

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas
Ingeniería en Auditoria 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 COMERCIALIZAR Y FABRICAR EMPAQUES PARA EL SECTOR AUTOMOTRIZ E INDUSTRIAL UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2013."

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del título de:
INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Presentado por:

ROSA CRISTINA GUAMÁN PINTO
NAYDA NATHALYE ORRALA CRIOLLO
STEPHANIA ALEXANDRA VITE CASTILLO

GUAYAQUIL - ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza para seguir adelante venciendo todo adversidad, por estar siempre junto a mí, por enseñarme su infinito amor y no dejarme ni un solo instante.

A mis padres y hermano por su apoyo incondicional y que con su amor, esfuerzos perseverancia y dedicación me han sabido guiar

y han sido el pilar fundamental en esta trayectoria de mi vida

A mis profesores por impartir sus conocimientos, experiencias y en especial por compartir su gran calidad de seres humanos

A la Msc. Vanessa Leyton San Martin por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de esta tesis, y a todas las personas que estuvieron junto a mí apoyándome a lo largo de esta etapa de mi vida.

Cristina Guamán Pinto

AGRADECIMIENTO

Es grato reconocer que este triunfo no lo he realizado sola, por tal motivo agradezco,

A Dios por el don de la vida, por darme la sabiduría y por las bendiciones derramadas sobre mí y mi familia.

A mis padres, hermanas, y demás familiares por brindarme su apoyo constante e incondicional en cada etapa de mi vida.

A mis amigos por aquellos momentos inolvidables de estudios y tiempos libres.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas por compartir sus conocimientos durante mi formación profesional, y

A todos aquellos que de alguna u otra manera han sido parte del cumplimiento de este objetivo.

Muchas gracias a todos y Bendiciones.

Nayda Orrala Criollo

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser maravilloso al darme fuerza y sabiduría para superar cualquier obstáculo y dificultades que se me presento a lo largo de mi vida estudiantil.

A mis padres por haber confiado en mí brindándome su amor, trabajo, sacrificio y por su apoyo incondicional, siendo un pilar fundamental para mi superación.

A mi abuelita y en especial a mi tío Ingeniero Thomas Castillo por ser un ejemplo a seguir y un apoyo importante en mi vida estudiantil.

A mi directora de tesis Master Vanessa Leyton por su entrega, tiempo, dirección y corrección de este trabajo terminado y a mis compañeras que nos hemos apoyado, con las cuales he compartido todos estos años de estudios y hemos logrado terminar esta tesis.

Stephania Vite Castillo

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico en primer lugar a Dios mi amigo incondicional por darme cada día un soplo de vida, por ser mi fuente de inspiración y sabiduría y por permitirme cumplir este objetivo

A mi madre, por ser el mejor ejemplo de mujer luchadora y honesta, por su dedicación, consejos y por ser una amiga y cómplice en mis aventuras.

A mi padre por estar siempre junto a mí dándome su apoyo incondicional y motivación, por ser ejemplo de lucha y superación.

A mis abuelitos y a toda mi familia por darme siempre palabras de aliento para seguir superándome. A mi sobrina que es mi motivación y felicidad.

A dos personas muy importantes, Sra. Marisol Mora y Geovanny Aguas, que las respeto y las llevo en mi corazón y que desde el cielo me guían y protegen.

A todos mis amigos por las hermosas experiencias que hemos vivido juntos en todos estos años.

A mis compañeras de tesis que son como mis hermanas por haber formado este equipo y haber podido cumplir este objetivo juntas.

Cristina Guamán Pinto

DEDICATORIA

Este logro va dedicado

A Dios todopoderoso y a la Virgen Auxiliadora quienes me han guiado y me ha dado la fuerza para cumplir con esta etapa de mi vida.

A Jerónimo Orrala Jordán y Naida Criollo Cruz quienes con su amor, trabajo y sacrificio han sido un ejemplo de vida y han logrado que pueda cumplir con uno de mis objetivos, es un honor ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanas y sobrinos por estar a mi lado y brindarme su apoyo los amo y recuerden que son un pilar fundamental en mi vida.

A mis tías Lidia y María Criollo quienes con mis demás familiares me han ofrecido su ayuda y motivación desde que inicie mi vida estudiantil a todos los llevo en mi corazón.

A mis amigas y compañeras de Tesis, Rosita y Nia, porque juntas hemos alcanzado esta meta.

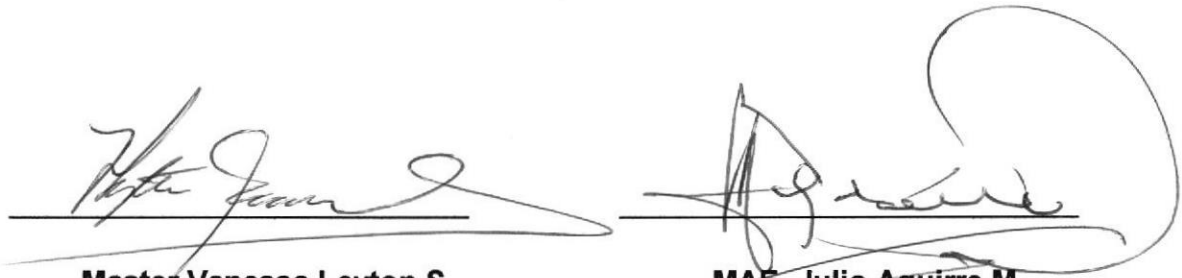
Nayda Orrala Criollo

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a mis padres, son el pilar fundamental en mi vida, dándome amor, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante cumpliendo otra etapa en mi vida. Gracias papá y mamá por creer en mí. Los amos con todo mi corazón

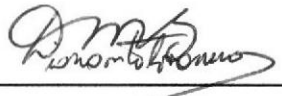
Stephania Vite Castillo

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



Master Vanessa Leyton S.
DIRECTOR DE TESIS

MAE. Julio Aguirre M.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Master Diana Montalvo B.
VOCAL

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Trabajo final de graduación de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

Rosa Guamán Pinto

Nayda Orrala Criollo

Stephania Vite Castillo

RESUMEN

La presente tesis está dirigida hacia el diseño e implementación de un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a Macroempaques S.A. una empresa dedicada a comercializar y fabricar empaques para el sector automotriz e industrial con el objetivo de ser utilizado como guía para mejorar sus procesos.

Consta de cinco capítulos descritos de la siguiente manera:

- Capítulo 1, se muestra la información de la necesidad y objetivos generales y específicos de la realización de esta tesis especificando la metodología a utilizarse así como el marco referencial.
- Capítulo 2, se realiza el conocimiento del negocio, donde se especifica sus antecedentes, misión, visión, objetivos, productos que elaboran y venden, materiales que utilizan, servicios que prestan, proveedores, leyes que aplica, etc.
- En el capítulo 3, se empieza el diseño del sistema de gestión de calidad, donde se elaboran documentación, procedimientos y registros que pide la norma ISO 9001:2008

- En el capítulo 4, se ejecuta la implementación del sistema de gestión de calidad en Macroempaques S.A., además se muestran los resultados de la implementación.
- En el capítulo 5, se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO ..... **II**

DEDICATORIA ..... **VIII**

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN ..... **XIII**

DECLARACIÓN EXPRESA ..... **XIV**

RESUMEN ..... **XV**

ÍNDICE GENERAL ..... **XVII**

ÍNDICE DE IMÁGENES ..... **XX**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **XXI**

CAPÍTULO I **1**

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 1

1.1.1. JUSTIFICACIÓN 3

1.1.2. OBJETIVOS GENERALES 3

1.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4

1.2. MARCO REFERENCIAL 5

1.2.1. MARCO TEÓRICO 5

1.2.1.1. CALIDAD 5

1.1.1.1. TIPOS DE CALIDAD 6

1.1.1.2. LAS TRES CALIDADES 7

1.1.2. ISO 8

1.1.2.1. ISO 9000 - GESTIÓN DE CALIDAD 9

1.1.2.2. ISO 14000 - GESTIÓN AMBIENTAL 9

1.1.2.3. ISO 26000 - RESPONSABILIDAD SOCIAL 10

1.1.2.4. ISO 50001:2011 - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA 10

1.1.2.5. ISO 31000 - GESTIÓN DEL RIESGO 11

1.1.2.6. ISO 22000 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA 11
1.1.2.7. 27001 ISO / IEC - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 12
1.1.3. ¿QUÉ ES UN SGSI? 13
1.1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 13
1.1.4.1. ISO 9001:2008 COMO UN REQUISITO PARA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 15
1.1.4.2. ESTRUCTURA DE ISO 9001:2008 16
1.1.5. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS. 17
1.1.6. METODOLOGÍA PHVA 18
1.1.7. ESTADÍSTICA Y SUS HERRAMIENTAS 19
1.2.2. MARCO CONCEPTUAL 24
1.2.3. MARCO LEGAL 27
CAPÍTULO II 32
2. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA 32
2.1. ANTECEDENTES 32
2.2. MISIÓN 33
2.3. VISIÓN 34
2.4. OBJETIVOS GENERALES 34
2.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 34
2.6. OBJETIVO AMBIENTAL 35
2.7. VALORES 35
2.8. POLÍTICAS 36
2.9. POLÍTICAS AMBIENTALES 37
2.10. COMPETENCIA CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN 38
2.11. MATRIZ FODA DE MACROEMPAQUES SA 39
2.12. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE MACROEMPAQUES S.A 40
2.13. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA 45
2.14. UBICACIÓN GEOGRÁFICA 47

2.15. CLIENTES....47
2.17. PRODUCTOS....50
2.18. NORMATIVA LEGAL....53
CAPÍTULO III....55
3. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MACROEMPAQUES S.A....55
3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008....55
3.2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD....67
CAPÍTULO IV....73
4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD....73
4.1. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN....73
4.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN....83
CAPÍTULO V....106
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES....106
BIBLIOGRAFÍA....110
ANEXOS....112

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1: "MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS" 18
IMAGEN 2: "COMPETENCIAS QUE POSEE MACROEMPAQUES S.A." 38
IMAGEN 3: ORGANIGRAMA DE MACROEMPAQUES S.A. 40
IMAGEN 4.- UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE MACROEMPAQUES SA 47
IMAGEN 5.- MAPA DE PROCESOS MACROEMPAQUES S.A. 68
IMAGEN 6.- MATRIZ DE SUFICIENCIA. VER ANEXO 1 72
IMAGEN 7.- DOCUMENTOS NECESARIOS ISO 9001:2008 73
IMAGEN 8.- OPCIONES DE CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA 86
IMAGEN 9.- ATENCION A CLIENTES 86
IMAGEN 10.- TIEMPO DE COTIZACIÓN 87
IMAGEN 11.- TIEMPO DE LOS VENDEDORES 88
IMAGEN 12.- CALIDAD DE PRODUCTOS 88
IMAGEN 13.- PLAZOS DE ENTREGA 89
IMAGEN 14.- RELACIÓN CON OTROS PROVEEDORES 90
IMAGEN 15.- TIEMPO DE ÚLTIMA ENTREGA 90
IMAGEN 16.- ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS 91
IMAGEN 17.- NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE 92
IMAGEN 18.- GRÁFICO DE ENTREGA A TIEMPO 95
IMAGEN 19.- GRÁFICO DE TOTAL DE EMPLEADOS CAPACITADOS 97
IMAGEN 20.- PARETO DE PRODUCTOS NO CONFORMES 103
IMAGEN 21.- PARETO PRODUCTOS NO CONFORME SEGUNDO SEMESTRE 2013 105

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.- DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS MACROEMPAQUES S.A. 33
TABLA 2.- MATRIZ FODA DE MACROEMPAQUES S.A. 39
TABLA 3.- CLIENTES DE VENTAS AL POR MAYOR 48
TABLA 4.- PRINCIPALES CIUDADES PARA DISTRIBUCIÓN 49
TABLA 5.- PRINCIPALES PROVEEDORES DE MACROEMPAQUES S.A. ... 50
TABLA 6.- MATERIA PRIMA UTLIZADA PARA FABRICAR EMPAQUES 51
TABLA 7.- PRODUCTOS PARA LA VENTA 52
TABLA 8.- REPUESTOS PARA LA VENTA 53
TABLA 9.- ÍNDICE PARA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 77
TABLA 10.- TABLA DE CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA 85
TABLA 11.- TABLA DE ATENCION A CLIENTES 86
TABLA 12.- TIEMPO DE COTIZACION 87
TABLA 13.- DISPONIBILIDAD DE TIEMPO 87
TABLA 14.- CALIDAD DE PRODUCTOS 88
TABLA 15.- PLAZOS DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS 89
TABLA 16.- RELACION CON OTROS PROVEEDORES 89
TABLA 17.- TIEMPO DE ENTREGA DESPUES DE IMPLEMENTACION 90
TABLA 18.- ATENCION DE QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMACIONES 91
TABLA 19.- NIVEL DE SATISFACION EN PRODUCTOS Y SERVICIOS 91
TABLA 20.- UNIDADES REQUERIDAS Y ENTREGADAS A TIEMPO 94
TABLA 21.- TOTAL DE CAPACITACIONES POR ÁREA 96
TABLA 22.- TOTAL DE EMPLEADOS CAPACITADOS 97
TABLA 23.- VENTAS A CREDITO DE ENERO A JUNIO 2013 98
TABLA 24.- ANTIGÜEDAD DE VENCIMIENTO DE ENERO A JUNIO 2013 98

TABLA 25.- VENTAS A CREDITO DE JULIO A DICIEMBRE 2013 99
TABLA 26.- ANTIGÜEDAD DE VENCIMIENTO 99
TABLA 27.- PRODUCCIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 102
TABLA 28.- PORCENTAJES DE PRODUCTOS NO CONFORMES..... 102
TABLA 29.- PRODUCCIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE 103
Tabla 30.- PORCENTAJES DE PRODUCTOS NO CONFORMES 104

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Macroempaques S.A. es una empresa familiar, que se dedica a la compra y venta al por mayor y menor de partes y piezas para vehículos, además a la fabricación de empaques para motores: Automotrices, Industriales, Agrícolas y estacionarios, inició sus actividades en el año 1990, bajo el nombre de Servirepuestos en las calles Ayacucho y Leopoldo Izquieta Pérez, dedicándose sólo a la venta de cauchos y repuestos, su propietario adquirió sus conocimientos como vendedor en una empresa dedicada a esta actividad en la ciudad de Quito.

En el año 1992 la empresa decide ofrecer a sus clientes el servicio de la fabricación de empaques; es por eso que en el año 1993 cambia su razón social a Macroempaques S.A. y su ubicación a las calles Ayacucho y Alfredo Valenzuela, permaneciendo tres años en este lugar. En el año 1996 se cambia por tercera ocasión a las calles Ayacucho y Nicolás Segovia siendo éste un lugar definitivo, donde actualmente está ubicada la empresa y se consolida en cuanto al mercado automotriz.

Siendo el sector automotriz un componente importante para la economía del país, según la información del Censo Nacional Económico 2010 en el Ecuador existen 29.068 establecimientos dedicados a actividades de comercio automotriz, del cual el 30% se dedica a la venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores (1).

El grado de competitividad, la alta demanda de consumidores y el constante crecimiento de este sector en la actualidad han provocado que Macroempaques S.A. aborde problemas en cuanto a la producción y satisfacción del cliente.

Por tales motivos Macroempaques S.A. ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad para alcanzar el mayor posicionamiento en el mercado nacional, aumentar la satisfacción de los clientes y la lealtad de los mismos, reducir costes, desperdicios, aumentar la rentabilidad; produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios.

---

[1] Censo Nacional Económico 2010 , Instituto Nacional De Estadísticas y Censos; Fecha última versión: Mayo 2013, disponible en: (http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoconomia/info7.pdf)

1.1.1. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de satisfacer al cliente y de mejorar la calidad de productos, así mismo, como el continuo crecimiento del mercado automotriz y de las industrias, ha hecho que la demanda de partes, piezas y de empaques sea alta, ésta nos impulsa a mejorar en las diferentes áreas de la empresa, por lo que el modelo propuesto a implementar es la norma ISO 9001:2008,esta norma nos ayuda al mejoramiento continuo de los procesos y del servicio, para alcanzar simultáneamente el aumento del rendimiento de la empresa , la eficiencia, eficacia y mejora del ambiente laboral, ya que es de gran importancia que se adapten los sistemas productivos existentes a las necesidades del mercado y de los clientes.

1.1.2. OBJETIVOS GENERALES

Diseñar e implementar un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2008 en la fábrica de empaques " Macroempaques S.A. " con el fin de asegurar el mejoramiento continuo en la calidad de los productos y servicios, del mismo modo optimizar los recursos en los procesos existentes.

1.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Analizar los problemas existentes en las diferentes áreas de producción, administración, de compras, ventas y área financiera de la Empresa.
- ✓ Realizar un levantamiento de actividades y funciones para cada área de la empresa.
- ✓ Determinar y documentar los procesos existentes de todas las áreas específicas, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- ✓ Elaborar Mapeo de Procesos; que ayude a mejorar y optimizar los recursos en la empresa.
- ✓ Elaborar manuales de procedimientos y de calidad que ayuden a manejar los procesos de forma ordenada y eficiente, cumpliendo los requisitos que determina la norma ISO 9001:2008.
- ✓ Realizar indicadores de Gestión que ayuden a evaluar el desempeño, eficiencia y eficacia en las áreas de la empresa.

1.2. MARCO REFERENCIAL

1.2.1. MARCO TEÓRICO

1.2.1.1. CALIDAD

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie, con el fin de satisfacer necesidades implícitas o explícitas (2).

Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Otras definiciones de gurús de la calidad son:

- Philip Crosby (1979), calidad es: "Calidad es cumplimiento de requisitos, e indicando que el 100% de la conformidad es igual a cero defectos", además Crosby no creía que los empleados debían ser los primeros responsables por los errores que ocasiona una calidad débil por eso en una de sus frases famosas fundamenta que calidad es "hacer las cosas correctamente la primera vez"

[2] Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, edición 22° publicada en el año 2001

- Joseph Juran (1993), "Calidad es adecuación al uso del cliente".
- Armand V. Feigenbaum (1990), calidad es "Satisfacción de las expectativas del cliente".
- William Edwards Deming (1982) "Calidad es satisfacción del cliente".

Nunca se debe confundir la calidad con niveles superiores de atributos del producto o servicio, sino con la obtención regular y permanente de los atributos del bien ofrecido que satisfaga a los clientes para los que ha sido diseñado.

La Norma ISO 9000 nos define a la "Calidad como el grado en el que un conjunto de características Inherentes cumple con los requisitos" (3)

1.1.1.1. TIPOS DE CALIDAD

Calidad externa corresponde a la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una empresa. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades implícitas que los clientes no expresan.

---

[3]Norma Internacional ISO 9000, numeral 3.1.1

Calidad interna, que corresponde al mejoramiento de la operación interna de una empresa. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos (4).

1.1.1.2. LAS TRES CALIDADES

- **Calidad que se espera:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores dan por sentado que encontrarán en los productos o servicios. Cuando encuentran estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no las encuentran, quedan insatisfechos.
- **Calidad que satisface:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores solicitan específicamente. La calidad que satisface cumple con las expectativas del consumidor, pero sin llegar a superarlas.
- **Calidad que deleita:** se da cuando existen propiedades y características que los consumidores no solicitan porque no saben que puedan existir, pero que

[4] Disponible en (es.kioskea.net/contents/606-**calidad:** Artículo escrito el 16 de diciembre de 2004 por Jean-François Pillou)

cuando están presentes y agradan, los consumidores quedan satisfechos. La calidad que deleita supera las expectativas del consumidor.

Existen organizaciones que se dedican a normalizar la calidad en las empresas una de las principales es:

1.1.2. ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es el mayor desarrollador mundial de las Normas Internacionales voluntarias. Normas Internacionales que dan especificaciones de arte para los productos, servicios y buenas prácticas, contribuyendo a hacer que la industria sea más eficiente y eficaz.

Esta organización empezó sus actividades en el año 1946 cuando los delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional, su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

En febrero de 1947, la nueva organización, ISO, comenzó oficialmente sus operaciones. Hoy cuentan con miembros de 161 países y 3.368 organismos técnicos para hacerse cargo de la elaboración de normas. Más de 150 personas trabajan a tiempo completo para la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

Han publicado más de 19.500 de Normas Internacionales que cubre casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación, entre los estándares principales tenemos:

1.1.2.1. ISO 9000 - GESTIÓN DE CALIDAD

La familia ISO 9000 se ocupa de diversos aspectos de la gestión de la calidad y proporcionan orientación y herramientas para las empresas u organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente.

Las normas que pertenecen a la familia ISO 9000, son

- ISO 9001:2008 - establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad se hablara en el lapso de esta tesis
- ISO 9000:2005 - cubre los conceptos y el lenguaje básicos
- ISO 9004:2009 - se centra en cómo hacer que un sistema de gestión de calidad más eficiente y eficaz
- ISO 19011:2011 - establece orientaciones sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad.

1.1.2.2. ISO 14000 - GESTIÓN AMBIENTAL

La familia ISO 14000 aborda diversos aspectos de la gestión ambiental. Ésta proporciona herramientas prácticas para las empresas u organizaciones que

buscan identificar y controlar su impacto ambiental y mejorar continuamente su comportamiento ambiental. Dentro de esta familia tenemos:

- ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 14004:2004 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.

1.1.2.3. ISO 26000 - RESPONSABILIDAD SOCIAL

Empresas u organizaciones no operan en el vacío. Su relación con la sociedad y el entorno en el que operan es un factor crítico en su capacidad para seguir funcionando con eficacia. Es también cada vez más se utiliza como una medida de su rendimiento global.

ISO 26000 proporciona orientación sobre cómo las empresas y las organizaciones pueden operar de una manera socialmente responsable. Esto significa actuar de una manera ética y transparente que contribuya a la salud y el bienestar de la sociedad.

1.1.2.4. ISO 50001:2011 - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA

ISO 50001 se basa en el modelo de sistema de gestión de la mejora continua también se utiliza para otras normas conocidas como ISO 9001 o ISO 14001. Esto hace que sea más fácil para las organizaciones integren la gestión

de la energía en sus esfuerzos generales para mejorar la calidad y la gestión ambiental.

1.1.2.5. ISO 31000 - GESTIÓN DEL RIESGO

Los riesgos que afectan a las organizaciones pueden tener consecuencias en términos de rendimiento económico y la reputación profesional, así como los resultados ambientales, de seguridad y sociales. Por lo tanto, la gestión del riesgo contribuye efectivamente a las organizaciones para llevar a cabo bien en un entorno lleno de incertidumbre.

ISO 31000:2009 -Gestión de riesgos - establece los principios, el marco y un proceso para la gestión del riesgo. Puede ser utilizado por cualquier organización independientemente de su tamaño, actividad o sector. El uso de ISO 31000 puede ayudar a las organizaciones a aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos, mejorar la identificación de oportunidades y amenazas y eficaz asignar y utilizar los recursos para el tratamiento de riesgos.

1.1.2.6. ISO 22000 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

La familia de Normas Internacionales ISO 22000 aborda la gestión de la seguridad alimentaria.

Las consecuencias de los alimentos insalubres pueden ser graves y las normas de gestión de seguridad alimentaria ISO ayudar a las organizaciones a identificar y controlar los peligros. Como muchos de los productos alimenticios

de hoy las fronteras nacionales en varias ocasiones cruzadas, las normas internacionales son necesarias para garantizar la seguridad de la cadena mundial de suministro de alimentos.

La familia ISO 22000 contiene una serie de normas de cada uno centrado en diferentes aspectos de la gestión de la seguridad alimentaria.

- ISO 22000:2005 contiene las directrices generales para la gestión de la seguridad alimentaria .
- ISO / TS 22004:2005 contiene las directrices para la aplicación de la norma ISO 22000
- ISO 22005:2007 se centra en la trazabilidad en la cadena alimentaria
- ISO / TS 22002-1:2009 contiene los requisitos previos específicos para la elaboración de alimentos
- ISO / TS 22002-3:2011 contiene los requisitos previos específicos para la agricultura
- ISO / TS 22003:2007 proporciona directrices para las instituciones de control y certificación.

1.1.2.7. 27001 ISO / IEC - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La familia de normas ISO 27000 ayuda a las organizaciones a mantener los activos de información segura.

El uso de esta familia de normas ayudará a su organización a administrar la seguridad de los activos, tales como la información financiera, la propiedad intelectual, detalles del empleado o de la información confiada a usted por terceros.

ISO / IEC 27001 es el estándar más conocido de la familia que proporciona requisitos para un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) (5).

1.1.3. ¿QUÉ ES UN SGSI?

Un SGSI es un enfoque sistemático para la gestión de la información confidencial de la empresa para que siga siendo seguro. Esto incluye a las personas, los procesos y sistemas de TI mediante la aplicación de un proceso de gestión de riesgos.

Puede ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector mantienen activos de información segura.

1.1.4.SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según la norma ISO 9000 define el sistema de gestión de calidad como "las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a localidad. Con el objetivo de orientar las actividades de la Empresa para obtener

[5]Organización Internacional de Normalización, disponible en: (http://www.iso.org/iso/home.html)

y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente."

Se define a un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

1) Estructura Organizacional
2) Planificación
3) Recursos
4) Procesos
5) Procedimientos

La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La Planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.

El Recurso es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

Los Procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.

1.1.4.1. ISO 9001:2008 COMO UN REQUISITO PARA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La norma ISO 9001:2008 establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar en la familia que puede ser certificada.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
b) Sus necesidades cambiantes,

c) Sus objetivos particulares,

d) Los productos que proporciona,

e) Los procesos que emplea,

f) su tamaño y la estructura de la organización (6).

1.1.4.2. ESTRUCTURA DE ISO 9001:2008

- **Capítulo 1 al 3:** Guías y descripciones generales.
- **Capítulo 4 Sistema de gestión:** contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
- **Capítulo 5 Responsabilidades de la Dirección:** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
- **Capítulo 6 Gestión de los recursos:** la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

---

[6] **Norma Internacional** ISO 9001:2008

- **Capítulo 7 Realización del producto/servicio:** aquí están contenidos los requisitos puramente de lo que se produce o brinda como servicio, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
- **Capítulo 8 Medición, análisis y mejora:** aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos.

1.1.5. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

La norma ISO 9001:2008 nos habla de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, con el fin de lograr la satisfacción de los clientes, cumpliendo con los requisitos necesarios.

El enfoque de procesos elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales y unifica sus enfoques hacia las metas principales de la organización. Además permite la apropiada gestión de las interfaces entre los distintos procesos.

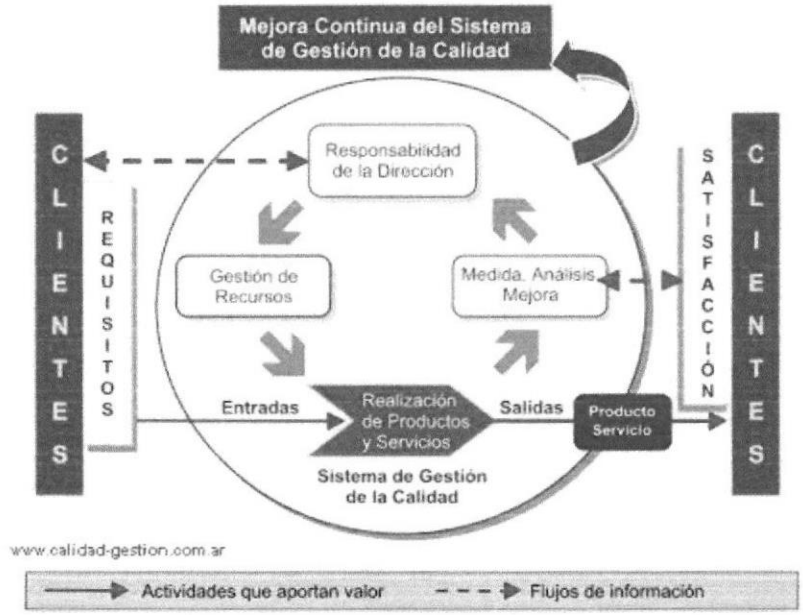


IMAGEN 1: "MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS"

FUENTE: Norma ISO 9001:2008 -"Enfoque basado en Procesos"

1.1.6. METODOLOGÍA PHVA

W. Edward Deming presentó a los japoneses el ciclo PHVA Planifique – Haga – Verifique y Actúe (en inglés PDCA Plan-do-check-act). El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la Organización.

Es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz.

PLANEAR.- Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

HACER.- Implementación de los procesos.

1. Identificar oportunidades de mejora
2. Desarrollo del plan piloto
3. Implementar las mejoras

VERIFICAR.- Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.

ACTUAR.- Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

1.1.7. ESTADÍSTICA Y SUS HERRAMIENTAS

Según Murria R. Spiegel, (1991) dice: "La estadística estudia los métodos científicos para recoger, organizar, resumir y analizar datos, así como para sacar conclusiones válidas y tomar decisiones razonables basadas en tal análisis.

"La estadística es la ciencia que trata de la recolección, clasificación y presentación de los hechos sujetos a una apreciación numérica como base a la

explicación, descripción y comparación de los fenómenos". (Yale y Kendal, 1954).

La Estadística es la parte de las Matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población.

Según se haga el estudio sobre todos los elementos de la población o sobre un grupo de ella, vamos a diferenciar dos tipos de Estadística:

Estadística descriptiva. Realiza el estudio sobre la población completa, observando una característica de la misma y calculando unos parámetros que den información global de toda la población.

Estadística inferencial. Realiza el estudio descriptivo sobre un subconjunto de la población llamado muestra y, posteriormente, extiende los resultados obtenidos a toda la población (7).

Un estudio estadístico consta de las siguientes fases:

- Recogida de datos.
- Organización y representación de datos.

---

[7] Disponible en (http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/unidimensional_lbarrios/definicion_est.htm)

- Análisis de datos.
- Obtención de conclusiones.

Administrar la calidad es un proceso continuo que incluye la evaluación permanente de los resultados que se van obteniendo día con día en la cadena de valor compuesta por la sucesión de procesos productivos desde la entrada de insumos hasta su distribución como productos o servicios.

La medición de la calidad desde el punto de vista del proveedor y el cliente requiere una minuciosa recopilación de datos para determinar si el sistema de gestión está funcionando correctamente. La información generada con el análisis de estos datos proporciona indicadores y parámetros para medir y determinar el grado de conformidad que se ha alcanzado con respecto a los objetivos del plan estratégico.

Los instrumentos de recopilación y análisis de datos son un aliado no un enemigo

La estadística es una disciplina que facilita la tarea de recopilar y analizar datos con sencillas fórmulas aritméticas, y sólo en la estadística avanzada se emplean modelos matemáticos complejos, por lo que podemos verla como una aliada que permite llevar a cabo análisis de datos de manera sencilla pero con un alto valor para medir el desempeño.

Desde la década de los 50 del pasado siglo, estudiosos del control de la calidad como Kaoru Ishikawa principalmente, Joseph Juran y Edwards Deming, propusieron el uso de algunas herramientas de estadística como parte del sistema de gestión, dando impulso a siete instrumentos básicos de análisis.

Herramientas estadísticas para el control de calidad

Existen Siete Herramientas Básicas que han sido ampliamente adoptadas en las actividades de mejora de la Calidad y utilizadas como soporte para el análisis y solución de problemas operativos en los más distintos contextos de una organización.

Esta son las siguientes:

- Hoja de control (Hoja de recogida de datos)
- Histograma
- Diagrama de Pareto
- Estratificación (Análisis por Estratificación)
- Diagrama de Scadter (Diagrama de Dispersión)
- Gráfica de control

La experiencia de los especialistas en la aplicación de estos instrumentos o Herramientas Estadísticas señala que bien aplicadas y utilizando un método

estandarizado de solución de problemas pueden ser capaces de resolver hasta el 95% de los problemas.

En la práctica estas herramientas requieren ser complementadas con otras técnicas cualitativas y no cuantitativas como son: (8)

- La lluvia de ideas (Brainstorming)
- La Encuesta
- La Entrevista
- Diagrama de Flujo
- Matriz de Selección de Problemas, etc...

Las siete herramientas sirven para:

- Detectar problemas
- Delimitar el área problemática
- Estimar factores que probablemente provoquen el problema
- Determinar si el efecto tomado como problema es verdadero o no
- Prevenir errores debido a omisión, rapidez o descuido
- Confirmar los efectos de mejora
- Detectar desfases

---

[8] Disponible en (http://www.monografias.com/trabajos7/herba/herba.shtml#i xzz3BRmS3UL9)

1.2.2. MARCO CONCEPTUAL

Las siguientes definiciones están basadas en la NORMA ISO 9000

Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u o conformidad cumplimiento de un requisito.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

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

Característica De La Calidad: característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

No Conformidad: Incumplimiento De Un Requisito.

Diseño y Desarrollo: conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Estructura De La Organización: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Infraestructura: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Producto: se define como "resultado de un proceso"

Requisito: expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.

Satisfacción Del Cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

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

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

Manual de la calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

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

Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Evidencia de la auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

1.2.3. MARCO LEGAL

Macroempaques S.A. tiene una actividad económica que, mediante la combinación de procesos productivos, actúa como un elemento dinámico en la fabricación de empaques y venta de repuestos de vehículos, quien para su normal y legal funcionamiento requiere la obtención de permisos y requisitos que habiliten su constitución legal en el desarrollo de sus actividades.

A continuación, las más importantes regulaciones que norman el desarrollo de actividades automotrices; dentro del marco jurídico son: Ley de Defensa al Artesano y Ley Régimen Municipal.

Macroempaques S.A. por poseer calificación artesanal debe cumplir las siguientes condiciones para Ley de Régimen Tributario Interno:

Art. 188.-

1. Mantener actualizada su calificación por la Junta de Defensa del Artesano.

2. Mantener actualizada su inscripción en el Registro Único de Contribuyentes.

3. No exceder del monto de activos totales permitido por la Ley de Defensa del Artesano.

4. Prestar exclusivamente los servicios a los que se refiere su calificación por parte de la Junta de Defensa del Artesano.

5. Vender exclusivamente los bienes a los que se refiere su calificación por parte de la Junta Nacional de Defensa del Artesano.

6. Emitir los comprobantes de venta debidamente autorizados y que cumplan los requisitos previstos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.

7. Exigir a sus proveedores las correspondientes facturas y archivarlas en la forma y condiciones que determine el Servicio de Rentas Internas.

8. Llevar su registro de ingresos y gastos de acuerdo con lo dispuesto por la Ley de Régimen Tributario Interno.

9. Presentar mensualmente su declaración del Impuesto al Valor Agregado y, anualmente, su declaración de Impuesto a la Renta.

10. Cumplir con los deberes formales previstos en el Código Tributario.

Al artesano que reúna los requisitos señalados en los numerales del 1 al 5, el Servicio de Rentas Internas le conferirá el certificado que indique que está facultado a emitir comprobantes de ventas con el IVA tarifa 0%.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en los numerales anteriores, determinará que el artesano deba emitir en lo posterior sus comprobantes con el IVA tarifa 12%, sin perjuicio de las demás sanciones.

El estado ecuatoriano tiene elevado rango constitucional de leyes protectoras del consumidor que garantizan a todos los ciudadanos el goce de derecho y obligaciones. Este artículo se refiere:

Art. 4.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;

Art. 12.- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

LEYES Y ORDENANZAS MUNICIPALES.

Macroempaques S.A cumple con las leyes y ordenanzas municipales, por lo que cada año realiza los siguientes trámites:

Para el cuerpo de bomberos debe cumplir los siguientes requisitos:

- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación del Representante legal. En el caso de que realice otra persona deberá adjuntar una carta de autorización, junto con copia de cédula del represente legal y de la persona autorizada.
- Copia actualizada del Registro Único Contribuyente (RUC).
- Copia del Nombramiento vigente de la persona que es Represente Legal.
- Copia de Consulta de Uso de Suelo otorgado por el Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.
- Copia de una planilla de servicios básicos con la dirección del establecimiento.

- Copia de las facturas por la compra de extintores o recargo.

Macroempaques S.A. una vez realizado los trámites del cuerpo de bomberos deberá realizar la declaración conjunta del impuesto 1.5 por mil y registro de la patente municipal que se debe presentar hasta el 30 de mayo de cada año.

- Tasa única del Contribuyente.
- Original y copia del formulario 1.5 por mil y registro Patente Municipal, debe incluir la copia de los estados financieros.
- Copia autorizada del Registro Único Contribuyente (Ruc).
- Copia del Nombramiento vigente de la persona que es Representante Legal.
- Original y Copia del certificado de seguridad (otorgado por Benemérito Cuerpo de Bomberos).
- Copia de la cédula de Identidad y papeleta de votación del Representante Legal, en caso de que otra persona realiza los tramites deberá adjuntar una carta de autorización notariada con copia de cédula y papeleta de votación del representante Legal y de la persona autorizada

Con este trámite puede liquidar para el pago de la patente

CAPÍTULO II

2. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

2.1. ANTECEDENTES

Macroempaques S.A. es una empresa, que se dedica a la fabricación, compra y venta al por mayor y menor de partes y piezas para vehículos como: Empaques para motores: Automotrices, Industriales, Agrícolas y estacionarios, con los mejores materiales importados, cuenta con un stock completo de repuestos para vehículos de marcas comerciales. Además la empresa da servicios de torno, soldaduras, fabricación de lainas, bocines y seguros.

Macroempaques S.A., inició sus actividades en el año 1992, se encuentra ubicada en el centro de la ciudad en una zona comercial en cuanto al mercado automotriz, inició bajo la dirección del señor S.G. P, quien adquirió experiencia en este sector en la ciudad de Quito, más tarde en el año 2010, este negocio pasa al mando de su hijo, y juntos han hecho de MACROEMPAQUES S.A la empresa más reconocida en su rama en la ciudad de Guayaquil.

Macroempaques S.A. trabaja en conjunto con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y en el Ministerio de Relaciones Laborales, así mismo cuenta con una Calificación Artesanal, y también está afiliado a la Cámara de Comercio

de Guayaquil, actualmente laboran diecinueve (19) empleados distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 1.- DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS MACROEMPAQUES S.A.

