, contamos con el equipo técnico y de soporte más grande del país con más de 30 técnicos e ingenieros a nivel nacional, distribuidos en las ciudades de quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y manta.

Brinda cobertura nacional en servicio (Mantenimiento de Equipos), y comercialización. Los productos, soluciones y servicios se orientan hacia la producción, administración y distribución de documentos.



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 7 de 29

14

2.1.ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

VISIÓN

Crear una solidez sustentada en un liderazgo del mercado, bajo normas de disciplina, calidad y responsabilidad con identidad de empresa, otorgando crecimiento humano, capacitando a su personal, con estabilidad, garantizando un plan de carrera con remuneración justa, unidos para ser la más grande corporación de soluciones y equipos de oficina en el ecuador.

MISIÓN

Brindar excelente servicio de calidad y eficiencia, garantizando una satisfacción probada a nuestros clientes bajo la distribución de la marca Ricoh reconocida a nivel mundial como la número uno en copiadoras e impresoras digitales con garantía nacional e internacional de calidad y durabilidad; ofreciendo venta con un stock de suministros y repuestos con el respaldo técnico personalizado, con una filosofía que se enmarca en el trabajo compartido y servicio bajo el código de ética.

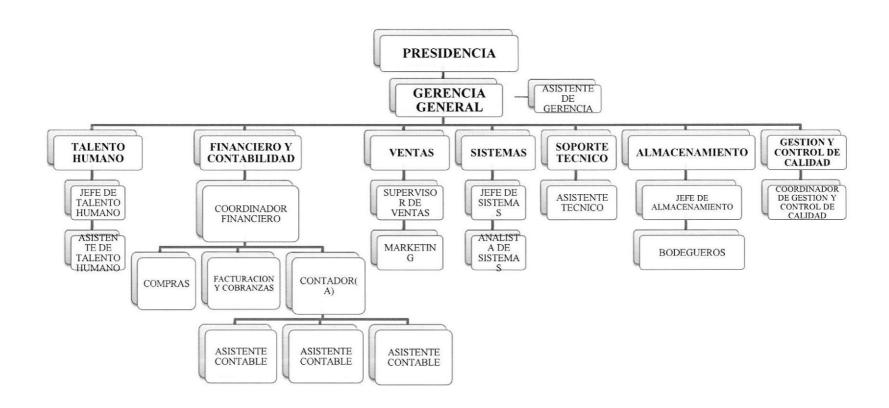


CLAUSULA: 4.1 CÓDIGO: MAN-QUI-CGC-003 EDICIÓN: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 8 de 29

2.2.REDISEÑO ORGANIGRAMA GENERAL





CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-CGC-003 **EDICION:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PAGINA: 9 de 29

2.3.ENFOQUE POR PROCESOS

"QUIPARSA" ha definido la siguiente estructura para los procesos que integran su Sistema de Gestión de la Calidad:

MAPA DE PROCESOS: Ofrece una visión general de los sistemas de gestión en el cual se representan los procesos que componen el sistema de QUIPARSA así como sus relaciones principales.

PROCESOS DE ESTRATÉGICOS: Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente.

Usuario y para la organización. Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización.

PROCESOS OPERATIVOS: Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor).

PROCESOS DE APOYO: Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles lo procesos claves ni los estratégicos.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICION: 01 VIGENCIA:

14/04/2014

PAGINA: 10 de 29

3 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC)

3.1.REQUISITOS GENERALES

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

Por lo anterior, Quiparsa:

- a) Determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación mediante un Manual de Procesos VER ANEXO #3.
- b) Determina la secuencia e interacción de los procesos identificados mediante métodos gráficos: Diagramas
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, mediante Indicadores de los Objetivos de Calidad. VER ANEXO 65–72
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, Manual de Funciones VER ANEXO # 2.
- e) Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, implementando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, Mediante Auditorías Internas.

Cuando la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos como la evaluación y selección de proveedores.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICION: 01 VIGENCIA: PAGINA: 11 de 29

C-003 14/04/2014

3.2.REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

3.2.1. GENERALIDADES

La documentación del SGC en la organización incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad (véase en el presente Manual Clausula 5.3. y 5.4.1.);
- b) El presente Manual de Gestión de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, mediante:

Procedimientos de Control de Documentos VER ANEXO # 5.

Procedimiento de Control de Registros VER ANEXO # 6.

Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, mediante Lista Maestra de Documentos Internos y Externos VER ANEXO # 29.

3.2.2. MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

QUIPARSA CIA LTDA., establece y mantiene un manual de la calidad que incluye:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 12 de 29

3.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

QUIPARSA establece un procedimiento documentado el cual define los controles necesarios Para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Procedimiento para el control de documentos VER ANEXO # 5

Cuadro control de los registros. VER ANEXO # 25

Lista maestra de asignación de documentos internos y externos. VER ANEXO # 29.

Guía de los documentos internos del sistema de gestión de calidad. ANEXO # 28

Solicitud de cambio y emisión de documentos VER ANEXO # 24

Procedimiento para el control de registro. VER ANEXO # 6

Procedimiento para elaboración de documentos. VER ANEXO # 4



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 **PAGINA**: 13 de 29

3.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

- a) Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse, mediante Procedimiento de Control de Registros y Esquema de Procesos.
- b) La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros, mediante Procedimiento de Control de Registros y Esquema de Procesos.
- c) Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, mediante Procedimiento de Control de Registros y Esquema de Procesos.

Procedimiento para el control de registro. VER ANEXO # 6
Acta de entrega y emisión de documentos. VER ANEXO # 26
Asignación de copias controladas. VER ANEXO # 27

3.3.RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección demuestra el compromiso con el diseño y la implantación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) Estableciendo la política de la calidad,
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

El compromiso se demostrara mediante el, Procedimiento de revisión gerencial VER ANEXO # 21



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 14 de 29

3.3.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).véase en La Lista de Verificación. VER ANEXO 73

3.3.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- e) Es revisada para su continua adecuación.

3.3.3.1.POLITICA DE CALIDAD DE QUIPARSA CIA LTDA

La empresa QUIPARSA CIA LTDA., está comprometida con brindar excelente servicio de calidad y eficiencia que asegure la preferencia de los clientes. Mediante la distribución de copiadoras e impresoras digitales con garantía nacional e internacional de eficacia y durabilidad. Respaldando la Seguridad a fin de prevenir los riesgos, impulsa el mejoramiento continuo con la participación de quienes hacen parte de la empresa, suministra recursos económicos para desarrollar un ambiente laboral seguro para sus colaboradores y cumplir con la legislación nacional.

Guayaquil, 15 de Marzo del 2014.



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 15 de 29

3.4.PLANEACIÓN

3.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Estos objetivos que son medibles y consistentes con la política de la calidad, son los siguientes:

- 1. Solucionar los problemas de almacenamiento de los equipos en un 50%.
- 2. Incrementar las Ventas de los equipos en un 80%.
- 3. Alcanzar un Índice de Satisfacción del Cliente en un 90%.

3.4.2. PLANEACIÓN DEL SGC

La alta dirección de QUIPARSA CIA LTDA, asegura que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realice con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- Mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifica e implementa cambios en éste.

Mediante la Revisión de la gerencia ANEXO # 21se asegurara los puntos a y b.

3.5.RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD, Y COMUNICACIÓN

3.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Mediante el Manual de funciones VER ANEXO # 2yOrganigrama se determinaran las responsabilidades y autoridades.

3.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe designar una persona de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 16 de 29

autoridad de vigilar que se cumpla el, Manual de funciones VER ANEXO # 2que incluye:

- a) Asegurarse de que se establece, implementa y se mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Nombramiento de representante por la dirección. VER ANEXO # 30.

3.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se llevaran a cabo mediante llamadas, Correos Electrónicos, Sistema de Gestión Visual.

3.6.REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.6.1. GENERALIDADES

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad. Se llevaran a cabo mediante la Revisión Gerencial VER ANEXO # 21.

3.6.2. INFORMACIÓN DE ENTRADAS PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

a) Los resultados de auditorías,



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 17 de 29

- b) La retroalimentación del cliente,
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) Las recomendaciones para la mejora.

Mediante la Revisión Gerencial ANEXO # 21se determinaran el cumplimiento de esta información de entrada.

3.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

Mediante el siguiente formato se determinaran el cumplimiento de estos resultados.Resultados de la Revisión por la DirecciónANEXO # 8.

3.7.GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

Quiparsa Cía. Ltda. Debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Mediante los realizados por Talento Humano se determinara y proporcionara los recursos necesarios. Presupuesto de Quiparsa Cía. Ltda. VER ANEXO # 76



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 18 de 29

3.7.2. RECURSOS HUMANOS

3.7.2.1.GENERALIDADES

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Se determinaran mediante el:

Manual de Funciones ANEXO # 2

Procedimiento de Selección de empleados. ANEXO #7

Solicitud de empleo. ANEXO # 37

Cronograma de entrevistas ANEXO # 31

Evaluación de desempeño ANEXO # 32

Programa de inducción ANEXO # 34

Plan de capacitación ANEXO #33

Registro de capacitación. ANEXO # 36

Requerimiento de personal. ANEXO # 37

3.7.2.2.COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

QUIPARSA debe:

- a. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del productoManual de funciones y responsabilidades principales por departamento.VER ANEXO # 2
- b. Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria. Mediante las respectivas.



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 19 de 29

Plan de capacitación .VER ANEXO # 33

Registro de capacitación VER ANEXO # 36

- c. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas Plan de capacitación VER ANEXO
 # 33.Registro de capacitación. VER ANEXO # 36
- d. Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. Requerimiento de personal VER ANEXO # 37.Evaluación de desempeño VER ANEXO # 32.Programa de inducción VER ANEXO # 34.
- e. Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, Requerimiento de personal VER ANEXO # 37.

3.7.3. INFRAESTRUCTURA

Quiparsa determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye:

- a) Respectivos departamentos para cada funcionario de la organización.
- b) Equipos de computación acorde a la tecnología con su respectivo software.
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

3.7.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Quiparsa ha determinado las condiciones adecuadas de ambiente de trabajo mediante el orden y limpieza de las instalaciones. Para el efecto cada miembro de los módulos de producción o empaque es responsable de mantener limpia y ordenada su área de trabajo.

3.8.REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

3.8.1. PLANEACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Quiparsa debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 20 de 29

con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización mediante los siguientes procedimientos:

Procedimiento para determinar los requisitos relacionados con el producto. VER ANEXO # 10

Procedimiento de compras. VER ANEXO # 11

Procedimiento para despacho del producto. VER ANEXO # 14

Procedimiento para preservar el producto. VER ANEXO # 13.

3.9.PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

3.9.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

QUIPARSA debe determinar:



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 21 de 29

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

Se determinaran mediante el Procedimiento para determinar los requisitos relacionados con el producto. VER ANEXO # 10.

3.9.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

QUIPARSA debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto,
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 22 de 29

Formulario para determinar los requisitos relacionados con el producto VER ANEXO # 39.

3.9.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

QUIPARSA debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto,
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
 v
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.
 Mediante los siguientes procedimientos se cumplirán los puntos anteriores:

Procedimientos para quejas y reclamos. VER ANEXO # 16.

3.10. COMPRAS

3.10.1. PROCESO DE COMPRAS

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

QUIPARSA (Departamento de compras, y almacenamiento) debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

Se determinara el cumplimiento del:

Procedimiento de compras. VER ANEXO # 11



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 23 de 29

Procedimiento para Evaluación y selección de proveedores. VER ANEXO # 12.

3.10.2. INFORMACIÓN DE COMPRAS

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Los requisitos para la calificación del personal, y
- c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

QUIPARSA (Departamento Almacenamiento) debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

Se determinara el cumplimiento del:

Procedimiento de compras. VER ANEXO # 11

3.10.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

QUIPARSA (Departamento de compra al igual que el departamento de Almacenamiento) debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

Se determinara el cumplimiento del:

Procedimiento de compras. VER ANEXO # 11.



CLAUSULA:

SERVICIO

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 24 de 29

3.11. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 3.11.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado,
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

Mediante los siguientes procedimientos se pretende controlar el producto ofrecido por QUIPARSA:

Programa de control de producto y servicio. ANEXO # 45

Procedimiento para despacho del producto. ANEXO # 14

Procedimiento para preservar el producto. ANEXO # 13

3.11.2. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

QUIPARSA debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto. Se deberá cumplir con el siguiente procedimiento

Procedimiento para preservar el producto. VER ANEXO # 13



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 25 de 29

3.12. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

3.12.1. GENERALIDADES

Quiparsa debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

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

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

Se determinaran los siguientes procedimientos:

Procedimiento para auditorías internas de calidad. VER ANEXO # 17

Matriz de indicadores. VER ANEXO 65-72 Objetivos de calidad.

3.13. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

3.13.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Se mide a través del registro por medio de encuestas de satisfacción del cliente y usuario:

Instructivo para evaluar la satisfacción del cliente. VER ANEXO # 41

Procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente. VER ANEXO # 15



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 26 de 29

Procedimientos para quejas y reclamos VER ANEXO # 16

Formato de Atención de quejas y reclamos VER ANEXO # 46

3.13.2. AUDITORÍA INTERNA

Quiparsadebe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidades conforme con los requisitos de la norma y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Planifica un programa de auditorías, considerando el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorias previas.

Se deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

Procedimiento de Auditorías Internas. VER ANEXO # 17

Plan de auditoría. VER ANEXO # 6

3.13.3. VERIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Quiparsa debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la Capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

Se deberá seguir los siguientes lineamientos:

Matriz de Indicadores. VER ANEXO 65-72.



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 27 de 29

3.13.4. VERIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

QUIPARSA debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

Deberá seguir los siguientes lineamientos:

Matriz de indicadores. VER ANEXO # 65 -72.

3.13.5. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

QUIPARSA debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes tomando en cuenta los siguientes procedimientos:

Procedimiento de Producto No Conforme. VER ANEXO # 18

Formato Control del producto no conforme. VER ANEXO # 43



CLAUSULA:

CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 28 de 29

3.13.6. ANÁLISIS DE DATOS

QUIPARSA, determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del SGC, y evalúa las oportunidades de mejora continua. El análisis de datos incluye los resultados del seguimiento y medición, y proporciona la información necesaria. Procedimiento de Análisis de datos. VER ANEXO # 19.

3.13.7. **MEJORA**

3.13.7.1. MEJORA CONTINUA

QUIPARSA debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Revisión por la Gerencia. VER ANEXO # 21

Control del plan de Mejora Continua VER ANEXO # 48.

Procedimiento para mejora continua VER ANEXO # 20.

QUIPARSA debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

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



CLAUSULA: 4.1 CÓDIGO: MAN-QUIP-CGC-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 29 de 29

f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Se determinará el siguiente procedimiento:

Procedimiento para acciones correctivas. VER ANEXO # 22. Reporte de no conformidad y acciones correctivas, preventivas. ANEXO # 42

3.13.7.2. ACCIÓN PREVENTIVA

QUIPARSA debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Se determinará el siguiente procedimiento:

Procedimiento para acciones preventivas. VER ANEXO # 23.

Reporte de no conformidad y acciones preventivas. VER ANEXO # 42



CLAUSULA: 4.1 **CÓDIGO:** MAN-QUIP-GGA- EDICIÓN: 01

VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 1 de 33

ANEXO # 2

Manual de funciones y Responsabilidades Principales por cada Departamento

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PRINCIPALES POR DEPARTAMENTO

EDICIÓN: 01 PÁGINA: 2 de 33 CLAUSULA: CÓDIGO: VIGENCIA: 14-04-MAN-QUIP-GGA-4.1 2014

ÍNDICE

1.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS			
2.1.NORMA REGLAMENTO INTERNO DE QUIPARSA			
3. GERENTE GENERAL			
3.1.REQUISITO GENERAL			
3.2.DEFINICION			
3.3.PRINCIPALES OBJETIVOS DEL GERENTE GENERAL			
3.4.PILARES EN QUE SE SUSTENTA EL GERENTE GENERAL8			
3.6.RESPONSABILIDADES DEL GERENTE GENERAL8			
4. ASISTENTE DE GERENCIA9			
4.1.REQUISITOS DE CARGO9			
4.2.DEFINICIÓN9			
4.3.PRINCIPAL OBJETIVO9			
4.4.ORGANIGRAMA10			
4.5.RESPONSABILIDADES DE ASISTENTE DE GERENCIA10			
5. TALENTO HUMANO (JEFE/COORDINADOR)11			
5.1.REQUISITOS DEL CARGO11			
5.2.DEFINICIÓN11			
5.3.PRINCIPALES OBJETIVOS11			
5.4.ORGANIGRAMA12			
5.5.RESPONSABILIDADES DE TALENTO HUMANO12			
6. TALENTO HUMANO (ASISTENTE)12			
6.1.REQUISITOS DEL CARGO			
6.2.DEFINICIÓN13			
6.3.PRINCIPAL OBJETIVO			
6.4.ORGANIGRAMA13			
6.5.RESPONSABILIDADES DE TALENTO HUMANO (ASISTENTE)13			
ELABORADO REVISADO APROBADO			
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 3 de 33

 4.1
 MAN-QUIP-GGA-002
 VIGENCIA: 14-04-2014
 PÁGINA: 3 de 33

_	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
r			
	. ANALISTAS DE SISTEMA		
			24
0.000			23
			23
	. SISTEMAS		
	. SISTEMAS		
957E077			22
87.5			22
			22
	. VENTAS		
			ABLES20
-			19
	.2. DEFINICIÓN		
			19
10	. ASISTENTE CONTABLE .		
	5.RESPONSABILIDADES D	,	
	4.ORGANIGRAMA		
9.	B.PRINCIPAL OBJETIVO		17
	2.DEFINICIÓN		
9.	REQUISITOS DEL CARGO)	17
9.	CONTABILIDAD		17
8.4	A.RESPONSABILIDADES D	E FACTURACIÓN Y COBF	RANZAS16
	3.ORGANIGRAMA		
	2.DEFINICIÓN		
	REQUISITOS DEL CARG		
	FACTURACIÓN Y COBRA		
9.000	4.RESPONSABILIDADES D		
	3.ORGANIGRAMA		
	2.DEFINICIÓN		
	REQUISITOS DEL CARGO		
7	FINANCIERO		14

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 4 de 33

 4.1
 MAN-QUIP-GGA-002
 VIGENCIA: 14-04-2014
 PÁGINA: 4 de 33

13.1.	REQUISITOS DEL CARGO	25
13.2.	DEFINICIÓN	25
13.3.	ORGANIGRAMA	25
13.4.	RESPONSABILIDADES DEL ANALISTA DE SISTEMAS	26
14. SC	OPORTE TECNICO	26
14.1.	REQUISITOS DEL CARGO	26
14.2.		
14.3.	RESPONSABILIDADES DE SOPORTE TÉCNICO	27
15. CO	OMPRAS	
15.1.	REQUISIOTS DEL CARGO	27
15.2.	DEFINICIÓN	
15.3.	ORGANIGRAMA	
15.4.	PRINCIPALES OBJETIVOS DE LAS COMPRAS	28
15.5.	RESPONSABILIDADES DE COMPRAS	29
15.6.	PILARES EN QUE SE SUSTENTA EL DEPARTAMENTO DE COMP	PRAS29
16. CO	OORDINADOR DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO	30
16.1.	REQUISITOS DEL CARGO	
16.2.	DEFINICIÓN	
16.3.	ORGANIGRAMA	
16.4.	RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR DE ALMACENAMIE	ENTO .30
17. DI	ESPACHO	
17.1.	REQUISITOS DEL CARGO	
17.2.	DEFINICIÓN	
17.3.	ORGANIGRAMA	
17.4.	RESPONSABILIDADES DE JEFE DE DESPACHO	
18. CO	OORDINADOR DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD	
18.1.	REQUISITOS DEL CARGO	
18.2.	DEFINICIÓN	
18.3.	ORGANIGRAMA	
18.4.	RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR DE GESTIÓN Y CON	NTROL
DI	E CALIDAD	33

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: CÓDIGO: 4.1 MAN-QUIP-GGA- EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04PÁGINA: 5 de 33

002

2014

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

El Manual de Funciones tiene como objetivo general, promover el ordenamiento y mejoramiento interno de QUIPARSA CIA LTDA, identificando las tareas inherentes a cada puesto y las exigencias o requisitos mínimos que debe tener el recurso humano para establecer las necesidades de capacitación que se requieren, y para contratar personal calificado e idóneo, capaz de asumir responsabilidades con eficiencia y eficacia, de tal forma que permita una efectiva prestación de servicios.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el perfil de cada uno de los puestos de las distintas unidades organizacionales indicando principalmente las tareas que les correspondan y las exigencias que requiere la persona para que puedan desempeñarlo con la mayor eficiencia.

Facilitar y apoyar la formulación de políticas y la toma de decisiones para el crecimiento y desarrollo organizacional de la municipalidad, centrados en la importancia que tiene el recurso humano, mediante la acertada contratación del personal idóneo y apropiado a las necesidades específicas que tiene cada puesto de trabajo.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 6 de 33

 4.1
 MAN-QUIP-GGA VIGENCIA: 14-04

 002
 2014

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

2.1.NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Para un correcto funcionamiento del área es importante que esta cuente con una serie de Normas y Procedimientos.

2.2.NORMAS: REGLAMENTO INTERNO DE QUIPARSA

Todos los miembros del departamento deberán presentarse diariamente a sus labores, excepto los fines de semana y días festivos que considere la empresa.

- Excepción: Únicamente se trabajará en horarios y días extracurriculares por motivo de proyectos, tareas que no se puedan atender dentro del horario regular previamente notificados y coordinados.
- El horario que deben cumplir es de lunes a viernes desde las 09h00 hasta las 17h00.
- Si por alguna causa alguien del personal del departamento no puede asistir, deberá comunicar y justificar el motivo a su superior inmediato y al departamento de Recursos Humanos.
- El área de trabajo debe mantenerse limpia.
- Si algún miembro del departamento necesita salir de la oficina por alguna razón, deberá notificar su salida, dónde estará, determinar el tiempo que estará fuera y la hora en la que retornará a la empresa.
- Los equipos con los que trabaja cada empleado es responsabilidad del usuario, por lo que deberá cuidarlo y mantenerlo en buenas condiciones.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 7 de 33

 4.1
 MAN-QUIP-GGA-002
 VIGENCIA: 14-04-2014
 PÁGINA: 7 de 33

3. GERENTE GENERAL

3.1.REQUISITOS DEL CARGO

- Educación Formal: Estudios superior en Administración o carreras afines.
- Experiencia: Mínimo 3 4 años en posiciones similar
- · Sexo: Indistinto
- Edad mínima: 30 a 35 años
- Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

3.2.DEFINICIÓN

El gerente general es el responsable de dirigir, controlar y coordinar las acciones del personal, vigilando que todo se realice correctamente para que la empresa pueda crecer. Supervisa constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño de la empresa. El gerente general es el representante legal de la empresa y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de ésta.

3.3.PRINCIPALES OBJETIVOS DEL GERENTE GENERAL

- Representar a la sociedad y apersonarse en su nombre y representación ante las autoridades judiciales, administrativas, laborales, municipales, políticas y policiales, en cualquier lugar de la República o en el extranjero.
- Diseñar y ejecutar los planes de desarrollo, los planes de acción anual y los programas de inversión, mantenimiento y gastos.
- 3. Dirigir la contabilidad velando porque se cumplan las normas legales.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 8 de 33

 4.1
 MAN-QUIP-GGA-002
 VIGENCIA: 14-04-2014
 PAGINA: 8 de 33

- Informar al Directorio las operaciones celebradas con accionistas, filiales o vinculadas de los mismos.
- Celebrar y firmar los contratos y obligaciones de la sociedad, dentro de los criterios autorizados por el Estatuto y el Directorio de la sociedad.

3.4.PILARES EN QUE SE SUSTENTA EL GERENTE GENERAL

- · Clientes,
- Innovación,
- · Eficiencia y
- · Sinergia.

3.5.ORGANIGRAMA



3.6.RESPONSABILIDADES DEL GERENTE GENERAL

Son responsabilidades directas las siguientes:

- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- 2. Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- 3. Planear a través de sus subordinados volver operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- 4. Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: CODIGO: 4.1

MAN-OUIP-GGA-

VIGENCIA: 14-04-2014

EDICION: 01

PAGINA: 9 de 33

menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.

- 5. Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- 6. Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa.

4. ASISTENTE DE GERENCIA

4.1.REQUISITOS DEL CARGO

- Educación Formal: Bachiller en Secretariado.
- Experiencia: Mínimo 2 años ,Conocimiento Avanzado de Word y Excel
- Sexo: Femenino.
- Edad mínima: 23 años.
- Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

4.2.DEFINICIÓN

Apoyar en las funciones del Gerente, así como organizar, coordinar y agilizar los asuntos que demande la Gerencia.

4.3.PRINCIPAL OBJETIVO

Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la unidad.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



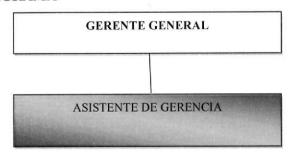
CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-002 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 10 de 33

4.4.ORGANIGRAMA



4.5.RESPONSABILIDADES DE ASISTENTE DE GERENCIA

- Planear y coordinar la calendarización de las actividades del Gerente en su interrelación con el personal, empleados, entre otros, a fin de que su agenda diaria se administre de manera óptima y se lleve a cabo eficientemente en tiempo y en forma.
- Brindar una atención cordial, respetuosa y responsable a los empleados que acudan a externar sus quejas y peticiones, canalizándolos a las dependencias correspondientes y monitoreando el seguimiento de las mismas.
- Proporcionar a los ciudadanos una información correcta y adecuada de los trámites, servicios y directorio, cuando así lo soliciten.
- Elaborar las propuestas para la representación del Gerente en eventos oficiales a los que no pueda asistir por compromisos contraídos o donde su presencia no sea indispensable.
- Redactar los mensajes que dirigirá el Gerente durante su presentación en los eventos de la empresa.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 11 de 33

5. TALENTO HUMANO (JEFE/COORDINADOR)

5.1.REQUISITOS DEL CARGO

- Educación Formal: Psicólogo Organizacional / Ingeniero Comercial o carreras afines.
- · Experiencia: 3 años en cargos similares
- · Sexo: Masculino Femenino
- Edad mínima: 25 años
- Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

5.2.DEFINICIÓN

Responsable de la administración y cumplimiento correcto y oportuno de los subsistemas de Recursos Humanos, garantizando el buen uso y manejo de la documentación, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos, contribuyendo activamente al aseguramiento de la calidad.

5.3.PRINCIPALES OBJETIVOS

- Proporcionar competitividad a la organización.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-

002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 12 de 33

5.4.ORGANIGRAMA



5.5.RESPONSABILIDADES DE TALENTO HUMANO

- 1. Atender y resolver los requerimientos del personal (activo y cesante)
- 2. Archivar ordenadamente la documentación a su cargo.
- 3. Coordinar solicitudes de requerimientos de selección de personal.
- Coordinar y hacer seguimiento a todo lo relacionado con beneficios al personal en temas como: transporte, uniformes y servicios varios.
- 5. Dar y coordinar inducción al personal nuevo que ingrese.
- 6. Elaborar informes de ingresos, egresos, promociones / cambios.

6. TALENTO HUMANO (ASISTENTE)

6.1.REQUISITOS DEL CARGO

- Educación Formal: Estudios Superiores en Ingeniería Comercial / Psicología ó carreras afines
- Experiencia: 2 años en cargos similares
- Sexo: Masculino Femenino
- Edad mínima: 23 años.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 13 de 33

 4.1
 MAN-QUIP-GGA VIGENCIA: 14-04-2014
 PAGINA: 13 de 33

 Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

002

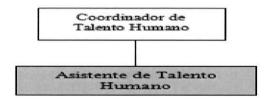
6.2.DEFINICIÓN

Responsable de la correcta y oportuna elaboración de los roles de pago y beneficios sociales del personal y de apoyar en el área de recursos humanos, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos, contribuyendo activamente al aseguramiento de la calidad.

6.3.PRINCIPAL OBJETIVO

Ejecutar planes y programas pertinentes a la administración de personal, aplicando técnicas administrativas relacionadas con el recurso humano, a fin de contribuir con el desarrollo de los procesos administrativos relacionados con la gestión de recursos humanos.

5.4.ORGANIGRAMA



6.4.RESPONSABILIDADES DE TALENTO HUMANO (ASISTENTE)

- 1. Atender los requerimientos del personal activo y cesante.
- Controlar el envío y recepción de documentos archivando ordenadamente la documentación a su cargo.
- 3. Coordinar la legalización de contratos de trabajo y actas de finiquito.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARS A CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



CLAUSULA: CODIGO:

4.1

MAN-QUIP-GGA-

002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 14 de 33

- 4. Elaborar los contratos de trabajo, avisos de entrada, actas transaccionales y avisos de salida.
- 5. Elaborar los roles de pago del personal. Es responsable desde el inicio hasta el fin del proceso.

7. FINANCIERO

7.1.REQUISITOS DEL CARGO

- Educación Formal: Estudios Superiores en Ingeniería Comercial / Comercio Exterior o carreras afines
- Experiencia: 3 5 años en cargos similares
- Sexo: Masculino Femenino
- Edad mínima: 25 años
- Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

7.2.DEFINICIÓN

El Coordinador financiera será responsable de la gestión integral económica, financiera y administrativa de la empresa, asegurando que los recursos económicos de los programas son utilizados de forma eficaz y equitativa en terreno para el cumplimiento de la misión institucional y el cumplimiento de la estrategia de la organización. También se responsabilizará del seguimiento a la implementación financiero presupuestaria.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



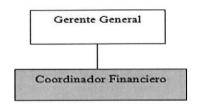
CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 15 de 33

7.3.ORGANIGRAMA



7.4.RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR FINANCIERO

- Controlar el cumplimiento del presupuesto y políticas del área Administrativa y Financiera.
- 2. Controlar y aprobar pagos de proveedores locales y extranjeros.
- Controlar, coordinar y elaborar la documentación requerida para el pago de impuestos y contribuciones anuales a entidades públicas.
- Coordinar, controlar y realizar gestiones de cuentas y obligaciones financieras con los Bancos.
- 5. Dirigir y supervisar las actividades del área Administrativa y Financiera.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO:

EDICION: 01

PAGINA: 16 de 33

4.1

MAN-QUIP-GGA-

VIGENCIA: 14-04-2014

8. FACTURACIÓN Y COBRANZAS

8.1.REQUISITOS DEL CARGO

Educación Formal: Superior

Experiencia: Mínimo 1 años como supervisor de caja

Sexo: Masculino

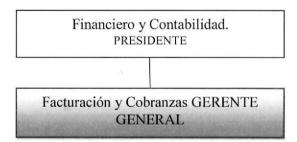
Edad mínima: 22

Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

8.2.DEFINICIÓN

Encargado del cuadre, emisión de cheque, conteo de dinero, todas las funciones del área de caja

8.3.ORGANIGRAMA



8.4.RESPONSABILIDADES DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS

- 1. Acordar con el superior jerárquico y funcional las actividades que garanticen el funcionamiento y el logro de los objetivos establecidos para el cargo.
- 2. Elaborar, revisar y digitar documentos contables como recibos de caja, consignaciones, notas débito y crédito, cheques, reintegros y demás soportes.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



PAGINA: 17 de 33

CLAUSULA: CODIGO: EDICION: 01

4.1 MAN-QUIP-GGA- VIGENCIA: 14-04-2014

002

3. Enviar documentos contables requeridos a otras dependencias.

4. Organizar, controlar, cuidar y archivar documentos.

5. Revisión y digitación de la información boletín de caja, bancos.

6. Realizar el debido cuadre final de caja.

9. CONTABILIDAD

9.1.REQUISITOS DEL CARGO

• Educación Formal: Contador Público Autorizado

• Experiencia: 5 años en cargos iguales

· Sexo: Indistinto

Edad mínima: 28 años

 Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

9.2.DEFINICIÓN

Responsable de elaborar los Estados de Situación Financiera mensuales y anuales con sus respectivos anexos, efectuando el análisis de los resultados con el fin de evaluar la razonabilidad de las cifras.

9.3.PRINCIPAL OBJETIVO

Analizar la información contenida en los documentos contables generados del proceso de contabilidad en una determinada dependencia, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros confiables y oportunos.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: CC

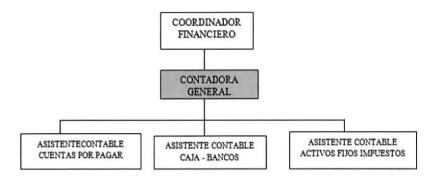
4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 18 de 33

9.4.ORGANIGRAMA



9.5.RESPONSABILIDADES DEL CONTADOR(A)

- Elaborar los Estados de Situación Financiera mensuales y anuales.
- Depurar permanentemente los registros contables
- Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes de a acuerdos con las Normas Internacionales de Información Financiera
- Mantener actualizado el plan de cuentas, de manera que éstos satisfagan las necesidades de la empresa y de información relativa a los activos, pasivos, ingresos costos, gastos.
- Revisar las declaraciones mensuales y anexos enviados al SRI
- Revisar y aprobar las retenciones en la fuente y de IVA

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 19 de 33

 4.1
 MAN-QUIP-GGA-002
 VIGENCIA: 14-04-2014
 PAGINA: 19 de 33

10. ASISTENTE CONTABLE

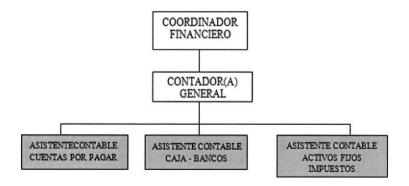
10.1. REQUISITOS DEL CARGO

- Educación Formal: Estudios en Contaduría Pública o Administración de Empresas
- Experiencia: Dos años como Asistente Contable
- Sexo: Femenino
- Edad mínima: 22 años
- Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

10.2. DEFINICIÓN

Elaborar los asientos en las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos con el fin de mantener actualizados los movimientos contables de la Compañía.

10.3. ORGANIGRAMA



	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 20 de 33

10.4. RESPONSABILIDADES DE ASISTENTES CONTABLES

- Recibe, revisa, y registra contablemente documentos
- Ingresa información contable en el Sistema.
- Archiva documentos para uso y control interno.
- Cumple con las normas y procedimientos internos establecidos por la Compañía.
- Atiende consultas de clientes internos y externos.
- Realiza cualquier otra actividad solicitada por el jefe inmediato.
- Participar activamente en los programas de mejora continua y en los sistemas de gestión que QUIPARSA haya decidido implementar.

ASISTENTE CONTABLE (1): CUENTAS POR PAGAR

	ACTIVIDADES		
		1.1	Crear códigos de Proveedores en el Sistema.
		1.2	Ingresar al Sistema Facturas proveedores de bienes y servicios
1	Proveedores	1.3	Elaborar Comprobantes de retención
		1.4	Receptar, agrupar, consolidar recibos.
		1.5	Realizar aplicación de Adelantos o Anticipos contra las Facturas de proveedores
2	Coordinar pagos	2.1	Elaborar Reporte de Análisis de Vencimiento de Facturas en Excel
	proveedores	2.2	Elaborar Solicitudes de Pago de manera Individual
3	Otros	3.1	Conciliación del módulo con Contabilidad

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARS A CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARS A CIA LTDA.



CLAUSULA: 0

CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 21 de 33

ASISTENTE CONTABLE (2): CAJA-BANCOS

	ACTIVIDADES		
		1.1	Ingresar al Sistema las papeletas de Depósitos
1	Registro Contable	1.2	Revisar de las Papeletas de Deposito con las guías emitidas por el banco
	de los Reportes de	1.3	Generar reporte de Ventas y Conciliación
	Caja	1.4	Elaborar de Excel, distribución de valores a cada Banco.
		2.1	Elaborar solicitud de pagos varios
		2.4	Solicitar firmas para Aprobación y visto Bueno de comprobantes con su respectivos cheques
	Pago a Proveedores	2.6	Elaborar Notas de Débito.
		2.7	Elaborar Informe Bancario por cuenta comiente.
		2.8	Confirmar Pago a Proveedores.
		2.10	Ingresar Transferencias Bancarias

ASISTENTE CONTABLE (3): ACTIVOS FIJOS - IMPUESTOS

	ACTIVIDADES		
1	Revisar Reportes de Caja	1.1	Revisión de comprobantes depósitos (fecha del depósito, fecha de la caja, monto, banco)
	Revisar Reportes de Caja	1.2	Sacar copia de las papeletas de depósito y adjuntar a cada caja
2	Notas de Débito	2.1	Ingresar al Sistema notas debito bancarias
		3.1	Conciliar las diferentes cuentas bancarias
3	Conciliación Bancaria	3.2	Emitir informe de conciliación e imprimirlo para soporte.
		4.1	Descargar DIM formularios
		4.2	Verificar que todos los valores hayan sido ingresados correctamente
4	Declaración de Mensual	4.3	Conciliar el formulario SRI con la contabilidad
-	de Impuestos		Ingreso de documentos anulados (retenciones,
		4.4	facturas)
		4.5	Elaborar Formulario 103 y 104
		4.6	Elaboración de Anexo Transaccional Simplificado

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: 4.1

CODIGO:

MAN-QUIP-GGA-

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 22 de 33

11. VENTAS

11.1. REQUISITOS DEL CARGO

Educación Formal: Bachiller

- Experiencia:
 - Mínimo 2 años en el área de Ventas
 - Conocimientos Básicos de Word y Excel
- Sexo: Masculino
- Edad mínima: 25 años
- Gozar de un Buen estado de Salud por las condiciones de Trabajo.
- Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

11.2. DEFINICIÓN

Coordinar con los Distribuidores y Subdistribuidores las rutas para la venta. La supervisión de límites, precios de nuestro producto y de la competencia.

11.3. ORGANIGRAMA



11.4. RESPONSABILIDADES DE VENTAS

- 1. Cuadrar las Ventas del día
- 2. Cancelar a los oficiales por su día de trabajo
- 3. Coordinar los distintos cambios de rutas

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: CODIGO:

4.1 MAN-QUIP-GGA-

VIGENCIA: 14-04-2014

EDICION: 01 **PAGINA**: 23 de 33

4. Coordinar que el producto llegue a todos los puntos registrados

- 5. Buscar y elegir otros Canales de Distribución de Ventas
- 6. Analizar, organizar los tiempos, movimientos de las rutas y zonas de venta
- 7. Preparar los Pronósticos de Ventas
- 8. Realizar el depósito de las ventas diarias
- 9. Realizar los informes pertinentes de las ventas

12. SISTEMAS

12.1. REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACION FORMAL: Ingeniería de Sistemas o carreras afines.

EXPERIENCIA: Mínimo 5 años.

SEXO: Indistinto.

EDAD MINIMA: 24 años.

DISPONIBILIDAD: Tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

DEFINICIÓN 12.2.

Brindar sus servicios en el área de tecnología de la información requeridos por la Empresa para el desarrollo eficaz de sus actividades, los cuales garanticen su crecimiento y permanencia con el paso del tiempo.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: 4.1

CODIGO:

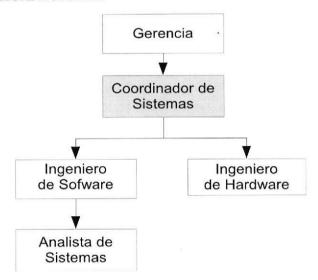
MAN-QUIP-GGA-

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 24 de 33

ORGANIGRAMA 12.3.



12.4. RESPONSABILIDADES DEL JEFE DE SISTEMAS

- 1. Coordinar las actividades y proyectos del área de sistemas.
- 2. Velar por la seguridad e integridad de los datos y de los servicios tecnológicos.
- 3. Gestionar las tareas del personal técnico a su cargo (externo o interno).
- 4. Administrar los sistemas operativos de servidores.
- 5. Administrar los gestores de bases de datos.
- 6. Interactuar con proveedores de hardware, software y servicios tecnológicos.
- 7. Evaluación de nuevas tecnologías.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	N .		
FECHA			



CLAUSULA: CODIGO:

4.1

MAN-QUIP-GGA-

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 25 de 33

13. ANALISTA DE SISTEMAS

13.1. REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACION FORMAL: Ingeniería de Sistemas o carreras afines.

EXPERIENCIA: Mínimo 1 años.

SEXO: Indistinto.

EDAD MINIMA:

21 años.

 DISPONIBILIDAD: Tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

13.2. DEFINICIÓN

Brindar sus servicios en el área de ingeniería de software requeridos por la Empresa para el desarrollo eficaz de sus actividades, garantizando el correcto funcionamiento de las aplicaciones informáticas al servicio de los usuarios y de las necesidades de la Empresa.

13.3. ORGANIGRAMA



	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



EDICION: 01

CLAUSULA: CODIGO: 4.1 MAN-OUI

MAN-QUIP-GGA- VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 26 de 33

13.4. RESPONSABILIDADES DEL ANALISTA DE SISTEMAS

- Análisis, diseño, implementación y pruebas de los sistemas informáticos a su cargo.
- 2. Levantamiento de información sobre los requerimientos de software de los usuarios
- Elaborar la documentación técnica y funcional de los sistemas informáticos a su cargo.
- 4. Instalar y configurar las aplicaciones de software.
- 5. Dar mantenimiento a los sistemas informáticos (actualizaciones, soporte técnico, etc.).
- 6. Soporte de software a los usuarios.
- 7. Charlas al personal de la empresa sobre los sistemas informáticos.

14. SOPORTE TÉCNICO

14.1. REQUISITOS DEL CARGO

- EDUCACION FORMAL: Ingeniería Industrial o carreras afines.
- EXPERIENCIA: Mínimo 2 años.
- SEXO: Indistinto.
- EDAD MINIMA: 21 años.
- DISPONIBILIDAD: Tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

14.2. DEFINICIÓN

Brindar sus servicios a los usuarios de la empresa para el desarrollo eficaz de sus actividades, garantizando las diferentes necesidades de cada departamento.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO:

MAN-QUIP-GGA-002 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 27 de 33

14.3. RESPONSABILIDADES DE SOPORTE TÉCNICO

- Gestionar la página Web de la Institución para atender las quejas o arreglos de equipos.
- 2. Encargarse del servicio de correo electrónico.
- 3. Gestionar el manejo de usuarios, y mensajería instantánea.
- 4. Administrar la red telefónica institucional.
- Establecer políticas en el servicio de Internet tanto inalámbrico como de red de datos.
- 6. Recuperación de datos eliminados o destruidos.
- 7. Elaboración de manuales y guías de funcionamiento.
- Realización y control de copias de seguridad de la información sensible de la empresa.
- 9. Desarrollo de políticas de uso de Equipos informáticos.

15. COMPRAS

15.1. REQUISITOS DEL CARGO

- EDUCACION FORMAL: Comercio Exterior, Economía, Ing. Comercial o carreras afines.
- EXPERIENCIA: 3 años
- SEXO: Masculino
- EDAD MINIMA: 25 Años
- Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

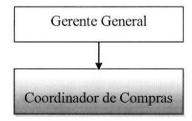


CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA : 28 de 33
4.1	MAN-QUIP-GGA-	VIGENCIA: 14-04-2014	
	002		

15.2. DEFINICIÓN

Responsable de mantener en stock, proveer todos los materiales e insumos que las Áreas Técnica y Administrativa requieran para el normal funcionamiento de sus puestos de trabajo.

15.3. ORGANIGRAMA



15.4. PRINCIPALES OBJETIVOS DE LAS COMPRAS

- Pagar precios razonablemente bajos por los mejores ítems obtenibles, negociando y ejecutando todos los compromisos de la compañía.
- Encontrar fuentes de suministro satisfactorias y mantener buenas relaciones con las mismas.
- Mantener informada a la alta gerencia de los nuevos materiales que van saliendo en el mercado, que puedan afectar la utilidad o el buen funcionamiento de la compañía.
- 4. Asegurar la buena actuación del proveedor, entre otras cosas en lo que se refiere a la rápida entrega de los ítems y a una calidad aceptable.
- 5. Localizar nuevos materiales y productos a medida que vayan requiriéndose.
- 6. Introducir buenos procedimientos junto con controles adecuados y una buena política de compras.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: CODIGO: 4.1 MAN-QUII

MAN-QUIP-GGA-

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 29 de 33

15.5. RESPONSABILIDADES DE COMPRAS

- Recepción de las órdenes de compra que sean enviadas vía e-mail o impresas de los diferentes departamentos de la empresa.
- 2. Elaborar las cotizaciones que se reciban para calificar la mejor oferta con materiales de mejor calidad y aptos para el uso que se haya requerido.
- 3. Hacer con rapidez y exactitud de la facturación a fin de evitar problemas de pagos
- 4. Buscar y contactar a los proveedores o posibles proveedores sean nacionales o extranjeros, cualquier sea el caso.
- 5. Llevar un registro de directrices para la evaluación de proveedores, el mismo que registrará la calidad y precio de la mercadería; calidad del servicio que presten con respecto a la entrega de los materiales solicitados y si de ser el caso, hacer una entrega emergente cual sería la disponibilidad.
- 6. Controlar la rapidez y exactitud de la facturación a fin de evitar problemas de pagos

15.6. PILARES EN QUE SE SUSTENTA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- · Satisfacer a la empresa.
- Eliminar el despilfarro.
- Evitar el malgasto del tiempo o de recursos
- Mejorar continuamente en todos los procesos. Requisiciones, cotizaciones, análisis de cotizaciones, órdenes de compra, etc.
- Involucrar a todo el recurso humano del Departamento de Compras y de la empresa.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO:

EDICION: 01

PAGINA: 30 de 33

4.1

MAN-QUIP-GGA-

VIGENCIA: 14-04-2014

16. COORDINADOR DE ALMACENAMIENTO

16.1. REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACION FORMAL: Ingeniero Comercial o afines

EXPERIENCIA: 3 años

SEXO: Masculino

EDAD MINIMA: 25 Años

Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

16.2. DEFINICIÓN

Responsable de la implementación de políticas y procedimientos para lograr una eficiente gestión de la bodega, en la recepción, almacenamiento y despacho de repuestos, suministros.

16.3. ORGANIGRAMA



16.4. RESPONSABILIDADES

DEL

COORDINADOR

DE

ALMACENAMIENTO

- 1. Informar a los usuarios vía correo electrónico, cuando se llega al stock mínimo
- 2. Toma cíclica mensual de inventarios aleatorios.
- 3. Responsable de la seguridad industrial y física de la bodega
- 4. Control de ingresos y egresos de materiales y suministros.
- 5. Realizar y aplicar procedimientos y políticas en la bodega

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 31 de 33

 4.1
 MAN-QUIP-GGA-002
 VIGENCIA: 14-04-2014
 PAGINA: 31 de 33

- 6. Administración conjuntamente con Gestión ambiental, de los Desechos peligrosos
- 7. Control de la administración de la bodega de reciclaje.
- 8. Control de las bodegas de Cartón, envases, plásticos, otros.
- 9. Realizar el presupuesto anual de la bodega por coordinación.

17. DESPACHO

17.1. REQUISITOS DEL CARGO

Educación: Bachiller

Experiencia: 2 años en cargos similares

Sexo: Masculino

Edad mínima: 20 años

 Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

17.2. DEFINICIÓN

Dar encargarse del despacho de los equipos siguiendo los lineamientos establecidos, para lograr las metas propuestas del área, con la finalidad de pueda llegar a brindar su servicio al cliente.

17.3. ORGANIGRAMA



17.4. RESPONSABILIDADES DE JEFE DE DESPACHO

- 1. Realizar la toma física de los inventarios cíclicos
- 2. Hacer los ingresos de materiales y equipos en el sistema.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 32 de 33

 4.1
 MAN-OUIP-GGA VIGENCIA: 14-04-2014
 PAGINA: 32 de 33

- 3. Cumplir con las normas de seguridad y el reglamento interno de la Empresa
- 4. Hacer los despachos de materiales y equipos.

002

- Colocación de los materiales en las perchas, cumpliendo con las normas técnicas para su conservación
- 6. Llenar el informe diario para control de los despachos de productos controlados
- 7. Mantener el orden y limpieza dentro del almacenamiento y oficina.
- Realizar la toma de datos necesarios para los informes del coordinador del almacenamiento.
- 9. Participar de los programas de mejora continua de la Empresa.
- 10. Participar activamente en los programas de mejora continua y en los sistemas de gestión que QUIPARSA haya decidido implementar.

18. COORDINADOR DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

18.1. REQUISITOS DEL CARGO

- Educación Formal: Estudios superior en Administración o carreras afines.
- Experiencia: Mínimo 3 4 años en posiciones similar
- Sexo: Indistinto
- Edad mínima: 30 a 35 años
- Disponibilidad de tiempo completo, inclusive para trabajar fuera de horario en caso de ser necesario.