AREA	ENCARGADO	PERSONAL
ADMINISTRATIVA/ FINANCIERA	GERENCIA GENERAL	ASISTENTE GENERAL
		ASISTENTE CONTABLE
COMPRAS / VENTAS	JEFE DE BODEGA	3 VENDEDORES
		AYUDANTE BODEGA
PRODUCCION	JEFE DE PRODUCCIÓN	6 OPERARIOS
		4 OBREROS

FUENTE: DATOS DEL IESS
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

Macroempaques S.A. al fin de satisfacer a sus clientes a nivel nacional cuenta con personas que prestan sus servicios como vendedores externos.

2.2. MISIÓN

Nuestra misión es lograr una relación estratégica y de confianza mutua con nuestros clientes que requieran de nuestros productos y servicios y satisfacer así las necesidades del mercado en la gama de empaques Automotrices, Industriales, Agrícolas y estacionarios, ofreciendo productos de alta calidad e innovación, a precios competitivos.

2.3. VISIÓN

Consolidarnos como una empresa comercializadora de alto nivel, logrando la plena satisfacción del cliente y ser la empresa líder en el mercado nacional de empaques automóviles Industriales, Agrícolas y estacionarios.

2.4. OBJETIVOS GENERALES

- Ser líder en el mercado de la fabricación de empaques para motores automotrices, Industriales, Agrícolas y Estacionarios.
- Integrar un equipo capaz de afrontar las adversidades y brindar la mejor atención a nuestros clientes.
- Capacitación constante de nuestros empleados.
- Incrementar las ventas anuales.

2.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incursionarnos en el mercado de nuestra línea a nivel nacional dentro de un año.
- Capacitar a vendedores cada tres meses con el fin de dar una excelente atención a nuestros clientes.
- Capacitar a operarios cada seis meses con el propósito de garantizar nuestros productos.
- Incrementar nuestras ventas anuales en un 20%.

2.6. OBJETIVO AMBIENTAL

- Cumplir las normativas legales ambientales que sean aplicables para nuestra organización.
- Llevar una estrategia agresiva para evitar la contaminación e impulsar ahorro energético y la reducción de residuos en nuestros productos.
- Procesos y mejora continuas

2.7. VALORES

HONESTIDAD: Claridad y transparencia sobre los servicios y productos que ofrecemos en el mercado.

TRABAJO EN EQUIPO: Generar compañerismo y una correspondencia mutua, trabajando juntos hacia el logro de la visión de Macro empaques S.A

SERVICIO: Brindar servicio de alta calidad a nuestros clientes de manera que todas sus necesidades, requerimientos e inquietudes sean atendidos en el menor tiempo posible, logrando así la satisfacción de nuestros clientes.

INNOVACIÓN: Mejora continua y reinvención de nuestros procesos y servicios con eficiencia.

CONFIANZA: Ofrecer confianza y seguridad a nuestros empleados y clientes.

RESPETO: Por el medio ambiente, a los empleados, a nuestros clientes, y con la sociedad en general.

2.8. POLÍTICAS

EMPLEADOS

- Los empleados de Macroempaques S.A. deben mantener un comportamiento íntegro y ético.
- Asistir al trabajo en el horario establecido por la empresa, en caso de faltar se debe justificar por escrito o presentar certificación médica, caso contrario se aplicará lo estipulado en Código de Trabajo.
- Ejecutar los trabajos de acuerdo con el plazo establecido por el jefe inmediato superior.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.

EMPLEADOR

- Contratar personal que cumplan con los perfiles solicitados para desempeñar las diferentes funciones dentro de la empresa.
- Mantener informados al personal sobre las Políticas, Reglamentos, Normas, Procesos y Procedimientos, de manera que todos tengan plenamente identificado cuál es su rol dentro de la empresa.
- Otorgar créditos de: 15 días plazo a clientes nuevos, 30 días plazo a clientes que superen montos de $200.00 y sean recurrentes y 60 días de plazo a clientes que superen montos de $500.00 y que cuenten con un buen historial crediticio dentro de nuestra empresa.
- Pagar a proveedores se realizan los días viernes y si las compras superan montos de $100.00 el pago se realizará con cheques.

2.9. POLÍTICAS AMBIENTALES

Macroempaques S.A. al ser una empresa dedicada a la fabricación de empaques Automotrices, Industriales, Agrícolas y estacionarios se compromete con el medio ambiente y es por eso que se propone cumplir con las siguientes directrices.

- Cumplir con la Legislación Ambiental vigente.

- Adoptar un sistema de evaluación de procesos, desde la extracción de las materias primas hasta el desecho final de los mismos, y siempre que sea posible usar materiales reciclables.
- Mejorar continuamente cada uno de los procesos que se ejecuta, con el fin de reducir los daños al medio ambiente, y así poder,
- Prevenir y mitigar la contaminación que se deriva del trabajo que realizamos.

2.10. COMPETENCIA CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN

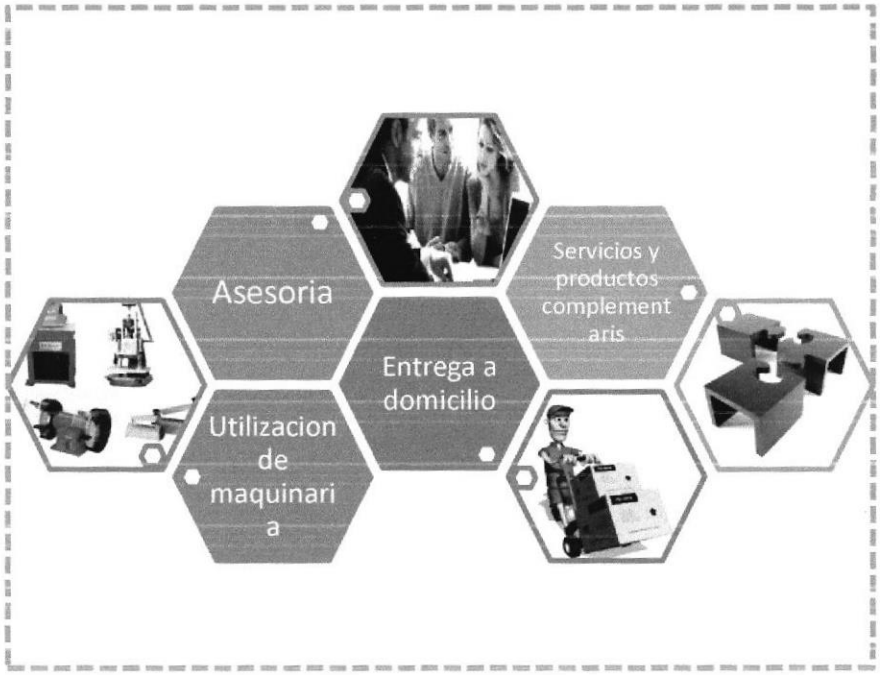


IMAGEN 2: "COMPETENCIAS QUE POSEE MACROEMPAQUES S.A."

2.11. MATRIZ FODA DE MACROEMPAQUES SA

Tabla 2.- MATRIZ FODA DE MACROEMPAQUES S.A.

	INTERIOR	EXTERIOR	
FORTALEZS	✚ Brindamos excelente calidad de servicio, con asesoría personalizada según las necesidades del cliente. ✚ Nuestros productos son 100% artesanales y garantizados ✚ Puntualidad en la entrega de trabajos. ✚ Asesoría y venta mediante la website. ✚ Gama extensa de productos en todas las marcas de vehículos. ✚ Ubicación estratégica del punto de venta ✚ Publicidad mediante redes sociales y radio	✚ La creciente demanda del mercado automotriz e industrial ✚ Abrir nuevas sucursales ✚ Los competidores locales tienen productos de baja calidad. ✚ Clientes satisfechos. ✚ Incrementar nuestro stock y ganancias. ✚ Contratos con grandes empresas.	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	✚ Falta de capacitación a todo el personal. ✚ No existe documentación de procesos. ✚ Manejo inadecuado de recursos. ✚ Espacio insuficiente para el desarrollo de las actividades. ✚ Inseguridad en trabajos realizados manualmente.	✚ Inestabilidad política y económica ✚ Alza de aranceles ✚ El desarrollo industrial ✚ Tecnología ✚ Nuevos competidores en el mercado. ✚ Pérdida de clientes claves.	AMENAZAS

FUENTE: DATOS RECOPILADOS DE LA EMPRESA
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

2.12. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE MACROEMPAQUES S.A

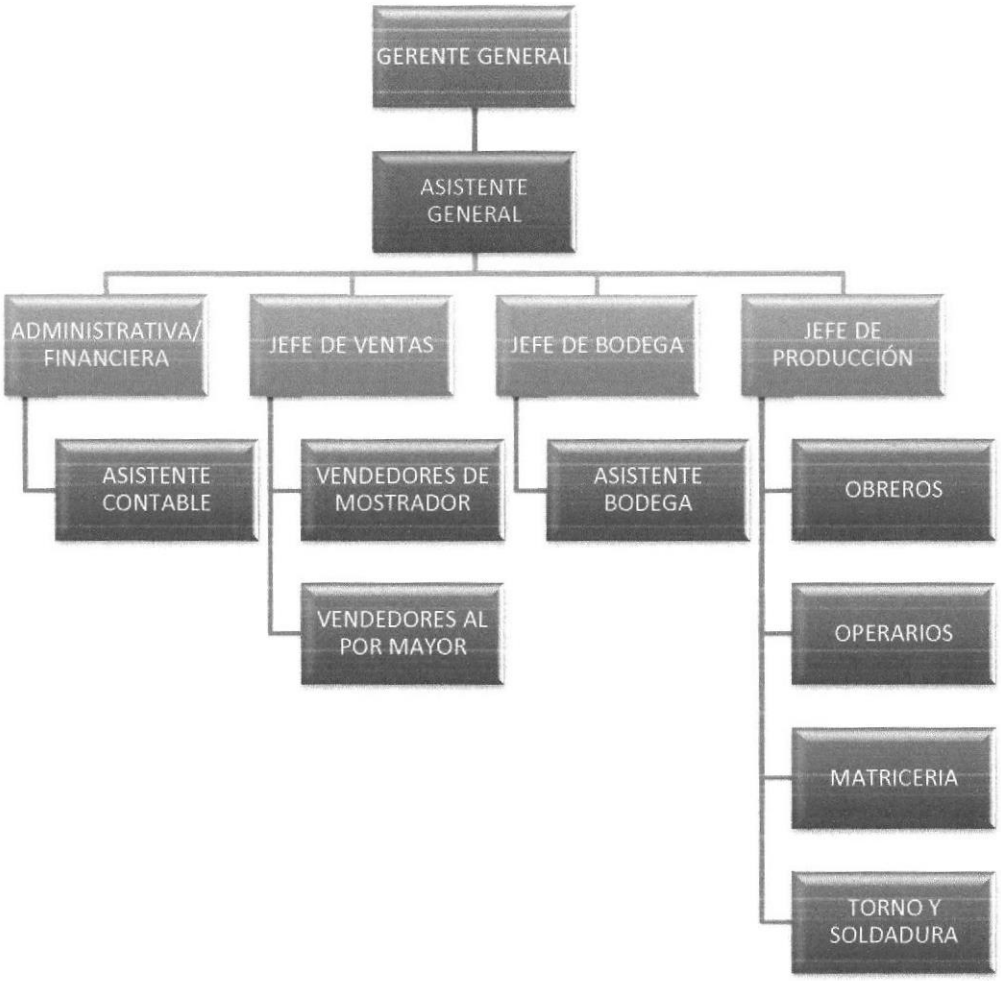


IMAGEN 3: ORGANIGRAMA DE MACROEMPAQUES S.A.

2.12.1. DESCRIPCION DEL ORGANIGRAMA

ÁREA ADMINISTRATIVA/ FINANCIERA

GERENTE GENERAL.- En Macroempaques S.A. el Gerente General está encargado del bienestar de la empresa, dentro de sus funciones tenemos:

- Representación legal de la empresa
- Comunicación con los clientes.
- Comunicación con los Proveedores.
- Selección de personal.
- Supervisar y controlar las actividades encomendadas.
- Realizar planes para lograr los objetivos de Macroempaques S.A.
- Tomar decisiones oportunas y a tiempo.

ASISTENTE GENERAL.- la asistente general cumple un papel muy importante en Macroempaques S.A., sus principales funciones son:

- Manejo de correspondencia
- Archivo
- Encargada de Caja
- Llevar agenda del jefe inmediato.
- Atención de llamadas telefónicas.

ASISTENTE CONTABLE.- dentro de las funciones tenemos:

- Análisis de cuentas por Pagar y cuentas por Cobrar.
- Archiva documentos contables para uso y control interno
- Elaboración de cheques para pagos a proveedores
- Facturación de ventas al por mayor.
- Ingreso de ventas diarias al sistema.

ÁREA DE COMPRAS Y VENTAS

JEFE DE VENTAS.- dentro de las funciones tenemos:

- Supervisa, controla la atención a los clientes.
- Elaboración de plan de presupuestos.
- Controlar a vendedores de mostrador.
- Comunicación con vendedores externos.

VENDEDORES DE MOSTRADOR.- existen tres vendedores en MACROEMPAQUES SA a quienes se les han asignado un rol principal el cual es satisfacer las necesidades de los clientes.

VENDEDORES EXTERNOS.- Macroempaques SA cuenta con dos vendedores externos quienes prestan sus servicios y laboran en diferentes

provincias del Ecuador como: Guayas, Manabí, Santa Elena, Pichincha, Azuay, Loja, Zamora Chinchipe, y están encargados de cumplir con las ventas al por mayor. Del mismo modo en ocasiones están encargadas de realizar los respectivos cobros.

JEFE DE BODEGA.- este puesto se encuentra a cargo de la Sra. Mary Cruz dentro de sus funciones tenemos:

- Dirigir y Administrar las diferentes Bodegas que hay en Macroempaques S.A.
- Registro, recepción, distribución y la cuadratura de stock en bodega.

ASISTENTE DE BODEGA.- es el encargo de velar que los productos se encuentren en perfectas condiciones y estén en sus respectivas perchas, además es quien comunica al jefe de Bodega cuando un producto está por terminarse o no hay en stock.

ÁREA DE PRODUCCIÓN.

JEFE DE PRODUCCIÓN.- dentro de Macroempaques S.A. el jefe de producción es quien está encargado de:

- Las maquinarias y las instalaciones del taller; así como el mantenimiento y reparación de los mismos.

- Los procesos de fabricación de empaques.
- El mando y gestión del personal a su cargo.
- El flujo y distribución de las materias primas y de los materiales dentro de la empresa.
- La planificación y control de la producción.
- La gestión de los productos terminados

OBREROS.- Macroempaques S.A. cuenta con cuatro obreros quienes están encargados de la fabricación manual de empaques, por lo general ellos fabrican cuando el cliente necesita empaques en medidas específicas.

OPERARIOS.- con Macroempaques S.A. trabajan cuatro operarios, troqueladores quienes están en encargados de la fabricación de empaques por medio de matrices (moldes de empaques) con ayuda de maquinarias. Así mismo cuenta con un matricero quien es el encargado de moldear, fabricar empaques factibles en fabricación. Además cuenta con un maestro tornero quien es el encargado de realizar los diferentes servicios de torno.

2.13. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

Macroempaques S.A. Es una empresa dedicada a la compra y venta de partes y piezas de vehículos, así mismo como a la fabricación de empaques en caso que los clientes lo deseen, es por ello que ofrece los siguientes productos y servicios.

- Venta de Empaques y Repuestos para toda clase de vehículos
- Servicio de fabricación de Empaques
- Servicio de Torno
- Servicio de Asesoramiento en esta Rama.

VENTA DE EMPAQUES Y REPUESTOS

Macroempaques S.A. cuenta en sus instalaciones con bodegas en los cuales poseen un stock completo de:

- Empaquetaduras,
- Repuestos, y
- Piezas.

Para vehículos de las diferentes marcas reconocidas a nivel nacional e internacional.

FABRICACIÓN DE EMPAQUES

Macroempaques SA da un servicio para la fabricación de empaques, en el caso de que un cliente desee un empaque con alguna especificación, ellos toman datos en órdenes de trabajo y fabrican de acuerdo a las necesidades del cliente.

SERVICIO DE TORNO

Macroempaques S.A. brinda a sus clientes una máquina de torneado el cual brinda a sus clientes los servicios de:

- Rectificación de rodillos, discos, embragues, y tambores.
- Maquinado de roscas trapeciales y modulares.
- Fabricación de sinfines para piñones.
- Construcción de anillos en cualquier medida y materiales.
- Enderezada de barras.
- Fabricación de Lainas

ASESORÍA

Macroempaques S.A., además de las ventas empaques ofrece a su distinguida clientela un servicio de asesoramiento con el fin de darle un valor agregado a sus productos, mediante la simple inspección del empaque o los indicios que tiene el vehículos para así dar una solución al problema del cliente.

2.14. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Se encuentra ubicada en el centro de la ciudad en una zona comercial en cuanto al mercado automotriz se refiere.



IMAGEN 4.- UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE MACROEMPAQUES SA

2.15. CLIENTES

Macroempaques S.A., cuenta con clientes locales y nacionales tanto minoristas como los mayoristas, así tenemos:

2.15.1. CLIENTES LOCALES

Dentro de las ventas a clientes minoristas tenemos a los mecánicos automotrices de la ciudad, ya que son los que tienen más movimientos en sector automotriz.

También se cuenta con empresas públicas, y privadas, almacenes de repuestos que realizan sus compras al por mayor, entre los principales los tenemos a:

TABLA 3.- CLIENTES DE VENTAS AL POR MAYOR DE MACROEMPAQUES S.A.

CLIENTES	MONTOS MENSUALES
EL BALLET AZUL	$850.00
LUBRICADORA KARINA	$800.00
AUTOMOTRIZ SUAREZ	$800.00
REPUESTOS KARINA	$750.00
COMERCIAL DEL MAESTRO	$500.00
AUTO MUNDIAL	$500.00
FERRETERÍA DOS HERMANOS	$400.00
LA CASA DEL PERNO	$400.00

FUENTE: FACTURAS DE VENTAS
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

2.15.2. CLIENTES NACIONALES

Macroempaques S.A. cuenta con una cartera de clientes muy amplia, es por ello que distribuye sus mercaderías a las siguientes ciudades:

TABLA 4.- PRINCIPALES CIUDADES PARA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS

PRINCIPALES CIUDADES DE DISTRIBUCIÓN DE EMPAQUES		
Babahoyo	Naranjal	Cuenca
Quevedo	Daule	Quito
El Empalme	Nobol	Santo Domingo
Portoviejo	Balzar	Loja
Playas	Santa Elena	Yantzaisa
Manta	Libertad	Zaruma
Vinces	Salinas	Piñas
Duran	Antoncito	Zamora
San Carlos	Catamayo	Macas

FUENTE: CARTERA DE CLIENTES MACROEMPAQUES SA
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

2.16. PROVEEDORES

Macroempaques S.A., trabaja conjuntamente con los siguientes proveedores:

TABLA 5.- PRINCIPALES PROVEEDORES DE MACROEMPAQUES S.A.

PROVEEDOR	QUE PROVEEN
SUTIN S.A.	Distribuidor de la materia prima para la fabricación de empaques.
TECNIEMPAQUE	Distribuidor de empaques fabricados
DISTRIBUIDORA GUAYAQUIL	Distribuyen repuestos automotrices y empaquetaduras
JAROMA SA	Distribuidor de repuestos automotrices y materia prima.
FRENOSEGURO	Distribuidor de piezas y repuestos automotrices.
HIVIMAR	Distribuidor de repuestos y empaquetaduras.
CODEPARTES	Distribuidor de lubricantes.
AUTOMOTRIZ EDUARDO.-	Distribuidor de piezas y repuestos automotrices.
DEPORPAS SA	Distribuidor de repuestos automotrices
HIDRACENTER NORMATEC	Distribuidor de O- rignes

FUENTE: FACTURAS DE COMPRAS
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

2.17. PRODUCTOS

Empaques o juntas automotrices, son piezas en su mayoría troqueladas de diferentes materiales de acuerdo al uso o parte del automotor donde se lo va a colocar. Normalmente se los usa en la unión de dos piezas con lo cual se evita

que se produzcan fugas o filtraciones ya sean de gases o líquidos que comúnmente son usados en los distintos automotores.

Los empaques están fabricados en diferentes materiales de acuerdo a la parte donde trabajen entre estos materiales tenemos:

TABLA 6.- MATERIA PRIMA UTLIZADA PARA FABRICAR EMPAQUES

MATERIA PRIMA
Felbesto
Amiento
Caribe
Corcho caucho
Felbesto laminado
Neopreno
Otros de usos industriales.

FUENTE: FACTURAS DE COMPRAS- BODEGA DE MATERIA PRIMA
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

Dentro de los empaques que se ofrecen tenemos los siguientes:

TABLA 7.- PRODUCTOS PARA LA VENTA

PRODUCTOS – EMPAQUES	
JUEGO DE EMPAQUES	
EMPAQUES PARA CABEZOTES	
EMPAQUES PARA TAPA VALVULAS	
EMPAQUES PARA CARTER	
EMPAQUES PARA CARBURADOR	
EMPAQUES PARA CORONAS	
EMPAQUES PARA CAJAS DE CAMBIOS	
EMPAQUES PARA BOMBAS DE:	▪ GASOLINA ▪ ACEITE ▪ AGUA
EMPAQUES PARA ESCAPES	▪ PLANOS ▪ TRIANGULOS ▪ OVALADO ▪ REDONDO ▪ CONICO ▪ MOFLE
EMPAQUES PARA MULTIPLES	▪ ADMISIÓN ▪ ESCAPES

FUENTE: FACTURAS DE COMPRAS- BODEGA DE INVENTARIO
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

A pesar de ser una empresa cuya rama principal son los empaques Macroempaques S.A. ofrece a su clientela repuestos para diferentes marcas de carros entre estos productos tenemos:

TABLA 8.- REPUESTOS PARA LA VENTA

PRODUCTOS –REPUESTOS	
BANDAS DE DISTRIBUCIÓN	
GALLETAS DE FRENO	
PISTONES	
RINES	
BIELAS	
BANCADAS	
PLATOS DE SUSPENSIÓN	
RADIADORES	
FILTROS	
BOMBAS DE:	▪ GASOLINA ▪ ACEITE ▪ AGUA

FUENTE: FACTURAS DE COMPRAS- BODEGA DE INVENTARIO
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

2.18. NORMATIVA LEGAL.

➢ SUPERINTENCIA DE COMPAÑÍAS

- LEY DE COMPAÑÍAS Y SUS REFORMAS

- **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)**
  - SART
  - DECRETO 2393
  - LEY DE SEGURIDAD SOCIAL
- **MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES (MRL)**
  - CÓDIGO DE TRABAJO
- **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI)**
  - LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO
  - LEY DE REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTE.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MACROEMPAQUES S.A.

3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALIDADES

Macroempaques S.A. no tiene debidamente establecidos los documentos ni los procesos para el Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo realiza los procedimientos pertinentes y necesarios para la realización de sus productos y operaciones.

Debido a que Macroempaques S.A. no ha establecido los procesos del Sistema de Gestión de Calidad no se puede realizar mediciones y tener una mejora continua de los mismos.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

Macroempaques S.A. a pesar de ofrecer a sus clientes un servicio y productos de calidad no ha determinado de manera formal sus objetivos, políticas y manuales de calidad como los requiere esta norma.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Macroempaques S.A. no ha determinado sus manuales de calidad y tampoco ha documentado los procedimientos para el Sistema de Gestión de Calidad que la norma manda.

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Macroempaques S.A. lleva un control de los documentos tratando de que no sean vulnerables y sean objeto de uso inintencionado.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Macroempaques S.A. cuenta con un control de registro básico, de manera digital como físicamente sin embargo no existe el debido seguimiento a estos registros.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Macroempaques S.A., realiza mejoras continuas en sus procesos, se encarga de difundir la importancia de satisfacer a los clientes así como los legales y reglamentarios y asegurar la disponibilidad de recursos. Sin embargo no posee documentación necesaria.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Macroempaques S.A. no ha establecido la política de calidad de manera formal

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Macroempaques S.A. no ha establecido sus objetivos de calidad puesto que tampoco tiene políticas de calidad.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Macroempaques S.A. no ha podido planificar el Sistema de Gestión de calidad debido a que no lo ha establecido

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Macroempaques S.A. tiene definido sus autoridades y cada empleado conoce sus responsabilidades a pesar de no existir manuales de procesos establecidos.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Macroempaques S.A. no tiene establecidos procesos de comunicación interna como lo determina esta norma.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

Macroempaques S.A. no ha realizado revisiones para evaluar las oportunidades de mejora ni efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad debido a que no se lo ha establecido.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Macroempaques S.A. no cumple con el inciso de esta norma debido a que no se tiene un Sistema de Gestión de Calidad

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Macroempaques S.A., realiza mejoras en sus procesos y productos dependiendo las necesidades de los clientes a pesar que estos no estén bajo revisión

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

A pesar de la empresa no posee un sistema de gestión de calidad, trata de cumplir con cabalidad los requisitos que los clientes desean,

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

Las personas que laboran en Macroempaques S.A, tienen claro cuáles son sus funciones y que actividades realizan, sin embargo no existe un manual que especifique sus funciones, esto hace que exista realización de trabajo doble.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Macroempaques S.A. brinda a sus empleados capacitaciones anuales, ya que cuenta con cursos, seminarios que le brinda la Cámara de Comercio de Guayaquil, sin embargo en su mayoría no asisten. A pesar que por experiencia del personal se logra cumplir con las necesidades del cliente.

La empresa si posee el expediente de cada uno de sus empleados donde se detalla su educación, formación, habilidades y experiencias, pero esto sólo lo piden al ingresar a laborar a la empresa, no existe una actualización de datos y documentos.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Macroempaques S.A., cuenta con una infraestructura adecuada, puesto que se encuentra ubicada en una zona comercial de fácil acceso para los clientes, sin embargo no se encuentra bien segmentada para cada área de la empresa, esto hace que exista reducción de espacio laboral.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Macroempaques S.A., determina y gestiona todas aquellas condiciones que sirven para la realización del trabajo en cada una de las áreas, sin embargo en el área de operaciones existen condiciones como el ruido que son difíciles de controlar debido al uso de maquinarias.

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Macroempaques S.A. sabe cuáles son los debidos procedimientos, que cumplen a cabalidad con las especificaciones para lograr la aceptación del producto por parte de los clientes. Sin embargo no existe documentación de dichos procesos.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Macroempaques S.A. ha determinado las etapas, autoridades ni responsabilidades del diseño del producto, así como para la revisión, verificación y validación del desarrollo del producto todo de manera verbal, no posee una manera documentada de dicha planificación.

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

No existe registro de elementos de entrada para el diseño y desarrollo del producto.

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Macroempaques S.A. ha identificado los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo de los productos, sin embargo, no se encuentran documentados.

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Macroempaques S.A. antes de entregar los productos revisa que cumplan con las disposiciones que los clientes han especificado antes de entregar el producto, sin embargo no existe un registro de los resultados de las revisiones.

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Macroempaques S.A., realiza la debida verificación del diseño y desarrollo de los empaques sin embargo no existe registros de dicha verificaciones.

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Macroempaques S.A. si realiza la validación de sus productos validando que se cumplan con las especificaciones que el cliente necesita, así mismo no se mantiene registro de dichas validaciones.

7.3.7 CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Si existen cambios en el diseño y desarrollo en la elaboración de los productos, pero al no tener un registro de la revisión, verificación y validación no se puede establecer controles a estos cambios.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Macroempaques S.A. adquiere sus mejores productos con las especificaciones que cumplan con los requisitos que la empresa necesita, así mismo elige a los proveedores de acuerdo a las promociones, precios, y calidad de productos que ofrecen, pero no existen registros de evaluaciones a proveedores.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Macroempaques S.A. no posee detalles, especificaciones de productos a comprar, realizan sus compras de acuerdo a las necesidades adquiridas.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

En Macroempaques S.A. la compra recibida tanto productos terminados como materia prima es revisada, verificada de acuerdo a las especificaciones y necesidades de la empresa. La verificación se la realiza con la facturas.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Macroempaques S.A. tiene claro cuáles son sus procesos y procedimientos para la elaboración de sus productos, usan materia prima, implementos necesarios para cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes, sin embargo nada de esto se encuentra documentado.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Macroempaques S.A. no cuenta con métodos validación de los procesos una vez entregado el producto.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Macroempaques S.A. realiza un seguimiento en la realización de un producto sin embargo no presenta ningún registro de novedades.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Macroempaques S.A., toma la información de los clientes, del mismo modo se toma partes y piezas de sus vehículos para la realización de los empaques, estos son protegidos y guardados sin embargo no existe ningún registro de las propiedades de los clientes.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se puede realizar el control sobre dispositivo de seguimiento y medición ya que en Macroempaques S.A. no existe registro de resultados de la calibración y la verificación.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

El Gerente General conjuntamente con los empleados que realizan las operaciones de productividad para el giro del negocio, identifican problemas y buscan soluciones que ayuden a mejorar continuamente la prestación del servicio, a pesar de que la empresa no planifica un proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora ya que no se encuentra definido el Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

No existe un método para medir la satisfacción de sus clientes, a pesar de que tiene clientes fieles a la prestación de sus servicios y productos.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La empresa no ha definido criterios, alcance o metodología a utilizar, debido a que no ha establecido un programa de auditorías.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Debido a que la empresa no cuenta con metodología para darle seguimiento y medición a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La empresa no cuenta con procedimientos documentados para darle seguimiento y medición a las características del producto requerido.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Macroempaques S.A. no ha determinado métodos para recopilar, analizar los datos, ni para evaluar donde se pueda realizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

Debido a la ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad, la empresa no ha establecido una política de calidad, ni objetivos de calidad, ni se han realizado auditorías de calidad. Debido a estas razones no existe la mejora en la calidad

8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

No existe una metodología apropiada a pesar de que la alta gerencia expone criterios y sugerencias para eliminar las no conformidades, mejorar el servicio y la calidad del producto.

8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

No existe un plan de acciones preventivas en caso de presentarse problemas de gran impacto en la prestación del servicio.

3.2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Macroempaques S.A., en base a la Norma ISO 9001:2008 ha decidido elaborar un diseño Sistema de Gestión de Calidad, identificando y evaluando los procesos involucrados directamente con el giro del negocio.

3.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MACROEMPAQUES S.A.

Una manera de representar los procesos identificados y sus interrelaciones es a través del mapa de proceso que es una forma gráfica de presentar la estructura de procesos que conforman parte del sistema de gestión.

Para los procesos de Macroempaques S.A. se ha propuesto un esquema básico donde se muestran los procesos:

- ESTRATÉGICOS
- CLAVES (OPERATIVOS)
- APOYO

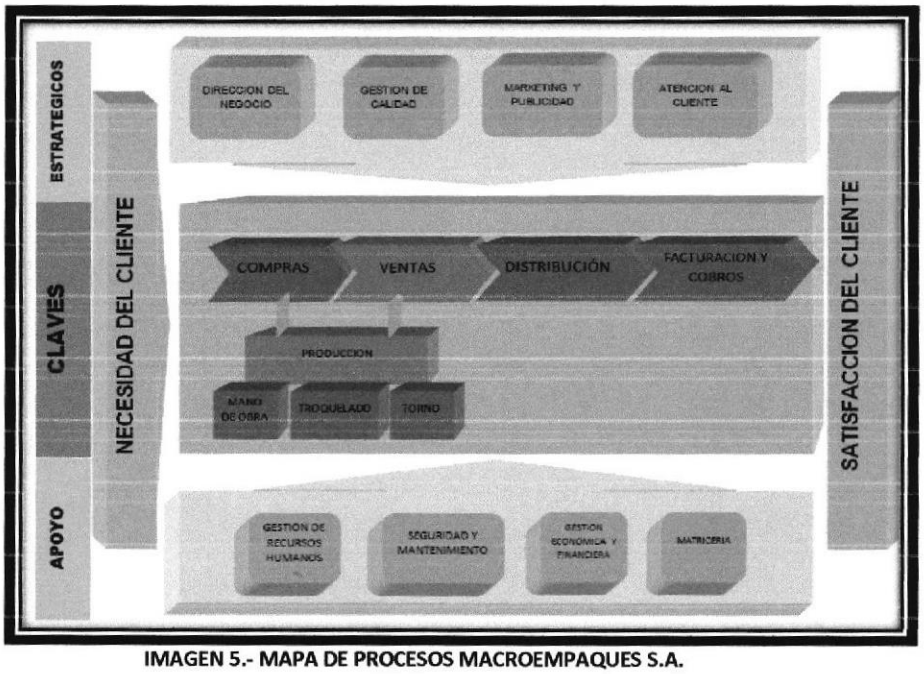


IMAGEN 5.- MAPA DE PROCESOS MACROEMPAQUES S.A.

3.2.2. **PROCESOS DE MACROEMPAQUES S.A**

3.2.2.1. PROCESOS ESTRATEGICOS

- DIRECCIÓN DEL NEGOCIO.- Es un proceso de gestión que tiene como finalidad analizar, evaluar, y tomar de debidas decisiones para el mejoramiento continuo de Macroempaques S.A.
- GESTIÓN DE CALIDAD.- En este proceso se evalúa y se controlan los documentos, registros, auditoría interna, productos no conformes, acciones correctivas y preventivas, mejoras continuas, y análisis de datos.
- MARKETING Y PUBLICIDAD.-aquí se evalúan los diferentes medios de comunicación y las diferentes estrategias de marketing para la comercialización del producto que ofrece Macroempaques S.A.
- ATENCIÓN A CLIENTES.- se evalúan la satisfacción de los clientes, también sus quejas y sugerencias.

3.2.2.2. PROCESOS CLAVES (OPERATIVOS)

- COMPRAS.- Considerado como una proceso clave, aquí se realiza el análisis para el abastecimiento de materia prima que sirven para la elaboración de los empaques, además la mercadería, también se evalúan la selección de los proveedores.
- PRODUCCIÓN.- El principal proceso que posee Macroempaques S.A. es la fabricación de empaques para la producción de éstos, se verifica la existencia del stock de los productos, en caso de no tener el producto en

stock se comunica al cliente y se pregunta si desea realizarlo, aceptada la realización del pedido, y se le indica a los clientes el tiempo de entrega de los empaques solicitados. Posteriormente se envía a producción y se entrega una muestra al jefe de producción, toma la decisión si es fabricación manual, mediante troqueladoras o torno y asigna a sus obreros u operarios, una vez elaborado el producto se envía departamento de venta, para su respectiva facturación, cobro y entrega del producto.

3.2.2.3. PROCESOS DE APOYO

- RECURSOS HUMANOS.- En este proceso se indica la evaluación y selección del personal, evaluación de competencias, capacitaciones, del personal de Macroempaques S.A.
- MANTENIMIENTO.-funciona como un soporte para la elaboración de los productos, aquí se realizan las diferentes actividades y procesos necesarios para el mantenimiento de las instalaciones, maquinarias y equipos.
- FINANCIERO.- un proceso de apoyo ya que se revisa, analiza y se toman las decisiones necesarias para el correcto manejo del dinero en Macroempaques S.A.

- MATRICERIA.- en este proceso tenemos la elaboración de troqueles que sirven para la elaboración de los productos.

El SGC de la ISO 9001 debe cumplir con requisitos mínimos de documentación para eso definimos la matriz de suficiencia. Esta matriz nos va ayudar cláusula a cláusula al cumplimiento de la norma sea con Procedimientos, registros, manuales etc. A continuación:

MATRIZ DE SUFICIENCIA DE LA NORMA ISO 9001:2008					
CLAUSULA		REQUERIMIENTOS			
N	NOMBRE	PROCESO	DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO
4.1	PROCESOS	-	-	-	-
4.2.1	DOCUMENTACION	-	MANUALES PROCEDIMIENTOS REGISTROS	-	-
4.2.2	MANUAL	-	MANUAL DE CALIDAD (4.2.1)	-	-
4.2.3	DOCUMENTOS	-	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE DOCUMENTOS	-
4.2.4	REGISTROS	-	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE REGISTROS	-
5.1	DIRECCIÓN	-	-	-	-
5.2	ENFOQUE	-	-	-	-
5.3	POLÍTICA	-	POLITICA (4.2.1)	-	-
5.4.1	OBJETIVOS	-	OBJETIVOS (4.2.1)	-	-
5.4.2	PLANIFICACIÓN	-	PLAN ESTRATEGICO	-	-
5.5.1	RESPONSABILIDAD	-	-	-	-
5.5.2	REPRESENTANTE	-	-	-	-
5.5.3	COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN	-		
5.6	REVISION	REVISION	PLAN Y REGISTROS		REVISION POR LA DIRECCION (5.6.1)
6.1	RECURSOS	-	-	-	
6.2	RRHH	-	REGISTRO	-	EDUCACION, FORMACION, HABILIDADES Y EXPERIENCIA (6.2.2)
6.3	INFRAESTRUCTURA	-	-	-	-
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	-	-	-	-
7.1	PLAN	PRODUCCION/ SERVICIOS	PLAN REGISTRO	-	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
7.2	CLIENTE	-	REGISTRO	-	RESULTADO DE LA REVISION (7.2.2)
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	-	PLAN REGISTRO	-	ELEMENTOS DE ENTRADA (7.3.2) RESULTADO DE LA REVISION (7.3.4) RESULTADO DE LA VERIFICACION (7.3.5) RESULTADO DE LA VALIDACION (7.3.6) RESULTADO DEL CONTROL DE CAMBIOS (7.3.7)
7.4	COMPRAS	-	REGISTRO, PROCEDIMIENTOS	LIBERACION DEL PRODUCTO COMPRADO	RESULTADO DE LAS EVALUACIONES (7.4.1)
7.5.1	PRODUCCION	PRODUCCION/ SERVICIOS	PLAN CONTROL DE PRODUCCION	-	-
7.5.2	VALIDACION	-	REGISTRO	METODOS DE VALIDACION	VALIDACION Y REVALIDACION
7.5.3	TRAZABILIDAD	-	REGISTRO	-	IDENTIFICACION UNICA DEL PRODUCTO
7.5.4	PROPIEDAD CLIENTE	-	REGISTRO	-	BIENES DEL CLIENTE
7.5.5	PRESERVACION	-	-	-	-
7.6	METROLOGIA	-	REGISTRO	-	BASE USADA VALIDEZ DE LOS RESULTADOS DE LAS MEDICIONES ANTERIORES CUANDO EL EQUIPO NO ESTE CONFORME CON LOS REQUISITOS RESULTADO DE LA CALIBRACION
8.1	MEDICION	SEGIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	PLAN	TECNICAS ESTADISTICAS	-
8.2.1	SATISFACCION CLIENTE	SEGIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	-	MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENETE	-
8.2.2	AUDITORIAS	-	PROCEDIMIENTO PLAN DE AUDITORIAS REGISTRO	RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS PARA LA PLANIFICACION Y REALIZACION DE AUDITORIA	AUDITORIAS Y RESULTADOS
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICION PROCESOS	-	PROCEDIMIENTO	METODO DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	-
8.2.4	SECUIMIENTO Y MEDICION PRODUCTOS	-	REGISTRO	-	LIBERACION DE PRODUCTO
8.3	PRODUCTO NO CONFORME	-	PROCEDIMIENTO, REGISTRO	TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	NATURALEZA DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES TOMADAS
8.4	ANALISIS	-	DATOS	-	-
8.5.1	MEJORA CONTINUA	-	-	-	-
8.5.2	ACCIONES CORRECTIVAS	-	PROCEDIMIENTO, REGISTRO	ACCIONES CORRECTIVAS	RESULTADO DE ACCIONES TOMADAS
8.5.3	ACCIONES PREVENTIVAS	-	PROCEDIMIENTO, REGISTRO	ACCIONES PREVENTIVAS	RESULTADO DE ACCIONES TOMADAS

IMAGEN 6.- MATRIZ DE SUFICIENCIA. VER ANEXO 1

CAPÍTULO IV

4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para Macroempaques S.A. se pueden visualizar en la siguiente pirámide:



IMAGEN 7.- DOCUMENTOS NECESARIOS ISO 9001:2008

Elaboración del Manual de Calidad

Para la elaboración del manual de calidad se ha tomado en cuenta la estructura de la norma ISO 9001:2008.

La Norma indica que se debe establecer un manual de calidad que incluya:

- ✓ Alcance del sistema, detalle, documentación y la justificación de posibles exclusiones.
- ✓ Procedimientos documentados o referencia de los mismos
- ✓ Descripción de los procesos del sistema.

El Manual de Calidad para Macroempaques S.A. se presenta en el ANEXO N° 2

La elaboración del manual se realizó con el apoyo de la Gerencia General de Macroempaques S.A, y con cada uno de los responsables de cada área de la empresa.

El manual de Calidad para Macroempaques S.A. posee la siguiente estructura:

- ➢ Objetivo del Manual

Indica cual es el principal propósito del sistema de gestión de calidad, el cual es cumplir con la satisfacción de los clientes.

- ➢ Alcance

Aquí se define de manera específica el punto donde se aplica el sistema de gestión de calidad, además las posibles exclusiones que tendría la empresa, Macroempaques no posee exclusiones.

- Información General de Macroempaques S.A.

Informa datos como la misión, visión, los objetivos generales el cual ayudarán a Macroempaques S.A con el cumplimiento de este Sistema de Gestión.

- Descripción del Sistema de Gestión de Calidad

Se detallan los documentos, requisitos que la norma exige, además en el manual de calidad se encuentran definidos:

- La política de calidad.- de acuerdo a la misión y objetivos generales de Macroempaques S.A., se ha elaborado la siguiente política de calidad:

> Macroempaques S.A dedicada a la fabricación y venta de empaques automotrices, agrícolas y estacionarios, coherente con su misión establece su política de calidad, mostrando un firme compromiso con los Clientes, satisfaciendo plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, trabajo en equipo, liderazgo, solidaridad, innovación y seguridad en todos nuestros procesos, productos y servicios.

- Los objetivos de calidad: de acuerdo con la política de Macroempaques S.A. se han establecido cuatro objetivos los cuales son medibles y coherentes basados en:
  - ✓ Satisfacción del cliente
  - ✓ Capacitación del personal de Macroempaques S.A
  - ✓ Reducción de Cartera de Vencida
  - ✓ Disminución de desperdicios en la fabricación de Empaques.

Los objetivos de calidad para Macroempaques S.A. son:

1. Aumentar el grado de satisfacción de los clientes, minimizando los tiempos de entrega de los productos de un 85% a 95% en el periodo comprendido de julio a diciembre del 2013.
2. Incrementar las capacitaciones del área operativa y administrativa en un 80%.
3. Minimizar el 80% de la cartera vencida de las ventas nacionales en periodo comprendido de junio a diciembre.
4. Disminuir en un 90% la cantidad de productos no conformes en los procesos de fabricación de empaques.

Para la evaluación y cumplimiento de estos objetivos se han establecidos indicadores de gestión.

TABLA 9.- ÍNDICE PARA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

NOMBRE	FORMULA	VARIABLES	FRECUENCIA
ÍNDICE DE PRODUCTIVIDAD	(Up/Ud)X 100	UP: UNIDADES PRODUCIDAS UD: UNIDADES DEVUELTAS	Cada mes
ÍNDICE DE ENTREGAS A TIEMPO	(Uet/Ur)X 100	UET: UNIDADES ENTREGADAS A TIEMPO UR: UNIDADES REQUERIDAS	Cada mes
ÍNDICE DE CAPACITACION	(TPC/TPP)X 100	TPC: TOTAL PERSONAS CAPACITADAS TPP: TOTAL PERSONAS PROGRAMADAS	Cada mes
ÍNDICE DE RECUPERACION DE CARTERA	(TVC_1/TVC_2) X 100	TVC_1: TOTAL VENTAS A CREDITO TVC_2: TOTAL VENTAS COBRADAS	Cada mes
ÍNDICE DE NO CONFORMIDAD	(PNCR/PNCD)X100	PNCR = NÚMERO DE PRODUCTOS NO CONFORMES RESUELTOS. PNCD = NÚMERO DE PRODUCTOS NO CONFORMES DETECTADOS.	Cada mes

AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA, STEPHANIA VITE

4.1.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS SEGÚN NORMA ISO 9001:2008

4.1.1.1. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

En el procedimiento de CONTROL DE DOCUMENTACIÓN se tiene los siguientes procedimientos y formularios:

- Elaboración y Control de documentos (P-G-SC-001)
- Actualización de documentos (F-G-SC-001)
- Lista Maestra de documentos (F-G-SC-002)

4.1.1.2. CONTROL DE LOS REGISTROS

Dentro del CONTROL DE LOS REGISTROS encontramos:

- Control de los registros (P-G-SC-002).
- Lista Maestra de registros (F-G-SC-003).

4.1.1.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Para el procedimiento de CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME se estableció lo siguiente:

- Procedimiento para el control de producto no conforme (P-G-SC-003).

- Control del producto no conforme (F-G-SC-004).

4.1.1.4. AUDITORÍA INTERNA

En el procedimiento de AUDITORÍA INTERNA tenemos:

- Procedimiento para Auditoría interna (P-G-SC-004).
- Plan anual de Auditorías (F-G-SC-005).
- Programa de Auditoría (F-G-SC-006).

4.1.1.5. ACCIONES CORRECTIVAS

Para las ACCIONES CORRECTIVAS se ha desarrollado el siguiente procedimiento:

- Procedimiento para acciones correctivas (P-G-SC-005).
- Reporte de no conformidad y acciones correctivas (F-G-SC-007).

4.1.1.6. ACCIONES PREVENTIVAS

Para el procedimiento de ACCIONES PREVENTIVAS se encuentra los siguientes datos:

- Procedimiento de acciones preventivas (P-G-SC-006).
- Reporte de no conformidad potencial y acción preventiva (F-G-SC-008).

4.1.1.7. ANÁLISIS DE DATOS

Para el ANÁLISIS DE DATOS se encuentra:

- Procedimiento para análisis de datos (P-G-SC-007).

4.1.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VARIOS DE LA EMPRESA

4.1.2.1. COMPRAS

Dentro de COMPRAS se encuentra:

- Procedimiento de Evaluación y selección de proveedores y compras (P-G-CO-001)
- Formulario de Evaluación y selección de proveedores (F-G-CO-001)
- Formulario para Lista de proveedores calificados (F-G-CO-002)

4.1.2.2. BODEGA

Para los procedimientos de BODEGA se tiene:

- Bodega de materiales (P-G-BM-001).
- Procedimiento para bodega de producto en proceso (P-G-BM-002)

- Procedimiento para bodega de producto terminado (P-G-BM-003)

4.1.2.3. PRODUCCIÓN

Para los procedimientos de Producción se tiene los siguientes:

- Procedimiento para Producción (P-G-PD-001)
- Control de Producción Diaria (F-G-PD-001)
- Solicitud de Materia Prima A Bodega (F-G-PD-002)

4.1.2.4. DIRECCIÓN DEL NEGOCIO

Dentro de DIRECCIÓN DEL NEGOCIO se encuentra:

- Procedimiento para revisión por la dirección (P-G-SC-008).

4.1.2.5. MANTENIMIENTO

Para el procedimiento de MANTENIMIENTO se tiene:

- Procedimiento para control de equipos de seguimiento y medición (P-G-MT-001)
- Procedimiento para control de mantenimiento (P-G-MT-002)

- Control de equipos de medición (F-G-MT-001)
- Programa de mantenimiento (F-G-MT-002)
- Control de máquinas (F-G-MT-003)

4.1.2.6. RECURSOS HUMANOS

Para el procedimiento de RECURSOS HUMANOS se tiene:

- Manual de Funciones (M-G-RH-001).
- Procedimiento para selección, evaluación y capacitación del personal (P-G-RH-002).
- Requerimientos de personal (F-G-RH-001).
- Solicitud de empleo (F-G-RH-002).
- Cronograma de entrevista (F-G-RH-003).
- Evaluación de competencia (F-G-RH-004).
- Programa de capacitación (F-G-RH-005).
- Control de capacitación no programada (F-G-RH-006).
- Efectividad de capacitación (F-G-RH-007).
- Perfil del puesto (F-G-RH-008).
- Registro de capacitación (F-G-RH-009).
- Evaluación de desempeño (F-G-RH-010).
- Programa de inducción (F-G-RH-011).

4.1.2.7. SERVICIO AL CLIENTE

Dentro de SERVICIO AL CLIENTE se tiene:

- Instructivo de quejas y reclamos (I-G-VE-001)
- Encuesta de satisfacción del cliente
- Atención de quejas y reclamos (F-G-VE-001)

4.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

4.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

RESULTADOS DE LA ENTREVISTAS

Macroempaques S.A. cuenta con una cartera de clientes locales son quienes realizan sus compras diarias en el almacén y clientes nacionales quienes realizan sus compras por mayor, por tales motivos se han realizado dos tipos de entrevistas:

Entrevista A: para clientes _ ventas por mayor ésta cuenta con diez preguntas con respuestas simples, adicional un espacio para sus sugerencias, quejas o reclamos.

Se realizaron dos entrevistas antes y durante la implementación que nos ayudaran a analizar el servicio al cliente y calidad del producto que se les ha entregado a los clientes de Macroempaques S.A.

Macroempaques S.A. cuenta con 352 clientes en ventas al por mayor no es factible realizar la entrevistas a cada una de ella sin embargo calculamos una muestra estadística.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\,\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde;

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población. Macroempaques cuenta con 352 clientes

σ = Desviación estándar de la población en este caso utilizaremos un valor constante de 0,5

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Al no tener valor se toma una relación del 95% de confianza, equivalente a 1,96

e = Límite aceptable de error muestral que, se tomara un % de error del 5% (0,05)

Cálculo de la muestra de clientes de Macroempaques S.A.:

$$n = \frac{352 * 0{,}5^2 * 1{,}96^2}{(352-1)0{,}05^2 + 0{,}5^2 * 1{,}96^2}$$

$$n = \frac{338{,}0608}{1{,}8379}$$

$$n = 183{,}938626$$

$$n \approx 184$$

RESULTADOS OBTENIDOS DESPUES DE LAS DOS ENTREVISTAS QUE SE REALIZARON:

AI: Antes de la Implementación

DI: Después de la Implementación

1. **¿Cómo conoció nuestra empresa?**

TABLA 10.- TABLA DE CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

	OPCIONES DE REPUESTA	AI	%
A	Internet	11	5,98
B	Prensa o revistas	35	19,02
C	Contactos empresariales	45	24,46
D	Amistades	25	13,59
E	Visita directa del vendedor	68	36,96
	CLIENTES	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

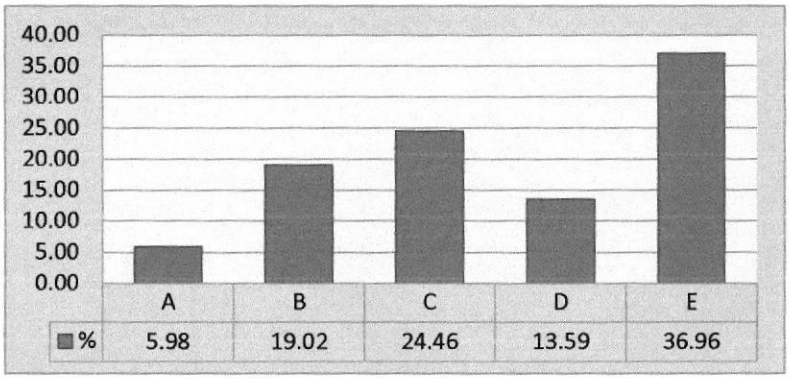


IMAGEN 8.- OPCIONES DE CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

2. La atención y cortesía brindada por el personal de ventas ha sido

TABLA 11.- TABLA DE ATENCION A CLIENTES

	OPCIONES DE REPUESTA	AI	% AI	DI	% DI
A	Excelente	53	28,80	69	37,50
B	Bueno	70	38,04	72	39,13
C	Regular	50	27,17	35	19,02
D	Malo	6	3,26	4	2,17
E	Deficiente	5	2,72	4	2,17
		184	**100**	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

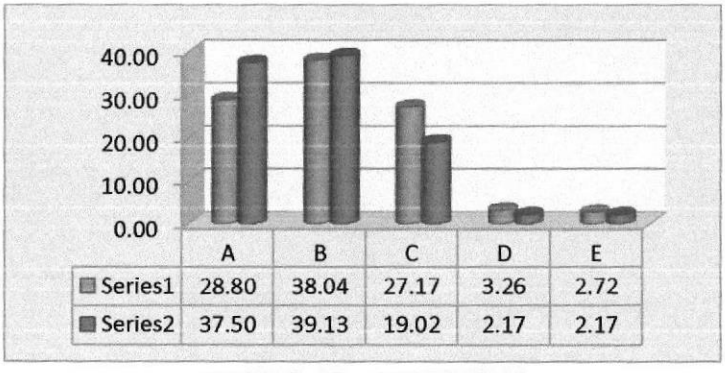


IMAGEN 9.- ATENCION A CLIENTES

3. ¿Cómo califica la forma y el tiempo en que se efectuó su cotización?

TABLA 12.- TIEMPO DE COTIZACION

	OPCIONES DE REPUESTA	AI	% AI	DI	% DI
A	Excelente	56	30,43	83	45,11
B	Bueno	63	34,24	72	39,13
C	Regular	40	21,74	20	10,87
D	Malo	15	8,15	6	3,26
E	Deficiente	10	5,43	3	1,63
		184	**100**	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

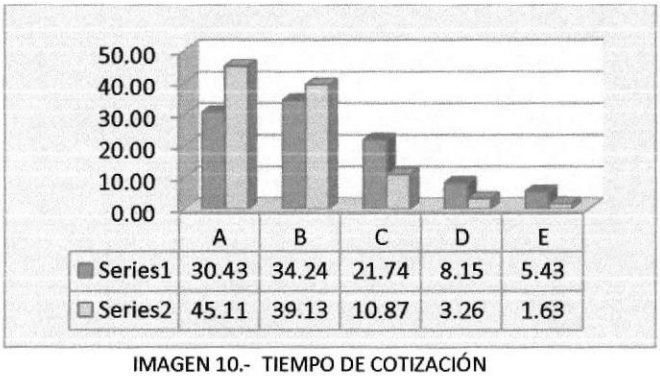


IMAGEN 10.- TIEMPO DE COTIZACIÓN

4. ¿Cómo considera la disponibilidad del personal de ventas que lo visita?

TABLA 13.- DISPONIBILIDAD DE TIEMPO

	OPCIONES DE REPUESTA	AI	% AI	DI	% DI
A	Excelente	10	5,43	56	30,43
B	Bueno	46	25,00	49	26,63
C	Regular	84	45,65	54	29,35
D	Malo	29	15,76	15	8,15
E	Deficiente	15	8,15	10	5,43
		184	**100**	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

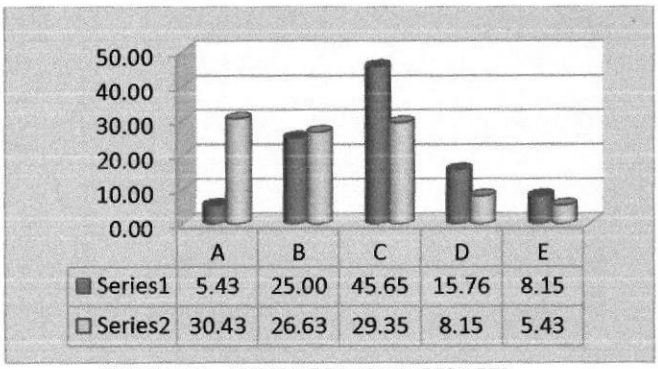


IMAGEN 11.- TIEMPO DE LOS VENDEDORES

5. ¿Cómo califica la calidad de los productos que ofrece nuestra empresa?

TABLA 14.- CALIDAD DE PRODUCTOS

OPCIONES DE REPUESTA	AI	% AI	DI	% DI
Excelente	71	38,59	78	42,39
Bueno	82	44,57	81	44,02
Regular	16	8,70	18	9,78
Malo	10	5,43	5	2,72
Deficiente	5	2,72	2	1,09
	184	**100**	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

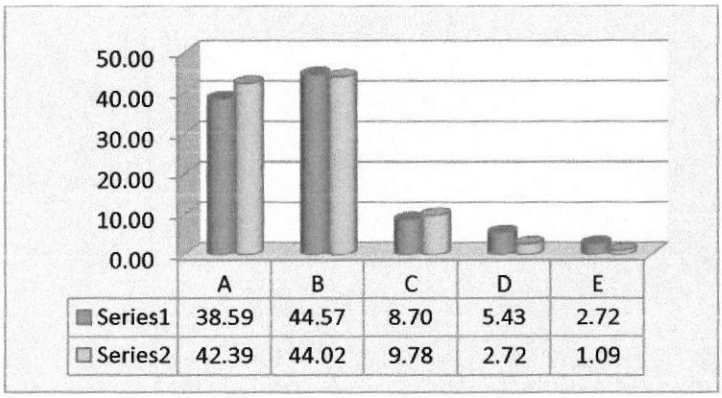


IMAGEN 12.- CALIDAD DE PRODUCTOS

6. ¿Cómo valoraría los plazos de entrega de nuestros productos?

TABLA 15.- PLAZOS DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

	OPCIONES DE REPUESTA	AI	% AI	DI	% DI
A	Excelente	20	10,87	50	27,17
B	Bueno	35	19,02	69	37,50
C	Regular	84	45,65	44	23,91
D	Malo	31	16,85	15	8,15
E	Deficiente	14	7,61	6	3,26
		184	**100**	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

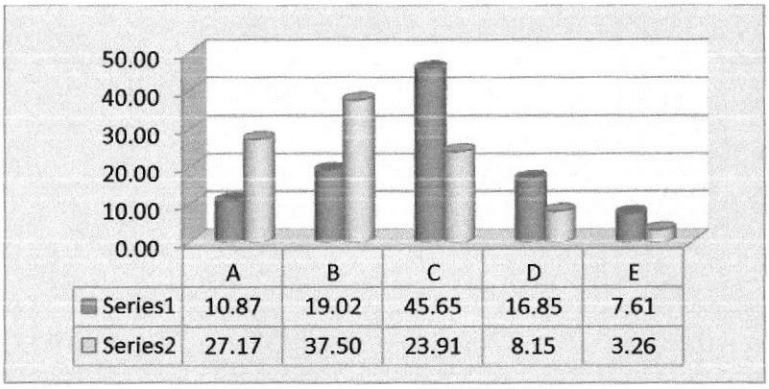


IMAGEN 13.- PLAZOS DE ENTREGA

7. ¿Cómo considera a nuestra empresa en relación con proveedores del mismo giro?

TABLA 16.- RELACION CON OTROS PROVEEDORES

	OPCIONES DE REPUESTA	AI	% AI	DI	% DI
A	Excelente	45	24,46	65	35,33
B	Bueno	85	46,20	91	49,46
C	Regular	35	19,02	15	8,15
D	Malo	12	6,52	8	4,35
E	Deficiente	7	3,80	5	2,72
		184	**100**	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

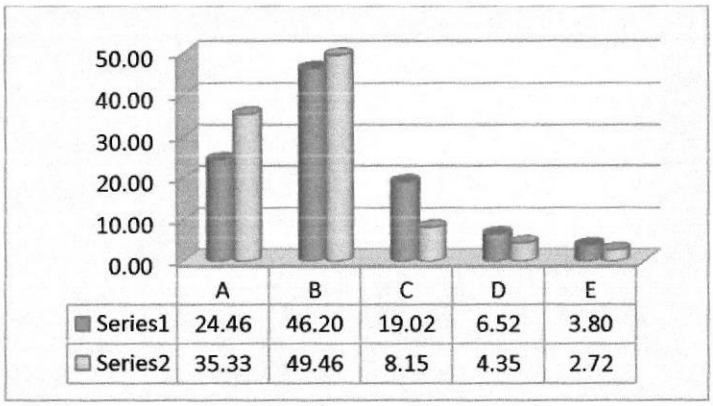


IMAGEN 14.- RELACIÓN CON OTROS PROVEEDORES

8. Nuestro desempeño en cuanto al tiempo de entrega en comparación al último despacho ha sido

TABLA 17.- TIEMPO DE ENTREGA DESPUES DE IMPLEMENTACION

	OPCIONES DE REPUESTA	DI	% DI
A	Excelente	74	40,22
B	Bueno	70	38,04
C	Regular	18	9,78
D	Malo	12	6,52
E	Deficiente	10	5,43
		184	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

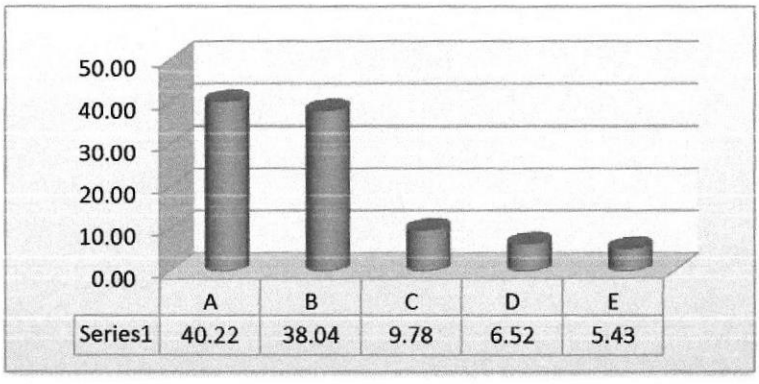


IMAGEN 15.- TIEMPO DE ÚLTIMA ENTREGA

9. Las respuestas a sus quejas, sugerencias o reclamaciones han sido

TABLA 18.- ATENCION DE QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMACIONES

	OPCIONES DE REPUESTA	AI	% AI	DI	% DI
A	EXCELENTE	17	9,24	26	14,13
B	Bueno	45	24,46	69	37,50
C	Regular	78	42,39	64	34,78
D	Malo	29	15,76	18	9,78
E	Deficiente	15	8,15	7	3,80
		184	**100**	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

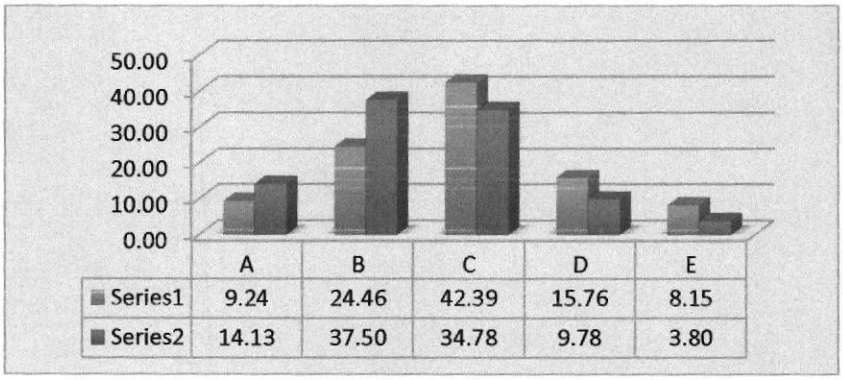


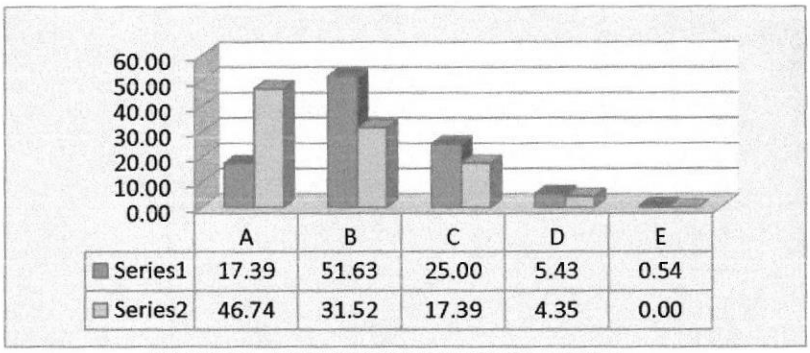
IMAGEN 16.- ATENCION DE QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMACIONES

10. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los productos y servicios?

TABLA 19.- NIVEL DE SATISFACION EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

	OPCIONES DE REPUESTA	**AI**	**% AI**	**DI**	**% DI**
A	Excelente	32	17,39	86	46,74
B	Bueno	95	51,63	58	31,52
C	Regular	46	25,00	32	17,39
D	Malo	10	5,43	8	4,35
E	Deficiente	1	0,54	0	0,00
		184	**100**	**184**	**100**

FUENTE: ENTREVISTA A CLIENTES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE



	A	B	C	D	E
Series1	17.39	51.63	25.00	5.43	0.54
Series2	46.74	31.52	17.39	4.35	0.00

IMAGEN 17.- NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE

ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Para los meses de junio a julio del 2013 se han realizado entrevistas a los clientes de las ventas por mayor en las ciudades de Manta, Jipijapa, Portoviejo, Babahoyo, Guayaquil y Libertad mediante visitas a los almacenes, llamadas telefónicas, y correos de los clientes.

Se obtuvo que el 36,96% ha conocido a Macroempaques S.A. por la visita de los vendedores en sus locales comerciales, el 43,48% informó que tuvo contacto con la empresa mediante recomendaciones empresariales y anuncios en medios de comunicación.

En cuanto a la atención que prestó el personal de ventas de Macroempaques S.A. el 38,04% de los clientes opinó que la atención recibida fue *Buena* siendo Excelente la mayor opción, en su mayoría los clientes dijeron que algunos de los

vendedores tardan en buscar los empaques en el catálogo, además que algunos de ellos desconocen ciertos empaques de carros nuevos que han salido al mercado, es por eso que el 34,24% de estos clientes dicen que los vendedores realizan con lentitud la cotización de sus pedidos, y lo califican como *Bueno.*

Además, en cuanto a la disponibilidad que mantiene el personal de ventas se puede observar que el 45,65% lo califica como *Regular,* ya que, los vendedores tardan en visitar a los clientes, en otras provincias como Manabí informan que el vendedor los visita cada tres meses y en ocasiones ellos tienen que llamar a la empresa para que envíen un vendedor o que le tomen el pedido para posteriormente le despachen los empaques.

El 38,59% de los clientes de Macroempaques S.A. opinan que la calidad del producto que ofrece la empresa es excelente, sin embargo se tiene un 8,15% que informan que ciertos empaques no cumplen con las especificaciones que ellos desean y lo califican con malo o deficiente.

En cuanto el plazo de entrega de los productos se tiene un 45, 65% de los clientes que se quejan por el tiempo de entrega de la mercadería calificándolo como *Regular*, indican que a partir del pedido que ellos realizan Macroempaques S.A. demora de 15 a 30 días en despacharle los productos,

sin embargo ellos los reciben por la calidad, precio, tiempo de crédito que la empresa les ofrece comparados con otros proveedores de la misma rama.

Dentro de los objetivos de calidad se tiene:

Aumentar el grado de satisfacción de los clientes, minimizando los tiempos de entrega de los productos de un 85% a 95% en el periodo comprendido de julio a diciembre del 2013.

Para el cumplimiento de este objetivo se ha propuesto el índice de entrega a tiempo, además de se puede verificar con las preguntas 6 y 8 del cuestionario que se realizaron a los clientes.

INDICE DE ENTREGA A TIEMPO	(Uet/Ur)X 100	Uet: unidades entregadas a tiempo Ur: unidades requeridas	Cada mes

Para cumplir con este índice se han tomado las órdenes de pedidos que entregan los vendedores con las facturas de ventas de cada mes obteniendo los siguientes resultados.

TABLA 20.- UNIDADES REQUERIDAS Y ENTREGADAS A TIEMPO

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL AI
UNIDADES REQUERIDAS	1800	1750	1750	1700	1650	1600	10250
UNIDADES ENTREGADAS A TIEMPO	1407	1596	1383	1454	1377	1494	8711
	78%	91%	79%	86%	83%	93%	**85%**

IMPLEMENTACION							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL DI
UNIDADES REQUERIDAS	1850	1700	1600	1490	1415	1600	9655
UNIDADES ENTREGADAS A TIEMPO	1593	1514	1534	1446	1413	1583	9083
	86%	89%	96%	97%	100%	99%	**94%**

FUENTE: CONTROL DE PRODUCCION
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE



IMAGEN 18.- GRÁFICO DE ENTREGA A TIEMPO

La pregunta 6 del cuestionario realizado a los clientes dice "¿Cómo valoraría los plazos de entrega de nuestros productos?"

Como podemos observar después de la implementación se tiene que un 27.17% opina que los plazos de entrega son *EXCELENTE* en comparación a un 10.87%

que se obtuvo antes de la implementación puesto que los productos fueron entregado entre los 5 a 8 días una vez receptado el pedido por parte de los vendedores.

Se observa en la gráfica de entrega a tiempo que se ha mejorado de un 85% a un 94% no se cumplió con el objetivo de mejorar a un 95% el tiempo de entrega del producto pero se logró cumplir con la satisfacción de los clientes.

4.2.2. CAPACITACIONES AL PERSONAL DE MACROEMPAQUES S.A.

Con respecto al mejoramiento en capacitación a los trabajadores, Macroempaques S.A. realizaba capacitaciones para el área administrativa y operativa sin embargo los empleados no asistían.

TABLA 21.- TOTAL DE CAPACITACIONES POR ÁREA

Área	Enero-Junio 2013	Julio-Diciembre 2013 Implementación	Total de capacitaciones por área
Área Administrativa	6	14	20
Área de Producción	2	5	7
Total de capacitaciones	8	19	27
	30%	70%	

FUENTE: CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

TABLA 22.- TOTAL DE EMPLEADOS CAPACITADOS

Área	Enero-Junio 2013 AI	Julio-Dic. 2013 DI	Total de empleados
Área Administrativa	55%	39%	8
Área de Producción	45%	61%	11
Total de empleados capacitados			19

FUENTE: CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

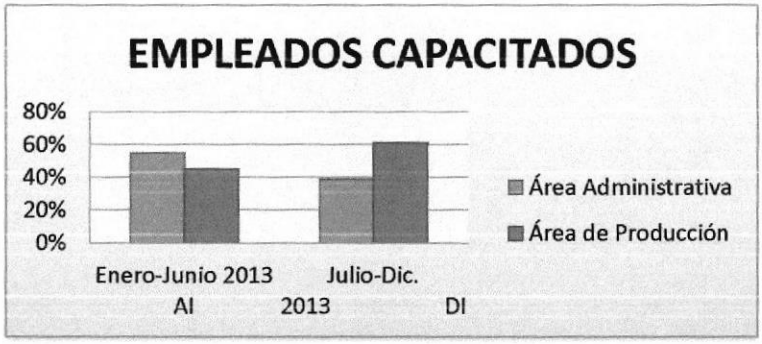


IMAGEN 19.- GRÁFICO DE TOTAL DE EMPLEADOS CAPACITADOS

De un total de 19 empleados que tiene Macroempaques S.A. 11 pertenecen al área operativa y 7 al área administrativa, como se observa en el gráfico que antes de implementar el SGC el personal de operaciones no asistía a las capacitaciones en vista de eso en el primer semestre del año 2013 se realizaron 8 capacitaciones, comparando con el segundo semestre del año 2013 durante y

después del proceso de implementación que el 61% del personal ha asistido a las capacitaciones por tales motivos se aumentaron las capacitaciones con esto se puede observar que se ha mejorado los procesos en la fabricación de empaques.

4.2.3. RECUPERACIÓN DE CARTERA

TABLA 23.- VENTAS A CREDITO DE ENERO A JUNIO 2013

MESES	VENTAS A CREDITO
Enero	$3140,00
Febrero	$9689,00
Marzo	$5711,00
Abril	$3060,00
Mayo	$4080,00
Junio	$4370,00
TOTAL VENTAS A CREDITO	$30050,00

FUENTE: FACTURAS DE VENTAS
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

TABLA 24.- ANTIGÜEDAD DE VENCIMIENTO DE ENERO A JUNIO 2013

Antigüedad	Monto	%
Menos de 30 días	5156,00	40
30 a 60 días	3995,90	31
60 a 90 días	2835,80	22
Más de 90 días	902,30	7
Total de cuentas por cobrar	**12890,00**	**100**

FUENTE: FACTURAS DE VENTAS
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

Macroempaques S.A realizó las siguientes evaluaciones correspondientes del periodo de enero a Junio:

$$\text{Indicador de Recuperación de cartera} = \frac{total\ de\ ventas\ cobradas}{total\ de\ ventas\ a\ credito} * 100$$

$$\text{Indicador de Recuperación de cartera} = \frac{17160{,}00}{30050{,}00} * 100 = 57\%$$

Macroempaques S.A. de las ventas realizadas en los meses de enero a junio, la empresa obtuvo un 57% de recuperación de su cartera, quedando el 43% de ser liquidado por los clientes. Se recomienda aplicar objetivos de calidad para que la empresa pueda mantener liquidez para afrontar pagos futuros.

TABLA 25.- VENTAS A CREDITO DE JULIO A DICIEMBRE 2013

Meses	Ventas a crédito
Julio	5030,00
Agosto	4365,00
Septiembre	3630,00
Octubre	4258,00
Noviembre	4350,00
Diciembre	5151,00
Total de Ventas a crédito	**26784,00**

FUENTE: FACTURAS DE VENTAS
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

TABLA 26.- ANTIGÜEDAD DE VENCIMIENTO DE JULIO A DICIEMBRE 2013

Antigüedad	Monto	%
Menos de 30 días	2261,41	57
30 a 60 días	1091,03	27,5
60 a 90 días	515,76	13,0
Más de 90 días	99,18	2,5
Total de cuentas por cobrar	**3967,38**	100%

FUENTE: FACTURAS DE VENTAS
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

Macroempaques S.A. realizó las siguientes evaluaciones correspondientes del periodo de julio a Diciembre aplicando el siguiente indicador:

Indicador de Recuperación de cartera $= \frac{total\ de\ ventas\ cobradas}{total\ de\ ventas\ a\ credito}$

IRC= $\frac{22816,62}{26784,00} * 100$

IRC= 85,19%

Macroempaques S.A. luego de la implementación del objetivo de calidad la empresa obtuvo un 85.19% de recuperación de su cartera de los meses de julio a Diciembre quedando un mínimo porcentaje de recuperación.

El objetivo aplicado le permitió a la empresa aumentar en movimiento de recuperación de cartera en un 28.19% lo cual es favorable para la empresa.

Macroempaques S.A. por medio de este indicador evalúa las ventajas o desventajas financieras tenemos los siguientes indicadores:

N° de días Cartera a mano = $\frac{cuentas\ por\ cobrar" * 360}{ventas\ a\ credito}$

N° de días Cartera a mano enero a junio = $\frac{12890,00" * 360}{30050,00} = 154\ dias$

N° de días Cartera a mano julio a Diciembre = $\frac{3967,38" * 360}{26784,00} = 53\ dias$

A realizar el análisis de "Días Cartera a mano" de Enero a Junio en Macroempaques S.A. obtuvo el resultado promedio del plazo concedido a los clientes es aproximadamente de 154 días que equivale a los días que demora la cobranza de las ventas a créditos.

Luego de la implementación del objetivo de calidad la empresa Macroempaques S.A. se observó que en los meses de julio a diciembre se demoró para realizar la cobranza de las ventas a créditos sólo 53 días, lo cual proporciona un porcentaje significativo de recuperación para la empresa.

Rotación de la cartera enero a junio= $\frac{360}{154}$= 2,33 veces

Rotación de la cartera julio a Diciembre = $\frac{360}{53}$= 6,79 veces

Macroempaques S.A. en los meses de enero a junio convirtió los $ 12890,00 en efectivo 2,33 veces es decir que en promedio tardo 154 días en rotar su cartera, en cambio en los meses de julio a diciembre convirtió $3967,38 en efectivo 6,79 veces es decir que en promedio tarda 53 días en rotar su cartera.