18.2. DEFINICIÓN

Encargado de dar seguimiento de los indicadores de gestión.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO:

EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 33 de 33

4.1

MAN-QUIP-GGA-

18.3. ORGANIGRAMA

Asesor General Coordinador de Gestión y Control de Calidad

DEL COORDINADOR DE GESTIÓN Y 18.4. RESPONSABILIDADES CONTROL DE CALIDAD

- 1. Hacer seguimiento de los indicadores de Gestión de cada Departamento.
- 2. Control de los presupuestos de cada uno de los Departamentos y Supervisores.
- 3. Revisar y Supervisar la gestión del Coordinador de Almacenamiento.
- 4. Participar en todo lo relacionado a accidentes e incidentes laborales de la empresa.
- 5. Presentar informes mensuales de la gestión y control de cada uno de los Departamentos.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



MA	NII	AI	DE	PRO	CESOS

CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-

001

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 1 de 39

ANEXO #3

Manual de Procesos



CLAUSULA: 4.1 CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 2 de 39

ÍNDICE

US	SO DEL MANUAL DE PROCI	ESOS	4
Ol	BJETIVO		4
Al	LCANCE		4
RI	ESPONSABILIDADES		4
ES	STRUCTURA DE LOS PROCE	ESOS	5
M	APA DE PROCESOS		7
1.	INDICE DE IDENTIFICACIO	ON DE LOS PROCESOS	8
2.	PROCESOS OGANIZACION	NALES	8
3.	.GERENCIA GENERAL Y A	ASISTENTE GENERAL	9
PF	ROCESO GERENTE GENERA	۸L	10
SU	JBPROCESO: ASISTENTE GI	ENERAL	11
4.	TALENTO HUMANO		12
SU	JBPROCESO: SELECCIÓN Y	CONTRATACION DE PE	RSONAL14
SU	JBPROCESO: EVALUACION	DE LA COMPETENCIA	15
SU	JBPROCESO: CAPACITACIO)N	16
5.	FINANCIERO		17
6.	CONTABILIDAD		19
SU	UBPROCESOS: CONTABILID)AD	20
SU	UBPROCESOS: FACTURACIO	ON Y COBRANZAS	21
7.	COMPRAS		22
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: 4.1 CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 3 de 39

NIVEL I COMPRAS
8. VENTAS
SUBPROCESO VENTAS DE EQUIPOS
9. ALMACENAMIENTO
NIVEL I ALMACENAMIENTO
10. DESPACHO
NIVEL I DESPACHO
11. TECNICO DE SERVICIOS30
SUBPROCESO: COBERTURA ORDENES DE SERVICIO PROGRAMADA
32
SUBPROCESO: INSTALACIONES33
SUBPROCESO: SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE (EMERGENCIA Y
FACTURADO34
SUBPROCESO: SERVICIO DE TALLER (ARREGLO DE EQUIPOS)35
12. SISTEMAS
NIVEL I PROCESO SISTEMAS
13. COORDINADOR DE GESTION Y CONTROL DE CALIDAD38
NIVEL I PROCESO: COORDINADOR GESTION DE CONTROL DE
CALIDAD39

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	2		
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 4 de 39

MANUAL DE PROCESOS

OBJETIVO

Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad de QUIPARSA y su aplicación a través de toda la organización cumpliendo la cláusula 4.1 de la NORMA ISO 9001-2008.

Mediante su aplicación se da a conocer la secuencia e interrelación de los procesos identificados y se establecen los criterios de seguimiento y medición que permiten asegurar que la operación como los controles eseficaces en función de los requerimientos de la empresa.

ALCANCE

Este Manual contiene los procesos que se efectúan en QUIPARSA, involucrados en el proceso para llevar a cabo la actividad "Compra y Venta de Equipos de más Alta Tecnología (dúplex, lan-faz, fax to email, scan to folder, control de consumo, etc.)".

Además se definen las entradas, salidas, recursos y controles que intervienen en los procesos de la organización.

RESPONSABILIDADES

El Manual de Procesos ha sido desarrollado con la colaboración de todas las áreas funcionales de la empresa, elaborado por el Coordinador ISO 9001, revisado por el Representante de la Dirección y aprobado por el Gerente General.

Todo el personal tiene la responsabilidad de comunicar al Representante de la Dirección cuando se produzcan variaciones en la estructura y en los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de QUIPARSA.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-OUIP-GGA- EDICION: 01

PAGINA: 5 de 39

4.1

001

VIGENCIA: 14-04-2014

ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS

"QUIPARSA" ha definido la siguiente estructura para los procesos que integran su Sistema de Gestión de la Calidad:

MAPA DE PROCESOS: Ofrece una visión general de los sistemas de gestión en el cual se representan los procesos que componen el sistema de QUIPARSA así como sus relaciones principales.

PROCESOS DE ESTRATÉGICOS: Losprocesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente/Usuario y para la organización. Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización.

PROCESOS OPERATIVOS: Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor).

PROCESOS DE APOYO: Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles lo procesos claves ni los estratégicos.

Como parte del enfoque por procesos que ha adoptado QUIPARSA se ha considerado conveniente definir a su vez las categorías de los procesos en los siguientes niveles:

NIVELES I: Es un nivel macro donde se identifica de forma general los procesos de la organización, su interrelación y secuencia.

NIVELES II: Es un nivel donde se determinan los subprocesos involucrados en cada proceso identificado. Normalmente corresponden a un conjunto de subprocesos realizados por áreas funcionales afines.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: 4.1 CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 6 de 39

NIVELES III: Corresponde a un nivel de detalle, donde se presentan las entradas, salidas, recursos y controles necesarios para el cumplimiento satisfactorios de los procesos.

Con la finalidad de facilitar la difusión y el entendimiento de la estructura de los procesos involucrados en las actividades desarrolladas por QUIPARSAse ha preparado un Mapa de Procesos y el detalle de los subprocesos en forma gráfica.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

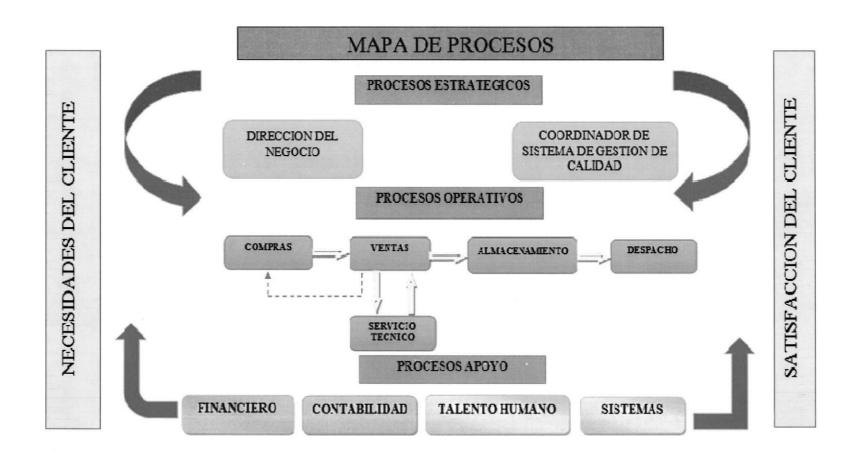


CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 7 de 39



"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"

Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 8 de 39

1. INDICE DE IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS

- 1.1 OJETIVO
- 1.2 ALCANCE
- 1.3 REFERENCIAS
- 1.4 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
- 1.5 RESPONSABILIDADES

2. PROCESOS ORGANIZACIONALES

CODIGO	NOMBRE	
PRO-QUIP-GGA-01	GERENCIA GENERAL Y ASISTENTE GERENCIAL.	
PRO-QUIP-TAH-01	TALENTO HUMANO	
PRO-QUIP-FIN- 01	FINANCIERO	
PRO-QUIP-CON-01	CONTABILIDAD	
PRO-QUIP-COM-01	COMPRAS	
PRO-QUIP-VEN.01	VENTAS	
PRO-QUIP-ALM-01	ALMACENAMIENTO	
PRO-QUIP-DES-01	DESPACHO	
PRO-QUIP-SET-01	SERVICIO TECNICO	
PRO-QUIP-SIS-01	SISTEMAS	
PRO-QUIP-CGC-01	COORDINADOR DE GESTION DE CALIDAD	

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 9 de 39

3. GERENCIA GENERAL Y ASISTENCIA GENERAL

3.1.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.

3.2.ALCANCE

Este proceso se aplicara para dirigir, controlar, coordinar, supervisar, todas las actividades de la empresa.

3.3.REFERENCIAS

N/A

3.4.DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

3.5.RESPOSABILIDADES

El Gerente General es responsable de dirigir, controlar y coordinar las acciones del personal, vigilando que todo se realice correctamente para que la empresa pueda crecer, Supervisa constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño de la empresa.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 4.1 CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 10 de 39

NIVEL I

PROCESO: GERENCIA GENERAL

CONTROLES

Procedimiento de Gerencia General.

ENTRADAS.

- Planes de acción.
- Definición de estrategias, metas.

ACTIVIDADES

Desarrollar estrategias generales para alcanzar objetivos y metas.

Implementar una estructura administrativa que contengan los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.

Definir necesidades del personal consistente con los objetivos y planes de la empresa.

Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.

SALIDAS

 Medición continúa de la ejecución y comparar los resultados reales con los planes de estándares de ejecución.

EJECUTOR DEL PROCESO.

Gerencia General.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



ENTRADAS

de los trámites,

servicios y

directorios.

Asignación de

trabajos especiales.

Recibir información

MANUAL DE PROCESOS

CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 11 de 39

NIVEL II

SUBPROCESO: ASISTENTE GENERAL

CONTROLES

Procedimiento del Asistente General.

ACTIVIDADES

- Establecer y mantener una comunicación directa con las secretarias particulares de los distintos departamentos.
- Mantener actualizado el archivo general de oficios, peticiones y proyectos.
- Atender amablemente los servicios y del personal en general que requieran los servicios de su área.
- Mantener actualizada la agenda con los nombres, domicilios y teléfonos

SALIDAS

- Proporcionar información correcta a los usuarios.
- Presentar el calendario de las diversas actividades del gerente.

EJECUTOR DEL PROCESO

- · Gerencia General.
- Asistente de Gerencia.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA- EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04PAGINA: 12 de 39

4.1

001

2014

4. TALENTO HUMANO

4.1.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.

4.2.ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las operaciones de reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del personal de la empresa QUIPARSA se deberá llenar un formulario para la contratación del personal.

4.3.REFERENCIAS

N/A

4.4.DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

4.5.RESPOSABILIDADES

de TALENTO HUMANO 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 TALENTO HUMANO, tendrá que realizar las pruebas y entrevistas pertinentes para llegar a la selección idónea del personal. También periódicamente el jefe de TALENTO HUMANO tendrá la responsabilidad de realizar evaluaciones al personal para

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 13 de 39

evidenciar el desenvolvimiento eficaz de cada uno de ellos con relación a los objetivos empresariales de QUIPARSA.

NIVEL II

PROCESO	SUBPROCESOS
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
TALENTO HUMANO	EVALUACIÓN DE COMPETENCIA
	CAPACITACIÓN

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 14 de 39

NIVEL III

SUBPROCESO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

CONTROLES.

- Procedimiento de reclutamiento.
- Procedimiento de selección.

ENTRADAS.

- Requerimiento del personal por parte del gerente del área solicitante.
- Publicación externa e interna de anuncio de vacante.
- Revisar y aceptar el Curriculum.

ACTIVIDADES.

- Entrevistar a los candidatos.
- Selección de los candidatos finalistas y generar el listado.

SALIDAS

- Emisión de los resultados documentados (lista de los candidatos y expedientes).
- Curriculum de los candidatos y expedientes.

EJECUTOR DEL PROCESO.

- Jefe de TALENTO HUMANO
- Responsables del área.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 15 de 39

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA

CONTROLES

 Procedimiento de la evaluación de la competencia.

ENTRADAS.

- Lista de candidatos y expedientes.
- Análisis detallado del puesto y revisión de los Curriculum de los candidatos.
- Aplicación de las pruebas simples y más intensas.

ACTIVIDADES.

Estructurar exámenes en base al requerimiento del puesto.

Entrevistar a los candidatos.

Selección de los candidatos finalistas y generar el listado.

Verificar las referencias de los candidatos.

SALIDAS.

- Emisión de los resultados documentados (lista de los candidatos seleccionados en la evaluación).
- Informe de las entrevista de los candidatos.

EJECUTOR DEL PROCESO.

Jefe de talento humano.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 16 de 39

NIVEL III

SUBPROCESO: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN SUBPROCESO: CAPACITACIÓN

CONTROLES.

• Procedimiento de capacitación.

ENTRADAS.

- Lista de los candidatos seleccionados en la evaluación.
- Revisar el formulario, establecido por la organización.
- Elaboración del registro de capacitación.

ACTIVIDADES.

Lograr transmitir cultura de la organizacional.

Dictar la capacitación en el tiempo planificado.

Llenar y firmar registro de orientación.

Tomar pruebas de orientación.

SALIDAS

 Orientación y expediente.

EJECUTOR DEL PROCESO.

- Jefe de TALENTO HUMANO.
- Especialista en capacitación.

Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO:

D: EDICION: 01

EDICION. 01

PAGINA: 17 de 39

4.1

MAN-QUIP-GGA-

VIGENCIA: 14-04-2014

5. FINANCIERO

5.1.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.

5.2.ALCANCE

Este proceso es aplicable a la Coordinadora administrativa-financiera será responsable de la gestión integral económica, financiera y administrativa de la empresa, asegurando que los recursos económicos de los programas son utilizados de forma eficaz y equitativa en terreno para el cumplimiento de la misión institucional y el cumplimiento de la estrategia de la organización. También se responsabilizará del seguimiento a la implementación financiero presupuestaria.

5.3.REFERENCIAS

N/A

5.4.DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

5.5.RESPOSABILIDADES

El Gerente FINANCIERO es el responsable de las Finanzas de QUIPARSA.



CODIGO:

EDICION: 01

MANUAL DE PROCESOS

PAGINA: 18 de 39

CLAUSULA: 4.1

MAN-QUIP-GGA-001

VIGENCIA: 14-04-2014

NIVEL I

FINANCIERO

CONTROLES

· Procedimiento financiero

ENTRADAS

- · Informes financieros.
- Identificación de necesidades de recursos de las diferentes áreas
- Requerimientos legales
- Identificar necesidades para optimizar tecnologías de información.

ACTIVIDADES

Elaboración de presupuesto de ingresos y gastos.

Control de la cartera de clientes

Control de ingresos y gastos

Obligaciones fiscales

Obligaciones laborales

Cumplimiento de las operaciones legales (permisos, pago de impuestos).

Atender requerimientos de usuario.

EJECUTOR DEL PROCESO

- Coordinador financiero
- · Coordinador de Contabilidad
- · Coordinador de Sistemas

SALIDAS

- Continuidad del negocio
- Cumplimiento obligaciones legales
- Reporte de cumplimiento de presupuesto (estados financieros)
- Registros contables
- Reportes al directorio
- Reportes Entidades Oficiales.
- Solución a requerimientos de usuarios.
- Disponibilidad del sistema.
- Restringir el acceso a información sensible.

Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 19 de 39

6. CONTABILIDAD

6.1 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.

6.1 ALCANCE

Este proceso es aplicable al responsable del departamento de contabilidad, en la elaboración de los Estados de Situación Financiera mensuales y anuales con sus respectivos anexos, efectuando el análisis de los resultados con el fin de evaluar la razonabilidad de las cifras.

6.2 REFERENCIAS

N/A

6.3 DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

6.4 RESPOSABILIDADES

El responsable de la administración del departamento de contabilidad de QUIPARSA.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 20 de 39

NIVEL I

CONTABILIDAD

CONTROLES

· Contabilidad.

ENTRADAS

- Factura de Proveedores: Solicitud de Compra, ONP, Ingreso a Bodega ,OT
- Ingresos y Egresos de Bodega General
- Consumo de Materia Prima
- Reportes de Caja
- Roles de Pago
- Estados de Cuenta Bancaria

ACTIVIDADES

Revisión de toda la documentación

Devolución de documentación que no cumplan con los requisitos.

Costeo de los Consumos de Materia Prima, Suministros y Repuestos.

Elaboración de Asientos de Diario por Ajustes, Roles y otros.

Contabilización de los desembolsos de Caja Chica.

Inventarios físicos semestrales.

Liquidación de Importaciones.

Elaboración de Conciliación Bancaria.

Verificar en el sistema los costos a través del recalculo.

Preparar la información requerida por Auditores Externos.

SALIDAS

- Generación de Pagos a proveedores/empleados (Cheques o Transferencias Bancarias)
- Generación de Comprobantes de retenciones
- Declaraciones
 Mensuales, anuales,
 Informes para
 Organismos de Control.
- Informes solicitados por la administración.
- Estados de Situación Financieros

EJECUTOR DEL PROCESO.

- Ccontador General
- Asistentes Contables de : Inventario/Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Caja- Bancos.

Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

4.1

CODIGO:

MAN-QUIP-GGA-001

EDICION: 01

MANUAL DE PROCESOS

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 21 de 39

NIVEL II

SUBPROCESOS: FACTURACIÓN Y COBRANZAS

CONTROLES

Facturación y Cobranzas.

ENTRADAS

- Pago de distribuidores y autoservicios (cheques, efectivo, papeletas).
- Comprobantes de Retención
- Código Del Distribuidor
- Comprobante por devoluciones de los distribuidores.

ACTIVIDADES

Revisión de papeletas de depósito.

Registro de Retenciones emitidas por Distribuidores.

Registro en el Sistema de devoluciones

Elaborar comprobantes de Retención de distribuidores.

Elaborar papeletas deposito bancaria, dinero en efectivo (monedas y billetes), cheque.

Elaborar listado cheques y papeletas de depósitos.

Cuadre de caja final.

Crear códigos de clientes.

Ingreso de pedido al Sistema para emisión de factura y guía de remisión.

Ingreso de devoluciones para emisión de NC

SALIDAS

- Reportes diarios de Caja
- Facturas y guía de remisión para despacho.
- Notas de Crédito por devolución.
- Reportes de ventas de equipos.
- Reportes de ventas por agrupación.

EJECUTOR DEL PROCESO

- Contadora General
- Supervisor de Caja

Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



N	A	A	N	TI	A	r	DE	PROCESOS	
D	ш	Н	U.S	w	H	L	DE	LUCESUS	

CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 22 de 39

7. COMPRAS

7.1.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.

7.2.ALCANCE

Este proceso se aplica al Responsable de la gestión y ejecución de las compras en general, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa, tiene como misión evaluar y negociar con los diversos proveedores del mercado internacional, con los criterios de calidad, precio y garantía.

7.3.REFERENCIAS

N/A

7.4.DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

7.5.RESPONSABILIDADES

- · Coord. de compras
- Gerencia



CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 23 de 39

NIVEL: I

COMPRAS

CONTROLES

Procedimiento de compras.

ENTRADAS

- Requerimiento de compras de los equipos con sus respectivas especificaciones.
- Cotizaciones.
- Ordenes de compras de los equipos.
- Listado de proveedores calificados
- Referencias Comerciales

ACTIVIDADES

Atención a proveedores.

Recepción de llamadas externa.

recepción de solicitud de compras

Selección de solicitud de acuerdo a la compra e urgencia.

Llamadas a diferentes proveedores para solicitar cotizaciones por escrito.

Realizar cotizaciones

Análisis de valores, para la respectiva compra.

SALIDAS

- Órdenes de Compra de los equipos.
- Calificación de Proveedores
- Reporte de cotizaciones de la compra de equipos.

EJECUTOR DEL PROCESO.

- Coord. De compras
- Gerencia

Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO:

EDICION: 01

PAGINA: 24 de 39

4.1

MAN-QUIP-GGA-

001

VIGENCIA: 14-04-2014

8. VENTAS

8.1.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.

8.2.ALCANCE

Este proceso se aplica a todos los empleados encargados del Área Venta de la empresa QUIRPASA. Se deberá llenar un formato o solicitud del equipo que requiera el cliente.

8.3.REFERENCIAS

N/A.

8.4.DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A.

8.5.RESPONSABILIDADES

El Jefe del departamento Venta es el responsable de la fijación del precio de venta teniendo en consideración la variación del mercado y los precios de la competencia que tiene QUIPARSA.



CLAUSULA: 4.1 CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 25 de 39

NIVEL III SUBPROCESO: VENTA DE EQUIPO

CONTROLES.

- Procedimiento de venta de equipo.
- Políticas de ventas.

ENTRADAS.

- Orden de compra receptada
- Pedido de los equipos por parte del cliente.
- Revisión en stock de los equipos en el sistema.
- Revisar y autorizar pedidos.
- Plazos de entrega requeridos por el cliente.

ACTIVIDADES.

Elaborar pronósticos de ventas. Establecer precios.

Entrega de los requerimientos del cliente.

SALIDAS.

- Confirmación en el sistema de los equipos vendidos.
- Generación de las facturas electrónicas por venta de equipos.
- Orden a almacenamiento para proseguir el despacho de los equipos.
- Requerimiento de compra de los equipos.

EJECUTOR DEL PROCESO.

Jefe del departamento de VENTAS

Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-

001

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 26 de 39

9. ALMACENAMIENTO

9.1. 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.

9.2. ALCANCE

Este proceso se aplica al Responsable de la gestión y ejecución del almacenamiento en general, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa, tiene como misión el correcto Almacenamiento de los equipos cumpliendo con los lineamientos establecidos.

9.3. REFERENCIAS

N/A

9.4. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

9.5. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Almacenamiento.



CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 27 de 39

NIVEL I:

ALMACENAMIENTO

ENTRADAS.

- Recepción de la Orden de Compra para almacenar equipos.
- Recepción de las facturas electrónicas por venta de equipos.
- Recepción de la orden para el despacho de los equipo por Ventas de los mismos.

CONTROLES.

Procedimiento para el control Almacenamiento.

ACTIVIDADES.

Almacenamiento adecuado de los equipos.

Realizar informes de equipos que procederán al despacho.

EJECUTOR DEL PROCESO.

- Jefe de Almacenamiento.
- Asistente de almacenamiento.

SALIDAS.

- Aprobación de la documentación para la salida de equipos a despacho.
- Registrar las entradas de equipos provenientes de las compras.
- Informe de los equipos que procederán al despacho.
- Recepción de la orden para el despacho de los equipos por Ventas de los mismos.



CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-

001

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 28 de 39

10. DESPACHO

10.1. 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.

10.2. ALCANCE

Este proceso se aplica al Responsable de la gestión y ejecución del despacho en general, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa, tiene como misión el correcto Despacho de los equipos cumpliendo con los lineamientos establecidos.

10.3. REFERENCIAS

N/A

10.4. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

10.5. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Despacho.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 **PAGINA**: 29 de 39

NIVEL I: DESPACHO

ENTRADAS.

- Recepción de las facturas electrónicas por venta de equipos.
- Recepción de la orden para el despacho de los equipos por Ventas de los mismos.
- Recepción copia de la orden de compra para almacenar equipos.

CONTROLES.

 Procedimiento para el control de Almacenamiento.

ACTIVIDADES.

Hacer solicitudes de compras.

Tener contacto frecuente con proveedores del exterior.

Hacer solicitudes órdenes de pedido para compras nacionales.

Solicitar cotizaciones con proveedores

SALIDAS.

- Aprobación de la documentación para la salida de equipos.
- Informe del despacho del producto.

EJECUTOR DEL PROCESO.

- Coordinador financiero.
- Asistente de Importaciones.



CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 30 de 39

11. SERVICIO TECNICO

11.1.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.

11.2.ALCANCE

Este proceso se aplica al Responsable de Gerente técnico de servicios y asistente técnico quien se encargara de realizar todas sus actividades de manera eficaz para el buen desarrollo de la empresa.

11.3.REFERENCIAS

N/A

11.4.DEFINICIONES Y REFERENCIAS.

N/A

11.5.RESPONSABILIDADES

El Gerente técnico de servicios y asistente técnico brindar sus servicios a los usuarios de la empresa para el desarrollo eficaz de sus actividades, garantizando las diferentes necesidades de los clientes así como las quejas, reclamos, arreglos de los equipos.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA: 4.1 CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 31 de 39

NIVEL II

PROCESO	SUBPROCESOS
	COBERTURA ORDENES DE SERVICIO PROGRAMADAS.
TECNICO DE	INSTALACIONES DE EQUIPOS ARREGLADOS.
SERVICIOS	SERVICIOS POR PARTE DEL CLIENTE (EMERGENCIA Y FACTURADOS)
	SERVICIO DE TALLER (ARREGLOS DE EQUIPOS)

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 32 de 39

NIVEL III

SUBPROCESOS: COBERTURA ORDENES DE SERVICIOS PROGRAMADAS

CONTROLES.

 Procedimiento para la cobertura ordenes de servicios programados.

ENTRADAS.

- Recepción de lista de solicitudes de clientes que requieren servicio.
- Factura de venta.

ACTIVIDADES.

- Ingreso de reportes al sistema.
- Generación diaria de informes de visitas no cubiertas a la fecha, para reprogramación.

SALIDAS.

 Entrega de reportes físicos de las visitas que se realizaron al jefe Técnico de Servicios.

EJECUTOR DEL PROCESO.

Jefe técnico de servicios.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 33 de 39

NIVEL III

SUBPROCESOS: INSTALACIONES DE EQUIPOS ARREGLADOS

CONTROLES.

• Procedimiento de instalaciones.

ENTRADAS.

 Recepción lista de clientes para instalar equipos arreglados.

ACTIVIDADES.

- Generar la orden de servicio y asignar el técnico de instalación.
- Especificar el detalle de movimientos.
- Verificación de la instalación de todos los equipos.

SALIDAS.

- Recibe e ingresa el reporte a sistema y lo digitaliza.
- Notifica al área de venta.

EJECUTOR DEL PROCESO.

• Jefe técnico de servicios.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 34 de 39

NIVEL III

SUBPROCESOS: SERVICIOS POR PARTE DEL CLIENTE (EMERGENCIA O RECLAMOS)

ENTRADAS.

- Solicitud por parte del cliente (emergencia o reclamo) a la página de Quiparsa receptada por departamento de postventa.
- Asignación de técnico de que se encuentre en turno.

CONTROLES.

 Procedimiento de servicios por parte del cliente (Quejas).

ACTIVIDADES.

- Asistente técnico responde al cliente(telefónicamente o electrónicamente)
- Generación del reporte técnico (orden del servicio).

SALIDAS.

 Entrega de reporte técnico al Jefe técnico de servicios.

EJECUTOR DEL PROCESO.

- Asistente técnico de servicios de QUIPARSA.
- Jefe de Servicio Técnico

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 4.1 CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 35 de 39

NIVEL III

SUBPROCESOS: SERVICIO DE TALLER (ARREGLO DE EQUIPOS)

CONTROLES.

 Procedimiento de servicios de taller (arreglo de equipos).

ENTRADAS.

 Registro de reporte de servicio de taller(numero, cliente, modelo, vendedor, fecha de recepción)

ACTIVIDADES.

- Reparación de la máquina.
- Registra la fecha de entrega.
- Envía reporte a bodega.

SALIDAS.

 Generación y coordinación de reinstalación de equipos.

EJECUTOR DEL PROCESO.

- Asistente técnico de servicios de QUIPARSA.
- Jefe Servicio Técnico.
- Almacenamiento.



CLAUSULA:

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 36 de 39

12. SISTEMAS

12.1.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.

12.2.ALCANCE

Ester procedimiento será aplicado al área de Sistemas para el correcto funcionamiento de las actividades de QUIPARSA.

12.3.REFERENCIAS

N/A

12.4.DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

12.5.RESPONSABILIDADES

Brindar sus servicios en el área de tecnología de la información requeridos por la Empresa para el desarrollo eficaz de sus actividades, los cuales garanticen su crecimiento y permanencia con el paso del tiempo.



CLAUSULA: 4.1 CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 37 de 39

NIVEL I

PROCESO: SISTEMAS

CONTROLES.

· Procedimiento de sistemas.

ENTRADAS.

- Requerimientos de usuarios:
- Software.
- Hardware.
- Redes.
- Mantenimiento de Cuentas.
- Desarrollo de Software.

ACTIVIDADES.

Administración y mantenimiento de sistemas computacionales.

Desarrollo de proyectos informáticos.

Asesoría en contratación de productos y servicios computacionales.

Capacitación a usuarios.

Elaboración de manuales y documentación técnica.

EJECUTOR DEL PROCESO.

Jefe de sistemas.

SALIDAS.

- Disponibilidad de los recursos Informáticos.
- Mejoras de los sistemas
 Computacionales.
- Documentación técnica.
- Personal capacitado.
- Consistencia en la información.



MANUAL DE PROCESOS				
CLAUSULA: 4.1		EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04- 2014	PAGINA : 38 de 39	

13. COORDINADOR DE GESTION Y CONTROL DE CALIDAD

13.1 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.

13.2ALCANCE

Este proceso se aplica al Responsable de dar seguimiento a los indicadores de gestión de la empresa QUIPARSA como es el Coordinador de Gestión y Control de Calidad.

13.3REFERENCIAS

N/A

13.4DEFINICIONES Y REFERENCIAS

N/A

13.5RESPONSABILIDADES

El Coordinador de Gestión y Control de Calidad.



ENTRADAS.

Indicadores de Gestión.

los

Información

MANUAL DE PROCESOS

CLAUSULA: 4.1

CODIGO: MAN-QUIP-GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 39 de 39

NIVEL I

PROCESO: COORDINADOR GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

CONTROLES.

Procedimiento Coordinador de Gestión Control de Calidad.

ACTIVIDADES.

Hacer seguimiento de los indicadores de Gestión de cada Departamento.

Control de los presupuestos de cada uno de los Departamentos y Supervisores.

Revisar y Supervisar la gestión del Coordinador de Almacenamiento y despacho.

Participar en todo lo relacionado a accidentes e incidentes laborales de la empresa.

Presentar informes mensuales de la gestión y control de cada uno de los Departamentos.

SALIDAS

Seguimiento a los Indicadores de Gestión.

EJECUTOR DEL PROCESO

Coordinador de Gestión Control de Calidad.



CLAÚSULA: 4.2.3 CÓDIGO: PRO-QUIP-GGA- **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 1 de 9

ANEXO# 4

Procedimiento Para Elaboración de Documentos

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA		34	

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: 4.2.3 **CÓDIGO:** PRO-QUIP-GGA-01 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 2 de 9

ÍNDICE

1 OBJETIVOS
2 ALCANCE
3 RESPONSABILIDADES
4 CLASIFICACION DE LOS DOCUMENTOS
5 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
5.1 ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS
5.2 PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
5.3 INSTRUCTIVO8
5.4 REGISTROS8
5.4.1 REGISTROS (INTERNOS- EXTERNOS
6 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS9
7 DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
8 REGISTROS9
9 ANEXOS9

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	PÁGINA: 3 de 9
			ragina. 5 de 9
4.2.3	PRO-QUIP-GGA-	VIGENCIA:	
	01	14/04/2014	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar la elaboración de Procedimientos e Instructivos de Trabajo para el desarrollo de los procesos en QUIPARSA.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos elaborados por QUIPARSA, y que sirven para documentar el Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABILIDADES

- Cada Gerencia, departamento o área es responsable de escribir los procedimientos aplicables a las actividades que se realizan en la Compañía.
- Ningún procedimiento puede ser liberado o empleado sin tener aprobación de la presidencia y/o Gerencia General.

4. CLASIFICACION DE LOS DOCUMENTOS:

Los documentos se clasifican en 4 niveles así:

- NIVEL 1. Manual de Gestión de Calidad. Documento que enuncia la Política Corporativa con los objetivos del Sistema de la Compañía y describe en forma breve el Sistema de Gestión.
- NIVEL 2. Manuales Funciones y Procesos. Documento que enuncia en forma breve el objetivo de cada departamento, organigrama interno, funciones y las responsabilidades de cada uno de los miembros que lo conforman.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	PÁGINA: 4 de 9
4.2.3	PRO-QUIP-GGA-	VIGENCIA:	
	01	14/04/2014	

- Podemos indicar en breve resumen toda la documentación que maneja el departamento junto con los indicadores que cada departamento tiene para poder medir su eficiencia y eficacia en su desempeño.
- NIVEL 3. Procedimiento. Manera específica de realizar una actividad. Contiene los propósitos y el alcance de una actividad, lo que se debe hacer y quien lo debe hacer; cuando, en donde y como se debe hacer; que materiales, equipos y documentos se deben usar y como se controlara y registrara dicho documentos.
- NIVEL 4. Instructivos de Trabajo. Suministran una descripción detallada de cómo se debe realizar una actividad específica dentro del procedimiento general
- NIVEL 5 Registros. Demuestran el comportamiento de un producto o servicio de acuerdo con requerimientos específicos y así mismo probar la operación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

- El responsable de cada área evalúa la necesidad de establecer procedimientos documentados para cada proceso. Cuando exista la necesidad de crear, modificar o eliminar documentos, el responsable del área realiza una solicitud de cambio y emisión de documentos VER ANEXO # 24.
- La Solicitud de Actualización de Documentos debe incluir la justificación del documento.
- El responsable del área entrega esta solicitud al Coordinador ISO 9001-2008 para que revise su consistencia con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y le asigne el código del documento.
- El documento es enviado a los responsables de la revisión y aprobación. Si el documento es aceptado satisfactoriamente el Coordinador ISO 9001-2008 procede

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA	Name 1 1 1 1 1 1 1 1 1		

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	PÁGINA: 5 de 9
4.2.3	PRO-QUIP-GGA-	VIGENCIA:	
	01	14/04/2014	

a la distribución de las copias respectivas. Si no es aceptado retorna al responsable del área para realizar las correcciones necesarias o archiva definitivamente.

5.1 ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

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

5.2 PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

- Los procedimientos deberán incluir siempre el nombre de la actividad que se esté ejecutando.
- La numeración del contenido de los procedimientos se debe indicar en cada hoja.
- Los procedimientos serán escritos siempre conservando el mismo formato.

ENCABEZADO

El modelo de encabezado se aplica a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad tales como Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, caracterizaciones de proceso, procedimientos, instructivos y formatos, etc.

De manera general, el tipo de letra o fuente con la cual se elaboran los documentos es "TIMES NEW ROMAN". Se utilizan a discreción los tamaños de la letra, según las necesidades de diseño y presentación.

El encabezado contiene los siguientes aspectos:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAÚSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 6 de 9

 4.2.3
 PRO-QUIP-GGA-01
 VIGENCIA: 14/04/2014
 PÁGINA: 6 de 9

320	<casilla 2=""> NOMBRE DEL DOCUMENTO</casilla>			
(1)	CLAUSULA: (3)	CÓDIGO: (4)	EDICIÓN: 00 VIGENTE: DD/MM/AAAA (5)	PAGINA: X DE Y (6)

El formato del encabezado aplicable a los documentos del SGC consta de las siguientes casillas:

- Casilla 1: Logotipo o identificación de la Empresa
- · Casilla 2: Titulo del Procedimiento
- Casilla 3: Clausula a la cual aplica el documento.
- Casilla 4: Código del documento
- Casilla 5: Versión del Documento y Fecha de Vigencia del documento.
- Casilla 6: Numero consecutivo de la página.
- Casilla 7: Logotipo de Responsabilidad Integral
- Casilla 8: Responsable de la aprobación del documento.

Pie de Página del Documento:

"Este documento es propiedad de QUIPARSA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" <Casilla 7>

Aprobador por: Gerente General de QUIPARSA < Casilla 8>

Al terminar el documento:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

El formato del código de los documentos es el siguiente:

XXX.QUIP.YYY-##

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	PÁGINA: 7 de 9
4.2.3	PRO-QUIP-GGA-	VIGENCIA:	CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR
	01	14/04/2014	

Código: todos los documentos que forman parte del SGC de la empresa QUIPARSA estarán regidos por la siguiente codificación:

La primera letra identifica el tipo de documento a continuación una tabla explicativa que relaciona las abreviaturas con los diferentes tipos de documentos que existen:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	SIGLA DEL DOCUMENTO
MANUAL	MAN
PROCEDIMIENTO	PRO
INSTRUCTIVO	INS
FORMULARIO(FORMATO)	FOR
TABLA	TAB
DIAGRAMA DE FLUJO	DIF
PLAN DE CALIDAD	PLA
LISTA	LIS
PROGRAMA	PRO

 QUIP estas 4 letras especifican en forma abreviada el nombre de la empresa, es decir QUIPARSA.

Nombre de la empresa	Abreviatura	
QUIPARSA	QUIP	

El tercer bloque de letras identifica el área donde se genera el procedimiento para la identificación del departamento de la empresa se especificaran las abreviaturas de cada uno de ellos:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SIGLA DEL PROCEDIMIENTO	
GERENCIA GENERAL Y ASISTENTE GENERAL	GGA	
TALENTO HUMANO	ТАН	

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	PÁGINA: 8 de 9
4.2.3	PRO-QUIP-GGA-	VIGENCIA:	
	01	14/04/2014	

FINANCIERO	FIN
CONTABILIDAD	CON
COMPRAS	COM
VENTAS	VEN
ALMACENAMIENTO	ALM
DESPACHO	DES
SERVICIO TÉCNICO	SET.
SISTEMAS	SIS
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	CGC

5.3 INSTRUCTIVO

- Los instructivos operativos que se generen dentro del Sistema de Gestión de Calidad contendrán la siguiente estructura:
- 1 Objetivo: Describe la finalidad o propósito del documento.
- 2 Alcance: Determina el campo de aplicación del documento.
- 3 Instrucciones: Indica los pasos en detalle a seguir para realizar una actividad.
- 4 Registros: Hace referencia a la evidencia objetiva que permite demostrar el cumplimiento con los requisitos especificados.
- Como elemento normativo contiene un encabezado y pie de página similar al establecido para los procedimientos documentados.

5.4 REGISTROS

Los registros de control que se generen dentro del Sistema de Gestión de Calidad para demostrar el cumplimiento con los requisitos establecidos deben contener al menos los siguientes elementos normativos:

Identificación de la organización: Indica el nombre o logotipo de la empresa.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAÚSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 9 de 9

 4.2.3
 PRO-QUIP-GGA-01
 VIGENCIA: 14/04/2014
 14/04/2014

- Nombre del documento: Indica el nombre del registro.
- Responsable: Indica el responsable del registro.

Además según se considere necesario los registros de control pueden contener elementos como secuencia numérica, código, fecha y observaciones relacionadas con los procesos del sistema de calidad.

5.4.1 REGISTROS (INTERNOS – EXTERNOS)

Se relacionan aquellos registros aplicables al procedimiento es decir se convierten en la evidencia objetiva de las actividades que se han realizado, existen también registros generados por Sistemas Computarizados, Reportes e Informes que tienen formato libre, donde es suficiente contar con el nombre del registro y la fecha de emisión.

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008

8. REGISTROS

FOR-QUIP-GGA-001 SOLICITUD DE CAMBION Y EMISION DE

DOCUMENTOS

9. ANEXOS

No aplica.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: 4.2.3 **CÓDIGO:** PRO-QUIP-GGA-002 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 1 de 9

ANEXO # 5

Procedimiento Control De Documentos

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: 4.2.3

CÓDIGO: PRO-QUIP-GGA-002 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 2 de 9

Índice

1.	Objeto
2.	Alcance
3.	Definiciones
4.	Responsabilidades
5.	Actividades
6.	Elaboración de la documentación
7.	Tiempo de Almacenamiento de la documentación
8.	Lista maestra de asiganacion de los documentos
9.	Actualización y registros de cambios
10.	Documento de origen externo
11.	Aprobación
12.	Lista de Distribución
13.	Copia Controlada
14.	Documentos Obsoletos
15.	Restricción
16.	REGISTROS 9
17.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS9
18.	REFERENCIAS. 9
19.	REGISTROS 9
20.	ANEXOS

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: 4.2.3

CÓDIGO:

EDICIÓN: 01 VIGENCIA: PRO-QUIP-GGA-14/04/2014

PÁGINA: 3 de 9

1. Objeto

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades o tareas referentes al manejo, uso y control de los documentos y registros que sean parte del Sistema de Gestión de la Calidad de QUIPARSA.

Determinar los lineamientos para el control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, previniendo que no se trabaje con documentos obsoletos; que sean legibles, identificables, disponibles y en la revisión actual.

2. Alcance

Este procedimiento tiene que ver con todos los documentos que son parte del Sistema de Gestión de la Empresa y que se encuentran detallados en la lista maestra de asignación de documentos internos y la lista maestra de asignación documentos externos.

3. Definiciones

En este procedimiento se utilizan las siguientes definiciones

- Documento: Es considerado un documento del Sistema de Gestión de la Calidad aquel que se define en la Lista Maestra de Documentos Internos y Externos, se los puede encontrar de forma escrita o en archivos digitales, video, fotografías, grabaciones de audio.
- Registro: Es un documento en el cual se anotan todos los eventos que han sucedido. Este tipo de documentos permiten ser la evidencia objetiva de que el Sistema de Gestión de la Calidad está implantado.
- Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman entradas en resultados.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: CÓDIGO: 4.2.3 PRO-QUIP-GGA- **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 4 de 9

 Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo un proceso estos pueden ser documentados o no.

 Instructivo: Documento de mayor detalle y precisión que define la forma de llevar a cabo las actividades o procesos. Este documento siempre será parte de un Procedimiento.

4. Responsabilidades

- El Presidente es responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

5. Actividades

Los documentos confidenciales serán identificados como tales con un sello y manejados sólo por personal autorizado que será identificado en las Instrucciones de Trabajo.

En los casos en que los elementos del Sistema sean mantenidos electrónicamente (en red), los documentos obsoletos serán identificados como tal y removidos de los puntos de emisión y uso, para prevenir su uso inadecuado.

6. Elaboración de la documentación.-

- Las personas responsables para la elaboración de los documentos pueden ser Jefes, Supervisores, y Coordinadores dependiendo del área en que se encuentren
- Para elaborar documentos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad se debe seguir lo establecido en el Procedimiento de Elaboración de los Documento. VER ANEXO #4

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: CÓDIGO: 4.2.3 PRO-QUIP-GGA- **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 5 de 9

- Cuando se va a crear por primera vez una documentación primero debemos identificar cuáles son los documentos que se generan y desarrollar un cuadro de procesos donde se identificara cuáles son las entradas y salidas de cada departamento y que es lo que este genera. Dependiendo de lo que se describa se podrá observar cuales son los procedimientos que se deben de desarrollar y así poder identificar la prioridad de cada uno.
- La elaboración del procedimiento se hará por mandato del Coordinador del Departamento con la colaboración de quien designe responsable.

7. Tiempo de Almacenamiento de la Documentación.

- Todos los documentos relacionados con el sistema serán almacenado por un periodo máximo de 2 años
- Los documentos que se encuentren relacionado con el producto serán almacenado como mínimo un año.
- La documentación que se encuentre relacionada con entidades del Gobierno serán almacenada por un periodo de 5 años.

8. Lista maestra de asignación documentos.-

- Las áreas que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la compañía
 y que emiten documentos tales como: Procedimientos administrativos y
 financieros, Procedimientos comerciales, Procedimientos operacionales,
 Procedimientos de mantenimiento e instructivos técnicos de operaciones,
 deben establecer una lista maestra de asignación de documentos según el
 formato
- Esta lista maestra puede llevarse en forma impresa, electrónica o de otra índole. Copia de la lista maestra nueva o actualizada debe ser enviada al

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAÚSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 6 de 9

 4.2.3
 PRO-QUIP-GGA-002
 VIGENCIA: 14/04/2014
 PÁGINA: 6 de 9

representante de la dirección.

- En el Lista Maestra de Asignación de Documentos Internos y Externos VER
 ANEXO # 29 se identificara lo siguiente:
 - Documentos internos y externos
 - Documentos controlados y no controlados
 - Nivel de Documentación y personas autorizadas.

9. Actualización y registro de cambios.-

- Cuando las áreas identifiquen que sea necesario actualizar un documento, este debe ser aprobado por el gerente.
- La persona que solicita el cambio debe llenar el formulario Solicitud de Cambio y Emisión de Documentos VER ANEXO # 24.
- Este registro una vez que ha sido llenado deben ser enviados al Coordinador de Gestión y Calidad que diligencia el formato de registro de cambios para ser el control de los documentos
- Las nuevas ediciones de documentos se someten al mismo proceso de elaboración, revisión y aprobación que la edición precedente. Por lo tanto, la modificación de un documento implica la reedición del documento completo, aumentando correlativamente el número de edición.
- Una vez que ha sido aprobado y emitido el nuevo documento se realizara el cambio respectivo en la Lista Maestra de Asignación de Documentos.

10. Documentos de Origen Externo.-

Los documentos de origen externo son incorporados a nuestro SGC, así mismo son controlados por medio del formato GUIA DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: 0

CÓDIGO: PRO-QUIP-GGA-002 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 7 de 9

EXTERNOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDADVER ANEXO # 29 Dentro de los documentos externos tenemos:

- Documentos enviado por la casa matriz aplicables al sistema, los cuales son incorporados a nuestros procedimientos y a la vez son actualizados por la misma casa matriz.
- Documentos legales y Regulaciones Locales.
 La actualización de estos documentos se hará cuando ocurran actualizaciones hechas por estos organismos. Se incluyen en el listado maestro los documentos de origen externo.

11. Aprobación.-

Los documentos y datos son revisados y aprobados por personal autorizado como sigue:

- MANUAL DE CALIDAD es revisado por la Dirección y aprobado por la Gerencia
- PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS son revisados por el coordinadores que tengan el conocimiento del tema tratado y su aprobación es dado por la Gerencia o representante de la dirección

Los documentos corporativos y sus modificaciones serán autorizados por el gerente quien mantendrá registro de las modificaciones de versiones, mediante una tabla que identifica documento/ cambio/ fecha.

12. Lista de Distribución.-

 El coordinador emite la Lista Maestra de Asignación de Documentos Internos y Externos VER ANEXO # 29 donde consta la entrega de estos a las diferentes áreas que tienen responsabilidad en el sistema de gestión.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: CÓDIGO: 4.2.3 PRO-QUIP-GGA-002 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 8 de 9

 La lista de distribución asegura que los documentos como procedimientos, instructivos técnicos de trabajo, normas y demás documentos están en los sitios donde se realizan operaciones esenciales, además se encuentran disponibles en la red de la empresa para un desempeño eficaz de nuestro sistema.

13. Copia Controlada.-

- Es aquella que asegura los documentos que se está usando es el vigente, según la lista de control de documentos.
- Todos los documentos disponibles en la red están controlados y el registro garantiza su vigencia y actualización.
- Aquellos documentos que estén bajo control y no se encuentren disponibles en medio electrónico llevan estampado un sello que dice COPIA CONTROLADA y es colocado en todas las hojas.

A finalidad de la copia controlada es evitar el uso de documentos no actualizados u obsoletos y que esta copia controlada sea la única que se puede usar en el área respectiva se usara el formato de ASIGNACION DE COPIAS CONTROLADAS DE LOS DOCUMENTOS. ANEXO # 27

14. Documentos Obsoletos.-

- Los documentos obsoletos deben ser destruidos inmediatamente a la entrega de documentos actualizados.
- La destrucción la debe hacer la persona que recibe los documentos y/o la que entrega el nuevo documento. Para constancia de entrega y/o retiro de documentos por lo que se emite ACTA DE ENTREGA Y EMISION DE DOCUMENTOS VER ANEXO # 26 el cual se conserva como registro.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: CÓDIGO:

4.2.3

PRO-QUIP-GGA-

02

EDICIÓN: 01 VIGENCIA:

14/04/2014

PÁGINA: 9 de 9

15. Restricción.-

El manual de gestión o Manual Departamental es un documento público que puede ser distribuido sin restricciones. Sin embargo, los procedimientos e instrucciones de trabajo son documentos controlados y deben ser distribuidos internamente.

16. REGISTROS

FOR-QUIP-GGA-003: Lista Maestra de Asignación de Documentos.

FOR-QUIP-GGA-001: Solicitud de Cambio y Emisión de Documentos.

FOR-QUIP-GGA-003: Acta de entrega y emisión de documentos.

17. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

18. REFERENCIAS.

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9001:2008.
- Procedimiento para elaboración documentos

19. REGISTROS

FOR-QUIP-SGC-003: CUADRO CONTROL DE LOS REGISTROS.

20. ANEXOS

No aplica

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 4.2.4 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 7

ANEXO # 6

Procedimiento
Para Control
De Registro



CLAUSULA: 4.2.4 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-003 **EDICION:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PAGINA: 2 de 7

ÍNDICE

OBJETIVOS	3
ALCANCE	3
DEFINICIONES	3
RESPONSABILIDADES	3
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
IDENTIFICACIÓN	5
ALMACENAMIENTO	5
PROTECCIÓN	5
RECUPERACIÓN	6
TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN	6
MODIFICACIONES CUADRO CONTROL DE REGISTROS	7
DATOS EN LOS REGISTROS	7
REGISTROS EN LOS FORMATOS ELECTRÓNICOS	7
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	7
REFERENCIAS	7
REGISTROS	7
ANEXOS	7
	ALCANCE DEFINICIONES

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: PRO-OUIP-GGA-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 3 de 7

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a seguir para controlar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros los cuales proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de QUIPARSA incluyendo registros de actividades con clientes, y proveedores determinados en el CUADRO CONTROL DE LOS REGISTROS.

3. DEFINICIONES

En este procedimiento se utilizan las siguientes definiciones

- Registro: Un registro es un soporte físico (papel o electrónico) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desarrolladas.
- Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman entradas en resultados.