4.2.4. PRODUCTOS NO CONFORME

TABLA 27.- PRODUCCIÓN DEL PRIMER SEMESTRE

PRODUCCION						
MES	CABEZOTES	TAPA VALVULA	CARTER	MULTIPLES ESCAPES	MULTIPLES DE ADMISION	ESCAPES
ENERO	263	43	36	320	310	435
FEBRERO	345	40	41	425	320	425
MARZO	266	37	35	325	310	410
ABRIL	223	41	37	415	313	425
MAYO	275	45	25	297	320	415
JUNIO	273	45	37	398	298	443
TOTAL UNIDADES	**1645**	**251**	**211**	**2180**	**1871**	**2553**
Tenemos un total de producción de 8711 unidades						
NO CONFORMES A JUNIO 2013						
MEDIDAS NO DESEADAS	16	2	6	6	12	12
OJILLOS	8	-	-	10	6	5
PEGADO	10	15	-	18	10	15
PULIDO	30	8	3	19	6	18
MATERIAL NO ESPECIFICADO	25	-	12	10	13	6
TOTAL PRODUCTOS NO CONFORMES	**89**	**25**	**21**	**63**	**47**	**56**

FUENTE: CONTROL DE PRODUCCIÓN
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

TABLA 28.- PORCENTAJES DE PRODUCTOS NO CONFORMES

NO CONFORMES A JUNIO 2013				
CAUSAS DE NO CONFORMIDAD	**TOTAL PNC**	**%**	**% ACUMULADO**	**80-20**
PULIDO	84	28%	28%	80%
PEGADO	68	23%	50%	80%
MATERIAL NO ESPECIFICADO	66	22%	72%	80%
MEDIDAS NO DESEADAS	54	18%	90%	80%
OJILLOS	29	10%	100%	80%
TOTAL PRODUCTOS NO CONFORMES	**301**	100%		

FUENTE: CONTROL DE PRODUCCIÓN
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

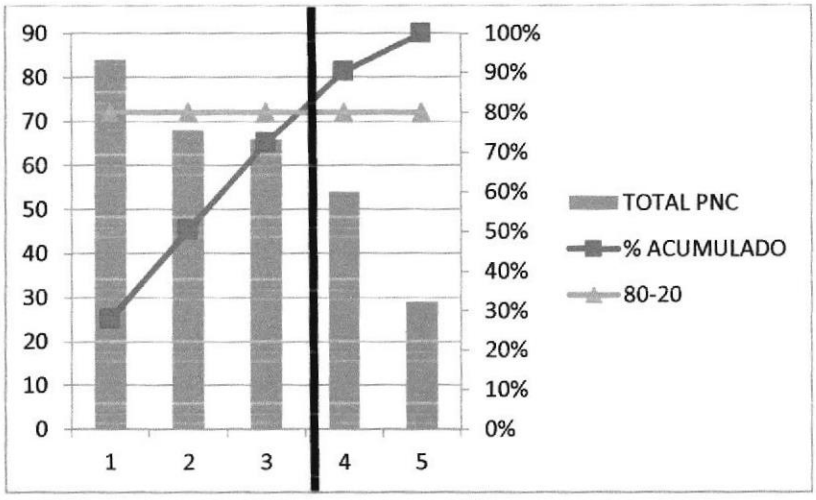


IMAGEN 20.- PARETO DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Se puede observar que los mayores problemas en las no conformidades para los productos están en los pulidos, pegados y porque no se ha realizado el empaque en el material especificado, esto abarca que tenemos un 3% del total de producción de 8711 unidades es decir tenemos 301 unidades no conformes.

TABLA 29.- PRODUCCIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE

PRODUCCION						
MES	**CABEZOTES**	**TAPA VALVULA**	**CARTER**	**MULTIPLES ESCAPES**	**MULTIPLES DE ADMISION**	**ESCAPES**
JULIO	300	41	42	450	320	440
AGOSTO	268	40	36	430	310	420
SEPTIEMBRE	253	33	48	380	305	415
OCTUBRE	247	24	44	398	305	418
NOVIEMBRE	229	29	37	385	308	425
DICIEMBRE	286	32	50	455	315	445
TOTAL UNIDADES	**1583**	**199**	**257**	**2498**	**1863**	**2563**

Tenemos un total de producción de 8963 unidades						
NO CONFORMES A DICIEMBRE 2013						
MEDIDAS NO DESEADAS	9	1	4	2	3	4
OJILLOS	5	-	-	4	-	1
PEGADO	4	5	-	7	3	2
PULIDO	10	3	-	6	2	-
MATERIAL NO ESPECIFICADO	3	-	6	4	5	2
TOTAL PRODUCTOS NO CONFORMES	**31**	**9**	**10**	**23**	**13**	**9**

FUENTE: CONTROL DE PRODUCCIÓN
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

Tabla 30.- PORCENTAJES DE PRODUCTOS NO CONFORMES SEGUNDO SEMESTRE

NO CONFORMES A DICIEMBRE 2013				
CAUSAS DE NO CONFORMIDAD	**TOTAL PNC**	**%**	**% ACUMULADO**	**80-20**
MEDIDAS NO DESEADAS	23	24%	24%	80%
PEGADO	21	22%	46%	80%
PULIDO	21	22%	68%	80%
MATERIAL NO ESPECIFICADO	20	21%	89%	80%
OJILLOS	10	11%	100%	80%
TOTAL PRODUCTOS NO CONFORMES	**95**	100%		

FUENTE: CONTROL DE PRODUCCIÓN
AUTORES: ROSA GUAMAN, NAYDA ORRALA STEPHANIA VITE

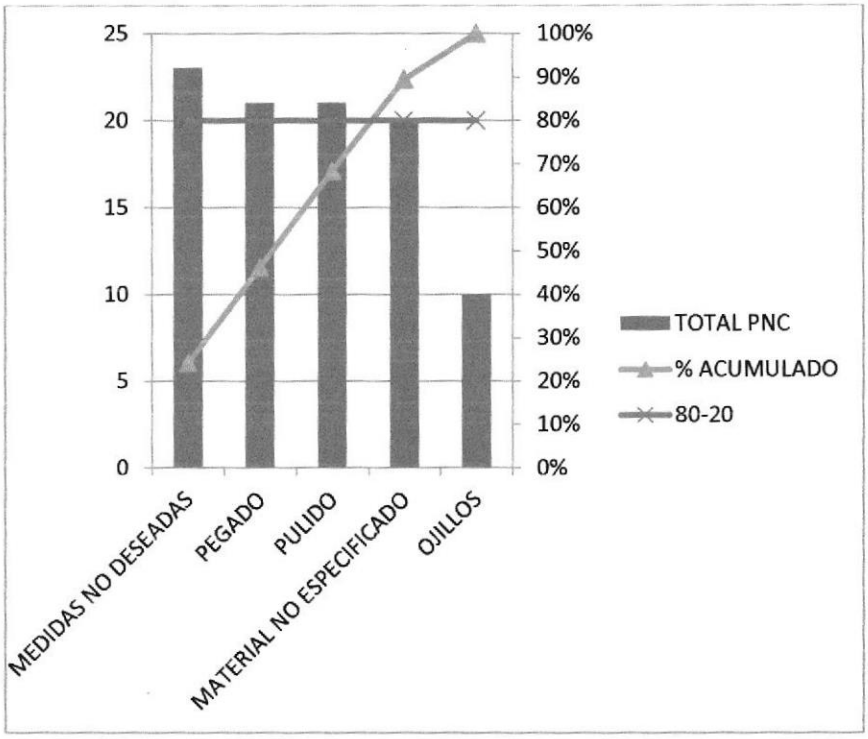


IMAGEN 21.- PARETO PRODUCTOS NO CONFORME SEGUNDO SEMESTRE 2013

Se puede observar que al igual que al primer semestre del 2013 pulido y pegado siguen siendo parte del problema para tener productos no conformes sin embargo a pesar de haber aumentado la producción de empaques se logró disminuir a tan sólo a 1% de productos no conformes de un total de producción de 8963 unidades es decir se obtuvo 95 unidades no conformes.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se ha logrado contribuir con la mejora y disciplina de la empresa con un enfoque basado en el cliente.

- ✓ La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Macroempaques S.A. tuvo una duración de 8 meses donde se estableció y estandarizó un sistema documental de todos los procesos y documentos que intervienen en el alcance del Sistema. Estos se encuentran en el anexo 2 y 3 del presente trabajo.
- ✓ Se realizó un manual de funciones donde se mejoró el organigrama estructura, además se establecieron los perfiles de los puestos con sus respectivas funciones para cada área.
- ✓ Se elaboró el manual de calidad para Macroempaques S.A. donde se establecieron las políticas y objetivos de calidad además de los procedimientos, que serán de utilidad para guiar al personal en los diferentes procesos.

- ✓ Se creó de un mapa de procesos, indicadores de gestión y de desempeños, que permitirá analizar de forma periódica las actividades y realizar una toma de decisiones más acertada.
- ✓ Se realizaron capacitaciones para las áreas de administración y producción donde se logró incrementar al 70% en comparación con el 30% obtenido en el primer semestre del 2013.
- ✓ Se establecieron instructivos para la recuperación de cartera vencida, donde para el segundo semestre del 2013 se logró recuperar el 85% del total de las ventas a crédito.
- ✓ Se realizaron entrevistas para medir la satisfacción a los clientes en base al producto, calidad y servicio. En cuanto al producto y calidad se obtuvo como resultado clientes satisfechos, en lo que respecta a servicios se logró minimizar el tiempo de entrega de los productos dando como resultado un 93% de satisfacción en comparación al 85% del primer semestre del 2013
- ✓ Se logró reducir el 2% de los productos no conforme en el segundo semestre del 2013.
- ✓ Se ha observado que la comunicación interna no es tan óptima, esto impide que el desarrollo del SGC siga mejorando continuamente

- ✓ En el área de producción se observó que los empleados en ocasiones están expuestos a riesgos laborales debido al mal uso de equipo de protección personal.

RECOMENDACIONES

- ✓ El Sistema de Gestión de Calidad deberá ser monitoreado periódicamente con la finalidad de verificar que los documentos y registros se encuentren bajo orden, que se planifiquen las actividades y que todas las acciones que se tomen sean eficientes.
- ✓ Se recomienda a la empresa a realizar auditorías internas cada año con el fin de verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado.
- ✓ Asegurarse de la satisfacción de todo el personal interno y externo, mejorando la comunicación de la organización de manera oral, escrita y simbólica, con fin, de lograr que los procesos de la empresa mejoren continuamente y en caso de haber alguna inconformidad se debe tomar las acciones correctivas correspondientes.
- ✓ La seguridad y la salud de los empleados deben ser tratadas con mayor importancia por lo que se recomienda capacitar al personal sobre el uso adecuado del Decreto 2393 para evitar los riesgos que pueden ocasionar lesiones graves a los empleados.

- ✓ Se recomienda realizar reuniones cada trimestre para afianzar el compromiso por parte de los directivos y los responsables de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de mantener la mejora continua en las actividades de la empresa.
- ✓ Continuar con las capacitaciones a los empleados del área administrativa y del área de producción, utilizando los beneficios que otorga la Cámara de Comercio de Guayaquil, además de buscar opciones con empresas privadas para instruir en temas específicos que sean de importancia según las necesidades del área.

BIBLIOGRAFÍA

[1] Norma ISO 9001:2008, *"Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos"*, año 2008.

[2] Norma ISO 9000, *"Sistema de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario"*, año 2005

[3] Decreto Ejecutivo 2393, *"Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente"*.

[4] Administración De Empresas, "Definición Misiones Y Propósitos", Fecha Última Versión: Octubre 2013, (Disponible en: Http://Admindeempresas.Blogspot.Com/2007/10/Proposito-Y-Mision-De-La-Empresa-Por.Html)

[5] Cuauhtemoc Anda Gutiérrez, "Administración y Calidad", año 2005

[6] Gaudencio Zurita Herrera, *Probabilidad y Estadística- fundamentos y aplicaciones*, año 2008

[7] Aula de economía, planeación y administración estratégica, (Disponible en:http://www.auladeeconomia.com/AG03-PLANEACION%20Y%20ADMINISTRACION%20ESTRATEGICA.ppt)

[8] Definición y características de los indicadores de gestión empresarial (Disponible en: http://jcvalda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristicas-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/).

[9] Definición y conceptos estadísticos. (Disponible en: http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/unidimensional_lbarrios/definicion_est.htm)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE SUFICIENCIA

ANEXO 2: MAPA DE PROCESOS

ANEXO3: MANUAL DE CALIDAD

ANEXO 4: MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

ANEXO 1

MATRIZ DE SUFICIENCIA

MATRIZ DE SUFICIENCIA DE LA NORMA ISO 9001:2008

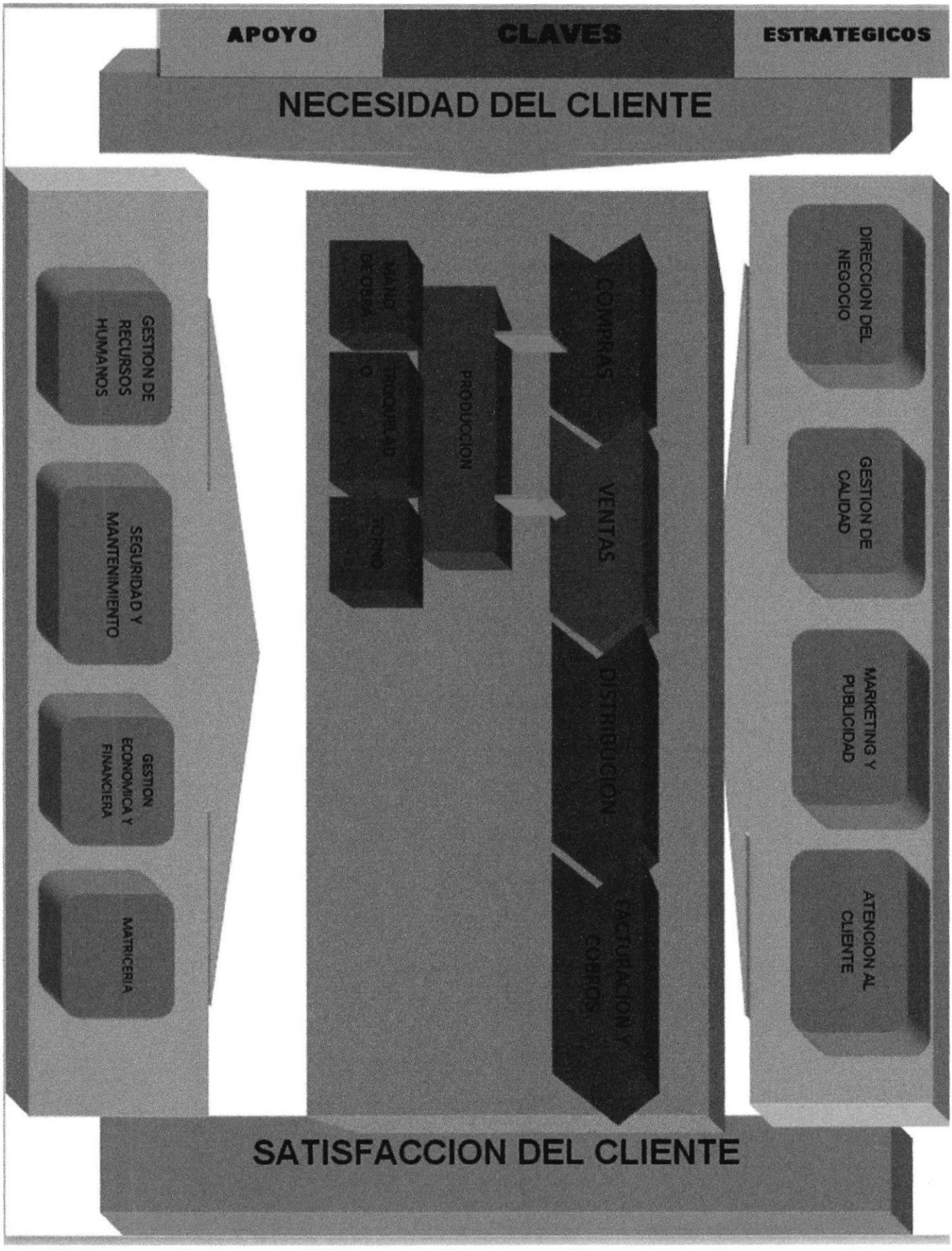
CLAUSULA		REQUERIMIENTOS			
N°	NOMBRE	PROCESO	DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO
1	PROCESOS	-	-	-	-
2.1	DOCUMENTACION	-	MANUALES PROCEDIMIENTOS REGISTROS	-	-
2.2	MANUAL	-	MANUAL DE CALIDAD (4.2.1)	-	-
2.3	DOCUMENTOS	-	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE DOCUMENTOS	-
2.4	REGISTROS	-	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE REGISTROS	-
1	DIRECCIÓN	-	-	-	-
2	ENFOQUE	-	-	-	-
3	POLÍTICA	-	POLITICA (4.2.1)	-	-
4.1	OBJETIVOS	-	OBJETIVOS (4.2.1)	-	-
4.2	PLANIFICACIÓN	-	PLAN ESTRATEGICO	-	-
5.1	RESPONSABILIDAD	-	-	-	-
5.2	REPRESENTANTE	-	-	-	-
5.3	COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN	-		
6	REVISION	REVISION	PLAN Y REGISTROS		REVISION POR LA DIRECCION (5.6.1)
1	RECURSOS	-	-	-	-
2	RRHH	-	REGISTRO	-	EDUCACION, FORMACION, HABILIDADES Y EXPERIENCIA (6.2.2)
3	INFRAESTRUCTURA	-	-	-	-
4	AMBIENTE DE TRABAJO	-	-	-	-
1	PLAN	PRODUCCION/ SERVICIOS	PLAN REGISTRO	-	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
2	CLIENTE	-	REGISTRO	-	RESULTADO DE LA REVISION (7.2.2)
3	DISEÑO Y DESARROLLO	-	PLAN REGISTRO	-	ELEMENTOS DE ENTRADA (7.3.2) RESULTADO DE LA REVISION (7.3.4) RESULTADO DE LA VERIFICACION (7.3.5) RESULTADO DE LA VALIDACION (7.3.6) RESULTADO DEL CONTROL DE CAMBIOS (7.3.7)
4	COMPRAS	-	REGISTRO, PROCEDIMIENTOS	LIBERACION DEL PRODUCTO COMPRADO	RESULTADO DE LAS EVALUACIONES (7.4.1)
5.1	PRODUCCION	PRODUCCION/ SERVICIOS	PLAN CONTROL DE PRODUCCION	-	-
5.2	VALIDACION	-	REGISTRO	METODOS DE VALIDACION	VALIDACION Y REVALIDACION
5.3	TRAZABILIDAD	-	REGISTRO	-	IDENTIFICACION UNICA DEL PRODUCTO
5.4	PROPIEDAD CLIENTE	-	REGISTRO	-	BIENES DEL CLIENTE
5.5	PRESERVACION	-	-	-	-
6	METROLOGIA	-	REGISTRO	-	BASE USADA VALIDEZ DE LOS RESULTADOS DE LAS MEDICIONES ANTERIORES CUANDO EL EQUIPO NO ESTE CONFORME CON LOS REQUISITOS RESULTADO DE LA CALIBRACION

MATRIZ DE SUFICIENCIA DE LA NORMA ISO 9001:2008

CLAUSULA		REQUERIMIENTOS			
N°	NOMBRE	PROCESO	DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO
1	MEDICION	SEGIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	PLAN	TECNICAS ESTADISTICAS	-
2.1	SATISFACCION CLIENTE	SEGIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	-	MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENETE	-
2.2	AUDITORIAS	-	PROCEDIMIENTO PLAN DE AUDITORIAS REGISTRO	RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS PARA LA PLANIFICACION Y REALIZACION DE AUDITORIA	AUDITORIAS Y RESULTADOS
2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICION PROCESOS	-	PROCEDIMIENTO	METODO DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	-
2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICION PRODUCTOS	-	REGISTRO	-	LIBERACION DE PRODUCTO
3	PRODUCTO NO CONFORME	-	PROCEDIMIENTO, REGISTRO	TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	NATURALEZA DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES TOMADAS
4	ANALISIS	-	DATOS	-	-
5.1	MEJORA CONTINUA	-	-	-	-
5.2	ACCIONES CORRECTIVAS	-	PROCEDIMIENTO, REGISTRO	ACCIONES CORRECTIVAS	RESULTADO DE ACCIONES TOMADAS
5.3	ACCIONES PREVENTIVAS	-	PROCEDIMIENTO, REGISTRO	ACCIONES PREVENTIVAS	RESULTADO DE ACCIONES TOMADAS

ANEXO 2

MAPA DE PROCESOS


APOYO
CLAVES
ESTRATEGICOS
NECESIDAD DEL CLIENTE
GESTION DE RECURSOS HUMANOS
SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO
GESTION ECONOMICA Y FINANCIERA
MATRICERIA
MANO DE OBRA
TROQUELADO
TORNO
PRODUCCION
COMPRAS
VENTAS
DISTRIBUCION
FACTURACION Y COBROS
DIRECCION DEL NEGOCIO
GESTION DE CALIDAD
MARKETING Y PUBLICIDAD
ATENCION AL CLIENTE
SATISFACCION DEL CLIENTE

ANEXO 3

MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008

MACROEMPAQUES S.A.



GUAYAQUIL, ECUADOR

CONTENIDO

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD 4
2. Responsabilidades 4
Introducción 5
3. INFORMACION GENERAL DE MACROEMPAQUES S.A. 6
3.1. VISIÓN 6
3.2. MISIÓN 6
3.3. OBJETIVOS GENERALES 6
3.4. ORGANIGRAMA GENERAL MACROEMPAQUES S.A. 7
3.5. ENFOQUE POR PROCESOS 7
4. Sistema de Gestión de la calidad (SGC) 9
4.1. Requisitos generales 9
4.2. Requisitos de la documentación 10
4.2.1. Generalidades 10
4.2.2. Manual de Gestión de la calidad 10
5. Responsabilidad de la dirección 12
5.4. Planeación 14
5.4.1. Objetivos de la calidad 14
5.4.2. Planeación del Sistema de Gestión de Calidad 14
5.5. Responsabilidad, autoridad, y comunicación 15
5.5.1. Responsabilidad y autoridad 15
5.5.2. Representante de la Dirección. 15
5.5.3. Comunicación interna 16
5.6. Revisión por la dirección 17
5.6.1. Generalidades 17
5.6.2. Entradas para la revisión 18
5.6.3. Resultados de la revisión 18
6. Gestión de los recursos 19
6.1. Provisión de recursos. 19

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

6.2. Recursos humanos 19
6.2.1. Generalidades 19
6.2.2. Competencia, conciencia y entrenamiento 20
6.3. Infraestructura 21
6.4. Ambiente de trabajo 21
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 21
7.1. Planeación de la realización del PRODUCTO 21
7.2. Procesos relacionados con el cliente 22
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto 22
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto 23
7.2.3. Comunicación con el cliente 24
7.3. Diseño y desarrollo 24
7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo 24
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 25
7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo 25
7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo 26
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo 26
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo 26
7.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo 27
7.4. Compras 27
7.4.1. Proceso de compras 27
7.4.2. Información de compras 27
7.4.3. VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS 28
7.5. Producción y prestación del servicio. 28
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio. 28
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 29
7.5.3. Identificación y trazabilidad 30
7.5.4. Propiedad del cliente 30

7.5.5. Preservación del producto 30
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION 30
8. Medición, análisis y mejora 31
8.1. GENERALIDADES 31
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 31
8.2.1. Satisfacción del cliente 31
8.2.2. Auditoría interna 31
8.2.3. Verificación y medición del producto 32
8.3. Control del producto no conforme 32
8.4. Análisis de datos 33
8.5. MEJORA 33
8.5.1. Mejora continua 33
8.5.2. Acción correctiva 34
8.5.3. Acción preventiva 34

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

OBJETIVO

El sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques SA tiene como objeto aumentar la satisfacción del cliente y gestionar el mejoramiento continuo, mediante la implantación y el mantenimiento de los procesos necesarios para asegurar conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

ALCANCE

El sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A. comprende todos los procesos de operativos desde la obtención de los materiales hasta la entrega de los productos terminados, todos relacionados con la elaboración de sistemas de almacenamiento.

2. RESPONSABILIDADES

Todos los niveles de la organización deben cumplir las directrices establecidas en el presente Manual de Gestión de la Calidad.

El Representante de la Dirección es responsable de controlar, distribuir, y actualizar el presente Manual de Gestión de la Calidad.

INTRODUCCIÓN

MACROEMPAQUES S.A es una empresa familiar, que se dedica a la compra y venta al por mayor y menor de partes y piezas para vehículos, cuenta con un stock completo de repuestos para vehículos de marcas comerciales, además a la fabricación de empaques para motores: Automotrices, Industriales, Agrícolas y estacionarios.

El grado de competitividad, la alta demanda de consumidores y el constante crecimiento de este sector en la actualidad han provocado que Macroempaques SA aborde problemas en cuanto a la producción y satisfacción del cliente.

Por tales motivos Macroempaques SA ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad para alcanzar el mayor posicionamiento en el mercado nacional, aumentar la satisfacción de los clientes y la lealtad de los mismos, reducir costes, desperdicios, aumentar la rentabilidad; produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios.

3. INFORMACION GENERAL DE MACROEMPAQUES S.A.

3.1. VISIÓN

Nuestra misión es lograr una relación estratégica y de confianza mutua con nuestros clientes que requieran de nuestros productos y servicios y satisfacer así las necesidades del mercado en la gama de empaques Automotrices, Industriales, Agrícolas y estacionarios, ofreciendo productos de alta calidad e innovación, a precios competitivos.

3.2. MISIÓN

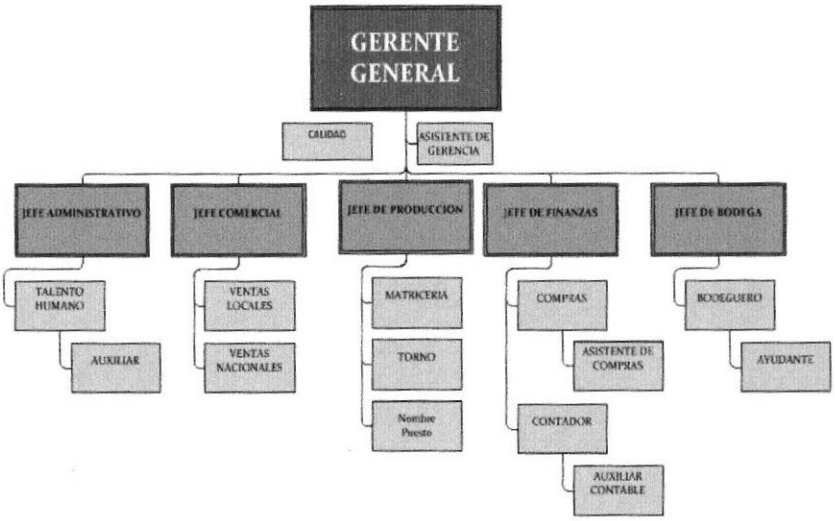
Consolidarnos como una empresa comercializadora de alto nivel, logrando la plena satisfacción del cliente y ser la empresa líder en el mercado nacional de empaques automóviles Industriales, Agrícolas y estacionarios.

3.3. OBJETIVOS GENERALES

- Ser líder en el mercado de la fabricación de empaques para motores automotrices, Industriales, Agrícolas y Estacionarios.
- Integrar un equipo capaz de afrontar las adversidades y brindar la mejor atención a nuestros clientes.
- Capacitación constante de nuestros empleados.
- Incrementar las ventas anuales.

3.4. ORGANIGRAMA GENERAL MACROEMPAQUES S.A.

ORGANIGRAMA MACROEMPAQUES S.A.



3.5. ENFOQUE POR PROCESOS

Macroempaques S.A. adopta el enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación, y mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente, cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Para cumplir con este objetivo, se han identificado los procesos descritos en el Manual de Procesos M-G-SC-002, la metodología aplicada contempla siguiente esquema de procesos:

- PROCESOS ESTRATEGICOS: Se consideran aquellos procesos que determinan las directrices, políticas y estrategias que dan orientación a la organización.

- PROCESOS OPERATIVOS: Se consideran aquellos procesos que dan el valor al cliente e involucran la operación y realización de actividades cotidianas dentro de la empresa.

- PROCESOS DE APOYO: Tiene en cuenta aquellos procesos que brindan soporte y colaboración a todos los procesos de la organización para mejorar su desempeño.

El modelo reconoce la importancia del cliente en la definición de los requisitos de entrada, los mismos que dan como resultado la conformidad del servicio. Estos requisitos, proporcionados por el cliente, se los recoge de cada una de sus órdenes de trabajo.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

4.1. REQUISITOS GENERALES

Macroempaques S.A establece, documenta, implanta y mantiene un Sistema de Calidad, adaptado de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La organización ha implementado este sistema de calidad para:

a) Identifica los procesos para el SGC y su aplicación en toda la organización; mediante su Manual de Procesos.

b) Determina la secuencia e interacción de los procesos identificados (a través de métodos gráficos);

c) Determina los métodos y criterios que aseguran el funcionamiento y control de los procesos identificados, y que estos sean eficaces;

d) Asegura la disponibilidad de recursos e información para soportar la operación y verificación de los procesos identificados.

e) Verifica, mide y analiza los procesos identificados; e

f) Implantar las acciones para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de los procesos identificados.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Macroempaques S.A. incluye:



4.2.2. MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El manual de calidad establecido por Macroempaques S.A incluye:

a) Alcance del SGC con las justificaciones de las exclusiones
b) Referencia a los procedimientos requeridos por el SGC;
c) Descripción de la interacción entre los procesos del SGC

4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

La organización controla los documentos (incluyendo los registros de la calidad) requeridos por el SGC.

Se establece el procedimiento P-G-SC-001 "Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos" para definir lo siguiente:

a) Aprobación del documento en su adecuación antes de su emisión;

b) Revisión, actualización del documento cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;

c) Asegurar la identificación de cambios y estado de revisión actual;

d) Asegurar la disponibilidad de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran en los puntos de uso;

e) Asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables;

f) Asegurar la identificación de los documentos de origen externo y de su control;

g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicar una identificación si son retenidos.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Macroempaques S.A establece y mantiene registros que proporcionan evidencia de conformidad de la operación del SGC. Los registros permanecen legibles, identificados y son recuperables. Se establece el procedimiento P-G-SC-002 "Procedimiento para el Control de los Registros" que define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, y disposición de los mismos.

Macroempaques S.A se compromete a conservar los registros por un periodo de tres años, los mismos que estarán a disposición del cliente o su representante para cuando este lo solicite, vencido este periodo el área responsable por la conservación puede ordenar su destrucción en el momento que se lo considere oportuno.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia proporciona evidencia del compromiso para desarrollar e implantar un Sistema Gestión de Calidad, así como la mejora continua del mismo, por medio de:

a) La comunicación a la organización, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente; así como los reglamentos y normativas legales;
b) Establecer una política de la calidad
c) Asegurar que los objetivos de calidad.
d) Realizar revisiones por la dirección al menos una vez por año (véase Sección 5.6 del presente Manual); y
e) Asegurar la disponibilidad de recursos.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia de Macroempaques S.A. asegura que los requisitos del cliente se determinan de acuerdo a lo requerido por ellos, con el propósito de cumplir sus expectativas y aumentar su satisfacción.

5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección asegura que la política de la calidad:

a) Se verifica constantemente en cuanto a que este adecuada a la situación y propósito de Macroempaques S.A. y a su efectividad, y se registra su cumplimiento en la revisión por la dirección.;

b) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;

c) Se comunica y entiende dentro de la organización esto se realiza mediante la difusión y capacitación del personal de Macroempaques S.A.; y

d) Se revisa para mantenerla vigente.

POLITICA DE CALIDAD

MACROEMPAQUES SA

Macroempaques S.A dedicada a la fabricación y venta de empaques automotrices, agrícolas y estacionarios, coherente con su misión establece su política de calidad, mostrando un firme compromiso con los Clientes, satisfaciendo plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, trabajo en equipo, liderazgo, solidaridad, innovación y seguridad en todos nuestros procesos, productos y servicios.

5.4. PLANEACIÓN

5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Macroempaques S.A. ha establecido sus objetivos de la calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, en las demás funciones y niveles de la empresa.

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

1. Aumentar el grado de satisfacción de los clientes, minimizando los tiempos de entrega de los productos de un 85% a 95% en el periodo comprendido de julio a diciembre del 2013.
2. Incrementar las capacitaciones del área operativa y administrativa en un 80%.
3. Minimizar el 80% de la cartera vencida de las ventas nacionales en periodo comprendido de junio a diciembre.
4. Disminuir en un 90% la cantidad de productos no conformes en los procesos de fabricación de empaques.

5.4.2. PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La alta dirección de Macroempaques S.A asegura que:

a) La planeación del SGC se lleva a cabo en las reuniones de Revisión por la Dirección para cumplir los requisitos establecidos en 4.1; así como los objetivos de la calidad; y

b) Se planifican los cambios para mantener la integridad del SGC.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD, Y COMUNICACIÓN

La Gerencia se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la empresa a través de uno de los siguientes mecanismos:

1. Elaboración del Organigrama
2. Responsabilidad y Autoridad de cada uno de los Integrantes de la Empresa.

5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Gerencia de Macroempaques S.A. define las responsabilidades y autoridades se pretende que cada posición tenga claro cuáles son sus funciones mínimas, que eficientemente cumplidas permitan facilitar una efectiva gestión.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

La Alta Gerencia de Macroempaques S.A delega al Jefe Comercial como Representante de la Dirección o la persona que determine en su reemplazo para el Sistema de Calidad, quien independiente de otras actividades, tiene la autoridad y responsabilidad para:

a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad acorde a la norma ISO 9001:2008.

b) Informar a la alta Gerencia sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

c) Promover el conocimiento de los requisitos del cliente a través de la Organización y establecer una fluida comunicación con los mismos.

d) En Macroempaques S.A se promueva la toma de conciencia de todo el personal acerca de las necesidades y requisitos de los clientes y normativas a cumplir.

Además la responsabilidad del Representante de la Dirección incluye las relaciones con entidades externas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. (ANEXO 1)

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

El Proceso de Comunicación Interna establecido dentro de Macroempaques S.A. garantiza que cada uno de las áreas conoce la cadena de comunicación para que la información llegue desde el Responsable del Proceso hasta la persona que ejecuta.

El representante de la Dirección es el responsable de difundir la Política de Calidad a todo el personal.

La documentación aplicable es entregada en forma controlada a todas las áreas involucradas mediante un documento de entrega.

Todas las inquietudes recibidas sobre el Sistema de Gestión de Calidad son respondidas verbalmente, por el representante de la dirección en forma personalizada.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. GENERALIDADES

La Gerencia de Macroempaques S.A. realiza este proceso para verificar que el sistema de gestión de calidad se mantiene adecuadamente implementado.
Uno de los papeles de la Gerencia, es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad. La periodicidad depende de las necesidades de la empresa. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios al SGC incluyendo los objetivos y a la política de la calidad.

Participan de la revisión por la dirección las siguientes funciones:

- Gerente General
- Jefe Financiero
  Jefe Comercial (Representante de la Dirección)
- Jefe de Producción
- Coordinador de Calidad
- Cualquier otro colaborador que se considere necesario

Estas revisiones por la dirección se encuentran definidas en el Procedimiento para Revisión por la Dirección P-G-SC-008 que explica la forma de realizar esta actividad.

5.6.2. ENTRADAS PARA LA REVISIÓN

La revisión por la Coordinación incluye el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relacionados con:

a) Resultados de auditorías
b) Retroalimentación del cliente: resultados de satisfacción del cliente
c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
d) Estado de acciones correctivas y preventivas
e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
f) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad
g) Recomendaciones para la mejora
h) Medición de la satisfacción de los clientes.
i) Evaluación del mercado y de la competencia
j) Evaluación de los Proveedores
k) Cualquier otra información que se considere necesaria

5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

La revisión por la dirección incluye resultados relacionados con las decisiones y acciones relacionadas con:

a) La mejora de la eficacia de la gestión de la calidad y sus procesos
b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
c) Cumplimiento con la política y Objetivos
d) Las necesidades de recursos a otorgar a efecto de propiciar las mejoras correspondientes.

Esos resultados por la dirección se encuentran en el Informe por la dirección F-G-SC-009(Anexo).

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.

Macroempaques S.A, a través de la Coordinación asegura la provisión de recursos esenciales para la implantación de la estrategia y mejora continua.
Macroempaques S.A, asigna los recursos entre otros los relacionados con la formación de personal, mejoras de la infraestructura, posesión de la documentación actualizada, evaluación de proveedores, etc.
Como evidencia se mantienen la identificación de necesidades, planeación o presupuestos de actividades relacionadas con los requisitos del sistema de calidad.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

El personal que desarrolla trabajos que afectan a la calidad del producto o servicio es competente con base en la educación, formación, habilidad y experiencia apropiadas, de acuerdo a lo establecido en los Perfiles de cada Cargo.
Macroempaques S.A. cuida de su principal recurso de sus trabajadores y se preocupa que tenga la formación para desarrollar competentemente sus tareas específicas.

6.2.2. COMPETENCIA, CONCIENCIA Y ENTRENAMIENTO

Macroempaques S.A. a efecto de dar cumplimiento a este requisito:

a) Determina las competencias para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad del producto de acuerdo a los criterios establecidos en cada uno de los perfiles;

b) Proporciona el entrenamiento mediante el formato F-G-RH-005 "Programa de Capacitación" para satisfacer dichas competencias;

c) Evalúa la efectividad del entrenamiento mediante el formato F-G-RH-007 "Evaluación de la efectividad de Capacitación".

d) Asegura que los trabajadores son conscientes de la importancia y relevancia de sus actividades y de cómo ellos contribuyen al logro de los objetivos de la calidad a través del entrenamiento de inducción y las continuas charlas de actualización establecidas por el área de Recursos Humanos; y

e) El área de Recursos Humanos mantiene registros de la educación, entrenamiento, habilidades y experiencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto.

f) Todas las personas de la empresa deben conocer sus responsabilidades y desarrollar los procesos siguiendo la metodología planificada.

Este proceso está descrito en el Procedimiento P-G-RH-002 "Procedimiento de Recursos Humanos"

6.3. INFRAESTRUCTURA

Macroempaques S.A. provee y mantiene la infraestructura necesaria que permite lograr la conformidad del producto. La infraestructura incluye un taller, áreas de trabajo, equipos para los procesos y herramientas en óptimas condiciones que permitan realizar un trabajo seguro, los mismos deben reciben un mantenimiento adecuado.

Para cada proceso el responsable del área gestiona lo necesario para lograr la infraestructura adecuada a fin de lograr sus propósitos.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El responsable de cada área verifica, identifica y gestiona aquellos factores físicos y humanos que permitan potenciar un ambiente de trabajo para desarrollar los procesos que permitan obtener los productos acorde a las necesidades y expectativas del cliente, incluyendo factores físicos y ambientales (tales como ruido, temperatura, humedad, iluminación).

Se fomenta el trabajo en equipo, en la colaboración con sus compañeros de la empresa.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANEACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Macroempaques S.A. planea y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus productos solicitados por el cliente. La planeación de la realización de los productos es coherente con los otros procesos identificados del SGC.

Durante la planificación se determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio.

b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar requisitos específicos del producto.

c) Equipamiento y los recursos específicos para cumplir con el producto y/o servicio.

d) Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios de aceptación del mismo.

e) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los proceso y el producto resultante cumplen los requisitos establecidos.

Todo cambio en la planificación se hace en forma controlada para mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Macroempaques S.A. identifica los requisitos de los clientes teniendo en cuenta los siguientes factores:

a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos relacionados con la disponibilidad, realización, entrega y posteriores a la misma.

b) Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para la realización del producto.

c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.

d) Productos y servicios similares realizados por la competencia.

e) Estudios de mercado.

f) Innovaciones.

g) Cualquier requisito adicional determinado por la organización

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Macroempaques S.A analiza y estudia cada orden de trabajo para aclarar posibles dudas y tener la seguridad que se tienen los recursos para cumplir con el cliente en tiempo, forma y al precio convenido. Se debe asegurar que:

- Están definidos los requisitos del producto.
- Están resueltas las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- Se tiene la capacidad para cumplir los requisitos definidos.

Cuando se cambien los requisitos del producto, Macroempaques S.A. modifica la documentación pertinente y el Gerente de Producción es responsable de informar al personal involucrado para que esté consciente de los cambios.

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Macroempaques S.A. implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, a través del Gerente General, jefe comercial, utilizando medios como teléfono, fax, e-mail, en ocasiones la atención es personalizada, y personal competente recurre al sitio de trabajo del cliente para darle alternativas de acuerdo a las necesidades del mismo.

Toda comunicación con los clientes permite obtener información que convenientemente utilizada sirve para que Macroempaques S.A. re-alimente su sistema de gestión de la calidad.

Macroempaques S.A. recepta los reclamos de los clientes para solucionarlos en el menor tiempo posible.

Los reclamos de los clientes que involucren no conformidades reales o potenciales serán tratados de acuerdo al procedimiento de Producto No conforme de este Manual de Calidad.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

a) las etapas del diseño y desarrollo,
b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y

c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Para el diseño de productos se registra en la orden de trabajo los elementos iniciales o de partida del desarrollo.

Los elementos iniciales del desarrollo del diseño son:

- Necesidades explicitas de los clientes.
- Necesidades implícitas de los clientes.
- Características cuantitativas y cualitativas propias del producto.
- Requisitos legales y reglamentarios vigentes.
- Información sobre otros productos similares.

Si existe algún otro requisito esencial para el diseño y desarrollo es incluido también en los elementos de entrada. Todos los elementos de entrada son revisados.

7.3.3. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Todo producto elaborado en Macroempaques S.A debe cumplir:

- Con todos los elementos de entrada establecidos, si no los cumple no puede ser elaborado el producto;
- Todos los productos deben cumplir con el proceso establecido para su producción, así como también se debe establecer todo lo referente a su elaboración como: equipos y materiales a utilizar, tiempos de producción y entrega, etc.;
- Todos los productos deben cumplir con los requerimientos técnicos y dimensiones establecidos por el clientes, si un producto final no cumple con estos no se entrega;

- Al concluir un sistema las personas encargadas de su producción están en el deber de identificar las posibles no conformidades y darlas a conocer para que su uso sea seguro y correcto.

7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

De acuerdo con el cliente debe haber revisiones sistemáticas del diseño, planificadas o necesarias.
Se verifica la capacidad para cumplir con todos los requisitos especificados y se estudian y resuelven los posibles problemas que puedan suceder.
Los resultados de las revisiones del diseño son documentados y archivados siguiendo los lineamientos del procedimiento para el control de documentación.

7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se debe realizar la verificación del diseño y desarrollo del producto según lo planificado para obtener resultados de posibles desviaciones las cuales deben ser corregidas antes de continuar con la siguiente etapa de desarrollo.

7.3.6. VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Si no existe ningún inconveniente con el producto se realiza la validación del diseño. Aprobada la etapa de validación del diseño posibilita la aprobación del mismo. Los resultados de las validaciones son archivadas de acuerdo a los lineamientos del procedimiento de control de documentación de este manual de gestión de la Calidad.

7.3.7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Toda modificación del diseño, debe re-estudiarse y cuando corresponda proceder de idéntica forma, tal cual lo explicado en los puntos anteriores.
Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

7.4. COMPRAS

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

Macroempaques S.A. asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. En las órdenes de compra se establecen el tipo y alcance del control aplicado a proveedores, productos adquiridos.
El Gerente de Producción, el Gerente Financiero evalúan y seleccionan a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos.

El Gerente de Producción o el Gerente Financiero son responsables de mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria.
El proceso de selección, evaluación de proveedores y compras están descritos en el P-G-CO-001 "Procedimiento de Selección, evaluación de Proveedores y Compras"

7.4.2. INFORMACIÓN DE COMPRAS

La información de compras generada por el área que requiere los materiales debe describir el producto y/o servicio a adquirir, incluyendo según sea apropiado:

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

El área financiera deberá proporcionar los requisitos y los recursos de la compra especificada.

7.4.3. VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Macroempaques S.A. establece e implanta la inspección en la recepción de las materias primas que afectan a la calidad del producto. Para asegurar el control de la verificación de los productos comprados mantiene el procedimiento de Inspección en la Recepción.

Cuando Macroempaques S.A. quiera llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor lo establece en la información de compra, así como el método para la liberación del producto.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Macroempaques S.A planea y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen, como sea aplicable:

a) la disponibilidad de información que describa las características del producto (véase especificaciones del producto).

b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, (véase Lista Maestra de Documentos).

c) el uso del equipo apropiado,

d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición

e) la implementación del seguimiento y de la medición,

f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Macroempaques S.A realizara la validación de los procesos de producción cuando el gerente lo requiera, permitiendo verificar ciertas características de las materias primas o de los productos, demostrando su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

Cuando sea aplicable Macroempaques S.A puede aplicar los siguientes mecanismos de validación:

a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
b) La aprobación de los equipos y calificación del personal.
c) El uso de métodos y procedimientos específicos,
d) Los requisitos de los registros(véase 4.2.4), y
e) La revalidación

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Macroempaques S.A identifica el producto producido a través de los procesos, identificando el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. (Especificaciones técnicas).

Macroempaques S.A es muy importante controlar y registrar la identificación única del producto, debido a las características y abundantes empaques.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Macroempaques S.A toma la información de los clientes, del mismo modo se toma partes y piezas de sus vehículos para la realización de los empaques, estos son protegidos.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Macroempaques S.A preserva el producto interno hasta su despacho, la preservación incluye la identificación, manejo, empaque, almacenamiento y protección.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Macroempaques S.A ha definido el seguimiento y medición a realizar, así como los dispositivos necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos especificados.
Los resultados de estos equipos se han documentado el Procedimiento P-G-MT-001 control de equipo de seguimiento y medición.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

Macroempaques planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

a) Demostrar la conformidad 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

Macroempaques S.A ha determinado el manejo de técnicas estadísticas, indicadores de gestión para evaluar, analizar y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Macroempaques S.A realiza el seguimiento de la información del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, mediante indicadores, y procedimiento de Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

Macroempaques S.A realizara anualmente auditorías internas para determinar si cumple con los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad:

a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional.

b) Implementación se mantiene de manera eficaz.

El Auditor definirá el programa de auditorías, tomando en cuenta la importancia a las áreas auditar, se debe definir criterios, alcance y metodología de la auditoría.

Los responsables de las áreas auditadas deben tomar acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
La auditoría interna se realiza mediante el P-G-SC-005 Procedimiento de Auditorías Internas

8.2.3. VERIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

Macroempaques S.A aplicara métodos apropiados para el seguimiento y el control de las características del producto para asegurar que cumplan con los requisitos especificados.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Macroempaques S.A se identifica y controla los productos no conformes a través del personal de producción para prevenir su uso o entrega no intencionales. Macroempaques S.A establece P-G-SC 003Procedimiento de Control del Producto No Conforme define los controles.

Macroempaques S.A trata los productos no conformes mediante unas de las siguientes maneras:

a) Tomando acción para eliminar la no conformidad detectada
b) Autorizando su uso, liberación o aceptando bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Macroempaques S.A determina, recopila y analiza los datos para demostrar lo idoneidad y eficacia del Sistema Gestión de Calidad, para evaluar las áreas en donde se pueda realizar la mejora continua. Ver en el Procedimiento P-G-SC-007.

La organización mantiene el procedimiento de Análisis de Datos, que incluye análisis de información respecto a:

a) Satisfacción del cliente.
b) Conformidad con los requisitos del producto.
c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
d) Los proveedores

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

Macroempaques S.A mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política y objetivos de la calidad, auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección. Para el efecto mantiene el Procedimiento para Mejora Continua. (P-G-SC-009).

8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA

Macroempaques S.A toma acciones para eliminar la causa de la no - conformidad con el objeto de prevenir.

Macroempaques S.A establece el procedimiento (P-G-SC-005) "Acciones Correctivas" donde se definen los criterios para:

a) Examinar las no conformidades.
b) Establecer 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) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas

8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA

Macroempaques S.A ejecuta acciones para eliminar la causa de la no-conformidad potencial y para prevenir su ocurrencia. Para Macroempaques S.A. establece el procedimiento (P-G-SC-006) "Acciones Preventivas" para:

a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
c) Determinar e implementar las acciones necesarias
d) Registrar los resultados de las acciones tomadas
e) Revisar las acciones preventivas tomadas

ANEXOS 1

Guayaquil, 06 de Agosto del 2013

Señor
José Araujo Magallan
Ciudad

De mis consideraciones:

Cumplo en infórmale que en la junta de socios de la empresa Macroempaques S.A celebrado el 6 de agosto del presente año, ha tenido el acierto de designar la función de Representante de la Dirección quien con independencia de otras responsabilidades, deberá asegurar que se establezcan, implementan y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad , deberá informar a la alta dirección sobre el desempeño del mismo, de cualquier necesidad de mejora y asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.

Sírvase consignar al pie de la presente su razón de aceptación al cargo de Representante de la Dirección por lo cual ha sido asignado

Fabiola Cortez Cepeda.
Gerente general.

Razón: Acepto el cargo de Representante de la Dirección para calidad de Macroempaques S.A constante en el presente nombramiento.
Guayaquil, 06 de Agosto del 2013

Jose Araujo Magallan
Representante de la Dirección

ANEXO 4

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los lineamientos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, manejo y almacenamiento de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Macroempaques S. A, así mismo obtener un mecanismo que permita el control y fácil de ubicación de la información.

2. ALCANCE

Concierne a todos los documentos generados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A.

3. RESPONSABILIDADES

Todo el personal de Macroempaques S.A es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN 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 Actualización de Documentos (F-G-SC-001).

La Solicitud de Actualización de Documentos debe incluir la justificación del documento.

El responsable del área entrega esta solicitud al Representante de la Dirección para que revise su consistencia con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y le asigne el código del documento.

El documento es revisado para su posterior aprobación. Si el documento es aceptado satisfactoriamente el Representante de la Dirección procede a la distribución de las copias respectivas. Si no es aceptado retorna al responsable del área para realizar las correcciones necesarias o archiva definitivamente.

Nota: Los documentos del sistema de calidad de Macroempaques S.A. son elaborados de acuerdo al procedimiento para Elaboración de Documentos (P-G-SC-001)

PROCEDIMIENTOS

Un procedimiento se desarrolla a partir de la siguiente estructura normativa:

1. Objetivo: Describe la finalidad o propósito del documento.
2. Alcance: Determina el campo de aplicación del documento.

3. Responsabilidades: Identifica los niveles de elaboración, revisión, aprobación y cumplimiento del documento.
4. Descripción del procedimiento: Realiza una descripción de las actividades requeridas para desarrollar un proceso.
5. Definiciones y abreviaturas: Indica los términos especializados que requieren una explicación más detallada.
6. Documentos de referencia: Indica los documentos que sirven para elaborar el procedimiento.
7. Registros: Hace referencia a la evidencia objetiva que permite demostrar el cumplimiento con los requisitos especificados.
8. Anexos: Incorpora la información relevante respecto al documento, incluyendo diagramas de flujos cuando sea necesario.

Además el procedimiento contiene un encabezado y pie de página con los siguientes elementos normativos:

ENCABEZADO:

Logo de la Empresa	Nombre del documento	CODIGO:
		CLAUSULA:
		FECHA:
		PÁGINA

Nombre de la Empresa

- ✓ **Código:** Indica la identificación del documento de acuerdo a los siguientes criterios:

A-B-CC-##

La primera letra identifica el tipo de documento:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

LETRA	REFERENCIA
M	MANUAL
P	PROCEDIMIENTO
I	INSTRUCTIVO
F	FORMULARIO
T	TABLA
D	DIAGRAMA O FLUJOGRAMA
C	PLAN DE CALIDAD
L	LISTA
R	PROGRAMA

La segunda letra identifica la cobertura el procedimiento:

LETRA	REFERENCIA
D	DISEÑO
G	GENERAL
E	EMBALAJE

El tercer bloque de letras identifica el área donde se genera el procedimiento:

LETRA	REFERENCIA
BM	BODEGA DE MATERIALES
PD	PRODUCCION
CO	COMPRAS
MT	MANTENIMIENTO
RH	RECURSOS HUMANOS
CC	CONTROL DE CALIDAD
GG	GERENCIA GENERAL
SC	SISTEMA DE CALIDAD
DE	DESPACHO
VE	VENTAS
MP	MARKETING Y PUBLICIDAD

- ✓ **Cláusula:** Hace referencia a la cláusula de la Norma ISO 9001:2008 aplicable.
- ✓ **Fecha de vigencia:** Indica la fecha a partir de la cual el documento es válido y su cumplimiento se hace obligatorio.

PIE DE PÁGINA:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Elaborado por: indica el cargo y nombre de quien elaboro el documento.

Revisado por: Indica el cargo y nombre de quien revisó el documento.

Aprobado por: Indica el cargo y nombre de que aprobó el documento.

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.

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:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- Identificación de la organización: Indica el nombre o logotipo de la empresa.
- 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.

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.

CONTROL

Los documentos se controlan de acuerdo al siguiente esquema:

- Política de Calidad: Elabora, revisa y aprueba Gerente General
- Manual de Calidad: Revisa Representante de la Dirección, aprueba Gerente General
- Procedimientos: Elaboran Operarios, Jefe de Producción; revisa Gerente General.
- Instructivos: Elaboran jefes de cada área
- Formularios: Gerente General.

El control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, se lo realiza a través de la Lista Maestra de Documentos (F-G-SC-002), la cual contiene la siguiente información:

- Código
- Nombre del documento
- Lista de distribución donde se indica el número de copia y el destinatario.
- Versión del documento vigente.
- Fecha de vigencia.

El responsable de la emisión y mantenimiento de la Lista Maestra de Documentos es el Coordinador de Calidad.

Los documentos se distribuyen de acuerdo a lo establecido en la Lista Maestra de Documentos.

Cuando se entrega una versión nueva de un documento se retira la versión anterior y se destruyen las copias con excepción del original el cual se lo identifica como obsoleto con un sello "Documento Obsoleto" (ver figura 1).

De ser requerido, para fines de preservación de conocimientos, se puede conservar una copia controlada que pase a ser obsoleta, identificando el documento con el sello "Documento Obsoleto" en la primera página.

Figura. 1

Sistema de Gestión de la Calidad

DOCUMENTO OBSOLETO

Macroempaques S.A. mantiene documentos en formato electrónico e impresos. El control sobre dichos documentos se mantiene controlando el acceso del personal y respaldando la información de acuerdo a los instructivos de Sistemas y Respaldo de Información en Medio Electrónico. Los documentos en medios electrónicos son sólo de lectura y no pueden ser modificados por los usuarios del sistema de información.

Cualquier documento sin sello de control es considerado solo de referencia.

El Coordinador de Calidad es el responsable de mantener actualizados los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en medio electrónico y los documentos impresos controlados.

1.1 Archivo de Documentos

El Representante de la dirección archiva el documento impreso original vigente y el Jefe de Recursos Humanos archiva el Manual de funciones.

1.2 Modificación de Documentos y Datos

Las modificaciones se deberán resaltar en letras negritas e inclinadas para facilitar su observación y comprensión.

1.3 Control de datos

El Manual de Gestión de la Calidad, los Procedimientos e Instructivos no deben tener tachones, borrones ni escritos a mano que alteren su contenido.

De existir documentos alterados el responsable de dicho documento solicita al Representante de la Dirección, por medio del formulario "Actualización de Documentos" F-G-SC-001, una copia para reemplazarlo y el documento alterado es destruido.

Todo dato recolectado en un formato debe llevar todas las firmas de responsabilidad correspondientes para que sea considerado como dato válido. En el caso de que exista una modificación de un dato debe validarse mediante una firma, iniciales o rúbrica del responsable de la modificación.

1.4 Documentos externos

Los documentos de origen externo que afecten a la calidad del producto, son registrados por el Coordinador de Calidad en la Lista Maestra de Documentos y archivados por el usuario.

El usuario es responsable de:

- Reemplazar el documento si se requiere para mantener la versión vigente.
- Archivar y manejar copias.

El mecanismo para asegurarse sobre cuál es la versión vigente de los documentos externos, si así se requiere, es que al menos una vez al año se confirma con el ente emisor de cada documento o con su representante, sobre la última versión de este.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS.

F-G-SC-001 Solicitud de Actualización de Documentos.
F-G-SC-002 Lista Maestra de Documentos

8. ANEXOS.

No aplica.

	ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	Código:	F-G-SC-001
		Cláusula:	4.2.3
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

CREAR		MODIFICAR		ELIMINAR	

NOMBRE DEL DOCUMENTO:	
SOLICITADO POR:	
FECHA:	

JUSTIFICACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS[1]:

RESPONSABLES DEL DOCUMENTO:

REVISIÓN SATISFACTORIA:	SI		NO		

RESPONSABLE:	FECHA:

APROBACIÓN SATISFACTORIA:	SI		NO		

RESPONSABLE:	FECHA:

REVISIÓN COORDINADOR CALIDAD	

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	

LISTA DE DISTRIBUCIÓN		

[1] ADJUNTAR UN BORRADOR DEL DOCUMENTO A PROPONER

	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	Código:	F-G-SC-002
		Clausula:	
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	LISTA DE DISTRIBUCIÓN									REVISION	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE VIGENCIA
		GERENTE GENERAL	JEFE DE PRODUCCION	JEFE COMERCIAL	JEFE DE FINANZAS	JEFE DE BODEGA	JEFE ADMINISTRATIVO	OPERARIOS	ASISTENTE GENERAL						

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros generados por el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Concierne a los registros que se utilicen para dejar evidencia de cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A determinados en la Lista Maestra de Registros (F-G-SC-003).

3. RESPONSABILIDADES

El Coordinador de Calidad es el responsable de elaborar este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.

Todo el personal de Macroempaques S.A. es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. 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 la Lista Maestra de Registros (F-G-SC-003).

El Coordinador de Calidad es responsable de mantener y actualizar la Lista Maestra de Registros que contiene:

- Código (cuando sea aplicable).
- Nombre del registro.
- Sitio de Almacenamiento.
- Mecanismo de protección.
- Responsable de la recuperación.
- Tiempo mínimo de retención.

Los registros de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad se conservan en lugares accesibles por el responsable de archivarlos y en un ambiente adecuado, de tal manera que se previene su deterioro o daño y evita su pérdida.

Modificaciones a la Lista Maestra de Registros

La Lista Maestra de Registros, está sujeta a continua actualización debido a la inclusión o exclusión de registros controlados, el Coordinador de Calidad es el encargado de mantener actualizada la información que contiene esta lista.

Tiempo de Retención de los Registros

Los tiempos mínimos de retención de los registros controlados, están especificados en la Lista Maestra Registros.

Destino final de los registros vencidos

Los responsables de archivar los registros una vez que se ha cumplido el tiempo mínimo de retención establecido en la Lista Maestra de Registros están en la facultad de desecharlos o darles ola disposición final que crean conveniente.

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.

Registros en formato electrónico

Se pueden mantener registros en formato electrónico de acuerdo a lo indicado en la lista maestra de registros. 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.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

F-G-SC-003 Lista Maestra de Registros.

8. ANEXOS

No aplica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	LISTA MAESTRA DE REGISTROS	**Código:**	F-G-SC-003
		Clausula:	4.2.4
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	SITIO DE ALMACENAMIENTO	MECANISMO DE PROTECCIÓN	RESPONSABLE DE LA RECUPERACIÓN	TIEMPO MINIMO DE RETENCIÓN

PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTOS NO CONFORME

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con la identificación y el tratamiento del Producto No Conforme.

2. ALCANCE

Aplica a los productos no conformes, identificados durante la confección; incluyendo los productos no conformes recibidos del cliente, proveedor o devueltos por el cliente.

3. RESPONSABILIDADES

El Representante de la Dirección es el responsable de elaborar este procedimiento.

El Coordinador de Calidad es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.

Todo el personal de Macroempaques S.A. es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El producto no conforme es detectado en las siguientes instancias en el proceso:

- Recepción de materias primas, materiales e insumos
- Inspección del producto durante el proceso de producción
- Inspección del producto terminado
- Inspección del producto etiquetado
- Inspección del producto embalado
- Producto no aceptado por el cliente o su representante
- Producto devuelto por el cliente

4.1 IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

El Coordinador de Calidad, los operarios y personal de producción detectan el producto no conforme a través de la realización de sus actividades diarias.

El producto no conforme se identifica a través de registros de inspección.

4.2 REGISTRO DE LA NO CONFORMIDAD.

Cuando se detecte un producto no conforme, el responsable de su detección registra la desviación utilizando el formato para Control

de Producto No Conforme (F-G-SC-004) donde se describe el incumplimiento respecto a los requisitos especificados.

En el caso de desviaciones puntuales de producto durante el proceso de confección, la operaria responsable toma las acciones necesarias para corregir la desviación dejando constancia a través de los reportes de producción y control de calidad.

4.3 SEGREGACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

Los productos que no cumplan con los requerimientos y especificaciones establecidas, son segregados en áreas especialmente acondicionadas para el efecto.

4.4 EVALUACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

El Coordinador de Calidad evalúa la causa que dio origen a la no conformidad. En caso de requerir mayor información sobre el proceso, participan en la evaluación del producto no conforme los Operarios, Jefe de Producción o Gerente General.

4.5 TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

El Coordinador de Calidad es responsable de decidir el tratamiento que tienen los productos no conformes, y que pueden ser:

a) Reproceso para satisfacer los requisitos especificados
b) Aceptación con o sin reparación, previa concesión
c) Reclasificación para otros tipos de calidad, ó
d) Rechazo definitivo o desecho

El destino del producto no conforme es registrado en el formato para Control de Producto No Conforme, este registro es mantenido por el Coordinador de Calidad.

Los productos que sean reprocesados son sometidos a una inspección final por parte del Coordinador de Calidad para verificar que cumplan con los requisitos establecidos.

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 registros de Control de Calidad.

4.6 CONCESIÓN

El Gerente General es responsable de solicitar y conseguir la concesión de parte del cliente. Previo al despacho de cualquier producto, se debe tener la autorización del Cliente.

4.7 INSTRUCCIONES DE REPROCESO

El Coordinador de Calidad es el encargado de definir Instrucciones de Trabajo cuando se requiera realizar reproceso de sistemas de almacenamiento.

5. 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.

Reproceso. Medida tomada sobre los productos no conformes de manera que cumplan con los requisitos especificados.

Reclasificación: Destino de un producto no conforme distinto al propuesto inicialmente, de tal forma que sea conforme con requisitos, diferentes a los originales. Normalmente se trata de reclasificaciones en niveles de calidad.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

F-G-SC-004 Control de Producto No Conforme

8. ANEXOS

No aplica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	**CODIGO:** F-G-SC-004
		CLAUSULA: 8.3
		FECHA VIGENCIA:
		Página 1 de 2

MACROEMPAQUES S.A.

PRODUCTO:	
CLIENTE:	
CODIGO:	
REPORTADO POR:	

FECHA:	
PEDIDO:	
LOTE:	
TURNO:	

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

Responsable:

ANÁLISIS DE CAUSA

Responsable:

ACCIONES A SEGUIR:

REPROCESO	
RECLASIFICACION	
RECHAZO	
LIBERADO POR CONCESION	

ACCIONES NECESARIAS	RESPONSABLE	PLAZO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	CODIGO: F-G-SC-004
		CLAUSULA: 8.3
		FECHA VIGENCIA:
		Página 2 de 2
MACROEMPAQUES S.A.		

EN CASO DE REPROCESO SE REQUIERE VOLVER A REALIZAR UNA INSPECCION DEL PRODUCTO REPROCESADO:

RESULTADO DE LA INSPECCION:	APROBADO		RECHAZADO	

Responsable:

Fecha:

OBSERVACIONES:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer una metodología para planificar y llevar a cabo las auditorías internas de calidad y determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A.

2. ALCANCE

Definir un sistema de auditorías internas de calidad, planeado y documentado con el fin de que verifiquen el cumplimiento y efectividad de los procesos identificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A.

3. RESPONSABILIDADES

El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.

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.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Planificación y frecuencia de las Auditorías Internas.

La empresa realiza por lo menos una auditoría interna por año. Las auditorias son planificadas a través del Plan Anual de Auditorías Internas, el cual es elaborado por el Auditor interno, considerando:

- Estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar.
- Resultados de auditorías previas, cuando existan.

El Plan Anual de Auditorías Internas es flexible para permitir cambios en su alcance y extensión, así como para usar efectivamente los recursos. El Representante de la Dirección es el responsable de realizar los cambios o modificaciones a este plan cuando se requieran.

La frecuencia de realización de las auditorias, puede aumentar de acuerdo a los siguientes criterios:

- 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

4.1.1 Criterios de Auditoria.

Los criterios de auditoria aplicados son:

- Los elementos de la Norma ISO 9001: 2008, excluyendo aquellas excepciones consideradas en el alcance del SGC.
- Manual de Calidad
- Manual de Procedimientos e instructivos definidos por la empresa.
- Manual de Funciones
- Normas, especificaciones y requisitos legales identificados por la organización.

Los incumplimientos detectados durante una auditoria, se los clasifican como:

NO CONFORMIDAD MAYOR: Se tiene este tipo de no conformidad en los siguientes casos:

- El incumplimiento total de una cláusula de la norma de ISO 9001: 2008.

- El incumplimiento total de lo señalado en los documentos de trabajo establecidos por la organización..
- Tener tres o más NO conformidades menores acumuladas durante una auditoria interna.
- Incumplimiento de un requisito legal.

NO CONFORMIDAD MENOR: Este tipo de no conformidad incluye todos aquellos incumplimientos detectados durante una auditoria y que no constituya ningún caso de no conformidad mayor. Por ejemplo: incoherencias entre la evidencia objetiva y lo declarado en los documentos, incumplimientos puntuales evidenciados en los registros de calidad o por el personal auditado, que alguna persona desconozca la existencia de un procedimiento o documento.

4.1.2 Alcance de las auditorias.

El alcance de las auditorias se describe en los respectivos 'Programas de Auditoria".

El Plan Anual de Auditorías Internas, está diseñado de tal manera que durante un año calendario se revise el cumplimiento de todos los elementos de la norma de referencia, en los respectivos procesos de la estructura organizacional de la empresa donde se apliquen.

4.2 Realización de la Auditoría.

Las auditorías internas son llevadas a cabo a través auditores internos de la empresa, calificados y evaluados para este fin.

Las Auditorias se realizan por personal independiente de las actividades a ser auditadas, es decir, que en ningún caso los auditores pueden auditar sus propias áreas de trabajo.

4.2.1 Preparación de la Auditoria

Previa ejecución de las auditorías internas, el Representante de la Dirección designa al equipo auditor, al auditor líder y determina los procesos a evaluar.

El auditor líder junto al equipo auditor se encargan de definir el Programa de Auditorías, el cual contiene:

- 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 es comunicado por lo menos con una semana de anticipación a los Auditados.

4.2.2 Reunión de Apertura.

El Auditor Líder inicia con una reunión de apertura, en la cual realiza las siguientes actividades:

- Saluda y agradece la asistencia de los miembros presentes en la reunión, como mínimo en la reunión de apertura se encontrarán el equipo auditor, el Representante de la Dirección, y representantes de las áreas auditadas
- Presenta el equipo de auditores
- Confirma el objetivo y alcance de la auditoria
- Presenta el programa de auditoría y pone a consideración de los responsables de área. Este contempla las reuniones de enlace entre auditores
- Expiica que y cuando se ievanta una No Conformidad, como son reportadas y como son calificadas (mayores y menores)
- Conforma la logística (recorridos, horarios de comidas y cualquier detalle requerido)
- Permite un periodo para aclaraciones sobre el proceso

. 4.2.3 Ejecución de la Auditoria.

Para garantizar la efectiva ejecución de la auditoria, los auditores deben seguir las siguientes pautas de comportamiento:

- 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 internas del SGC son realizadas por los auditores internos, de la siguiente manera:

El auditor reúne evidencia objetiva a través de entrevistas, revisión de los documentos, registros y de la observación de los procesos y actividades.

Los indicios de no conformidades son anotados.

Si de la revisión de la evidencia objetiva, se detecta una No Conformidad, esta es registrada en el formato Reporte de No Conformidad. Se completan los campos: Descripción de la No Conformidad, el elemento de la norma que incumple, el área / proceso, la fecha y el auditor responsable.

El Reporte de No Conformidad es completado por el auditor y entregado al auditor líder para ser canalizado al responsable de tomar las acciones correctivas necesarias para eliminar la no conformidad.

El auditor realiza el Análisis de la Causa del incumplimiento y registra sus conclusiones en el mismo formato.

Realizado el Análisis de Causa, el auditor anota las acciones correctivas a tomarse para eliminar la no conformidad, indicando la fecha máxima de la implantación de esta acción.

Una vez identificadas las acciones correctivas, el auditor envía el Reporte de No Conformidad, al Representante de la Dirección.

El Representante de la Dirección coordina actividades, para que el auditor responsable verifique que las acciones correctivas se efectuaron y resultaron efectivas. Si la verificación es exitosa, el auditor firma el Reporte de No Conformidad, como evidencia de cumplimiento y da por cerrada la no conformidad.

En caso de que las acciones correctivas no se hayan ejecutado o no han sido efectivas, el auditor es responsable de establecer nuevos plazos de cumplimiento o nuevas acciones correctivas. El auditor deja constancia de tales acciones en el mismo registro y coordina las fechas para la nueva revisión o verificación.

4.3 Informe de los Resultados de las Auditorias.

Es responsabilidad del grupo auditor elaborar el reporte correspondiente a la auditoria en un plazo no mayor a 60 días, este plazo se puede ampliar

dependiendo de la categoría de la no conformidad y debe ser reportado en el mismo formato de No Conformidades.

- **Reunión de cierre.**

Concluido el informe el Auditor Líder convoca a la reunión de cierre en la cual estarán presentes los asistentes a la reunión de apertura, en la medida de lo posible. En esta reunión se expresa un comentario general de la auditoría, se presentan los resultados comentando el Informe de Auditoría.

4.5 Mantenimiento de los Registros.

Una vez cerrada la no conformidad, los registros son enviados al Representante de la Dirección para su archivo junto con la información de respaldo correspondiente.

El control de los registros derivados de la aplicación de este procedimiento se realiza a través de la Lista Maestra de Registros F-G-SC-003.

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 auditoria.

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

F-G-SC-005 Plan Anual de Auditorías Internas.

F-G-SC-006 Programa de Auditorías.

F-G-SC-007 Reporte de No Conformidad y Acción Correctiva.

Formato libre: Informe de Auditorias.

Formato libre: Informe Anual de Auditorias.

8. ANEXOS

No aplica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PLAN DE AUDITORIA			Código:	F-G-SC-005
				Cláusula:	8.5.2
				Fecha vigencia:	
				Revisión	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

ELEMENTOS ISO 9001:2008	PROGRAMA ANUAL											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1												
2												
3												
4.1												
4.2												
5.1												
5.2												
5.3												
5.4												
5.5												
5.6												
6.1												
6.2												
6.3												
6.4												
7.1												
7.2												
7.3												
7.4												
7.5												
7.6												
8.1												
8.2												
8.3												
8.4												
8.5												

	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	CODIGO: F-G-SC-006 CLAUSULA: 8.2.2 FECHA:

EQUIPO AUDITOR:

Auditor Líder: _____

DIA:		

HORA	PROCESO	ELEMENTOS DE LA NORMA	AUDITOR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	CODIGO: F-G-SC-006
		CLAUSULA: 8.2.2
		FECHA:

OBJETIVO:

ALCANCE:

CRITERIOS DE AUDITORIA:

METODOLOGÍA:

FECHAS DE AUDITORIA:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia y eficacia del Sistema Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para las acciones correctivas que se tomen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A. con el fin de evitar o eliminar las no conformidades reales y potenciales.

3. RESPONSABILIDADES

El Coordinador de Calidad es el responsable de elaborar este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.

Los responsables de los procesos donde se detecten no conformidades, son responsables de tomar acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar los incumplimientos y las causas que los originaron.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se generan acciones correctivas cuando se producen incumplimientos o desviaciones a los requisitos especificados por Macroempaques S.A.

Los orígenes de las acciones correctivas pueden venir de muchas fuentes en las cuales tenemos:

- Quejas o Reclamos de Clientes
- Los Informes de Auditorias al Sistema de Gestión de la Calidad.
- informes de productos no conforme
- Resultados de la revisión por la dirección
- Resultados de Análisis de Datos
- Incumplimiento de los Objetivos de la Calidad
- Incumplimiento de los Indicadores de Gestión
- Tendencias de los Procesos
- Análisis de Riesgos
- Análisis de Mercado
- Cualquier otra fuente que se considere necesario

El primer paso consiste es identificar claramente el incumplimiento o desviación respecto a los requisitos especificados por Macroempaques S.A. El responsable de identificar la No Conformidad es cualquier miembro del equipo de auditores (internos o externos), inspectores de calidad o personal de planta.

A continuación el responsable del proceso donde se detectó la no conformidad, debe proceder a realizar un análisis de la causa que provocó el incumplimiento. Es recomendable que dicho análisis sea realizado por los responsables directos del proceso o la actividad donde se detectó la desviación.

A partir del análisis de causa, se evalúa la necesidad de tomar acciones correctivas que aseguren que el incumplimiento no se vuelva a repetir.

Las acciones correctivas deben incluir un detalle de las acciones a tomar, el plazo de cumplimiento y el responsable de la ejecución.

Como una medida que asegure la ejecución de las acciones correctivas, un miembro del equipo de auditores internos o un inspector de calidad, es responsable de realizar un seguimiento de las acciones correctivas para verificar su cumplimiento.

El seguimiento se realiza de manera periódica dependiendo de las acciones propuestas. En caso de que no se cumplan las acciones propuestas, el responsable del seguimiento, debe determinar con el responsable de las acciones correctivas nuevos plazos de cumplimiento.

Una vez concluida la ejecución de las acciones correctivas, el responsable del seguimiento debe confirmar la efectividad de las acciones tomadas, esto significa que la causa que originó el

incumplimiento haya sido eliminada y el problema no se vuelva a presentar.

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 Acción Correctiva (F-G-SC-007), registros de producción o de control de calidad.

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 auditoria.