4. RESPONSABILIDADES

- El Presidente es responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 4.2.4

CODIGO: PRO-OUIP-GGA-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 4 de 7

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Los registros que evidencian conformidad con los requisitos establecidos, así como los que demuestran la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, están incluidos en el CUADRO CONTROL DE LOS REGISTROS VER ANEXO # 25

- Los documentos del Sistema de gestión de Calidad identifican los registros que deben ser controlados.
- Todos los registros serán legibles y se guardarán y conservarán en unas condiciones que no provoquen su deterioro.
- Se cuenta con un formato FOR-QUIP-GGA-002: Cuadro de control de los Registros.
- Donde sean aplicables todos los registros del Sistema tienen que ser legibles.
 Cuando sean formatos estos deberán ser diligenciados completando la información requerida.
- Un registro si tienen enmendaduras o tachones se lo acepta como valido cuando se encuentre a lado del tachón o enmendadura la sumilla de la persona responsable del documento.
- Los informes para el Sistema de Gestión de Calidad son:
- ✓ Plan de auditoria
- ✓ Informes mensuales del estado del Sistema.
- ✓ De cumplimiento de objetivos
- ✓ Entre otros.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 5 de 7

 4.2.4
 PRO-QUIP-GGA-003
 VIGENCIA:
 14/04/2014

Identificación

 Un registro se identifica mediante su título o denominación, al que le acompaña el código del procedimiento del cual deriva, su nº de edición (independiente de la del procedimiento) y el nº de páginas de que consta dicho registro.

6. ALMACENAMIENTO

- Se guardan y se mantienen en los archivos de los diferentes departamentos o áreas de la compañía por el tiempo estipulado en el formato: Cuadro de control de Registros, generalmente no es inferior a dos años, Una vez transcurrido el tiempo de conservación pueden ser destruidos o conservados como archivos muertos.
- En el caso de los registros que tengan relación con las entidades del Gobierno estos se mantendrán por periodo no inferior a 5 años; además de los registro de capacitación, estos son conservados mientras duren las relaciones laborales.
- Existen dos tipos de soporte para los registros: papel y sistemas electrónicos (disquete, disco duro, etc.)
- Los registros de papel se almacenan en archivadores y los registros electrónicos en su correspondiente medio.

7. PROTECCIÓN

 Para los registros de papel se seguirán las directrices generales que se utilizan para la conservación de cualquier producto perecedero, es decir, se mantendrán alejados de ambientes húmedos y preferentemente en armarios o en estanterías de habitaciones, ambos espacios cerrados con llave al final de la jornada.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 6 de 7

 4.2.4
 PRO-QUIP-GGA-003
 VIGENCIA:
 14/04/2014

- Para los registros en soporte informático (principalmente disco duro) se dispondrán las medidas:
- a. Si se trabaja en red, clave de entrada.
- b. Instalación de un sistema antivirus.
- Realización de una copia de seguridad semanal. Extracción de la copia y custodia por el encargado correspondiente.
- d. Sobredimensionamiento de la capacidad de los dispositivos de almacenaje, con el fin de prevenir los efectos por colapso.
- e. Registros generados por la computadora son conservados por medio de accesos limitados. Los empleados tienen una clave de acceso de personal con una contraseña.

8. RECUPERACIÓN

En principio no existen limitaciones para la consulta abierta de registros.

9. TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN

- Por norma general los registros, tanto en soporte papel como electrónico, se guardarán 3 años, aunque pueden encontrarse particularidades en los procedimientos.
- Una vez transcurrido este tiempo, el responsable de su conservación puede destruirlos.

Modificaciones Cuadro Control de los Registros

El cuadro control de los registros, está sujeta a continua actualización debido a la inclusión o exclusión de registros controlados, el personal encargado mantendrá actualizada la información que contiene esta Cuadro.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: CODIGO: EDICION: 01 4.2.4 PRO-QUIP-GGA-003 VIGENCIA:

14/04/2014

PAGINA: 7 de 7

10. DATOS EN LOS REGISTROS

Los tachones, borrones o enmendaduras debido a algún cambio presentado o error en el llenado del formulario, son acompañados por la firma del responsable de llenar el formulario.

11. REGISTROS EN FORMATO ELECTRÓNICO

Se pueden mantener registros en formato electrónico de acuerdo a lo indicado en el CUADRO CONTROL DE LOS REGISTROS VER ANEXO # 25. El control sobre el acceso y respaldo de los registros en formato electrónico se realiza de acuerdo a lo dispuesto en instructivos de sistemas y de respaldo de información en medio electrónico.

12. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

GGA: Gerencia General.

13. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9001:2008.
- Procedimiento para elaboración documentos

14. REGISTROS

FOR-QUIP-GGA-002: CUADRO CONTROL DE LOS REGISTROS.

15. ANEXOS

No aplica.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 6.2.1. CODIGO: FOR-QUIP-TAH- **EDICION:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PAGINA: 1 de 4

ANEXO #7

Procedimiento de Selección de Personal



CLAUSULA: 6.2.1.

CODIGO: FOR-QUIP-TAH-10 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 2 de 4

ÍNDICE

1.	OBJETIVO3
2.	ALCANCE
3.	REFERENCIA
4.	DEFINICIONES
5.	REGISTROS
6.	ACTIVIDADES4



CLAUSULA: 6.2.1.

CODIGO: FOR-QUIP-TAH-10 EDICION: 01 VIGENCIA: PAGINA: 3 de 4

14/04/2014

1. OBJETO

Determinar la secuencia a seguir frente a los diferentes requerimientos de personal de todas las áreas que conforman la empresa QUIPARSA CIA LTDA., así como generar e identificar los registros mínimos aplicables.

2. ALCANCE

Es aplicable a todos los departamentos de la compañía.

3. REFERENCIAS

- a) Formato de Descripción de Cargo
- b) Código de Trabajo
- c) Formato de Requerimiento del Personal
- d) Formato de Referencias Personales
- e) Formato de Referencias Laborales.

4. DEFINICIONES

- Requerimiento de Personal: Solicitud o necesidad de una vacante.
- Pruebas Psicotécnicas: Toma de pruebas al aspirante seleccionado para medir actitudes, aptitudes y estilo de personalidad.

5. REGISTROS

- Contrato Laboral
- Informe de las pruebas psicotécnicas
- Informe médico de exámenes pre-ocupacionales



CLAUSULA: CODIGO: EDICION: 01 PAGINA: 4 de 4

6.2.1. FOR-QUIPTAH-10 14/04/2014

6. ACTIVIDADES

RESPONSABLE	SECUENCIA	ACCIÓN
Coordinador de área	1	Solicita el requerimiento del personal a Coordinadora de Talento Humano por vía e-mail y llena el formato de requerimiento de personal.
Coordinadora de Talento Humano	2	Solicita aprobación del Asesor General.
Asesor Legal	3	Revisa solicitud y aprueba
·	4	Continua con proceso de acuerdo al perfil del cargo; de no obtener la aprobación se anulará el requerimiento y se comunicará al coordinador solicitante por vía e-mail
Coordinadora de Talento Humano	5	Entrevista a los candidatos pre-seleccionados (mínimo 5 – recomendable 10) para conocer aspiraciones, experiencias, expectativas y remuneración
	6	Realiza referencias personales y laborales calificados para el cargo
Coordinador Solicitante	7	Revisa tema de aspirantes entregadas por Coordinadora de Talento Humano
	8	Coordina entrevistas. Si la terna de aspirante no es favorable se continua buscando nuevas opciones
	9	Toma pruebas psicotécnicas al aspirante seleccionado
	10	Revisa con el coordinador de área el resultado de las mismas.
Coordinador de	11	Se obtiene resultados positivos coordina ingreso y solicita documentación personal
Talento Humano	12	Realiza inducción de la empresa al nuevo colaborador con políticas de la compañía, horarios, entrega de uniformes y presentación a los departamentos.
	13	Preparar ingreso del nuevo colaborador al Seguro Social, tendrá como máximo 3 días de plazo para realizar este ingreso y elabora el contrato respectivo.



CLAUSULA: 5.6.3

CÓDIGO: INS-QUIP-CGC-01 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 1 de 6

ANEXO#8

Resultados de la Revisión por La Dirección

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 5.6.3

CÓDIGO: INS-QUIP-CGC-01 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 2 de 6

ÍNDICE

1.	OBJETIVOS3
2.	ALCANCE3
3.	RESPONSABILIDADES
4.	FORMATO A SEGUIR PARA LA REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DE
	QUIPARSA4

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 5.6.3

CÓDIGO: INS-QUIP-CGC-01 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 3 de 6

1. OBJETIVOS

Establecer el formato a seguir para los resultados de la revisión por la dirección para la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, necesidades de recursos de QUIPARSA.

2. ALCANCE

Aplica a todo los resultados obtenidos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.

4. FORMATO A SEGUIR PARA LA REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DE QUIPARSA CIA LTDA.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

ITEMS DE COMPARACION.	AUDITORIAS.				variación (anterior- actual)	
TIEMS DE COMPTICACION.	Aı	nterior	Acti	ual		
	Numero	Fecha	Numero	Fecha.	(-)	(+)
Numero de conformidades						

HALLAZAGOS POR PROCESOS

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	PÁGINA: 4 de 6
5.6.3	INS-QUIP-CGC-01	VIGENCIA:	
	0.00	14/04/2014	

Procesos.	Numero de No Conformidades.	Numero de Observaciones.	Total de Hallazgos	%
TOTAL				

COMPARATIVO REQUISITOS EN LA NORMA ISO 9001-2008

	Números de No	Numero de	Total de	
Requisitos	Conformidades.	Observaciones.	Hallazgos.	%
4 Sistema de Gestión de la Calidad.				
5 Responsabilidad por la Dirección.				
6 Gestión de los Recursos.				
7 Realización del Producto.				
8 Medición, análisis y mejora.				
		SIT		
TOTAL.				

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 5.6.3

CÓDIGO: INS-QUIP-CGC-01 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 5 de 6

ESTADO DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Numero conformidades definidas.	No	Numero conformidades solucionadas	No	% Solución de No Conformidades *	Observaciones.
15					

* Nota:

% de solución de No Conformidades: $\left(1-\frac{(D-S)}{D}\right)*100$

Donde

- · D: número de No conformidades definidas
- · S: número de No conformidades solucionadas.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS

EJECUCION.

Tipo	Definidas	Implementadas.	% de Acciones Implementadas *
Acción Correctiva.			
Acción Preventiva.			
Acción de Mejora.			
Total			

*Nota:

% de solución de No Conformidades: $\left(1-\frac{(D-I)}{D}\right)*100$; Donde D: número de acciones definidas

I: número de acciones implementadas.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización



CLAUSULA: 5.6.3

CÓDIGO: INS-QUIP-CGC-01 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 6 de 6

RECOMENDACIONES PARA MEJORA

Propuesta	Quien propone
•	
	Propuesta

SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

Compromisos Establecidos	Responsable.	Estado Seguimiento.

CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Legislación	Procesos	Estructura	No hay.	
Norma ISO 9001 - 2008	Servicios	Otros.		

Descripción (si hay cambios)

ELABORO.	FECHA:
REVISO.	FECHA:
APROBO.	FECHA:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 6.2.1. CÓDIGO: PRO-QUIP-TAH- EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 1 de 4

ANEXO #9

Procedimiento

De Capacitación



CLAUSULA: 6.2.1.

CÓDIGO: PRO-QUIP-TAH-01 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 2 de 4

ÍNDICE

1 OBJETIVOS	3
2 ALCANCE	3
3 DEFINICIONES	3
4 REGISTROS	3
5 REFERENCIAS	3
6 ACTIVIDADES	4



CLAÚSULA: 6.2.1. CÓDIGO: PRO-QUIP-TAH- EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 3 de 4

1. OBJETIVO

Proporcionar, fomentar e incrementar conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor mediante el proceso enseñanza y aprendizaje, lo que permitirá desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimiento apropiado.

2. ALCANCE

Es aplicable a todos los departamentos de la compañía.

3. DEFINICIONES

Capacitación: Preparación de una persona para que sea apta o capaz para hacer una labor.

Entrenamiento: Conjunto de ejercicios que realizan para perfeccionar el desarrollo de una actividad.

4. REGISTROS

- Plan de Capacitación.
- Formato de evaluación de capacitación.

5. REFERENCIAS

N/A

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAÚSULA: CÓDIGO: EDICIÓN: 01 PÁGINA: 4 de 4

6.2.1. PRO-QUIP-TAH01 VIGENCIA:
14/04/2014

6. ACTIVIDADES

RESPONSABLE	SECUENCIA	ACCION		
	1	Analiza las necesidades de entrenamiento o		
		capacitación en base a:		
		Evaluación de desempeño y entrevista mantendrá con		
		cada colaborador a su cargo junto con el jefe		
		inmediato.		
		Información contenida de la evaluación de		
		competencia.		
		Considerar información del perfil del cargo.		
		Problemas solucionables mediante capacitación así		
Coordinador de		como deficiencias por falta de entrenamiento.		
Talento Humano	2	Planea necesidades de capacitación y elabora plan de		
		acuerdo al punto 1.		
	3	Verifica que la capacitación sea la requerida		
	4	Solicita aprobación del plan de capacitación anual a la		
		Gerencia para proceder con la búsqueda de		
		proveedores de capacitación. Contacta y planifica la		
		realización de la capacitación.		
	5	Ejecuta y organiza el evento de capacitación		
	6	Gestiona capacitación con entidades externas e		
		internas.		
	7	Se comunica a los participantes y coordinadores del		
		área sobre la asistencia al curso. Se especifica fecha,		
7/20		lugar e institución que se dictara.		
Capacitador	8	Luego de realizada la capacitación evalúa a todos los		
externo e interno		receptores y remite resultados en acta de notas a		
	-	Coordinador de Talento Humano.		
Capacitado	9	Evalúa la capacitación externa recibida cuando el		
		curso es mayor de 12 horas.		
Coordinador de	10	Solicita a participantes copia de certificados de		
Talento Humano		asistencia o participación para adjuntarlo a la carpeta		
0 11		personal.		
Capacitado	11	Si la capacitación tiene una duración mayor a 12 horas,		
9		el capacitado deberá realizar una capacitación interna		
		de los conocimientos adquiridos.		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

CLAUSULA: 7.2.1

CÓDIGO: PRO-QUIP-VEN- **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 1 de 5

ANEXOS# 10

Procedimiento
Para determinar los
Requisitos
Relacionados con el
Producto



PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

CLAUSULA: 7.2.1

CÓDIGO: PRO-QUIP-VEN-01 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 2 de 5

ÍNDICE

1	OBJETIVOS	3
2	ALCANCE	3
3	RESPONSABILIDADES	3
4	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	-5
5	DOCUMENTOS DE REFERENCIAS	5
6	REGISTROS	5
7	ANEXOS	5



PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 3 de 5
7.2.1	PRO-QUIP-VEN-01	VIGENCIA: 14/04/2014	
7.2.1	TRO-QUIT-VEIV-01	VIGENCIA: 1 WO WZOTY	

1. OBJETIVOS

Implantar los requisitos relacionados con el producto que ofrece QUIPARSA para asegurar que los pedidos de los clientes, sean revisados y entregados en las condiciones solicitadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicara a los pedidos por parte de los clientes que solicitan los equipos de impresión que ofrece QUIPARSA.

3. RESPONSABLES

Elaboración: Este procedimiento ha sido elaborado por la Autoras.

<u>Revisión:</u> Es responsabilidad del Jefe del departamento Venta y el de Compras, Almacenamiento, Jefe Servicio Técnico.

Aprobación: Es responsabilidad de la Gerencia General aprobar el procedimiento. Cumplimiento: Son responsables de hacer cumplir este procedimiento el personal que se relacione directamente con la entrega del producto de la empresa OUIPARSA.

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Los clientes de QUIPARSA realizan sus pedidos mediante una solicitud (orden de compra de clientes), los cuales son recibidos por el Jefe del departamento de Venta al mismo tiempo se entregara al jefe del departamento de Compras, Almacenamiento y Despacho.

El Jefe del departamento de Compras, Almacenamiento y Despacho procede con la revisión del pedido para:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 4 de 5
7.2.1	PRO-QUIP-VEN-01	VIGENCIA: 14/04/2014	2004-001-019-01-04-01-010-010-01-01-01-01-01-01-01-01-01-0

- Cumplir con los requerimientos del cliente, el modo de entrega del producto (registro de la recepción de la orden de compra, modelo del equipo, fecha de entrega, cantidades acorde al pedido, entre otros).
- Adicional se cumplirán con requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto en los equipos de impresión.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.
- Cualquier otro requisito adicional que la organización considere necesario.
 Luego con la información disponible el Jefe del departamento de Venta procede con la revisión para verificar que se cumplan los requisitos establecidos por el cliente.

Esta revisión debe asegurar que:

- a) El departamento de Compras, Almacenamiento y Despacho recibió toda la información que defina las características del producto.
- b) Que estén aprobadas todas las características del producto (diseño, color, funciones del equipo etc.) por parte del cliente.
- c) Que las diferencias entre los requisitos del pedido y aquellos señalados previamente se resuelvan en el menor tiempo posible.
- d) Determinar que los equipos solicitados por el cliente se tienen en stock.
- e) QUIPARSA cumple con los requerimientos de ventas de equipos en las fechas indicadas por el cliente.

Adicionalmente se procederá con la instalación del equipo por parte de los asistentes de servicio técnico.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 5 de 5
7.2.1	PRO-QUIP-VEN-01	VIGENCIA: 14/04/2014	

- a) El jefe del departamento Servicio Técnico recibe de Ventas el documento donde se solicita la respectiva evaluación de la máquina, instalación, para otorgar el correcto funcionamiento del equipo.
- b) Los asistentes del departamento técnico procederán a realizar la respectiva instalación del equipo, el plazo correspondiente.
- c) Adicionalmente el asistente técnico le entregara al jefe técnico el reporte técnico el cual será entregado al departamento de Venta.

El Jefe de Venta es responsable de mantener registros de los requerimientos del cliente como evidencia que se cumplieron todos los requerimientos para hacer cumplir este procedimiento Formulario para determinar los requerimientos relacionados con el producto ANEXO # 39.

En ocasiones en los que el cliente no proporcione una información documentada acerca de los requisitos en sus pedidos QUIPARSA no procederá con las respectivas ventas.

En los casos en que existiera alguna modificación en la documentación relacionada a la venta del producto, es netamente responsabilidad de la Gerencia General comunicar al personal operativo involucrado.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001-2008

6. REGISTRO

(PRO-QUIP-VEN-04) Formulario para determinar los requerimientos relacionados con el producto

7. ANEXOS

N/A

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 7.4 **CÓDIGO:** PRO-QUIP-COM- **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 1 de 5

ANEXOS # 11

Procedimiento

De

Compras



CLAUSULA: 7.4

CÓDIGO: PRO-QUIP-COM- EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 2 de 5

ÍNDICE

1 OBJETIVOS	3
2 ALCANCE	3
3 RESPONSABILIDADES	3
4 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
5 VERIFICACION DEL PRODUCTO COMPRADO	4
6 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	5
7 REGISTROS	5
8 ANEXOS	5



CLAUSULA:

CÓDIGO: PRO-QUIP-COM-02 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/10/14 PÁGINA: 3 de 5

1. OBJETIVOS

Asegurarse que los productos adquiridos cumplan los requisitos de compra especificados por parte de QUIPARSA, para lograr brindar un producto de calidad, obteniendo los precios que se adecuen a la situación del mercado, localizar nuevos productos a medida que vayan requiriéndose.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las compras realizadas por QUIPARSA, con el fin de proporcionar producto que cumplan con el SGC.

3. RESPONSABILIDAD

- El Jefe de compra es responsable de la elaboración de este procedimiento.
- El Jefe de Ventas es responsable de la revisión.
- El Jefe de Gerencia General es el responsable de la aprobación de este procedimiento.
- Es responsabilidad del Jefe de Almacenamiento, Venta.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- La necesidad de compra surge a partir de los resultados que se obtienen del inventario por parte del asistente de almacenamiento, luego procede a ser revisado por el Jefe del departamento de Venta.
- Luego se requiere la aprobación por parte del Gerente General, por el pedido que se está solicitando, junto con las características bien especificadas de los productos a adquirir.
- A continuación el Jefe del departamento de Compra procede a contactar al proveedor.
- Analiza y evalúa las cotizaciones que se reciban para elegir la mejor oferta de los equipos logrando obtener mejor calidad y que estén aptos para la venta que se haya requerido.
- Las respectivas cotizaciones deberán ser revisadas por el presidente y aprobada por el gerente general, Cuando no sea posible cumplir este requerimiento, se puede continuar con el proceso con la aprobación de la Gerencia General.



CLAUSULA: 7.4

CÓDIGO: PRO-QUIP-COM-02 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/10/14 PÁGINA: 4 de 5

- Por productos adquiridos a proveedores de QUIPARSA los cuales se hayan realizado negociaciones mediante contrato o acuerdos de compra o ya se hayan establecido condiciones de compra con anterioridad no se requieren cotizaciones previas.
- QUIPARSA adquiere la mayoría de sus productos de su mayor proveedor RICOH.
- Mediante carta, orden de compra o memorando se podrá hacer la confirmación de compra, logrando una comunicación se puede enviar por fax, mail.

5. VERIFICACIÓN DE PRODUCTO COMPRADO

Los productos serán verificados, por los Jefes del departamento de Compras y el Almacenamiento.

Los productos adquiridos deberán verificarse en cuanto a cantidad y condiciones establecidas en la solicitud de compra.

Una vez verificados los productos, el Gerente General dará la orden para liberar los productos una vez cumplido los requisitos solicitados.

Los documentos con los cuales se recibe los productos son factura y guía de remisión provenientes del proveedor.

Cuando el producto cumpla con los requisitos especificados, será ingresado inmediatamente al inventario, para tenerlo disponible para la venta.

En caso de que el producto no cumpla con las especificaciones solicitadas se procederá de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para Control de Producto No Conforme según la cláusula (8.3 de la ISO- 9001-2008 Control del producto no conforme).

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

No aplica.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Requerimiento de clientes Formulario para determinar los requerimientos relacionados con el producto VER ANEXO # 39

Procedimiento de evaluación y selección de proveedores.



CLAUSULA: CÓ 7.4 PR

CÓDIGO: PRO-QUIP-COM-02 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/10/14 PÁGINA: 5 de 5

8. REGISTROS

- > Orden de Compra (Formato Libre)
- Kárdex de productos (Formato Libre)
- Facturas y Guía de Remisión del Proveedor (Formato Libre)
- > Informe de pruebas realizadas (Formato Libre)
- Solicitud de Compra y/o Trabajo (Formato Libre).

9. ANEXOS

No aplica.



CLAUSULA: 7.4

CODIGO:

PRO-QUIP-COM-003 VIGENO

EDICION: 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PAGINA: 1 de 6

ANEXOS # 12

Procedimiento

Para Evaluación y Selección

De Proveedores



CLAUSULA: 7.4

CODIGO: PRO-QUIP-COM-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
4.1. MARCA	5
4.2. GARANTIA	5
4.3. CALIDAD	5
5. TIEMPO DE ENTREGA DEL PRODUCTO	6
6. RESPUESTA A LA PETICION DE OFERTA	6



CLAUSULA: 7.4

CODIGO: PRO-OUIP-COM-003 EDICION: 01 VIGENCIA:

14/04/2014

PAGINA: 3 de 6

1. OBJETIVOS

Establecer un procedimiento para la evaluación, selección de proveedores de QUIPARSA logrando cumplir la cláusula 7.4 de la Norma ISO 9001-2008.

2. ALCANCE

El siguiente procedimiento es aplicable a los proveedores (nacionales e internacionales) de los equipos de impresión de QUIPARSA, para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

- a) El Jefe del departamento de Compras es responsable de elaborar este procedimiento.
- b) El Jefe del departamento de Almacenamiento es el responsable de revisar el procedimiento.
- c) El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- d) El Jefe de Compras es responsable de evaluación y selección de proveedores para adquirir los equipos de impresión.

Todo el personal de QUIPARSA que se relacionen directamente con el proceso de compras es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El personal encargado de la evaluación y selección de proveedores procede a obtener la suficiente información para proceder con el cumplimiento de este procedimiento de acuerdo a los siguientes criterios:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: PRO-QUIP-COM-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 4 de 6

CRITERIOS DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS		PUNTAJE PONDERADO (%)
MARCA QUE EL PRODUCTO SEA CONOCIDO A NIVEL NACIONAL.		20 %
GARANTÍA	QUE EL PROVEEDOR BRINDE LA RESPECTIVA GARANTÍA DE LOS EQUIPOS EN CASO DE ALGÚN DEFECTO DE LA CASA FABRICANTE.	20%
CALIDAD QUE LOS EQUIPOS CUMPLAN CON LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.		30%
TIEMPO DE ENTREGA.		
RESPUESTA A LA PETICIÓN DE OFERTA.	A PETICIÓN PROVEEDOR LAS SOLICITUDES DE	

La escala de calificación final del desempeño es única para todos los proveedores.

85-100	MUY BUENO	
70-85	BUENO	
60-70	REGULAR	
0-59	MALO	

a. MARCA: CALIFICACION TOTAL 20 PUNTOS

De acuerdo a las siguientes características QUIPARSA considera importante la marca de los equipos:

Perdurable: Se evalúa que los equipos sean perdurables al tiempo requerido por el cliente, se calificara con 5 puntos en caso de que cumpla con las características completas.

Adaptable:

Se evalúa que los equipos sean adaptables a los distintos soportes en que se

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: PRO-QUIP-COM-003 EDICION: 01 VIGENCIA:

VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 5 de 6

utilizaran por parte del cliente, se calificara con 5 puntos en caso de cumplir con las características.

Reconocida:

Lograr el reconocimiento inmediato de las marcas de los equipos a nivel nacional, se calificara con de 10 puntos en caso de cumplir con esta características.

b. GARANTIA: CALIFICACION TOTAL DE 20 PUNTOS

Para QUIPARSA es importante tener la seguridad de que los proveedores les proporciones garantía, para cualquier defecto presentado en los equipos.

c. CALIDAD: CALIFICACION TOTAL DE 30 PUNTOS

La calidad de los productos es muy importante para QUIPARSA de acuerdo a las siguientes características:

- Características técnicas: Se evalúa la disponibilidad de las características técnicas, (tecnología, rendimiento, manejo de papel, facilidad de instalación, calidad de impresión, etc.). Se califica con 15 PUNTOS en caso de contar con las especificaciones.
- Certificados de Productos: QUIPARSA evaluara los certificados de control de calidad del producto. Se califica con 10 PUNTOS en caso de contar con las especificaciones.
- Tiempo como proveedor: Se evaluara el tiempo que el proveedor ha brindado sus productos a QUIPARSA, sobre una base de 5 PUNTO.

Esta escala nos permitirá una mejora asignación:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: CODIGO: PRO-QUIP -7.4 COM-003 EDICION: 01 VIGENCIA:14/04/2014 PAGINA: 6 de 6

ANOS DE OTORGAMIENTO DEL PROVEEDOR	PUNTAJE
MENOR A 1 AÑO	0
1 – 3 AÑOS	3
MAS DE 3 AÑOS	5

5. TIEMPO DE ENTREGA DEL PRODUCTO: CALIFICACION DE 20 PUNTOS

Los tiempos serán considerados desde el momento en que se origina la solicitud de importación hasta que se recibe el producto requerido o se obtenga una respuesta efectiva, en este caso se considerara que los tiempos de entrega del producto hacia QUIPARSA por parte del proveedor deberán ser de 20 a 30 días, la diferencia en tiempo entre aéreo y marítimo es de 5 días, por lo que generalmente se manejara preferentemente por vía marítima. Se evaluara los tiempos de entrega dependiendo de los siguientes criterios:

Escala de los tiempos de entrega por parte de los proveedores internacionales:

TIEMPO DE ENTREGA	PUNTAJE
60-70	7
40-50	13
20-30	20

6. RESPUESTA A LA PETICION DE OFERTA: CALIFICACION 10 PUNTOS

Los plazos establecidos para tener respuesta a la solicitud de importación es de 5 días a partir del envió de la solicitud, se pondrá la calificación de 10 puntos si cumple con el tiempo especificado.

82	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 7.5.5

CODIGO: PRO-QUIP-GGA-

GGA- EDICION: 01
VIGENCIA:

14/04/2014

PAGINA: 1 de 4

ANEXO # 13

Procedimiento para Preservar el Producto



CLAUSULA: 7.5.5

CODIGO: PRO-QUIP-GGA-005 **EDICION:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PAGINA: 2 de 4

ÍNDICE

1 OBJETIVOS	3
2 ALCANCE	3
3 RESPONSABILIDADES	3
4 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
4.1 RECEPCION DEL PRODUCTO	3
4.2. ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	3
4.3. CONTROL DE INVENTARIO	4
5 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
6 DOCUMENTOS DE REFERENCIAS	4
7 REGISTROS	4
7 ANEXOS	4



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 0

 7.5.5
 PRO-QUIP VIGENCIA:

 GGA-005
 14/04/2014

EDICION: 01 PAGINA: 3 de 4

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para preservación del producto en Almacenamiento, que obtiene QUIPARSA para cumplir con los lineamientos del SGC.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la recepción, almacenamiento, manipulación y despacho de producto adquirido por QUIPARSA.

3. RESPONSABILIDADES

- El Jefe del departamento de Almacenamiento, es el responsable de elaborar este procedimiento.
- El Gerente Gerencial es el responsable de revisar este procedimiento.
- El Presidente es el responsable de aprobar este procedimiento.

Todo el personal es responsable de cumplir con las disposiciones establecidas en este procedimiento para asegurar la preservación del producto terminado hasta su despacho al cliente.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

Una vez que se recibe el producto solicitado por QUIPARSA al correspondiente proveedor, cumpliendo con el Procedimiento de compras establecidos VER ANEXO # 11se determinara listo para la venta cumpliendo los requerimientos del cliente y por ende con el SGC. Si el producto no cumple con los requisitos establecidos por el cliente, se aplicara el procedimiento para el Control de producto no conforme. VER ANEXO # 1.

4.2 ALMACENAMIENTO DE MATERIALES

QUIPARSA se asegura con una correcta área de almacenamiento claramente, identificados, cubiertas y protegidas para prevenir el deterioro de los productos. Dentro de esta área de almacenamiento se colocaran los productos según el orden en el que se vayan adquiriendo con el fin de evitar la obsolescencia de los



CLAUSULA: CODIGO: 7.5.5 PRO-QUIP-GGA-005 **EDICION:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PAGINA: 4 de 4

mismos, desorden y sobre todo lograr evitar invasiones de plagas dañinas para el producto.

Quincenalmente el Jefe de Almacenamiento es el responsable de realizar la correspondiente inspección para notificar las condiciones de almacenamiento en las que se encuentra el producto, y así evitar productos en mal estado.

Si encuentra producto defectuoso se lo separa y se toman acciones de acuerdo al procedimiento para Control de Producto No Conforme.

4.3 CONTROL DE INVENTARIOS

Con el fin de controlar las entradas y salida de los productos QUIPARSA llevara el correspondiente control por medio de Kárdex por medio del sistema FIFO (Primero en Entrar Primero en Salir).

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Producto Adquirido: Producto solicitado por QUIPARSA cumpliendo con los requisitos solicitados por el clientes

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008.

7. REGISTROS.

Ingreso y Egreso de Bodega (Formato Libre) Guía de Remisión (Formato Libre)

8. ANEXOS

No aplica.



CLAUSULA:

CÓDIGO: PRO-QUIP-COM-004 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014 PÁGINA: 1 de 4

ANEXO # 14

Procedimiento para Despacho del Producto



CLAUSULA: 7.5.5

CÓDIGO: PRO-QUIP-COM-004 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 2 de 4

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABILIDADES	3
4.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO	3
4.1	. DESPACHO DEL PRODUCTO SOLICITADO POR EL CLIENTE	3
5.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIAS	4
7.	REGISTROS	4
8.	ANEXOS	4



 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 3 de 4

 7.5.5
 PRO-QUIP-COM-004
 VIGENCIA: 14/04/2014
 PÁGINA: 3 de 4

1. OBJETIVO

Establecer criterios de control para realizar los despachos de productos en QUI-PARSA.

2. ALCANCE

La Aplicación de este procedimiento será para los productos adquiridos en el momento de ser despachado por QUIPARSA.

3. RESPONSABILIDADES

Serán responsables de este procedimiento los empleados que se relacionen directamente con la entrega del producto.

El Gerente Gerencial es el responsable de revisar este procedimiento.

El Presidente será responsable de la aprobación de determinado procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1.DESPACHO DEL PRODUCTO SOLICITADO POR EL CLIENTE

- Coordinación con los vehículos encargos del despacho del producto. Se considerara la verificación física del producto como parte de la revisión del pedido.
- Al momento del despacho se considerara con toda precaución la manera en que serán transportados los productos con el fin de evitar cualquier deterioro durante el transporte.
- Como evidencia de cumplimiento se mantienen Guías de Remisión y/o cualquier otra información que se considere relevante.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 7.5.5

CÓDIGO: PRO-QUIP-COM-004 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: PÁGINA: 4 de 4

14/04/2014

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Guía de Remisión (Formato Libre)

Acta de entrega (Formato Libre)

8. ANEXOS

No aplica.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 8.2.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-06 EDICION: 01 VIGENCIA:

14/04/2014

V: 01 PAGINA: 1 de 4

ANEXO # 15

Procedimiento para Evaluar la Satisfacción del Cliente



CLAUSULA: 8.2.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-06 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 2 de 4

ÍNDICE

1	OBJETIVOS	. 3
2	ALCANCE	.3
3	PROCEDIMIENTO	-4
4	REGISTRO	.4



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 3 de 4

 8.2.1
 PRO-QUIP-GGA-06
 VIGENCIA: 14/04/2014
 PAGINA: 3 de 4

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de trabajo para la medición de la percepción que tiene el cliente hacia productos y servicios entregados por QUIPARSA.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para evaluar la satisfacción del cliente, aquellos quienes reciben los productos y servicios.

3. PROCEDIMIENTO

La percepción del cliente se evaluara mediante un instructivo de satisfacción del cliente que asegure la integridad e imparcialidad de los resultados.

El Gerente General es el responsable de realizar la evaluación de la satisfacción del cliente.

Para obtener un resultado más específico de la percepción del cliente en cuanto a los productos que ofrece QUIPARSA se considerara ventajoso realizar una evaluación de satisfacción en diferentes niveles de decisión dentro de la estructura organizacional de los clientes:

ALTA GERENCIA: Evalúa la opinión del cliente a niveles directivos.

MANDOS MEDIOS: Evalúa la opinión del cliente a nivel de Jefaturas de Venta, Talento Humanos, Servicio Técnico.

NIVEL OPERATIVO: Evalúa la percepción del cliente desde el punto de vista del personal operativo, como son los Almacenamiento y Transportistas.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 4 de 4

 8.2.1
 PRO-QUIP-GGA-06
 VIGENCIA: 14/04/2014
 PAGINA: 4 de 4

Con la finalidad de monitorear de manera permanente la evolución de la satisfacción de los clientes de QUIPARSA, se realizará al menos una evaluación al año para todos los clientes de la empresa.

El Gerente General y cualesquier Jefe departamental, tienen la responsabilidad de analizar los resultados obtenidos de la satisfacción del cliente y proponer las acciones correctivas que se consideren necesarias para mejorar la percepción del cliente respecto a los servicios ofrecidos por QUIPARSA.

4. REGISTRO

INS-QUIP-VEN-001: INSTRUCTIVO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS Y RECLAMOS

CLAUSULA: 8.2.1 CODIGO: PRO-QUIP-VEN- **EDICION:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PAGINA: 1 de 3

ANEXO # 16

Procedimientos Para Quejas y Reclamo

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS Y RECLAMOS

CLAUSULA: 8.2.1

CODIGO: PRO-QUIP-VEN-007 EDICION: 01 VIGENCIA:

14/04/2014

PAGINA: 2 de 3

ÍNDICE

1 OBJETIVOS	3
2 ALCANCE	3
3 PROCEDIMIENTO	3
4 REGISTRO	3

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS Y RECLAMOS

 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 3 de 3

 8.2.1
 PRO-QUIP-VEN-007
 VIGENCIA: 14/04/2014
 PAGINA: 3 de 3

1. OBJETIVOS

Establecer un elemento mediante el cual podamos atender las quejas y reclamos que nuestros clientes tengan.

2. ALCANCE

El siguiente procedimiento se aplicara a las quejas y reclamos que el cliente realice a QUIPARSA.

3. PROCEDIMIENTO

- El departamento de VENTA de QUIPARSA recibirá las quejas y reclamos utilizando el formato de Quejas y Reclamos recibido mediante la página Web de QUIPARSA.
- Sera obligación de quien recibiere la queja o reclamo comunicarles al Jefe Servicio de Técnico.
- El Jefe Servicio de Técnico analizara el reclamo y determinara si este procede o no.
- En caso de que el reclamo no proceda, el Jefe de Servicios Técnico comunicara al cliente los motivos por el cual el reclamo no está siendo válido.
- En caso de que el reclamo sea aceptado, el Jefe Servicios Técnicos asignara a un asistente técnico quien atenderá la Queja o Reclamo vía telefónica entre un horario de 8:30 am – 17:30 pm.
- El Asistente encargado es responsable de darle solución al reclamo, y analizar la causa que originó el incumplimiento, y de dar solución lo más pronto posible al cliente.
- El asistente técnico será responsable de ejecutar las acciones en los plazos establecidos. El Jefe de Servicios Técnico es el responsable de efectuar el seguimiento a las acciones correctivas tomadas y determinar la efectividad.
- Como evidencia de cumplimiento se mantienen el registro de Atención de quejas y reclamos FOR-QUIP-VEN-005, adicionalmente se entregara el correspondiente reporte de la solución del reclamo o queja al Jefe de Servicios Técnicos.

4. REGISTRO

FOR-QUIP-VEN-005 Atención de Quejas y Reclamos.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CLAUSULA:

CODIGO: PRO-QUIP-GGA-008 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/20014

PAGINA: 1 de 8

ANEXOS #17

Procedimiento
Para
Auditorías Internas de
Calidad



CLAUSULA: 8.2.2 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-008 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/20014 PAGINA: 2 de 8

Índice

1 Objetivos
2 Alcance
3 Responsabilidades
4 Descripcion del Procedimiento
4.1 Planificacion y Frecuencia de las Auditorias Internas
4.2 Criterios de Auditoria
4.3 Alcance de la Auditoria5
4.4 Realización de la Auditoria5
4.5 Preparación de la Auditoria
4.6 Reunion previa a la Auditoria
4.7 Ejecución a la Auditoria
4.8 Informes de los Resultados de la Auditoria
4.9 Reunion de Clausura8
4.10 Mantenimiento de los Registros
5 Definiciones y Abreviaturas
6 Documentos de Referencias
7 Registros
8 Anexos



CLAUSULA: 8.2.2 CODIGO:

PRO-OUIP-GGA-008

EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/20014

PAGINA: 3 de 8

1. Objetivos

Establecer un método para planificar un programa de auditoría de calidad y determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

El siguiente procedimiento se aplicara a la Auditorias que se llevaran a cabo para determinar si el Sistema Gestión de Calidad de QUIPARSA es conforme con las disposiciones planificadas, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

3. Responsabilidades

- El Presidente es responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- El equipo de auditores contratado por QUIPARSA para ejecutar las auditorías al Sistema de Calidad.

El personal auditado es responsable de facilitar la información que demuestre cumplimiento de los requisitos evaluados y de tomar las acciones necesarias que aseguren la eficacia del Sistema de Calidad.

4. Descripción del Procedimiento:

4.1 Planificación y Frecuencia de las Auditorías Internas

Quiparsa realizara Auditorías Internas una vez al año, el Plan de Anual de Auditoria será elaborado por el equipo Auditor contratado por QUIPARSA, para la planificación de determinadas auditorías considerando:

- La importancia y necesidad de las áreas o procesos a Auditar.
- Existencias de resultados de auditorías previas cuando existan.

Mediante el Plan de Auditoria se podrán realizar cambios en el alcance y extensión de la Auditoria, así como el uso de recursos; en caso de requerirlos, dichos cambios podrán ser autorizados por el Presidente de QUIPARSA.

La frecuencia de realización de las auditorías, puede aumentar de acuerdo a los siguientes criterios:



CLAUSULA: 8.2.2 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-008 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/20014

PAGINA: 4 de 8

- Solicitud explícita del responsable de un proceso
- Ocurrencia de no conformidades internas y/o externas
- Quejas y Reclamos de los Clientes
- Solicitud del Gerente General o del Representante de la Dirección.

4.2 Criterios de Auditoria

Se aplicaran los siguientes criterios de auditoría:

- Norma ISO 9001- 2008, tomando en consideración las clausulas excluidas establecidas en el Manual de Calidad.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos definidos por la empresa.
- Normas, especificaciones y requisitos legales especificados por la organización.

Aquellos incumplimientos detectados en las Auditorias se los clasificaran de la siguiente manera: NO CONFORMIDAD MAYOR: Se obtendrá esta inconformidad en los siguientes casos:

- Total incumplimiento de alguna cláusula de la Norma ISO 9001-2008.
- Incumplimiento Total de los procedimientos establecidos por la Organización.
- De ser necesario incumplimiento de algún requisito legal.

NO CONFORMIDAD MENOR: La siguiente inconformidad se considerar a aquellos incumplimientos detectados durante una auditoria y que no constituye algunos de los casos antes mencionados.

4.3 Alcance de las Auditorias

El alcance de la Auditoria dependerá del grado de cumplimiento de todos los elementos de la NORMA ISO 9001-2008, en los respectivos procesos de la estructura organizacional de QUIPARSA.

4.4 Realización de la Auditoria

La auditoría se llevara a cabo por Auditores Externos Contratados por QUIPARSA que cumplan con las siguientes competencias para este fin:

- 1. Ético.- Imparcial, sincero, honesto y discreto
- 2. De mentalidad abierta, diplomático y amable



CLAUSULA: 8.2.2 CODIGO: PRO-OUIP-GGA-008 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/20014

PAGINA: 5 de 8

3. Con capacidad de comunicación (oral y escrita)

- 4. Observador, Paciente
- 5. Tenaz, Seguro de sí mismo
- 6. Puntual
- Independencia.- Imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones
- 8. Enfocado a evidencia.- Esto es que la evidencia es verificable.

Por ninguna circunstancias los auditores de consideraran Juez y Parte en las áreas de trabajo.

4.5 Preparación de la Auditoria

Previa ejecución de las auditorías, el Representante de la Dirección conocerá al equipo auditor, auditor líder y determinara los procesos a evaluar.

La alta dirección deberá otorgar la autoridad para la gestión del programa de auditoría.

Los responsables de gestionar el programa de auditoría deberán:

- a) Establecer los objetivos y alcance, implementar, realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría, y
- b) Identificar los recursos necesarios, asegurándose de que se proporcionen.

El auditor líder junto al equipo auditor se encargara de definir el Programa de Auditorías que contendrá lo siguiente:

- · Objetivos de la auditoría
- Alcance
- · Criterios de Auditoria
- Equipo de auditores
- El programa propiamente dicho incluyendo: fecha, hora, procesos y los elementos a verificar.

El Programa de Auditoria se comunicara por lo menos con una semana de anticipación a los Auditados.

4.6 Reunión Previa a la Auditoria



CLAUSULA: 8.2.2 CODIGO: PRO-OUIP-GGA-008 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/20014

PAGINA: 6 de 8

Esta reunión será dirigida por el Auditor Líder, quién presentara al equipo auditor y fijara las reglas básicas para la realización de la auditoria de manera efectiva.

Dentro de la reunión previa a la auditoria se hallara el equipo auditor, el Representante de la Dirección y los representantes de las Áreas hacer Auditadas.

El auditor líder será responsable de revisar con los involucrados el objetivo, el alcance, los criterios a aplicarse y la manera en que se ejecutara la auditoria.

4.7 Ejecución de la Auditoria

Para lograr la efectiva ejecución de la Auditoria, deberán seguir las siguientes pautas de comportamientos:

- · Recolectar evidencia objetiva.
- · No emitir juicios de valor
- No emitir conclusiones ni recomendaciones.
- Anotar cualquier sugerencia del personal auditado, para iniciar un proceso de mejora.

Las auditorías externas del SGC son realizadas por los auditores externos, de la siguiente manera:

Los auditores recopilaran evidencia objetiva a través de entrevistas, revisaran los documentos que otorgue evidencia integra, así como la observación, registro de los procesos y actividades.

Se anotaran los indicios de no conformidades.

Mediante la revisión de la evidencia recolectada (entrevistas, registros, observación, documentos), se detectare una No Conformidad, en el formato de Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas.

Dicho Reporte de No Conformidad es llenado por el auditor y entregado al Auditor líder para regular al responsable de tomar las acciones correctivas para eliminar la no conformidad.



CLAUSULA: 8.2.2 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-008 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/20014

PAGINA: 7 de 8

En el mismo formato se registrara el análisis de la Causa del incumplimiento así también como las acciones correctivas a tomar para eliminar la no conformidad, indicara también la fecha en el cual se tienen que implantar las respectivas acciones correctivas.

Luego se procederá a enviar al Representante de la Dirección el Reporte de No Conformidad.

El representante de la Dirección se asegurara, que el representante del área donde se halló la no conformidad aplique las medidas correctivas, asegurándose que el

Auditor responsable verifique la aplicación de las acciones correctivas. Si la verificación es exitosa, el auditor firmara el Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas, para dejar evidencia del cumplimiento y da por cerrada la No Conformidad.

Se establecerán nuevos plazos de cumplimiento en caso de que las acciones correctivas no se hayan ejecutado o no sean efectivas .El auditor deja constancia de tales acciones en el mismo registro y coordina las fechas para la nueva revisión o verificación.

4.8 Informe de los Resultados de las Auditorias

Una vez concluida la auditoria el equipo auditor elaborara el informe de auditoría, el informe incluirá un resumen de las no conformidades encontradas por área auditada.

El Representante de la Dirección se encargara de comunicar a las funciones responsables, acerca de las no conformidades encontradas en las áreas auditadas.

Finalmente se elaborará un informe en el cual se describe el estado de cada elemento del Sistema De Gestión de la Calidad el cual incluirá:

- o Número de Auditorías realizadas.
- Número de No Conformidad (abiertas y cerradas) por área auditada y por elemento de la norma ISO 9001:2008.
- Análisis comparativo entre las auditorías realizadas hasta la fecha.



PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.

CLAUSULA: 8.2.2 CODIGO: PRO-OUIP-GGA-008 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/20014

PAGINA: 8 de 8

4.9 Reunión de Clausura:

Concluido el informe el Auditor Líder convoca a reunión de clausura en la cual estarán presenten los integrantes a la reunión previa a la auditoria, en la medida posible. Se presentan los resultados comentando el Informe de Auditoría.

4.10 Mantenimiento de los Registros:

Una vez cerrada la no conformidad, los registros se enviaran al Representante de la Dirección para su correspondiente archivo junto con la información de respaldo. El control de los registros derivados de la aplicación de este procedimiento se realizara a través del Cuadro control de los registros VER ANEXO # 25.

5 Definiciones y abreviaturas

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

AUDITORÍAS DE CALIDAD: Procedimiento 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 cumplen los criterios de auditoría.

CRITERIOS DE AUDITORIA: Conjunto de procedimientos, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

NO CONFORMIDAD: Es el incumplimiento de un requisito especificado.

6 Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008.

7 Registros

FOR-QUIP-GGA-007 Plan Anual de Auditorías Internas.

FOR-QUIP-GGA-006 Programa de Auditorías.

FOR-QUIP-GGA-010 Reporte de No Conformidad y Acción Correctiva Y Preventiva.

Formato libre: Informe de Auditorias.

Formato libre: Informe Anual de Auditorias.

8 Anexos

No aplica



PROCEDIMIENTO PARA	FI	CONTROL	DE PRODUCTO	NO	CONFORME
PROCEDIMIENTO FARA	11/1/2	CONTROL	DETRODUCTO	111	COMORNIE

CLAUSULA: 8.3 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-009 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 5

ANEXO # 18

Procedimiento para el Control de Productos
No
Conforme



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

CLAUSULA:

CODIGO: PRO-QUIP-GGA-009 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 2 de 5

Índice

1 Objetivos	3
2 Alcance	3
3 Responsabilidades	. 3
4 Descripcion del Procedimiento	. 3
5 Identificacion del Producto no Conforme	. 3
6 Registro de la No Conformidad	. 4
7 Separación del Producto no Conforme	4
8 Evaluación del Producto no Conforme	4
9 Tratamiento del Producto no Conforme	4
10 Definiciones y Abreviaturas	5
11 Documentos de Referencias	5
12 Registros	5
13 Anexos	5

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

CLAUSULA: 8.3	CODIGO: PRO-QUIP-GGA-009	EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 3 de 5

1. Objetivo

Se establecerán los controles, responsabilidades y autoridades que se relacionan con la identificación y el tratamiento del Producto No Conforme.

2. Alcance

Este procedimiento será aplicable a los productos no conformes, adquiridos por el proveedor, se incluirá también los devueltos por el cliente.

3. Responsabilidades

La Presidencia es el responsable de aprobar este procedimiento.

El Gerente General es el responsable de revisar este procedimiento.

Adicionalmente todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

4. Descripción del Procedimiento

El producto no conforme se detectara en las siguientes circunstancias en el proceso:

- Productos adquiridos por el proveedor y no aceptados por QUIPARSA o su representante.
- Productos devueltos por el cliente.

5. Identificación del Producto No Conforme

El Jefe del Departamento de Almacenamiento, Compras, Servicio Técnico, detectará el producto no conforme a través de la realización de sus correspondientes actividades.

El producto no conforme se identificara a través de la respectiva inspección.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 4 de 5
8.3	PRO-QUIP-GGA-009	VIGENCIA:	The second secon
		14/04/2014	

6. Registro de la No Conformidad

En caso de que se registre un Producto No Conforme, el responsable de la detección registrará la desviación utilizando el formato para Control de Producto No Conforme. VER ANEXO # 43, donde se describirá el correspondiente incumplimiento respecto a los requisitos especificados en la adquisición del producto o en caso de incumplimiento por devolución.