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

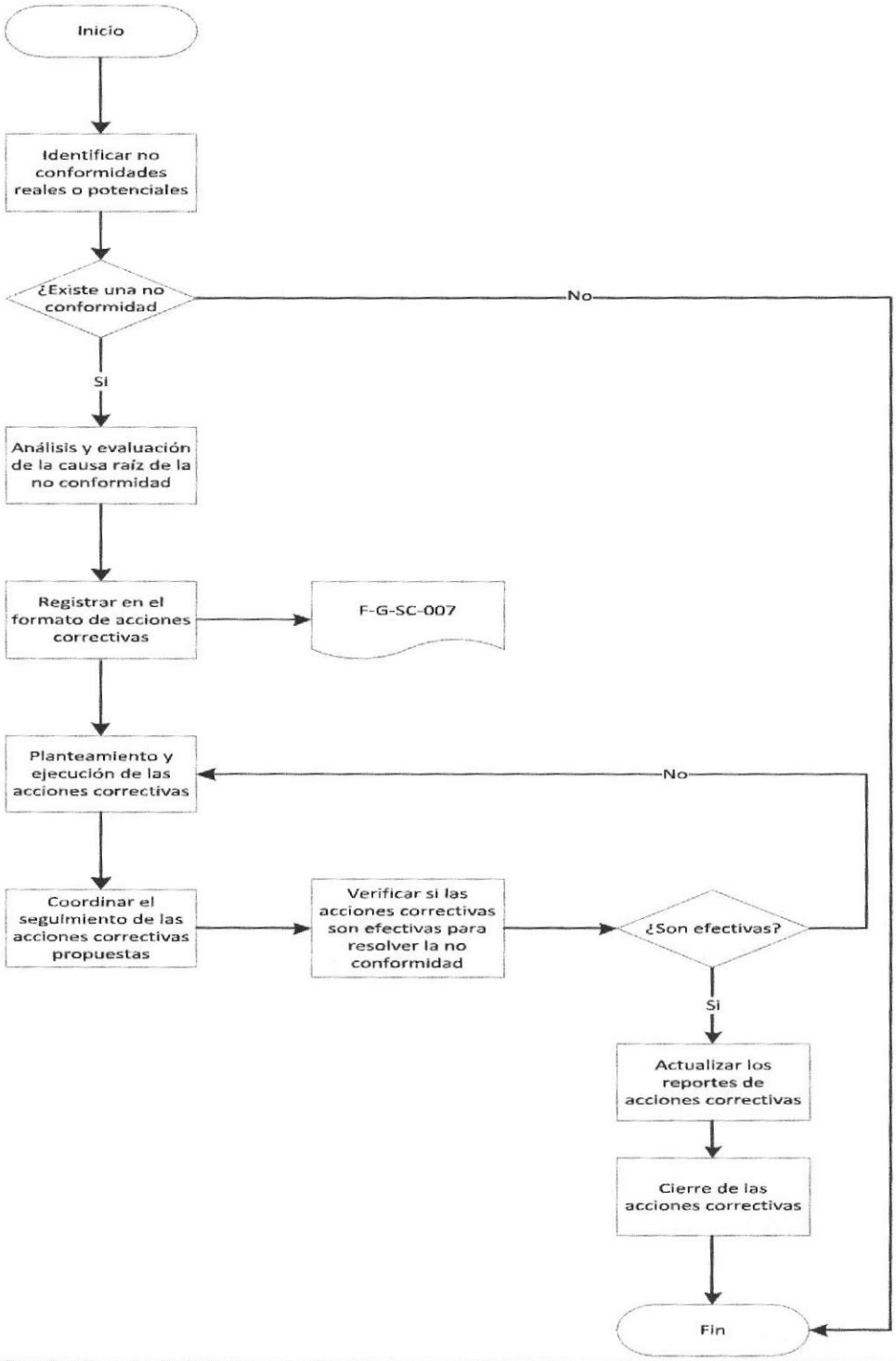
P-G-SC-005 Procedimiento de Auditorías Internas

7. REGISTROS

F-G-SC-007 Reporte de No Conformidad y Acción Correctiva

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

8. ANEXOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	**Código:**	F-G-SC-007
		Clausula:	8.5.2
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	

PROCESO / AREA	
AUDITADO	
AUDITOR	

NORMA/CLAUSULA	
FECHA	
NUMERO	

TIPO DE NO CONFORMIDAD: Mayor [ ] Menor [ ]

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD

AUDITOR	Auditor:

ANALISIS DE CAUSA

AUDITADO	Causa de la No Conformidad:
	Responsable:

ACCIONES A TOMAR

Acciones Correctivas a implementar	Plazo	Responsable

Responsable:

CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

AUDITOR	Responsable:

VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

AUDITOR	Fecha de Verificación
	Responsable:

PROCEDIMIENTOS PARA ACCIONES PREVENTIVAS

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Determinar los requisitos necesarios para la revisar las no conformidades potenciales dentro del sistema de calidad, analizar las causas probables y evaluar la necesidad de ejecutar acciones preventivas, registrar las acciones tomadas y evaluar la efectividad de dichas acciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para las acciones preventivas que se tomen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A

3. RESPONSABILIDADES

El Coordinador de Calidad es el responsable de elaborar este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este 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.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se generan acciones preventivas cuando existen potenciales incumplimientos o desviaciones a los requisitos especificados por Macroempaques S.A.

Los potenciales incumplimientos o desviaciones a los requisitos establecidos son conocidos como No Conformidad Potencial, y pueden provenir de las siguientes fuentes:

- Recomendaciones o Sugerencias de Clientes
- Informes de Auditorias al Sistema de Gestión de la Calidad
- Resultados de Revisión por la Dirección
- Resultados de Análisis de Datos
- Tendencias de los Procesos
- Cualquier otra fuente que se considere necesario

Las acciones preventivas, se registran en el Reporte de No Conformidad Potencial y Acción Preventiva (F-G-SC-008).

El primer paso consiste es identificar claramente el potencial incumplimiento o desviación respecto a los requisitos especificados por Macroempaques S.A. Para esta actividad es conveniente evaluar el efecto potencial del incumplimiento y su repercusión sobre el sistema de calidad. El responsable de identificar la No Conformidad Potencial es cualquier empleado de la empresa.

A continuación el responsable del proceso donde se detectó la no conformidad potencial, debe proceder a realizar un análisis de la causa probable que puede provocar un incumplimiento. Es recomendable que dicho análisis sea realizado por los responsables directos del proceso o la actividad donde se detectó la potencial desviación.

A partir del análisis de causa probable, se evalúa la necesidad de tomar acciones preventivas que aseguren que el incumplimiento no se vaya a presentar.

Las acciones preventivas deben incluir un detalle de las acciones a tomar, el plazo de cumplimiento y el responsable de la ejecución.

Como una medida que asegure la ejecución de las acciones preventivas, un miembro del equipo de auditores internos o un inspector de calidad, es responsable de realizar un seguimiento de las acciones preventivas para verificar su cumplimiento.

El seguimiento se realiza de manera periódica dependiendo de las acciones propuestas. En caso de que no se cumplan las acciones propuestas, el responsable del seguimiento, debe determinar con el responsable de las acciones preventivas nuevos plazos de cumplimiento.

Una vez concluida la ejecución de las acciones preventivas, el responsable del seguimiento debe confirmar la efectividad de las acciones tomadas, esto significa 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 (P-G-SC-006).

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 auditoria.

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

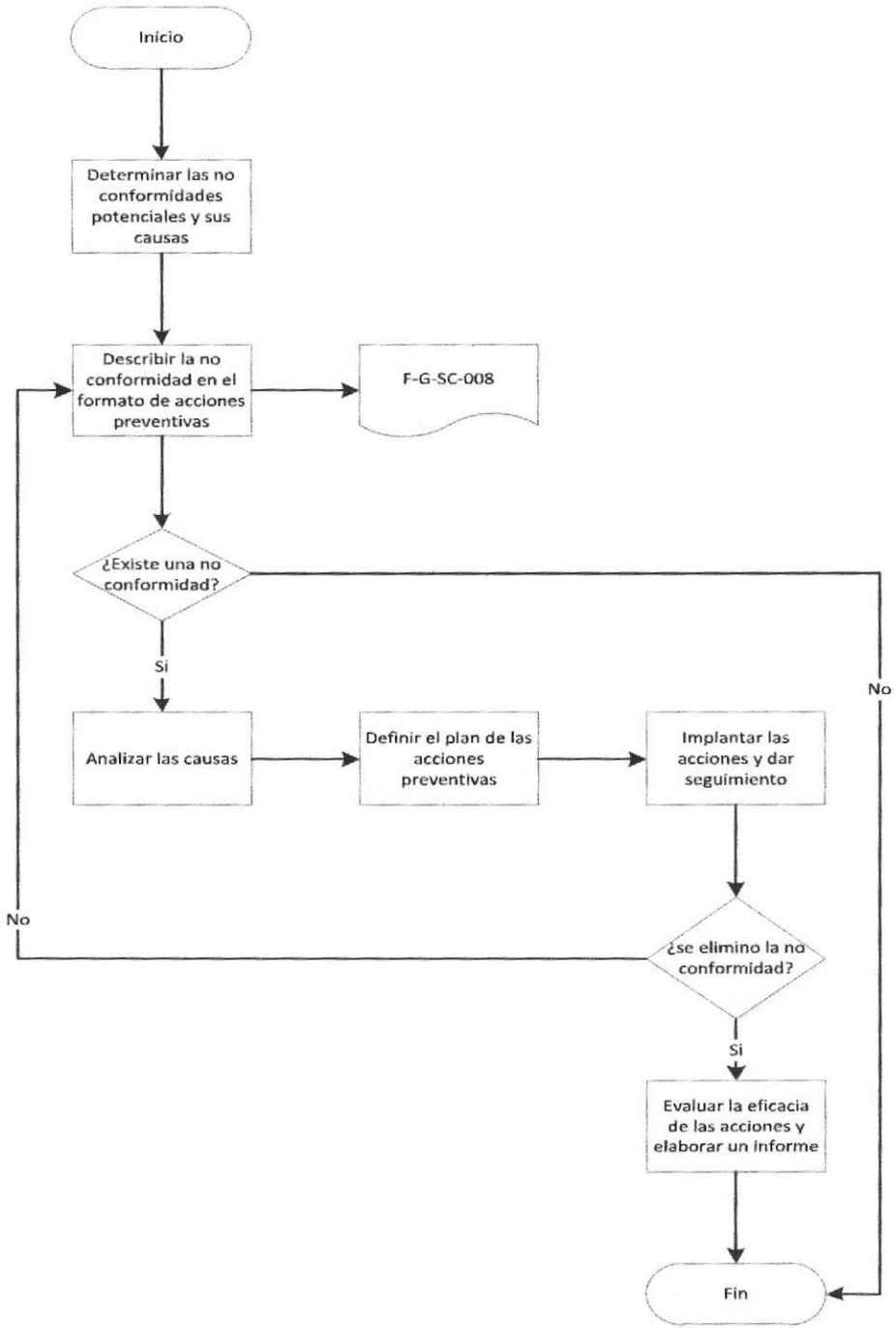
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008
P-G-SC-005 Procedimiento de Auditorías Internas

7. REGISTROS

F-G-SC-008 Reporte de No Conformidad Potencial y Acción Preventiva.

8. ANEXOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	REPORTE DE NO CONFORMIDAD POTENCIAL Y ACCION PREVENTIVA	Código:	F-G-SC-008
		Clausula:	
		Fecha vigencia:	
		Revision:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

PROCESO / AREA		NORMA/CLAUSULA	
AUDITADO		FECHA	
AUDITOR		NUMERO	

TIPO DE NO CONFORMIDAD: Mayor [ ] Menor [ ]

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL O EFECTO POTENCIAL

AUDITOR

Auditor:

ANALISIS DE CAUSA POTENCIAL

AUDITADO

Causa de la No Conformidad Potencial:

Responsable:

ACCIONES A TOMAR

Acciones Preventivas a implementar	Plazo	Responsable

Responsable:

CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

AUDITOR

Responsable:

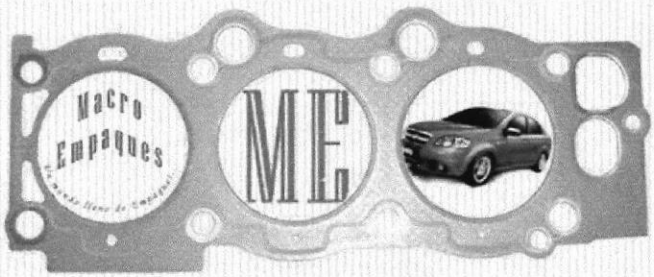
VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

Fecha de Verificación

Responsable:

PROCEDIMIENTO PARA ANALISIS DE DATOS

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer los criterios para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A.

La finalidad es utilizar esta herramienta para identificar las oportunidades de mejora y optimizar el uso de los 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 Macroempaques S.A.

3. RESPONSABILIDADES

El Coordinador de Calidad es el responsable de elaborar este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este 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 con los requisitos del producto
c) Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas
d) Desempeño de proveedores

Macroempaques S.A. 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 A LAS CARACTERÍSTICAS Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS:

- Eficiencia en los procesos de producción.
- Porcentaje de Cumplimiento de Pedidos de Producción

INDICADORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

- Numero de requisición de productos
- Numero de reclamos a proveedores.
- Total de devoluciones

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 consideran de interés los siguientes indicadores de gestión:

RECURSOS HUMANOS
- Índices de evaluación de competencia
- Índices de selección de personal
- Índice de capacitación.

MANTENIMIENTO.
- Costo de Mantenimiento

CONTROL DE CALIDAD.
- Control de Defectos por Procesos
- Porcentaje de Productos Reprocesados

ALMACENAMIENTO.
- Rotación del Inventario

ALTA DIRECCIÓN.
- Índice de Liquidez
- Endeudamiento
-

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.

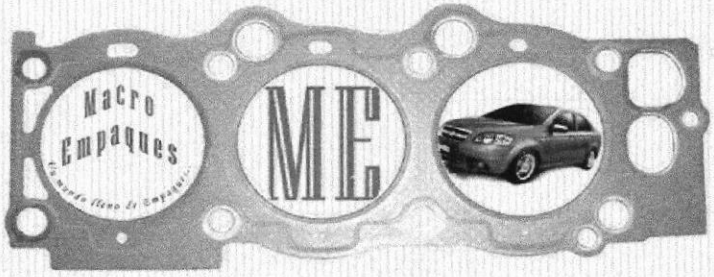
Los registros de cumplimiento son entregados por cada responsable de cada área en formato libre.

8. ANEXOS

No aplica

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES - COMPRAS

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades para realizar las compras de materiales y productos necesarios para el óptimo desarrollo de las actividades de Macroempaques S.A. Así como de analizar y evaluar los criterios de selección y evaluación de los proveedores garantizando el cumplimiento de los requisitos de Calidad del producto.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a las compras de materiales, productos y las pautas necesarias para la evaluación y selección de los proveedores que afecten a la calidad del producto de Macroempaques S.A

3.- RESPONSABILIDAD

- El jefe de compra es responsable de la elaboración de este procedimiento.

- El jefe de Finanzas es responsable de la revisión y Gerente General es responsable de la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del bodeguero comunicar al jefe de compra, los inventarios de productos a la fecha que este lo requiera, para asegurar el oportuno abastecimiento y continuidad en los procesos de producción.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Las necesidades de compra son generadas a partir de los resultados de los inventarios por parte del Bodeguero quien comunica al jefe de compra, al jefe de Finanzas los respectivos productos o materiales para la realización del producto.

Los productos requeridos deben cotizarse, se recomienda contar al menos con 3 cotizaciones, deberá pasar por la aprobación del jefe de finanzas. Cuando no sea posible cumplir este requerimiento, continuara con el proceso de la aprobación del Gerente General.

Macroempaques S.A adquiere los productos solamente a proveedores calificados, es decir si cumple con los criterios de establecidos para la evaluación y selección de los proveedores.

Los siguientes criterios de evaluación son:

- Calidad: 45%
- Precio: 15%
- Plazo de entrega: 20%
- Servicio : 15%
- Formas de pago: 5%

1. CALIDAD: CALIFICACIÓN TOTAL 45 PUNTOS

Para Macroempaques S.A es muy importante la calidad de los productos que adquiere, ya que cumple un proceso transparente, que garantizan la satisfacción de los clientes. De acuerdo a las siguientes características de calidad:

Especificaciones Técnicas: Deberán cumplir con todas las especificaciones técnicas del producto. Se califica con 15 PUNTOS en caso de contar con todas las especificaciones.

Certificados de Productos: Se evalúa el envío de certificados de control de calidad del producto. Se califica con 12 PUNTOS en caso de contar con todos los certificados.

Referencias de otros clientes: Se evalúa la confirmación de las referencias de otros clientes. Es responsabilidad del jefe de Finanzas realizar tales referencias. Se califica sobre una base de 10 PUNTOS, de acuerdo a lo siguiente:

NUMERO DE REFERENCIAS	PUNTAJE
0	0
1 – 2	3
3 – 4	5
MAS DE 5	10

Tiempo como proveedor: Se evalúa el tiempo que dicho proveedor nos ha brindado sus productos. Se califica sobre una base de 8 PUNTOS, de acuerdo a lo siguiente:

AÑOS COMO PROVEEDOR	PUNTAJE
MENOR A 1 AÑO	0
1 – 2 AÑOS	3
MAS DE 2 AÑOS	8

2. PRECIO: CALIFICACIÓN TOTAL 20 PUNTOS

Como medida de la evaluación del proveedor se considera el precio, por lo tanto se requiere efectuar un análisis comparativo de precios, su comportamiento durante las últimas adjudicaciones y los descuentos que ofrece, lo cual se debe tomar en cuenta los siguientes criterios:

PRECIO	PUNTAJE
ALTO	4
ACEPTABLE	12
BAJO	20

De las cotizaciones, se considera como PRECIO ALTO al valor más elevado, como PRECIO ACEPTABLE al valor medio y como PRECIO BAJO al menor valor dentro del mercado.

3. PLAZO DE ENTREGA: CALIFICACIÓN TOTAL 20 PUNTOS.

Se considera como plazo de entrega el período transcurrido desde que realizamos el pedido al proveedor hasta que se recibe el producto requerido o se obtiene una respuesta efectiva por parte del proveedor. Se ha considerado establecer criterios para los proveedores de acuerdo a los siguientes criterios:

PARA PROVEEDORES LOCALES Y NACIONALES.

TIEMPO DE ENTREGA	PUNTAJE
INMEDIATO	20
MENOR A 24 HORAS	15
25 A 72 HORAS	9
MAYOR A 72 HORAS	5

4. SERVICIO: CALIFICACIÓN TOTAL 10 PUNTOS

Como parte del servicio que proporciona el proveedor se considera MUY BUENO cuando le brinda un valor agregado, nos referimos un valor agregado los servicios adicionales sin costo y la garantía que nos da por el dicho producto ofrecido. Se considera Reguiar cuando soio ofrece ios productos sin explicación alguna.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	PUNTAJE
MUY BUENO	10
REGULAR	5
MALO	0

5. FORMAS DE PAGO: CALIFICACIÓN TOTAL 5 PUNTOS

Se evalúa las facilidades para el pago que ofrece el proveedor, la calificación se realiza teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

FORMA DE PAGO	PUNTAJE
ANTICIPADO	1
CREDITO A 30 DIAS	3
CREDITO 31 A 90 DIAS	4
MAS DE 91 DIAS	5

Como evidencia se mantiene el formato Evaluación y Selección de Proveedores (F-G-CO-002)

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores se seleccionan de acuerdo a los criterios establecidos, mediante puntaje total acumulado. MACROEMPAQUES S.A adquiere productos, materiales, repuestos de vehículos únicamente a los proveedores aprobados, esto se califica como A, B O C

A los proveedores con calificación tipo C se les puede realizar compras únicamente en casos de urgencia, con la aprobación de la Gerencia General, según sea el caso. Los criterios de selección son los siguientes:

CALIFICACION	PUNTAJE
A	89-100
B	69-88
C	50-68
D	MENOR 49

Los proveedores aprobados se identifican en la Lista de Proveedores Calificados (F-G-CO-003).

Antes de realizar la adquisición de dicho productos o materiales todo proveedor debe cumplir con estos criterios, en caso de emergencia se requiera adquirir nuevos productos a proveedores no calificados será aprobado por el Gerente General.

Nota: Todas las adquisiciones de productos que realice Macroempaques S.A, deben llegar acompañadas de la Orden de Compra respectiva. Las necesidades de compra, pueden ser identificadas por cualquier colaborador de la empresa y aprobadas por el Jefe de Producción, Jefe de Finanzas o Gerente General, según corresponda.

Verificación de Producto Comprado

Los productos se reciben con factura y guía de remisión del proveedor. Si el producto cumple con los requisitos especificados, es ingresado al inventario.

Cuando los productos no cumplen con los requisitos solicitados se procede de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para Control de Producto No Conforme. Para repuestos o empaque de vehículos que no cumplan los requisitos, se presenta el reclamo al proveedor y se retiene el pago hasta recibir una solución adecuada.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

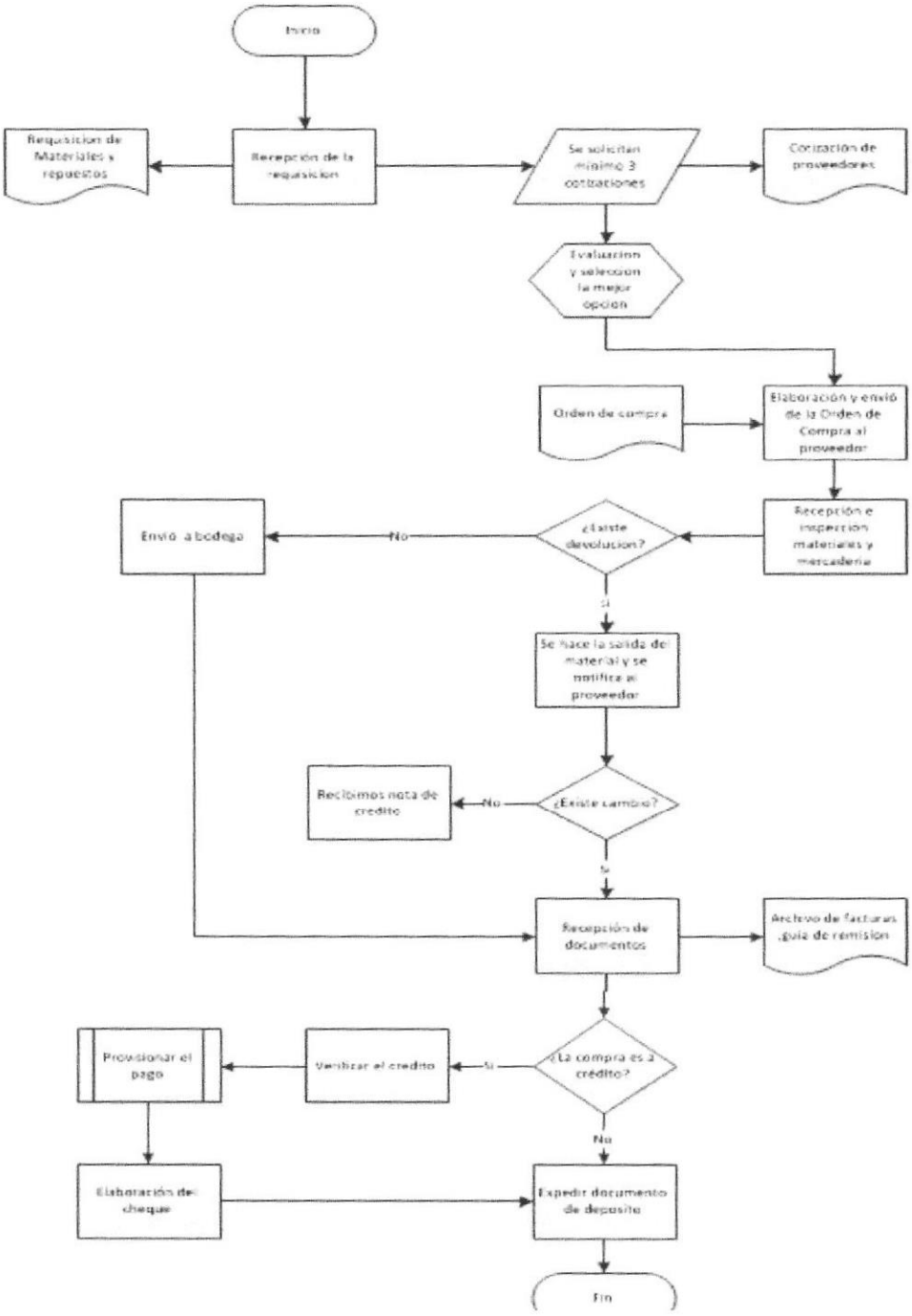
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Requerimiento de Clientes (Pedidos)
- Lista de Materiales Criticos (F-G-CO-001)
- Evaluación y Selección de Proveedores (F-G-CO-002)
- Lista de Proveedores Calificados (F-G-CO-003)

7. REGISTROS.

- Orden de Compra.
- Facturas y Guía de Remisión del Proveedor.
- Informe de pruebas realizadas (Formato Libre)

8. ANEXOS


Inicio
Requisicion de Materiales y repuestos
Recepción de la requisición
Se solicitan mínimo 3 cotizaciones
Cotización de proveedores
Evaluacion y seleccion la mejor opcion
Orden de compra
Elaboración y envió de la Orden de Compra al proveedor
Recepción e inspección materiales y mercadería
¿Existe devolucion?
No
Envio a bodega
Si
Se hace la salida del material y se notifica al proveedor
¿Existe cambio?
No
Reclamos nota de credito
Si
Recepción de documentos
Archivo de facturas ,guia de remision
¿La compra es a crédito?
Si
Verificar el credito
Provisionar el pago
No
Elaboración del cheque
Expedir documento de deposito
Fin

	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Código:	F-G-CO-002
		Clausula:	7.4
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

PROVEEDOR:	
PRODUCTOS:	

EVALUACION [ ] **RE EVALUACION** [ ]

1. CALIDAD

CARACTERISTICAS DE CALIDAD	PUNTAJE	RESULTADO		
ESPECIFICACIONES TECNICAS	15		TOTAL CALIDAD	
CERTIFICADOS DE PRODUCTOS	12			
REFERENCIAS DE OTROS CLIENTES	10			
TIEMPO COMO PROVEEDOR	8			

2. PRECIO

CARACTERISTICA DE PRECIO	PUNTAJE	RESULTADO		
ALTO	4		TOTAL PRECIO	
ACEPTABLE	12			
BAJO	20			

3. PLAZO DE ENTREGA

PROVEEDORES NACIONALES

CARACTERISTICAS DE RESPUESTA	PUNTAJE	RESULTADO		
INMEDIATO	20		TOTAL TIEMPO DE ENTREGA	
MENOR A 24 HORAS	15			
25 A 72 HORAS	9			
MAYOR A 72 HORAS	5			

4. SERVICIO

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	PUNTAJE	RESULTADO		
MUY BUENO	10		TOTAL SERVICIO	
REGULAR	5			
MALO	0			

5. FORMAS DE PAGO

CARACTERISTICAS DE FORMAS DE PAGO	PUNTAJE	RESULTADO		
ANTICIPADO	1		TOTAL FORMA PAGO	
CREDITO A 30 DIAS	3			
CREDITO 31 A 90 DIAS	4			
MAS DE 91 DIAS	5			

EVALUACION TOTAL DEL PROVEEDOR

CRITERIOS DE SELECCION DE PROVEEDORES			RESPONSABLE:
CALIFICACION	**PUNTAJE OBTENIDO**	**CALIFICACION**	
A	89 - 100		
B	69 - 88		
C	50 - 68		
D	MENOR A 49		**FECHA:**

LISTA DE PROVEEDORES CALIFICADOS

Código:	F-G-CO-003
Clausula:	7.4
Fecha vigencia:	
Revisión:	

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	

No.	NOMBRE DEL PROVEEDOR	CALIFICACION	PRODUCTOS	INFORMACION DEL PROVEEDOR			
				RUC	TELEFONO	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO

RESPONSABLE:

FECHA:

PROCEDIMIENTO PARA BODEGA DE MATERIALES

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para que la recepción, almacenamiento y distribución de materiales utilizados en Macroempaques S.A se realice de modo que se preserven y se mantengan los requisitos de la calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la recepción, almacenamiento, manipulación y entrega de materiales tanto locales como importados de Macroempaques S.A, incluyendo los productos suministrados por los clientes cuando sea aplicable.

3. RESPONSABLES

- Jefe de Producción
- Jefe de bodega
- Bodeguero
- Obreros - Operarios

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recepción de Materiales

El Bodeguero es informado sobre la llegada de materiales, éste aprueba el ingreso.

El encargado de bodega junto con el jefe de bodega y el jefe de producción chequeará las cantidades, calidades y especificaciones entre la Orden de Compra y las facturas. Verificaran que los materiales recibidos corresponden exactamente a los solicitados.

Una vez otorgada la conformidad a los materiales recibidos, el encargado de bodega procede a firmar las facturas en original y copia entregando al transportista el duplicado de la factura y archiva el original. Algunas empresas emiten Guías de Recepción internas, que se adjuntan a las guías de despacho o factura y es el respaldo oficial de la empresa.

Si la revisión es satisfactoria se ingresan los materiales a las respectivas bodegas. En caso de que se detecte producto no conforme, el jefe de producción comunica al proveedor.

Almacenamiento de Materiales

Para asegurar la preservación de los productos se cuenta con áreas de almacenamiento identificadas, cubiertas y protegidas que previenen el deterioro de los productos.

El área de bodega se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Bodega 1: Bodega de materia prima – corcho caucho
Bodega 2: Bodega de Matrices

Bodega 3: Bodega de productos en procesos- empaques

Bodega 4: Bodega de productos terminados - empaques

Bodega 5: Bodega de Repuestos

Bodega 6: Bodega de Lubricantes

Semanalmente el Bodeguero es responsable de realizar una inspección de las condiciones de almacenamiento con la finalidad de detectar materiales y productos en mal estado.

Si encuentra productos defectuosos se lo separa y se toman acciones de acuerdo al procedimiento para Control de Producto No Conforme.

Despacho de Materiales a Producción

El bodeguero es responsable de entregar los materiales requeridos para la producción. En coordinación entre el jefe de Producción y el Bodeguero se asegura la disponibilidad de todos los materiales requeridos para la producción.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito especificado.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

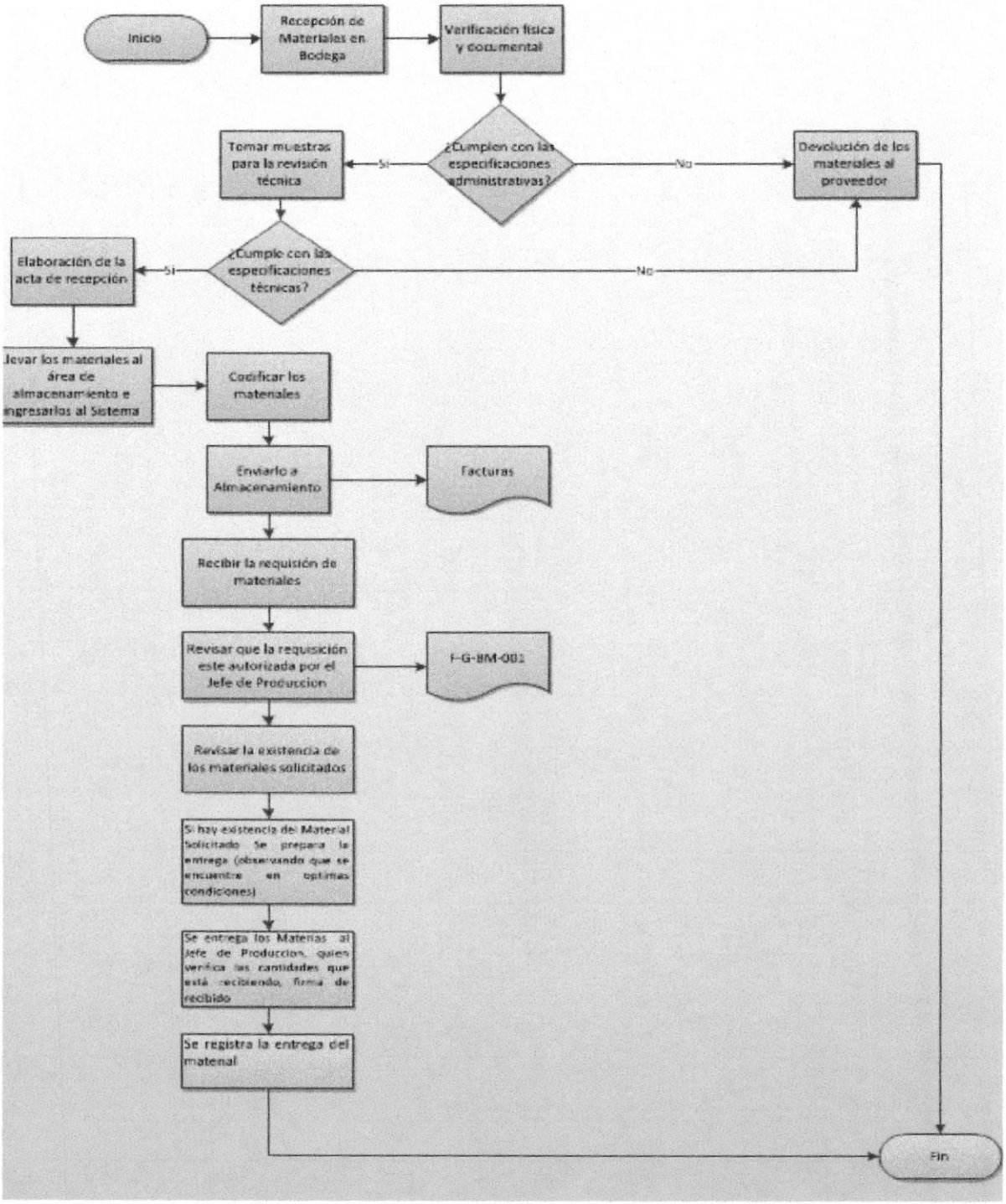
Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Ingreso y Egreso de Bodega (F-G-BM-001)
Facturas
Guía de Remisión (Formato Libre)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

8. ANEXOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	CONTROL DE MATERIALES INGRESO Y EGRESO DE BODEGA	Código:	F-G-BM-001
		Clausula:	
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

FECHA	CODIGO	DESCRIPCIÓN	LUGAR DE DESTINO	QUIEN RETIRA	FIRMA

PROCEDIMIENTO PARA BODEGA DE PRODUCTOS EN PROCESO

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para el control de producto en proceso que se maneje en Macroempaques S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la recepción, almacenamiento, manipulación y entrega de producto en proceso que realice Macroempaques S.A.

3. RESPONSABILIDADES

El Gerente de Producción es responsable de aprobar este procedimiento.

El jefe de Bodega es el responsable de llevar el inventario de productos entregados.

Los obreros son responsables de la manipulación de los productos en procesos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recepción de Producto en Proceso

El Bodeguero es responsable de la recepción de los productos en procesos que se realizan en Macroempaques S.A. y es quien verifica las cantidades a recibir. Los productos se reciben con una Orden de Recepción de Productos en Procesos.

Almacenamiento de Productos en Proceso

Para asegurar la preservación de los productos en proceso se cuenta con áreas de almacenamiento claramente identificadas,

La Bodega 3 ha sido destinada para el almacenamiento de los productos en tránsito, aquí los empaques son almacenados de acuerdo a la marca del carro y por códigos, y se encuentran listos para el proceso de pulido y anillado.

Semanalmente el Bodeguero es responsable de realizar una inspección de las condiciones de almacenamiento con la finalidad de detectar productos en mal estado, debido a que la materia prima que se utiliza con el tiempo se desgasta. Si encuentra producto defectuoso se lo separa y se toman acciones de acuerdo al procedimiento para Control de Producto No Conforme.

Control de Inventarios

Como evidencia de los materiales entregados para la producción, se mantiene los registros de entrada y salida de los materiales indicando la persona responsable de este, se llevan en el sistema de control de inventarios.

En caso de existir diferencia coordina con el Gerente Financiero las acciones que se consideren necesarias.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Producto en Tránsito: Producto que está en espera para continuar con la siguiente etapa del proceso

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008

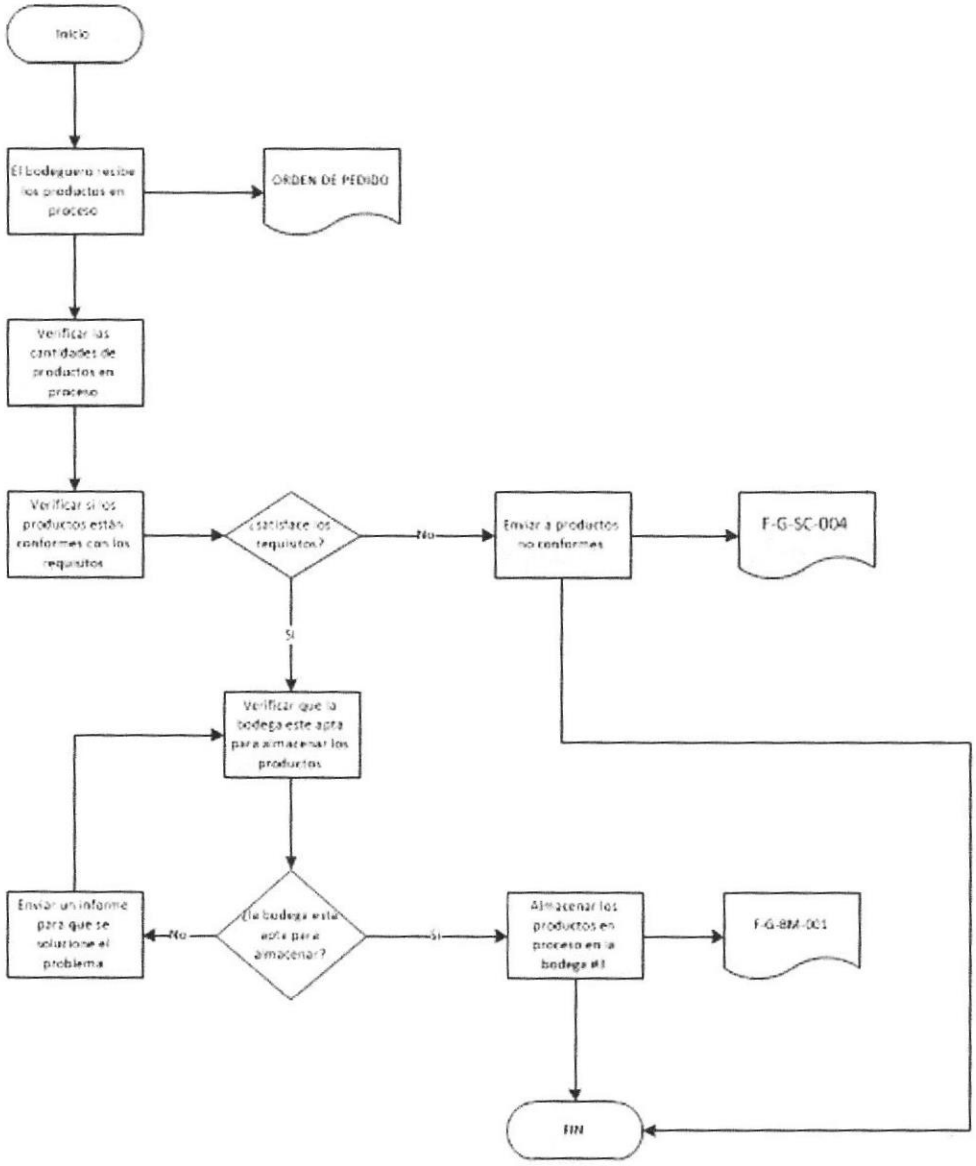
7. REGISTROS

Ordenes de Trabajo

Ingreso y Egreso de Bodega (F-G-BM-001)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

8. ANEXOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	CONTROL DE MATERIALES INGRESO Y EGRESO DE BODEGA		
		Código:	F-G-BM-001
		Clausula:	
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

FECHA	CODIGO	DESCRIPCIÓN	LUGAR DE DESTINO	QUIEN RETIRA	FIRMA

PROCEDIMIENTO PARA BODEGA DE PRODUCTOS TERMINADO

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para el control de producto terminado que se maneje en Macroempaques s.a.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la recepción, almacenamiento, manipulación y despacho de producto terminado que realice Macroempaques S.A.