7. Separación del Producto No Conforme

Aquellos productos que no cumplan con los requerimientos y especificaciones establecidas por QUIPARSA al momento de su adquisición, son segregados en un área para su correspondiente devolución o solución que facilite el proveedor.

8. Evaluación del Producto No Conforme.

El correspondiente personal evaluara la causa que dio origen a la no conformidad. En caso que se requiera mayor información del producto no conforme participara el Gerente General y si es necesaria la Presidencia.

9. Tratamiento del Producto No Conforme

El Gerente General es el responsable de decidir el tratamiento que tendrán los productos no conformes los cuales pueden ser:

- a) Devolución de los equipos por parte de QUIPARSA al correspondiente proveedor para satisfacer los requisitos especificados.
- b) Rechazo definitivo de los equipos devueltos por los clientes.

El correspondiente destino de los Productos No Conformes será registrado en el formato para Control de Producto No Conforme (parte de Observación), este registro es mantenido por el correspondiente personal.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

CLAUSULA: 8.3 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-009 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 5 de 5

La evidencia objetiva de la inspección, disposición y seguimiento de los productos no conformes se recoge en el formato para Control de Producto No Conforme y los oportunos registros de Control de Calidad.

10. Definiciones y Abreviaturas

Producto No Conforme: Sistema en Proceso de Producción, Prenda elaborada, Materia Prima, Material.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Producto sospechoso: Cualquier producto en el cual el estado de inspección es incierto.

11. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008

12. Registros

(Control de Producto No Conforme FOR-QUIP-GGA-008)

13. Anexos

No aplica.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: PRO-QUIP-CGC-014 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 1 de 5

ANEXO #19

Procedimiento

De

Análisis de

Datos



CLAUSULA: 8.4 CODIGO: PRO-QUIP-CGC-014 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 5

Índice

1	Objectives	2
I	Objetivos	د
2	Alcance	3
3	Responsabilidades	3
4	Descripcion del Procedimiento	3
5	Definiciones y Abreviaturas	5
6	Documentos de Referencias	5
7	Registros	5



CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	
8.4	PRO-QUIP-CGC-014	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 3 de 5

1. Objetivo

Establecer criterios para determinar, recopilar y analizar datos apropiados para demostrar idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de QUIPARSA.

La finalidad es utilizar esta herramienta para identificar las oportunidades de mejora y optimizar el uso de recursos.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para aquellos datos que permitan realizar el seguimiento, medición y análisis de resultados de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de QUIPARSA.

3. Responsabilidades

- El Presidente es responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

Los responsables de los procesos tienen la obligación de realizar la medición, seguimiento y análisis de la información disponible para identificar las oportunidades de mejora.

4. Descripción del Procedimiento

El análisis de los datos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad debe proporcionar información sobre:

- a) Satisfacción del cliente.
- b) Conformidad de los requisitos del producto (para minimizar quejas).
- c) Mejoras para el almacenamiento de los equipos.
- d) Desempeño de proveedores.



PAGINA: 4 de 5

CLAUSULA: CODIGO: EDICION: 01

3.4 PRO-QUIP-CGC-014 VIGENCIA: 14/04/2014

QUIPARSA recopila información de los indicadores de Gestión mediante alguna de las siguientes fuentes:

Indicadores asociados a la satisfacción del cliente:

- Información de encuestas de calidad a clientes.
- · Quejas y reclamos de clientes.

Indicadores asociados a la conformidad con los requisitos del producto:

Porcentaje de Productos No Conformes.

Indicadores asociados al desempeño de los proveedores:

Numero de reclamos a proveedores.

Indicadores asociados a las características y tendencias de los procesos:

- Eficiencia en los procesos de producción de los sistemas.
- Porcentaje de Cumplimiento de Pedidos de Producción.

Los responsables de cada proceso, deben analizar la información requerida y presentar informes en formatos libres a la alta gerencia para que sean utilizados como elementos de entrada para la revisión por la dirección.

Además se considera de interés los siguientes indicadores de gestión:

TALENTO HUMANO

- Cumplimiento del Plan de Capacitación
- Clima organizacional
- Evaluación del desempeño
- Actualización de los procedimientos

DESPACHO

- Número de pedidos despachados.
- Exactitud en inventario
- Rotación Mensual



CLAUSULA: CODIGO: EDICION: 01

8.4 PRO-QUIP-CGC-014 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 5 de 5

ALTA DIRECCIÓN

Flujo de caja

- Liquidez Corriente
- Razón rápida
- Rotación de Inventarios
- Periodo promedio de cobro
- Periodo promedio de pago
- Rotación de activos totales
- Índice de Endeudamiento
- Margen de Utilidad Bruta
- Margen de Utilidad Neta
- Rendimientos sobre los activos totales
- Retorno sobre el patrimonio

SISTEMAS

Disponibilidad de los sistemas

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito especificado.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS.

Los registros de cumplimiento son entregados por cada responsable en formato libre.



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-010 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 6

ANEXO # 20

Procedimiento
Para
Mejora Continua



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-010 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 6

Índice

1 Objetivos
2 Alcance
3 Responsabilidades
4 Descripcion del Procedimiento
5 Creacion de Proyectos de Mejora Continua
5.1 Identificar la Oportunidad de Mejoras
5.2 Análisis de las Posibles Causas
5.3 Evaluar las Acciones Preventivas o Correctivas Aplicables
5.4 Análisis De Factibilidad y Disponibilidad de Recursos
5.5 Cumplimiento de Plan y Mejora Continua
5.6 Revisión de los Resultados del Proyecto de Mejora
6 Definición y Abreviatura6
7 Documentos de Referencias
8 Registros6
9 Anexos



CLAUSULA:

CODIGO: PRO-QUIP-GGA-010 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 3 de 6

1. Objetivo

Se establecerá los criterios para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de QUIPARSA.

2. Alcance

El siguiente procedimiento se aplicara para Planes futuros a realizar por QUIPARSA para mejorar la eficacia del Sistema De Gestión De la Calidad.

3. Responsabilidades

- El Presidente es responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

Cualquier colaborador de la empresa puede generar un Plan de mejora continua en su área de trabajo, ya sea de forma individual o de manera conjunta.

4. Descripción del Procedimiento

La planificación de la mejora continua tiene las siguientes entradas de información:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Resultados de Auditoría.
- Análisis de Datos
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas
- Revisión por la Dirección.
- Cualquier otra fuente que se considere necesaria.



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-010 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 4 de 6

5. Creación de Proyectos de Mejora Continua

Dentro de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de QUIPARSA se conseguirá la mejora continua, siempre que cualquiera de los colaboradores de la empresa presente ideas, sugerencias o recomendaciones para optimizar o incrementar la eficacia de los procesos.

A continuación se presenta las siguientes etapas para la mejora continua:

5.1. Identificar la oportunidad de mejora

El reconocimiento de una oportunidad de mejora a partir de las entradas de información antes mencionadas permitirá el inicio de un Plan.

Se realizara la medición de esta actividad mediante indicadores de gestión o comparación con estándares reconocidos.

Los colaboradores que muestren competitividad, participaran en la identificación de oportunidades de mejora.

El formato de Control de Plan de Mejora Continua nos ayudara para completar el inicio del proceso. Sera de utilidad identificar el problema que se desea resolver, los resultados esperados y se designara un responsable del proyecto.

5.2. Análisis de las posibles causas

Dependiendo de la oportunidad de mejora el Responsable del Plan seleccionara a los miembros que conformaran el Equipo de Trabajo, se tomara en cuenta todas las áreas afectadas para la Mejora Continua.

Mediante la aplicación de la herramienta Análisis Causa- Efecto, el Equipo de Trabajo participara en el análisis y determinación de las posibles causas que se desea solucionar mediante este Plan de Mejora Continua.

5.3. Evaluar las acciones correctivas o preventivas aplicables

Es necesario establecer de manera clara la condición inicial y la condición esperada de que se ejecuten las actividades relacionadas con la mejora, en caso de ser necesario se incluirá un indicador de gestión para el seguimiento y medición de las actividades.



CLAUSULA:

CODIGO: PRO-QUIP-GGA-010 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 5 de 6

El equipo de trabajo propone las acciones correctivas o preventivas orientadas a mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Además se requiere definir, entre otras cosas:

- Responsabilidades de ejecutar las acciones correctivas o preventivas aplicables.
- Plazo estimado para ejecutar las acciones correctivas o preventivas aplicables.
- Presupuesto para la ejecución de las acciones correctivas o preventivas aplicables.
- Análisis Costo Beneficio de la ejecución de las acciones correctivas o preventivas aplicables.

5.4. Análisis de Factibilidad y disponibilidad de recursos

Una vez concluido el Plan de Mejora Continua pasa a ser revisado por la Gerencia General, donde se analizara la factibilidad técnica y económica de tomar las acciones correctivas o preventivas planteadas.

En caso de ser aprobado el Plan por la Gerencia General se procederá a la asignación de los recursos (técnicos, humanos, financieros) necesarios.

El responsable del seguimiento del Plan De Mejora Continua será designado por la Dirección.

En caso de que el Plan no sea aceptado por la Gerencia General se deberá seguir las siguientes alternativas de solución:

- a. Retorna al equipo de trabajo para completar la información de soporte.
- b. Se rechaza el Plan y se archiva.

5.5. Cumplimiento del Plan de Mejora Continua

Se procederá a la implantación de las acciones correctivas o preventivas establecidas en el Plan y estarán a cargo de los responsables establecidos.



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-010 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 6 de 6

Adicionalmente participa el responsable del seguimiento designado por el Representante de la Dirección, quien verifica el cumplimiento de las acciones aprobadas por la alta gerencia.

5.6. Revisión de los resultados del proyecto de mejora continúa

Mediante los indicadores de Gestión se deben recoger y analizar los datos para confirmar si se ha obtenido una mejora en cuanto a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

De los datos utilizados para evaluar las acciones correctivas o preventivas se recolectaran datos para confirmación de las acciones aplicadas.

En caso de que no se logre confirmar una mejora en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se deberán tomar nuevas acciones necesarias, se reiniciara el proceso logrando un nuevo Análisis de Causas Posibles, con justificación necesaria.

6. Definiciones y abreviaturas

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito especificado.

7. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008

8. Registros

(FOR-QUIP-GGA-009) CONTROL DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA.

9. Anexos

No aplica.



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA- EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 1 de 5

ANEXO #21

Procedimiento Revisión Gerencial

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"

Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-011

EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 5

Índice

1 Objetivos
2 Alcance
3 Documentacion
4 Responsable
5 Descripicion del Procedimiento de la Alta Direccion
5.1 Programar Juntas de Revision por la Direccion, Difundir y Formalizar programas4
5.2 Revisar toda la Información de entrada durante la Junta de Revisión por la Gerencia4
5.3 Tomar decisiones y documentar los resultados de la Junta de Revisión Gerencial4
5.4 Elaborar y Distribuir minuta de R.G. y Planear la Ejecución de Acciones5
5.5 Cambios a la Estructura Documental y Control de Versiones
5.6 Dar seguimiento a acciones realizar y evaluar el impacto en el SGC5

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	The state of the s		
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"

Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-011 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 3 de 5

1. Objetivo:

Establecer políticas, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos y actividades necesarias para la ejecución de la Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurar la conveniencia, adecuación y eficacias continuas del Sistema.

2. Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todo el personal que integra los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de QUIPARSA.

3. Documentación:

Manual de la calidad.

Procedimiento de elaboración de los documentos.

Control de producto no conforme.

Resultados de Auditorías Internas.

Procedimiento para Mejora Continua.

Indicadores de calidad y desempeño.

4. Responsables:

La Gerencia es el responsable de revisar este procedimiento.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-011 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 4 de 5

Adicionalmente todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

5. Descripción del procedimiento de la alta dirección.

5.1 Programar Juntas de Revisión por la Dirección, difundir y formalizar programas.

El Asistente Gerencial planeara las reuniones para la revisión por la Gerencia y elaborara el programa de revisión mismo que se difundirá al Gerente y aquellos que formen parte de la reunión (Grupo Operativo de Calidad).

5.2 Revisar toda la información de entrada durante la Junta de Revisión por la Gerencia.

El Grupo Operativo de Calidad encabezado por la Gerencia se reunirá según las fechas establecidas en el Programa de Revisión y revisaran los documentos de entrada como son:

- Manual de la calidad.
- Procedimiento de elaboración de los documentos.
- · Control de producto no conforme.
- Resultados de Auditorías Externas.
- Procedimiento para Mejora Continua.
- Indicadores de calidad y desempeño.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-011 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 5 de 5

5.3 Tomar decisiones y documentar los resultados de la junta de Revisión Gerencial.

El Grupo Operativo de Calidad, toma decisiones basadas en hechos y en la revisión de los documentos en la junta de revisión por la gerencia los resultados de la reunión se documentaran; se incluirán decisiones y acciones relacionadas con las mejoras de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4 Elaborar y distribuir minuta de Revisión Gerencial y Planear la Ejecución de Acciones.

El asistente gerencial elaborara y distribuirá la minuta de revisión por la gerencia incluyéndose todas las acciones, decisiones relacionadas con la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

5.5 Cambios a la estructura documental y control de versiones.

En caso de que en la Junta de Revisión por la Gerencia se haya tomado la decisión de realizar cambios en la estructura documental se tomara en cuenta el procedimiento para elaboración de los documentos y el procedimiento para control de documentos para el correspondiente cambio de control de versiones en el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 Dar seguimiento a acciones realizar y evaluar el impacto en el Sistema de Gestión de Calidad.

El Grupo de Operativo de la Calidad da seguimiento a acciones correctivas y preventivas producto de la Revisión de la Gerencia y evalúa el impacto en el Sistema de Gestión de Calidad.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA:

CODIGO: PRO-QUIP-GGA-012 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 5

ANEXO # 22

Procedimiento
Para
Acciones
Correctivas



CLAUSULA: 8.5.2

CODIGO: EDICION: 01 PRO-QUIP-GGA-012 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 5

Índice

1	Objetivos	. 3
2	Alcance	. 3
3	Responsabilidades	.3
4	Descripcion del Procedimiento	.3
5	Definiciones y Abreviaturas	.5
6	Documentos de Referencia	.5
7	Registros	. 5
8	Anexos	5



CLAUSULA: 8.5.2 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-012 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 3 de

1 Objetivo:

Se determinaran los requisitos necesarios para la revisión de las no conformidades detectadas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (se incluyen las quejas y reclamos de los clientes), se analizaran las causas y evaluaran la necesidad de ejecutar acciones correctivas, reconocer las acciones tomadas y evaluara la efectividad de las acciones.

2 Alcance:

El siguiente procedimiento será aplicado a las acciones correctivas que se tomen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de QUIPARSA.

3 Responsabilidades:

- El Presidente es responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las
 disposiciones establecidas en el presente procedimiento. Es de suma importancia
 que los responsables de los procesos donde se detecten no conformidades, serán
 responsables de tomar acciones correctivas sin ninguna demora injustificada para
 descartar los incumplimientos y las causas que lo originan.

4 Descripción del Procedimiento.

Cuando se produzcan incumplimientos o desviaciones a los requisitos especificados por QUIPARSA, se generaran las acciones correctivas.

Las desviaciones o incumplimientos a aquellos requisitos son conocidos como No Conformidades, y se pueden obtener de las siguientes fuentes:

- Quejas o Reclamos de Clientes
- Auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad (Interna o Externa).
- Incumplimiento de los Objetivos de la Calidad
- Incumplimiento de los Indicadores de Gestión



CLAUSULA: 8.5.2 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-012 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 4 de

- Resultados de Revisión por la Dirección
- Análisis de Datos
- Ineficiencia de los Procesos
- Cualquier otra fuente que se considere necesario.
- a) Identificar de manera íntegra el incumplimiento o desviación respecto a los requisitos especificados por QUIPARSA. Los responsables de identificar las No Conformidades es cualquier miembro del equipo auditor (sean internos o externos), o personal de planta.
- b) El responsable del proceso donde se haya detectado la no conformidad, deberá proceder a realizar un análisis para determinar la causa que provoco el incumplimiento. Se recomienda que el respectivo análisis lo realice el responsable que se relaciona directamente con el proceso o actividad que revela dicha desviación.
- c) Luego del análisis se determinara la necesidad de actuar para tomar acciones correctivas para asegurar que el incumplimiento no vuelvan a ocurrir.
- d) Luego se procede a determinar e implementar las acciones correctivas las cuales deben incluir un detalle del plazo de cumplimiento y el responsable de ejecutarlas.
- e) Para el aseguramiento de la ejecución de las acciones correctivas, la dirección responsable del área donde se detectó la no conformidad debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificadas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- f) En caso de existir incumplimiento de las acciones propuestas, el responsable del seguimiento, determinara con el responsable de las acciones correctivas nuevos plazos de cumplimiento.
- g) Cuando la ejecución de las acciones correctivas haya concluido, el responsable de determinado seguimiento deberá confirmar la efectividad de las acciones tomadas, en conclusión deberá existir plena seguridad que la causa que originó el incumplimiento haya sido eliminada y por ende el problema no vuelva a ocurrir.



CLAUSULA: 8.5.2 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-012 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 5 de

h) En el caso de que las acciones correctivas no hayan eliminado la causa real de la no conformidad y el incumplimiento se vuelva a presentar, es necesario realizar un nuevo análisis de causa hasta que la desviación sea superada completamente.
 El registro de las acciones correctivas tomadas se puede realizar en el Reporte de no conformidad y acciones correctivas y preventivas. VER ANEXO # 42.

5 Definiciones y abreviaturas

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito especificado.

Auditorías de Calidad: Procedimiento 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 cumplen los criterios de auditoría.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no Conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

6 Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008

PRO-QUIP-GGA-011 PROCEDIMIENTO REVISION GERENCIAL.

PRO-QUIP-GGA-008 PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.

7 Registros

FOR-QUIP-GGA-008 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

8 Anexos

No aplica.



CLAUSULA: 8.5.3 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-013 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

4 PA

PAGINA: 1 de 6

ANEXO #23

Procedimientos Para Acciones Preventivas

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



CLAUSULA: 8.5.3 CODIGO: PRO-QUIP-GGA-013

EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 6

Índice

1	Objetivos	. 3
2	Alcance	. 3
3	Responsabilidades	. 3
4	Descripcion del Procedimiento	-5
5	Definiciones y Abreviaturas	. 5
6	Documentos de Referencia	. 6
7	Registros	.6
8	Anexos	.6

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01

 8.5.3
 PRO-QUIP-GGA-013
 VIGENCIA:
 PAGINA: 3 de 6

 14/04/2014
 PAGINA: 3 de 6

1. Objetivo

Establecer los requisitos necesarios para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la efectividad de dichas acciones, determinar las causas probables e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para las acciones preventivas que se tomen dentro del Sistema de Gestión de Calidad de QUIPARSA.

3. Responsabilidades

- El Presidente es responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de QUIPARSA es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

Los responsables de los procesos donde se detecten oportunidades de mejora o de prevenir la ocurrencia de no conformidades, son responsables de tomar acciones preventivas sin demora injustificada para eliminar los incumplimiento potenciales y las causas probables que los puedan originar.

4. Descripción del Procedimiento

 La generación de las acciones preventivas se dará cuando los responsables de los procesos detecten posibles causas de no conformidades en los requisitos especificados por QUIPARSA.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01

 8.5.3
 PRO-QUIP-GGA-013
 VIGENCIA:
 PAGINA: 4 de 6

 14/04/2014
 14/04/2014
 PAGINA: 4 de 6

- Las desviaciones o potenciales incumplimiento serán conocidos como NO CONFORMIDAD POTENCIAL y podrán prevenir de las siguientes fuentes:
 - Recomendaciones o Sugerencias de Clientes
 - Auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad (Interna o Externa)
 - o Resultados de Revisión por la Dirección
 - Análisis de Datos
 - Ineficiencia de los Procesos
 - Cualquier otra fuente que se considere necesario

Las acciones preventivas, se registraran en el Reporte de No Conformidad Potencial Acción Correctiva y Preventiva VER ANEXO # 42

- Primeramente se identificara claramente el potencial incumplimiento o
 desviación respecto a los requisitos especificados por QUIPARSA. Para la
 actividad es necesario evaluar el efecto potencial del incumplimiento y su
 consecuencia sobre el Sistema de Gestión de Calidad.
- El responsable del proceso donde se ha detectado la No Conformidad Potencial, deberá proceder a realizar un análisis de la causa probable que puede generar dicho incumplimiento. Se recomienda que el análisis sea realizado por los responsables directos del proceso o la actividad donde se ha detectado la potencial desviación.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01

 8.5.3
 PRO-QUIP-GGA-013
 VIGENCIA:
 PAGINA: 5 de 6

 14/04/2014
 14/04/2014
 PAGINA: 5 de 6

- Luego del análisis de la posible causa, se evaluara la necesidad de tomar acciones preventivas que cercioren que el incumpliendo no se vaya a presentar.
- Las acciones preventivas deben incluir un detalle de las acciones a tomar, plazo de cumplimiento y el responsable de la ejecución.
- Como una medida que asegure la realización de las acciones preventivas, un miembro del equipo de auditores internos es responsable de realizar un seguimiento de las acciones preventivas para verificar su cumplimiento.
- Dependiendo de las acciones propuestas el seguimiento se realizara de manera periódica. En caso de que se no se cumplan las acciones propuestas, el responsable del seguimiento determinara con el responsable de las acciones preventivas nuevos plazos de cumplimiento.
- Una vez concluida la ejecución de las acciones preventiva, el responsable del seguimiento deber confirmar la efectividad de las acciones tomadas, es decir que la causa probable del incumplimiento potencial haya sido eliminada y el problema no se presente.
- En el caso de que las acciones preventivas no hayan eliminado la causa probable de la no conformidad potencial y el incumplimiento se presenta, es necesario aplicar el Procedimiento para Acciones Correctivas ANEXO # 22.

5. Definiciones y Abreviaturas

SGC: sistema de gestión de la calidad no conformidad: es el incumplimiento de un requisito especificado.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE		8	
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01

 8.5.3
 PRO-QUIP-GGA-013
 VIGENCIA:
 PAGINA: 6 de 6

 14/04/2014
 PAGINA: 6 de 6

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

6. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008.

PRO-QUIP-GGA-011 PROCEDIMIENTO REVISION GERENCIAL.

PRO-QUIP-GGA-008 PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS
DE CALIDAD.

7. Registros

FOR-QUIP-GGA-011 REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

8. Anexos

No aplica

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



SOLICITUD DE CAMBION Y EMISION DE DOCUMENTOS

CLAUSULA:

CODIGO:

FOR-QUIP -GGA-001

EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 24

Solicitud de Cambio y Emisión de Documentos



SOLICITUD DE CAMBION Y EMISION DE DOCUMENTOS

CLAUSULA: 4.2.3 CODIGO: FOR-QUIP -GGA-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 2

	FECHA:	11		
TIPO DE DOCUMEN	NTO OT	MOTIVO DE LA SOLICITUD		
Manual	Procedimiento	Emisión de Nuevo Documento		
Instructivo	Formato	Cambio o Revisión a un Documento existente		
		Eliminación de un docur	nento ya Existente	
NOMBRE DEL DOC	UMENTO	CODIGO	REVISION	
ANTES DEL CAMBI	O DICE:			
DESPUES DEL CAM	IBIO DEBE DECIR:			
197				
ESPACIO PARA AC	EPTACION DEL RESPONSA	BLE		
CARGO	FIRMA			
ESPACIO PARA RE	VISION PREVIA			
Procede el cambio	SI NO	Razón:		
CARGO		FIRMA		
ESPACIO PARA AP	ROBACION FINAL			
Aprobado:	SI NO	Razón:		
CARGO		FIRMA		



CUADRO DE CONTROL DE LOS REGISTROS

CLAUSULA:

4.2.4

CODIGO:

FOR-ECUA-GGA-002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 25

Cuadro de Control de los Registros



CUADRO DE CONTROL DE LOS REGISTROS

CLAUSULA: 4.2.4 CODIGO: FOR-ECUA-GGA-002 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 2 de 2

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	GENERADOR	CUSTODIO/ ALMACENAMIENTO	PROTECCION	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION



ACTA DE ENTREGA Y EMISION DE DOCUMENTOS

CLAUSULA: 4.2.4 CODIGO: FOR-QUIP-GGA-003 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 26

Acta de Entrega De Emisión de Documentos Internos y Externos

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



ACTA DE ENTREGA Y EMISION DE DOCUMENTOS

CLAUSULA: CODIGO: EDICION: 01 PAGINA: 2 de 2
4.2.4 FOR-QUIP-GGA-003 VIGENCIA: 14/04/2014

DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS.

PROCEDIMIENTOS:

SGC	# NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	EDI.	VIG.	COP	LUGAR	RESPONSABLE

PROGRAMAS:

SGC	# NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	EDI.	VIG	# COP	LUGAR	RESPONSABLE

INSTRUCTIVOS:

SGC	# NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	EDI.	VIG	# COP	LUGAR	RESPONSABLE
	4							

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



ASIGNACION DE COPIAS CONTROLADAS

CLAUSULA: CÓDIGO: 4.2.4 FOR-QUIP-GGA-

003

EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 1 de 2

ANEXO # 27

Asignación de Copias Controladas

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin



ASIGNACION DE COPIAS CONTROLADAS

 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 2 de 2

 4.2.4
 FOR-QUIP-GGA-003
 VIGENCIA: 14-04-2014
 PÁGINA: 2 de 2

N ⁰	CODIGO	NOMBRE DE COPIAS CONTROLADAS	REVISION	# DE COPIAS CONTROLADAS	FECHA DE ENTREGA	AREA RECEPTORA DEL DOCUMENTO	RESGUARDANTE	RECEPCION DE DOCUMENTO OBSOLETO
							NOMBRE DE PUESTO	NOMBRE DE PUESTO
		[1					NOMBRE DE PUESTO	NOMBRE DE PUESTO
×							NOMBRE DE PUESTO	NOMBRE DE PUESTO

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



GUÍA DE LOS DOCUMENTOS INTERNO Y EXTERNOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 1 de 2

 4.2.4
 FOR-QUIP-GGA-003
 VIGENCIA: 14-04-2014
 PÁGINA: 1 de 2

ANEXO # 28

Guía de los Documentos Internos Y Externos del SGC

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



GUÍA DE LOS DOCUMENTOS INTERNO Y EXTERNOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	PÁGINA: 1 de 2
	FOR-QUIP-GGA-	VIGENCIA: 14-04-	
4.2.4	003	2014	

CÓDIGO	NOMBRE DEL	FECHA DE	PROXIMA
CODIGO	DOCUMENTO	REVISIÓN	ACTUALIZACIÓN
12			
	ę.		
	**		
J 2 V V V	- 12		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



LISTA MAESTRA DE ASIGNACION DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS.

 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01
 PAGINA: 1 de 2

 4.2.3
 FOR-QUIP-GGA-003
 VIGENCIA: 14-04-2014

ANEXO # 29

Lista Maestra de Asignación Documentos Internos y Externos

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
IOMBRE			
FECHA			



LISTA MAESTRA DE ASIGNACION DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS.

CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 2 de 2	
4.2.3	FOR-QUIP-GGA-003	VIGENCIA: 14-04-2014		

		L	ISTA	DE	DIST	RIBU	CIO	N						
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Talento Humano	Financiero	Venta	Contabilidad.	Servicios Técnicos	sistemas	Compras.	REVISION	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBA DO POR	FECHA DE VIGENCIA	ULTIMA ACTUALIZACION.
														* *
		-												

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



NOMBRAMIENTO	DE REPRESENTAN	TE DE LA	DIRECCIÓN
NUMBRAMENTO	DE REFRESENTAL	TIE DE LA	DIRECTOR

CLAUSULA: 5.5.2

CÓDIGO: FOR-QUIP-GGA-013 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA:1 de 3

ANEXO # 30

Nombramiento del Representante de la Dirección



NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CLAUSULA: 5.5.2

CÓDIGO: FOR-QUIP-GGA-013 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA:2 de 3

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA PARA NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN DE QUIPARSA CIA. LTDA.

FECHA:

1. <u>Verificación del Quórum</u> Se llamó a listo y se constató que se encontraban presentes en la reunión el% de los accionistas (dependiendo a lo establecido en sus estatutos o en silencio de estos a lo que establezca la Ley), representadas por el señor (a) con cuotas o acciones (dependiendo a lo establecido en sus estatutos o en silencio de estos a lo que establezca la Ley), por lo tanto, existe quórum para deliberar y decidir.
2. Presencia del Presidente y Secretario provisional de Reunión Una vez verificado el quórum la Junta De Socios, Asamblea De Accionistas, Junta Directiva (dependiendo a lo establecido en sus estatutos o en silencio de estos a lo que establezca la Ley) procede a realizar la verificación de la presencia del Presidente y Secretario provisional de la reunión, designándose al señor (a) como Presidente y al señor (a) como Secretaria.
3 Aprobación del orden del día La Junta De Socios, Asamblea De Accionistas, Junta Directiva (dependiendo a lo establecido en sus estatutos o en silencio de estos a lo que establezca la Ley)aprobó por unanimidad el orden del día propuesto.
4 Proposición de realizar el nombramiento del Representante de la Dirección Toma la palabra el Presidente de la reunión y manifiesta a la Junta De Socios, Asamblea De Accionistas, Junta Directiva (dependiendo a lo establecido en sus estatutos o en silencio de estos a lo que establezca la Ley) la necesidad de realizar el Nombramiento del Representante de la Dirección, propuesta que es analizada y aprobada por unanimidad.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CLAUSULA: 5.5.2

CÓDIGO: FOR-OUIP-GGA-013 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA:3 de 3

5 Nombramiento del Representante de la Dirección Teniendo en cuenta la anterior aprobación, se procede a realizar el nombramiento del nuevo Representante de la Dirección, para lo cual se designa de manera unánime al , identificado con la cedula de ciudadanía Nº señor (a) , quien estando presente manifiesta gustosamente la aceptación al cargo. 1. Aprobación del acta El Presidente de la reunión pregunta a los socios si tienen alguna observación al respecto, quienes contestan que no tienen ninguna observación u objeción, no habiendo más asuntos que tratar el Presidente y Secretario de la reunión le imparten aprobación a la presente acta, siendo aprobada por unanimidad. , se da por terminada la reunión, para constancia firman Siendo las la presente quienes actuaron como Presidente y Secretario. Presidente Representante de la Dirección

Secretario

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



L KUNULTKA VIA DE ENTER VIOLA	CRONOGR	AMA DE	ENTREX	/ISTAS
-------------------------------	---------	--------	--------	--------

CLAUSULA:

CODIGO: FOR-QUIP-TAH-02 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 1 de 2

ANEXO #31

Cronograma

De

Entrevista

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



CRONOGRAMA DE ENTREVISTAS

CLAUSULA: 6.2.

CODIGO: FOR-QUIP-TAH-02 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 2 de 2



CRONOGRAMA DE ENTREVISTAS

FECH	A			HORARIO DE ATENCION						
No	Nombre del Candidato	Teléfo no	Contac to	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30
+		-								
_										
		_								
+										
_										

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



EVALUACION DE DESEMPEÑO

CLAUSULA: 6.2.

CODIGO: FOR-QUIP-TAH-03 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 32

Evaluación De Desempeño

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



EVALUACION DE DESEMPEÑO

CLAUSULA: CODIGO: EDICION: 01 PAGINA: 2 de 2
6.2. FOR-QUIP-TAH-03 VIGENCIA: 14/04/2014

EMPLEADO:				
CARGO:		FECHA DE	INGRESO:	
JEFE:		FECHA DE	EVALUACION:	
100				
COMPETENCIA	POND	EVIDENCIA	1 - 2 - 3 CALIFICACION	PUNTOS
		TOTAL		
A DESARROLLAR		PLAN DE ACCION		PROGRESO
(5)				
EMPLEADO		JEFE INMEDIATO T	TALENTO HUMAN	10

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA		×	



PLAN DE CAPACITACIÓN

CLAUSULA: 6.2.

CODIGO: FOR-QUIP-TAH-07 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 33

Plan de Capacitación

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



PLAN DE CAPACITACION

CLAUSULA: 6.2.

CODIGO: FOR-QUIP-TAH-07 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 2



PLAN DE CAPACITACIÓN

TEMA DE CAPACITACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ост	NOV	DIC	PARTICIPANTES
		and the same											
11-11-1-1-1													
TOTAL													CIA

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



PROGRAMA DE INDUCCIO	IN

CLAÚSULA:

CÓDIGO: FOR-QUIP-TAH-06 EDICIÓN: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 1 de 2

ANEXO# 34

Programa De Inducción

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



PROGRAMA DE INDUCCIÓN

CLAÚSULA: 6.2. CÓDIGO: FOR-QUIP-TAH-06 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

| PA

PÁGINA: 2 de 2

		PROGRAMA DE INDUCCIÓN				
NOMBRE						
CARGO						
ÁREA						
GEN TEMAS	NERAL DE TALE	ENTO HUMANO RESPONSABLE	FIRMA			
		ON DE CALIDAD.				
TEMAS	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA			
	ESPECIFICO DI	EL CARGO.				
TEMAS	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión:			

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

Representante de la Dirección | Gerente General



	EFECTIVI	DAD DE LA CAPACITACIÓN	
CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	
6.2.	PRO-QUIP-VEN-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 1 de 2

ANEXO #35

Efectividad De la Capacitación

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN CLAÚSULA: CÓDIGO: EDICIÓN: 01 6.2. PRO-QUIP-VEN-01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 2 de 2

Nombre del Evento de Capacitación	1.20	
INSTRUCTOR:		
FECHA:		
DURACION:		
MECANISMO DE E	VALUACION	
CRITERIOS	USO	OBSERVACIONES
Pruebas de Evaluación Práctica		
Examen o prueba de conocimientos		
Informe del Instructor del Evento		
Difusión de la capacitación dentro de la empresa		
Evaluación del desempeño		
Pruebas de aptitud		
Aplicación en el Trabajo		
Otras alternativas		
EVALUACION DE LA EFECTIVID	OAD DE LA CAPACI	TACION
NOMBRE DEL EMPLEADO	RESULTADO	OBSERVACIONES
Δ		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



	REGIS	TRO DE CAPACITACIÓN	
CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	
6.2.	FOR-QUIP-TAH-08	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 36

Registro de Capacitación

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



REGISTRO DE CAPACITACIÓN CLAÚSULA: CÓDIGO: EDICIÓN: 01 6.2. FOR-QUIP-TAH-08 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 2 de 2

FECHA:	HORA:	
TEMA:	TIEMPO DURACIÓN:	
NOMBRE DEL INSTRUCTO	R:	

No.	NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES	FIRMA DEL PARTICIPANTE
1		
2		
3		
7		
8		
9		
10		
11		
17		
18		
19		

INSTRUCTOR	RESPONSABLE DE COORDINACIÓN

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



	REQUERIM	IENTO DE PERSONAL	·
CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	
6.2.	FOR-QUIP-TAH-09	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 1 de 2

ANEXOS # 37 Requerimiento Del Personal

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
OMBRE			
FECHA			



REQUERIMIENTO DE PERSONAL CLAÚSULA: CÓDIGO: EDICIÓN: 01 6.2. FOR-QUIP-TAH-09 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 2 de 2

Sección que requiere:			No. Solicitud:				
Nombre del Cargo:	27		No. de Vacantes:				
Edad:			Sexo:				
Horario de Trabajo:			Planta:				
Salario inicial:			Salario del Cargo:				
Escolaridad Necesaria:							
Experiencia profesional:							
Conocimientos necesarios:							
Firma del Jefe de la sección solicitante:							
Fecha de Solicitud:		cha de misión:					

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
MBRE			
ECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

CLAÚSULA: 7.4 CÓDIGO:

EDICIÓN: 01

FOR-QUIP-COM-004

VIGENCIA: 14-04-2014

PÁGINA: 1 de 2

ANEXO #38

Evaluación y Selección de Proveedores



EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	
7.4	FOR-QUIP-COM-004	VIGENCIA: 14-04-2014	PÁGINA: 2 de 2

PROVEEDOR:			
PRODUCTOS:			
EVALUACION			RE EVALUACION
1. MARCA.			_
CARACTERISTICAS DE LA MARCA	PUNTAJE	RESULTADO	
Perdurable	5		
Adaptable	5		Total en cuanto a la marca
Reconocida	10		
2. GARANTIA			
	PUNTAJE	RESULTADO	
los proveedores proporcione garantía para cualquier defecto en los equipos	20		Total en cuanto a la garantia
3. CALIDAD CARACTERISTICAS DE EN CUANTO A LA		1	1
CALIDAD	PUNTAJE	RESULTADO	
Características Técnicas.	15		
Certificados de Productos.	10		total en cuanto a la calidad
Fiempo como proveedor.	5		
nenor a 1 ano	0		
a 3 anos	3		
más de 3 anos	5		
4. TIEMPO DE ENTREGA			
Características De Respuesta.	PUNTAJE	RESULTADO	
Menor a 30 días.	20		
10. 50. 11			total en cuanto a tiempo
40 a 50 dias.	13		de entrega
Mayor a 60 días.	7		
5. RESPUESTA A LA PETICION DE OFERTA.			_
CARACTERISTICAS DE PETICION DE OFERTA	DID FF A IF	P. F. G. H. W	
A LA SOLICITUD DE ENTREGA.	PUNTAJE	RESULTADO	total en cuanto a la
5 días	10		petición de oferta
Mayor a 5 días	0		

EVALUACION TOTAL DEL PROVEEDOR				
CRITERIOS DE SELECCION DE PROVEEDORES			RESPONSABLE:	
CALIFICACION	PUNTAJE OBTENIDO	CALIFICACI ON	1	
muy bueno	85 - 100			
bueno	70 - 85			
regular	60 - 70			
malo	MENOR A 50		FECHA:	

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



FORMULARIO PARA DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

CLAÚSULA: CÓDIGO: EDICIÓN: 01

7.2.1 FOR-QUIP-VEN-04 VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 1 de 2

ANEXOS # 39

Formulario Para Determinar Requerimientos Relacionados Con el Producto

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



FORMULARIO PARA DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	200
7.2.1	FOR-QUIP-VEN-04	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA: 2 de 2

Nombre de la Empresa.	
*	
Nombre del Cliente: Plazo de Entrega De	
Cotización:	
Dirección de la Entrega:	
Característica del Equipo:	
Marca	
Modelo	
Tipo	
Tecnología De Impresión	
Funciones	
Color	
Velocidad de Impresión	
Memoria Mínima	
Memoria Máxima Expandible	
Ciclo Mensual de Trabajo	
Tamaño de Papel	
Resolución	8
Impresión Dúplex	
Disco Duro	
Puerto	
Tarjeta de Red	
Sistemas Operativos Soportados	
OTROS	

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



LISTA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS POR QUIPARSA				
CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01		
7.4	FOR-QUIP -COM-04	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA: 1 de 3	

ANEXOS # 40

Lista de Productos Adquiridos por QUIPARSA

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



LISTA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS POR QUIPARSA

CLAÚSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	
7.4	FOR-QUIP -COM-04	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA: 2 de 3

	CARACTERISTICAS DE EQUIPOS		PROVIENE	
NOMBRE DEL PRODUCTO			NACIONAL	INTERNACIONAL
Scanner tamaño A4	Velocidad de escáner escáner	Tipo de		
	simplex duplex	ADF FLATBED		
Fi 6240				
Fi 6140				
Fi 6230				
Fi 6130				
Fi 4340 C				
A4 Network y A6 Fi 6010 N	simplex duplex flatbed	Adf network scanner		
Fi 60 F				
SCANSNAP				
Scansnap S 1500				
Scansnap S 1500 Mac				

8		PI	PROVIENE	
NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERISTICAS DEL EQUIPO	NACIONAL	INTERNACIONAL	
IMPRESORAS B/N	Tarjeta de Red Formato Máxim de Papel	10		
AFICIO SP 4210 N				
AFICIO SP 5100 N				
AFICIO SP 6330 N				
IMPRESORAS COLOR	Tarjeta de Red Formato Máxim de Papel.	О		
AFICIO SPC 430 DN				
AFICIO SPC 431 DN				

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



LISTA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS POR QUIPARSA CLAÚSULA: CÓDIGO: EDICIÓN: 01 PÁGINA: 3 de 3

7.4 FOR-QUIP -COM-04 **VIGENCIA:** 14/04/2014

NOMBRE DEL PRODUCTO	CARACTERISTICAS DEL EQUIPO	NACIONAL	INTERNACIONAL
Duplicadores	Paginas por minutos.		
Priport DX 2330		·	
Priport DX 4545			
Priport HQ 7000			
Priport HQ 9000			
Priport HQ 4640 PD			

NOMBRE DEL PRODUCTO	MATERIALES Y EQUIPOS	NACIONAL	INTERNACIONAL
Equipos de alta producción	fotocopia Impresión Escáner		
PRO C 550 EX			
PRO C 700 EX			
PRO C 720			
PRO C 720 S			
PRO C 901			
PRO C 901 S			
PRO 907			

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



INSTRUCTIVO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CLASULA: 8.2.1 CÓDIGO: INS-QUIP-VEN-001 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 1 de 2

ANEXO #41

Instructivo Para Evaluar La Satisfacción del Cliente

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



FECHA: __

INSTRUCTIVO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

 CLASULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01
 PÁGINA: 2 de 2

 8.2.1
 INS-QUIP-VEN-001
 VIGENCIA: 14/04/2014
 PÁGINA: 2 de 2

ENCUESTA DE CALIDAD

1	X DE ACUERDO A SU CRIT	ERIO Y RESULTADOS OBTER	A 4	5
Muy malo	Malo	Indiferente	Bueno	Muy bueno
1. ¿LA EXII	RO SERVICIO (VENTAS DE BICION QUE RECIBIERON US EXPECTATIVAS?	EQUIPOS): ACERCA DE NUESTRO PRO	DUCTO FUE OPORTUN	A, CLARA Y LLENO
1	2	3	4	5
2. ¿OUE LE	PARECIO LA CALIDAD GEI	NERAL DE LA ATENCION?		
1	2	3	4	5
			a nu cunomou no	C. D. COMPRISION OF
	A EMPRESA CUMPLIO O NAMOS SU PROBLEMA EN	CON SUS REQUERIMIENTO EL TIEMPO PREVISTO?	OS EN CUESTION DE	CARACTERISTICAS
1	2	3	4	5
4 CUMPI	MOS CON EL TIEMBO EST	A DI ECIDO DE ENTRECAS		
4. ¿CUMPLI	MOS CON EL TIEMPO ESTA	ABLECIDO DE ENTREGA?	4	5
BRE NUESTRO PI		UESTRO PERSONAL PARA A	TENDEDI O9	
5¿PERIODO DE	2	3	1 ENDERLO:	5
	O Y CORDIAL A SUS INQUIE			T .
1	2	3	4	5
7 ¿ATENDI	O OPORTUNAMENTE SUS Q	UEJAS?		
1	2	3	4	5
8 ;CONOCI	MIENTO DEL PRODUCTO I	POR PARTE DEL VENDEDOR	9	
1	2	3	4	5
			W 2 D)	
9 ¿LOCALI	ZACION DEL PERSONAL DI	E VENTA PARA LA ATENCIO 3	N? 4	5
		,		3
		E VENTAS PARA LA ATENC		
1	2	3	4	5
11 ¿PERSUA	CION DEL PERSONAL DE V	ENTA PARA EFECTUAL LA	VENTA?	
ī	2	3	4	5
SUGERENCL	AS:			
SUGERENCL				

Γ	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

CLAÚSULA: 8.5.2 CÓDIGO: FOR-QUIP -GGA-010 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 1 de 2

ANEXO # 42

Reporte De No Conformidad Y Acciones Correctivas Y Preventivas



REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

CLAÚSULA: 8.5.2 CÓDIGO: FOR-QUIP -GGA-010 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 2 de 2

SOLICITUD No. XX

FÉCH	A DE INICIO:	RESPONSABLE:							
1. TIP	O DE ACCIÓN	2. FUENTE DE DONDE DERIVA LA AC	CCION						
_	CORRECTIVA PREVENTIVA.	Auditorias Otra. ¿Cuál?							
	7	3. DESCRIPCIÓN DEL PRO	BLEMA						
		4. ANALISIS DE LA CAU	JSA						
		5. PLAN DE LAS ACCIONES A	A TOMAR			-			
No	D	ESCRIPCIÓN	DECI	IMI PONSABLI	PLEMENTA	ACIÓN FECHA PROGRAMADA			
			KESI	ONSABLI	2	TECHA TRO	SKAMADA		
		6. SEGUIMIENTO DEL P	LAN						
No		ACTIVIDAD		FECHA INICIO	EJECUT/ DA	EN EJECUCI ÓN	SIN EJECUT AR		
¿LA A ¿SE C	EQUIERE AUDITORÍA ADICION ACCIÓN TOMADA FUE EFICAZ? SIERRA LA NO CONFORMIDAD? ERVACIONES:	□ SI □ NO							
		NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN HACE I	EL SEGUIMIEN	то					



CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

CLAÚSULA:

CÓDIGO: FOR-QUIP -GGA-008 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: PÁGINA: 1 de 2

ANEXO # 43

Control del Producto No Conforme



CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

CLAÚSULA: 8.3 CÓDIGO: FOR-QUIP -GGA-008 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: PÁGINA: 2 de 2

SOLICITUD No. xx

ECHA DE INICIO:		RESPONSABLE:					
RODUCTO: LIENTE: ODIGO:		REPORTADO POR: # DE PEDIDO:					
. TIPO DE ACCIÓN	2. FUENTE DE DONDE D	DERIVA LA ACCION					
PRODUCTO NO CONFORME.	Producto o s Otra. ¿Cuál?	servicio no conforme					
BSERVACION:		ARTICULO DE LA NO	RMA:				
	3. DESC	RIPCIÓN DEL PROBLEI	MA				
	4.4	NALISIS DE LA CAUSA					
	4. A	INALISIS DE LA CAUSA					
	5. PLAN D	DE LAS ACCIONES A TO	MAR				
No.	PESCRIPCIÓN			IN	/PLEMENTAC	ÓN	
No C	ESCRIPCION		RESP	ONSABLE		FECHA PROG	RAMADA
	6. SF	GUIMIENTO DEL PLAN		***************************************			
No	ACTIVIDAD			FECHA INICIO	EJECUTADA	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR
						22200000	LJEGO IVIII
LA ACCIÓN TOMADA FUE EFICAZ? S	□ NO	FECHA_		-			
SE CIERRA LA NO CONFORMIDAD?	l 🗆 NO						
DBSERVACIONES:							
	NOMBRE Y FIRMA	A DE QUIEN HACE EL SI	GUIMIENTO				
	Paradicipal Valleton y metals - Library Grand Color						- 1



CONTROL DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA.

CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: FOR-QUIP -GGA-009 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 44

Control del Plan de Mejora Continua



REPONSABLE:

APROBADO:

CONTROL DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA.

CLAUSULA: 8.5.1 CODIGO: FOR-QUIP -GGA-009 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

P.

PAGINA: 2 de 2

			SOLI	CITUD No	. хх				
FECHA DE INICIO:		RESPONSABLE:							
PROPUESTA POR: FECHA:		RESPONSABLE DEL PLAN E	DE MEJORA	CONTINU	JA:				
L. TIPO DE ACCIÓN	2. FUENTE DE DONDE D	PERIVA LA ACCION							
OPORTUNIDAD DE MEJORA	de mejoramiento.								
	3. IDENTIFICACIO	N DE OPORTUNIDAD DE MI	EJORA.						
	4. ANALIS	IS DE LA CAUSA POSIBLES.							
	5. EVALUAR ACCIONES CO	ORRECTIVAS Y PREVENTIVA	S APLICABL	ES.					
6. A	NALISIS DE FACTIBILIDAD	ECONOMICA Y DISPONIBILI	DAD DE REC	CURSOS.					
REPONSABLE: APROBADO:			RECHAZA	ADO:					
	7. EVALUAR ACCIONES C	ORRECTIVAS Y PREVENTIVA	S APLICABL	ES.					
No	ACCIONES			FECHA INICIO	EJECUTADA	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR		
¿SE REQUIERE AUDITORÍA ADICIONAL? SÍ [¿LA ACCIÓN TOMADA FUE EFICAZ? SI NO ¿SE CIERRA LA NO CONFORMIDAD? SI NO OBSERVACIONES:		A DE QUIEN HACE EL SEGUIN	MIENTO						
	8 EIECHCION D	EL DIAN DE MEJORA CONTI	NIIIA						
	8. EJECUCION D	EL PLAN DE MEJORA CONTI	NUA.						
REPONSABLE: APROBADO:			RECHAZAD	0:					
	9. REVISION DE RESULT	ADOS DEL PLAN DE MEJORA	A CONTINU	Α.					