3. RESPONSABILIDADES

El Bodeguero es el responsable de elaborar este procedimiento.

El Gerente de Producción es 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.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recepción de Producto Terminado

El producto terminado se recibe una vez que ha concluido el proceso de empaque y el producto está listo para ser despachado.

El Bodeguero es responsable de comunicar al jefe de bodega para que realice la inspección final de los productos. Si el producto terminado no satisface los requisitos de calidad establecidos por el cliente, se aplica el procedimiento para el Control de Producto No Conforme.

Almacenamiento de productos terminados

Una vez realizada la inspección del producto, es almacenado en la bodega 4 donde están las áreas claramente identificadas, cubiertas y protegidas que previenen el deterioro de los productos.

Semanalmente el Bodeguero es responsable de realizar una inspección de las condiciones de almacenamiento con la finalidad de detectar 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.

Control de Inventarios

Como evidencia de los productos entregados por la producción, se mantiene los registros de entrada y salida de los productos indicando la persona responsable de este, se llevan en el sistema de control de inventarios.

En caso de existir diferencia coordina con el Jefe de Bodegas las acciones que se consideren necesarias.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
Producto Terminado: producto elaborado de acuerdo a las especificaciones del cliente, listo para la venta.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

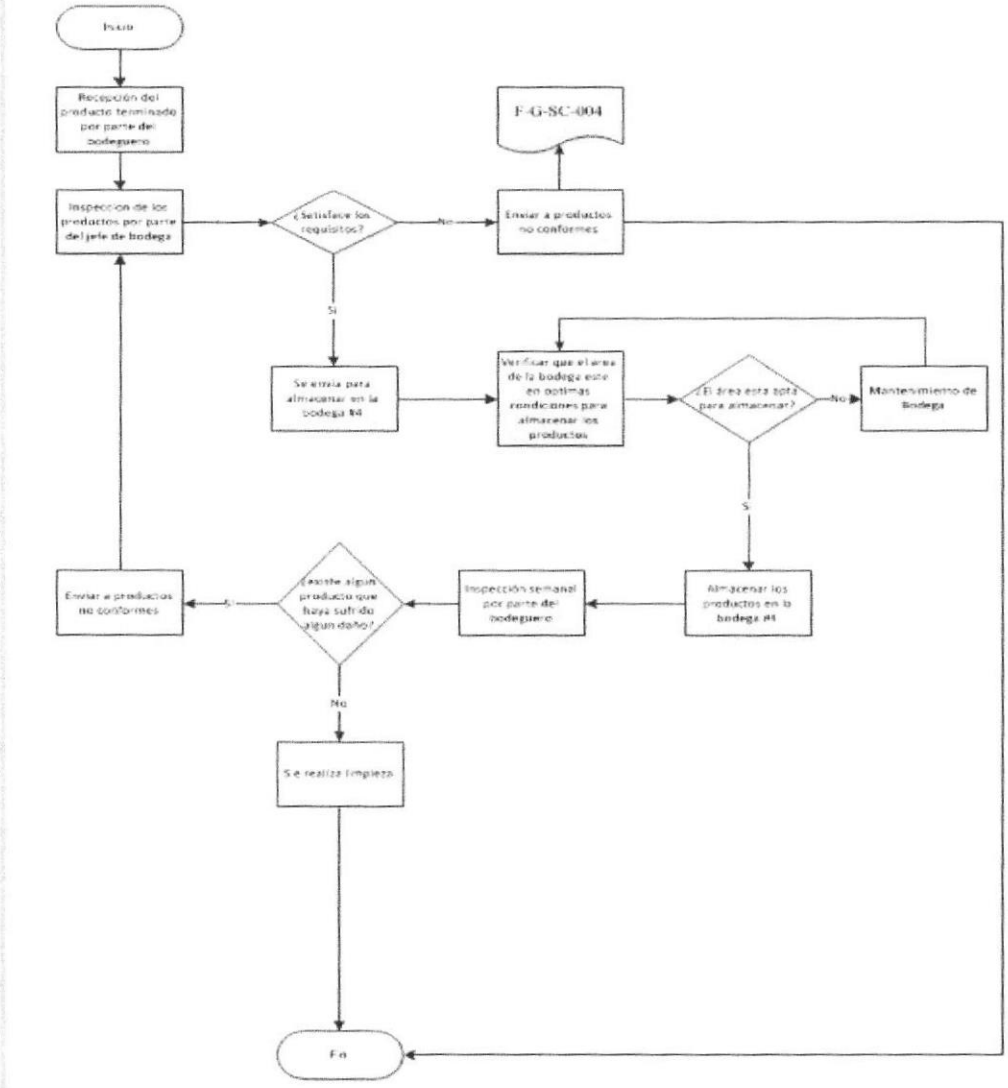
Norma ISO 9001:2008

7. REGISTROS

Ingreso y Egreso de Bodega (F-G-BM-001

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

8. ANEXOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

CONTROL DE MATERIALES
INGRESO Y EGRESO DE BODEGA

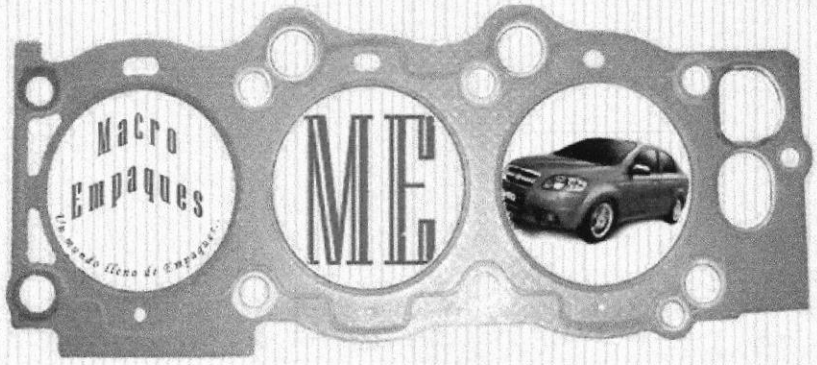
Código:	F-G-BM-001
Clausula:	
Fecha vigencia:	
Revisión:	

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	

FECHA	CODIGO	DESCRIPCIÓN	LUGAR DE DESTINO	QUIEN RETIRA	FIRMA

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es establecer las bases para garantizar y gestionar los diferentes procesos en el área de producción que mantiene Macroempaques S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos en el área de producción con el fin de cumplir lo determinado por la empresa.

3. RESPONSABILIDAD

El Jefe de Producción es el encargado de elaborar el presente manual

El Gerente General es responsable de controlar, distribuir, y actualizar el presente procedimiento.

Todo el personal está encargado de cumplir el presente procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. PROCEDIMIENTO

Macroempaques S.A. cumple con las necesidades de los clientes, es por eso que diseña y elabora empaques. Realizándolo de manera:

- MANUAL
- TROQUELADO

4.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE EMPAQUES DE FORMA MANUAL

1. Se recibe el empaque con la orden de trabajo enviada desde el área de ventas donde consta:
    - Datos del cliente
    - Fecha
    - Cantidad de empaques a elaborar
    - Descripción del empaque: marca del carro, medidas, en que material va elaborado, etc.
    - Valor a pagar
    - Si es que el cliente ha abonado parte del pago o si ha cancelado por adelantado el producto.
2. El jefe de producción registra en el formulario F-G-PD-001 Control de producción diaria las órdenes recibidas.
3. El jefe de producción realiza la solicitud de materia prima a bodega. F-G-PD-002 Solicitud de materia a bodega.

4. El jefe de Producción designa al empleado que va a elaborar el producto, entregando la materia prima y la especificación la descripción del producto.
5. El Obrero Artesano recibe la muestra o la pieza del empaque que va a realizar con la orden de trabajo.
6. El obrero artesano toma la muestra del empaque y comienza a calcar la forma del empaque en el materia prima a utilizar.
7. Se recorta y se le da forma al empaque utilizando las tijeras y sacabocados de las medidas necesarias.
8. Se colocan las latas y anillos en el empaque según especificaciones.
9. Se pule y se dan los acabados necesarios.
10. El obrero entrega al jefe de producción el empaque terminado.
11. El jefe de producción y el encargado de calidad revisan que el empaque cumpla las especificaciones de calidad y las solicitadas por el cliente.
12. El jefe de producción registra la hora de entrega y lo coloca en el área de despacho colocándole la tarjeta de entrega donde consta:
    - N° de orden
    - Cantidad de piezas realizadas para el cliente
    - Valor del empaque
    - Abono
    - Quien realizo el empaque

La elaboración de empaques manual se realiza diariamente de acuerdo a las necesidades de los clientes, es por eso que se mantiene un control diario.

4.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE EMPAQUES POR TROQUELES

Con el fin de ahorrar el tiempo en la fabricación de empaques Macroempaques S.A. realiza matrices que con la ayuda de máquinas troqueladoras se pueden realizar los empaques de manera rápida.

Esto ayuda a que las ventas a nivel nacional sean despachadas a la brevedad posible siempre y cuando no se tenga en stock de productos terminados.

1. Se recibe el empaque con la orden de trabajo enviada desde el área de ventas en caso de ser una venta diaria donde consta :
   - Datos del cliente
   - Fecha
   - Cantidad de empaques a elaborar
   - Descripción del empaque: marca del carro, medidas, en que material va elaborado, etc.
   - Valor a pagar
   - Si es que el cliente ha abonado parte del pago o si ha cancelado por adelantado el producto.
2. El jefe de producción registra en el formulario F-G-PD-001 Control de producción diaria las órdenes recibidas.
3. El jefe de producción realiza la solicitud de materia prima a bodega. F-G-PD-002 Solicitud de materia prima a bodega.

4. El jefe de Producción designa al empleado que va a elaborar el producto, entregando la materia prima y la especificación la descripción del producto e incluyendo el código del empaque.
5. El troquelador recibe la orden de trabajo diario con el código del empaque a realizar.
6. El troquelador busca el código y toma la matriz.
7. Se troquela el empaque y,
8. En caso de ser necesario se pule y se dan acabados al empaque.
9. El troquelador entrega el empaque al jefe de producción y junto con el encargado de calidad, verifican que el producto cumpla con las especificaciones solicitadas. Esto se lo realiza diariamente.

4.2.1. TROQUELADO PARA VENTAS POR MAYOR:

Macroempaques S.A. tiene clientes en diferentes provincias por tales motivos cuenta con los servicios de tres vendedores externos.

1. El vendedor ingresa el pedido mediante una orden de pedido donde consta
   - Nombre del cliente
   - C.I. O RUC
   - Teléfono
   - Dirección
   - Ciudad
   - Cantidad
   - Descripción del pedido en este caso como cada vendedor tiene su catálogo envía por código el empaque deseado por el cliente

- Nombre del vendedor o código

2. Este pedido es receptado por el jefe comercial para su revisión una vez aprobado el pedido, es enviado al jefe de bodegas quien hace la verificación en el sistema si se posee en stock de productos terminados.
3. En caso de no haber el producto el jefe de bodega realiza orden de producción.
4. Esta orden es enviada al área de producción el jefe de producción analiza y realiza la solicitud de materia prima a bodega. F-G-PD-002 Solicitud de materia prima a bodega.
5. El troquelador recibe la orden de producción con los códigos de los empaques a realizar.
6. El troquelador busca los códigos y toma las matrices.
7. Se comienza a producir en caso de necesitar material el troquelador realiza la solicitud al jefe de producción
8. Una vez cortado los empaques el troquelados entrega al jefe de producción y se envían a bodega como productos en proceso
9. Aquí el encargado de calidad verifica que se hayan cumplido con las especificaciones del producto, caso contrario se envía a tratar como producto no conforme.
10. Luego de ser aprobado, el jefe de bodegas revisa y envía al área de despacho donde embalan, codifican y almacenan en productos terminados listos para ser facturados y enviados a los clientes.

5. DEFINICIONES ABREVIATURAS

Matrices: Son moldes de los empaques creados en Macroempaques para facilitar la fabricación.

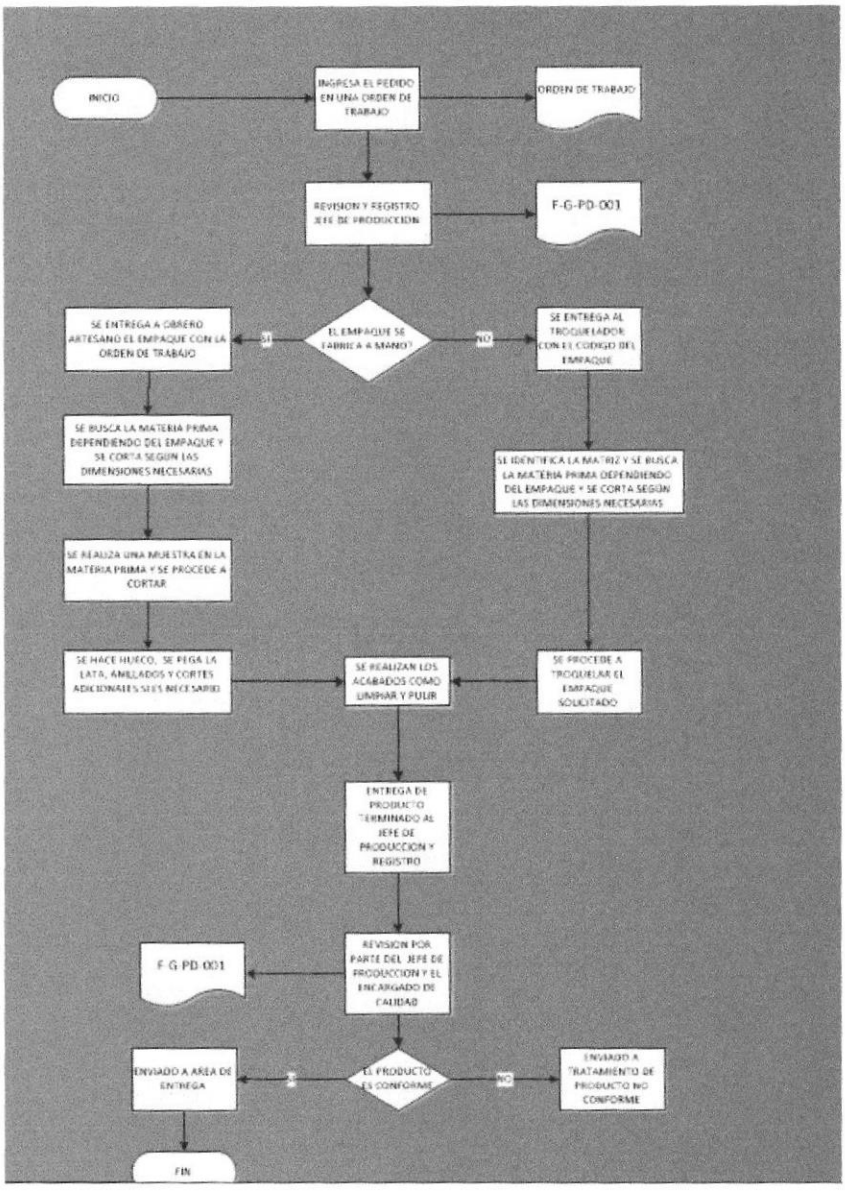
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 9001:2008

7. REGISTROS

- F-G-PD-001 Control de producción diaria.
- F-G-PD-002 Solicitud de materia prima a bodega.
- Notas de pedidos.

8. ANEXOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	CONTROL DE PRODUCCIÓN DIARIA	Código:	F-G-PD-001
		Clausula:	
		Fecha vigencia:	
		Revision:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

FECHA:					EMPAQUES								FABRICACION			MEDIDAS		
TRABAJADOR	# ORDEN	# PIEZAS	HORA INGRESO	HORA SALIDA	CBZE	T. VAL	ESCAPES	MULTIPLE ADMISION	MULTIPLE ESCAPE	CARTER	CAJA DE CAMBIO	OTROS	TROQUELADO	MANUAL	TROQUELADO Y MANUAL	NORMAL	DOBLE	SOBREMEDIDA

	SOLICITUD DE MATERIA PRIMA A BODEGA	Código:	F-G-PD-002
		Clausula:	
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

aborado or:		Revisado por:		Aprobado por:	

DATOS GENERALES

EPARTAMENTO QUE SOLICITA	
NCARGADO DEL DEPARTAMENTO	
ECHA DE PEDIDO	

N°	CANTIDAD	DESCRIPCION

FIRMA DEL RESPONSABLE

FIRMA DEL BODEGUERO

PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA DIRECCIÓN

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades necesarias para la ejecución de la revisión por la dirección de Macroempaques S.A con el fin de asegurar la eficacia del mismo, y aportar los cambios oportunos para prevenir, corregir desviaciones y mejorar los resultados alcanzados.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los resultados obtenidos del Sistema Gestión de Calidad.

2. RESPONSABILIDADES

- Gerente General.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

El coordinador de calidad debe programar la revisión de los requisitos, ya que debe recopilar y procesar la información referente a los temas que serán de discusión.

Una vez recopilado la información se debe consolidar la auditoria del año y también el estado de cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, para realizar el análisis respectivo del estado actual de Sistema de Gestión de Calidad con fundamento en los informes presentados.

De acuerdo al análisis se debe mantener los registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos de la revisión por la dirección mediante informes de Revisión por la Dirección.

El informe de revisión por la dirección es redactado por el coordinador de calidad y aprobado por el Gerente General.

4. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma Iso 9001:2008.

5. REGISTROS

F-G-SC-007 Reporte de no conformidad y acciones correctivas.

F-G-SC-008 Reporte de no conformidad y acciones preventivas.

F-G-SC-004 Reporte de control de producto no conforme

F-G-SC-009 Informe de Revisión por la Dirección

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

6. ANEXOS

Si aplica.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			Código:	F-G-SC-009
				Clausula:	5.6.1
				Fecha vigencia:	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

COMPROMISO ESTABLE	RESPONSABLE	ESTADO(SEGUIMIENTO)

CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LESGILACION	PROCESOS	ESTRUCTURA	NO HAY
NORMA ISO 9001:2008		OTROS	

DESCRIPCION (SI HAY CAMBIOS)

ELABORO:	FECHA:
REVISO:	FECHA:
APROBO:	FECHA:

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			Código:	F-G-SC-009
				Clausula:	5.6.1
				Fecha vigencia:	
Elaborado		Revisado por:		Aprobado por:	

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS

TIPO	DEFINIDAS	IMPLEMENTADAS	% ACCIONES IMPLEMENTADAS
Acciones Correctivas			
Acciones Preventivas			
Acciones de Mejora			
TOTAL			

NOTA:

% de Solucion de no conformidad: (1-((D-I))/D)*100

Donde D: Numero de acciones definidas

I: numero de acciones implementadas

RECOMENDACIÓN PARA MEJORA

PROCESO	PROPUESTA	QUIEN PROPONE

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			Código:	F-G-SC-009
				Clausula:	5.6.1
				Fecha vigencia:	
Elaborado		Revisado por:		Aprobado por:	

COMPARATIVO REQUISITOS EN LA NORMA ISO 9001:2008

REQUISITOS	# DE NO CONFORMIDADES	# DE OBSERVACIONES	TOTAL DE HALLAZGOS	%
4. Sistema Gestion de Calidad				
5. Responsabilidad por la Direccion				
6. Gestion de los Recursos				
7. Realizacion del Producto				
8. Medicion, analisis y Mejora				
TOTAL				

ESTADO DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO

# DE NO CONFORMIDADES DEFINIDAS	# DE NO CONFORMIDADES SOLUCIONADAS	% DE SOLUCION DE NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES

NOTA:

% de solucion de no conformidades: (1-((D-S))/D)*100

donde:

D: numero de no conformidades definidas

S: numero de no conformidades solucionadas

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			Código:	F-G-SC-009
				Clausula:	5.6.1
				Fecha vigencia:	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

FECHA:

RESULTADO DE LAS AUDITORIAS

COMPARATIVO CON LA AUDITORIA INTERNA								
ITEM	ANTERIOR			ACTUAL			VARIACION (ANTERIOR-ACTUAL)	
	NUMERO		FECHA	NUMERO		FECHA	(-)	(+)
# DE CONFORMIDADES								
# DE OBSERVACIONES								

HALLAZGOS POR PROCESOS

PROCESOS	# DE NO CONFORMIDADES	# DE OBSERVACIONES	TOTAL DE HALLAZGOS	%
TOTAL				

	CONTROL DE PROYECTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	F-G-SC-010
		Clausula:	8.5.1
		Fecha de vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

PROPUESTO POR:	
FECHA:	
RESPONSABLE DEL PROYECTO DE MEJORA CONTINUA	

ANALISIS DE CAUSAS POSIBLES

EVALUAR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS APLICABLES

ANALISIS DE FACTIBILIDAD ECONOMICA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

RESPONSABLE:		**APROBADO:**		**RECHAZADO:**	

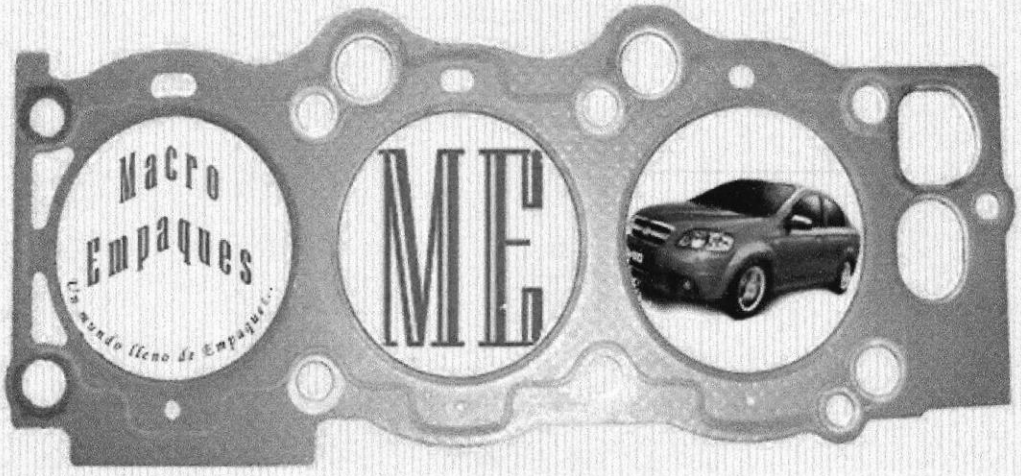
EJECUCION DEL PROYECTO DE MEJORA CONTINUA

REVISION DE RESULTADOS DEL PROYECTO DE MEJORA CONTINUA

RESPONSABLE:		**FECHA:**	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los mecanismos de control para asegurar que los equipos de medición e inspección utilizados, se encuentran en condiciones de uso y están correctamente calibrados y así asegurar los productos fabricados por Macroempaques S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los equipos de medición e inspección identificados en el formato Control de Equipos de Medición y que son utilizados por Macroempaques S.A. para asegurar la calidad de materias primas y productos en proceso.

3. RESPONSABLES

- El Gerente de Producción es el responsable de elaborar este procedimiento.
- El Coordinador responsable de calidad es el responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de Macroempaques S.A. que realiza inspección y medición de productos utilizando equipos de medición, es responsable de cumplir con las disposiciones establecidas en este procedimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4. PROCEDIMIENTO

Selección, adquisición y recepción de los Equipos de Medición

El Coordinador de Calidad es responsable de identificar y seleccionar el equipo de inspección y medición que utilice Macroempaques S.A. para asegurar la calidad de sus productos.

La selección de los equipos de medición se realiza en base a la capacidad de lograr la exactitud requerida y cumplir con las especificaciones.
Para ello tiene en cuenta, además de la opinión del personal que los utilizará, lo siguiente:

- Tipo de equipo
- Unidades de medida
- Rango de la medida
- Divisiones de la escala
- Incertidumbre de equipo
- Condiciones de trabajo
- Condiciones ambientales

A la recepción de un equipo, es responsabilidad del Jefe de Producción el comprobar que el equipo cumple con los requisitos especificados en el pedido y que éste contenga toda la documentación solicitada. Posteriormente, la documentación del equipo se archiva en su carpeta correspondiente.

En el momento de recibir un equipo, el Responsable Técnico determina si el equipo debe estar sometido a calibración o, bien, no es necesario. En este último caso se coloca en el equipo una etiqueta en lugar visible con el texto EQUIPO NO SOMETIDO A CALIBRACIÓN

Si algún equipo no cumple con estos criterios se procede a informar al Coordinador de Calidad para que inicie las actividades necesarias para reemplazar el equipo de medición.

Identificación de los Equipos de Inspección y Medición

Los equipos sometidos a calibración se identifican con una etiqueta que indica el código del equipo, fecha de última calibración y fecha de la próxima calibración y firma del responsable.
El hecho de que un equipo lleve pegada la etiqueta debidamente significa que la calibración del aparato es CONFORME y puede utilizarse.

Los instrumentos que no se encuentran identificados con la etiqueta no pueden ser utilizados para comprobar la conformidad del producto con los requisitos especificados.

Cuando no sea posible colocar etiquetas directamente sobre el equipo, la identificación se puede realizar a través de la ubicación del equipo o la identificación del empaque del mismo.

Plan de calibración

Anualmente el Jefe de Producción prepara el "Calendario de Calibraciones" en el que para cada equipo se indica la fecha de calibración prevista.
"Relación de equipos sometidos a calibración" y los resultados obtenidos en las calibraciones anteriores, que le permitirán modificar los intervalos de calibración, acortándolos o alargándolos.

El Responsable debe asegurarse de que el "Calendario de Calibraciones" vigente sea conocido por los responsables de las calibraciones, para que éstas se realicen en las fechas previstas.

Calibración

Las calibraciones pueden realizarse internamente o, a través de proveedores externos acreditados. En todo caso se debe tomar como referencia patrones de calibración o materiales de referencia trazables a patrones nacionales o internacionales.
En el caso de calibraciones externas:

El Coordinador de calidad debe revisar y aprobar el informe elaborado por el proveedor externo.
El responsable de la calibración de un determinado equipo debe establecer los contactos necesarios con el proveedor externo a fin de que las calibraciones se

realicen en las fechas señaladas en el y mantener actualizada la etiqueta del estado de calibración del equipo.

En el caso de calibraciones internas:

El Coordinador de Calidad elabora las instrucciones de calibración y las somete a la aprobación del Jefe de Producción. En ellas se describe el procedimiento a seguir y se especifica para cada aparato el "Error máximo permitido", así como la incertidumbre calculada para el mismo.
Revisa que los equipos sean sometidos al mantenimiento adecuado que asegure que su manejo, conservación y alcance no alteran la exactitud y su adecuación al uso.

El Coordinador de Calidad es responsable de mantener los registros de la calibración o verificación de los equipos.

No conformidades

En el caso de que una calibración fuese encontrada No Conforme el Coordinador de Calidad evaluará la validez de los resultados obtenidos anteriormente y definirá todas las acciones a realizar.

En el caso que un equipo sea rechazado por la calibración, se ajustará, si es posible, o se utilizará para realizar medidas de menor precisión. Cuando ninguna de las dos soluciones anteriores sea posible, el equipo será rechazado y

trasladado de inmediato fuera de su lugar habitual de utilización. En caso de que ello no sea posible, se identificará con una etiqueta roja, colocada en lugar bien visible, de "Aparato fuera de uso"

Si el equipo de medición es sometido a sobrecarga o manejo inadecuado, que proporcione resultados dudosos, o demuestre ser defectuoso o fuera de los límites específicos, se aísla para evitar su uso o se etiqueta claramente como "fuera de servicio" hasta que sea reparado y demuestre su correcto funcionamiento.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008
Procedimiento para Control de Producto No Conforme

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Calibración: Conjunto de operaciones encaminadas a determinar el valor del error de medida de un instrumento de medida.

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

Inspección: Acción de medir, examinar, ensayar o verificar una o varias características de un producto y de compararlas con los requisitos especificados, con el fin de establecer su conformidad.

7. REGISTROS

Control de Equipos de Medición (F-G-MT-001)

8. ANEXOS

No aplica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN	Código:	F-G-MT-001
		Clausula:	7.6
		Fecha vigencia:	
		Revision:	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

CODIGO DE IDENTIFICACION	EQUIPO / INSTRUMENTO DE MEDICION	UBICACIÓN	FRECUENCIA DE CALIBRACION	TIPO DE MEDICIÓN	RANGO DE MEDICIÓN	TOLERANCIA	FECHA DE ULTIMA CALIBRACION	RESULTADOS	FECHA DE PROXIMA CALIBRACION	RESPONSABLE DE LA CALIBRACION	FIRMA

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE MANTENIMIENTO

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los mecanismos de control para el gestionar mantenimiento efectivo de las máquinas y equipos que aseguren su correcto funcionamiento, disponibilidad y prevenir que afecten a la calidad de los productos fabricados por Macroempaques S.A.

Con el mantenimiento se busca:

- Evitar, reducir, y en su caso, reparar, las fallas sobre los bienes precitados.
- Disminuir la gravedad de las fallas que no se lleguen a evitar
- Evitar detenciones inútiles o paros de máquinas.
- Evitar accidentes.
- Evitar incidentes y aumentar la seguridad para las personas.
- Conservar los bienes productivos en condiciones seguras
- Balancear el costo del mantenimiento con el correspondiente al lucro cesante.
- Alcanzar o prolongar la vida útil de los bienes.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las máquinas, equipos e instalaciones que utiliza Macroempaques S.A. para la producción.

3. RESPONSABLES

- El Jefe de Mantenimiento es el responsable de elaborar este procedimiento.
- El Jefe de Producción es el responsable de revisar este procedimiento.
- El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.
- Todo el personal de Macroempaques S.A. es responsable de ayudar en el mantenimiento básico de sus máquinas, equipos y de comunicar al personal de mantenimiento cuando se presenten fallas de funcionamiento que puedan afectar la calidad de los productos.

4. PROCEDIMIENTO

Macroempaques S.A. dispone de personal para realizar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas utilizadas en los procesos de producción.

Las actividades de mantenimiento preventivo se cumplen a partir de lo establecido en el Programa de Mantenimiento (F-G-MT-002), donde se indican datos de identificación de la máquina y la frecuencia de revisión. Parte del mantenimiento preventivo, es realizado también por los Operarios de Producción, quienes tienen la obligación de mantener las máquinas en condiciones de limpieza y lubricación adecuadas

Es responsabilidad del Jefe de mantenimiento, bajo la supervisión del Jefe de Producción, establecer un Programa de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo, en el que describan las actividades, ubicación, frecuencia, fechas, reprogramaciones. Estas programaciones deben ser realizadas al final de las actividades operativas y administrativas del año anterior.

Toda Maquinaria, Equipo e Infraestructura que por su uso intensivo y por sus características propias de desgaste sea susceptible de mantenimiento preventivo, el mismo debe ser evidenciado en el Programa de Mantenimiento (F-G-MT-002) en el cual se identifican las actividades de mantenimiento realizadas.

Toda la información es recabada para su consolidación y clasificación.
Se efectúa además, una clasificación del equipo y maquinaria en los cuales ya no es rentable invertir en reparaciones y / o mantenimiento y se inicia el proceso de solicitud de baja de los bienes ante las autoridades competentes.

El Jefe de Finanzas realiza la labor de cotización con el fin de contratar los servicios de mantenimiento y / o reparación a la vez obtiene los costos que permiten establecer y proyectar los requerimientos en los renglones presupuestarios relacionados para el mantenimiento o reparación de bienes.

En el área operativa el Delegado, velará porque los técnicos registren en cada bitácora la información necesaria que describa el trabajo realizado. En las unidades administrativas le corresponde al encargado de la misma supervisar el trabajo realizado.

El Jefe Técnico, los Jefes de Taller, o Delegado realizan la supervisión para verificar la realización del mantenimiento y / o reparación.

Si por falta de algún recurso o cualquier contratiempo se dejara de realizar alguna actividad de mantenimiento previamente programada, se deberá dejar constancia de su reprogramación en un memorando o correo electrónico, donde el responsable del bien o actividad informara a su jefe inmediato las fechas y detalles de la reprogramación, así como anotarlo en el registro respectivo.

Como evidencia de cumplimiento del mantenimiento correctivo y preventivo, se mantiene el formato Control de Máquinas (F-G-MT003), donde se registran las actividades, novedades y observaciones realizadas.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2000
Planificación de la Producción (P-G-IN-001)

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Mantenimiento: Actividad relacionada con la conservación de la infraestructura, maquinaria y equipo, que permite un mejor desempeño de operación del bien y reducción del nivel de riesgo de fallos y/o daños humanos y materiales.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

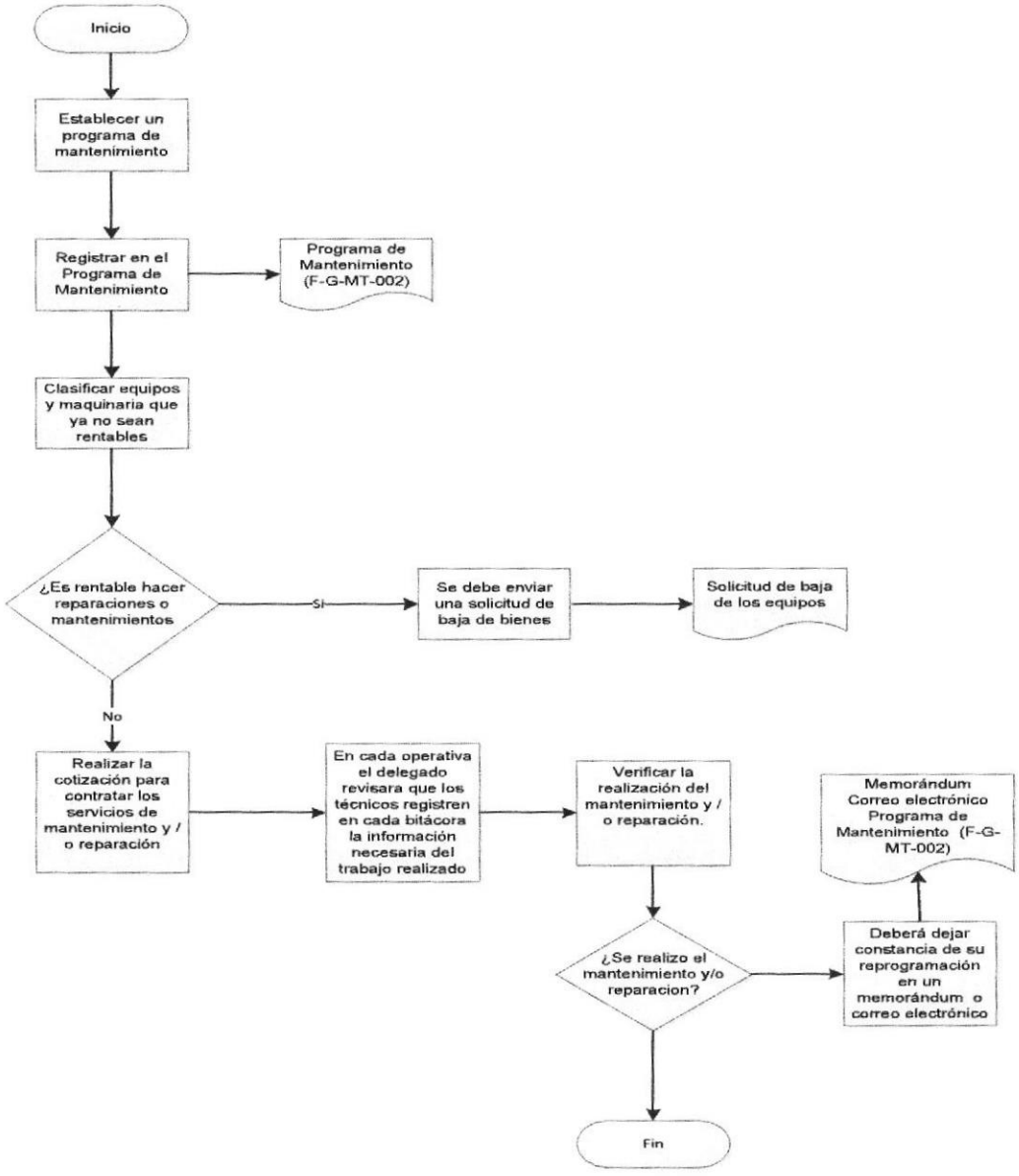
7. REGISTROS

Programa de Mantenimiento (F-G-MT-002)

Control de Máquinas (F-G-MT-003)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

8. ANEXOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	Código:	F-G-MT-002
		Clausula:	7.5.1
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

MAQUINA / EQUIPO	MARCA	SERIE	MODELO	UBICACION ACTUAL	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO				RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	FIRMA
					MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL		

	**CONTROL DE MAQUINAS**	**Código:**	F-G-MT-003
		Clausula:	7.5.1
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	

FECHA	MAQUINARIA	MARCA	MODELO	NUMERO DE SERIE	UBICACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

MANUAL DE FUNCIONES

MACROEMPAQUES S.A.