RECHAZADO:



Programa de Control del Producto y Servicio

Clausula: 7.5.1 CODIGO: FOR-QUIP -CGC-012 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PAGINA: 1 de 4

ANEXO # 45

Programa de Control de Producto y Servicio



PROGRAMA DE CONTROL DE PRODUCTO Y SERVICIO

CLAUSULA: 7.5.1

CODIGO: FOR-QUIP -CGC-012

EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 4 de 4

		MEDIDA DE	CONFORMIDADESY NO		MOI	NITOREO			VERIFICACION		
DEPARTAMENTO	PROCESO	MEDIDA DE CONTROL	CONFORMIDADES	QUE	сомо	CUANDO	QUIEN	ACCION CORRECTIVA	QUE	CUANDO	QUIEN
		Verificación de los productos.	Conformidad.	Característica de los equipos.	Visual	Diaria	Asistente de compra.	Rechazo del producto/ Comunicado al Proveedor	Característica de los equipos	Diaria	Jefe de compra
COMPRAS	RECEPCION DE EQUIPOS	Reporte del estado del producto.	Conformidad	Hallazgos	Análisis	Diaria	Asistente de compra.	Rechazo del producto/ Comunicado al Proveedor	Hallazgos	Diaria	Jefe de compra
		Reporte de validación final.	Conformidad	Resultados Obtenido	Análisis	Diaria	Jefe de compra.	Rechazo de producto/ Comunicado al Proveedor	Resultados Obtenido	Diaria	QUIEN Jefe de compra
		RECEPCION DEL PRODUCTO.	Conformidad	Condiciones, cantidades, tiempo.	Visual	Llegada del producto.	Bodegueros.	Reportar al Jefe de bodega.	Condicione, cantidades, tiempo.	Llegada del producto.	Jefe de bodega
ALMACENAMIENTO	ALMACENAMIENTO DE LOS EQUIPOS	Verificación de la orden de compra.	Conformidad.	Cumplimiento de las condiciones, cantidades, tiempo.	Análisis	Llegada del producto.	Jefe de bodega.	Notificar al Proveedor	Cumplimiento de las condiciones, cantidades, tiempo.	Llegada del producto.	
		Reporte.	Conformidad.	Resultados Obtenido	Indicador	Diaria / Ultima recepción	Bodegueros	Realizar nuevo pedido	Resultados Obtenido	Diaria / Ultima recepción	



PROGRAMA DE CONTROL DE PRODUCTO Y SERVICIO

 CLAUSULA: 7.5.1
 CODIGO: FOR-QUIP -CGC-012
 EDICION: 01
 VIGENCIA: 14/04/2014
 PAGINA: 4 de 4

					MON	ITOREO				VERIFICACIO	N
DEPARTAMENTO	PROCESO	MEDIDA DE CONTROL	CONFORMIDADESY NO CONFORMIDADES	QUE	сомо	CUANDO	QUIEN	ACCION CORRECTIVA	QUE	CUANDO	QUIEN
		COBERTURA ORDENES DE SERVICIO PROGRAMADAS.	CONFORME	Lista de solicitudes de clientes.	Reportes ingresados al sistema.	Origina la solicitud.	Jefe técnico de servicio.	Números de solicitudes/ técnicos de servicios.	Lista de solicitudes de clientes.	Origina la solicitud	Jefe técnico de servicio
		INSTALACIONES DE EQUIPOS ARREGLADOS	Conforme	Verificación de las instalaciones de los equipos.	Notificación al departamento de venta.	Diarias.	Asistente de servicio técnico.	Notificar cambio de técnico.	Verificación de las instalaciones de los equipos.	Diarias	Asistente de servicio técnico
TECNICO DE	VERIFICAR, EQ SUPERVISAR,	SERVICIO DE TALLER (ARREGLOS DE EQUIPOS).	conforme	Revisar los desperfectos de los equipos.	Reportes ingresados al sistema.	Diarios.	Asistente de servicio técnico.	Equipo sea arreglado en el tiempo y condiciones establecido,	Revisar los desperfectos de los equipos	Diarios	Asistente de servicio técnico
SERVICIO	CONTROLAR LAS COBERTURAS DEL SERVICIO	SERVICIOS POR PARTE DEL CLIENTE (EMERGENCIA Y FACTURADOS)	Conforme	Solicitudes receptadas en la página web de ECUACOPIA.	Revisión de las solicitudes en la página web.	Al inicio de la jornada y Cada Hora	Asistente técnico de servicios.	Notificar inconvenientes al departamento responsable	Revisión de las solicitudes en la página web.	Al inicio de la jornada y Cada Hora	Asistente técnico de servicios
		REPORTES	Conforme	Resultados Obtenidos	Reportes recibidos	Semanales	Jefe Técnico de servicio	Realizar un Nuevo seguimiento	Resultados Obtenidos	Semanales	Jefe Técnico de servicio



PROGRAMA DE CONTROL DE PRODUCTO Y SERVICIO

CLAUSULA: 7.5.1 CODIGO: FOR-QUIP -CGC-012 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 4 de 4

		MEDIDA DE	CONFORMIDADESY NO		MON	ITOREO				VERIFICACIO	N
DEPARTAMENTO	PROCESO	CONTROL	CONFORMIDADES	QUE	сомо	CUANDO	QUIEN	ACCION CORRECTIVA	QUE	CUANDO	QUIEN
		Pedido de los equipos por parte del cliente	Conforme	Elaboración de facturas	Visual	Diaria	Supervisor de Ventas	# pedidos/#facturas.	Elaboración de facturas	Diaria	Jefe de Ventas
		Revisar y autorizar pedidos	Conforme	Reportes del sistema.	Visual	Semanal	Supervisor de ventas.	Revisión por la persona encargada.	Reportes del sistema.	Semanal	Jefe de ventas
VENTAS	DESPACHO	Plazos de entrega requeridos por el cliente.	Conforme	Cumplimiento de los tiempos de entrega.	Visual	Diario	Supervisor de ventas.	Supervisar, controlar, los tiempos establecidos pactos con el cliente.	Cumplimiento de los tiempos de entrega.	Diario	Jefe de ventas
		Vehículos de Transporte	Conforme	Lugar en donde se ubicaran los equipos	Visual	Diaria/Cada Vehículo	Chofer	Se comunicara al conductor que realice las referencias para que se pueda entregar el producto, lo cual será notificado a la Gerencia respectivamente	Lugar en donde se ubicaran los equipos	Diaria/ Cada Vehículo	Coordinador de Despacho

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			



ATENCION DE	OHELASY	RECLAMOS
ALENCION DE	OULJAS I	RECLAMOS

Clausula:

8.2.1

CODIGO: FOR-QUIP -VEN -005 EDICION: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 1 de 2

ANEXO #46

Atención De Quejas y Reclamos



ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

Clausula: 8.2.1

CODIGO: FOR-QUIP -VEN -005 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 2

		FECHA	:
DATOS DEL CLIENTE:			
NOMBRE COMPLETO:			
CEDULA DE IDENTIDAD:			
DIRECCION			
TELEFONO DE CONTACTO			
CORREO ELECTRONICO*			
(*) NO ES OBLIGATORIO			
MEDIO DE COMUI	NICACIÓN:	MOTIVO DEL RE	CLAMO
Correo electrónico		Calidad del producto	
Telefónica		Servicio	
RELATO DE LOS HECHOS			
Nombre y Firma de la Persona que rec DEPARTAMENTO QUE SE DIRECCI VERIFICACION DE LA QUEJA: La Queja Procede ACCION TOMADA: Nombre y Firma del Responsable:	ONA		
La acción tomada fue la adecuada	CIA		
sı sı	NO		
-	FIRI	MA	



CODIGO: PRO-QUIP -SGC-014 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 1 de 7

Anexo # 47

Diagnostico

Previo

A

La

Implementación.



CODIGO: PRO-QUIP -SGC-014 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 7

Tabla de contenido

1	Objetivos	3
2	Alcance	3
3	Importacion de la Implementacion de la Norma.	3
4	Resumen de los Resultados	. 5



CODIGO: PRO-QUIP -SGC-014 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 3 de 7

1. OBJETIVO.

Realizar un diagnóstico previo a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad a la empresa QUIPARSA CIA LTDA, para conocer en qué condiciones se encuentra la organización y como aportaría la Implementación de esta Norma a la misma para la eficiencia y eficacia de las operaciones.

2. ALCANCE.

Este diagnóstico se realizara a toda la organización para verificar en qué medida QUIPARSA cumple con cada requisito de la cláusula de la Norma del Sistema de Gestión de la Calidad de incluyendo registros de actividades con clientes, y proveedores.

3. IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA:

Como punto de partida, una vez que QUIPARSA ha decidido implantar un sistema de gestión de la calidad (SGC) se deberá analizar en qué medida su funcionamiento cotidiano se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la organización y el modelo de gestión propuesto por ISO 9001:2008. Mediante la realización del diagnóstico previo, la organización llega a comprender el conjunto actual de actividades y de herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados. También le permite conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma. Además, la realización de un diagnóstico previo y la elaboración de un posterior informe permiten conocer el punto de partida de la implantación del sistema y servir como referencia del esfuerzo y dedicación que serán precisos. Por ello, es importante que la puntuación de las respuestas refleje de forma realista la situación de la organización en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la **Norma ISO 9001-2008**.

Las cuestiones deben ser puntuadas, en función de la situación de la organización, del siguiente modo:

- 2 si el cumplimiento del requisito es razonablemente completo.
- 1 si el cumplimiento es parcial.
- 0 si el cumplimiento es totalmente nulo.
- N si la cuestión no es aplicable a la organización.

Mediante el cuestionario se establecerá la comparación entre el funcionamiento de QUIPARSA para conseguir un servicio plenamente satisfactorio. Por lo tanto la diferencia entre la puntuación máxima y el resultado obtenido debe ser interpretada como el potencial beneficio que la implantación del SGC puede aportar a la organización.

Finalmente del análisis de la puntuación obtenida en cada uno de los apartados de la norma podrá obtenerse el reflejo de la posición de la organización respecto a los mismos y, por tanto, una aproximación al tiempo, al esfuerzo y a los recursos que para la organización puede representar la implantación del SGC. A continuación se muestra una tabla con los porcentajes de cada cláusula antes y después de la implementación.



CODIGO: PRO-QUIP -SGC-014

EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 4 de 7

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS.

Clausulas.	Porcentajes sin implementación.	Porcentaje máximo con implementación	Diferencia. Porcentajes sin implementació con implementación.		
4.1. Requisitos generales.	22%	56%	33%		
4.2.1. Documentación del SGC.	28%	78%	50%		
4.2.2. Manual de la calidad.	0%	78%	78%		
4.2.3. Control de los documentos.	17%	67%	50%		
4.2.4. Control de los registros.	28%	67%	39%		
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
5.1. Compromiso de la Dirección	4%	8%	4%		
5.2. Enfoque al cliente	4%	12%	8%		
5.3. Política de la calidad	14%	20%	6%		
5.4.1. Objetivos de la calidad	18%	29%	10%		
5.4.2. Planificación del SGC	6%	8%	2%		
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	14%	16%	2%		
5.5.2. Representante de la Dirección	14%	16%	2%		
5.5.3. Comunicación Interna	10%	12%	2%		
5.6. Revisión por la Dirección	4%	8%	4%		
5.6.2. Información para la revisión	2%	4%	2%		
5.6.3. Resultados de la revisión	8%	12%	4%		



CODIGO: PRO-QUIP -SGC-014 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 5 de 7

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
6.2. Recursos humanos	15%	15%	0
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	31%	54%	23%
6.3. Infraestructura	8%	15%	8%
6.4. Ambiente de trabajo	35%	54%	19%
6. GESTIÓN DE RECURSOS			
7.1. Planificación de la prestación del servicio	9%	17%	9%
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	7%	9%	1%
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	17%	23%	6%
7.2.3. Comunicación con el cliente	7%	12%	4%
7.4.1. Proceso de compras	17%	20%	3%
7.4.2. Información de las compras	6%	9%	3%
7.4.3. Verificación de los productos/servicios comprados	4%	6%	1%
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	20%	32%	12%
7.5.5. Preservación del producto	12%	26%	14%
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
8.1. Generalidades	2%	10%	7%
3.2.1. Satisfacción del cliente	22%	34%	12%
3.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	7%	49%	32%



CODIGO: EDICION: 01 PRO-QUIP -SGC-014 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 6 de 7

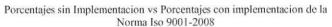
3.2.2. Auditoría interna	17%	15%	7%
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio	37%	73%	37%
8.3. Control del servicio no conforme	2%	20%	17%
8.4. Análisis de datos	5%	15%	10%
8.5.1. Mejora continua	7%	15%	7%
8.5.3. Acción preventiva	0%	15%	15%
8.5.2. Acción correctiva	0%	15%	15%
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			

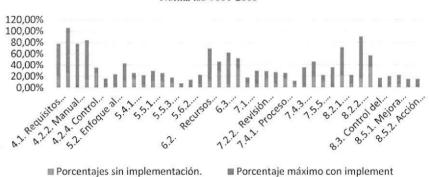
Tabla # 20 Resumen de los Resultados.

Mediante esta tabla se procederá a realizar Gráficos de Barra lo que nos permitirá comparar las puntuaciones obtenidas con las máximas posibles, (situación ideal de cumplimiento de los requisitos de la norma). Esto permitirá cuantificar el diagnóstico de la situación de la organización respecto a los requisitos de la norma.



CODIGO: PRO-QUIP -SGC-014 EDICION: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PAGINA: 7 de 7





Gráficos De Barras # 04 Porcentajes Sin Implementación Vs Porcentajes con Implementación de la Norma ISO 9001-2008.

Como se puede apreciar en el Grafico de Barras el beneficio de Implementar la Norma ISO 9001-2008 proporciona un aumento de manera porcentual en cada cláusula correspondiente a la Norma lo que permitirá otorgar en un futuro una mayor seguridad para obtener una certificación en la Norma ISO 9001 -2008. Sin embargo aunque en algunos casos se guarde una estrecha relación una puntuación Global baja no se presume una mala gestión, sino que esta no resulte acorde con las exigencias de la Norma ISO 9001 -2008. Es preciso evitar una errónea impresión o la deducción automática de que la gestión de la organización deja mucho que desear.



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

CÓDIGO: FOR-QUIP-SGC-011 EDICIÓN: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 1 DE 2

ANEXO # 48

Planificación del Sistema de Gestión de Calidad



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

CÓDIGO: FOR-QUIP-SGC-011 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 2 DE 2

Actividades	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene	Feb.	Marzo	Abr.	Mayo	Jun.
Evaluación inicial												
Levantamiento de información			Though the									
Elaboración de procedimientos												
Elaboración de procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad												
Revisión de documentos												
Aprobación de documentos												
Elaboración de política de calidad												
Revisión de política de calidad												
Difusión de la política de calidad												
Elaboración de objetivos de calidad												
Revisión de objetivos de calidad												
Planificación de objetivos de calidad												
Elaboración de indicadores de gestión												
Revisión de indicadores de gestión												
Capacitación costos de la calidad												
Capacitación técnicas estadísticas												
Capacitación satisfacción del cliente												
Capacitación auditores internos												
Implantación de procedimientos												
Revisión por la dirección												
Auditoria interna												
Acciones correctivas en auditoria interna												
Auditoria Interna												
Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad												



ANEXO # 49

Matriz FODA

MATRIZ FODA

MATRIZ FODA

TALENTO HUMANO

FORTALEZAS

- Personal con experiencia y conocimiento.
- Ambiente de confianza desde y hacia los empleados.
- Cumplimiento de estándares de reglamentación laboral.
- Capacitación del personal administrativo.

DEBILIDADES.

- Comunicación oportuna de cambios de organización y función del personal.
- No hay definición de roles, perfiles y manual de funciones.
- Falta de gestión por personal competitivo.
- Ausencia de procesos que afectan al área de RRHH.
- Alta rotación del personal ejecutivo.
- No existe equilibrio VIDA-TRABAJO.

AMENAZAS

- Pérdida de empleados ventajosos por contraofertas.
- Posibilidades de contratar "empleados espías".
- Fuga de información interna y externa única.
- Emplear personas que se nieguen a diferentes cambios.
- La creación de nuevas empresas dedicadas a lo mismo que nosotros, con un ámbito de actuación provincial o regional, y con una alta tecnología y calidad del producto final.

OPORTUNIDADES

- Capacidad de realizar alianzas estratégicas para instruir al personal.
- La alta rotación de personal calificado en los competidores.
- Efectividad de sistemas computarizados de gestión.
- Nuevos métodos de evaluación que pueden ser adaptados de acuerdo a las necesidades de la empresa.

RET

MATRIZ FODA

FINANCIERO/CONTABILIDAD

FORTALEZAS

- Financiación del proveedor principal (RICOH)
- Presupuesto contable y de ventas.
- · Control presupuestario.

DEBILIDADES

- · Ciclo operativo muy largo.
- Días de inventario y días de cartera.
- Falta de sistemas ERP.
- Falta de apoyo para regularizar a la empresa.

OPORTUNIDADES

- Nuevo sistema de trabajo.
- Asesoría Financiera y Tributaria.
- Prioridad al departamento contable para regular los Estados Financieros.

VENTAS

FORTALEZAS

- 38 años en el mercado.
- Visión de negocio de largo plazo.
- Abiertos al cambio y a la innovación.
- Personal de buen nivel y motivado.
- Alta inversión en entrenamiento continúo.
- Líneas de productos alternativos para el crecimiento de la empresa.
- Precio competitivo.
- Varias líneas de productos.
- Trabajo 100% propio con cobertura nacional.
- Estructura gerencial bastante horizontal (Aumento de productividad).

DEBILIDADES.

- Falta de estructura organizacional, funciones, organigrama, cadena de reportes.
- Falta de liquidez para crecimiento de la empresa.



MATRIZ FODA

- Debilidad en procesos (control de seguimiento) e indicadores de desempeño.
- Empresa familiar (en estructuración).
- Alta dependencia de proveedor principal.

AMENAZAS.

- Vulnerabilidad de nuevos competidores.
- Riesgo para la distribución actual.
- Cambios en las regulaciones del país.

OPORTUNIDADES.

- Mercados mal atendido.
- Necesidad de los equipos y servicios.
- · Regulación a favor del proveedor nacional.

SERVICIOS TÉCNICOS

FORTALEZAS.

- Mejor equipo técnico propio en el mercado.
- Mano de obra capacitada y garantizada.
- Ingreso de emergencia ONLINE (DROPBOX).
- Apoyo dentro del departamento.
- Incentivos con bonos por cumplimiento.
- Cordialidad de los técnicos con el cliente.

DEBILIDADES.

- Mala actitud interna de los técnicos.
- Falta de control en la comunicación que ingresa y sale.
- Mal funcionamiento del servidor para recepción de mail.
- Infraestructura reducida para esta área produce interferencia con el área de taller.

AMENAZAS.

 La empresa tiene bastante competencia de otras empresas que ofrecen servicios similares.

OPORTUNIDADES.



MATRIZ FODA

- Aprovechar la experiencia laboral en el área de trabajo de los empleados actuales.
- Aumentar la participación en el mercado laboral.

ALMACENAMIENTO Y DESPACHO

FORTALEZAS.

- Excelente comunicación con los proveedores.
- · Soporte logístico del proveedor.
- Negociación con el proveedor de acuerdo a las necesidades (financiamiento).
- Control de inventarios para soporte de compras.
- Proceso establecido para compras.

DEBILIDADES.

- Inventario obsoleto.
- Falta de procesos de controles manuales.
- Problema de comunicación interna.

AMENAZAS.

- Falta de stock por parte del proveedor.
- Desconfianza a nuestros proveedores debido a la falta de disponibilidad de productos y fallas logísticas.
- Costos adicionales de importación por demoras y falta de disponibilidad.

OPORTUNIDADES.

• Posibles aperturas de Áreas de Almacenamiento en otras ciudades del País.



				-			
\mathbf{r}	1	10	1		RA	M	A
rı	71	1.	•	T	\mathbf{n}	IIVI	1

TALENTO HUMANO CODIGO: DIF-QUIP-TAH- EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 1 DE 3

ANEXO #50

Selección y Contratación del Personal



FLUJOGRAMA

TALENTO **HUMANO**

CODIGO: DIF-QUIP-TAH-001

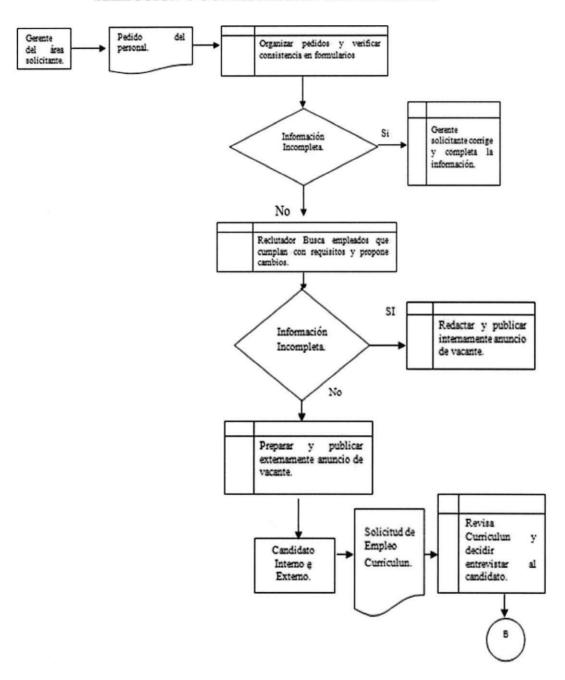
EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 2 DE 3

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL





FLUJOGRAMA

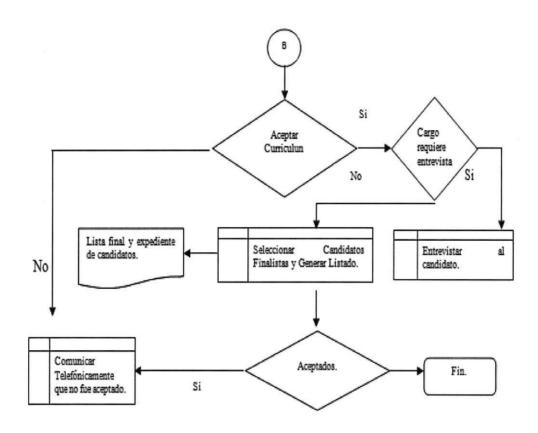
TALENTO **HUMANO**

CODIGO: DIF-QUIP-TAH-001

EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 3 DE 3





KI.	٠. ا	IOGR	AMA	

TALENTO HUMANO CÓDIGO: DIF-QUIP-TAH- EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04PÁGINA: 1 de 3

ANEXO # 51

Evaluación de la Competencia



FLUJOGRAMA

TALENTO HUMANO

CÓDIGO: DIF-QUIP-TAH-002

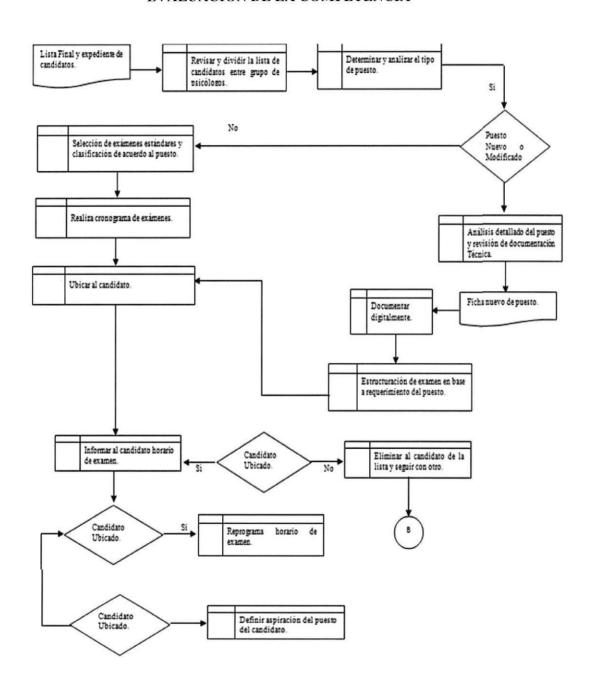
EDICIÓN: 01

VIGENCIA: 14-04-

PÁGINA: 2 de 3

2014

EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA



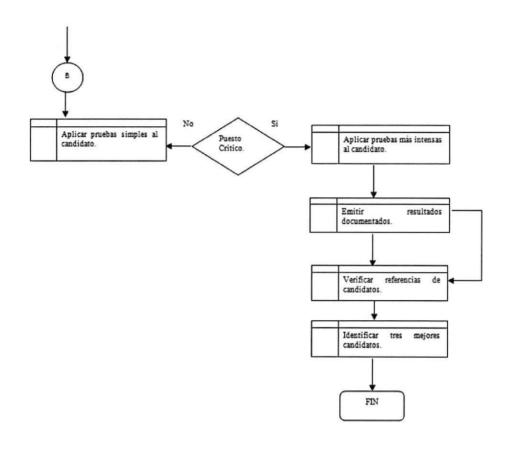


FLUJOGRAMA

TALENTO HUMANO CÓDIGO: DIF-QUIP-TAH-002 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PÁGINA: 3 de 3





TIT	TTT	-	GR		B /	
н.			6 - 12	Λ	IV.	Δ.

TALENTO HUMANO CÓDIGO: DIF-QUIP-TAH-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 1 DE 2

ANEXO # 52

Capacitación



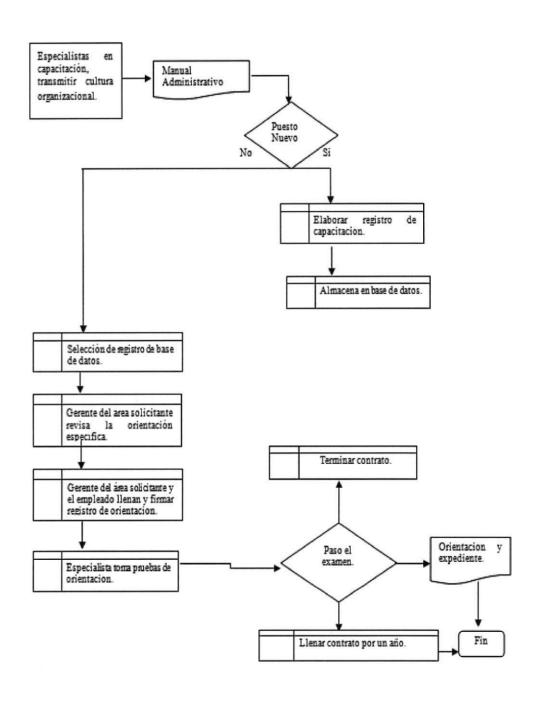
FLUJOGRAMA

TALENTO HUMANO CÓDIGO: DIF-QUIP-TAH-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PÁGINA: 2 de 2

CAPACITACIÓN





Flujogramas.

VENTAS DE EQUIPOS.

CODIGO: DIF-QUIP -VEN-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 53

Ventas
De
Equipos.

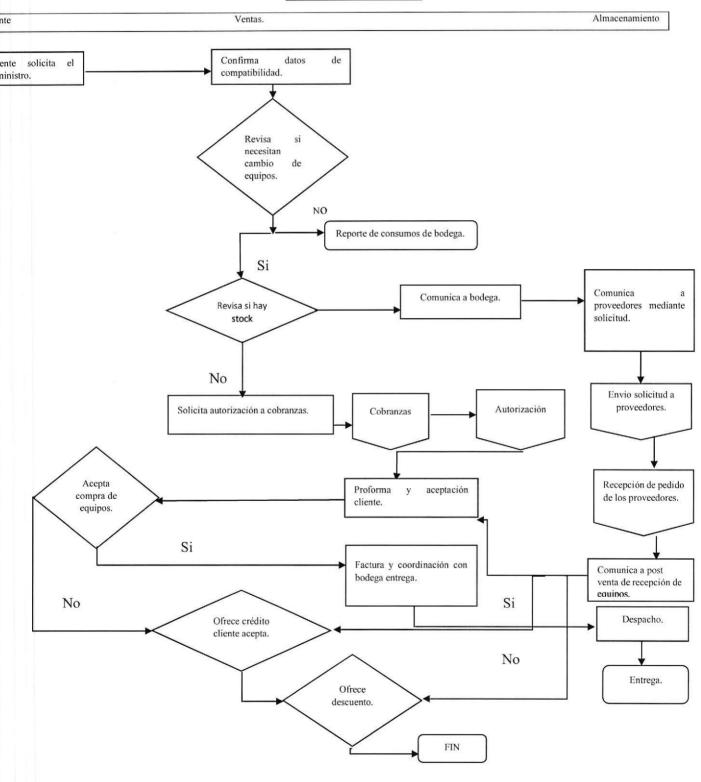


Diagramas de Flujos.

VENTAS DE EQUIPOS.

CODIGO: DIF-QUIP -VEN-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PAGINA: 2 de 2

VENTA DE EQUIPOS.





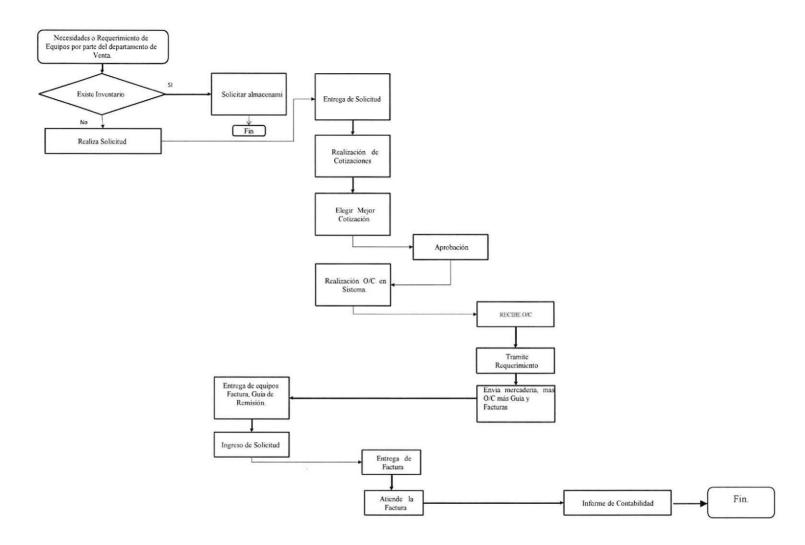
Flujogramas.

COMPRAS

CODIGO: DIF-QUIP -COM-001 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PAGINA: 1 de 2

ANEXO # 54

Compras.





SERVICIOS TÉCNICO CÓDIGO: DIF-QUIP-SET-001 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 1 DE 2

ANEXO # 55

Instalaciones
De Equipos



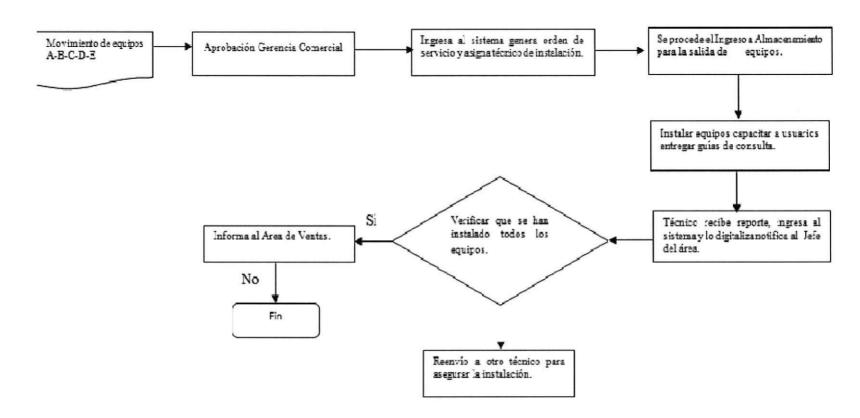
SERVICIOS TÉCNICO

CODIGO: DIF-QUIP-SET-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 2 DE 2

INSTALACIONES DE EQUIPOS





SERVICIO TÉCNICO CÓDIGO: DIF-QUIP-SET-003 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14-04-2014 PÁGINA: 1 DE 2

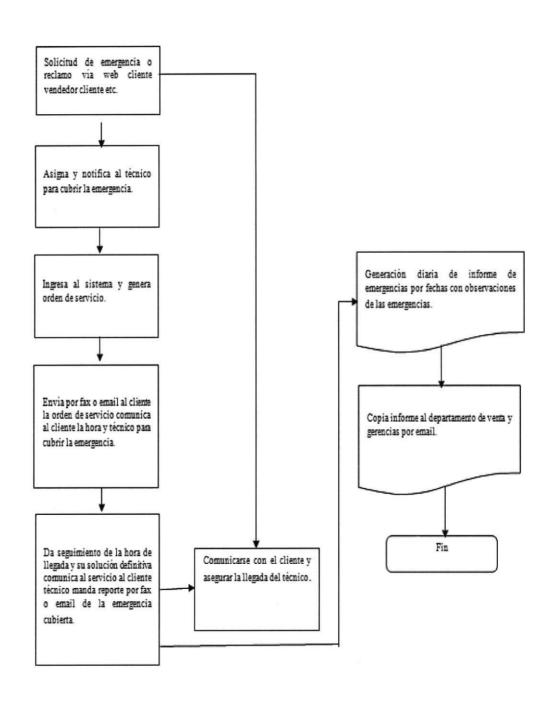
ANEXO # 56

Emergencias Y Facturados



SERVICIO TÉCNICO CÓDIGO: DIF-QUIP-SET-003 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 2 DE 2

EMERGENCIAS Y FACTURADOS





SERVICIOS TÉCNICO CÓDIGO: DIF-QUIP-SET- EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04PÁGINA: 1 DE2

ANEXO # 57

Servicio de taller (Arreglos de Equipos)

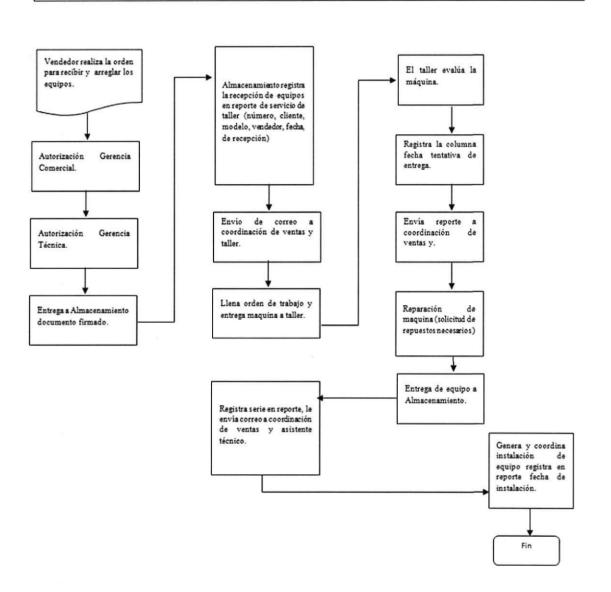


2014

SERVICIOS TÉCNICO CÓDIGO: DIF-QUIP-SET-004 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04PÁGINA: 2 DE2

SERVICIO DE TALLER (ARREGLOS DE EQUIPOS)

VENDEDOR ALMACENAMIENTO TALLER ASISTENTE TÉCNICO





Adquisición de un producto informático

SISTEMAS.

CODIGO: DIF-QUIP-SIS-001 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 1 de 2

ANEXO #58

Adquisición De Un Producto Informático



Adquisición de un producto informático

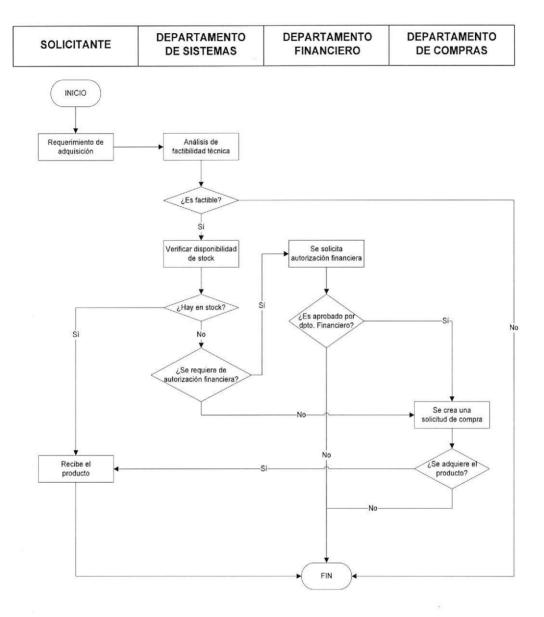
SISTEMAS.

CODIGO: DIF-QUIP -SIS-001

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 2 de 2



[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción in cluso parcial es prohibida sin autorización previa"



Atención de requerimiento de Usuario Interno

SISTEMAS

CODIGO: DIF-QUIP-SIS-002 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 1 de 2

ANEXO #59

Atención De Requerimiento Usuario Interno



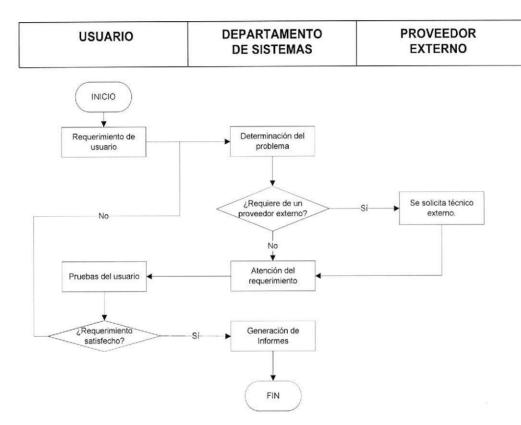
Atención de requerimiento de Usuario Interno

SISTEMAS

CODIGO: DIF-QUIP-SIS-002 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 2 de 2





FACTURACIÓN Y COBRANZA CÓDIGO: DIF-QUIP-FIN-CON-001 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 1 DE 4

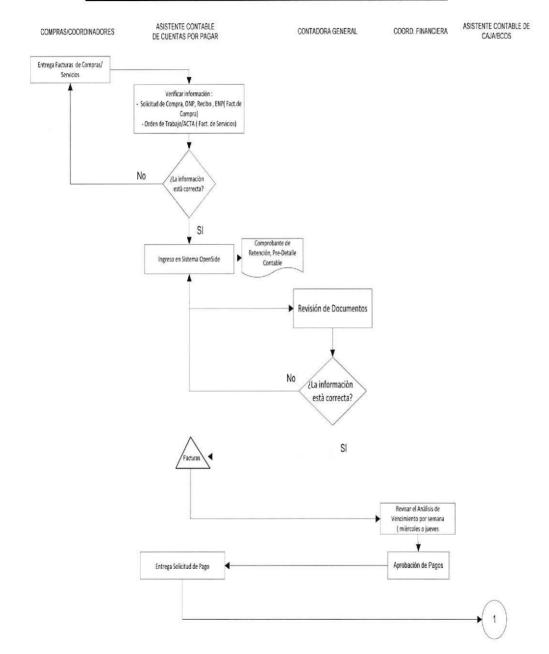
ANEXO # 60

Financiero
Y Contabilidad



FACTURACIÓN Y COBRANZA CÓDIGO: DIF-QUIP-FIN-CON-001 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 2 DE 4

PROCESOS CONTABLES DE CUENTAS POR PAGAR

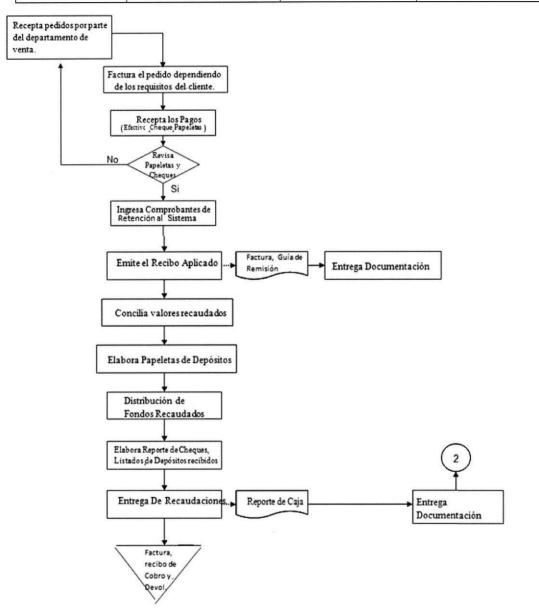




FACTURACIÓN Y COBRANZA CÓDIGO: DIF-QUIP-FIN-CON-001 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 3 DE 4

PROCESOS CONTABLES DE FACTURACION Y COBRANZAS







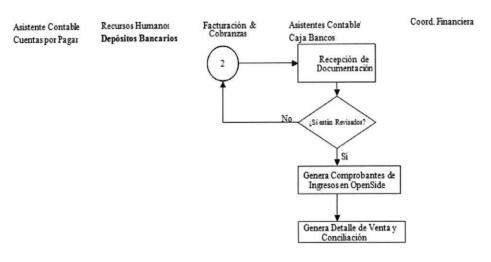
CAJA- BANCOS.

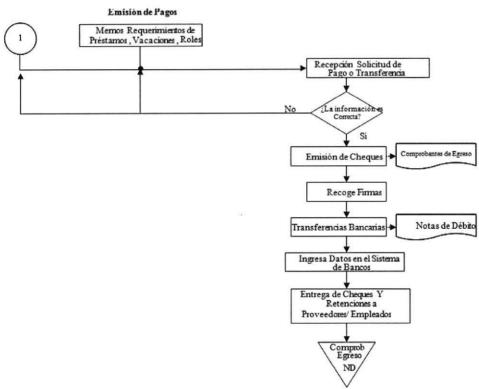
CÓDIGO: DIF-QUIP-FIN-CON-001 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PÁGINA: 4 DE 4

PROCESO CONTABLE DE CAJA BANCOS







PLAN DE AUDITORÍA

CLAUSULA: 8.2.2 **CÓDIGO:** FOR-QUIP-GGA-007 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14/04/2014 PÁGINA: 1 DE 2

ANEXO # 61

Plan de Auditoría



PLAN DE AUDITORIA

CLAUSULA: 8.2.2

CÓDIGO: FOR-QUIP-GGA-007 EDICIÓN: 01

VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 2 de 2



PLAN DE AUDITORÍA

				QUIPARSA CIA LTDA.						
VIGÉNCIA DEL	PROGRAMA:									
Fecha de Elab	oración:			Fecha de Aprobación del	plan:					
			as de riesgo del trabajo de la empr , observaciones y no conformidade				uimiento el cumplimiento de las			
la Normativa y re		a SST. Documento	ón para el control y cumplimiento s y registros relevantes del SC							
Fecha Inicio:				Fecha Fin:	Fecha Fin:					
FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	ACTIVIDAD	PERSONAS A AUDITAR	AUDITO	ORES	LUGAR			
19/10/14	10:00am	12:30pm	Auditar la Gestión Administrativa				Dpto. Administrativo			
20/10/14	14:00pm	16:00pm	Auditar Gestión Técnica				Dpto. Técnico			
21/10/14	14:00pm	16:00pm	Auditar Gestión Talento Humano				Dpto. Talento Humano			
22/10/14	10:00am	13:00pm	Auditar Procedimientos y Programas				Proyectos			
OBSERVACIONES	:				•	•				
APROBACIÓN DE AUDITOR LIDER:										
APROBACIÓN DE GERENTE GENERAL:			ING. SERGIO VELEZ							



FL	UJOGRAMA	
	COCCILIANT	

ALMACEMIENTO C

CÓDIGO: DIF-QUIP-ALM-001 EDICIÓN: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PÁGINA: 2 de 2

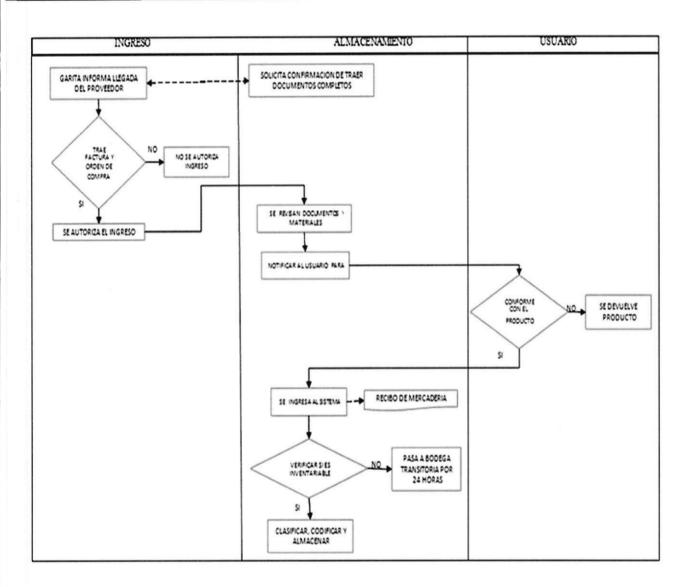
ANEXO # 62

Almacenamiento



ALMACEMIENTO

CÓDIGO: DIF-QUIP-ALM-001 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PÁGINA: 2 de 2





TOT	TIT	In	CD		T. A	AC
r	10.	w	(TK	A	IVI	AS

DESPACHO CÓDIGO: DIF-OUIP-DE

DIF-QUIP-DES-001 EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PÁGINA: 1 DE 2

ANEXO # 63

Despacho



DESPACHO

CÓDIGO: DIF-QUIP-DES-

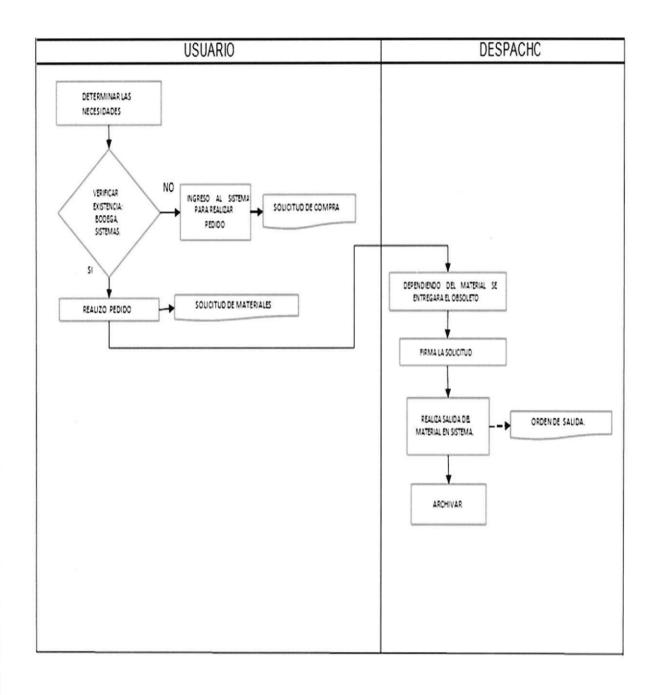
001

EDICIÓN: 01 VIGENCIA: 14-04-

0014

PÁGINA: 2 DE 2

2014





SERVICIO TÉCNICO CÓDIGO: DIF-QUIP-SET-002

VIGENCIA: 14-04-2014

EDICIÓN: 01

PÁGINA: 1 DE 2

ANEXO # 64

Quejas de los Clientes

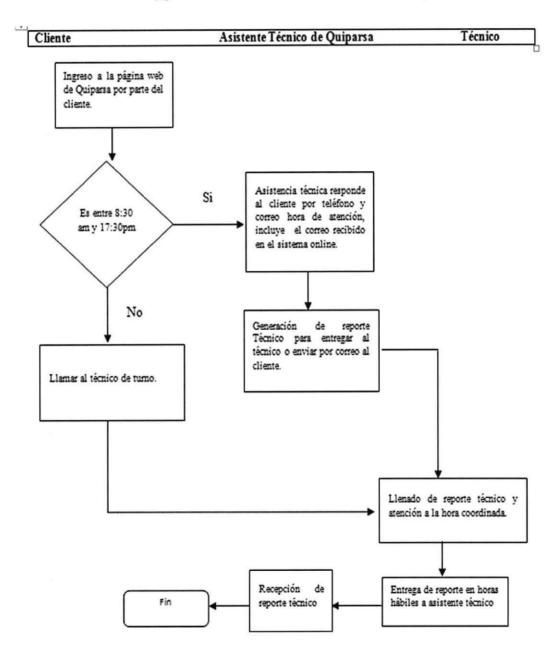


SERVICIO TÉCNICO CODIGO: DIF-QUIP-SET-002 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-

2014

PAGINA: 2 DE 2

SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE (QUEJAS POR PARTE DEL CLIENTE)





MATRIZ DE INDICADORES									
CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01		DIDIG (DODEG					
8.2.4	INS-QUIP - SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA: 1 DE 4	INDICADORES CONTABILIDAD					

ANEXO # 65

Indicadores de Contabilidad



	~~					
CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 1 de 1			
8.2.4	INS-QUIP-SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 1 de 1			

INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA QUIPARSA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Desarrollo del Sistema de Indicadores

En esta etapa se deben desarrollar indicadores que ayuden en la medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos. La recolección de información se realizó en un periodo de 11 MESES en días laborables de la empresa.

Matriz de indicadores:

Con la construcción de indicadores estos se realizarán las mediciones para determinar si todos los procesos se están realizando manera correcta, a las respecto metas deseadas. Con una medición constante se podrá detectar fallas a tiempo y permitirá tomar acciones preventivas, predictivas y correctivas si es necesario.

Características de los Indicadores

Los indicadores de gestión presentan varias característica que deben ser tomadas en cuenta al momento de diseñar e implementar un indicador: Fiabilidad, Validez, Sencillez y Comparabilidad



EDICIÓN: 01 CLAUSULA: CÓDIGO: PÁGINA: 2 de 4 VIGENCIA: 8.2.4 INS-QUIP-SGC-01

14/04/2014

INDICADORES CONTABILIDAD

				Formula			RANGO DE GESTIÓN					
ITEM	TIPO INDICADOR	Objetivo	Nombre del Indicador		Unidad de Medida	Meta	ALTO Mayor o igual a:	MEI Ent		BAJO Menor a:	Frecuencia	Responsable
1	CALIDAD	Consiste en reducir el % de no conformidades de los informes de auditoría a los Estados de Situación Financiera	Nivel de no conformidades en informes de auditoria	(1-(# No Conformidades Año Actual)/(# No Conformidades Año Pasado))	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Semestral	Contador
2	RAPIDEZ	Consiste en presentar los E.F. durante los primeros 5 días laborales de cada mes	Nivel de cumplimiento de presentación Estados de Situación Financiera	((# de Meses Entregados a Tiempo)/(# Meses del Año))	Porcentaje	75%	75%	75%	60%	60%	Anual	Contador
3	COSTOS	Consiste en determinar y reducir los costos por multas e intereses en el atraso de la presentación de declaraciones al fisco.	Costo por atraso en presentación Declaraciones SRI	(Impuesto Causado *3%) + (Impuesto Causado * % Interés de la fecha)	Porcentaje	90%	90%	90%	80%	80%	Anual	Contador
4	TIEMPO	Consiste de mantener actualizados los presupuestos mensualmente	Actualización del procedimiento elaboración de presupuesto	Número de procedimientos actualizados / número de procedimientos a actualizar	Porcentaje	90%	90%	90%	80%	80%	Mensual	Contador
5	TIEMPO	Consiste de mantener actualizados las conciliaciones mensualmente	Actualización de conciliaciones	No de cuentas bancarias conciliadas / no de cuentas bancarias a conciliadas	Porcentaje	90%	90%	90%	80%	80%	Mensual	Contador
6	EFICIENCIA	Mantener las obligaciones al dia	Conformidad en el tramite de obligaciones	Total de obligaciones revisadas y aprobadas / total de obligaciones generadas	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Semestral	Contador



MATRIZ DE INDICADORES									
CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	PÁGINA : 3 de 4	INDICADORES					
8.2.4	INS-QUIP - SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	TAGINA. 5 de 4	FINANCIEROS					

Indicadores Financieros



CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	- (INDICADORES	
8.2.4	INS-QUIP -SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 4 de 4	FINANCIEROS	

								NGO DI	E GEST	ΓΙÓΝ		
ITEM	TIPO INDICADOR	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA	мета			MEDIO BAL Mer a:		Frecuencia	Responsable
1	TIEMPO	Lograr determinar la capacidad que tiene la empresa para enfrentar las obligaciones a corto plazo.	Liquidez Corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Anual	Coordinador Financiero
2	EFICIENCIA	La razón rápida nos proporciona una mejor medida de la liquidez general, para saber cuando el inventario de la empresa no puede convertirse en efectivo fácilmente	Razón rápida	Activos Corrientes - Inventario / Pasivos Corrientes	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Anual	Coordinador Financiero
3	CALIDAD	Lograr determinar la medida de las actividades o la liquidez, de los inventarios de la empresa	Rotación de Inventarios	Costos de los bienes vendidos / Inventario	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Anual	Coordinador Financiero
4	EFECTIVIDAD	Mantener el tiempo promedio que se requiere para cobrar las cuentas	Periodo promedio de cobro	Cuentas por Cobrar / Ventas diarias promedio (Ventas anuales/365)	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Anual	Coordinador Financiero
5	TIEMPO	Mantener el tiempo promedio que se requiere para pagar las cuentas	Periodo promedio de pago	Cuentas por Pagar / Compras diarias promedio (Compras anuales/365)	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Anual	Coordinador Financiero
6	EFICIENCIA	Lograr determinar la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas.	Rotación de activos totales	Ventas / Total de Activos	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Anual	Coordinador Financiero



	MA	ATRIZ DE INDIC	ADORES		
CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01			
8.2.4	INS-QUIP -SGC- 01	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA: 1 DE 2	INDICADORES VENTAS	

ANEXO # 66

Indicadores de Ventas



CLAUSULA: CODIGO: EDICION: 01

8.2.4 INS-QUIP -SGC-01 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 DE 2

INDICADORES VENTAS

				Charles Carlos			R	ANGO DE O	GESTIÓN			
ITEM	TIPO INDICADOR	ARILITA	ETIVO NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	ALTO Mayor o igual a:	Control of the Contro	DIO tre:	BAJO Menor a:	Frecuencia	Responsable
1	CALIDAD	Cumplir con el volumen de ventas presupuestadas.	Porcentaje de las ventas reales.	Ventas/Ventas Totales	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Anual	Supervisor de Ventas
2	EFICACIA	Cumplir con el volumen de ventas presupuestadas.	Participacion del Producto	Venta del Producto/ Ventas Totales	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Mensual	Supervisor de Ventas
3	RAPIDEZ	Satisfacer al cliente	Satisfacción del Cliente	((total de respuesta obtenida en la encuesta)(100 * # total de encuestas recibidas))*100	Porcentaje	90%	75%	75%	60%	60%	Trimestral	Jefe de Ventas
4	RAPIDEZ	Entregar en el tiempo estipulado el producto	Tiempo medio de despacho	Sumatoria de Tiempo entre Pedido y Despacho/Nº de Despacho	Porcentaje	90%	90%	90%	80%	80%	Anual	Supervisor de Ventas
5	EFICIENCIA	Consiste tener un control en cada despacho que se realiza	Devoluciones	Despachos devuelto/Nº de Despachos	Porcentaje	90%	90%	90%	80%	80%	Mensual	Supervisor de Ventas
6	COSTOS	Lograr y cumplir las metas propuestas	Costo Medio de Ventas	Costo del mercado/Ventas	Porcentaje	90%	90%	90%	80%	80%	Anual	Supervisor de Ventas



MATRIZ DE INDICADORES									
CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	p (crys 1 1 2	INDICADORES					
8.2.4	INS-QUIP - SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA: 1 de 2	COMPRAS					

ANEXO # 67

Indicadores de Compras



 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01

 8.2.4
 INS-QUIP -SGC-01
 VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 2 DE 2

INDICADORES COMPRAS

ITEM	Tipo de Indicador	Indica el nivel de concentración de proveedores, es decir, indica cuando un organismo compra reiteradamente a un mismo proveedor.	Nombre del Indicador Orden de compras	N° órdenes de compra concentradas / N° de órdenes de compra	Unidad de Medida Porcentaje	Meta 100%	RANGO DE GESTIÓN					ACCEPTAGE OF
							ALTO Mayor o igual a:	CONTROL OF THE SEC	E DIO ntre:	BAJO Menor a:	Frecuencia	Responsable
1							100% 100%	80%	70%	70%	Mensual	Coordinador Financiero
2	CALIDAD	Reflejan la calidad del servicio de proveedores y subcontratistas, teniendo en cuenta el porcentaje de productos que son rechazados por la organización	Porcentaje de rechazos en recepción de productos	N° de productos (artículos) rechazados/N° Total de artículos recepcionados	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Mensual	Coordinador Financiero
3	EFICIENCIA	Procedimientos definidos de contratación aprobados para compras	% De procedimientos de contratación aprobados para compras	Procedimientos diseñados y aprobados / No. de procedimientos a diseñar y aprobar	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Semestral	Coordinador Financiero



MATRIZ DE INDICADORES								
CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01		INDICADORES				
8.2.4	INS-QUIP-SGC- 01	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 1 de 2	TALENTO HUMANO				

ANEXO # 68

Indicadores de Talento Humano



 CLAUSULA:
 CODIGO:
 EDICION: 01

 8.2.4
 INS-QUIP -SGC-01
 VIGENCIA: 14/04/2014

PAGINA: 2 de 2 INDICADORES TALENTO HUMANO

	TIPO INDICADOR CALIDAD		NOMBRE DEL INDICADOR Cumplimiento del Plan de Capacitación	FÓRMULA No de actividades del plan de capacitación ejecutadas / No actividades del plan de capacitación programadas X 100	UNIDAD DE MEDIDA		RANGO DE GESTIÓN					
ITEM		OBJETIVO				мета	ALTO Mayor o igual a:	MEDIO Entre:		BAJO Menor a:	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1		Fortalecer la competencia e idoneidad de los colaboradores a través de una gestión integral del talento humano para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.				80%	80%	80%	70%	70%	Semestral	Coordinadora Desarrollo Humano
2	RAPIDEZ	Fortalecer la competencia e idoneidad de los colaboradores a través de una gestión integral del talento humano para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.	Eficacia de las capacitaciones	Capacitaciones realizadas eficaces/ Capacitaciones realizadas X 100	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Semestral	Coordinadora Desarrollo Humano
3	GENTE	Fortalecer la competencia e idoneidad de los colaboradores a través de una gestión integral del talento humano para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.	Clima organizacional	puntaje obtenido en las variables contempladas en la evaluación de clima organizacional	Porcentaje	75%	75%	75%	60%	60%	Anual	Coordinadora Desarrollo Humano
4	CALIDAD	Fortalecer la competencia e idoneidad de los colaboradores a través de una gestión integral del talento humano para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.	Evaluación del desempeño	No. Funcionarios con evaluación satisfactoria/total funcionarios evaluados X 100	Porcentaje	90%	90%	90%	80%	80%	Anual	Coordinadora Desarrollo Humano
5	COSTOS	Fortalecer la competencia e idoncidad de los colaboradores a través de una gestión integral del talento humano para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.	Cumplimiento plan de incentivos	(No. De incentivos otorgados/ No. De incentivos establecidos en el Plan de incentivos) x 100	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Anual	Coordinadora Desarrollo Humano



	MATR	IZ DE INDICAI	DORES		
CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01		INDICADORES	
8.2.4	INS-QUIP -SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA:1 DE 2	SISTEMAS	

ANEXO # 69

Indicadores Sistemas



CLAUSULA: CÓDIGO: EDICIÓN: 01

8.2.4 INS-QUIP -SGC-01 VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 2 DE 2

INDICADORES SISTEMAS

7	Tipo Indicador	Objetivo	Nombre Indicador	Formula	Unidad De Medida	Meta	Rango Gestión					
ITEM							Alto Mayo O igual	PORTS OF STREET	edio tre:	Bajo Menor a:	Frecuencia	Responsable
1	Gente	Mantener precaución en las instalaciones	Condiciones inseguras	Control contra incendios	Porcentaje	100%	100%	80%	70%	70%	Mensual	Jefe de Sistemas
2	Calidad	Contar con la disponibilidad inmediata al momento de solicitar un servicio	Disponibilidad de los sistemas	% Disp. Sist. = {# horas fuera de servicio} / {# horas al mes} * 100	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Diaria	Jefe de Sistemas
3	Rapidez	Atender y dar soluciones efectivas y eficientes	Tiempo de respuesta	Cumple 1 / No cumple 0	Porcentaje	85%	85%	75%	60%	60%	Diaria	Jefe de Sistemas
4	Tiempo	Informar mensualmente al Coordinador financiero sobre los mantenimiento realizados y a realizar	% de solicitudes de contrato de mantenimiento	Número de solicitudes de contratos de mantenimiento /Numero de solicitudes de contrato de mantenimiento realizadas	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Mensual	Jefe de Sistemas



	N	MATRIZ DE INI	DICADORES	
CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01		INDICA DODEC
8.2.4	INS-QUIP - SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA:1 DE 2	INDICADORES ALMACENAMIENTO

ANEXO # 70

Indicadores De Almacenamiento



MATRIZ DE INDICADORES

CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01
8.2.4	INS-QUIP -SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 2 DE 2 INDICADORES ALMACENAMIENTO

						RAI	NGO DE	GESTI	ÓN		
Tipo Indicador	Objetivo	Nombre Del Indicador	Formula	Unidad de Medida	Meta	ALTO Mayor o igual a:	MEI Ent		BAJO Menor a:	Frecuencia	Responsable
Gente	Controlar los pedidos para que no lleguen en mal estado	Número de pedidos despachados.	Pedidos correctos/ Pedidos con averías	Porcentaje	100%	100%	80%	70%	70%	Mensual	Jefe de Almacenamiento
Rapidez	Obtener una diferencia en inventarios cíclicos mensuales de cero	Exactitud en inventario	(Cant de diferencia en Inv / Inv. Total)	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Mensual	Jefe de Almacenamiento
Calidad	Conocer la Capacidad del lugar del Almacenamiento de los equipos.	Utilización.	Capacidad Utilizada/ Capacidad Disponible.	Porcentaje	50%	85%	75%	60%	30%	Mensual	Jefe de Almacenamiento
Gente	Obtener un 0% de accidentes	Accidentes	(#accidentes mensuales en bodega)	Porcentaje	90%	90%	90%	80%	80%	Mensual	Jefe de Almacenamiento



	M	IATRIZ DE IND	ICADORES	
CLAUSULA:	CÓDIGO:	EDICIÓN: 01	190	
8.2.4	INS-QUIP - SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PÁGINA: 1 DE 2	INDICADORES SGC

ANEXO # 71

Indicadores SGC



MATRIZ DE INDICADORES

 CLAUSULA:
 CÓDIGO:
 EDICIÓN: 01

 8.2.4
 INS-QUIP-SGC-01
 VIGENCIA: 14/04/2014

PÁGINA: 2 DE 2

INDICADORES SGC

M	Tipo de		Nombre del		Unidad de		F	RANGO	DE GES	ΓΙÓΝ		
ITEM	Indicado	Objetivo	Indicador	Formula	Medida	Meta	Alto mayor o Igual	Media	a entre	Bajo menor a	Frecuencia	Responsable
1	Eficacia	Fortalecer la cultura y el autocontrol de funcionarios y contratistas, para la mitigación de los impactos de las actividades y mejorar el desempeño.	Cumplimiento de programas de gestión de calidad	No. de programas de gestión de calidad que cumplen con el avance esperado /No. de programas de gestión de calidad por 100	Porcentaje	80%	80%	80%	60%	60%	Anual	Coordinadora SGC
2	Eficacia	Mejorar en los procesos documentales de la organización.	1000 EXCEPT 1000	No. De solicitudes de actualización de documentos atendidas en el semestre/ No. de solicitudes presentadas que deberían ser atendidas en el semestre X 100	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Semestral	Coordinadora SGC
3	Eficiencia	Mejorar y controlar las alineaciones del plan estratégico	Alineación del plan estratégico de la entidad	Numero de alineaciones realizadas / numero de alineaciones a realizar	Porcentaje	80%	80%	80%	60%	60%	Semestral	Coordinadora SGC
4	Eficacia	cumplimiento de los	Cumplimiento capacitación plan de mejoramiento	(No de funcionarios responsables de proceso capacitados/ No. de procesos institucionales)*100	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Mensual	Coordinadora SGC
5	Efectividad	Cumplir todas las novedades que se presenten	Cumplimiento de la acción preventiva planeada en el registro de novedades	Novedades registradas y verificadas/Total novedades	Porcentaje	100%	100%	100%	90%	90%	Mensual	Coordinadora SGC



MATI	RIZ DE	EINDIC	CADORI	ES	

CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	D. CDV. 1 DD 4	INDICADORES
8.2.4	INS-QUIP - SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 1 DE 2	SOPORTE TECNICO

ANEXO # 72

Indicadores Soporte Técnico



MATRIZ DE INDICADORES

CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01		NIDIGI DODEG
8.2.4	INS-QUIP -SGC-01	VIGENCIA: 14/04/2014	PAGINA: 2 DE 2	INDICADORES SOPORTE TECNICO

							RA	NGO DE	GESTIÓ:	N		
ITEM	TIPO INDICADOR	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	МЕТА	ALTO Mayor o igual a:	MEI Ent	7,43313555.02.0009	BAJO Menor a:	Frecuencia	Responsable
1	CALIDAD	Mantener las instalaciones aconcionadas	Instalaciones nuevas	Inspección técnica o instalaciones nuevas/ Total de instalaciones nuevas.	Porcentaje	100%	100%	80%	70%	70%	Diario	Jefe de Soporte Tecnico
2	RAPIDEZ	Solucionar los problemas en el menor tiempo posible	Reclamos solucionados	Reclamos solucionados /Reclamos recibidos.	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Diario	Jefe de Soporte Tecnico
3	RAPIDEZ	Atender las solicitudes recibidas en el menor tiempo posible	Solicitudes despachadas	Solicitudes de marca despechadas/ solicitudes recibidas.	Porcentaje	85%	85%	75%	60%	60%	Diario	Jefe de Soporte Tecnico
4	EFICIENCIA	Tener controladas mensualmente todas las revisiones	% de revisiones de aplicaciones de restriciones realizadas	Numero de revisiones de aplicaciones realizadas / numero de equipos	Porcentaje	85%	85%	75%	60%	60%	Mensual	Jefe de Soporte Tecnico
5	EFICIENCIA	Controlar y mantener un orden para poder atender de la mejor manera los oficios tecnologicos	% de oficios realizados para la compra de tecnologia	Numero de oficios realizados/numero de oficios a realizar	Porcentaje	80%	80%	80%	70%	70%	Mensual	Jefe de Soporte Tecnico



ANEXO # 73

Lista de Verificación



AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ENSAYOS PARA LA EMISIÓN DE DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD LISTA DE VERIFICACIÓN

EDICION: 01 PAGINA: 1 de 1

	CEROOCEA.	FOR OUR SOC OF		04/2014
	5.2	FOR-QUIP-SGC-01	VIGENCIA: 14/	04/2014
omación General.	OUTDAREA E A			
sa:	QUIPARSA S.A.	F Ouil Marranina		
sion	Carchi 601 y Quisquis. Edit			
no:	PBX: 042691100 FAX: 042 infogye@quiparsa.com.ec	WALLOW.		
<u> </u>				
lad de empleados:	119 profesionales a nivel na	cionai		
tema de la Calidad.				
: Los items indicados están referidos a la Norma ISO 9001:2008				
2: Se utiliza las palabras Si, No, P (parcialmente) para indicar el estado de implementación.				
8: Verificar requisitos de gestión del sistema en los distintos procesos a auditar.				
equisitos de la Documentación	Si	No	P	OBSERVACIONES
: Manual de la Calidad	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		ľ	OBJECT TO THE
mual de la Calidad define:				
alcance del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.	x			
ocedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y	х			
a descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.			x	
Control de los Documentos		is .		
e un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:			x	
robar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,	x			
visar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	x			
egurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,	x			
egurarse de que las versiones perfinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,			х	
regurarse de que los documentos permanecen legibles y fácifmente identificables,	X			
egurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y eración del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y	Х			
evenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el de que se mantengan por cualquier razón.	x			
. Control de los registros				
antienen los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la cción eficaz del sistema de gestión de la calidad que deben controlarse.				
n definido controles para su:				
entificación.	X			
macenamiento, protección y recuperación.	x			
empo de retención y disposición de los registros.	x			
	•			
egistros deben permanecer:	200			
gibles.	X			
rilmente identificables.			X	
cuperables.			X	
sponsabilidad de la Dirección.				
infoque al cliente		10-E3-3		
a dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la acción del cliente.	x			
Responsabilidad Autoridad y Comunicación				
definido la estructura de la organización	x			
cuentran definidas las diferentes responsabilidades y autoridades dentro del SGC.	x			

CLAUSULA:

CODIGO:

identificado al personal responsable de la toma de decisiones sobre la aprobación del ensayo y la emisión de la Declaración aformidad.	X			
evisión por la dirección				
evidencia de que la dirección ha revisado el sistema de gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia uax.			x	
sultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:				
mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,	x			
nejorn del producto en relación con los requisitos del cliente, y	x			
necesidades de recursos.	X			
stión de los Recursos				
scursos Humanos				
Competencia, toma de conciencia y formación				
a organización ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad quisitos del producto,		x		
a organización proporciona formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,		x		
organización se asegura de que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo buyen al logro de los objetivos de la calidad, y	х			
organización mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.			x	
dización del producto		3		
rocesos relacionados con el cliente				
. Procesos relacionados con el cliente				
organización determina los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega posteriores a la misma,			х	
r incluyen los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando onocido,			x	
e determinan los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y cualquier requisito adicional que la nización considere necesario.	x			
Compras				
n establecidos los requisitos de compra necesarios asegurandose de que el producto adquirido cumple los requisitos de ora especificados.	x			
controles aseguran que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.	x			
entrol de los proveedores del producto incluye:				
cción y evaluación.	x			
valuación.	X			
nantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	x			
n establecidas e implementadas la inspecciones u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado ple los requisitos de compra especificados.	x			
Producción y Prestución del Servicio				
Control de la producción				
lanifica y se lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas n incluir, cuando sea aplicable:				
a disponibilidad de información que describa las características del producto,	x			
n disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,			x	
uso del equipo apropiado,	х			
n disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,	x			
implementación del seguimiento y de la medición, y	x			
implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.			x	

Preservación del producto			
var el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con les requisitos. sea aplicable, la preservación debe incluir.			
htíficación.	×		
npulacion, embaloje, almacenamiento y protexción.	×		
ontrol de los dispositivos de seguimiento y de medición			
determinado el seguimiento y la medición a realizar para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con púsicos deceminados:			
bearse o verifearse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición alea a patrones de medición internacionales o nacionales, cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada a entirada en estilización o la verificación.		×	
янже о гојывния жуш кастанго.		х	
r identificado para poder determinar su estado de calibración;		Х	
legerse contra ajustes que pudierm invalidar el resultado de la medición;		x	
tegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenmiento y el almacenamiento.	×		
lictón, Análsis y Mejora			
Auditoria interna			
nifica un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importanea de los procesos y las áreas por r, así como for resultados de auditorias previas.	×		
ganización. Heva a calvo anútornas internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de geotión de la de:		×	
con les disvosiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema rión de la enhala entolecidos por la organización.	×		
ha implementado y se manitême de manera eficaz,	х		
definds on precedimento decumentale pura las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditoras, eciendo los registros e informando de los resaltados.	×		
spannishle del trea que esté siendo multinda debe asegurance de que se realizan las correcciones y se toman las acciones ettesa necesarias sin denoca injustificada para eliminar las no conformidades detectudas y sus cauess.	×		
titividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la sación.	x		
Seguimiento y medición del producto			
panización hace el seguimiento y mide las características del producio para verificar que se cumplen los requisitos del 0.	х		
mitiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	х		
agistros indican la(e) persona(e) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.	X		
natral del Producto No Conforme			
univación se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para nir su uso o entrega no intencionados.	x		
controles, responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.	x		
trafamiento de los productos no conformes:			
mando acciones para eliminar la no conformidad detectada;		×	
torizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sen aplicable, por el		x	
nando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente,	х		
mando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cumdo se detecta un producto no rme después de su entrega o cumdo ya las comenzado su uso.	x		
to secorrige un producto so conforme, debx someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los aitos.	×		
nalitis de datros			

anización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de o de la calidad y así evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la a del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de quiera otras fuentes pertinentes.	x		
lisis de datos debe proporcionar información sobre:			
satisfacción del cliente,	x		
conformidad con los requisitos del producto,	x		
características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones ativas, y	x		
provectores.	x		
Acción correctiva			
unización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a r.	x		
establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:			
risar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),	x		
erminar las causas de las no conformidades,		X	
aluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,	х		
terminar e implementar las acciones necesarias,	x		
gistrar los resultados de las acciones tomadas, y		x	
isar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.		X	
Acción preventiva			
ganización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, eciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	X		
establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:			
terminar las no conformidades potenciales y sus causas,	x		
aluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,	х		
terminar e implementar las acciones necesarias,	X		
gistrar los resultados de las acciones tomadas, y	x		
visar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.	x		
AS:			



ANEXO # 74 Plan De Infraestructura.



Mantenimiento de Infraestructura.

PERIODO DE ENERO A OCTUBRE DEL 2014

CODIGO:

Período de 12 meses., Cada cuadro comprende 1 semana de trabajo

	CODIGO:										1	erio	do de	12 m		., Ca	da cu	adro	comp			mana	a de t	raba	jo									
	ACTIVIDAD A REALIZAR	198			JENCL	A			NE		_	ЕВ		MAI	_		ABI	-		MA	4		UN		JUI			AGO			SEP			OCT
		S	Q	M	T	A	Ope	1	2	3	6	7 8	10	11	12	14	15	16	19	20	21	23	24	27	28	29	32	33	34	36	37	38	41	42
Limpieza del Edific	The state of the second control of the secon								_			\perp		_																				
	ino de los departamentos de la empresa.		Diaria	ment	te		0	х	x 2	x																						\sqcup		
Limpieza de los caj	http://www.yesto.					X								x																				
POSTACLO BENEFICIAL PROPERTY OF THE PROPERTY O	pintura exterior e interior.					X												х																
Verificación de las i	nstalaciones electricas, lineas y protecciones.		Diaria	ment	e			х	x	x x	X	x	x	×	x	x	х	x	х	х	x	x	х	х	x	х	х	x	x	x	x	х	x	X
Comprobar que no	existan fugas (agua)		Diaria	ment	e		0	х	x 2	x x	x	x	х	x	x	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х	xx	х	х	x	х	x	х
Limpieza de los sar	nitarios tanto (hombres- Mujeres)	1	Diaria	men	te		0	х	x	x x	×	x	х	x	x	x	х	х	х	х	x	x	х	х	х	х	х	x	х	x	x	х	x	х
Limpieza de Bodeg	a.	X					0																х											
Mantenimiento de la departamentos	as plantas colocadas en cada uno de los		Diaria	ment	:e			x	x :	x x	x	x	x	x	х	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	х	х	x	х
Mantenimiento de	area de Sistemas	X		TT					\neg			T			T		T						х											
Mantenimiento de la	os Mobiliarios(Escritorios, sillas, archivadores)	x		Ħ								\top				1							х											
		\perp							\dashv		1	1	F																		=			
	T .			Ш																											L			
				Ц					_	1		\perp																	L		L	Ш	Ш	
	ORDENES DE TRABAJO			\parallel	+				1	+	+	+	-	-																				
						***************************************																				3								-
	Fecha de Ejecución			++	Mes Día				\exists	\pm	\pm	\perp																			\vdash			
	Revisado por supervisor de Gerente General.	200011 00																																
	Revisado por supervisor de Mnto. Infraestructura	а.									I																							
	Revisado por Coordinador de Ingeniería																																	



ANEXO #75

Cuestionario de Control Interno de QUIPARSA

	CUESTIONARIOS P.	ARA EVALUAR EL C	CONTROL INTERNO	O	
	CLAUSULA:	COD	IGO:	EDICION: 01	
- 378				VIGENCIA: 14/04/201	PAGINA: 1
Entidad	QUIPARSA		Supervisado por: Diseño		Autoras Cumplimiento
GUNTAS		SI	NO	N/A	Calificacion
GUNTAS	AMBIENTE DE CONTROL				
	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS				
e ha comunicado eficazmente el com- ción hacia la integridad y el comport la entidad, tanto en palabras como en pirección predica con el ejemplo e in- mente lo que está bien y lo que está no al comportamiento organizacional. Dirección propicia una cultura organi: se en la integridad y el comportamien onocen hechos de abuso de autoridas e ejecutivos que afecten la dignidad di onarios? xisten procedimientos para inducir a onarios sobre el comportamiento étic endientemente de su jerarquia?	amiento ético a hechos? dica mal en ? zacional con toto ético? d por parte te los todos los zo pretendido,	x			
ntidad ha exigido la aceptación form ica por parte de todos los funcionario ción de jerarquias? ntidad realiza inducción sobre los nu onarios en cuestiones éticas?	os sin		х		
oma la Dirección acciones disciplinar uesta a las desviaciones de políticas y ados o violaciones del Código de Ét sten quejas de los usuarios por actitue rhias de los funcionarios vinculados e cios que presta la entidad?	procedimientos tica de la entidad? des		x		
	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA				
lad? i objetivos de gestión son consistentes stegias vigentes?	ategias consistentes con la misión de la	x			
as estrategias han sido elaboradas co nativo vigente? estrategias son consistentes con los p rales de desarrollo aplicables?			x		
se han elaborado programas operativo objetivos de gestión de la entidad? presupuesto de la entidad constituye la nómica-financiera de las operaciones gramadas?			х		
se efectúa el seguimiento de las estrat amienta para evaluar la gestión de la c ste información periódica, oportuna y e el cumplimiento de metas y objetive lad funcional para el seguimiento de la ategias? ste información sobre cambios en el el dan afectar el cumplimiento de las estra isten ajustes de las estrategias en funcios significativos del entorno?	entidad? y confiable os por área y as entorno que rategias?		х		
Existen indicadores y medidores sobre tivos de gestión?	e el cumplimiento de				
	SISTEMA ORGANIZATIVO		1		
La estructura organizacional es adecu- nctividades de sus operaciones? n entidad revisa y modifica la estructur anizacional de acuerdo con los cambio ifificativos en los objetivos compromet eriencia de rendimientos insatisfactorio fenciados en gestiones anteriores? n entidad ha identificado sus áreas estr fortalecido para mejorar la calidad de l culados con las mismas? Existen políticas y procedimientos apr	ada para el tamaño y ra os idos o la os ratégicas y las los servicios		x		
Existen políticas y procedimientos apr orización y aprobación por parte del ni cuado sobre las operaciones y activida arrolla la entidad? sisten mecanismos formales para la rev nalización de los procedimientos en fin gos existentes?	ivel jerárquico ades que risión y		х		

	X		
	X		
			la seve
		X	
			I
			H
	x		
	-		
	x		
I	1		
		X	
1			
	X		
X			
			i e
			l
	x		
	x		
	x		
	x		
	x		
	x		
	x	v	
	x	X	
	x	X	
	X	X	
	X	х	
	X	X	
	X	X	
X	x	X	
X	x	X	
x	x	X	
X	X	x	
x	X	X	
x	X	X	
X		X	
X		X	
X		X	
x		x	
		X	
		X	
		X	
		X	
X		X	
		X	
X		X	
X		X	
X			
X		X	
X			
	x	x x	x

I personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario el nivel de responsabilidad asignado considerando la aleza y la complejidad de las operaciones que debe rollar? ntidad ha establecido los requisitos de etencia requeridos para los puestos clave o ios específicos que necesitan un alto nivel de npeño profesional?	x			
e analizan los conocimientos y las habilidades requeridos realizar los trabajos adecuadamente? ten procedimientos para evaluar especificamente inpetencia profesional al momento de la poración del funcionario a la entidad? intidad constituye Comités de Selección para ar objetivamente el nivel de competencia de los ilantes a los puestos vacantes? te evidencia que demuestre que los funcionarios en los conocimientos y habilidades requeridos?		х		
oseen la Dirección de la entidad y los ejecutivos que an los cargos de mayor responsabilidad una amplia riencia funcional? ate una adecuada experiencia funcional en el onsable de la Unidad de Recursos Humanos?		х		
POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL				
xiste un reglamento específico de Administración de pnal con procedimientos para cada una de las etapas ionadas con la dotación, la evaluación del desempeño, pacitación, la movilidad de los recursos humanos; o también, del registro de la información spondiente? e reglamento está aprobado por la máxima ridad ejecutiva de la entidad?		х		
ie investiga si los candidatos han tenido procesos o nen procesos pendientes relacionados con onsabilidades por la función pública?			x	
Existen políticas claras para la administración de personal? in formalmente establecidas dichas políticas en el mento específico de administración de personal el manual de organización y funciones? actualizan las políticas de acuerdo con las instancias? comunican las políticas para su conocimiento por s los funcionarios y particularmente por las ades desconcentradas o ubicadas en otros urtamentos?		х	7,	
as políticas en materia de recursos humanos son istentes con el Estatuto del Funcionario Público y las mas Básicas del Sistema de Administración de tonal? ste una aplicación inequívoca, objetiva y oportuna stas políticas? ha determinado formalmente quien o quienes maplicar las distintas políticas para el manejo del onal?			x	
la entidad procura la estabilidad de los funcionarios que uestren desempeños adecuados? Existe interés manifiesto y sincero de la entidad en itener y capacitar a los funcionarios con buenos empeños y comportamientos éticos?	x			
CONFIABILIDAD				
La entidad propicia una comunicación sin barreras que idan el acercamiento entre los distintos niveles anizativos? sisten mecanismos para que los niveles inferiores dan presentar propuestas o sugerencias? Dirección promueve e incentiva la proposición de oras, y efectúa reconocimientos a los funcionarios las han sugerido?	x			
La entidad ha implantado canales de comunicación que liten la retroalimentación? s emisores conocen si los mensajes han sido ectamente entendidos por los receptores antes de iccución de las instrucciones correspondientes?			X	
La entidad considera los esfuerzos que realizan los cionarios en términos de eficacia y eficiencia?		х		
La Dirección cumple con las promesas relacionadas el mejoramiento de las condiciones de trabajo?	x			
La Dirección de la entidad no permite privilegios ni ejerce tudes permisivas en favor de algunos dependientes?		x		
EVALUACIÓN DE RIESGOS				

romueve la Dirección una cultura de riesgos? a difundido en todos los niveles organizacionales neepto de riesgo, sus distintas calificaciones y cuencias para la entidad?	x			
n Dirección ha establecido quienes serán los funcionarios articiparán en la identificación de riesgos externos e nos?			х	
e han determinado los recursos que deben ser jados adecuadamente a efectos de no generar ios que afecten la ejecución de las operaciones?		x		
a entidad ha desarrollado sistemas de información para la ficación de riesgos potenciales?		х		
EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES				
xisten tareas duplicadas o tareas con objetivos ires realizadas por distintos niveles jerárquicos?	X			
os procedimientos establecen actividades de control para irar que las áreas y unidades funcionales cuenten con sos suficientes para un desempeño acorde con los ivos a cumplir?			X	
os procedimientos establecen actividades de control para trar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa? ten medidores e indicadores para la detección de os en la eficacia y en la eficiencia operativa?			X	
os procedimientos incluyen actividades de control para urar la exactitud en el desarrollo de los procesos? nforman los desvios en las especificaciones para se generen las acciones correctivas spondientes?			X	
os procedimientos incluyen actividades de control para urar la integridad en el desarrollo de los procesos? sten actividades de control suficientes para icar el cumplimiento de todas las etapas o tareas sarias para las operaciones?			X	
xisten insumos o productos almacenados que por su raleza implican compras innecesarias de acuerdo los objetivos operativos que ha definido la lad?	x			
xisten activos fijos críticos dañados por la falta de un tenimiento preventivo adecuado?	x		53	
os procedimientos incluyen actividades de control sobre dequisiciones para asegurar que se adquieran y se raten los bienes y servicios necesarios? sten planes de adquisiciones y contrataciones istentes con los consumos y los servicios que se sistan para cumplir con los objetivos de gestión? ste definición de stocks mínimos y puntos de do para iniciar el proceso de compras trunamente? sten prácticas inapropiadas o que se pueden iderar como despillarros?			x	
kiste acceso restringido a los Almacenes para que ese exclusivamente el personal autorizado? sten instalaciones con protección adecuada contra estros?	х			
¿La entidad ha discñado actividades de control para la ección fisica de los activos financieros de la entidad? s activos financieros se custodian en cajas de uridad con acceso restringido en instalaciones egidas contra pérdidas, robos, hurtos u otros sestros? dependente de la entidad con acceso restringido en instalaciones egidas contra pérdidas, robos, hurtos u otros sestros? depositan diariamente las recaudaciones y existe stancia de ello en documentos?	x			
¿Existen actividades de control suficientes para la ficación del cumplimiento de los cronogramas y apos de producción? informan los desvios en los tiempos incurridos a que se generen las acciones correctivas espondientes?		x		,
¿La entidad ha diseñado procedimientos para autorizar y obar las operaciones? ¿Existe la designación de funcionarios con el nivel rquico adecuado para aprobar el producto o icio generado por las operaciones? aprobación implica la verificación y conformidad las especificaciones cumplidas?			x	
¿Los procedimientos incluyen actividades de control cientes para asegurar la protección fisica de la rmación de la entidad? cisten responsables de la custodia de los umentos que constituyen información crítica de la dad? cisten procedimientos para asegurar la fidencialidad de la información que pueda udicar la eficiencia o eficacia de las operaciones?			x	

		х	
		Х	
X			
X			
	x		
	х		
х			
	X		
x			
x			
х			
	x		
	X		
X			
x			
	X		
	X X X	x	x



nformación pa			
CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 1 de 21
6.1	INS-OUIP -CGC-002	VIGENCIA: 14-04-2014	
0.1	1115-Q011 -CGC-002	11GENCIA: 14-04-2014	1

ANEXO # 76 Presupuesto De QUIPARSA.



Información para la elaboración del presupuesto para QUIPARSA CIA LTDA.									
CLAUSULA: 6.1	CODIGO: INS-QUIP -CGC-002	EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014	PAGINA: 2 de 21						

ÍNDICE

PRONOSTICO DE VENTAS PARA LOS 3 PRIMEROS	
MESES DEL AÑO 2014	3
COSTO DE VENTAS Y NIVELES DE EXISTENCIAS	3
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTA	3

Información	para la elaboración del	presupuesto para QUIPARS.	A CIA LTDA.
CLAUSULA: 6.1	CODIGO: INS-QUIP-CGC-002	EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014	PAGINA: 3 de 21

Mediante las siguientes operaciones se elaborara el presupuesto para determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejora continua de su eficacia.

1. Pronostico de ventas para los 3 primeros meses del año 2014.

Mes	Enero	Febrero	Marzo
Valores	298445,34	357155,52	329587,15

Las ventas de diciembre pasado alcanzaron el \$223.834,01.

Las ventas se efectúan en QUIPARSA de la siguiente manera 60% al contado y el resto pagadero al mes siguiente.

2 Costo de ventas y niveles de existencias.

La empresa vende con un margen de contribución del 30 % se desea mantener existencias de \$ 20,0000 como base, más un 80% del costo de venta del mes siguiente. La mercadería se compra pagando el 50% al contado y resto al mes siguiente.

3 Gastos de administración y venta.

Remuneraciones: Se pagan cada 15 días, en el periodo siguiente al que son ganadas ascendiendo a: \$16,120 por mes, (8 vendedores con un sueldo de \$500 incluyendo el resto de empleados administrativos).

Comisiones sobre las ventas: Ascienden al 10% de las ventas al contado y se pagan de la misma forma que las remuneraciones fijas.

Otros gastos variables: Alcanzan 1% de las ventas y se pagan al contado.

Otros gastos de administración y ventas fijos: debe pagarse \$ 3000 al mes por concepto de arriendo, se consumen seguros por \$500 y la depreciación de \$2000 mensuales.

Caja y financiamiento.

Se desea mantener por motivos de seguridad un saldo mínimo de \$ 10000 a fines de cada en caso de déficit de caja. En estos momentos QUIPARSA no dispone de financiamiento alguno en caso de que la organización requiera de algún financiamiento se dispondrá a considerarse en presupuestos futuros.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



Información	n para la elaboración del	presupuesto para QUIPARSA	A CIA LTDA.
CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 4 de 21
6.1	INS-QUIP-CGC-002	VIGENCIA: 14-04-2014	

	ene	ero	febre	ro	marzo)	Tota	ıl
Ingresos por ventas								
Contado	\$	179.067,20	S	214.293,31	S	197.752,29	\$	591.112,81
Créditos	\$	119.378,14	S	142.862,21	S	131.834,86	\$	394.075,20
Total	\$	298.445,34	s	357.155,52	\$	329.587,15	\$	985.188,01
Ingresos a caja								
Ventas al contado	\$	179,067,20	S	214.293,31	\$	197.752,29	\$	591.112,80
Cobranzas de ventas a crédito	\$	89.533,60	S	119.378,14	\$	142.862,21	\$	351.773,95
Total	\$	268.600,80	\$	333.671,45	\$	340.614,50	\$	942.886,75
Mercaderias:Costo de ventas, compras y variación de existencias								
Existencias finales.	\$	145.347,05	\$	20.000,56	\$	216.000,00	\$	216.000,00
Costo de ventas.	\$	208.911,74	\$	250.008,86	\$	230.711,01	\$	689.631,61
Requerimientos.	\$	354.258,78	\$	270.009,42	\$	446.711,01	\$	1.070.979,21
Inventario inicial.	\$	187.129,39	\$	145.347,05	\$	204.568,80		
Compras	\$	167.129,39	\$	124.662,37	\$	242.142,21	\$	533.933,97
Egresos de caja por compras								
Mes anterior	S	93.564,70	\$	83.564,70		154615,31	\$	331.744,71
Mes actual	\$	83.564,70	\$	62.331,19	\$	121.071,10	\$	266.966,99
Total	\$	177.129,40	S	145.895,89	\$	275.686,41	\$	598.711,70
Gastos en remuneraciones y comisiones								
Remuneraciones fijas	\$	16.120,00	\$	16.120,00	\$	16.120,00		\$ 48.360,00
Comisiones.	\$	17.906,72	\$	21.429,33	\$	19.775,23	\$	59.111,28
Total	\$	34.026,72	S	37.549,33	\$	35.895,23	\$	107.471,28
Egresos de caja por remuneraciones y comisiones.								
Mes anterior	\$	21.490,41	\$	17.013,36	\$	18.274,67	\$	56.778,44
Mes actual	\$	17.013,36	\$	18.774,67	\$	17.947,61	\$	53.735,64
Total	\$	38.503,77	\$	35.788,03	\$	36.222,28	\$	110.514,08

Tabla # 18: Proyecciones para el presupuesto de los meses de enero a marzo.

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



Información para la elaboración del presupuesto para QUIPARSA CIA LTDA.					
CLAUSULA: 6.1	CODIGO: INS-QUIP-CGC-002	EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014	PAGINA: 5 de 21		

El presupuesto operacional nos ayudara a determinar los resultados netos que se obtendrán mensualmente así como los gastos de administración y ventas, los gastos de gestión a los que se enfrenta QUIPARSA de manera mensual, basado en todas las funciones de la organización, y proporcionar información acerca de que si los recursos se están distribuyendo de manera correcta dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Presupuesto Operacional.

	enero		Feb	rero	Marzo
Ingresos Operacionales.	s	298.445,34	s	357.155,52	\$329.587,15
Operacionales.	Ф	290.443,34	3	337.133,32	\$329.307,13
Costo de ventas	\$	208.911,74	\$	250.008,86	\$230.711,01
Margen de					
Contribución	\$	89.533,60	\$	107.146,66	\$98.876,15
Gastos de					
Administración y					
Ventas.	\$	47.375,07	\$	51.631,44	\$49.632,79
Sueldos fijos	S	16.120,00	\$	16.120,00	\$16.120,00
Comisiones por		//			
ventas.	\$	17.906,72	\$	21.429,33	\$19.775,23
Suministros y	2000				\$100 ACCHES/11890/094400
materiales	\$	300,00	\$	300,00	\$ 300,00
Útiles de oficina	\$	200,00	s	200,00	\$ 200,00
Suministros de					
limpieza	\$	100,00	S	100,00	\$ 100,00
Publicidad.	\$	600,00	s	600,00	\$ 600,00
Beneficio Sociales.					
Décimo tercero	\$	2.377,23	\$	2.670,78	\$ 2.532,94
Décimo Cuarto	\$	4.420,00	s	4.420,00	\$ 4.420,00
vacaciones	\$	1.188,61	s	1.335,39	\$ 1.266,47
Aporte Patronales					
11.15%	\$	1.786,23	\$	1.786,23	\$ 1.786,23
Fondos de reservas	\$	2.376,28	\$	2.669,71	\$ 2.531,92

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"



Información para la elaboración del presupuesto para QUIPARSA CIA LTDA.					
CLAUSULA:	CODIGO:	EDICION: 01	PAGINA: 6 de 21		
6.1	INS-QUIP-CGC-002	VIGENCIA: 14-04-2014			

Gastos de Gestión	989	SOCIAL DESTROYAGEMENT	500	678040 - No. 1001-9 (1001-11)	proces supplementation
	\$	11.426,92	\$	11.426,92	\$11.426,92
Luz	\$	700,00	\$	700,00	\$ 700,00
Agua.	\$	400,00	s	400,00	\$ 400,00
Depreciación.	\$	2.000,00	\$	2.000,00	\$2.000,00
Arriendo.	\$	3.000,00	\$	3.000,00	\$3.000,00
Mantenimiento	\$	700,00	\$	700,00	\$ 700,00
Reparaciones	\$	700,00	\$	700,00	\$ 700,00
Materiales para reparaciones	\$	300,00	s	300,00	\$ 300,00
Combustibles	\$	200,00	s	200,00	\$ 200,00
Beneficio Sociales.					
Décimo tercero	\$	450,00	s	450,00	\$ 450,00
Décimo Cuarto	\$	1.700,00	s	1.700,00	\$1.700,00
vacaciones	\$	225,00	s	225,00	\$ 225,00
Aporte Patronales 11.15%	\$	602,10	s	602,10	\$ 602,10
Fondos de reservas	\$	449,82	s	449,82	\$ 449,82
Otros Gastos Variables.	\$	1.790,67	s	2.142,93	\$ 1.977,52
Resultado Neto	\$	28940,94	\$	41945,36	\$ 35838,92

Tabla # 19: Presupuesto Operacional de los meses de enero a marzo.

Obteniendo los resultados de las ventas reales de QUIPARSA se procedió a determinar uno de los mayores problemas de la empresa para cumplir con el presupuesto planeado, basado en un 80% de las ventas en relación a un 100 % los cuales deberían llegar a los siguientes montos en los respectivos meses:

A continuación se han obtenido los siguientes resultados de las ventas en el mes de enero en las diferentes ciudades a las cuales vende QUIPARSA.

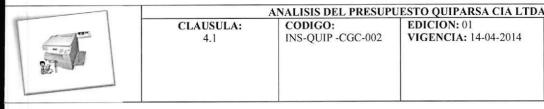
[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"

	CLAUSULA: 4.1	INS-QUIP -CGC-002	VIGENCIA: 14-04-2014	TAGINA. Tue 21
21-10		q		

Ventas del mes de Enero en los distintos destinos del país.

	Resultados Reales	Resultado Presupuestado	Ventas al 100%	% Resultados Reales		nes Favorables- favorables.
Ventas por ciudad						% del Presupuesto
AMBATO	\$186,00	\$248,00	\$ 310,00	75%	\$(62,00)	25%
ВАВАНОУО	\$260,99	\$235,41	\$ 434,98	111%	\$25,58	-11%
DURAN	\$246,88	\$329,17	\$ 411,47	75%	\$(82,29)	25%
GUAYAQUIL	\$219.771,21	\$293.120,93	\$ 366.285,35	75%	\$(73.349,72)	25%
MACHALA	\$567,43	\$756,57	\$ 945,72	75%	\$ (189,14)	25%
MANTA	\$164,66	\$117,47	\$ 274,43	140%	\$47,19	-40%
MILAGRO	\$1.300,00	\$2.480,00	\$ 2.166,67	52%	\$(1.180,00)	48%
NARANJITO	\$294,75	\$126,33	\$ 491,25	233%	\$168,42	-133%
PUEBLO VIE	\$100,00	\$67,99	\$ 166,67	147%	\$32,01	-47%
QUITO	\$492,09	\$456,12	\$ 820,15	108%	\$35,97	-8%
SANTA ELENA	\$450,00	\$507,35	\$ 750,00	89%	\$(57,35)	11%
TOTALES	\$223.834,01	\$ 298.45,34	\$ 373.056,68			

Tabla # 20 Ventas del mes de Enero en los distintos destinos del país.



PAGINA: 8 de 21

Como se puede observar en esta (Tabla #3 Ventas del mes de Enero en los distintos destinos del país) se llegó a un monto de \$ 223, 834,01 representando el 60 % de las ventas sin lograr llegar alcanzar el 80 % del monto presupuestado teniendo variaciones desfavorables en las ventas en 6 de las 11 ciudades a las que vende QUIPARSA como se puede mostrar en el grafico (Grafico # 1 Representación en Porcentaje de las Ventas Reales Vs Presupuestadas del mes de enero), siguiente:



Grafico # 1 Representación en Porcentaje de las Ventas Reales Vs Presupuestadas del mes de

Se observa que las ciudades de Ambato, Duran, Guayaquil, Machala, Milagro, Santa Elena no alcanzaron las ventas a llegar al prepuesto planificado presentando una variación desfavorable del 25% en las 4 primeras ciudades, seguido de un 48 % en la ciudad de milagro y un 11 % en la ciudad en Santa Elena, mientras que en el resto de los destinos siendo Babahoyo, Manta, Naranjito, Pueblo Viejo, Quito, se obtuvieron variaciones favorables con porcentajes altos siendo 11%, 47%,8%, 40% sobrepasando lo presupuestado a un 100%.



Ventas del mes enero por vendedor:

Vendedor es	suma total	Presupuestada	ventas al 100 % por vendedor	% Resultados Reales	Variaciones Favorables- Desfavorables.	% del presupuesto
Dora		•		·		•
delgado	\$28.727,99	\$38.303,99	\$47.879,99	75%	\$(9.576,00)	25%
Jaime						
carrasco	\$300,00	\$129,47	\$161,84	232%	\$170,53	-132%
Jason pena	\$38.376,13	\$51.168,17	\$63.960,21	75%	\$(12.792,04)	25%
Mercy ruiz	\$9.500,00	\$9.303,84	\$11.629,80	102%	\$196,16	-2%
Nelly paredes	\$35.598,05	\$47.464,07	\$59.330,09	75%	\$(11.866,02)	25%
Paolo ormaza	\$7.609,00	\$7.412,45	\$9.265,56	103%	\$196,55	-3%
Rafael granja	\$4.720,00	\$4.202,03	\$5.252,54	112%	\$517,97	-12%
Teddy mena	\$53.710,10	\$76.071,01	\$95.088,76	71%	\$(22.360,91)	29%
Ventas oficina	\$45.292,74	\$64.390,32	\$80.487,90	70%	\$(19.097,58)	30%
Total General	\$223.834,01	\$298.445,35	\$373.056,68	75%	\$(74.611,34)	25%

Tabla # 21 ventas del mes de enero por vendedor.



CLAUSULA:

4.1

CODIGO:

INS-QUIP -CGC-002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 10 de 21

En la siguiente **Tabla # 21 ventas del mes de enero por vendedor**, se determinan también las ventas por vendedor destinados a los diferentes sitios a los cuales vende QUIPARSA, se puede observar que 4 de los 8 vendedores pudieron cubrir lo presupuestado teniendo una variación favorable por encima del 100 %, sin embargo los otros vendedores no alcanzaron lo presupuestado en este caso se deberían determinar las causas que originaron este acontecimiento lo cual influyo mucho para que las ventas no pudieran llegar a lo presupuestado de Manera General logrando solo un 60 % de los 80 % que se había presupuestado sobre una base de 100%.

Mediante el resultado del presupuesto se ha determinado una de las causas que ha influenciado en el no cumplimiento del objetivo del presupuesto el mes de enero, mostrado en la siguiente **Tabla # 20 Ventas del mes de Enero en los distintos destinos del país.**

A continuación se demostraran las ventas al contado y crédito presupuestadas y reales, Ingresos a caja presupuestados y reales, con sus respectivas variaciones.

Ventas Contado y Crédito Presupuestado	Enero	
Contado 60%	s	179.067,20
Créditos 40%	S	119.378,14
Total	S	298.445,34
Ingresos a caja	Enero	
Ventas al contado	\$	179.067,20
Cobranzas de ventas a crédito	s	89.533,60
Total	S	268.600,80
Ventas Contado y crédito real	Enero	
Contado 60%	\$	134.300,41
Créditos 40%	\$	89.533,60
Total	\$	223.834,01
Ingresos a caja reales	Enero	
Ventas al contado	\$	134.300,41
Cobranzas de ventas a crédito	\$	80.000,00
Total	\$ 214.30	00,41

Tabla # 22 Ventas contados y Créditos con Ingresos

Caja real y Presupuestada.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"

Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



CLAUSULA: 4.1 CODIGO:

INS-OUIP -CGC-002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 11 de 21

Variaciones de venta al contado					
Real	Presupuestado	Variación			
\$ 134.300,41	\$ 179.067,20	\$ (44.766,79)			

	Variaciones cobranzas de ve	ntas a crédito
\$ 80,000,00	\$ 89,533,60	\$ (9.533,60)

	Devoluciones mes er	iero
Devoluciones	Ś	22.066,30

Tabla # 23 Variaciones de venta al contado y

Cobranzas de ventas a crédito, devoluciones.

En el mes de enero se había presupuestado ventas al contado de \$ 179.067,20 sin embargo por razones como las bajas ventas en los diferentes destinos a las cuales QUIPARSA comercializa los equipos (tabla # 20 ventas del mes de enero en los distintos destinos del país), y los montos no alcanzados por los diferentes vendedores (Tabla # 21 ventas del mes de enero por vendedor), solo se obtuvo un monto de \$ 134.300,41 con una variación desfavorable de \$44766,79. Adicionalmente los montos de las cuentas por cobrar generadas por las ventas a crédito correspondientes a un 40% no se cobran en su totalidad a los 30 días asignados siendo así que el saldo se está cobrando aproximadamente a los 60 días es decir que las cuentas por cobrar originadas por las ventas del mes de diciembre con un monto de \$89533,60 solo se lograron cobrar un monto de \$80000 dejando el saldo para el próximo mes de febrero como se observa a la (Tabla # 5 Ventas contados y Créditos con Ingresos a caja reales y Presupuestados) logrando desfavorecer a los ingresos de caja, se pudo también conocer que durante el mes de diciembre tuvieron devoluciones llegando alcanzar un monto de \$22066,30.

CLAUSULA: 4.1 CODIGO: INS-QUIP-CGC-002 EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 12 de 21

Ventas del mes de Febrero en los distintos destinos del país.

	Resultados Reales	Resultado Presupuestado	Ventas al 100%	% Resultados Reales		nes Favorables- favorables.
Ventas por ciudad						% del Presupuesto
AMBATO	0	0	0	0%	0	0%
ВАВАНОУО	\$682,68	\$910,24	\$ 1.137,80	75%	\$(227,56)	25%
DURAN	\$974,95	\$1.299,93	\$ 1.624,92	75%	\$(324,98)	25%
GUAYAQUIL	\$245.055,87	\$335.354,19	\$ 408.426,45	73%	\$(90.298,32)	27%
MACHALA	\$14.303,14	\$13.737,52	\$ 23.838,57	104%	\$565,62	-4%
MANTA	\$900,00	\$889,27	\$ 1.500,00	101%	\$10,73	-1%
MILAGRO		0	\$ 0	0%	0	0%
NARANJITO	\$1.500,00	\$1.212,71	\$ 2.500,00	124%	\$287,29	-24%
PUEBLO VIE	\$150,00	\$77,71	\$ 250,00	193%	\$72,29	-93%
QUITO	0	0	\$ 0	0%	0	0%
SANTA ELENA	\$4.300,00	\$3.673,96	\$ 7.166,67	117%	\$626,04	-17%
TOTALES	\$267.866,64	\$357.155,53	\$ 446.444,40			

Tabla # 24 Ventas del mes de Febrero en los distintos destinos del país.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"

Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



ANALISIS	DEL	PRESUP	UESTO (DUIPARSA	CIA LTDA.

CLAUSULA:

4.1

CODIGO:

INS-QUIP-CGC-002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 13 de 21

Como se puede observar en esta (tabla # 24 Ventas del mes de febrero en los distintos destinos del país) se llegó a un monto de \$ 267866,64 representando el 60 % de las ventas sin lograr llegar a al 80 % del monto presupuestado de \$ 357155,53 teniendo variaciones desfavorables en las ventas de 3 de las 9 destinos a las que se logró vender en el mes de febrero sin haber obtenido ventas en la ciudad de Ambato, Milagro, Quito, en este mes correspondiente; como se puede mostrar en el grafico siguiente:

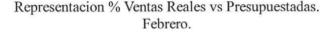




Grafico # 2 Representación en Porcentaje de las Ventas Reales Vs Presupuestadas

Del mes de Febrero.

Se observa que en las ciudades de Ambato, Milagro, y Quito no se efectuaron ventas, sin embargo en las ciudades de Babahoyo, Duran, Guayaquil, no alcanzaron a llegar al prepuesto planificado presentando un variación desfavorable del 25% en Babahoyo y en Duran, y en Guayaquil una variación del 27%, seguido de aquellas ciudades como Machala, Manta, Naranjito, Pueblo Viejo, Santa Elena en las cuales alcanzaron las ventas presupuestadas con un porcentaje de variación favorables de 4%, 1%, 24%, 93%,17% sobrepasando lo presupuestado del 100 % respectivamente.



CLAUSULA:	
4.1	

ANALISIS DEL PRESUPUESTO QUIPARSA CIA LTDA. CODIGO: INS-QUIP -CGC-002

EDICION: 01 VIGENCIA: 14-04-2014 PAGINA: 14 de 21

Ventas del mes Febrero por vendedor:

Vendedores	suma total	Presupuestada	ventas al 100 % por vendedor	% Resultados Reales	Variaciones Favorables- Desfavorables.	% del presupuesto
Dora Delgado	\$43.710,20	\$54.280,27	\$67.850,34	81%	\$(10.570,07)	19%
JAIME						
CARRASCO	\$150,00	\$84,99	\$106,24	176%	\$65,01	-76%
JASON PENA	\$52.460,77	\$77.947,69	\$ 97.434,61	67%	\$(25.486,92)	33%
Mercy Ruiz	\$11.000,00	\$12.657,57	\$15.821,96	87%	\$(1.657,57)	13%
NELLY			\$			
PAREDES	\$57.141,08	\$82.854,77	103.568,46	69%	\$(25.713,69)	31%
PAOLO ORMAZA	\$9.700,82	\$12.386,42	\$15.483,03	78%	\$(2.685,60)	22%
Rafael Granja	\$4.200,00	\$3.478,99	\$	121%		-21%
TEDDY MENA	\$45.828,44	\$60.002,99	\$75.003,74	76%	\$(14.174,55)	24%
VENTAS OFICINA	\$43.675,33	\$53.461,83	\$66.827,29	82%	\$(9.786,50)	18%
Total General	\$267.866,64	\$357.155,52	\$373.056,68			

Tabla # 25 ventas del mes de febrero por vendedor.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



ANALISIS DEI	L PRESUPUESTO C	DUIPARSA	CIA LTDA.

CLAUSULA:

CODIGO:

INS-QUIP -CGC-002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 15 de 21

En la siguiente (Tabla # 25 ventas del mes de Febrero por vendedor), se determinan también las ventas por vendedor destinados a los diferentes sitios a los cuales vende QUIPARSA, se puede observar que 2 de los 8 vendedores pudieron cubrir lo presupuestado teniendo una variación favorable por encima del 100 %, se puede decir que en este mes los vendedores que alcanzaron el objetivo de ventas fueron menos en comparación a los 4 vendedores que llegaron a lo presupuestado en el mes de Enero quienes alcanzaron el presupuesto, se debería determinar las causas del porque en este mes fueron más los vendedores que no logran vender lo presupuestado. Mediante el resultado del presupuesto se ha determinado una de las causas que ha influenciado en el no cumplimiento de lo presupuestado al mes de febrero, mostrado en la siguiente Tabla # 24 Ventas del mes de Febrero en los distintos destinos del país.

A continuación se demostraran las ventas al contado y crédito presupuestadas y reales, Ingresos a caja presupuestados y reales, con sus respectivas variaciones.

Ventas Contado y Crédito Presupuestado	Febr	ero
Contado 60%	\$	214.293,31
Créditos 40%	\$	142.862,21
Total	\$	357.155,52

Ingresos a caja Presupuestado	Febre	ero
Ventas al contado	\$	214.293,31
Cobranzas de ventas a crédito	\$	119.378,14
Total	\$	333.671,45

Ventas Contado y crédito real	Febr	ero
Contado 60%	\$	160.719,98
Créditos 40%	\$	107.146,66
Total	\$	267.866,64

Ingresos a caja reales	Febre	ero
Ventas al contado	S	160.719,98
Cobranzas de ventas a crédito	s	54.300,40
Total	S	215.020.38

Tabla # 26 Ventas contados y Créditos con Ingresos a

Caja real y Presupuestada.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa"

Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



CLAUSULA: 4.1 CODIGO:

INS-QUIP -CGC-002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 16 de 21

		variaciones de venta :	al contado
Real		Presupuestado	Variación
\$	160.719,98	\$ 214.293,31	\$ (53.573,33)

Variaciones cobranzas de ventas a crédito						
\$	54.300.40	\$ 119.378,14	\$ (65.077,74)			

Devoluciones mes enero								
Devoluciones	\$	(23.807,26)						

Tabla # 27 Variaciones de venta al contado

Y cobranzas de ventas a crédito, devoluciones.

En el mes de Febrero se había presupuestado ventas al contado de \$ 214293,31 sin embargo por razones como las bajas ventas en los diferentes destinos a los cuales OUIPARSA comercializa los equipos (tabla # 24 ventas del mes de febrero en los distintos destinos del país), y los montos no alcanzados por los diferentes vendedores (Tabla # 25 ventas del mes de Febrero por vendedor), solo se obtuvo un monto de \$ 160, 719,98 con una variación desfavorable de \$53573,33. Adicionalmente los montos de las cuentas por cobrar generadas por las ventas a crédito correspondientes a un 40% no se cobran en su totalidad a los 30 días asignados siendo así que el saldo se está cobrando aproximadamente a los 60 días es decir que las cuentas por cobrar originadas por las ventas del mes de diciembre con un monto de \$89533,60 solo se lograron cobrar un monto de \$80000 en el mes de enero dejando el saldo que ha sido cobrado en este mes de \$ 9533,60 más un monto de \$44766,80 que les cancelaron de las ventas a crédito del mes de enero y por ende no se cubra todo el cobro de las ventas a crédito de enero originando una variación de \$65077,74 frente a un monto presupuestado de \$119378,14 de los ingresos por cuentas por cobrar de ventas a créditos.



Ventas del mes de Marzo en los distintos destinos del país.

	Resultados Reales	Resultado Presupuestado	Ventas al 100%	% Resultados Reales	Variaciones Favorables- Desfavorables.		
Ventas por ciudad						% del Presupuesto	
AMBATO	0	0		0	0	0	0%
ВАВАНОУО	\$900,00	\$790,44	\$	1.500,00	114%	\$109,56	-14%
DURAN	\$2.380,00	\$1.648,01	\$	3.966,67	144%	\$731,99	-44%
GUAYAQUIL	\$226.126,51	\$304.687,68	\$	376.877,52	74%	\$(78.561,17)	26%
MACHALA	\$1.300,00	\$1.043,29	\$	2.166,67	125%	\$256,71	-25%
MANTA	\$2.053,28	\$2.737,71	\$	3.422,13	75%	\$(684,43)	25%
MILAGRO	\$753,66	\$1.004,88	\$	1.256,10	75%	\$(251,22)	25%
NARANJITO	\$320,00	\$118,85	\$	533,33	269%	\$201,15	-169%
PUEBLO VIE	\$1.482,14	\$1.976,19	\$	2.470,23	75%	\$(494,05)	25%
QUITO	\$1.000,00	\$ \$932,59	\$	1.666,67	107%	\$67,41	-7%
SANTA ELENA	\$10.874,77	\$14.647,51	\$	18.124,62	74%	\$(3.772,74)	26%
TOTALES	\$247.190,36	\$329.587,15		\$ 411.983,93			

Tabla # 28 Ventas del mes de Marzo en los diferentes distintos del país.



ANALISIS DEL PRESUPUESTO QUIPARSA CIA LTDA.

CLAUSULA:

CODIGO: INS-ECUA-CGC-002 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 18 de 21

Como se puede observar en esta (tabla # 28 Ventas del mes de Marzo en los diferentes distintos del país) se llegó a un monto de \$ 247190,36 representando el 60 % de las ventas sin lograr llegar al 80 % del monto presupuestado teniendo variaciones desfavorables en las ventas de 5 de las 10 ciudades a las que se logró vender en el mes de marzo sin haber obtenido ventas en la ciudad de Ambato, si logro llegar a lo presupuestado en los siguientes destinos Babahoyo, Duran, Machala, Naranjito, Quito, como se puede mostrar en el grafico siguiente:



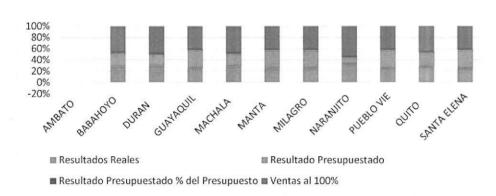


Grafico #3 Representación en Porcentaje de las Ventas Reales Vs Presupuestadas del mes De marzo.

Se observa que en Ambato, no se efectuaron ventas, sin embargo en las ciudades de Babahoyo, Duran, Machala, Naranjito, Quito se logró alcanzar al prepuesto planificado presentando un variación favorable del 14%, 44%,25%,7% respectivamente sobre el 100% en el mes de marzo también se encontraron variaciones desfavorables con respecto al presupuesto en las destinos de Guayaquil, Manta, Milagro, Pueblo Viejo, Santa Elena con un 25% no alcanzado en el presupuesto.



CLAUSULA: 4.1

ANALISIS DEL PRESUPUESTO QUIPARSA CIA LTDA. CODIGO: INS-QUIP-CGC-002

EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 19 de 21

Ventas del mes de Marzo por vendedor.

Vendedores	suma total	Presupuestada	ventas al 100 % por vendedor	% Resultados Reales	Variaciones Favorables- Desfavorables.	% del presupuesto
Dara Dalgada	\$21,002,57	627 722 44	\$ 47.152.05	500/	\$(15.700.07)	42%
Dora Delgado	\$21.993,57	\$37.722,44	47.153,05	58%	\$(15.728,87)	42%
JAIME			\$			
CARRASCO	\$300,00	\$108,17	135,21	277%	\$191,83	-177%
JASON PENA	\$44.890,35	\$57.237,73	\$71.547,16	78%	\$(12.347,38)	22%
Mercy Ruiz	\$18.027,21	\$17.369,61	\$21.712,01	104%	\$657,60	-4%
NELLY						
PAREDES	\$33.546,14	\$41.469,57	\$51.836,96	81%	\$(7.923,43)	19%
PAOLO						
ORMAZA	\$6.530,38	\$4.766,97	\$5.958,71	137%	\$1.763,41	-37%
Rafael Granja	\$110.152,03	\$159.609,43	\$199.511,79	69%	\$(49.457,40)	31%
TEDDY MENA	\$11.750,68	\$11.303,23	\$14.129,04	104%	\$447,45	-4%
VENTAS OFICINA	0	0	0	0	0	0
Total General	\$247.190,36	\$329.587,15	\$373.056,68			

Tabla # 29 Ventas del mes de Marzo por vendedor.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



AN	ALISIS DEI	PRESUPU	ESTO	QUIPARSA	CIA L'	TDA.
	CODIGO		FDIC	∩N • ∩1		DAGI

CLAUSULA: 4.1

INS-QUIP-CGC-002

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 20 de 21

En la siguiente (Tabla # 29 ventas del mes de Marzo por vendedor), se determinan también las ventas por vendedor destinados a los diferentes sitios a los cuales vende OUIPARSA, se puede observar que 4 de los 8 vendedores pudieron cubrir lo presupuestado teniendo una variación favorable por encima del 100 %, sin embargo no todos los vendedores alcanzan a cubrir todo el presupuesto, y esto incide mucho en el cumplimiento del presupuesto de las ventas realizadas por QUIPARSA.

Mediante el resultado del presupuesto se ha determinado una de las causas del porque no se ha cumplido lo presupuestado para el mes de Marzo, mostrado en la siguiente tabla 30 ventas contado y crédito con ingresos a cajas reales y presupuestado

Ventas Contado y Crédito Presupuestado	Marzo	
Contado 60%	\$	197.752,29
Créditos 40%	\$	131.834,86
Total	\$	329.587,15
Ingresos a caja Presupuestado	Marzo	
Ventas al contado	\$	197.752,29
Cobranzas de ventas a crédito	\$	142.862,21
Total	\$	340.614,50
Ventas Contado y crédito real	Marzo	
Contado 60%	\$	148.314,22
Créditos 40%	\$	98.876,14
Total	\$	247.190,36
Ingresos a caja reales	Marzo	
Ventas al contado	\$	148.314,22
Cobranzas de ventas a crédito	\$	151.913,46
Total	\$	300.227,68

Tabla # 30 Ventas contados y Créditos con Ingresos a Cajas reales y Presupuestadas.

"Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa

Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



ANALISIS DEL PRESUPUESTO QUIPARSA CIA LTDA.

CLAUSULA: 4.1 CODIGO: INS-QUIP-CGC-002 EDICION: 01

VIGENCIA: 14-04-2014

PAGINA: 21 de 21

variaciones de venta al contado					
Real		l Presupuestado		Variación	
\$	148.314,22	\$	197.752,29	\$	(49.438,07)

Variaciones cobranzas de ventas a crédito					
\$ 151.913.46	\$	142.862,21	\$	9.051,25	

Devoluciones mes enero			
Devoluciones	\$	(177.608,61)	

Tabla # 31 Variaciones de venta al contado y cobranzas de ventas a crédito, devoluciones

En el mes de Marzo se había presupuestado ventas al contado de \$ 197752,29 sin embargo por razones como las bajas ventas en los diferentes destinos a los cuales QUIPARSA comercializa los equipos (tabla # 28 ventas del mes de Marzo en los distintos destinos del país), y los montos no alcanzados por los diferentes vendedores (Tabla # 29 ventas del mes de Marzo por vendedor), solo se obtuvo un monto de \$ 148314,22 con una variación desfavorable de 49438,07. En el Mes de Marzo la empresa ha logrado cobrar el 40% en su totalidad de las ventas del mes de febrero más un monto de \$44766,80 que no les fue cancelado de las ventas a crédito del mes de enero ocasionando que no se cubran todo el cobro de las ventas a crédito de enero en el mes de febrero, sino más bien en el mes de marzo, pero este mes se obtuvo una variación favorable de las cobranzas por la cancelación de las cuentas por cobrar del mes de febrero en su totalidad.



ANEXO # 77

Mejoramiento para el Almacenamiento



ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	3
2 RAZONES PARA ALMACENAR	3
2.1 REDUCCIÓN DE LOS COSTOS DE TRANSPORTE- PRODUCCIÓN	3
2.2 PRECIO DE LOS PRODUCTOS.	3
2.3 APOYO AL PROCESO DE PRODUCCIÓN.	4
2.4 APOYO AL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN	4
3 CONSIDERACIONES PARA LA PLANIFICACIÓN DEL ALMACENAMIENTO	4
4 CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS:	5
5 UBICACIÓN DE LOS ELEMENTOS EN EL ALMACÉN	8
6 DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	9



MEJORAMIENTO DEL ALMACENAMIENTO EN QUIPARSA

1. INTRODUCCIÓN

Ofreciendo un punto de vista más intenso del porque la importancia del almacenamiento de los artículos dentro de una organización se describirá a continuación:

El almacenaje es el conjunto de actividades que se realizan para guardar y conservar artículos en condiciones Óptimas para su utilización desde que son producidos hasta que son requeridos por el usuario o el cliente.

Para diseñar un sistema de almacenaje y resolver los problemas correspondientes es necesario tomar en consideración las características del material como su tamaño, peso, durabilidad, tamaño de los lotes y aspectos económicos.

2. RAZONES PARA ALMACENAR

Existen cuatro razones básicas por las que una compañía realiza actividades de almacenamiento:

2.1. Reducción de los costos de transporte- producción

El almacenamiento y el inventario asociado al mismo son dos factores que generan nuevos gastos. No obstante, ese aumento de costos se compensa con la disminución de los de transporte y producción, ya que se mejora la eficiencia de ambos procesos.

2.2. Precio de los productos

Aquellas mercancías y artículos que experimentan grandes variaciones en el precio de un periodo a otro, pueden obligar a las compañías a hacer compras de los mismos por adelantado, de modo que se obtengan a precios más bajos, compensando así el costo de los almacenes necesarios para su mantenimiento.



2.3. Apovo al proceso de producción

No obstante los almacenes no solo sirven para guardar el producto en esta fase de su fabricación, sino que también sirven para mantener el depósito la mercancía libre de impuestos hasta el momento de su venta. De esta manera la compañía puede retrasar el pago de los impuestos hasta que el producto sea vendido.

2.4. Apoyo al proceso de comercialización

La comercialización generalmente se ocupa de cuándo y cómo estará disponible en el mercado. Aquí el almacenamiento se emplea para dar valor a un producto, de modo que si se almacena el mismo cerca del cliente, el tiempo de entrega, por ejemplo disminuye. Esta mejora en el servicio al comprador puede producir un incremento de las ventas.

En QUIPARSA CIA LTDA se requiere mejorar el almacenamiento de los equipos en un 50 % lo que proporcionarla rápida entrega de los equipos a los diferentes destinos, minimizar la Obsolescencia de los equipos, almacenar los equipos de acuerdo a su demanda (Artículos de alta o baja rotación, Artículos estacionales, Artículos de alto o bajo coste, Prioridad del servicio), para eso se considerara los siguientes puntos para una adecuada planificación del almacenamiento.

3. CONSIDERACIONES PARA LA PLANIFICACIÓN DEL ALMACENAMIENTO

El objetivo de la planificación en el sistema de almacenaje es prever el espacio y el equipo necesarios para almacenar y proteger los artículos hasta que se utilicen o embarquen, de tal manera que resulte más económico en cuanto a costos. Se deben analizar las siguientes consideraciones que nos servirán en la Planificación del almacenamiento

4. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS:

Antes de entrar en cualquier consideración sobre los requerimientos técnicos y organizativos del almacenamiento, lo primero que QUIPARSA tiene que realizar es un análisis detallado de las características físicas de los productos, así como el comportamiento de su demanda, ya que ambos factores son decisivos a

la hora de establecer las técnicas más idóneas de diseño y organización del almacén. Entre los diferentes factores a considerar, merece destacar los siguientes:

Características físicas

- Volumen y peso del producto
- Fragilidad
- Identificación física.

Caducidad y obsolescencia

- Productos de larga duración.
- · Productos perecederos.

De gestión de stock

- · Stock de seguridad.
- · Rotación.
- Nivel máximo de stock.

De transporte

- Embalaje.
- Peso.
- Volumen.

De manejo

- Fragilidad.
- · Soporte.

Operatividad

- Condiciones de seguridad ante robos, manipulaciones negligentes, etc.
- Sistema de codificación existente, bien sea en origen, por ejemplo código de barras o asignable.
- Unidad mínima de venta.
- Seguimiento del sistema PEPS o UEPS o indiferente.
- Necesidad de re-acondicionamiento del producto.

Demanda

Artículos de alta o baja rotación

- Artículos estacionales
- Artículos de alto o bajo coste.
- Prioridad del servicio.

Tipo y número de artículos

El tipo y número de artículos que se van a almacenar y manejar constituyen la base para planear los almacenes. Las características físicas de los artículos pueden determinar, en gran medida los métodos de almacenamiento y manejo. Los factores físicos abarcan: dimensiones, peso, forma durabilidad.

Es necesario establecer la cantidad que se va a almacenar de cada material, es posible que se necesite consultar al gerente de ventas acerca de los niveles de inventario de los productos. Al establecer los niveles de inventario deben tomarse en consideración factores como el consumo por estación, y la rotación esperada de inventarios.

Andenes para embarque y recepción

Constituyen un factor importante en la planificación de los almacenes ya que las distribuciones poco eficientes necesitan demasiados montacargas y personal para lograr los índices de carga y descarga necesarios

Equipo de andenes

Este equipo debe ser adecuado para los artículos que se manejarán, para los vehículos a los que se atenderá, para el equipo para carga y descarga para la necesidad de seguridad y protección contra la intemperie. Algunos de los equipos más utilizados son:

Puertas

Deben de ser puertas que se abran hacia arriba (tipo cortina) con contrapesos para moverlas con más facilidad.

Niveladoras y plataforma

Sirven de puente entre el vehículo de embarque y el andén. Las plataformas o puentes son planchas de acero reforzado que se colocan manualmente para que se pase el personal o el equipo.



Alumbrado

Es necesario para las maniobras nocturnas, para iluminar los caminos, las vías y áreas de trabajo, es común que se utilicen reflectores que puedan dirigirse hacia los vehículos de entrega y embarque.

Distribución del almacén

Este es el último paso y quizá el más importante en el proceso de planificación; QUIPARSA deberá establecer las actividades que se llevaran a cabo, el tipo y cantidades de equipos que se almacenarán y manejarán, así como el equipo y los andenes para este fin. La distribución del almacén deberá planearse de modo que el espacio y el acomodo se aprovechen al máximo:

- La eficiencia del flujo de artículos.
- La comunicación eficaz entre las diversas actividades.

5. UBICACIÓN DE LOS ELEMENTOS EN EL ALMACÉN

Para la óptima ubicación se debe tener en cuenta:

- Los artículos que tengan alta rotación deberán colocarse cerca del usuario, desde el andén de envíos o el área de inspección de calidad.
- Los artículos que tengan alta rotación deberán almacenarse y retirarse en el nivel vertical más conveniente, los que tienen bajo movimiento en la parte alta y por el contrario los de alto movimiento en la parte superior.
- Los artículos pesados o difíciles de mover deberán almacenarse en la parte más baja.
- Cuando lo más conveniente sea tener pocos artículos pero que se mueven en grandes cantidades, las cargas individuales de un artículo deberán almacenarse juntas en áreas dedicadas casi por completo a ellas.
- Cuando se trate de muchos artículos pero en pequeñas cantidades, deberá tomarse en condición el almacenamiento aleatorio, sin embargo, puede ser necesario contar con un sistema de localización, tal vez incluso computarizado.



Pasillos

El ancho mínimo se determinara por medio de las características de maniobra del equipo para manejo de materiales con carga.

- El ancho se reduce si se establece la circulación en un solo sentido.
- La máxima eficiencia se logra cuando sirven para comunicarse desde la zona de suministro hasta la zona de uso.

Equipos de almacenaje

Una vez establecidas las unidades y los niveles de almacenamiento de los inventarios para reserva y surtidos de pedidos, se prosigue a la elección del equipo de almacenamiento.

6. DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

QUIPARSA deberá tomar en consideración la ubicación de los productos dentro del almacén debido a que afecta directamente al costo total de las actividades de manejo de mercancías dentro del mismo. En este aspecto es necesario lograr un equilibrio entre los costos de manejo y la utilización del espacio del almacén.

ANEXO # 78 Evaluación.

Satisfacción

Del

Cliente.

ÍNDICE

1 CONCEPTOS BÁSICOS DE MUESTREO4
1.1 ELEMENTO
1.2 POBLACIÓN
1.3 UNIDAD DE MUESTREO4
1.4 MARCO MUESTRAL
2 TIPOS DE PROCEDIMIENTO DE MUESTREO
2.1 MUESTREO PROBABILÍSTICO5
2.2 MUESTREO NO PROBABILÍSTICO
3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA 5
4 GRAFICOS CIRCULARES6
5 GRÁFICOS DE CONTROL
6 R DE PEARSON6
7 RESULTADOS DE LA ENCUESTA
8 GRÁFICOS DE CONTROL
8.1 GRÁFICO DE CONTROL C
8.2 GRÁFICO DE CONTROL CON LÍMITES RE-CALCULADOS21
8.2.1 GRÁFICOS DE CONTROL DE LAS MEDIAS DE LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE
8.2.2 GRÁFICO DE LA MEDIA DE LA CALIDAD GENERAL
DE LA ATENCIÓN
8.2.3 GRÁFICO DE LA MEDIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA
EN CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS,
8.2.4 CUMPLIMOS CON EL TIEMPO ESTABLECIDO DE ENTREGA
8.2 5 PERIODO DE TIEMPO QUE SE TOMÓ NUESTRO PERSONAL
PARA ATENDERLO
8.2.6 LA ATENCIÓN POR PARTE DEL VENDEDOR FUE
CORDIAL, PACIENTE, ATENTO A SUS INQUIETUDES
8.2 7 CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO
8.2.8 LOCALIZACIÓN DEL PERSONAL DE VENTA PARA LA ATENCIÓN 27

8.2.9 DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL DE VENTAS PARA LA ATENCIÓN	28
8.2.10 PERSUASIÓN DEL PERSONAL DE VENTA PARA EFECTUAR LA VENTA.	29
8.2.11 INTERPRETACIÓN DE LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR	32
8.2.12 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON	33
8.2.13 ANÁLISIS DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	34

1. CONCEPTOS BÁSICOS DE MUESTREO.

1.1. Elemento.

Un elemento es la unidad acerca de la cual se solicita información, este suministra la base del análisis que se lleva a cabo. Los elementos más comunes en el muestreo de investigación de mercadeo son los individuos. En otros casos, los elementos podrían ser: productos, almacenes, empresas, familias, etc. En cualquier muestra específica, los elementos dependerán de los objetivos del estudio.

1.2.Población.

Es el conjunto de datos o elementos cuyas propiedades se van a analizar, cuando se quiere realizar una investigación, se debe definir cuidadosamente el universo. La población puede ser, según su tamaño, de dos tipos: Población finita (cuando el número de elementos que la forman es finito), y también existe la Población Infinita (cuando el número de elementos que la forman es infinito). Una población adecuadamente designada se debe definir en términos de: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo. Para este estudio, la población es la siguiente:

- Unidades de muestreo: clientes atendidos en sus negocios.
- Alcance: Empresa QUIPARSA.
- Tiempo: 1 mes- mes de octubre.

1.3.Unidad de muestreo.

Es la unidad más pequeña de una población, que está afectada por la característica que se desea estudiar y que puede ser identificada para intervenir en el proceso de selección de los elementos de la muestra. Es el dato o registro que se realiza, para cada unidad elemental de una población o muestra, en relación a determinada característica o variable en estudio.

1.4. Marco muestral.

Un marco muestral, es una lista de todas las unidades de muestreo disponibles para selección en una etapa del proceso de muestreo. En la etapa final se extrae la muestra real de la lista. Una vez que se haya especificado la población, se procede a buscar un buen marco muestral. Con frecuencia, la disponibilidad de un marco muestral define la población, puesto que no existe un ajuste perfecto entre la población y el marco. Cada etapa en el proceso de muestreo requiere de su propio marco muestral.

Un directo procedimiento de selección de muestreo en una etapa necesitará únicamente un marco muestral que contendría todos los elementos de la población.

Una población de estudio es el conjunto de elementos del cual se toma una muestra. Anteriormente se definió población como "el conjunto de elementos que se definen antes de seleccionar la muestra". Desafortunadamente, surgen dificultades de orden práctico que hacen que la muestra real se tome de una población un poco diferente de la que definimos a priori. Lo que sucede es que en el marco muestral se omiten elementos de la población. Por ejemplo, una lista de los miembros de un club puede estar incompleta; algunas personas pueden no tener sus números telefónicos en la lista; una calle nueva puede no estar incluida en el mapa.

2. TIPOS DE PROCEDIMIENTO DE MUESTREO.

Existen muchos procedimientos diferentes mediante los cuales los investigadores pueden seleccionar sus muestras, pero debe establecerse un concepto fundamental al principio: la distinción entre (1) una muestra probabilística y (2) una muestra no probabilística.

Cada elemento de la población tiene una oportunidad conocida de ser seleccionado para la muestra. El muestreo se hace mediante reglas matemáticas de decisión que no permiten discreción al investigador o entrevistador de campo. El muestreo probabilístico de oportunidades iguales es solamente un caso especial de muestreo probabilístico que recibe el nombre de muestreo aleatorio simple. El muestreo probabilístico nos permite calcular el grado hasta el cual el valor de la muestra Población de estudio

2.1. Muestreo probabilístico.

Cada elemento de la población tiene una oportunidad conocida de ser seleccionado para la muestra. El muestreo se hace mediante reglas matemáticas de decisión que no permiten discreción al investigador o entrevistador de campo. El muestreo probabilístico de oportunidades iguales es solamente un caso especial de muestreo probabilístico que recibe el nombre de muestreo aleatorio simple.

2.2. Muestreo no probabilístico.

Selección de un elemento de la población para que se forme parte de la muestra se basa en parte en el juicio del investigador o del entrevistador de campo. No existe una oportunidad conocida de cualquier elemento particular de la población de ser seleccionado. Por lo tanto, no podemos calcular el error muestral que ha ocurrido. No tenemos idea de si los estímulos de la muestra calculados de una manera no probabilística son exactos o no.

3. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.

Este estudio no requiere la utilización de fórmulas estadísticas para determinar el tamaño de la muestra, lo que se busca es controlar el nivel de satisfacción del cliente con respecto a la atención que brindan los vendedores, es decir, se busca identificar: puntos fuertes y puntos -débiles del servicio, que se brinda para así buscar mejoras que permitan satisfacer a los clientes a los que se les presta el servicio.

En el presente estudio, cada uno de los clientes de la empresa de QUIPARSA, a quienes se les entregará el cuestionario para su desarrollo, evaluará y juzgará el trabajo realizado por los vendedores, pues es a través de éstos que se lleva a cabo el contacto entre la empresa y el cliente.

Se desea saber cómo varía una determinada dimensión de calidad respecto de su media muestral, y además lograr identificar las razones de dicha variación para tomar las correcciones respectivas.

Si para estimar una media poblacional ya es suficiente una muestra de tamaño 50, para controlar la media poblacional no es necesario un tamaño de muestra tan grande. Necesitamos obtener una muestra que permita obtener información aleatoria de dicho servicio a partir de encuestas realizadas a los clientes al momento de ser atendidos.

Para poder lograr esto se determinó en 12 el número de personas a ser entrevistadas cada día en un total de 20 días, llegando a un total de 240 personas como tamaño de muestra. Para conseguir que la muestra sea aleatoria, se obtuvo la muestra de 12 personas por día, entrevistando a dos clientes cada hora. Se escogieron 20 días, empezando el lunes 7/10/2013 hasta el viernes 1/11/2013; hay que tener presente, el estudio se realizó en un mes considerado normal donde no hay grandes eventos, o festividades patrias.

4. GRAFICOS CIRCULARES.

Son recursos estadísticos que se utilizan para representar porcentajes y proporciones, en este caso se utilizaran para determinar el porcentajes de encuestados que consideran el Servicio de QUIPARSA en una escala de muy deficiente hasta muy eficiente, para determinar cuan satisfechos e insatisfechos se encuentran los clientes en relación al Servicio que proporcionan.

5. GRÁFICOS DE CONTROL

El gráfico de control está conformado por una línea central, que suele medir un promedio, dos líneas de control, una por encima y otra por debajo del límite central, y una serie de valores característicos en el gráfico, que representan el estado del proceso. Si todos los valores se encuentran dentro de los límites de control, y no se presenta ninguna situación atípica, diremos que el proceso se encuentra bajo control; en caso de no ser así, diremos que el proceso se encuentra fuera de control.

6. R DE PEARSON.

La r de Pearson es una forma de medir la relación que puede existir entre dos variables. Puede ir desde -1 (relación perfectamente negativa entre dos variables) a 1 (relación perfectamente positiva entre dos variables). Una relación negativa nos indica que, mientras una de las variables aumenta, la otra disminuye. Una relación positiva nos indica que, mientras una de las variables aumenta, la otra también lo hará.

7. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

PREGUNTA 1

La exhibición que recibieron acerca de nuestro producto fue oportuna, clara y llena todas sus expectativas.

Objetivo: Obtener una idea si el cliente queda claro en cuanto a la explicación, referente a las características del producto, precio, calidad, funcionamiento.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	68	0,28
Deficiente.	88	0,37
Indiferente.	36	0,15
Eficiente.	24	0,10
Muy eficiente.	24	0,10
	240	100

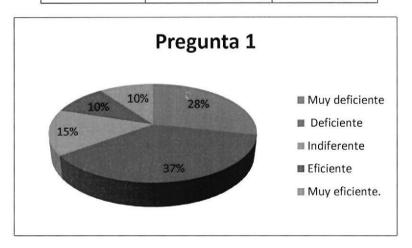


Grafico Circular # 1: Exhibición que recibieron acerca de nuestro producto fue
Oportuna, clara y llena todas sus expectativas.

Elaborado por las Autoras.

Interpretación: La grafica refleja que el 37 % de las personas encuestadas respondieron que la explicación recibida acerca del producto es deficiente en cuanto no les quedan suficientemente claros las funciones de los equipos, el 28% de los encuestados consideran que la explicación recibida es considerada muy deficiente , el 15 % le es indiferente la explicación recibida por parte de los vendedores de QUIPARSA, mientras que para el 10% le es eficiente la exhibición, y por ultimo un 10% de los clientes consideran muy eficiente la explicación.

Análisis: Se demuestra que la mayoría de personas encuestadas consideran que la explicación recibida por parte de los vendedores de QUIPARSA es Deficiente, lo que podría generar una pérdida de clientes, y por ende afectarían las ventas de la organización e incluso un mínimo porcentaje del 10% considera que la explicación es muy deficiente en comparación con el 37% que especifica lo contrario teniendo así una variación del 27% entre las 2 respuestas.

PREGUNTA 2

Calidad General de la Atención.

Objetivo: Obtener una idea si la atención de QUIPARSA esta considera de Calidad según las expectativas del cliente.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	55	23%
Deficiente.	94	39%
Indiferente.	43	18%
Eficiente.	29	12%
Muy eficiente.	19	8%
	240	100

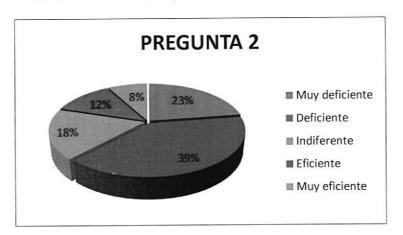


Grafico Circular # 2: Calidad General de la Atención.

Elaborado por las Autoras.

Interpretación: La grafica refleja que el 39 % de las personas encuestadas respondieron que la Atención en General de QUIPARSA es deficiente, y el 23% respondió que es muy deficiente, el 18 % le es indiferente la atención recibida por parte de los vendedores de QUIPARSA, mientras que para el 12% le es eficiente el servicio y por ultimo un 8% de los clientes consideran muy eficiente el servicio.

Análisis: Se demuestra que la mayoría de personas encuestadas consideran que el servicio en General recibido por parte de los vendedores de QUIPARSA es Deficiente, se requerirá un mejor análisis para poder dar solución a las posibles causas que estén generando este desconforme ya que solo un 8% de los encuestados consideran el servicio en general muy eficiente.

PREGUNTA 3

Nuestra empresa cumplió con sus requerimientos en cuestión de característica, solución de problemas en el tiempo previsto.

Objetivo: Obtener una idea si la empresa le otorga de manera eficiente la solución de problemas en el tiempo establecido y con las características de los equipos solicitados por el cliente.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	36	15%
Deficiente.	62	26%
Indiferente.	72	30%
Eficiente.	46	19%
Muy eficiente.	24	10%
	240	100

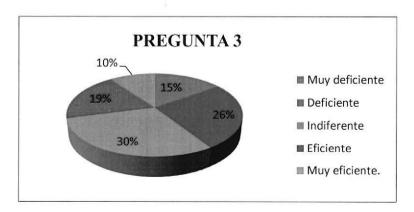


Grafico Circular # 3: Nuestra empresa cumplió con sus requerimientos en cuestión de característica, solución de problemas en el tiempo previsto.

Elaborado por las Autoras.

Interpretación: La grafica refleja que el 30 % de las personas encuestadas respondieron que la solución a los problemas en cuanto a los equipos le es indiferente, seguido por un 26% de clientes que piensan que el tiempo en solucionar sus problemas con los equipos es deficiente y un 19% respondió que es eficiente el servicio, el 10 de los encuestados consideran que el tiempo de solución de los equipos es muy eficiente, y el 15% considera que es muy deficiente. 12% le es eficiente el servicio y por ultimo un 8% de los clientes consideran muy eficiente el servicio.

Análisis: Se demuestra que la mayoría de personas encuestadas les es indiferente el tiempo que se demora QUIPARSA para solucionar sus problemas con los equipos en el caso de que no se haya cumplido con las características establecidas, se requerirá conocer las causas del porque ellos consideran indiferente recibir la solución del problema por parte de la empresa en comparación con un bajo porcentaje del 10% de encuestados quienes consideran que la solución recibida por parte de la compañía no ha sido en el tiempo establecido.

PREGUNTA 4

Cumplimos con el tiempo establecido de entrega de los equipos al momento de darse la venta.

Objetivo: Determinar si el tiempo de entrega de los equipos a los respectivos destinos o negocios de los clientes es eficiente cumpliendo así los tiempos acordados.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy		
deficiente.	20	8%
Deficiente.	48	20%
Indiferente.	38	16%
Eficiente.	98	41%
Muy eficiente.	36	15%
	240	100

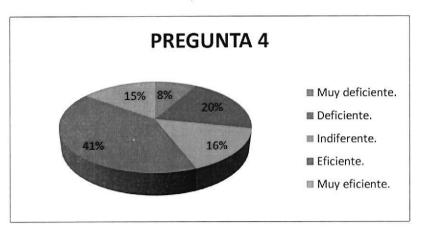


Grafico Circular # 4 Cumplimos con el tiempo establecido

De entrega de los equipos al momento de darse la venta.

Elaborado por las Autoras.

Interpretación: La grafica refleja que el 41 % de las personas encuestadas respondieron que el tiempo de entrega de los equipos por parte de QUIPARSA es eficiente, seguido por un 20% que muestra que consideran deficiente el tiempo de entrega, el 16% de clientes les es indiferente el tiempo de entrega de los equipos, mientras que 15% respondió que es muy eficiente la entrega, el 8 % de los encuestados consideran que el tiempo entrega de los equipos es muy eficiente.

Análisis: Se demuestra que la mayoría de personas encuestadas consideran que el tiempo de entrega de los equipos a los clientes por parte de QUIPARSA es eficiente, por la tanto se considera que la organización cumple con los tiempos de entrega ofrecidos a los clientes.

PREGUNTA 5

Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo.

Objetivo: Conocer si el tiempo que se toma el personal para atender al cliente es considerado eficiente por parte de ellos.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	29	12%
Deficiente.	72	30%
Indiferente.	41	17%
Eficiente.	34	14%
Muy eficiente.	64	27%
	240	100

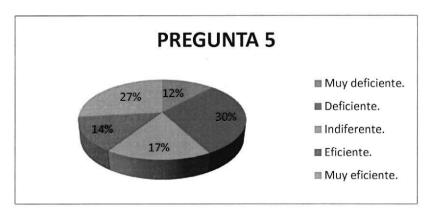


Grafico Circular # 5 Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal

Para atenderlo.

Elaborado por las Autoras.

Interpretación: La grafica refleja que el 30% de las personas encuestadas respondieron que el tiempo que se toma el personal para atenderlos es deficiente, seguido por un 27% que muestra que consideran muy eficiente el tiempo que se toma el personal para la atención, mientras que un 17%, 14% y 12% consideran indiferente, eficiente, muy deficiente el tiempo de atención al cliente respectivamente.

Análisis: Se concluye que la mayoría de los encuestados consideran que el tiempo tomado por los vendedores es deficiente, logrando generar inquietud en cuanto al número de vendedores que tiene la organización los cuales no están disponibles al momento de atender a un cliente.

PREGUNTA 6

Fue atento, cordial y paciente a sus inquietudes.

Objetivo: Conocer si los vendedores toman gran importancia en cuanto a hacer cordial, paciente a las inquietudes del cliente.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE	
Muy			
deficiente.	29	12	2%
Deficiente.	55	23	3%
Indiferente.	41	17	7%
Eficiente.	29	12	2%
Muy eficiente.	86	36	5%
	240	10	00

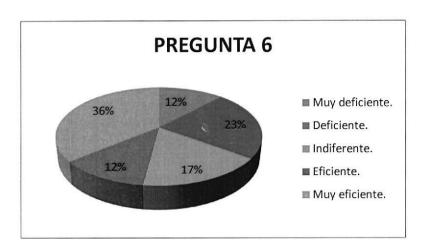


Grafico Circular # 6 Fue atento, cordial y paciente a sus inquietudes.

Elaborado por las Autoras.

Interpretación: La grafica refleja que el 36% de las personas encuestadas respondieron que los vendedores son muy cordiales, paciente a sus inquietudes lo cual consideran muy eficiente, mientras que un 23 % consideran deficiente y que no atienden sus inquietudes de manera cordial.

Análisis: Se concluye que las respuestas varían dependiendo del vendedor que atendió a determinados clientes por lo que existe un 12% que consideran muy deficiente la atención de los vendedores para responder sus inquietudes, mientras un 36% de los encuestados demuestra que los vendedores muestran toda la disponibilidad para atender las inquietudes que se presenten en ese momento.

PREGUNTA 7

Atendió oportunamente sus quejas.

Objetivo: conocer si el personal de QUIPARSA atiende de manera oportuna todas las quejas provenientes de los clientes por causa de la venta de los equipos.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	31	13%
Deficiente.	72	30%
Indiferente.	48	20%
Eficiente.	50	21%
Muy eficiente.	39	16%
	240	100

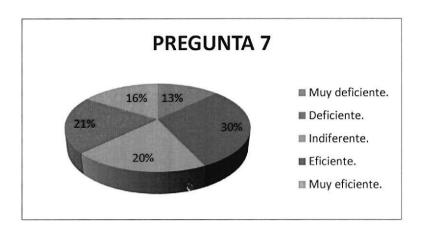


Grafico Circular # 7 Atendió oportunamente sus quejas.

Elaborado por las Autoras.

Interpretación: La grafica refleja que el 30% de las personas encuestadas respondieron que la atención recibida por los vendedores no es de manera oportuna considerándola deficiente, seguido de un 21% de encuestados que respondieron que sus quejas han sido atendida de manera oportuna, seguido por un 20% quienes consideran indiferente la atención a sus quejas, siendo así un 16% de clientes que consideran muy eficiente la atención proveniente de los vendedores.

Análisis: Se concluye que las respuestas varían dependiendo del vendedor que atendió a determinados clientes por lo que existe una variación del 9% entre los que otorgan una respuesta entre deficiente y eficiente logrando una inquietud de conocer las causas de esas respuestas.

PREGUNTA 8

Conocimiento del producto por parte del vendedor.

Objetivo: Conocer que tanto los empleados de QUIPARSA se relacionan con el producto que ofrecen al cliente, en cuestión de precio, características, funciones y otras exigencias atribuibles al equipo.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	29	12%
Deficiente.	72	30%
Indiferente.	31	13%
Eficiente.	75	31%
Muy eficiente.	33	14%
	240	100

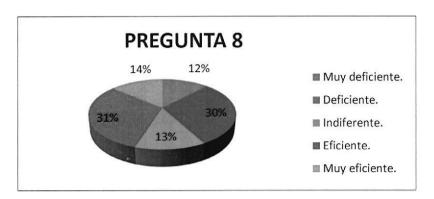


Grafico Circular # 8 Conocimiento del producto por parte del vendedor.

Elaboración de las Autoras.

Interpretación: La grafica refleja que el 31% de las personas encuestadas respondieron que el conocimiento que muestran los vendedores con relación a los equipos es eficiente, seguido de un 30% de los encuestadores que piensan que es deficiente el conocimiento que muestran los vendedores de los equipos al momento de realizar la venta, seguido de un 14%, 13%, que opinan que es muy eficiente, a otros les es indiferente si los vendedores conocen o no de los equipos, seguido de un 12% que opina que los vendedores no conocen absolutamente nada de los equipos considerándolo así muy deficiente.

Análisis: Aun con un 31% se considera que el conocimiento de los vendedores hacia los equipos es eficiente sin embargo por causas que requerirán más análisis no es considerado muy eficiente según los resultados obtenidos de las encuestas, seguido por un 30% de encuestadores que consideran que el conocimiento de los vendedores hacia los equipos es deficiente, habiendo una diferencia de 0.01% entre los resultados de eficiente y deficiente respectivamente en cuestión de conocimiento de los equipos.

PREGUNTA 9

Localización del personal de venta para la atención.

Objetivo: Conocer la rapidez que tiene QUIPARSA para tener a la disposición de los clientes vendedores que otorguen la respectiva atención en cuanto a las ventas del producto sea por vía telefónica o de manera personal.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	24	10%
Deficiente.	72	30%
Indiferente.	55	23%
Eficiente.	53	22%
Muy eficiente.	36	15%
	240	100

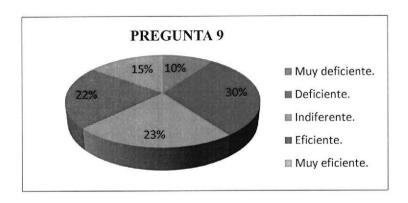


Grafico Circular # 9: Localización del personal de venta para la atención.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: La grafica muestra que un 30% de los encuestados que consideran que los vendedores no están disponibles en el momento de realizar una venta sea por medio telefónico o personalmente llegando a considerarse dentro de la escala deficiente para los encuestadores, seguido de un 23% de encuestadores que opinan que les es indiferente, si logran localizar rápidamente al vendedor para efectuar la venta, sin embargo un 22% de los encuestados consideran eficiente la localización de los vendedores cuando han realizado la compra respectiva, el 15% de los encuestados opinan que para ellos localizar a los vendedores ha sido muy eficiente y un 10% han opinado que muy deficiente la localización de los vendedores.

Análisis: Se requiere verificar las causas de QUIPARSA lo que origina que un 30% de los clientes tengan dificultad al momento de localizar a los vendedores sea de manera telefónica o personal, mientras que solo un 15% considera muy eficiente y logran localizar rápidamente al personal.

PREGUNTA 10

Disponibilidad del personal de ventas para la atención.

Objetivo: Determinar que una vez que el cliente haya localizado al vendedor, este a su vez esté disponible para atender a las personas que requieran de su servicio.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	38	16%
Deficiente.	60	25%
Indiferente.	60	25%
Eficiente.	53	22%
Muy eficiente.	29	12%
	240	100

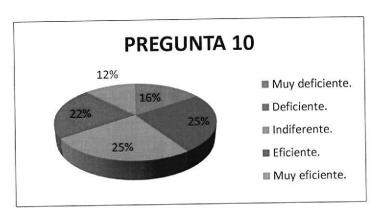


Grafico Circular # 10 Disponibilidad del personal de ventas para la

Atención.

Elaborado por las Autoras.

Interpretación: el grafico nos muestra que un 25% del personal considera que la disponibilidad del personal para atender a sus requerimientos es totalmente deficiente en comparación al 25% de encuestados que les es indiferente la disponibilidad por parte de los vendedores para atender a sus clientes, mientras que un 22% considera que los vendedores tienen disponibilidad absoluta para atender sus requerimientos.

Análisis: conocer las causas del porque los vendedores no se encuentran disponibles al momento de realizar una venta ya que el 25% de encuestados proporcionaron una deficiencia en el la disponibilidad del vendedor.

PREGUNTA 11

Persuasión del personal de venta para efectuar la venta.

Objetivo: Conocer el nivel de persuasión que tienen los vendedores de QUIPARSA, para lograr la venta siempre cumpliendo con las demás características, que otorgaran en conjunto una buena satisfacción del cliente y por ende un mejor beneficio para la empresa.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy deficiente.	31	13%
Deficiente.	58	24%
Indiferente.	58	24%
Eficiente.	41	17%
Muy eficiente.	52	22%
	240	100

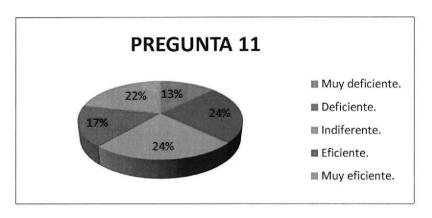


Grafico Circular # 11 Persuasión del personal de venta para efectuar la venta. Elaborado por las Autoras.

Interpretación: el grafico nos muestra que un 24% del personal considera que los vendedores no son persuasivos al momento de efectuar la venta, mientras que un 24% les es indiferente si son o no persuasivos, un 17% de los encuestados nos proporcionan una información que consideran que los vendedores son persuasivos al momento de realizar una venta.

Análisis: Conocer las causas del porque los vendedores no son persuasivos según un 24% de los encuestados al momento de realizar una venta.

Procesamiento

Y

Análisis

De datos.

8. GRÁFICOS DE CONTROL.

8.1. Gráfico de control C.

En la figura # 28 observamos el Gráfico de Control C, que viene a ser el número de respuestas negativas dadas por los clientes de QUIPARSA, para cada una de las muestras dadas, representadas por los 20 días en escala horizontal. Se puede notar claramente cómo hay 6 puntos fuera de los límites de control, los cuales hacen referencia al miércoles 9 de octubre del 2013, martes 15 de octubre, miércoles 16 de octubre, miércoles 23 de octubre, 24 de octubre y 29 de octubre que corresponden a los días 3, 7, 8, 13, 14, 17 respectivamente, de la muestra. Se procede a eliminar dichos puntos y se reajusta los límites superior e inferior respectivamente.

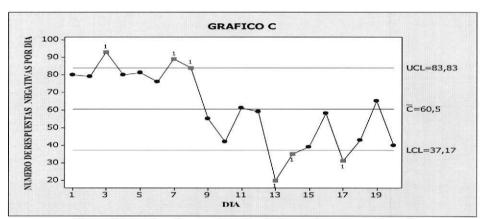


Figura 28. Grafico C que representa el número de respuestas negativas por los clientes por día.

Elaborado por las Autoras.

Lo que buscamos es lograr un menor número de respuestas negativas; es por ello, que se debe tener en cuenta los valores de los días 3, 7, 8, 13, 14 y 17, que hacen referencia a los días 9 de octubre del 2013, martes 15 de octubre, miércoles 16 de octubre, miércoles 23 de octubre, 24 de octubre y 29 de octubre, para posteriores análisis, dado que estos valores serán retirados para re-calcular los límites del grafico de control

		N de respuestas negativas por
Fechas.	Día	día.
07/10/2013	1	80
08/10/2013	2	79
09/10/2013	3	93
10/10/2013	4	80
11/10/2013	5	81
14/10/2013	6	76
15/10/2013	7	89
16/10/2013	8	84
17/10/2013	9	55
18/10/2013	10	42
21/10/2013	11	61
22/10/2013	12	59
23/10/2013	13	20
24/10/2013	14	35
25/10/2013	15	39
28/10/2013	16	58
29/10/2013	17	31
30/10/2013	18	43
31/10/2013	19	65
01/11/2013	20	40

Tabla # 32 Numero de respuesta Negativas por día.

Elaborado por las Autoras.

8.2 Gráfico de control con límites re-calculados.

En este gráfico de control con límites re-calculados, (figura 2 Grafico de control con limites re-calculados), se puede observar que todos los valores de las muestras se encuentran dentro de los límites de control, podemos ver, que en los primeros 5 días (lunes 07, martes 08, miércoles 09, jueves 10 y viernes 11 de octubre), se mantiene una tendencia del número de respuestas negativas por encima de la línea central de la tabla de control; entonces habría que analizar la razón de este comportamiento y cuáles son las causas asignables a este suceso.

El día en que se registró un mayor número de respuestas negativas es el día 4. Luego, el resto de días de esa semana, el número de respuestas negativas disminuyó, alcanzando el valor mínimo en el día 10, siendo el menor número de respuestas negativas registradas en las muestras que aparecen en el gráfico de control.

Teniendo en cuenta los valores que fueron retirados para re-calcular los límites de control se puede observar que los días en que las respuestas negativas disminuyen son los jueves y viernes; entonces sería bueno detectar las causas para determinar los factores por los cuales en este día de la semana es cuando se presenta el menor número de respuestas negativas.

Como también se ha podido observar que los días lunes, marte, miércoles de cada semana el número de respuestas ha estado por encima de la línea central, entonces cabe la posibilidad de la existencia de un factor que influya en el número de respuestas negativas en esos días. Debido a esto podríamos definir al día miércoles como día crítico para la evaluación del número de respuestas negativas por parte de los clientes. Un estudio detallado de estos factores podría llevarnos a la mejora de condiciones en la empresa, que ocasionen la satisfacción de los clientes

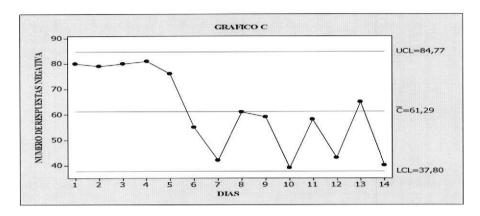


Figura 29. Gráfico de control con los límites re-calculados.

Elaborado por las Autoras.

8.2.1 Gráficos de control de las Medias de la satisfacción del cliente.

Gráfico de control de Exhibición que recibieron acerca de nuestro producto fue oportuna clara y lleno todas sus expectativas.

Gráfico de la media.

Al observar el gráfico de control de media de la explicación que recibieron del producto los clientes; podemos observar, que se ha mantenido variabilidad en las respuestas; siendo así se observa que en los días 4, 12,19 ha disminuido su satisfacción, sin embargo no pasan los límites de control pero aún se podrían determinar las causas de esta circunstancia.

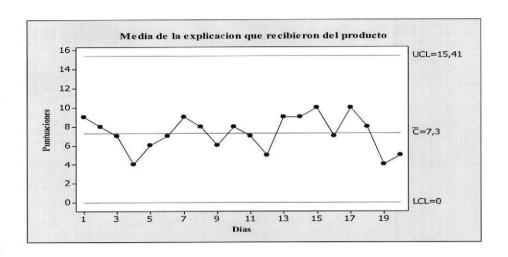


Figura 30: Gráfico de control de Exhibición que recibieron acerca de nuestro producto fue oportuna clara y lleno todas sus expectativas.

Elaborado por las autoras.

8.2.2 Gráfico de la media de la Calidad General de la atención.

Gráfico de la media.

Al observar el gráfico de control de la media de la calidad general de la atención podemos observar, que la distribución no sobrepasa los límites de control durante los días de atención, hay un incremento de satisfacción en los días 18, 19,20 por encima de la línea de control la causa se puede dar a muchos factores como: disponibilidad de vendedores, o algún otro factor que incida en la causa.

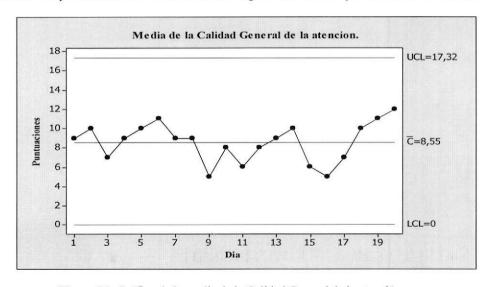


Figura 31: Gráfico de la media de la Calidad General de la atención.

Elaborado por las Autora

8.2.3 Gráfico de la media del cumplimiento de la empresa en características de equipos y solución de problemas.

Gráfico de la media.

Este gráfico de control muestra que ningún punto se encuentra fuera de los límites de control. En el gráfico, se observa que el primer día de la encuesta se presentó el valor promedio dentro de la línea central, y en general se puede apreciar que a lo largo de todos los días, las respuestas han sido muy variables, lo cual nos lleva a deducir que no hay un factor bien definido que nos pueda explicar si la empresa está cumpliendo con las características y soluciones que los clientes requieren en cuestión de los equipos, esto podría estar ocurriendo debido a que el cliente no tenga definido el tipo de equipo que requiera por lo que dificulta que el vendedor no pueda llenar las expectativas del cliente, o puede que los técnicos estén muy ocupados y no puedan solucionar los problemas en el tiempo requerido.

En este caso, se debería realizar un análisis más detallado, para observar este comportamiento de acuerdo al horario en que se aplicó la encuesta, y poder identificar de manera más adecuada los factores que influyen en el cumplimiento de la empresa en características de equipos y solución de problemas.

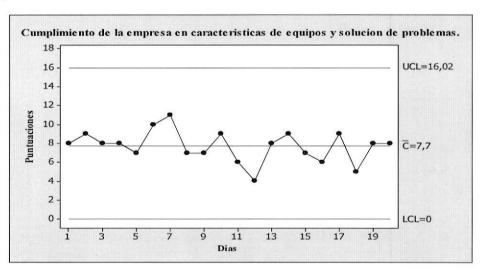


Figura 32: Gráfico de la media del cumplimiento de la empresa en

Características de equipos y solución de problemas.

Elaborado Por las Autoras.

8.2.4 Cumplimos con el tiempo establecido de entrega.

Gráfico de la media.

Este gráfico de control nos muestra que ningún punto se encuentra fuera de los límites de control, se haya una consecución de puntos homogéneos entre los días 5, 7,9 – 13 de satisfacción, sin embargo podemos notar que en los días 16 y 17 de la encuesta el promedio está por debajo de la línea central llegando a límites inferiores de insatisfacción, se requerirá determinar los factores que influyen en la satisfacción en relación a esos días.

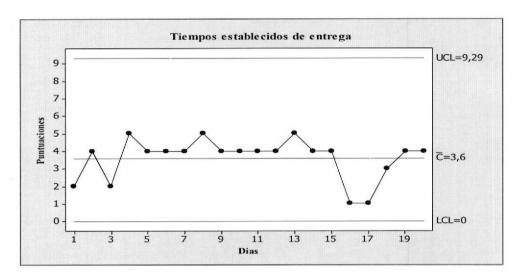


Figura 33: Cumplimos con el tiempo establecido de entrega.

Elaborado por las Autoras.

8.2.5 Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo.

Grafica de la media.

Esta figura 34 periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo muestra que ningún punto se encuentra fuera de los límites de control. En el gráfico, se observa que los 2 primeros días de la encuesta se presentó el valor promedio más bajo y en general se puede apreciar que a lo largo de todos los días, las respuestas han ido variando, lo cual nos lleva a deducir que no hay un factor bien definido que nos pueda explicar el tiempo que tiene que esperar el cliente para ser atendido por una persona del área de ventas de la empresa; esto podría estar ocurriendo por los horarios en que se efectúa la compra, ya que el horario podría implicar que los vendedores estén la mayoría ocupados y no puedan atender de inmediato al cliente o algún otro factor específico. En este caso, se debería realizar un análisis más detallado, para observar este comportamiento de acuerdo al horario en que se aplique la encuesta, y poder identificar de manera más adecuada los factores que influyen en el tiempo que espera el cliente antes de ser atendido.

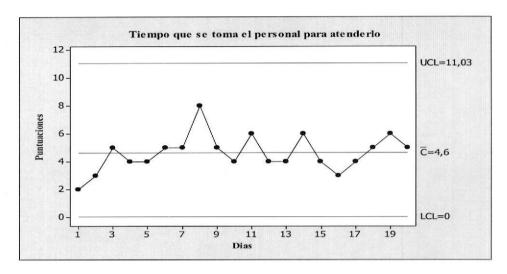


Figura 34: Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo.

Elaborado por las Autoras.

8.2.6 La atención por parte del vendedor fue cordial, paciente, atento a sus inquietudes.

Grafica de la media.

En este gráfico también podemos observar que el 3 día de la aplicación de la encuesta, el nivel de satisfacción alcanzo el valor más bajo, siguiendo un comportamiento muy variable, sería bueno analizar más profundamente para verificar la existencia del algún factor influyente en este comportamiento, dado que el gráfico de control nos está indicando que las causas de estas variaciones son aleatorias.

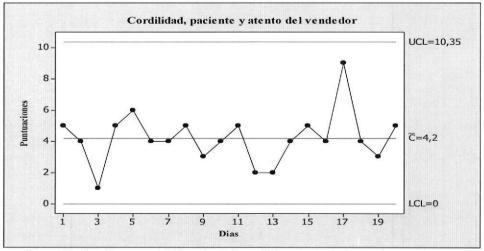


Figura 35: Atención por parte del vendedor fue cordial, paciente, atento a sus inquietudes.

Elaborado por las Autoras

8.2.7 Conocimiento del producto.

Grafica de la media.

Este gráfico de control nos muestra que ningún punto se encuentra fuera de los límites de control, se encuentra una consecución de puntos homogéneos entre los días 4, 6, 9 y 11 teniendo un promedio bajo de la línea central, se necesitaría conocer los factores por los cuales existe mucha tendencia y pueda influir en la satisfacción del cliente del conocimiento que reciba del producto por parte de los vendedores.

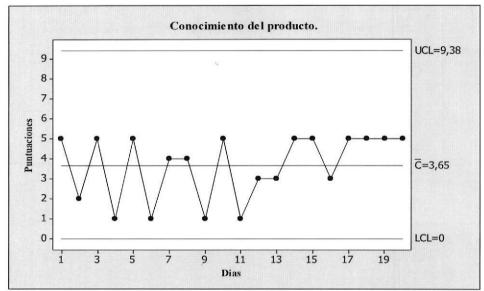


Figura 36: Conocimiento del producto.

Elaborado por las Autoras.

8.2.8 Localización del personal de venta para la atención.

Grafica de la media.

En la figura 37 Localización del personal de venta para la atención se aprecia el gráfico de control de la satisfacción media del cliente con respecto a la Localización del personal de venta. También se puede observar, que los puntos varían mucho durante lapso de tiempo de aplicación de las encuestas, lo que significa, que éste aspecto no está siendo bien cuidado por la empresa, se debería tener más en cuenta este punto de satisfacción, pues se observa que se alcanzan caídas de satisfacción en varios días. Del gráfico, también podemos observar, que existe un gran número de puntos por debajo de la línea central, con mayores niveles de baja satisfacción versus los puntos con niveles de satisfacción altos, esto se debe tomar muy en cuenta pues este cuadro muestra una debilidad de la empresa en cuanto a la localización del personal de venta para la atención.

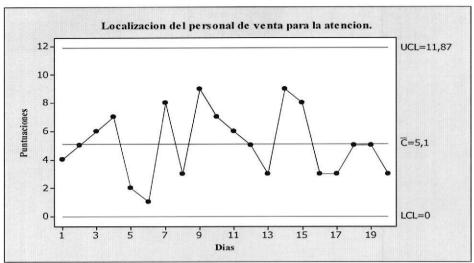


Figura37: Localización del personal de venta para la atención.

Elaborado por las Autoras.

8.2.9 Disponibilidad del personal de ventas para la atención.

Grafica de la media.

La figura 38 Disponibilidad del personal de venta para la atención, presenta el gráfico de control de la media de la satisfacción con respecto a la disponibilidad del vendedor. Se puede observar, cómo el proceso se encuentra bajo control con todos los puntos dentro de los límites. También se debería de tener en cuenta que durante los últimos 6 días de encuesta el valor promedio disminuyo, terminando la encuesta con el valor medio bajo la línea central de satisfacción durante todo este lapso de tiempo de duración de las encuestas. Se debería identificar que influenció en la caída del nivel de satisfacción

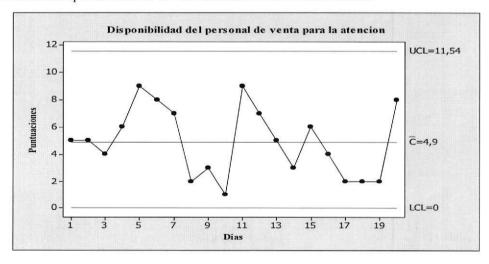


Figura 38: Disponibilidad del personal de ventas para la atención.

Elaborado por las Autoras

8.2.10 Persuasión del personal de venta para efectuar la venta.

Grafica de la media.

Este gráfico, figura 39 Persuasión del personal de venta para efectuar la venta, muestra la gran variabilidad que hubo en el transcurso de los 20 días de la encuesta, en la satisfacción con respecto a los incentivos que tuvo el cliente para efectuar la compra, el gráfico muestra que los picos más bajos de puntaje alcanzado, hacen referencia en las bajas en cuanto a las satisfacción de los clientes; además se puede observar, cuando hubo una tendencia a niveles de satisfacción por encima de la línea central, se debe a algún factor específico, es decir, puede deberse a los vendedores que atendieron en esos días o si durante ese periodo hubo alguna oferta en la empresa. Se tendría que identificar este patrón, para extraer conclusiones que lleven a la empresa a mejorar esta dimensión, lo cual repercutirá en la satisfacción del cliente y por ende la mejora de la calidad del servicio.

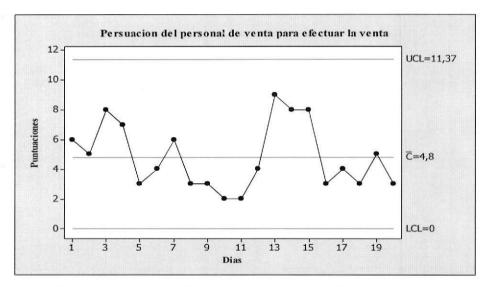


Figura 39: Persuasión del personal de venta para efectuar la venta.

Elaborado por las Autoras.

	Media Promedio.	
		Media Promedio
1	Exhibición que recibieron acerca del producto fue oportuna, clara.	7,3
2	Calidad general de la atención.	8,55
3	Cumplimiento de la empresa en características de equipos y solución de problemas.	7,70
4	Cumplimos con el tiempo establecido de entrega.	3,60
5	Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo.	4,60
6	La atención por parte del vendedor fue cordial, paciente, atenta a sus vendedores.	4,20
7	Conocimiento del producto.	3,65
8	Localización del personal de venta para la atención.	5,10
9	Disponibilidad del personal de venta para la atención.	4,90
10	Persuasión del personal de venta para efectuar la venta.	4,80

Tabla 32: Cuadro de Medias.

Desviación Estándar Promedio.				
	Desviación Estandar Fronte	Desviación Estándar Promedio.		
1	Exhibición que recibieron acerca del producto fue oportuna, clara.	2,66		
2	Calidad general de la atención.	2,01		
3	Cumplimiento de la empresa en características de equipos y solución de problemas.	1,65		
4	Cumplimos con el tiempo establecido de entrega.	1,18		
5	Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo.	1,45		
6	La atención por parte del vendedor fue cordial, paciente, atenta a sus vendedores.	1,05		
7	Conocimiento del producto.	1,63		
8	Localización del personal de venta para la atención.	2,36		
9	Disponibilidad del personal de venta para la atención.	2,53		
10	Persuasión del personal de venta para efectuar la venta.	2,22		

Tabla 33: Cuadro de desviación estándar.

8.2.11 Interpretación de la Desviación Estándar.

En esta tabla 33 Cuadro de desviaciones, muestran las desviaciones estándar promedio de cada pregunta realizada a los encuestados (clientes de QUIPARSA) en relación con la media (tabla 32 Cuadro de Medias); las cuales representan el número de respuestas positivas promedio que nos muestran que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda diariamente, con esto podemos concluir que de los encuestados en relación a la Exhibición que recibieron acerca de nuestro producto fue oportuna clara y lleno todas sus expectativas es de 7 respuestas positivas que demuestran que los clientes se encuentran satisfechos teniendo una tendencia a variar por debajo o por encima de dicha satisfacción en 2,66 respuestas positivas.

En esta tabla 33 Cuadro de desviaciones, muestran las desviaciones estándar promedio de cada pregunta realizada a los encuestados (clientes de QUIPARSA) en relación con la media (tabla 32 Cuadro de Medias); las cuales representan el número de respuestas positivas promedio que nos muestran que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda diariamente, con esto podemos concluir que los encuestados promedios en relación a la Calidad general de la atención, es de 8,55 repuestas positivas que demuestran que los clientes se encuentran satisfechos teniendo una tendencia a variar por debajo o por encima de dicha satisfacción en 2,01 Respuestas.

Siendo la desviación estándar muy homogénea en los resultados de las siguientes preguntas; Cumplimiento de la empresa en características de equipos y solución de problemas, Cumplimos con el tiempo establecido de entrega, Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo, La atención por parte del vendedor fue cordial, paciente, atenta a sus vendedores, Conocimiento del producto, en relación a sus medias. Al igual que la desviación estándar de Localización del personal de venta para la atención, Disponibilidad del personal de venta para la atención, Persuasión del personal de venta para efectuar la venta, Esta información le permite al gerente determinar cuánto es el promedio de respuestas positivas que representan la satisfacción del cliente que podrían aumentar o disminuir causado por la calidad de servicio que reciben y le da las bases para tomar los correctivos necesarios en el proceso de satisfacción del cliente.

8.2.12 Coeficiente de correlación de Pearson.

La tabla que se muestra a continuación, recoge un resumen de los correspondientes coeficientes de correlación (r) y de determinación (r^2) , para la relación de cada dimensión de la calidad, con el nivel de satisfacción general de la atención. El coeficiente de correlación, como ya se sabe es un índice que mide la relación lineal entre 2 variables(x, y). El coeficiente de determinación se interpreta como el porcentaje de variación de la variable dependiente (Satisfacción general de la atención en este caso) ocasionado por los cambios en el modelo de regresión lineal ajustado, en el que la variable independiente es una dimensión de la calidad en cada caso (preguntas realizadas en la encuesta).

	Coeficiente de correlación R de Pearson.	_	
		r	r^2
1	Exhibición que recibieron acerca de nuestro producto fue oportuna, clara y llena de expectativas.	0,52	27,04
2	Cumplimiento con sus requerimientos en cuestión de características, y solución de problemas.	0,70	48,72
3	Cumplimiento del tiempo establecido en la entrega.	0,65	42,77
4	Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo.	0,65	42,77
5	Fue atento, cordial y paciente a sus inquietudes.	0,67	44,89
6	Conocimiento del producto por parte del vendedor.	0,69	47,33
7	Localización del personal de venta para la atención.	0,71	50,27
8	Disponibilidad del personal de ventas para la atención.	0,55	30,58
9	Persuasión del personal de venta para efectuar la venta.	0,90	80,10

Tabla 36: Coeficientes de correlación y determinación para la relación lineal entre los Artículos de Satisfacción y la Satisfacción general.

Elaborado por las Autoras.

8.2.13 Análisis del Coeficiente de Correlación.

Exhibición que recibieron acerca de nuestro producto fue oportuna, clara y llena de expectativas.

El coeficiente de correlación para la relación lineal entre esta dimensión de la calidad (preguntas realizadas en la encuesta y la satisfacción general de la atención es 0,52, el cual indica que existe una relación lineal directamente proporcional fuerte entre estas dos variables. El coeficiente de determinación, indica que el modelo ajustado de regresión lineal (ver gráficos de dispersión), explica el 27,04 % de las variaciones existente en la Satisfacción general de la atención del cliente se explica mediante la exhibición que recibieron acerca de nuestro producto fue oportuna, clara y llena de expectativas.

Cumplimiento con sus requerimientos en cuestión de características, y solución de problemas.

El coeficiente de correlación para la relación lineal entre estas variables es 0,70, el cual indica que existe una relación lineal directamente proporcional fuerte entre estas dos variables. El coeficiente de determinación, indica que el modelo ajustado de regresión lineal (ver gráficos de dispersión), explica el 48,72 % de las variaciones existente en la Satisfacción general de la atención del cliente se explica mediante el cumplimiento con sus requerimientos en cuestión de características, y solución de problemas.

Cumplimiento del tiempo establecido en la entrega.

El coeficiente de correlación para la relación lineal entre estas variables es 0,65, el cual indica que existe una relación lineal directamente proporcional fuerte entre estas dos variables. El coeficiente de determinación, indica que el modelo ajustado de regresión lineal (ver gráficos de dispersión), explica el 42,77 % de las variaciones existente en la Satisfacción general de la atención del cliente se explica mediante el cumplimiento del tiempo establecido en la entrega.

Periodo de tiempo que se tomó nuestro personal para atenderlo.

En esta dimensión, se observa una relación lineal fuerte 0,65 y que el porcentaje de variación de la Satisfacción general que es explicada por esta dimensión es 42,77 %.

Fue atento, cordial y paciente a sus inquietudes.

El coeficiente de correlación para la relación lineal entre estas variables es 0,67, el cual indica que existe una relación lineal directamente proporcional fuerte entre estas dos variables. El coeficiente de determinación, indica que el modelo ajustado de regresión lineal (ver gráficos de dispersión), explica el 44,89 % de las variaciones existente en la Satisfacción general de la atención del cliente se explica mediante atención de atento, cordial y paciente a sus inquietudes.

Conocimiento del producto por parte del vendedor.

En esta dimensión, se observa una relación lineal fuerte 0,69 y que el porcentaje de variación de la Satisfacción general que es explicada por esta dimensión es 47,33 %.

Localización del personal de venta para la atención.

El coeficiente de correlación para la relación lineal entre estas variables es 0,71, el cual indica que existe una relación lineal directamente proporcional fuerte entre estas dos variables. El coeficiente de determinación, indica que el modelo ajustado de regresión lineal (ver gráficos de dispersión), explica el 50,27 % de las variaciones existente en la Satisfacción general de la atención del cliente se explica mediante la localización del personal de venta para la atención.

Disponibilidad del personal de ventas para la atención.

El coeficiente de correlación para la relación lineal entre estas variables es 0,55, el cual indica que existe una relación lineal directamente proporcional fuerte entre estas dos variables. El coeficiente de determinación, indica que el modelo ajustado de regresión lineal (ver gráficos de dispersión), explica el 30,58 % de las variaciones existente en la Satisfacción general de la atención del cliente se explica mediante la disponibilidad del personal de ventas para la atención.

Persuasión del personal de venta para efectuar la venta.

El coeficiente de correlación para la relación lineal entre estas variables es 0,90, el cual indica que existe una relación lineal directamente proporcional fuerte entre estas dos variables. El coeficiente de determinación, indica que el modelo ajustado de regresión lineal (ver gráficos de dispersión), explica el 80,10 %de las variaciones existente en la Satisfacción general de la atención del cliente se explica mediante la persuasión del personal de venta para efectuar la venta.



SOLICITUD DE EMPLEO

CLAUSULA:

6.2.

CÓDIGO:

FOR-QUIP-TAH-

EDICIÓN: 01 VIGENCIA:

14/04/2014

PÁGINA: 1 DE 3

ANEXO # 79

Solicitud de Empleo

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



SOLICITUD DE EMPLEO

CLAUSULA: 6.2.

CÓDIGO: FOR-QUIP-TAH-05 **EDICIÓN:** 01 **VIGENCIA:** 14/04/2014

PÁGINA: 2 DE 3

SOLICITUD DE EMPLEO

					SOLICII	ODDE	EMPLEO			
Apellido Paterno	o	Ape	llido Mate	rno	Nombre	R			Edad	Sexo
Domicilio: Calle	e y número	Colonia	a		C.P.	C	iudad y Estado		Telét	fono casa
Celular	Correo electr	ónico		Nacido en	Fee	ha nacim	iento	Nacionalidad		Estatura
CURP:			R.F.C.				Lic. Manejo),	l.	
Estado Civil Nombre cónyuge y ocupación			ón		nas que de Snyuge	penden econón	nicamente de Ud] _{ros}	
Nombre comple	to del Padre		1	Domicilio				Ocupac	ión	
Nombre comple	to de la Madr	e	I	Oomicilio	Ocupación					
Ha padecido alg	ún accidente	o enferm	iedad grav	e						
Tiene Ud. Algur	na limitación f	física?, (Cuál?							
Dependientes E Parentesco:	Ceonómicos:							7000 A	is therefore depart was	
			1	Nombre:				Fecha d	e Nacimient	o:
Estudios	Realizados:									
Estudios			Ciudad o Edo.		Ciclo	Años	T	ítulo recibido	0	
Escuela										
Colegio										
Universidad										
Otros										

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



SOLICITUD DE EMPLEO

CLAUSULA: 6.2.

CÓDIGO: FOR-QUIP-TAH-05

EDICIÓN: 01 VIGENCIA:

14/04/2014

PÁGINA: 3 DE 3

Experiencia Laboral	Empleo actual o último	Empleo anterior	Empleo anterior
Nombre de la Compañía			
Tiempo que laboró (mes y año)			
Dirección y Teléfono			
Puesto Inicial			
Puesto Final			
Sueldo Inicial			
Sueldo Final			
Nombre de Jefe Directo			
Puesto de su Jefe Directo			
Motivo de su separación			
En qué fecha puede iniciar a laborar	· ·		

Referencias Personales

INFOR	MACION	ADICIONAL	

Ha llenado alguna vez una solicitud de empleo en ECUACOPIA:

SI

NO

Quien le dio referencia de la empresa: Que puesto le gustaria ocupar

Sueldo mensual que aspira

Mencione 3 personas que le conozcan y no sean familiares ni empleados de ECUACOPIA

Nombre Completo	Domicilio	Teléfono	Ocupación	Tiempo de conocerlo

Tiene algún pariente o amigo trabajando en ECUACOPIA:

NO

Nombre: Relación

LEA CUIDADOSAMENTE ANTES DE FIRMAR Autorizo a verificar toda la información anotada en este formulario.

Queda entendido que llenar esta forma no involucra compromiso alguno de contratación para ECUACOPIA S.A.

La información proporcionada está considerada como estrictamente confidencial.

Lugar y Fecha

DEPARTAMENTO:

Firma del Aplicante

PARA USO INTERNO CONFIRMACION DE REFERENCIAS: SOLICITUD APROBADA: FECHA DE INICIO: SUELDO: CARGO:

SI

NO

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
FECHA			

[&]quot;Este documento es propiedad de QUIPARSA CIA LTDA. Cualquier reproducción incluso parcial es prohibida sin autorización previa" Aprobado por: Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.



ACTAS DE CUMPLIMIENTO

ANEXO #80

Actas de Cumplimiento

Acta de Cumplimiento del Procedimiento de Satisfacción del Cliente



ACTA DE SESION Nº 07

DEPARTAMENTO QUE CONVOCA: Departamentos Directamente Relacionados

con el Cliente.

FECHA: Martes, 25 / Febrero/ 2014

DURACION: 2:45 hora aproximadamente

HORA INICIO: 10:00 A.M. FINALIZACION: 12:45 p.m.

A los 25 días del mes de Febrero del presente año se convocó al personal detallado en la lista para el cumplimiento de los procedimientos de Satisfacción del Cliente.

AGENDA Y PUNTO A TRATAR:

1 Revisión y cumplimiento de los procedimientos de Satisfacción del Cliente.

JEFES DEL DEPARTAMENTO:

DEP.	<u>ARTAMENTO</u>
Je	fe de Compra
Jefe de	Almacenamiento
J	efe de Venta
Jefe Te	écnico de Servicio
Coord.	Gestión de Calidad
Ge	erente General

PUNTO ÚNICO.- REVISIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

- Se constató la presencia de todos los miembros principales de QUIPARSA CIA LTDA.
- Estando todos los miembros presentes, se les dio a conocer el procedimiento para cumplir con la satisfacción del cliente, luego de lo cual se pasó al Objetivo y el compromiso, sin que existieran comentarios.
- Se levanta la sesión siendo las 12:45p.m, estableciendo que los miembros del comité estuvieron de acuerdo con lo establecido.

~		70	~	
1 0	rer	te	(Jer	ieral

Acta De Cumplimiento de Procedimientos De Compras



ACTA DE SESION Nº 01

DEPARTAMENTO QUE CONVOCA: Departamento de Compras.

FECHA: Martes, 05 / Noviembre/ 2013

DURACION: 3:20 hora aproximadamente

HORA INICIO: 10:00 A.M. FINALIZACION: 13:20 p.m.

A los 05 días del mes de Noviembre del año 2013, los miembros del departamento de Compra de la Empresa QUIPARSA CIA LTDA, se reunieron a efecto de culminar con la lectura y el cumplimiento del Procedimiento de Comprajunto con el Gerente General y el Coordinador de Gestión de Calidad.

AGENDA Y PUNTO A TRATAR:

Cumplimiento del Procedimiento de Compras por parte del Departamento de Compras.

JEFES DEL DEPARTAMENTO:

	DEPARTAMENTO
	Coord. Gestión de Calidad
	Jefa del Departamento de Compras
As	sistente del Departamento de Compras
	Gerente General

PUNTO ÚNICO.- CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS EN QUIPARSA CIA LTDA.

- Se constató la presencia de todos los miembros tanto principales como Coordinador de Gestión De Calidad Y el Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.
- Se avocó conocimiento "De las responsabilidades" que se tienen que cumplir en determinado departamento para el cumplimiento del SGC así mismo se establecieron las responsabilidades de GERENCIA, COORDINADORES en lo que respecta al logro del cumplimiento del procedimiento para cumplir con la eficacia del SGC dentro de QUIPARSA CIA LTDA. Todo este conocimiento fue aprobado con beneplácito.
- Luego se pasó a conocer los Riesgos del no cumplimiento del procedimiento de compras dentro de la organización lo que provocaría que el producto adquirido no cumpla los requisitos de compra especificados por ende provocaría el no cumplimiento del SGC de manera eficiente y eficaz.

Se levanta la sesión siendo las 13:20 p.m.

Caranta	Cananal	
Gerente	General	



ACTA DE SESION Nº 003

CONVOCA: Departamento de Almacenamiento

FECHA: martes, 03 de Diciembre de 2013

DURACION: 4:00 pm hora **HORA INICIO:** 09:40 A.M. **FINALIZACION:** 13:40 A.M.

A los 03 días del mes de Diciembre del año 203 se convocó a los miembros del departamento de Bodega de la Empresa QUIPARSA CIA LTDA, se reunieron a efecto de culminar con la lectura y el cumplimiento de los Procedimiento de Despacho y Preservación del Producto junto con el Gerente General y el Coordinador de Gestión de Calidad, que integran el Comité para tratar temas puntuales en la reunión detallada a continuación.

AGENDA Y PUNTOS A TRATAR:

- 1. De quien es responsabilidad para hacer cumplir estos 2 procedimientos.
- 2. Lineamientos a seguir para el Despacho y Preservación del Producto.
- 3. Almacenamiento y Control de Inventarios (Equipos de Impresión).

JEFES DEL DEPARTAMENTO:

DEPARTAM	ENTO
Coord. Gestión d	le Calidad
Gerente Ger	neral
Asistentes de Alma	cenamiento
Asistentes de Alma	cenamiento
Asistentes de Alma	cenamiento
Jefe de Almacer	namiento

PUNTO ÚNICO.- CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO Y PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO EN QUIPARSA CIA LTDA.

- Se constató la presencia de todos los miembros tanto principales como Coordinador de Gestión De Calidad Y el Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.
- Se avocó conocimiento "De las responsabilidades" que se tienen que cumplir en determinado departamento para el cumplimiento del SGC así mismo se establecieron las responsabilidades de GERENCIA, COORDINADORES en lo que respecta al logro del cumplimiento del procedimiento de Despacho y Preservación del Producto para cumplir con la eficacia del SGC dentro de QUIPARSA CIA LTDA. Todo este conocimiento fue aprobado con beneplácito.
- Así mismo se trató de los lineamientos a seguir para el despacho y preservación del producto en cada momento que se requiera este cumplimiento junto con los respectivos

Acta de cumplimiento de los Procedimientos de Despacho y Preservación del Producto.



controles de Inventarios y almacenamientos requeridos para evitar posibles obsolescencia de Inventarios lo que se aprobó con beneplácito y fue bien entendido y recibido por los principales responsables de estos procesos.

 Luego se pasó a conocer los Riesgos del no cumplimiento del procedimiento de Despacho y Preservación del Producto dentro de la organización lo que provocaría que no se cumpla la conformidad con los requisitos de almacenamiento y protección de los equipos.

Se levanta la sesión siendo las 13:40 p.m.

Gerente General



ACTA DE SESION Nº 02

DEPARTAMENTO QUE CONVOCA: Departamento de Compras.

FECHA: Martes, 19 / Noviembre/ 2013 **DURACION:** 2:45 hora aproximadamente

HORA INICIO: 10:00 A.M. FINALIZACION: 12:45 p.m.

A los 19 días del mes de Noviembre del año 2013 se convocó al personal detallado en la lista para proceder con la lectura y el cumplimiento del procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores, los cuales tienen que hacerse cumplir con el criterio establecido en el siguiente procedimiento.

AGENDA Y PUNTO A TRATAR:

1 Cumplimiento del Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores.

JEFES DEL DEPARTAMENTO:

	DEPARTAMENTO
	Coord. Gestión de Calidad
	Jefa del Departamento de Compras
A	Asistente del Departamento de Compras
	Gerente General

PUNTO ÚNICO.- CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES DE QUIPARSA CIA LTDA

- Se constató la presencia de todos los miembros tanto principales como Coordinador de Gestión De Calidad Y el Gerente General de QUIPARSA CIA LTDA.
- Se avocó conocimiento "De las responsabilidades" que se tienen que cumplir en determinado departamento para el cumplimiento del SGC así mismo se establecieron las responsabilidades de GERENCIA, COORDINADORES en lo que respecta al logro del cumplimiento del procedimiento de EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES para cumplir con la eficacia del SGC dentro de QUIPARSA CIA LTDA. Todo este conocimiento fue aprobado con beneplácito.
- Luego se pasó a conocer los Riesgos del no cumplimiento del procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores dentro de la organización lo que provocaría que el proveedor no tenga capacidad para proporcionar producto de acuerdo a los requisitos de la organización y a su vez no logren los criterios de desempeño adecuados por ende Provocaría el no cumplimiento del SGC de manera eficiente y eficaz.
- Se levanta la sesión siendo las 12:45 p.m.

Acta de Cumplimiento de Procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas



ACTA DE SESION Nº 05

DEPARTAMENTO QUE CONVOCA: Gerente General y Coord. Gestión de Calidad, Jefes de los diferentes Departamentos de la organización.

FECHA: Martes, 21 / Enero / 2013

DURACION: 14:45 hora aproximadamente

HORA INICIO: 10:00 A.M. FINALIZACION: 14:45 p.m.

A los 21 días del mes de Enero del presente año se convocó al personal detallado en la lista para el cumplimiento de los procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas, cuando se hallen conformidades en los diferentes departamentos de la organización.

AGENDA Y PUNTO A TRATAR:

Cumplimiento de los siguientes Procedimientos cuando se hallen No conformidades dentro de los diferentes departamentos de la organización.

JEFES DEL DEPARTAMENTO:

Ī	DEPARTAMENTO
	Jefe de Compra
Je	fe de Almacenamiento
	Jefe de Venta
Je	fe Técnico de Servicio
Coo	ord. Gestión de Calidad
	Gerente General

PUNTO ÚNICO.- CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

- Se constató la presencia de todos los Asistentes establecidos para esta Sesión de la Empresa QUIPARSA CIA LTDA.
- Estando todos los miembros presentes, se les dio a conocer el procedimiento para eliminar las no conformidades detectadas en los diferentes departamentos de la organización así como sus posibles causas, determinar las acciones necesarias y la eficacia de las acciones tomadas.
- Al mismo tiempo se procedió a dar lectura y conocimiento del respectivo procedimiento para las acciones preventivas, determinando los responsables del cumplimiento del mismo, y su objetivo primordial el cual consta en eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia siendo apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.
- Luego se pasó a conocer los Riesgos del no cumplimiento de los determinados procedimientos dentro de la organización provocaría que no se de una mejora continua dentro de QUIPARSA, para el cumplimiento del SGC, de manera eficiente y eficaz.

Se levanta sesión a las 14:45 p.m.

~	~	
Gerente	(Jeren	CIAL
Gerente	OCICII	CILLI

Acta de Cumplimiento del Procedimiento de Quejas y Reclamos



ACTA DE SESION Nº 08

DEPARTAMENTO QUE CONVOCA: Departamentos Directamente Relacionados

con el Cliente.

FECHA: Martes, 11 / Marzo/ 2014

DURACION: 2:45 hora aproximadamente

HORA INICIO: 10:00 A.M. FINALIZACION: 12:45 p.m.

A los 11 días del mes de Marzo del presente año se convocó al personal detallado en la lista para el cumplimiento de los procedimientos de Quejas Y reclamos.

AGENDA Y PUNTO A TRATAR:

1 Revisión y Cumplimiento del Procedimiento de Quejas y Reclamos.

JEFES DEL DEPARTAMENTO:

$\mathbf{\underline{D}}$	EPARTAMENTO
	Jefe de Compra
Jef	e de Almacenamiento
	Jefe de Venta
Jef	e Técnico de Servicio
Coc	ord. Gestión de Calidad
	Gerente General

PUNTO ÚNICO.- REVISIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE QUIPARSA CIA LTDA.

- Se constató la presencia de todos los mismos tanto principales como suplentes Se constató la presencia de todos los miembros principales de QUIPARSA CIA LTDA.
- Estando todos los miembros presentes, se les dio a conocer el procedimiento para cumplir con las Quejas y Reclamos. luego de lo cual se pasó al Objetivo y el compromiso, sin que existieran comentarios.
- Se levanta la sesión siendo las 12:45p.m, estableciendo que los miembros del comité estuvieron de acuerdo con lo establecido.

Gerente Gerencial

Acta para Cumplimiento del Procedimiento para Determinar los requisitos Relacionados con el Producto



ACTA DE SESION Nº 04

DEPARTAMENTO QUE CONVOCA: Los representantes del Departamentos de:

Compras, Venta, Almacenamiento, Jefe Técnico de Servicios.

FECHA: Martes, 07 / Enero / 2014

DURACION: 3:45 hora aproximadamente

HORA INICIO: 10:00 A.M. FINALIZACION: 13:45 p.m.

A los 07 días del mes de Enero del presente año se convocó al personal detallado en la lista para la conformación de los responsables en hacer cumplir el siguiente Procedimiento para Determinar los requisitos relacionados con el producto, el cual tiene que ser conformado por un total de 13 personas distribuida de la siguiente manera:

2 Representante de los Patronos.

> 11 Representante de los trabajadores (4 Principales y 7 Asistentes de los Principales)

AGENDA Y PUNTO A TRATAR:

1 Revisión y Cumplimiento del Procedimiento para Determinar los Requisitos Relacionados con el Producto.

JEFES DEL DEPARTAMENTO:

	DEPARTAMENTO
	Jefe de Compra
	Jefe de Almacenamiento
	Jefe de Venta
	Jefe Técnico de Servicio
A	sistente del Departamento de Compras
	Asistentes de Almacenamiento
	Asistentes de Almacenamiento
	Asistentes de Almacenamiento
	Asistente de Venta
	Coord. Gestión de Calidad
_	Gerente General

PUNTO ÚNICO.- CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

- Se constató la presencia de todos los miembros tanto principales como asistentes de QUIPARSA CIA LTDA.
- Estando todos presentes se le dio lectura al procedimiento y sobre todo a los lineamientos a seguir para el correcto cumplimiento de este Procedimiento y asi establecer el funcionamiento eficaz y eficiente del SGC logrando que los equipos de impresión cumplan con los requisitos establecidos por Quiparsa y detallados por el cliente.
- Se analizó también la importancia que tiene la intervención de los demás departamentos para hacer cumplir este procedimiento y cuál es su determinada responsabilidad dentro del mismo.
- Luego se pasó a conocer los Riesgos del no cumplimiento del procedimiento para determinar los requisitos relacionados con el producto dentro de la organización lo que provocaría que no se cumpla la conformidad con los requisitos en relación al producto.
- Se levanta la sesión siendo las 13:45p.m.

Gerente Gerencial

Acta de cumplimiento del Procedimiento de Producto no Conforme



ACTA DE SESION Nº 06.

DEPARTAMENTO QUE CONVOCA: Los representantes del Departamentos de:

Compras, Venta, Almacenamiento, Jefe Técnico de Servicios.

FECHA: Martes, 11 / Febrero / 2013

DURACION: 2:45 hora aproximadamente

HORA INICIO: 10:00 A.M. FINALIZACION: 12:45 p.m.

A los 11 días del mes de Febrero del presente año se convocó al personal detallado en la lista para el cumplimiento del procedimiento de Producto No Conforme, cuando se hallen productos que no cumplan con los requisitos establecidos por la Organización.

AGENDA Y PUNTO A TRATAR:

1 Revisión y Cumplimiento de Procedimiento de Producto No Conforme.

JEFES DEL DEPARTAMENTO:

	DEPARTAMENTO
	Jefe de Compra
	Jefe de Almacenamiento
	Jefe de Venta
	Jefe Técnico de Servicio
_	Coord. Gestión de Calidad
	Gerente General

PUNTO ÚNICO.- CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME.

- Se constató la presencia de todos los Asistentes establecidos para esta Sesión de la Empresa QUIPARSA CIA LTDA.
- Estando todos los miembros presentes, se les dio a conocer el procedimiento
- Al mismo tiempo se procedió a dar lectura y conocimiento del respectivo procedimiento a seguir para los productos no conformes, su tratamiento, evaluación, separación y correspondientes registros, identificación de aquellos productos dentro de QUIPARSA, para el cumplimiento del SGC, de manera eficiente y eficaz.

Se levanta sesión a las 14:45 p.m.

Caranta	Gerencial
Gerente	Gerenciai