GUAYAQUIL, ECUADOR

1. OBJETIVO

Apoyar y guiar a la empresa en el desarrollo y fortalecimiento de la Administración Recursos Humanos como soporte a los procesos de aseguramiento de la calidad.

2. ALCANCE

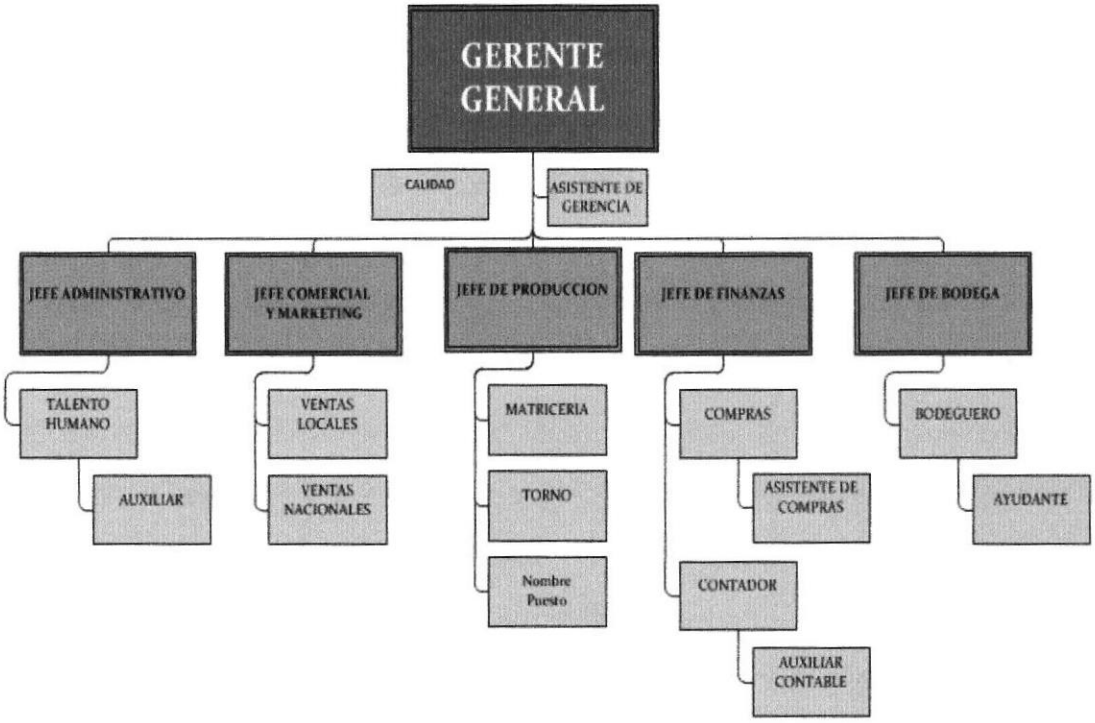
Este procedimiento es aplicable a todos los trabajadores que laboren en Macroempaques S.A.

3. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente manual de funciones se partió en primer lugar de la estructura organizacional vigente, reflejada en el organigrama institucional.

4. ORGANIGRAMA GENERAL MACROEMPAQUES S.A.

ORGANIGRAMA MACROEMPAQUES S.A.



5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES POR CADA ÁREA

GERENTE GENERAL

Es una persona clave para el mantenimiento regular y eficiente de las operaciones de un negocio.

FUNCION GENERAL

Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de Macroempaques S.A, así como resolver los asuntos que requieran su intervención.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de Macroempaques S.A.
- Representar judicial y legalmente a la Macroempaques S.A.
- Designar todas las posiciones gerenciales.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de Macroempaques S.A.
- Informar sobre las acciones tomadas así como elevar a su consideración el plan operativo y presupuesto anual de ingresos y egresos, informando los resultados de las evaluaciones periódicas.
- Aprobar el Manuales de Calidad, funciones, y operativas
- Aprobar los diferentes procedimientos de la empresa

- Planificar, organizar y mantener una imagen positiva de Macroempaques S.A., puede realizarlo mediantes medios reconocidos de la localidad.
- Delegar cualquiera de sus atribuciones en funcionarios de menor jerarquía.
- Aprobar y difundir los documentos normativos de Macroempaques S.A.
- Girar, aceptar y endosar letras, abrir cuentas corrientes, girar cheques y endosar los mismos, retirar depósitos, contratar sobregiros y avances en cuenta corriente.
- Firmar contratos en representación de Macroempaques S.A.
- Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo a las disposiciones vigentes a los empleados, así como conceder licencia al personal de acuerdo a la normatividad interna establecida.

ASISTENTE DE GERENCIA

FUNCION GENERAL

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades de la Gerencia General.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Ejecutar coordinaciones administrativas orientadas a agilizar la gestión y despacho de la Gerencia.
- Informar diariamente al Gerente General la relación de documentos pendientes indicando el área solicitante de los mismos.
- Procesar la información remitida al Gerente General para la realización del análisis rápido y certero.

- Preparar documentos de respuesta a la correspondencia de la Gerencia y derivar los que deban ser resueltos por otros gerentes de apoyo o de línea.
- Preparar la carpeta de información del movimiento económico y operativo de la Empresa, para sus reuniones o toma de decisiones.
- Coordinar oportunamente con otras Áreas de Macroempaques S.A las reuniones del Gerente, anotadas en la agenda de trabajo.
- Dar opinión técnica a los documentos que se le solicite el Gerente General.
- Revisar la documentación dirigida al Gerente General.
- Efectuar el seguimiento de la documentación remitida al Gerente General para su firma.
- Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como cumplir otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente General.
- Contestar las llamadas telefónicas recibidas en la Gerencia.
- Organizar y controlar el archivo físico y computacional de la Gerencia.

ÁREA ADMINISTRATIVA

JEFE ADMINISTRATIVO

FUNCION GENERAL

Planear, supervisar, coordinar, controlar y optimizar el desarrollo de todos los proyectos, programas y actividades relacionados con la administración de recursos humanos, legales, los servicios administrativos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas propuestas para Macroempaques S.A

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Organizar y planear actividades y servicios determinando eficazmente las metas y prioridades, definiendo la acción, plazos y recursos necesarios para alcanzarlos.
- Establecer relaciones interpersonales positivas con las personas que trata.
- Controlar los procesos y procedimientos de Macroempaques S.A. haciendo operativas las políticas de calidad.
- Evaluar procedimientos, ayuda a establecer las acciones preventivas y correctivas que permitan el mejoramiento para la satisfacción del cliente,
- Presentar informes mensuales sobre la gestión del área.

RECURSOS HUMANOS

FUNCION GENERAL

Planear, supervisar, coordinar al personal de Macroempaques S.A

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Diseñar los puestos de trabajo oportunos,
- Definir funciones y responsabilidades,
- Prever las necesidades de personal a medio y largo plazo
- Captar candidatos competentes para un puesto de trabajo a la empresa
- Seleccionar el candidato que aporta al puesto de trabajo y para ello este ha de pasar por una serie de pruebas de selección.
- Capacitar al personal de la Macroempaques S.A.
- Evaluar el desempeño y control del personal
- Prevención de riesgos laborales.
- Ingresos de Contratos al Ministerio de Relaciones Laborales
- Elaborar de Actas de Finiquito
- Elaborar y declaración de Decimos y utilidades
- Ingresar al Personal al IESS

ÁREA DE VENTAS

JEFE COMERCIAL Y MARKETING

FUNCIÓN GENERAL

Llevar adelante al equipo de vendedores y liderar a los mismos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Planificar las estrategias de ventas
- Supervisar las ventas locales y nacionales
- Representar a sus vendedores, frente Gerente General y los clientes.
- Vender y captar nuevos clientes.
- Fijar Precios de los productos y autoriza a los vendedores, a hacer acuerdos puntuales.
- Gestionar la cobranza con clientes nacionales
- Llamar a los clientes en los días y horarios de consultas.
- Reclamar y verificar que las facturas estén dentro del sistema de pagos.
- Verificar los montos a pagar y los plazos que se negociaron al realizar la venta.
- Coordinar el envío de los productos a otras partes del país.
- Solicitar capacitación cuando sea requerido al departamento de RRHH
- Solicitar nuevos vendedores a RRHH

VENDEDORES

FUNCIÓN GENERAL

Retener a los clientes actuales, captar nuevos clientes, lograr determinados volúmenes de venta, mantener o mejorar la participación en el mercado, generar una determinada utilidad o beneficio para Macroempaques S.A.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Mantener y retener a los clientes.
- Incrementar las compras de los clientes actuales.

- Conocer los productos que ofrece Macroempaques S.A.
- Conocer el mercado de sus clientes
- Formarse constantemente en las técnicas necesarias para su labor.
- Dar servicio a sus clientes
- Administrar eficientemente su cartera de clientes.

ÁREA OPERATIVA

JEFE DE PRODUCCION

FUNCION GENERAL

Planear, supervisar, coordinar, controlar y verificar, la producción de Macroempaques S.A.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Las maquinarias y las instalaciones del taller; así como el mantenimiento y reparación de los mismos.
- Velar por el mejoramiento continuo de los procesos y capacidades que se encuentran bajo su gestión.
- Coordinar periódicamente con las demás Gerencias de la Empresa y con la debida anticipación, los requerimientos necesarios que permitan ejecutar con eficacia y eficiencia las actividades productivas de su área funcional.
- Evaluar periódicamente los resultados operativos y tomar las decisiones en forma oportuna, con el propósito de alcanzar un óptimo aprovechamiento del personal productivo y de los recursos materiales puestos a su disposición.
- Cumplir con las tareas específicas dadas a la Gerencia, por y para el cumplimiento del Manual de Gestión de Calidad.
- Desarrollar los procesos y determinar los procedimientos operativos para la elaboración de empaques.

OPERARIOS (TROQUELADORES)

- Cuidar, y mantener en orden las matrices (moldes de empaques)
- Troquelar de manera inmediata los empaques necesarios
- Informar al jefe inmediato sobre falta de materia prima
- Informar al jefe inmediato sobre alguna matriz en mal estado.
- Informar al jefe inmediato sobre alguna falla en las maquinas.
- Dejar en orden, limpia la máquina que utilicen.

OBREROS

- Elaborar de forma manual empaques que no tengan troqueles.
- Informar al jefe inmediato sobre falta de materia prima
- Informar al jefe inmediato sobre la falta de algún implemento
- Dejar los materiales sobrantes e implementos en su respectivo lugar
- Dejar en orden y limpia el área que utilicen.

TORNERO

- Elaborar cualquier trabajo que se requiera el torno
- Informar al jefe inmediato sobre falta de materia prima
- Informar al jefe inmediato sobre la falta de algún implemento
- Dejar en orden y limpia el área que utilice y el torno.

MATRICERO

- Elaborar Matrices para elaboración de empaques
- Dar mantenimiento a las diferentes matrices
- Informar al jefe inmediato sobre falta de materia prima
- Informar al jefe inmediato sobre la falta de algún implemento
- Dejar en orden y limpia el área y maquinaria que utilice.

AREA FINANCIERA

JEFE FINANCIERO

FUNCION GENERAL

Maximizar el valor de la empresa, para garantizar la permanencia en el largo plazo.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Elabora el flujo de caja, control de ingresos y egresos
- Administrar los recursos económicos de Macroempaques S.A.
- Análisis de resultados operacionales y de gestión de la empresa
- Generar indicadores que evalúen al desarrollo de la empresa
- Dirigir las decisiones financieras de la empresa, que aseguren el mejor rendimiento de los recursos de la empresa.
- Aprobar pagos a Proveedores

COMPRAS

Este departamento se encargará de:

- Que el proceso de compras cumpla con todos los procedimientos establecidos en la norma ISO 9001:2008,
- Realizará las evaluaciones correspondientes a los proveedores y a la materia prima recibida,
- Cerciorarse que el producto adquirido tenga las mejores condiciones,
- Seleccionar la mejor opción con respecto a las cotizaciones de los proveedores, buscando el bienestar económico de la empresa sin dejar a un lado la calidad de los productos adquiridos.

CONTADOR Y AUXILIAR CONTABLE

- De registrar todas las operaciones y generar todos los reportes mensuales y balances de la Macroempaques para ver cómo se encuentra financieramente.
- De generar todos los pagos mensuales al fisco, como declaración de IVA,
- Aprobar y realizar los pagos de los seguros del personal al IESS.
- Realizar los cheques para pagos de Proveedores.
- De hacer la declaración del impuesto a la renta y un estado financiero a final de año.

AREA DE BODEGA

JEFE DE BODEGA

FUNCION GENERAL

Ordenar, mantener el área de bodega en perfectas condiciones

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Diligenciar formatos de entrada y salida del almacén, se le debe asignar esta función para que pueda saber que mercadería llego o salió, que cantidad, cuántas unidades de una referencia, que artículos, a quien se le compro o vendió y quien la recibió.
- Realizar un control de inventarios diarios para que el este enterado de que se está agotando o que productos tiene en mayor cantidad.
- Recibir y verificar los productos que ingresan esto para estar seguro de que lo que se le anuncia en el documento correspondiente es lo que en realidad se le entrega.
- Diligenciar los documentos necesarios que certifiquen el recibo o despacho de la mercancía ya que es el directo responsable y así evitar reclamaciones futuras.
- Realizar los reportes respectivos para Gerencia General

BODEGUERO Y AYUDANTE

- Velar porque las deficiencias (empaques dañados, faltantes, sobrantes, problemas de infestación, humedad)
- Revisar el adecuado almacenaje del producto en bodega.
- Verificar que sean enviados diariamente los reportes de bodega al jefe de Bodega

AREA DE CALIDAD

COORDINADOR DE CALIDAD

Es la autoridad en los temas de calidad. Tiene la responsabilidad de:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad sean establecidos y mantenidos,
- Informar a la Dirección General sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y las necesidades de mejora,
- Aprobar el proceso de su responsabilidad y la documentación del mismo,
- Analizar el proceso para identificar áreas potenciales de mejora y seleccionar las más adecuadas,
- Convocar a reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad con los gerentes de la empresa,
- Realizar el acta correspondiente en las reuniones de Revisión,
- Analizar los resultados obtenido de las reuniones y proponer acciones correctivas, preventivas o planes de mejora.

PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN, COMPETENCIA Y CAPACITACION DEL PERSONAL

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es definir las actividades y lineamientos para la selección, inducción, capacitación del personal, a fin de asegurar que el personal contratado cumpla con los requisitos definidos y, en lo posible evitar riesgo que pudieran afectar la calidad del producto y seguridad de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los posibles candidatos y todo el personal de Macroempaques S.A que realice actividades que pueden afectar a la calidad.

3. RESPONSABILIDADES

Elaboración:	Es responsabilidad del Encargado de Recursos Humanos la elaboración del procedimiento de Selección, evaluación y capacitación del personal.
Revisión:	Será responsabilidad del Representante de la Dirección revisar dicho procedimiento.
Aprobación:	Será responsabilidad de la Gerencia General aprobar, dicho procedimiento.
Cumplimiento:	Es responsabilidad de todos los candidatos y a todo el personal de Macroempaques S.A de cumplir con dicho procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La necesidad de cubrir una vacante en un puesto de trabajo, de Macroempaques S.A. tiene como finalidad escoger a los candidatos más adecuados para los cargos que la empresa requiera.

El área de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de proveer a las personas con las cualidades adecuadas para su funcionamiento, y también conseguir que las personas seleccionadas se encuentren satisfechas con su trabajo, más comprometidas con la empresa y que permanezcan en ella por más tiempo.

4.1 PARA CUMPLIR CON ESTO DESCRIBIMOS CON EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

- Requerimiento o necesidad de personal.- Esto lo realizarán los jefes de cada área de trabajo, mediante el formulario de requerimiento de personal (F-G-RH-001).

- Reclutamiento de Carpetas .- Se puede realizar a través de:

    - Medios de Comunicación Escrita (Publicaciones)
    - Ministerio de Trabajo.

- Recepción de Carpetas.

- Preselección de Carpetas.- Verificación superficial de las cualidades de los candidatos, es decir sus requisitos mínimos.

- Programación de Entrevista Inicial.- Se define el número de personas a entrevistar y se realiza las citas telefónicamente.

- Entrevista Inicial.-

- Se proporciona a los candidatos la solicitud de empleo para ser completada.

- En la entrevista se verificación de las cualidades del candidato vs. las especificaciones del puesto.

- Aplicación de Pruebas de Conocimiento y Test.- Esto se puede aplicar de acuerdo al puesto de trabajo requerido.

- Solicitud de documentos e informaciones sobre el candidato, aquí se investiga sobre los antecedentes del mismo.

- Selección del personal se la realiza de acuerdo al cargo, en este caso el Gerente General es quien elige al candidato oportuno

- Entrevista de Empleo

Notas: En el caso de contrataciones temporales o por requerimientos específicos de Gerencia General, se puede realizar una contratación sin que intervenga en la selección Recursos Humanos.

La contratación fuera de selección será validada con la firma de responsabilidad de Gerencia General.

- Admisión y Contratación de Personal.-

  - Contrato de Trabajo.
  - Documentos de IESS

- Inducción de Personal.-

  - General.- Consiste en que el candidato conozca las instalaciones y las personas de la empresa, esto lo realizará el encargado del área de Recurso Humano.

- Sistema de Gestión de la Calidad.- Conocer la Política y objetivos de Calidad de Macroempaques S.A. a cargo de Coordinador de Calidad

- Específico.- Conocer su puesto de trabajo y responsabilidades que va asumir, esto lo realizará el jefe inmediato.

- Evaluación de la contratación.- En Macroempaques S.A. los contratos son a plazo fijo sin embargo existe la cláusula de a Prueba es decir que a los 90 días se definirá si el empleado es aprobado o rechazado, mediante el formato de evaluación de desempeño (F-G-RH-010).

- Como evidencia de cumplimiento se mantienen los registros de Programas de Inducción (F-G-RH-011).

El Encargado de RR.HH. tiene la obligación de evaluar la competencia del personal que realiza actividades que afectan a la calidad del producto.
Como evidencia se mantiene el formato Evaluación de Competencia, donde se determinan los niveles de cumplimiento o incumplimiento con los requisitos establecidos.

En caso de existir personal que no cumpla con los requisitos de competencia requeridos, es responsabilidad del Encargado de RR.HH. coordinar con el Gerente o Jefe de Área las acciones necesarias que permitan al personal cumplir con los niveles establecidos.

Las acciones necesarias pueden incluir: capacitación, entrenamiento, entre otros.
Nota: Es muy importante que el encargado de Recursos humanos prepare Programa Anual de Capacitación por lo cual debe estar aprobado por el

Gerente General, el cual determina los recursos necesarios para el cumplimiento de la capacitación programada.
Si por algún motivo no se cumple con el Programa de Capacitación el Gerente de Recursos Humanos reprogramará las fechas o justificará ante la Gerencia General, esta información será un elemento de entrada para la revisión por la Dirección. Como evidencia de cumplimiento se mantiene el formato Control de Capacitación No Programada.

Para realizar el seguimiento y verificación de las acciones tomadas, se pueden utilizar indicadores de gestión o registros de cumplimiento.
Como evidencia de cumplimiento se mantiene el formato de Evaluación de Competencia (F-G-RH-004).

Los mecanismos para evaluar la efectividad de la capacitación facilitada se determinan en el Procedimiento de Efectividad del Entrenamiento (P-G-RH-004) y como evidencia de cumplimiento se mantienen el Registro de Capacitación (F-G-RH-009).

Nota: El encargado de Recursos Humanos es responsable de mantener los registros de cumplimiento de capacitación y de su efectividad.

5. DEFINICIONES ABREVIATURAS

No aplica

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

a. Carpetas de Personal (Contratos de Trabajo sellados por MRL, Avisos de Entrada IESS).
b. Publicaciones de prensa.
c. M-G-RH-001 Manual Funciones
d. F-G-RH-005 Programa de Capacitación.

7. REGISTROS

a. F-G-RH-001 Requerimiento de Personal.
b. F-G-RH-002 Solicitud de Empleo.
c. F-G-RH-003 Cronograma de Entrevistas.
d. F-G-RH-004 Evaluación de Competencia.
e. F-G-RH-006 Control de capacitación no programada
f. F-G-RH-007 Efectividad de Capacitación.
g. F-G-RH-008 Perfil del puesto.
h. F-G-RH-009 Registro de Capacitación.
i. F-G-RH-010 Evaluación de desempeño.
j. F-G-RH-011 Programa de inducción.

8. ANEXOS

No aplica.

	REQUERIMIENTO DE PERSONAL		Código:	F-G-RH-001	
			Clausula:	6.2	
			Fecha vigencia:		
			Revisión:		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

No. SOLICITUD:						
NOMBRE DEL DEPARTAMENTO:						
FECHA QUE SE NECESITA AL PERSONAL						
ESTADO DEL CARGO:	PERMANENTE		PARCIAL		TEMPORAL	

SECCION QUE REQUIERE:	
NOMBRE DEL CARGO:	
HORARIO DE TRABAJO:	
SALARIO INICIAL:	
SALARIO DEL CARGO:	

EDAD:	
SEXO:	

ESTUDIOS NECESARIOS

EXPERIENCIA LABORAL

FECHA DE SOLICITUD		FECHA DE ADMISION	
FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO SOLICITANTE			

	SOLICITUD DE EMPLEO	Código:	F-G-RH-002
		Clausula:	6.2
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

Foto

DATOS PERSONALES

NOMBRES:										
APELLIDOS:										
CEDULA/RUC/PASAPORTE				FECHA DE NACIMIENTO:		(aaaa-mm-dd)				
LUGAR DE NACIMIENTO:										
ESTADO CIVIL:	SOLTERO/A		CASADO/A		DIVORCIADO/A		VIUDO/A		UNION LIBRE	
NACIONALIDAD:					CIUDAD DE RESIDENCIA:					
DIRECCION DE RESIDENCIA:										
GENERO:	FEMENINO			MASCULINO		CARGAS FAMILIARES:				
TELEFONO DE DOMICILIO:						CELULAR:				
EMAIL:										

EDUCACION

BACHILLER	
INSTITUCION:	
ESPECIALIZACION:	
AÑO DE GRADO:	
PAIS:	
CIUDAD:	

UNIVERSIDAD							
INSTITUCION:							
ESPECIALIZACION:							
ESTADO:	TITULO		EGRESADO		EN CURSO	ABANDONADO	
TITULO:							
AÑO DE GRADO:							
PAIS:							
CIUDAD:							

HERRAMIENTAS	
HERRAMIENTAS DE SOFTWARE	
1	
2	
3	
4	
5	

IDIOMA	
INSTITUCION:	
IDIOMA:	
LEIDO (%)	
ESCRITO (%)	
HABLADO (%)	

ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS			
INSTITUCION:		INSTITUCION:	
NOMBRE DEL CURSO:		NOMBRE DEL CURSO:	
CERTIFICACION OBTENIDA:		CERTIFICACION OBTENIDA:	
PERIODO DE DURACION (señalar fecha de inicio y final)		PERIODO DE DURACION (señalar fecha de inicio y final)	
DURACION EN HORAS		DURACION EN HORAS	
PAIS:		PAIS:	
CIUDAD:		CIUDAD:	
INSTITUCION:		INSTITUCION:	
NOMBRE DEL CURSO:		NOMBRE DEL CURSO:	
CERTIFICACION OBTENIDA:		CERTIFICACION OBTENIDA:	
PERIODO DE DURACION (señalar fecha de inicio y final)		PERIODO DE DURACION (señalar fecha de inicio y final)	
DURACION EN HORAS		DURACION EN HORAS	
PAIS:		PAIS:	
CIUDAD:		CIUDAD:	

EXPERIENCIA LABORAL

NOMBRE DE LA EMPRESA:	
AREA DONDE LABORO:	
CARGO:	
JEFE INMEDIATO:	
TELEFONO DE LA EMPRESA:	
FECHA DE INGRESO:	
FECHA DE SALIDA:	

REFERENCIA PERSONAL

CONTACTO:		TELEFONO:		CORREO:	
CONTACTO:		TELEFONO:		CORREO:	
CONTACTO:		TELEFONO:		CORREO:	

	CRONOGRAMA DE ENTREVISTAS	**Código:**	F-G-RH-003
		Clausula:	6.2
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		**Revisado por:**		**Aprobado por:**	

FECHA	HORARIO	DENOMINACIÓN DEL CARGO	NÚMERO DE CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONO

Responsable :	

	EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	Código:	F-G-RH-004
		Clausula:	6.2
		Fecha de vigencia:	
		Revisión:	

OMBRE DEL EMPLEADO:	
ARGO:	
ECHA:	

REQUISITOS DE	PERFIL DEL CARGO	COLABORADOR	OBSERVACIONES
EDUCACION			
FORMACION			
EXPERIENCIA			
HABILIDADES			
CCIONES A TOMAR:			
VALUADO POR:			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Código:	F-G-RH-005
		Clausula:	6.2
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

TEMA DE CAPACITACION	INSTITUCION	PARTICIPANTE	CARGO DEL PARTICIPANTE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
TOTAL															
				APROBADO POR:											

	CONTROL DE CAPACITACIÓN NO PROGRAMADA	Código:	F-G-RH-006
		Clausula:	6.2
		Fecha vigencia:	
		Revisión:	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO

FECHA:	

CAPACITACIÓN INTERNA		CAPACITACIÓN EXTERNA	

TIPO DE CAPACITACION

SEMINARIO		CHARLA	
ENTRENAMIENTO		CONGRESO	

NOMBRE DE PARTICIPANTES

NOMBRE DEL EVENTO:	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	
NOMBRE DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN:	
LUGAR:	
FECHA DE INICIO:	
FECHA DE FINALIZACIÓN:	
HORARIO:	
DURACIÓN:	
VALOR:	

OBSERVACIONES:

	FORMULARIO DE EVALUACIÓN EFECTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	Código:	F-G-RH-007
		Nº FORMULARIO	

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PERSONAL CAPACITADO	
NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	
FECHA DE INICIO	
FECHA DE FINALIZACIÓN	
NOMBRE DEL CAPACITADOR	
OBJETIVO DE LA CAPACITACION:(se debe aclarar que se buscó lograr al capacitar al personal)	

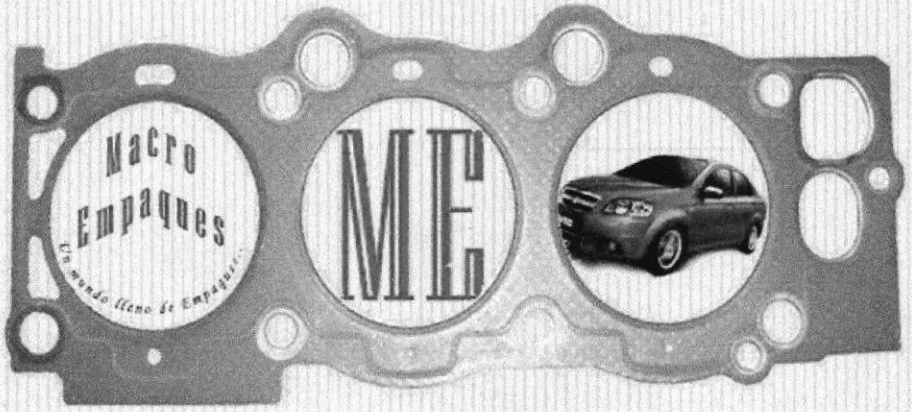
PREGUNTAS

	SI	NO	OBSERVACIONES
1 - ¿El curso impartido ha mejorado los conceptos técnicos del evaluado?			
¿Por qué? (Evidencia de la respuesta, comparación entre antes y después de la capacitación):			
2.- ¿Existe aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos?	SI	NO	OBSERVACIONES
3 - ¿La calidad del trabajo del evaluado ha mejorado?, ¿han disminuido los errores?	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Por qué? (Evidencia de la respuesta, comparación entre antes y después de la capacitación):			
4 - ¿Recomendaría este curso para más personas de la organización?	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Por qué? ¿A quiénes?			

OBSERVACIONES

INSTRUCTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS

MACROEMPAQUES S.A.



1.- OBJETIVO

Establecer un mecanismo mediante el cual podamos atender las quejas y reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva con el fin de garantizar la mejora de las actividades.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las quejas y reclamos que el cliente realice a Macroempaques S.A.

3.- INSTRUCCIONES

- Cualquier colaborador de Macroempaques S.A puede recibir una queja o reclamo, utilizando el formulario, el colaborador debe adjuntar el formato de Atención de Quejas y Reclamos para su respectiva evaluación.
- El colaborador comunica al jefe de Producción de dicho reclamo.
- El Jefe de Producción evalúa y analiza el reclamo y determina si este procede o no.

- Si el reclamo no procede, el Jefe de Producción comunica al cliente los motivos por los cuales el reclamo no ha sido aceptado.

- Si el reclamo es procedente, el Gerente de Producción envía el formato de Atención de Quejas y Reclamos junto con el formulario a las áreas de Control de Calidad y Producción.

- El área responsable de dar solución al reclamo, tiene la obligación de analizar la causa que dio origen al incumplimiento y de proponer las acciones correctivas necesarias para dar respuesta al cliente en un tiempo establecido.

- El Gerente General, Jefe de Producción o Líder de Calidad tienen la responsabilidad de comunicar los resultados de las acciones tomadas al cliente.

- El Jefe de Producción es el responsable de realizar el seguimiento a las acciones correctivas tomadas y determinar su efectividad.

- Como evidencia de cumplimiento se mantienen el registro de Atención de quejas y reclamos F-G-VE-002 y del formulario.

4.- REGISTROS.

- Entrevista
- F-G-VE-002 Atención de Quejas y Reclamos

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Código:	Cláusula:	Fecha vigencia:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
I-G-VE-002	8.5.2				
		Revisión:			

CUALQUIER EMPLEADO

DATOS DEL CLIENTE

EMPRESA/PERSONA: _____ TELF: _____

CONTACTO: _____ FECHA: _____

PRODUCTO: _____ LOTE: _____

CUALQUIER EMPLEADO

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

RESPONSABLE: _____ FECHA: _____

JEFE DE PLANTA E INGENIERIA

ANÁLISIS DEL PROBLEMA:

ACCIONES A TOMAR:

SI PROCEDE ☐

NO PROCEDE ☐

☐	CONTROL DE CALIDAD
☐	DESPACHO
☐	VENTAS
☐	ASISTENCIA TECNICA

EN CASO DE NO PROCEDER INDICAR MOTIVOS:

NO OLVIDE COMUNICAR LOS MOTIVOS AL CLIENTE

RESPONSABLE DE AREA

ANALISIS DE CAUSAS DE PROBLEMAS:

RESPONSABLE: _____

RESPONSABLE DE AREA

ACCIONES A TOMAR POR AREA RESPONSABLE:

RESPUESTA TELEFONICA ☐ VISITA ☐ OTRAS ☐

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
		☐ DIAS
		☐ DIAS
		☐ DIAS
		☐ DIAS

JEFE DE PLANTA E INGENIERIA

RESPUESTA AL CLIENTE Y DE LAS ACCIONES TOMADAS.

1 .- _____

2 .- _____

3 .- _____

4 .- _____

5 .- _____

6 .- _____

COMUNICACIÓN AL CLIENTE: _____

CONTACTO: _____ FECHA: _____

RESPONSABLE _____ FECHA DE CIERRE DE RECLAMO _____

FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS

	Clausula:	Fecha vigencia:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	8.5.2				
		Revisión:			

DESEA FORMULAR

QUEJA ☐ RECLAMO ☐ SUGERENCIA ☐

IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR

NOMBRE _____ TELF: _____

DIRECCION _____ FECHA: _____

CI: _____ EMAIL: _____

IDENTIFICACION DEL BIEN DE RECLAMO

PRODUCTOS:	
SERVICIOS:	

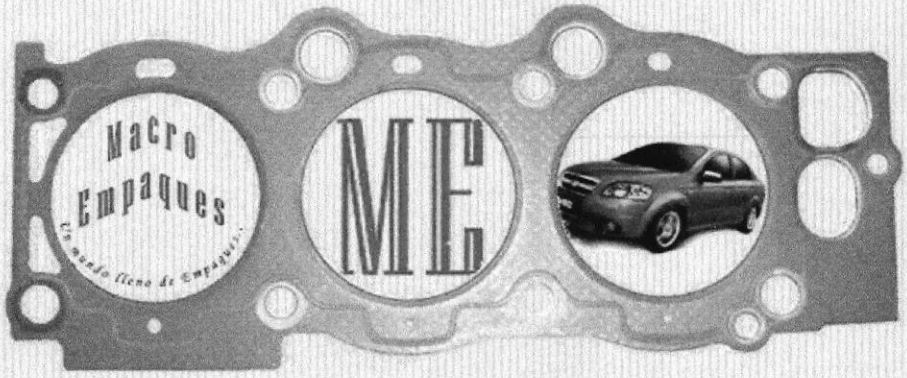
DETALLE DE LA RECLAMA O QUEJAS

DETALLE:

RESPONSABLE _____ FIRMA DE CONSUMIDOR _____

INSTRUCTIVO PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA

MACROEMPAQUES S.A.



1.- OBJETIVO

Establecer políticas de seguimiento de control de cobranzas que nos permita crear un plan estratégico para el recaudo de la cartera de crédito de Macroempaques S.A.

2.- ALCANCE

Concierne a todos los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A.

3.- RESPONSABILIDADES

El jefe de ventas es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.

Todo el personal ventas de Macroempaques S.A. es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el presente instructivo.

4.- DESCRIPCIÓN

El jefe de ventas es la persona responsable de analizar la cartera vencida y tomar acciones junto con la gerencia general.

Deberá llamar a los clientes antes de su vencimiento y después de 5 días de su vencimiento, deberán registrar las llamadas de los clientes.

A los clientes fieles con Macroempaques S.A. se les otorgara los 30 días a crédito.

En caso de que los clientes no se hayan acercado a cancelar deberá ser notificado por escrito y se visitará para llegar a acuerdos beneficio mutuo donde les brindes la oportunidad de re-acceder su crédito. Todos los acuerdos por escrito, con fechas específicas de pago.

El jefe de ventas deberá comunicar al gerente general y al departamento financiero sobre la evolución de la cartera del semestre del año para que realice los asientos correspondiente al finalización del año en caso de que no se ha podido recuperar.

5. DOCUMENTO DE REFERENCIA.

Norma Iso 9001:2008

6. REGISTROS

Registro de llamadas

7. ANEXOS

Ninguno

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

PROCEDIMIENTO PARA MEJORA CONTINUA

MACROEMPAQUES S.A.



1. OBJETIVO

Establecer los criterios para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todos aquellos proyectos orientados a mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A.

3. RESPONSABILIDADES

El Coordinador de Calidad es el responsable de elaborar este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el responsable de revisar este procedimiento.

El Gerente General es responsable de aprobar este procedimiento.

Cualquier colaborador de la empresa puede generar un proyecto 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
- Sugerencias del Personal
- Células de área
- Cualquier otra fuente que se considere necesaria

COMO GENERAR PROYECTOS DE MEJORA CONTINÚA

Se consigue la mejora continua dentro de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Macroempaques S.A., cuando cualquiera de los colaboradores de la empresa presenta ideas, sugerencias o recomendaciones que permitan optimizar o incrementar la eficacia de los procesos.

La metodología propuesta para asegurar la mejora continua está basada en las siguientes etapas:

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

El proyecto se inicia con el reconocimiento de una oportunidad de mejora a partir de las entradas indicadas.

Esta actividad se puede apoyar en la medición de indicadores de gestión, pérdidas relativas a la calidad o a la comparación contra estándares reconocidos.

Cualquier colaborador de la empresa puede participar en la identificación de oportunidades de mejora.

El proceso se inicia completando el formato de Control de Proyectos de Mejora Continua (F-G-SC-009). Resulta de utilidad identificar el problema que se desea resolver, los resultados esperados y designar un Responsable del Proyecto,

2. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS POSIBLES

El Responsable del Proyecto dependiendo de la oportunidad de mejora identificada, selecciona a los miembros que conformarán su Equipo de Trabajo, tratando de involucrar a todas las áreas afectadas por el proyecto.

Aplicando técnicas de resolución de problemas como Análisis Causa – Efecto o la Lluvia de Ideas, el Equipo de Trabajo participa activamente en el análisis y determinación de las causas

posibles o la raíz del problema que se desea solucionar a través del proyecto de mejora continua.

3. EVALUAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS APLICABLES

Es conveniente establecer claramente la condición inicial y la condición esperada de ejecutarse las actividades relacionadas con la oportunidad de mejora, se puede incluir además un indicador de gestión para el seguimiento y medición de las actividades.

Con la participación del equipo de trabajo se proponen 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.

4. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

El proyecto de mejora continua pasa a ser revisado por la Gerencia General o su Representante, donde se analiza la factibilidad técnica y económica de las acciones correctivas o preventivas planteadas.

Si el proyecto es aceptado por la Gerencia General o su representante, se asignan los recursos (técnicos, humanos, financieros) necesarios.

El Representante de la Dirección debe designar un responsable del seguimiento del proyecto de mejora continua.

Si el proyecto no es aceptado por la Gerencia General o su representante, tiene las siguientes alternativas de solución:

a. Retorna al equipo de trabajo para completar la información de soporte.

b. Se rechaza el proyecto y se archiva.

5. EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE MEJORA CONTINUA

Consiste en la implantación de las acciones correctivas o preventivas aplicables que estarán a cargo de los responsables establecidos.

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.

6. REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO DE MEJORA CONTINUA

A través de los indicadores de gestión se deben recoger y analizar los datos para confirmar si se ha obtenido una mejora en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los datos de confirmación deben ser recolectados sobre las mismas bases de datos utilizadas para evaluar las acciones correctivas o preventivas aplicables.

Si no se puede confirmar una mejora en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, se deben tomar las acciones necesarias y reiniciar el proceso con un nuevo Análisis de Causas Posibles, si justifica tal medida.

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

F-G-SC-010 Control de Proyectos de Mejora Continua.

8. ANEXOS

No aplica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: