

# ***PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD BAJO NORMAS ISO 9001-2008 PARA UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE “PAPEL”***

## **RESUMEN**

ISO 9001-2008 es un término que se utiliza para referirse a una serie de normas internacionales establecidas para Sistemas de Calidad. La serie de normas ISO 9001-2008 consta de requisitos y directrices que permiten establecer y mantener un sistema de calidad en cualquier empresa.

La falta de demanda local de productos y servicios de calidad no ha permitido ser competitivos a nivel internacional, y hoy en día nuestro país no cuenta con un historial de ser un proveedor de bienes y servicios de calidad requerida por la globalización. Por lo anteriormente descrito, la aplicación de la norma ISO 9001-2008, mediante un manual de calidad aplicado al proceso de comercialización y distribución

Hace 10 años fue creada la empresa “**ANDIPAPEL S.A**”, siendo su giro del negocio la importación de papel fino de escritura; adhesivos y cartulina dúplex para comercializar estos productos en las imprentas grandes a nivel nacional, estamos ubicados en Quito, Guayaquil y Cuenca.

Proveedora Andina de Papel “**ANDIPAPEL S.A.**” analizo la necesidad de proponer un Sistema de Gestión de la Calidad, porque a pesar de estar funcionando no posee gestión empresarial basada en lineamientos de aseguramiento de la calidad lo que se refleja en la ausencia de procedimientos documentados, evaluación de proveedores, de calificación de empleados de codificación y control de sus documentos y registros, documentación de sus quejas, manual de funciones y manual de Calidad.

De igual manera encontramos que no existen un plan o un sistema de capacitación, con el propósito de potencializar las competencias del personal, y facilitar el aprendizaje de procesos de mejoramiento continuo y calidad.

Además las confusiones internas del personal se originan por ausencia de una buena estructura organizacional, lo que ocasiona una confusión en el alcance de responsabilidades.

A fin de solventar el problema identificado en el objeto de investigación se propone elaborar un modelo de gestión corporativo basado en fundamentos de la calidad. El

Plan de Mejoramiento se genero en la necesidad de reafirmar el desarrollo organizacional centrado en la generación de conocimientos y habilidades del área, bajo un modelo de organización que no oferte servicios de calidad.

Para ello la propuesta establece estrategias dirigidas a fortalecer todos los procesos a través de la consolidación de un modelo gestión de la calidad con personal de alto nivel de desempeño y de compromiso así como vigorizar la relación con los clientes y garantizar la satisfacción de los mismos.

Además, la propuesta describirá la aspiración por la innovación orientada hacia el cliente, sobre el criterio de que existe conciencia de que todo cambia aceleradamente, por tal razón hay que ser flexibles y estar dispuestos a afrontar dichos cambios, perpetuar que no estamos exclusivamente para brindar un servicio, sino que nuestro verdadero propósito consiste en satisfacer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes internos y externos.

Como objetivo general he establecido el Plantear un Sistema de Calidad basado en Normas **ISO 9001** para una empresa comercializadora de Papel "**Andipapel S.A**", utilizándolo como herramienta que ayude a proporcionar un mejor servicio a un menor costo.

La propuesta de modelo de gestión abarca principalmente los siguientes documentos:

- Manual de funciones con la finalidad de definir las funciones y necesidades de Iso empleados
- Manual de Calidad, cumpliendo con uno de los mandatarios de la norma
- Manual de Procedimientos, cumpliendo con uno

Se ha desarrollado también las fases de implementación para esta propuesta.

Se puede concluir que bajo los parámetros analizados es totalmente viable la implementación de esto modelo de gestión de calidad.

## **INDICE DE CONTENIDOS**

Hoja Preliminar	i
Certificación del Director	ii
Cesión de los Derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Resumen Ejecutivo	vii

### **CAPITULO I: GENERALIDADES**

#### **1. Aspectos Generales**

1.1. Antecedentes	5
1.1.1. La Empresa	5
1.1.2. Planteamiento	5
1.1.3. Formulación del Problema	6
1.2. Justificación	6
1.3. Objetivo General	6
1.4. Objetivos Específicos	6

### **CAPITULO 2: NORMAS ISO 9000**

2. NORMAS ISO 9000	7
2.1. Concepto	7
2.1.1. Concepto General	7
2.1.2. Conceptos Específicos	7
2.2. Principios de las Normas ISO 9000	8 - 9
2.3. Certificación y Registro	10
2.3.1. Pasos principales para realizar el proceso de certificación	11
2.4. Terminología	12 - 19

### **CAPITULO 3: SISTEMA DE GESTION**

3. SISTEMA DE GESTION	20
3.1. Manual de Calidad	21 - 28
3.2. Manual de Funciones	29 - 42
3.3. Manual de Procesos y procedimientos	43 - 54

3.3.1. Inventario de Procesos y Procedimientos	55 - 56
3.3.2. Procesos Estratégicos	57 - 93
3.3.3. Procesos clave	94- 138
3.3.4. Procesos de apoyo	139- 150

#### **CAPITULO 4: IMPLEMENTACION DEL SISTEMA**

4. Implementación	151
4.1. Fases de Implementación	151
4.1.1. Diagnóstico	151
4.1.2. Capacitación	152
4.1.3. Documentación del sistema de Gestión de Calidad	152
4.1.4. Implantación	153- 154

#### **CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5. Conclusiones y Recomendaciones	156
5.1. Análisis FODA	156
5.2. Conclusiones	156-157
5.3. Recomendaciones	157-158

#### **CAPITULO 6: BIBLIOGRAFIA**

6. Bibliografía	160
-----------------	-----

## CAPITULO 1:

### ➤ GENERALIDADES

#### .1. ANTECEDENTES

##### .1.1. La Empresa:

Hace 10 años fue creada la empresa “Andipapel S.A”, siendo su giro del negocio la importación de papel fino de escritura; adhesivos y cartulina dúplex para comercializar estos productos en las imprentas grandes a nivel nacional, estamos ubicados en Quito, Guayaquil y Cuenca.

##### .1.2. Planteamiento:

**ANDIPAPEL S.A. (Proveedora Andina de Papel)** carece de gestión empresarial basada en Normas de Calidad y esto se refleja en la ausencia de procedimientos documentados, evaluación de proveedores, de calificación de empleados, y control de sus documentos y registros, documentación de sus quejas, manual de funciones y manual de calidad.

La empresa en mención carece de objetivos institucionales y metas claras, lo que indiscutiblemente le está impidiendo su desarrollo empresarial en todas sus actividades, y en determinados procesos, la carencia de eficiencia y efectividad.

La ausencia de un modelo de gestión empresarial puede llevar a la empresa a desaprovechar las oportunidades que brindan el medio y las fortalezas con las que cuenta la misma, así como desarrollar una estrategia que garantice el éxito futuro.

Para ello la propuesta deberá establecer estrategias dirigidas a fortalecer todos los procesos a través de la consolidación de un modelo de gestión de la calidad con personal de alto nivel de desempeño u de compromiso así como vigorizar la relación con los clientes y garantizar la satisfacción de los mismos

Esta propuesta describirá la aspiración por la innovación orientada hacia el cliente sobre el criterio de que existe conciencia de todo cambio aceleradamente, por tal razón ha que ser flexibles y estar dispuestos a afrontar dichos cambios, tener muy en cuenta que nuestro verdadero propósito consiste en satisfacer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes internos y externos.

**CAMBIAR + MEJORAR+ MANTENER + MEJORAR= CALIDAD**

### **.1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA**

La ausencia del modelo de gestión corporativo basado en los atributos de la calidad ha ocasionado la disminución de ventas y pérdida de sus clientes

## **.2. JUSTIFICACION**

Con el desarrollo e implantación de un Sistema de Calidad le permitirá mantener sistemáticamente ventajas competitivas que le ayuden alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar la forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones clientes – proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.

Asegura la calidad en las relaciones comerciales. Introduce la visión de la calidad en las [organizaciones](#): Fomentando la mejora continua de las [estructuras](#) de funcionamiento interno y externo y Exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos y servicios.

La aplicación del modelo de gestión que se diseñar conducirá al éxito de la organización: mostrará hace el exterior nuevas formas de administrar empresas evitando cerrar las puertas, Se mejorara la calidad del servicio, la red de distribución, la relaciones con la comunidad el desempeño de los trabajadores que son puntos primordiales en la lucha para desarrollar empresa en estos tiempos.

## **.3. OBJETIVO GENERAL**

- Plantear un Sistema de Calidad basado en Normas **ISO 9000** para una empresa comercializadora de Papel “**Andipapel S.A**”, utilizándolo como herramienta que ayude a proporcionar un mejor servicio a un menor costo.

## **.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar el análisis situacional interno y externo de la organización, para diagnosticar el **FODA**.
- Analizar las condiciones administrativas y comerciales en las que se desarrolla la organización
- Implantar procedimientos de acuerdo a normas **ISO 9000**
- Desarrollar los manuales necesarios para la empresa.

# **CAPITULO 2:**

## **NORMAS ISO 9000**

### **2.1. Conceptos**

#### **2.1.1. Concepto General**

Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que desde su publicación han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

Es una amplia gama de estándares Internacionales para Asegurar la Calidad. Las normas de dicha serie pueden aplicarse prácticamente en cualquier compañía, desde fabricantes de productos hasta proveedores de servicios. No están diseñadas especialmente para un producto o industria determinada. La serie de normas de ISO 9000 consta de requisitos y directrices que permiten establecer y mantener un sistema de calidad en la compañía.

Estas requieren de sistemas documentados que permitan controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar los productos.

Estos tipos de normas se fundamentan en la idea de que hay ciertos elementos que todo sistema de calidad debe tener bajo control, con el fin de garantizar que los productos y servicios que se fabriquen o presten serán con la calidad esperada por el cliente y en el tiempo Previsto por el mismo.

ISO 9001-2008 es un término que se utiliza para referirse a una serie de normas internacionales establecidas para sistemas de calidad. La serie de normas ISO 9001-2008 consta de requisitos y directrices que permiten establecer y mantener un sistema de calidad en cualquier empresa.

#### **2.1.2. Conceptos Específicos**

La familia d las normas ISO 9000 está constituida por tres normas básicas complementadas con un número reducido de otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas)

Las tres normas básicas son:

1. ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
  2. ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
  3. ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño
- Esta cuarta edición anula y sustituye a la Tercera edición (ISO 9001:2000) que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la

Norma ISO 14000:2004 . Las normas ISO 9001:2008 y ISO 9004:2000 se han desarrollado como un “par coherentes” de normas.

Mientras la norma ISO 9001: 2008 se orienta claramente a los requisitos del sistema de Gestión de calidad de una organización para demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de ISO clientes, la norma ISO 9004: 2000 va más lejos, proporcionando recomendaciones para mejorar el desempeño de las organizaciones.

## **2.2. Principios de las Normas ISO 9000**

### **Fundamentos según ISO 9000**

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad para el modelo ISO 9001:2000 que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño y son los siguientes:

**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.

**Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.



sistema de administración basado en procesos. Frecuentemente la salida de un proceso constituye directamente la entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de una organización, conjuntamente con la identificación e interacción de estos procesos, y su administración, puede ser referida como “enfoque de procesos”.

El conjunto de las Normas ISO 9000 se elaboraron para asistir a las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implementación y la operación de sistemas de gestión eficaces. Este conjunto de normas está formado por las series 9000, 9001, 9004 y 19011.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad, alguna de esta terminología concretamente la más relevante para este proyecto fue descrito a inicios de este capítulo.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

Por lo tanto la organización que implemente, mantenga y mejore su Sistema de Gestión de Calidad basado en esta norma luego de un proceso externo de confirmación de cumplimiento puede obtener una certificación de calidad para su sistema.

La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

### **2.3. Certificación y Registro**

El proceso de certificación inicia desde el momento en que se selecciona al organismo para tal efecto.

La certificación es un proceso que consiste en que una compañía certificadora, mediante Auditoría denominadas Externas, abaliza que la organización cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad, basado en las Normas ISO 9000.

La certificación no es mandataria u obligatoria, con excepción de algunos productos muy específicos. Una organización, podrá demostrar que cumple con las normas ISO 9000, por medio de un proceso de registro.

El principal error que se comete al registrar con la norma, es que significa que la empresa fabrica productos de calidad. Pero lo que realmente está certificado es el sistema de aseguramiento de la calidad ISO 9000, que significa que la organización tienen un sistema o método con registros para poder hacerle seguimiento a sus actividades y no significa que un determinado producto haya sido registrado o aprobado.

### **2.3.1. Pasos principales para realizar el proceso de certificación**

El proceso se inicia tras la recepción de la solicitud de la organización que requiere que se realice la certificación. Este proceso consta de una serie de fases que culminan en el otorgamiento del certificado u que pueden simplificarse en:

#### **2.3.1.1. Análisis de la documentación de la organización**

La documentación que corresponda al sistema de gestión de calidad es analizada por parte de los auditores externos que pertenecen al ente certificador.

Realizando un informe con las observaciones encontradas. Generalmente la documentación que sea analizada y evaluada principalmente es el Manual de Calidad, si es necesario solicitarían información suplementaria o adicional

El informe es enviado a la organización, permitiendo realizar cualquier acción correctiva previa a la Auditoría de certificación.

#### **2.3.1.2. Pre – Auditoría de Certificación**

La pre- Auditoría como su nombre lo indica es una auditoría similar a la de la certificación; que no necesariamente tiene que realizarse.

Esta Pre-auditoría se realiza con los objetivos de verificar el grado de implantación y adecuación del sistema de aseguramiento de la calidad de la organización en otras palabras se verifica que todo esté listo para la auditoría de certificación.

#### **2.3.1.3. Auditoría inicial o de certificación**

El objetivo principal de la auditoría, es auditar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización para verificar que cumpla con los requisitos de la Norma.

El ente certificador nombra su equipo de auditores basados en el giro de negocio de la empresa, el mismo que prepara un plan y un programa de auditoría que es enviado previamente a la organización.

El equipo auditor evalúa el sistema de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9000 aplicable.

Las observaciones ya no conformidades encontradas son presentadas en un informe que será analizado brevemente y entregado a la organización en una reunión denominada de cierre, la cual es el paso final de la Auditoría.

#### **2.3.1.4. Plan de acciones correctivas**

Como resultado de la Auditoría de Certificación van a encontrar No Conformidades que deben ser corregidas por la organización mediante Acciones Correctivas.

Dependiendo del nivel, las acciones correctivas pueden implantarse durante la auditoria o en periodo determinado por la empresa certificadora; siendo este de 30.60 o 90 días generalmente.

La organización tiene que demostrar la implementación de las acciones correctivas mediante formularios que expliquen cual es la No Conformidad, cuál fue su causa, cual es la acción a tomarse y por ultimo dependiendo del caso de ser necesario una verificación de la implementación de la misma.

#### **2.3.1.5. Certificación y Registro**

La institución certificadora evalúa el informe de Auditoría y su plan de acciones correctivas, procedimientos al otorgamiento de un certificado como una empresa que esta normada por las normas ISO 9000.

#### **2.3.1.6. Certificación Integrada**

La Certificación Integradas consiste en certificar varios tipos de sistemas como es el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, el Sistema de gestión medioambiental, el sistema de gestión de seguridad industrial, cada una de estas amparadas en las normas ISO 9000, ISO 14000 e ISO 18000 respectivamente.

Esta certificación puede realizarse de entre dos de los antes mencionados o los tres conjuntamente. Puede que una empresa u organización tenga ya la certificación de uno de estos sistemas y posteriormente obtenga una certificación integrada, o puede tener una única auditoria y un solo proceso de certificación que abarque los sistemas.

### **2.4. Terminología**

La terminología inicialmente elaborada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) fue difundida como la ISO 8402: 1994, actualmente es la norma ISO 9000:2000, que anula y reemplaza a la mencionada.

#### **2.4.1. Principales Términos y definiciones:**

A continuación describiremos los principales términos con sus respectivas definiciones descritas por la Norma ISO 9000:2000 que solo define la terminología:

**Acción Preventiva:** “acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Acción correctiva:** “acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.”

**Alta dirección** “persona o grupo de personas que dirigen u controlan al más alto nivel una organización”

**Ambiente de trabajo** “conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo”

**Aseguramiento de la calidad** “parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad”

**Auditado** “organización que es auditada”

**Auditor** “persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría”

**Auditoria** “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que cumplen los criterios de auditoría”

**Calidad** “grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”

**Capacidad** “aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto”

**Características** “rasgo diferenciador”

**Características de la Calidad** “características inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito”

**Característica petrología** “rasgo distinto que puede influir sobre los resultados de la medición Clase; “categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistema que tienen el mismo uso funcional”

**Cliente** “organización o persona que recibe un producto”

**Cliente de la auditoría** “organización o persona que solicita una auditoría”

**Competencia** “habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes”

**Conformidad** “cumplimiento de un requisito”

**Concesión** “autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados”

**Conclusiones de la auditoría** “resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría”

**Control de la calidad** “parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad”

**Confirmación petrología** “conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto”

**Corrección** “acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

**Criterios de auditoría** “conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizadas como referencia”

**Defecto** “incumplimiento de in requisitos asociado a un uso previsto i especificada”

**Desecho** “acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto”

**Diseño y desarrollo** “conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de in producto proceso o sistema”

**Documento** “información y su medio de soporte”

**Eficacia:** “extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”

**Eficiencia** “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”

**Ensayo/prueba** “determinación de una o más características de acuerdo no un procedimiento”

**Estructura de la organización** “disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal”

**Especificación** “documento que establece requisitos”

**Equipo auditor** “uno o más auditores que llevan cabo una auditoría”

**Equipo de medición** “instrumento de medición, software, patrón de medición material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesario para llevar a cabo un proceso de medición”

**Experto técnico** “auditoria persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a editar”

**Evidencia de la auditoria** “registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditorías y que son verificables”

**Evidencia objetiva** “datos que respaldan las existencia o veracidad de algo”

**Función metrología** “función con responsabilidad en la organización para definir e implementar el sistema de control de las mediciones”

**Gestión** “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”

**Gestión de la calidad** “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”

**Hallazgo de la auditoria** “resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría”

**Infraestructura** “organización sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización”

**Información** “datos que poseen significado”

**Inspección** “evaluación de la conformidad por medio de observación u dictamen acompañando cuando se apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones”

**Liberación** “autorización para conseguir con la siguiente etapa de un proceso “

**Manual de calidad** “documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización”

**Mejora de la calidad** “parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad”

**Mejora continua** “actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”

**No conformidad** “incumplimiento de un requisitos”

**Objetivo de la Calidad** “algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad”

**Organización** “conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones”

**Parte interesada** “persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización “

**Permiso de desviación** “autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto (3.4.2), antes de su realización”

**Plan de la calidad** “documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico”

**Planificación de la calidad** “parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionado para cumplir los objetivos de la calidad

**Política de la calidad** “intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”

**Procedimiento** “forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”

**Producto** “resultado de un proceso”

**Proceso** “se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultado

**Proceso de calificación** “proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados”

**Proceso de medición** “conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud

**Producto** “resultado de un proceso”

**Programa de la auditoría** “conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”

**Proveedor** “organización o personas que proporcionan un producto”

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

**Reclasificación** “variación de la clase de un producto no conforme de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.”

**Registro** “documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.”

**Reparación** “acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista”

**Reproceso** “acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos”

**Requisito** “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”

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

**Satisfacción del cliente** “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.”

**Seguridad de funcionamiento** “termino colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influencia desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo”

**Sistema** “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”

**Sistema de control de las mediciones** “conjunto de elementos interrelacionadas o que interactúan necesarias para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición “

**Sistema de Gestión** “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos “

**Sistema de gestión de la calidad** “sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

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

**Validación** “confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista “

**Verificación** “confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados”

## **2.5. Normas y Clausulas aplicables**

La norma Aplicable es la ISO 9001: 2008. Por esta razón la Norma que estamos utilizando se deben analizar que clausulas son las que son aplicables a nuestra organización.

Para este análisis utilizando una tabla con todas las clausulas y dependiendo del giro de negocio de la organización escogemos cuales son aplicables, con podemos ver en la tabla adjunta.

No.	CLAUSULA	APLICA	
		SI	NO
4.	Sistema de Gestión de la Calidad	X	
4.1.	Requisitos Generales	X	
4.2.	Requisitos de la Documentación	X	
5.	Responsabilidad de la Dirección	X	
5.1.	Compromiso de la Dirección	X	
5.2.	Enfoque al Cliente	X	
5.3.	Política de la Calidad	X	
5.4.	Planificación	X	
5.5.	Responsabilidad, autoridad, y comunicación	X	
5.6.	Revisión por la Dirección	X	
6.	Gestión de los Recursos	X	
6.1.	Provisión de Recursos	X	
6.2.	Recursos Humanos	X	
6.3.	Ambiente de Trabajo	X	
7.	Realización del Producto	X	
7.1.	Planificación de la Realización del Producto	X	
7.2.	Procesos relacionados con el cliente	X	
7.3.	Diseño y Desarrollo		X
7.4.	Compras	X	
7.5.	Producción y prestación de servicios	X	
7.6.	Control de los Dispositivos de Seguimiento y medición	X	
8.	Medición, análisis y mejora	X	
8.1.	Generalidades	X	
8.2.	Seguimiento y Medición	X	
8.3.	Control de Producto No Conforme	X	
8.4.	Análisis de Datos	X	
8.5.	Mejora	X	

Como podemos observar en nuestro caso que es una empresa comercializadora de papel la única clausula que no aplica es la **7.3. Diseño y Desarrollo**, ya que los procesos no involucran la creación de nuevos productos.

## ***CAPITULO 3:***

### **SISTEMA DE GESTION**

#### **3. Diseño y Documentación del Sistema**

##### **3.1. Manual de Calidad**

##### **3.2. Manual de funciones**

##### **3.3. Manual de Procesos y procedimientos.**

# **CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCION**
- 2. DEFINICIONES**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**
- 5. MISION DE ANDIPAPEL**
- 6. POLITICA DE CALIDAD**
- 7. PLANIFICACION DE LA CALIDAD**
- 8. OBJETIVOS DE LA CALIDAD**
- 9. ORGANIGRAMA**
- 10. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**
- 11. PROCESOS Y SU INTERRELACION**
- 12. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
ISO 9000	AND.M.01	HOJA : 1 de 8

## 1. INTRODUCCION

**ANDIPAPEL** inicio sus actividades en la ciudad de Quito en el año de 1999 siendo su giro del negocio la importación de papel fino de escritura; adhesivos y cartulina dúplex para comercializar estos productos en las imprentas grandes a nivel nacional, estamos ubicados en Quito, Guayaquil y Cuenca.

**ANDIPAPEL** se proyecta al futuro manteniendo su filosofía y estilo: conservadora en su fidelidad a las normas éticas y lealtad al CLIENTE; y en su ágil adaptabilidad al mercado. Seguirá creciendo y superándose en sus propias exigencias de calidad de servicio, guiada por dos claros objetivos: proveer el mejor producto al CLIENTE y brindar oportunidades de desarrollo profesional a su Gente.

## 2. DEFINICIONES

**Acción de Mejora:** Todas la acciones emprendidas en la organización con el fin de incrementare la efectividad de las actividades y los procesos, para brindar beneficias adicionales al organismo y a sus clientes internos y externos. Estas pueden ser sugeridas por cualquier persona relacionada directa o indirectamente al sistema de Gestión de calidad, o pueden originarse en auditorias, revisiones por la dirección, análisis de tendencias, etc.

**Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas que están establecida, implícitas u obligatorias

**Cliente:** Receptor del Producto de Andipapel

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en lo relativo a la calidad.

**Indicador de Calidad:** Formas de representación cuantificables de las características de la Calidad del producto o del desempeño de procesos.

**Manual de Calidad:** Documento que incluye el alcance del sistema, los procesos y procedimientos o su referencia

**Metas de Calidad:** Valor objetivo del desempeño del indicador y del objetivo de calidad

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
ISO 9000	AND.M.01	HOJA : 2 de 8

**Objetivos de Calidad:** Fin establecido relacionado con la calidad especificada a nivel estratégico y en las funciones pertinentes de la organización.

**Organización:** Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de estas, de responsabilidad limitada u otra, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa.

**Política de Calidad:** declaración por parte de la organización de sus intenciones y principios concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección. Esta provee un marco de trabajo para la acción y el establecimiento de los objetivos y metas.

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

**Producto:** Resultado de un proceso

**Proveedor:** Persona u organización que proporciona un producto para ANDIPAPEL.

**Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** La organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

### 3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001: 2008

### 4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de ANDIPAPEL: Comercializadora de Papel a nivel nacional.

### 5. MISION DE ANDIPAPEL

Ofrecer productos de la más alta calidad como papel fino de escritura; adhesivos y cartulina dúplex, que satisfaga y sobrepase las necesidades y las expectativas de nuestros clientes, bajo estándares definidos de calidad de servicio mediante la mejora continua, empleado los recursos que sean necesarios para la comercialización tanto en sus puntos de venta como en sus oficinas.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
ISO 9000	AND.M.01	HOJA : 3 de 8

## 6. POLITICAS DE CALIDAD

ANDIPAPEL es una empresa que posee los recursos y la capacidad adecuada para comercializar y distribuir papel fino, adhesivos y cartulina dúplex a nivel nacional.

Abarca el proceso de importación, comercialización y distribuido de papel y adhesivos a sus puntos de ventas e imprentas.

Por lo cual

- Se compromete a satisfacer plenamente a sus clientes ofreciéndoles el óptimo cumplimiento de las obligaciones contractuales, asegurándoles la calidad de nuestros productos y servicios.
- Considera a su capital humano como el más valioso de sus recursos y se compromete a trabajar para mantener y mejorar el ambiente laboral
- Se compromete a cumplir con las leyes, reglamentos y normas vigentes en la república del Ecuador, aplicables al producto.
- Se compromete a mantener y desarrollar planes de formación entre los empleados
- Con el objeto de incorporar principios y prácticas de gestión de calidad, aumentar sus conocimientos respecto a nuestros productos de venta.
- Asegurar que los empleados, proveedores y sus distribuidores, comprendan su responsabilidad con la calidad.

Con el logro y cumplimiento de esta política y de sus objetivos, la dirección de Andipapel se compromete a asignar los recursos necesarios, medir el logro de los objetivos y asegurar que esta política se difunda, comprendida y cumplida por sus empleados.

## 7. PLANIFICACION DE LA CALIDAD

**ANDIPAPEL** planifica sus actividades para lo cual fija objetivos estratégicos medibles y coherentes con la política de calidad, se asigna los recursos (técnicos, financieros y humanos) y se establecen los mecanismos de seguimiento y medición

## 8. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Se han definido como objetivos de calidad, a los siguientes:

- Mayor rentabilidad
- Mayor volumen de ventas
- Mayor satisfacción al cliente
- Mejorar el ambiente de trabajo

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
ISO 9000	AND.M.01	HOJA : 4 de 8

El seguimiento de los mismos se encuentra de acuerdo al Programa de Gestión de Calidad AND.MGC.02

#### **9. ORGANIGRAMA**

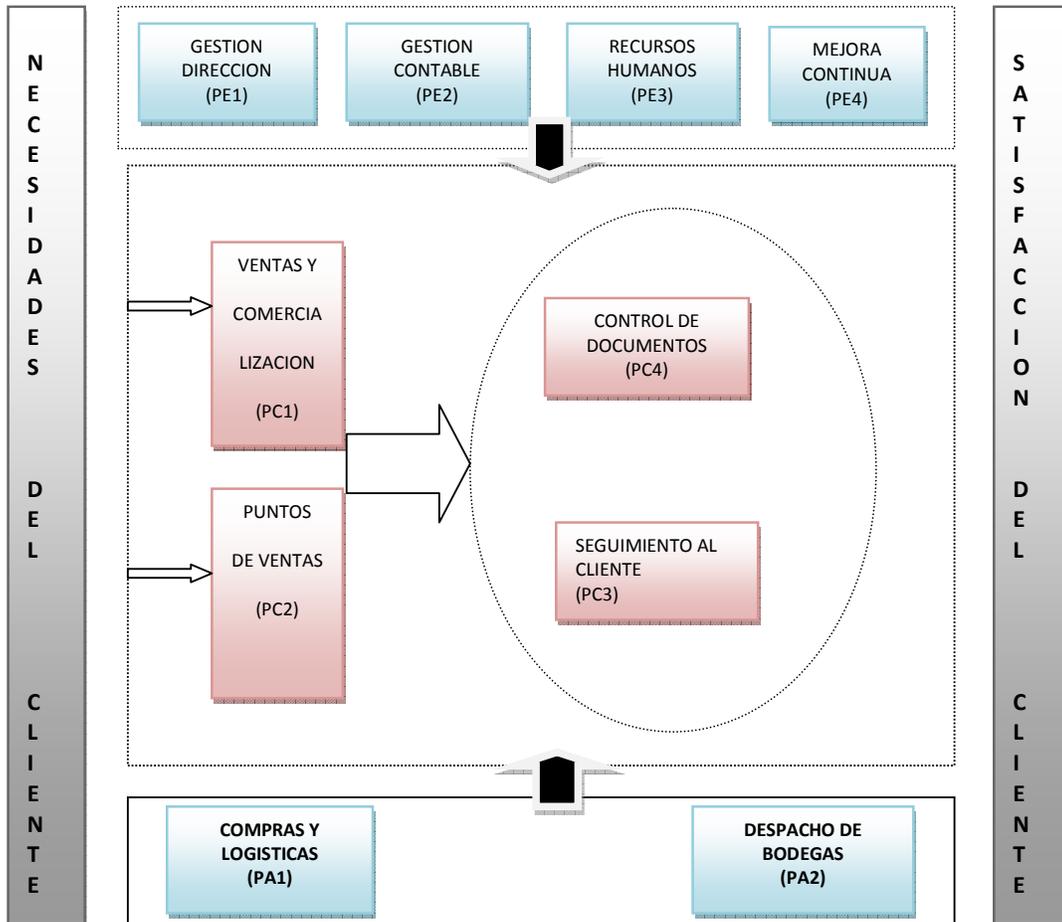
El organigrama Estructural de ANDIPAPEL se encuentra definido en el Anexo N.1 de este manual

#### **10. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran incluidos en la lista de Documentos Internos código AND.PC.R.03, anexa al Procedimiento de Control de Documentos AND.PC.07

#### **11. PROCESOS Y SU INTERRELACION**

El proceso general de ANDIPAPEL y su interacción es de acuerdo al siguiente diagrama:



**PE:** Procesos Estratégicos

**PC:** Procesos Clave

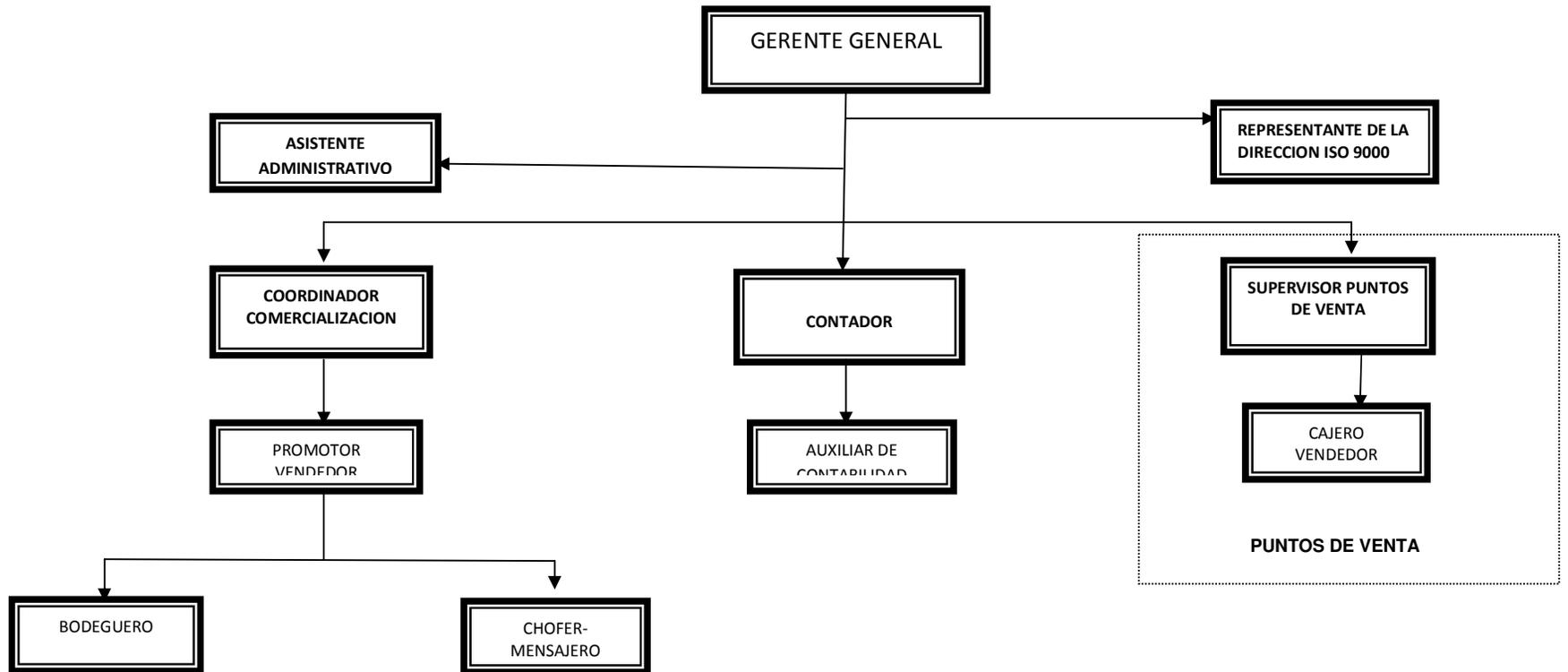
**PA:** Procesos de Apoyo

La descripción detallada de los procesos se encuentran definido en el Manual de Procesos (AND.MP.03)

## 12. ANEXOS

- Organigrama Estructural de ANDIPAPEL
- Programa de Gestión de Calidad (AND.PR.01)

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ANDINAPAPEL S.A.

PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD

AND.PR.01

AREAS	OBJETIVO	META	INDICADOR	RESPONSAB.	MEDIOS	FECHA DE CUMP.
ADMINISTRACION	Mayor Rentabilidad	Incrementar la rentabilidad de Andipapel en un 2% con referencia de los 6 primeros meses	Facturación – Costo Facturación	Gerencia General	Cumplimiento del presupuesto Reuniones mensuales con los supervisores de los centros de ventas	Febrero-10
Puntos de venta	Eficacia en Ventas	Incrementar las ventas en un Rango del 5% con respecto a los primeros 6 meses	<u>Ventas Semanales</u> <b>Ventas Totales Mensuales.</b>	Coordinación de Comercialización	Capacitación del personal Mejor atención	Febrero 10
Todas	Satisfacción al cliente	Incrementar la Satisfacción al cliente	No. De Quejas Mensuales Registradas	Supervisor de Puntos de Venta	Capacitación del personal sobre atención Al cliente Implementación de Buzón de Quejas.	Febrero 10

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.MF	HOJA : 1 de 16

## **3.2. MANUAL DE FUNCIONES**

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.MF	HOJA : 2 de 16

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	
2.	ALCANCE .....	
3.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	
4.	DEFINICIONES .....	
5.	REFERENCIAS .....	
6.	IDENTIFICACION .....	
7.	ORGANIZACIÓN FUNCIONAL .....	
8.	DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES .....	
8.1.	GERENTE GENERAL.....	
8.2.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION ISO 9001....	
8.3.	ASISTENTE ADMINISTRATIVO .....	
8.4.	CONTADOR .....	
8.5.	COORDINADOR COMERCIALIZACION .....	
8.6.	PROMOTOR VENDEDOR .....	
8.7.	BODEGUERO .....	
8.8.	AUXILIAR DE CONTABILIDAD.....	
8.9.	SUPERVISOR PUNTOS DE VENTA.....	
8.10.	CAJERO VENDEDOR .....	
8.11.	CHOFER MENSAJERO.....	
9.	RESPONSABILIDADES GENERALES.....	
10.	ANEXOS.....	

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA :3 de 16

## 1. OBJETIVO

Establecer los requisitos y/o competencias del cargo, funciones y autoridad en los diferentes niveles de la organización.

## 2. ALCANCE

Este Manual abarca a todos los cargos ocupados en la empresa Andipapel.

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- ✓ La responsabilidad de elaborar este manual, es del consultor Externo
- ✓ La responsabilidad de revisar este manual es el Gerente General
- ✓ La responsabilidad de aprobar este manual es del Gerente General
- ✓ La responsabilidad de cumplir con este manual es de todos los empleados de ANDIPAPEL.
- ✓ Las modificaciones a este manual serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el original.

## 4. DEFINICIONES

- ❖ **Requisitos del cargo y/o Competencias:** Mínima condición que debería ser cumplida por la persona a ejercer el cargo. Estos han sido elaborados confidencial competencias en base a: educación, formación, habilidades y experiencia. Esto no obliga a que todos los cargos tengan que cubrir con estos requerimientos.

Los requisitos de cómo no necesariamente tienen que ser cumplidos al momento de la contratación. El supervisor directo del contratado deberá hacer un seguimiento al empleado para que el menor tiempo posible alcance estos requisitos mediante capacitación y experiencia a en el cargo.

- ❖ **Función:** Actividad propia de un cargo
- ❖ **Autoridad:** Facultad o derecho para tomar decisiones y hacer cumplir las funciones a sus subordinadas.

## 5. REFERENCIAS

Manual de Calidad (AND.MC)  
Escrituras de Constitución de la Empresa

## 6. IDENTIFICACION

Este documento se identifica como Manual de Funciones” Código AND.MF

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	--	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA :3 de 16

## 7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

El organigrama Funcional de LECTORUM se encuentra definido en el Anexo N.1 de este Manual

## 8. DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES

Las autoridades de los cargos aplicables, se encuentran definidas en el organigrama de Andipapel.

### 8.1. Gerente General

#### Requisitos/Competencias del Cargo

- ❖ Título Universitario en Administración de Empresas o carreras a fines
- ❖ Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, oct.
- ❖ Conocimiento del idioma Ingles
- ❖ Habilidad negociadora y conocimientos legales/ contratos
- ❖ Buenas Relaciones publicas
- ❖ Liderazgo de personal
- ❖ Cinco años de experiencia Laboral en Administración de Empresas
- ❖ Experiencia en manejo Administrativo
- ❖ Experiencia en conducción de personal
- ❖ Poseer o adquirir destrezas en : pensamiento crítico identificación de problemas, generación de ideas, planificación, evaluación de soluciones, pensamiento conceptual, percepción social, trabajo en equipo, negociación, orientación de servicio, firmeza, orientación, asesoramiento, juicio y toma decisiones, manejo del tiempo, manejo de recursos financieros, manejo de recursos materiales y manejo de recursos humanos.

#### **FUNCIONES**

- Manejo y dirección de la Empresa
- Trazado de la política empresarial
- Redacción de informes a los accionistas
- Representaciones legal de la Empresa
- Relaciones Institucionales
- Definir los objetivos y metas en la planificación de la empresa
- Máxima autoridad ejecutiva de la empresa
- Aprobación de documentos como: presupuestos, registros contables ordenes de compras pagos.

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	--	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA :3 de 16

- Firma de cheques de pago
- Aprobación de cargos y de las designaciones de personal
- Determinación y delegación de responsabilidades
- Negociar con los proveedores
- Revisar las cotizaciones
- Evaluar ofertas
- Evaluar subcontratistas o proveedores

### **Funciones de Calidad**

- Definir y documentar la Política de Calidad
- Efectuar las Revisiones del Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Facilitar los recursos humanos, tecnológicos y financieros para la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Aprobar toda la documentación relacionad con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Promover el conocimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos de ANDIPAPEL
- Aprobar los planes y programas de Aseguramiento de la Calidad e Implementar en los lugares de trabajo de la compañía.

### **8.2. Representante de la Dirección ISO 9001**

#### **Requisito/Competencias del Cargo**

- ✓ Un año de experiencia en Gestión de Calidad
- ✓ Título de Auditor de Calidad
- ✓ Título de Bachiller y/o Licenciaturas en Administración de empresas o carreras afines
- ✓ Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet,etc)
- ✓ Poseer adquirir destrezas en : Escucha activa, escritura, hablado organización de la información, generación de ideas, planificación, trabajo en equipo, orientación de servicio, manejo del tiempo, manejo de recursos materiales, identificación de problemas.

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA : 5 de 16

### **Funciones**

- Mantener el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la empresa
- Recopilar toda la información necesaria para la revisión por la Dirección
- Verificar el cumplimiento de la Política de Aseguramiento de la Calidad
- Verificar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y de las metas de calidad
- Reportar el desempeño del Sistema a la Gerencia General para su revisión y como base del mejoramiento continuo
- Asesorar a la Gerencia General en la revisión del Sistema
- Revisar documentación del sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Programar y coordinar las Auditorias de Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Reportar resultados de Auditorias del Sistema de Aseguramiento de la Calidad a la Gerencia General
- Cumplir y hacer cumplir con los procedimientos del Sistema de Aseguramiento de Calidad
- Informar al personal sobre las revisiones vigentes de la documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Inducción del personal nuevo al Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Facilitar la elaboración de documentos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Editar y actualizar listados de vigencia de documentos internos y externos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Distribuir la documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Retirar y destruir las versiones obsoletas de documentación impresa ante una modificación de documentos
- Elaborar procedimiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Verificar el cumplimiento de la Política del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA : 7 de 16

### 8.3. Asistente Administrativo

#### Requisitos/ Competencias del cargo

- Título de Bachiller
- Experiencia como Asistente administrativo o afines de por lo menos un año
- Manejo de programas básicos de computación (Microsoft office, Windows, Internet, etc.)
- Poseer o adquirir destrezas en: Escucha activa, escritura, hablado, organización de la información, planificación, trabajo en equipo, orientación de servicio, manejo del tiempo, cordialidad

#### Funciones

- Atención de llamadas, toma de mensajes, transferencias a los departamentos pertinentes
- Manejo de los libros legales
- Manejo de los libros legales
- Control del Servicio de limpieza de oficinas
- Organización y coordinación de eventos promocionales
- Coordinación de recursos de capacitación
- Control del mantenimiento de la oficina (alarmas, extintores, medidores, alfombras, plantas, vidrios, paneles, lámparas, baños, pintura, etc.)
- Control del pago de servidores (agua, luz, teléfono) tanto de la oficina como de los puntos de venta
- Coordinación de la solicitud de pasajes aéreos nacionales e internacionales
- Compra suministros de cafetería y otros de oficina
- Custodia y Manejo de llaves

### 8.4. Contador

#### Requisitos/Competencias del Cargo

- Título de CPA
- Experiencia Laboral en el área (5 años mínimo)
- Manejo de programas de computación
- Conocimiento de administración, impuestos, contabilidad, finanzas

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA : 8 de 16

- Poseer o adquirir destrezas en: escucha activa, escritura, hablado, monitoreo y control, identificación de problemas, organización de la información, generación de ideas, planificación, evaluación de soluciones, pensamiento, analítico, percepción social, trabajo en equipo, persuasión negociación, instrucción, orientación de servicio, construcción de relaciones asertivas, firmeza, orientación, aseguramiento, manejo del tiempo manejo de recursos materiales, juicio, manejo de recurso financieros y toma de decisiones.

### **Funciones**

- Responsable de los servicios generales de la oficina
- Responsable del manejo Financiero de la empresa: Tesorería, Contabilidad y Contraloría
- Responsable del Flujo de Caja y control del IVA
- Responsable de Temas legales y Tributarios
- Control y coordinación de auditorías financieras internas y externas
- Control de Costos
- Coordinación con consultores legales a respecto de libros reglamentarios(actas, acciones,ect)
- Elaboración de reportes de Gerencia General
- Relación con consultores contables
- Manejo de los Recursos Humanos
- Evaluación de la competencia del personal
- Establecimiento de las estructuras y responsabilidades del personal
- Revisión de roles de pago mensuales y distribución
- Revisión de liquidaciones del personal
- Elaboración de cuadros de análisis de sueldos mensuales con análisis de horas extras
- Control de vacaciones del personal

### **8.5. Coordinación Comercialización**

#### **Requisitos/ Competencias del Cargo**

- Título de bachiller y/ o Universitario en administración de Empresas, económicas o afines
- Experiencia Laboral en el área comercial de productos de por lo menos tres años.

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA : 9 de 16

- Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)
- Conocimiento del idioma ingles
- Orientación técnico comercial
- Habilidad negociadora y conocimientos legales/ contratos
- Buenas relaciones publicas
- Conocimientos a cabalidad del producto
- Liderazgo de personal
- Conocimiento del mercado local

### **Funciones**

- Detección de nuevos negocios y clientes y sus necesidades
- Coordinación de ofertas
- Publicidad, catálogos, promoción
- Relación con clientes
- Ejecución contratos y subcontratos
- Analiza las propuestas o solicitudes de los clientes
- Efectuar las emisiones de los contratos
- Analizar los reclamos de los clientes durante la etapa de Posventa
- Elaboración y ejecución de presentaciones de licitaciones a clientes
- Fijación de precios de acuerdo a las políticas preestablecidas en la empresa
- Seguimiento, desaduanización y coordinación de importaciones
- Realizar el seguimiento de las compras (notas de pedido de compras locales o importaciones)
- Realizar la facturación de pedidos de Andipapel

### **8.5 Promotor- Vendedor**

#### **Requisitos/Competencias del cargo**

- Título de bachiller y/ o Universitario en administración de Empresas, económicas o afines
- Experiencia Laboral en el área comercial de productos de por lo menos tres años
- Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA : 10 de 16

- Conocimiento del idioma ingles
- Orientación técnico comercial
- Habilidad negociadora y conocimientos legales/ contratos
- Buenas relaciones publicas
- Conocimientos a cabalidad del producto
- Liderazgo de personal
- Conocimiento del mercado local

### **Funciones**

- Detección de nuevos negocios y clientes y sus necesidades
- Coordinación de ofertas
- Publicidad, catálogos, promoción de productos y seguimiento
- Relación con clientes
- Ejecución contratos y subcontratos de ventas
- Analiza las propuestas o solicitudes de los clientes
- Elaboración y ejecución de presentaciones y licitaciones a clientes
- Seguimiento, a cartera de clientes
- Realizar labor de cobranzas a la cartera de clientes

### **8.6. Bodeguero**

#### **Requisitos/Competencia del cargo**

- Bachiller
- Un año de experiencia en manejo de bodegas, inventarios, despachos conocimientos de computación de Microsoft Office
- Poseer o adquirir destrezas en : monitoreo y control, recopilación de información, inspección de productos y manejo de recursos materiales

#### **Funciones:**

- Recepción y verificación de productos
- Control de almacenamiento y despacho de productos
- Elaborar reportes mensuales y anuales sobre rotación y control de inventarios
- Mantener limpio, ordenado y catalogado los productos de la bodega
- Mantener libres accesos hacia los extintores de fuego

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA : 11 de 16

- Revisar la fecha de caducidad de extintores y solicitar la recarga de los mismos si fuese necesario
- Verificar que el baño este siempre limpio y que las llaves de agua se encuentren cerradas al momento de cierre de la bodega
- Desconectar los breakers electrónicos de la bodega al cierre de la misma.

### 8.7. Auxiliar de Contabilidad

#### Requisitos/Competencias del Cargo

- Título de Bachiller y/o Universitario en Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas o afines
- Experiencia Laboral en el área (3 años mínimo)
- Manejo de programas de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)
- Conocimiento de administración, impuestos, contabilidad, finanzas

#### Funciones

- Responsable de los servicios generales de la oficina
- Responsable del Flujo de Caja y control del IVA
- Control diario de saldos bancarios
- Control de cuadros de pagos completo
- Control y manejo de la Caja Chica
- Elaboración de notas de Crédito y Debito
- Elaboración de cheques y retenciones
- Análisis y control de cartera
- Control y Archivo de facturas
- Verificación de transferencias bancarias
- Análisis de conciliaciones bancarias

### 8.8. Supervisión Puntos de Ventas

#### Requisitos/ Competencias del Cargo

- Título de bachiller y/ o Universitario en administración de Empresas, o experiencia comprobable equivalente a titulo
- Experiencia Laboral en el área de Ventas de por lo menos dos años

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA : 12 de 16

- Manejo de programas básicos de computación(Microsoft Office, Windows, Internet, programación de proyectos)
- Conocimiento medio del idioma ingles
- Poseer o adquirir destrezas en: Escucha activa, escritura, hablando, organización de la información, identificación de problemas, generación de ideas planificación, trabajo en equipo, manejo del tiempo, manejo de recursos materiales.

### **Funciones**

- Establecer en coordinación con la gerencia general las políticas de Ventas, divulgarlas e implementación a nivel de los puntos de venta
- Supervisar los puntos de venta
- Relaciones con el Coordinador comercialización y bodeguero
- Coordinación y solución de problemas en puntos de ventas
- Coordinación y despacho de producto
- Arqueo y control de caja en puntos de venta
- Coordinación y elaboración de horarios y permisos en puntos de venta
- Solicitar insumos (facturas, fundas, artículos de limpieza, papel, separadores, etc ) conjuntamente con Bodega, Coordinador de comercialización y Gerencia General
- Presentar reportes de novedades mensuales a Gerencia

### **8.9. Cajero Vendedor**

#### **Requisitos/Competencias del Cargo**

- Conocimientos técnicos sobre relaciones publicas
- Conocimientos medio del idioma ingles
- Experiencia laboral en el área (mínimo 2 años)
- Manejo de programas de computación (Microsoft Office, Windows)
- Habilidades numéricas y de ventas
- Honradez
- Poseer o adquirir destrezas en : Escucha activa, escritura, hablado, organización de la información, identificación de problemas, trabajo en equipo, manejo del tiempo, manejo de recursos materiales
- Confidencialidad en manejo de cifras de ventas
- Apariencia personal impecable

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	--	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	REVISION: 0 FECHA:02/05/10
<b>ISO 9000</b>	AND.M02	HOJA : 13 de 16

### Funciones

- Abrir y cerrar el punto de venta en los horarios establecidos
- Mantener limpio y ordenado el punto de venta
- Promocionar y vender los productos en el punto de venta
- Cobrar
- Cuadros de caja y tarjetas de crédito
- Colocación de precio en los productos
- Atención cordial al cliente

### 8.10. Chofer-Mensajero

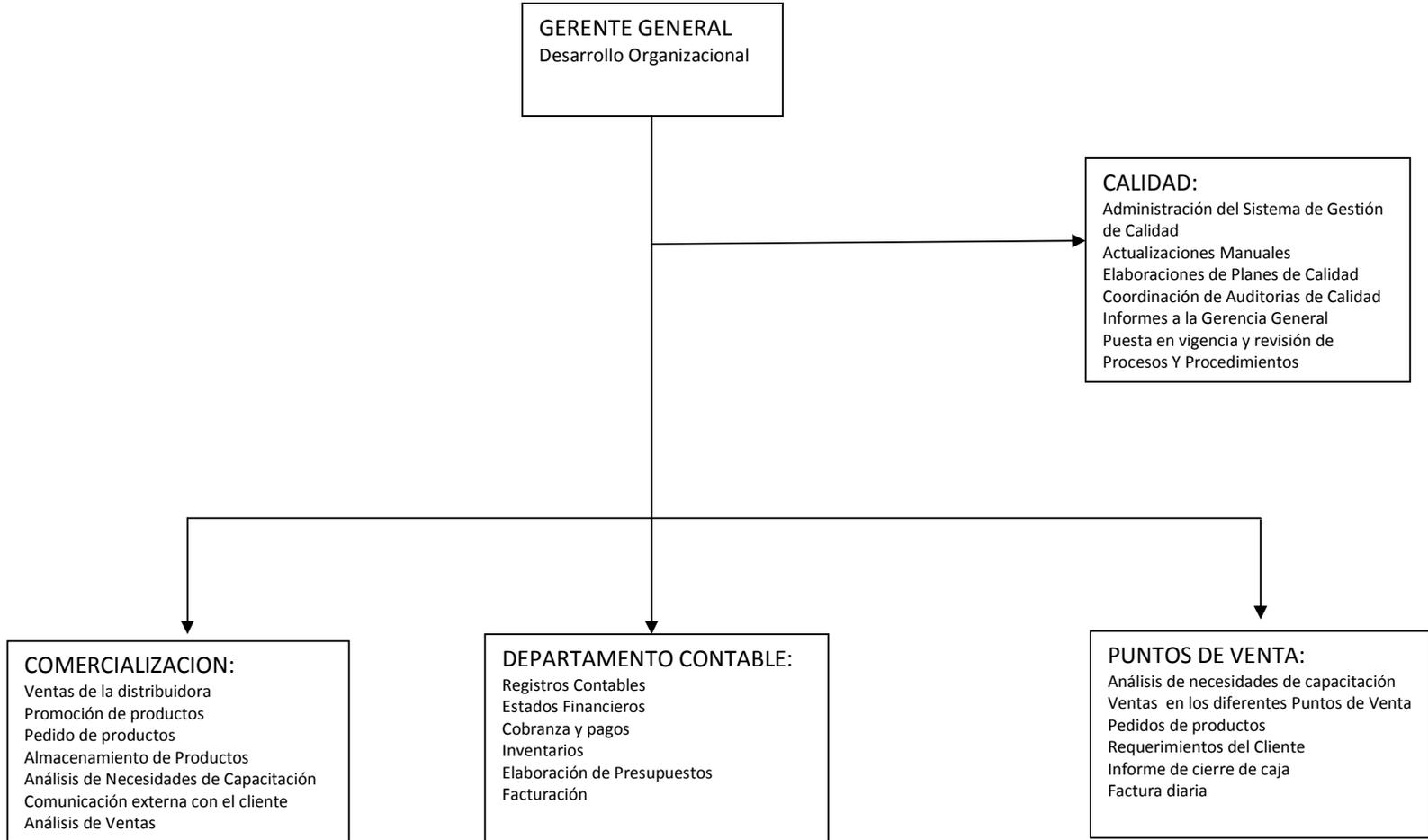
#### Requisitos/Competencias del cargo

- Bachiller
- Poseer o adquirir destrezas en: escuchar activamente, estrategias de aprendizaje y manejo de recursos materiales
- Conducir vehículos livianos
- Tener licencia de conducir vigente

### Funciones

- Limpieza de las áreas de responsabilidad en oficina
- Soporte al área de administración
- Responsable del control y procesos de sacado de copias
- Brindar servicio de cafetería
- Llevar documentos a diferentes destinos
- Traer documentos e implementos a la oficina en Quito
- Asistir en labores personales al personal que lo requiere
- Hacer depósitos y cobros de tarjetas de crédito
- Asistir en la entrega y envío de productos

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J .ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	--



<b>ELABORADO POR:</b> D. ARAQUE	<b>REVISADO POR:</b> J. ORTIZ	<b>APROBADO POR:</b> J. ORTIZ
<b>CARGO :</b> CONSULTOR	<b>CARGO:</b> GTE. GENERAL	<b>CARGO:</b> GERENTE GENERAL
		<b>FIRMA:</b>

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>LEC.M.03</b>	HOJA:1 de 12

# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>ELABORADO POR: D.ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
--	--	--

ANDIPAPEL	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
ISO 9000	LEC.M.03	HOJA: 2 de 12

## **CONTENIDO**

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. REFERENCIAS .....	3
6. IDENTIFICACION .....	4
7. DIAGRAMA DE PROCESOS.....	4
8. PROCEDIMIENTOS.....	10
9. ANEXOS.....	12

<b>ELABORADO POR: D.ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
--	--	--

 <b>ANDIPAPEL S.A</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>LEC.M.03</b>	HOJA: 3 de 12

### 1. OBJETIVO

Definir los procedimientos que utiliza la organización y que afecta a la Gestión de la Calidad

### 2. ALCANCE

Este manual contiene los procedimientos que influyen en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este manual, es del consultor Externo
- La responsabilidad de revisar este manual es del Gerente General
- La responsabilidad de aprobar este manual es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este manual es de todos los empleados de ANDIPAPEL
- Las modificaciones a este manual será elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el original

### 4. DEFINICIONES

- Procedimientos: constituye parte de un proceso y contiene los pasos para realizar actividades involucradas dentro de la gestión de calidad
- Procesos: constituye una o varias actividades relacionadas o que interactúan, las que contienen elementos de entrada transformándolos en resultados o elementos de salida

### 5. REFERENCIAS

- Manual de Calidad (AND.M01)
- Manual de Funciones (AND.M02)
- Manual de Constitución de la Compañía

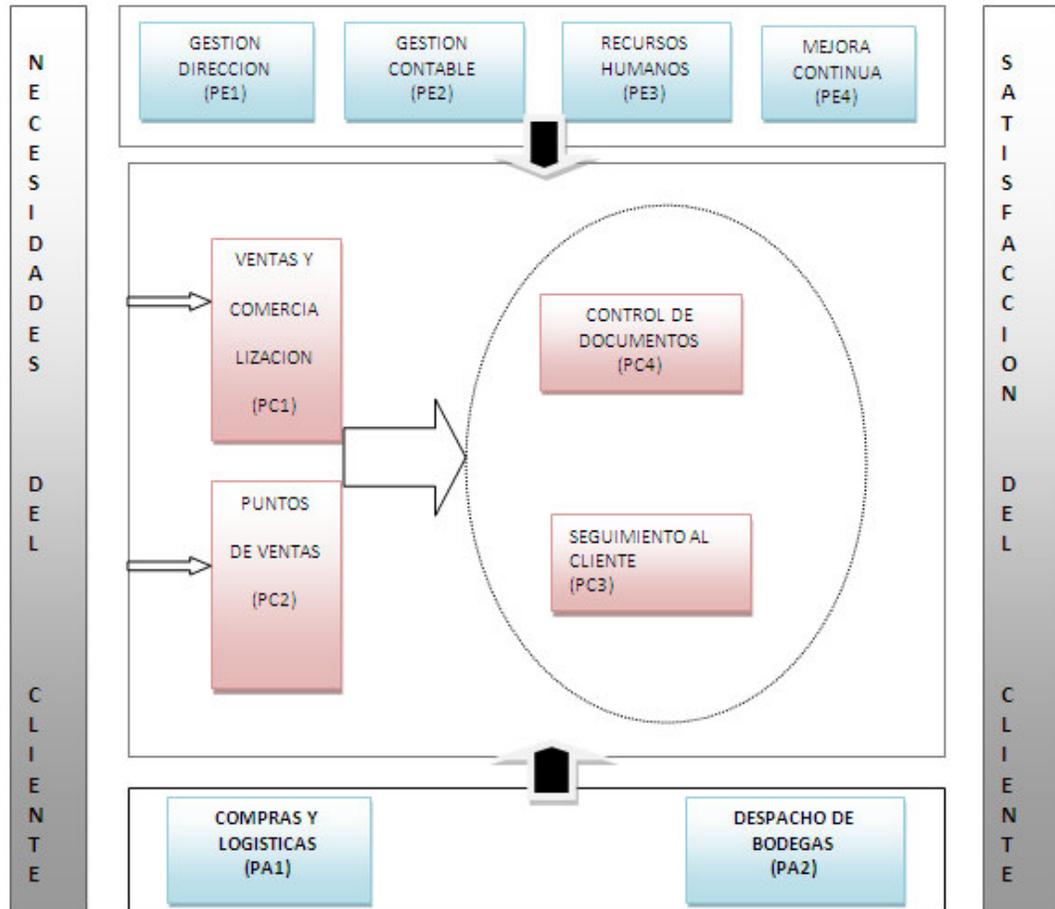
### 6. IDENTIFICACION

Este documento se identifica como “Manual de Procedimientos” Código AND.M03

<b>ELABORADO POR: D.ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
--	--	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b> <b>ISO 9000</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
	<b>LEC.M.03</b>	HOJA: 5 de 12

## 7. DIAGRAMA DE PROCESOS



PE: Procesos Estratégicos

PC: Procesos Clave

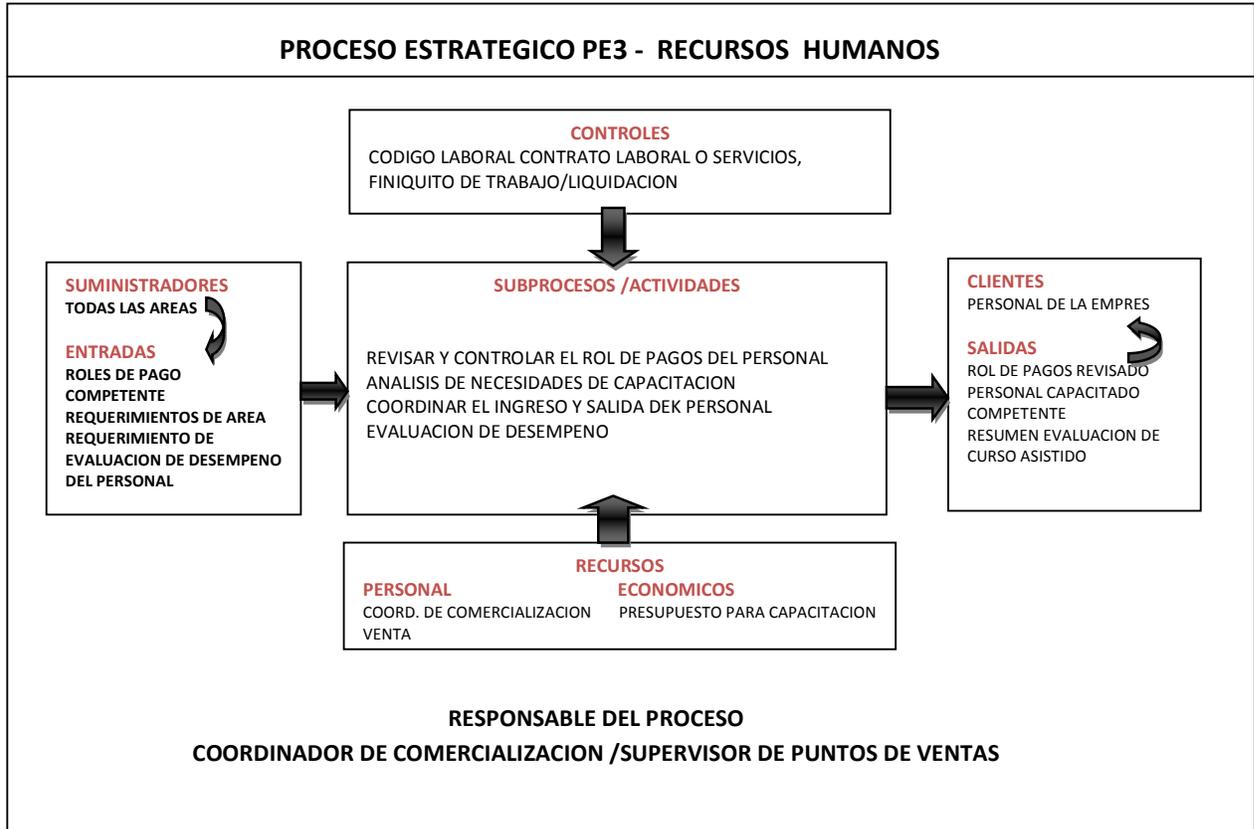
PA: Procesos de Apoyo

<b>ELABORADO POR: D.ARAQUE</b> <b>CARGO : CONSULTOR</b>	<b>REVISADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GTE. GENERAL</b>	<b>APROBADO POR: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
--	--	--

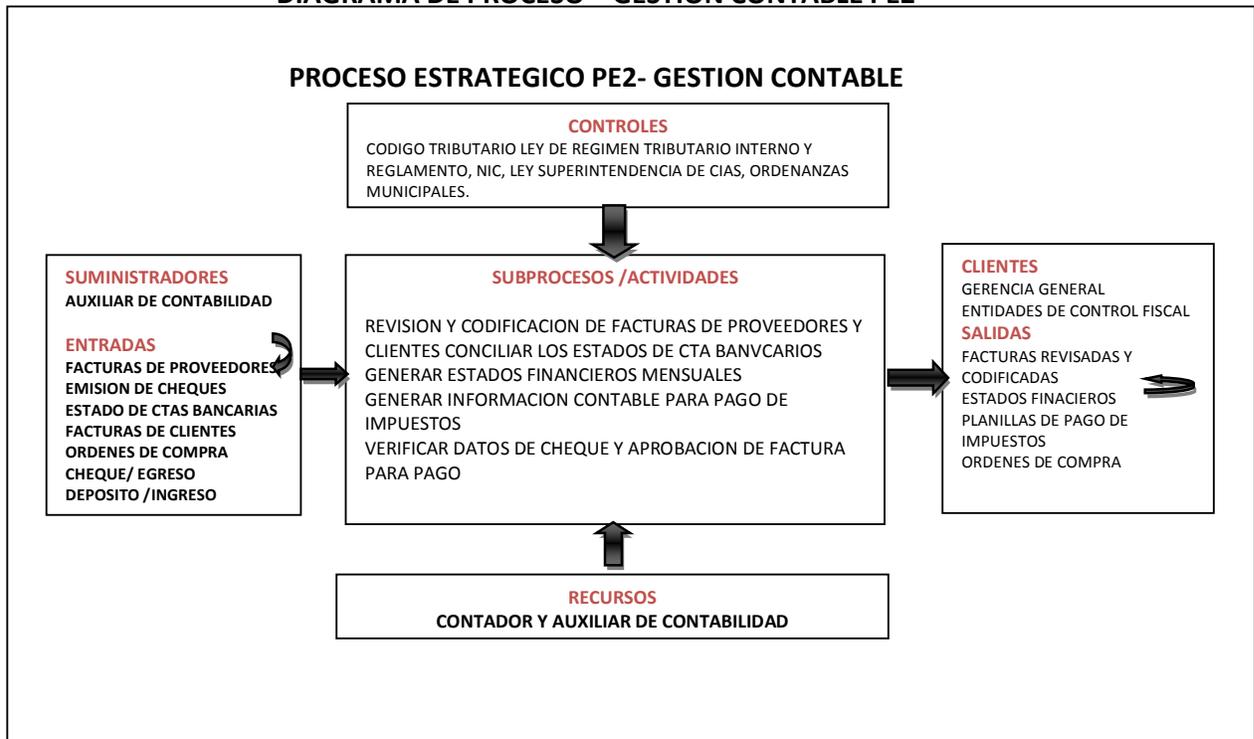
 <b>ANDIPAPEL S.A.</b> <b>ISO 9000</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
	<b>LEC.M.03</b>	HOJA: 5 de 12

**7.1 DIAGRAMA DE PROCESO ESTRATEGICOS**

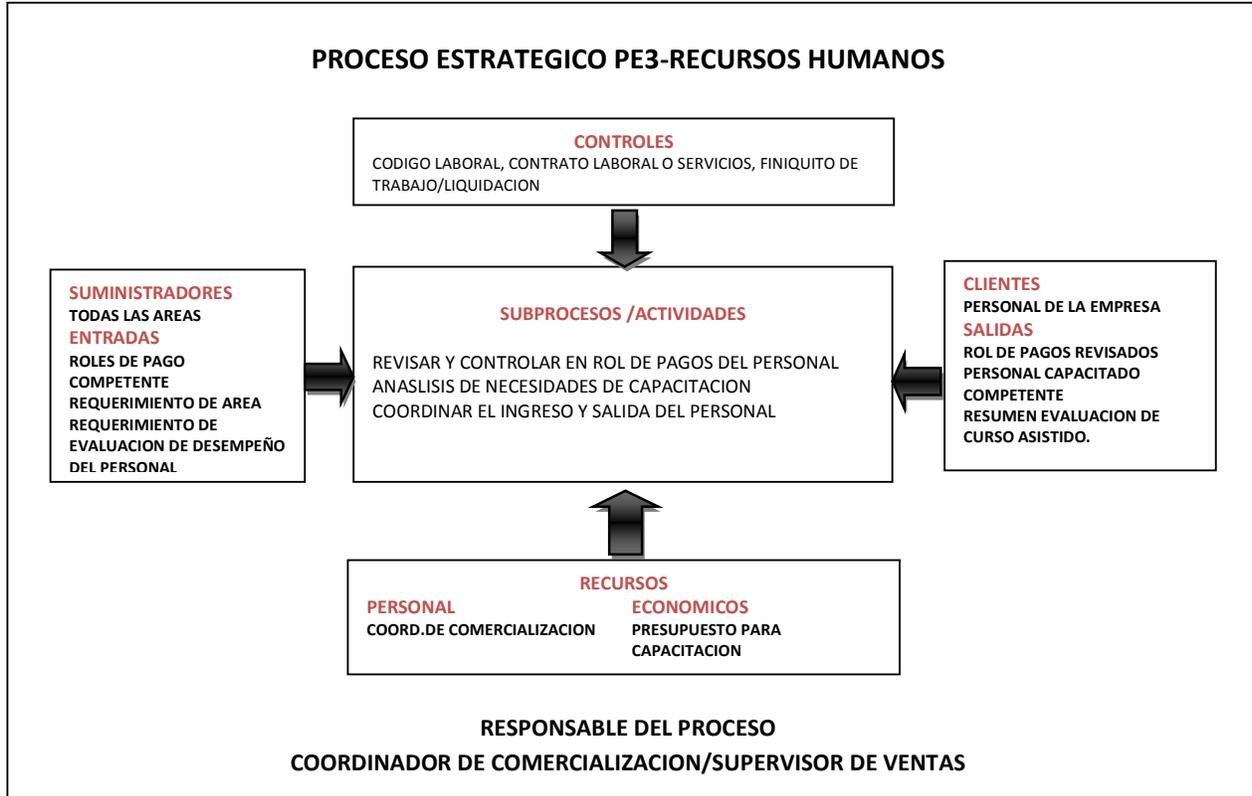
**7.1.1 DIAGRAMA DE PROCESO- GESTION DE LA DIRECCION PE1**



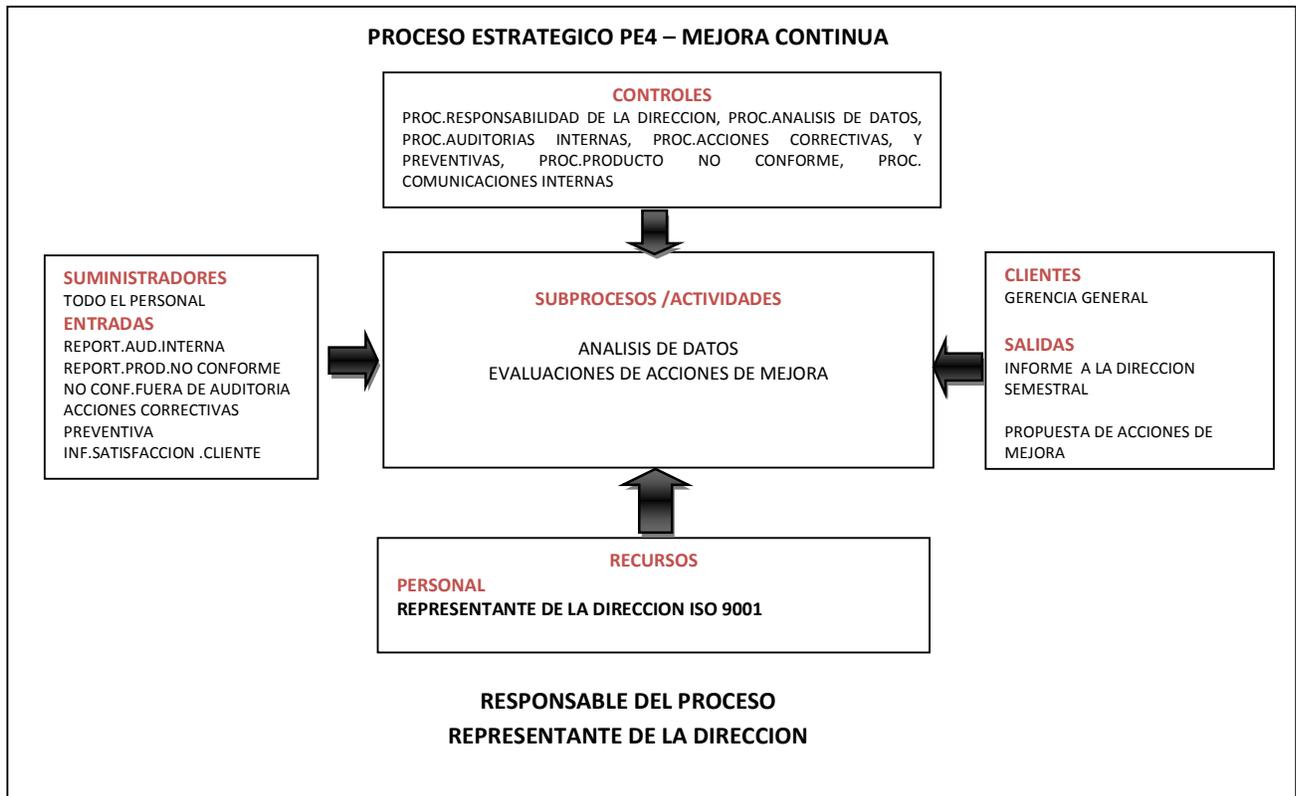
**DIAGRAMA DE PROCESO – GESTION CONTABLE PE2**



7.1.3. DIAGRAMA DE PROCESO GESTION DE RECURSOS HUMANOS PE 3

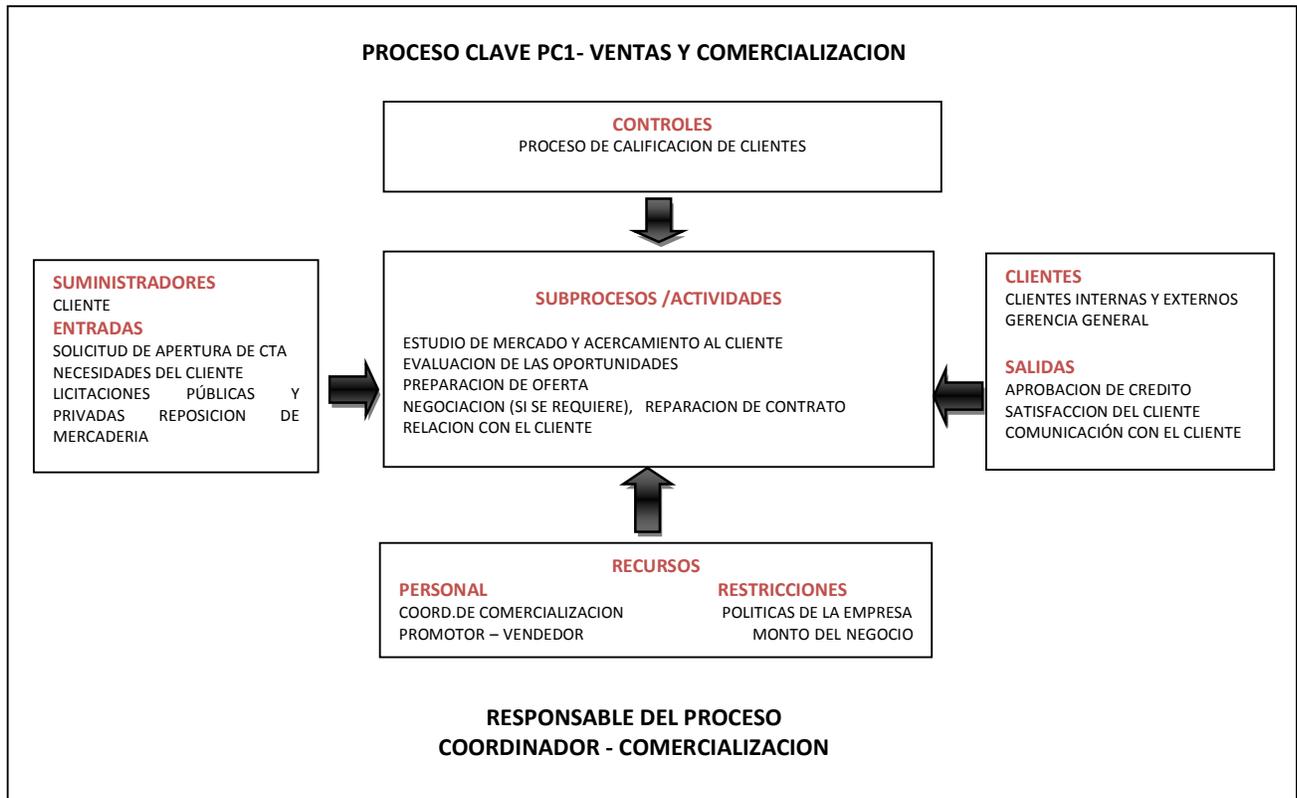


7.1.4 DIAGRAMA DE PROCESO – MEJORA CONTINUA – PE4

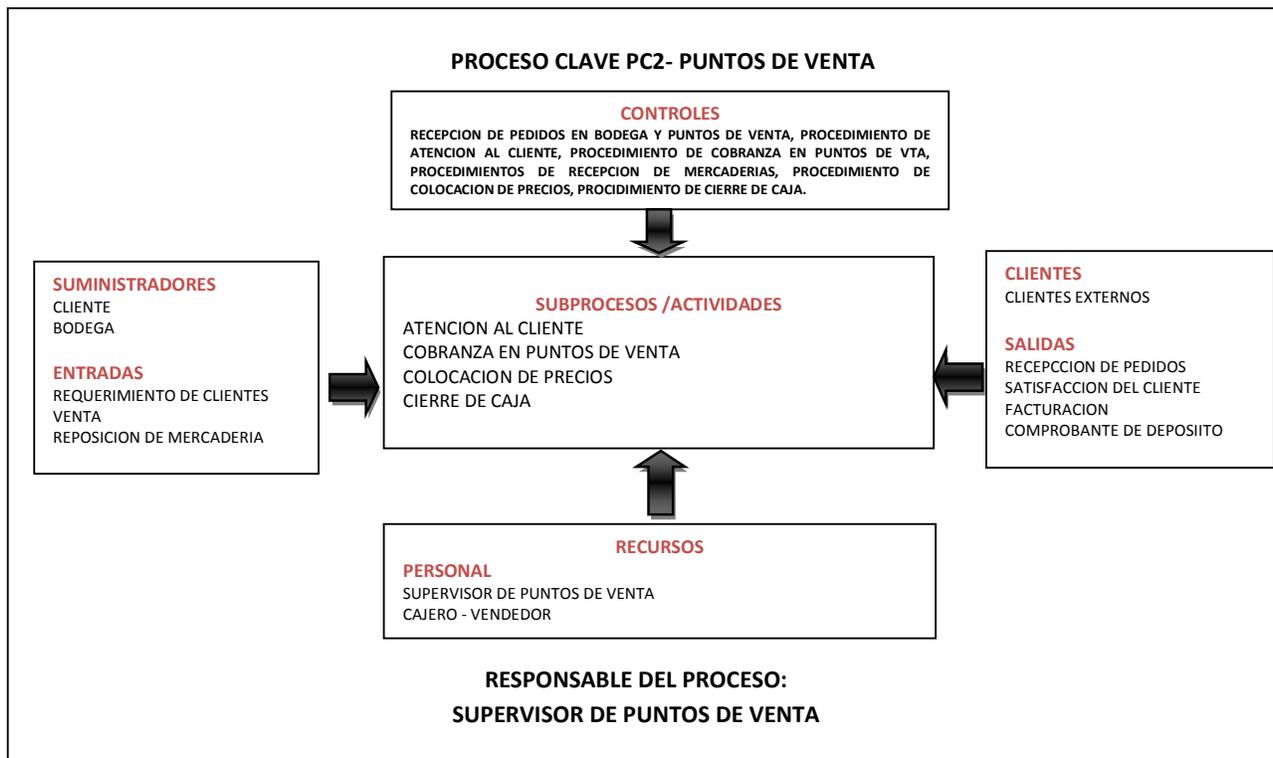


## 7.2. DIAGRAMAS DE PROCESOS CLAVES

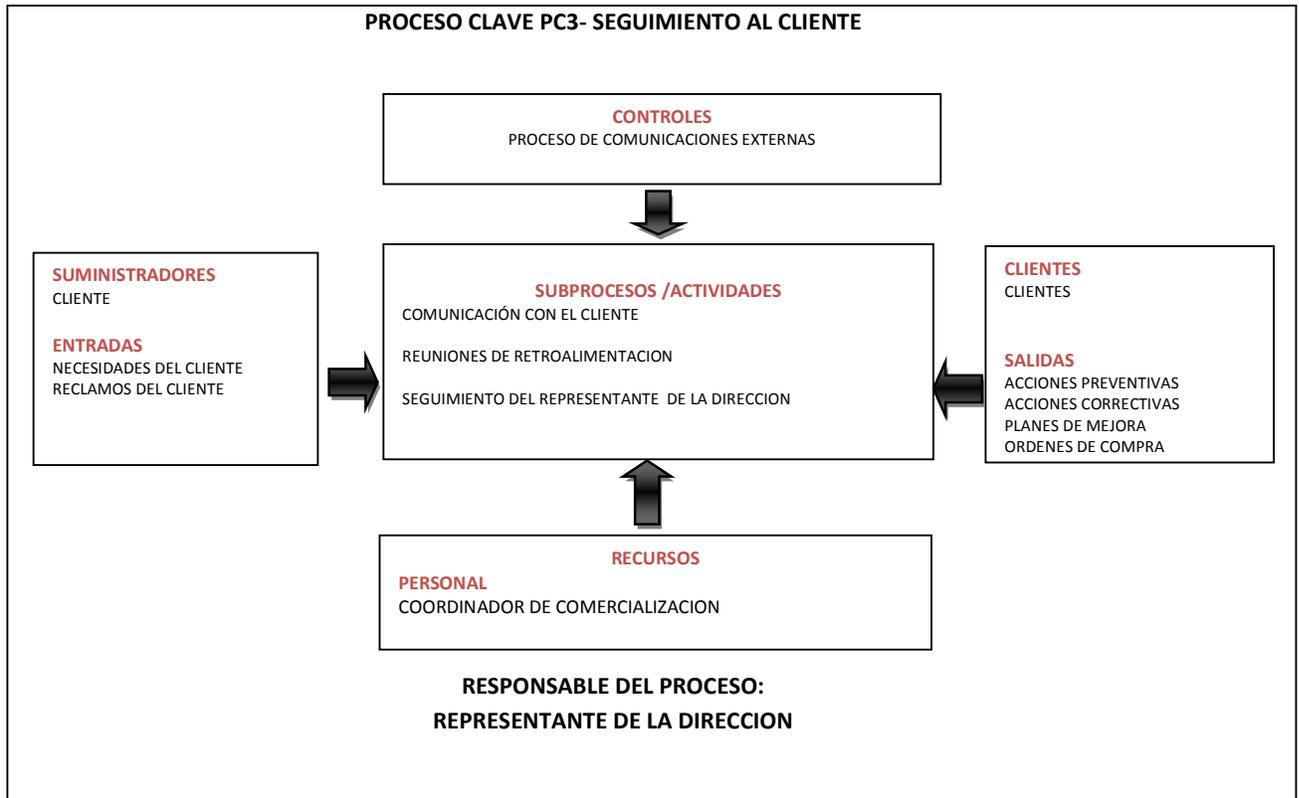
### 7.2.1. DIAGRAMA DE PROCESO – VENTAS Y COMERCIALIZACION PC1



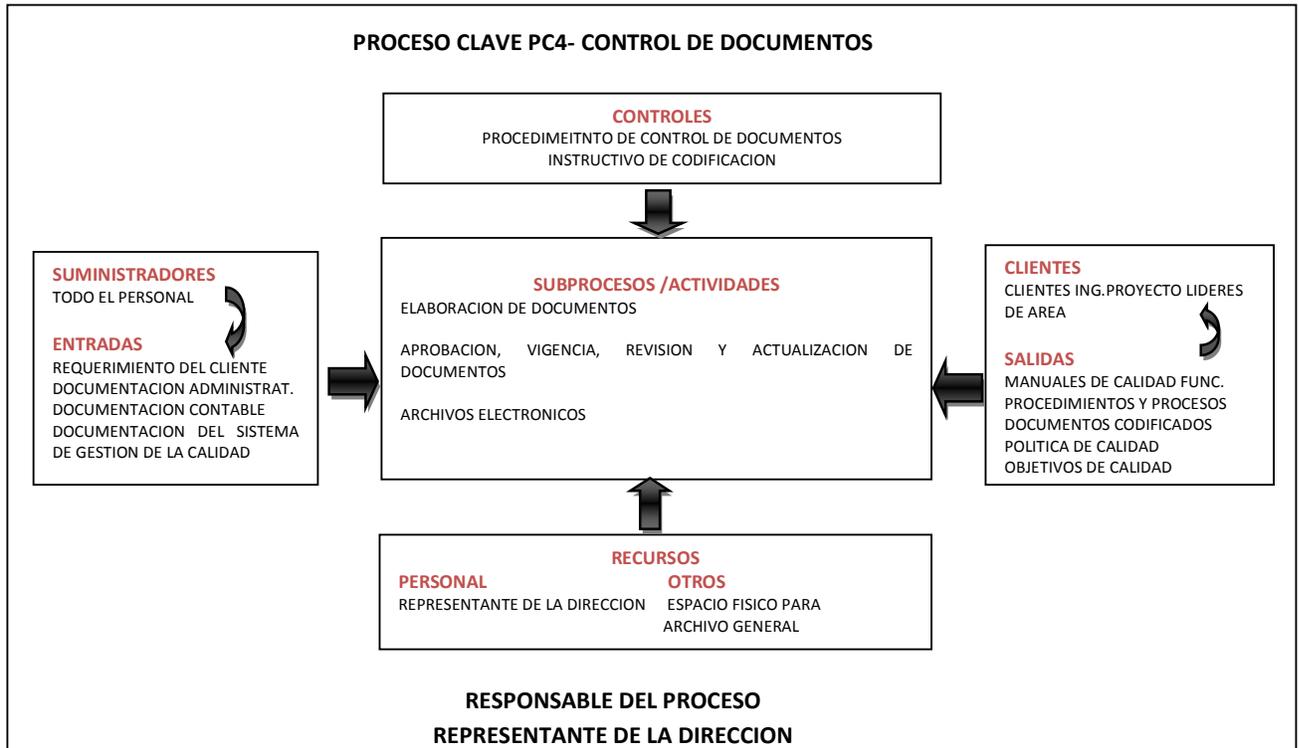
### 7.2.2. DIAGRAMA DE PROCESO – PUNTOS DE VENTA – PC2



### 7.2.3. DIAGRAMA DE PROCESO – SEGUIMIENTO AL CLIENTE – PC3

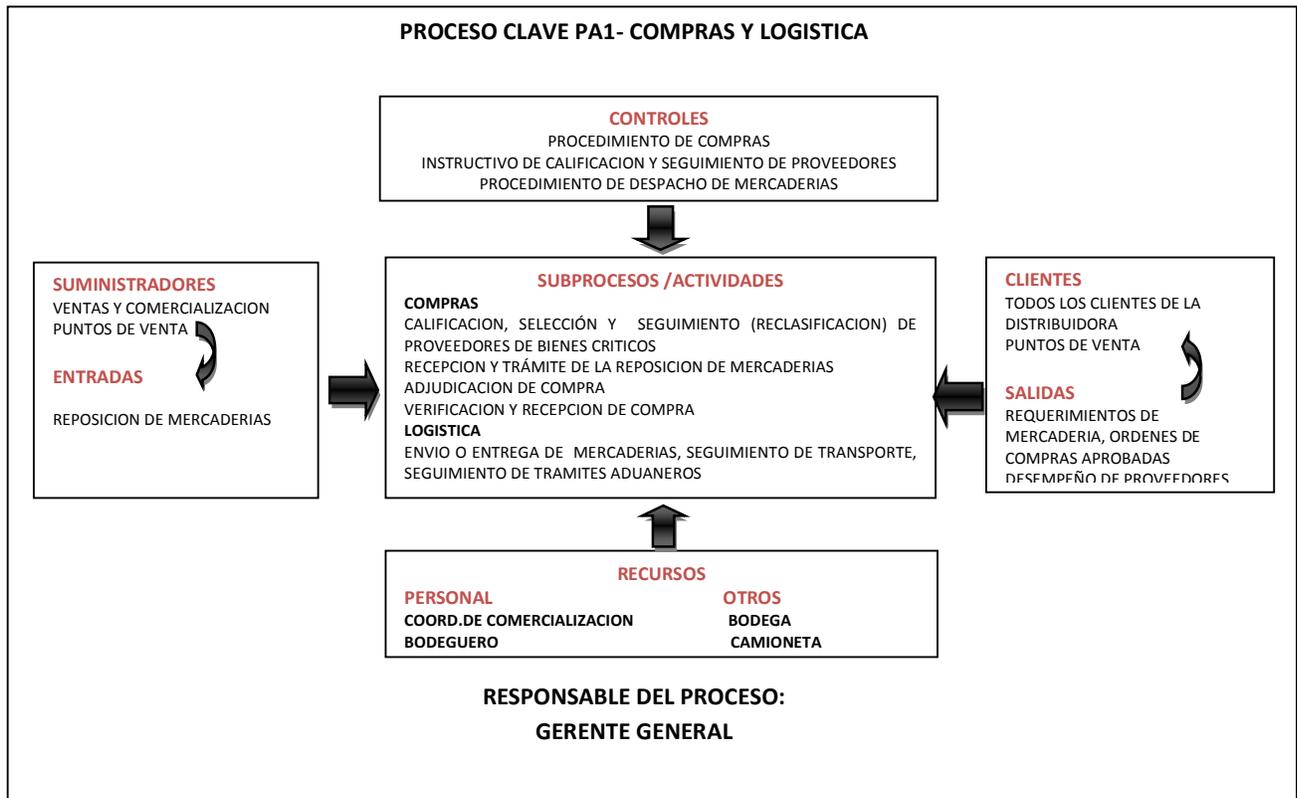


### 7.2.4. DIAGRAMA DE PROCESO – CONTROL DE DOCUMENTOS PC4

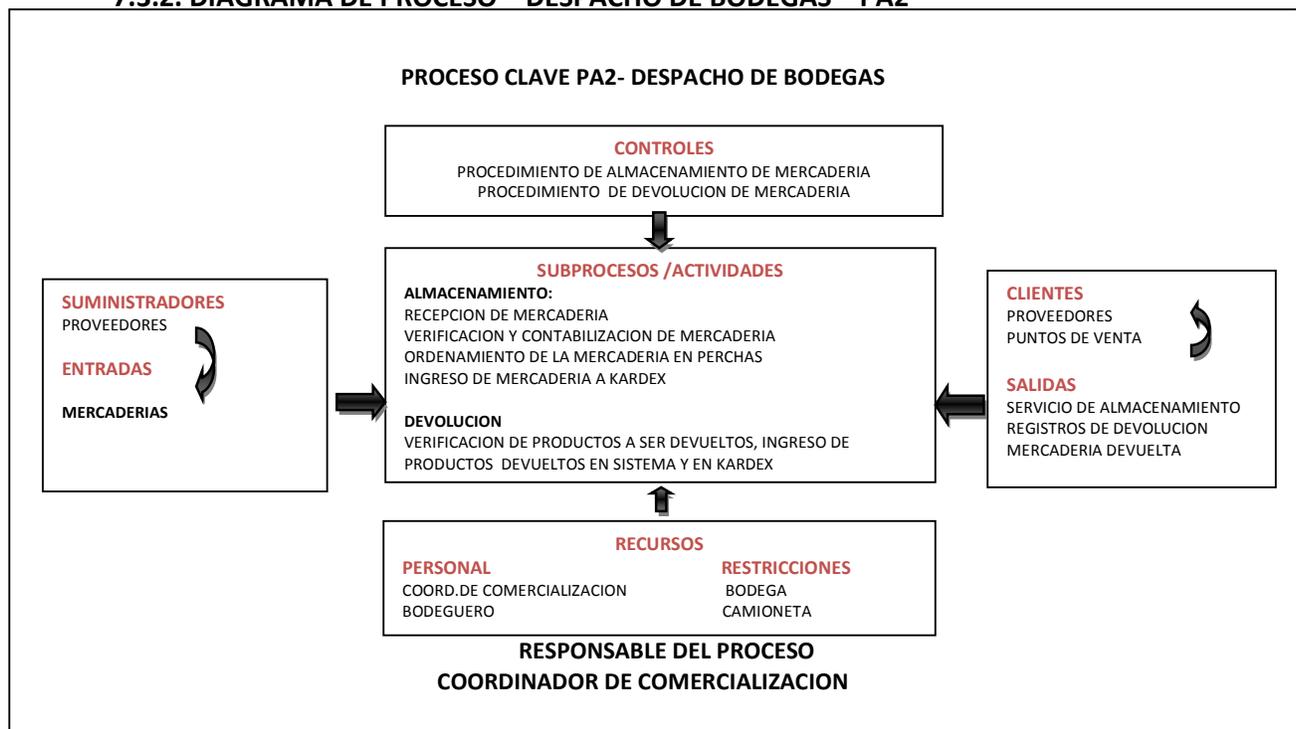


### 7.3. DIAGRAMAS DE PROCESO DE APOYO

#### 7.3.1. DIAGRAMA DE PROCESO – COMPRAS Y LOGISTICA – PA1



#### 7.3.2. DIAGRAMA DE PROCESO – DESPACHO DE BODEGAS – PA2



 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA 02/02/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.M.03</b>	HOJA 10 de 12

## 8. PROCEDIMIENTOS

Para establecer los procedimientos tomamos el Proceso General de Andipapel definido en el Manual de Gestión de Calidad. Dentro de este, están definidos los siguientes procesos:

- Procesos Estratégicos
- Procesos Clave
- Procesos de Apoyo

8.1. **Procesos Estratégicos:** son aquellos que están defendido por la Dirección y que designan los recursos necesarios para los procesos clave

Como procesos estratégicos hemos definido los siguientes:

- ❖ Proceso Estratégico de Gestión de la Dirección (PE1)
- ❖ Proceso Estratégico de Gestión Contable (PE2)
- ❖ Proceso Estratégico de Recursos Humanos (PE3)
- ❖ Proceso Estratégico de Mejora Continua (PE4)

8.1.1. Proceso Estratégico de Gestión de la Dirección (PE1): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección (AND.PE01)
- Procedimiento para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (AND.PE02)

8.1.2. Proceso Estratégico de Gestión Contable (PE2): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos :

- Procedimiento de Facturación (AND.PE03)
- Procedimiento de Pagos (AND.PE04)

8.1.3. Proceso Estratégico de Recursos Humanos (PE3): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Capacitación (AND.PE05)
- Procedimiento de Pagos (AND.PE04)

8.1.4. Proceso Estratégico de Mejora Continua (PE4): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos :

- Procedimientos para Auditorías Internas (AND.PE06)
- Procedimientos de Comunicaciones Internas (AND.P.E07)
- Procedimiento de Análisis de Datos de Mejora (AND.PE.08)
- Procedimientos para Producto no Conforme (AND.PE.09)

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA 02/02/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.M.03</b>	HOJA 11 de 12

8.2. **Procesos Clave:** Son aquellos que definen el giro de negocio de la organización.

Como procesos clave hemos definido los siguientes:

- Proceso clave de Ventas y Comercialización (PC1)
- Proceso clave de los Puntos de Venta (PC2)
- Proceso clave de Siguiendo al cliente (PC3)
- Proceso clave de Control de Documentos (PC4)

8.2.1. Proceso Clave de Ventas y Comercialización (PC1): dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Calificación de Clientes (AND.PC01)

8.2.2. Proceso Clave de los Puntos de Ventas (PC2): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimientos de Recepción de Pedido en bodega y en Puntos de Ventas (AND.PC.02)
- Procedimiento de Atención al cliente (AND.PC.03)
- Procedimiento de cobranza en puntos de Venta (AND.PC.04)
- Procedimiento de Reposición de Mercadería (AND.PC.05)
- Procedimiento de realizar colocación de Precios (AND.PC.06)
- Procedimiento para cierre de caja en puntos de venta (AND.PC.07)

8.2.3. Procesos de Seguimiento al Cliente (PC3): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos.

- Procedimientos de Comunicaciones Externas (AND.PC.08)

8.2.4. Proceso de control de Documentos(PC4): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimientos de Control de Documentos y Datos (AND.PC.09)
  - ✓ Instructivo de codificación de documentos

8.3. **Procesos de Apoyo:** Son aquellos procesos que como su nombre lo indica sirven de sustento para la Gestión de la Empresa.

- Proceso de Apoyo de compras y Logística (PA1)
- Proceso de Apoyo de Despacho de Bodegas (PA2)

8.3.1. Proceso de Apoyo de Compras y Logística (PA1): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.M.03</b>	HOJA 12 de 12

- Procedimientos de Compras (AND.PA.01)
  - Instructivo de Calificación y Seguimiento de Proveedores
- Procedimientos de Despacho de Mercaderías (AND.PA.02)

8.3.2. Proceso de Apoyo de Despacho de Bodegas (PA2): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimientos de Almacenamiento de Mercadería (AND.PA.03)
- Procedimiento de Devolución de Mercaderías (AND.PA.04)

## 9. ANEXOS

- ANEXO ADJUNTO- INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.</b>	HOJA 1 de 2

## PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- **Procesos Estratégicos**
  - Procesos Estratégicos de Gestión de la Dirección (AND.1)
    - ✓ Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección (AND.PE.01)
    - ✓ Procedimientos para acciones Correctivas y Acciones Preventivas (AND.PE.02)
  - Proceso Estratégico de Gestión Contable (PE2)
    - ✓ Procedimiento de Facturación (AND.PE03)
    - ✓ Procedimiento de Pagos (AND.PE.04)
  - Proceso Estratégico de recursos Humanos (PE3)
    - ✓ Procedimiento de Capacitación (AND.PE.05)
  - Proceso Estratégico de Mejora Continua (PE4)
    - ✓ Procedimiento para Auditorías Internas (AND.PE.06)
    - ✓ Procedimiento de Comunicaciones Internas (AND.PE.06)
    - ✓ Procedimiento de Análisis de datos y Mejora (AND.PE.08)
    - ✓ Procedimiento para producto no conforme (AND.PE.09)
  
- **Procesos Clave**
  - Proceso Clave de Ventas y Comercialización (PC1)
    - ✓ Procedimiento de Calificación de Clientes (AND.PC.01)
  - Proceso Clave de los puntos de Venta (PC2)
    - ✓ Procedimientos de Recepción de Pedido en Bodega y en puntos de Venta (AND.PC.02)
    - ✓ Procedimientos de Atención al cliente (AND.PC.03)
    - ✓ Procedimientos de Cobranza en Puntos de Venta Recepción de Pedido en Bodega y en puntos de Venta (AND.PC.04)
    - ✓ Procedimientos de Reposición de Mercaderías (AND.PC.05)
    - ✓ Procedimientos de Colocación de Precios (AND.PC.08)
    - ✓ Procedimientos para cierre de caja en puntos de venta(AND.PC.09)
  - Proceso Clave de Siguiendo al cliente (PC3)

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	REVISION: 0 FECHA 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.</b>	HOJA 2 de 2

- ✓ Procedimientos de Comunicaciones Externas (AND.PC.06)
  - Proceso Clave de Control de Documentos (PC4)
    - ✓ Procedimientos de Control de Documentos y Datos (AND.PC.07)
    - ✓ Instructivo de Codificación de Documentos
- **Procesos de Apoyo**
  - Proceso de Apoyo de Compras y logística (PA1)
    - ✓ Procedimientos de compras (AND.PA.01)
      - ✚ Instructivo de Calificación y Seguimiento de Proveedores
  - Procedimientos de Despacho de Mercaderías (AND.PA.02)
- Proceso de Apoyo de Despacho de Bodegas (PA2)
  - Procedimos de Almacenamiento de Mercaderías (AND.PA.03)
  - Procedimiento de Devolución de Mercaderías (AND.PA.04)

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.01</b>	<b>HOJA: 1 de 4</b>

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.01</b>	<b>HOJA: 2 de 4</b>

**1. OBJETIVO:**

Definir la metodología para definir las Responsabilidades de la Dirección para el correcto desempeño del Sistema de Gestión.

**2. ALCANCE:**

- Este procedimiento será aplicado por la Gerencia General y el Representante de la dirección

**3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La Responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La Responsabilidad de cumplir con este procedimiento es del Gerente General y el Responsable de la Dirección
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyos códigos es AND.PC07.

**4. DEFINICIONES :**

**Sistema de Gestión de la Calidad.-** Es el segmento de un Sistema Administrativo, enfocado al cumplimiento de los objetivos de calidad de acuerdo al programa de Gestión establecido.

**Política de Calidad.-** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección

**Revisión por la Dirección.-** Es la valoración del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta el cumplimiento de la política y los objetivos establecidos por la organización.

**Mejora Continua.-** Es el optimizar la eficiencia, eficacia y trazabilidad de los procesos, para obtener mayores beneficios tanto para la organización como para el cliente y mejorar el desempeño del Sistema.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.01</b>	<b>HOJA: 3 de 4</b>

## 5. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000

## 6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección código AND.PE.01

## 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

### 7.1. Política de Calidad

La política de Calidad de ANDIPAPEL se encuentra claramente definida, tanto física como electrónicamente, y además está al alcance de todos los niveles de la organización.

### 7.2. Objetivos y Metas

Los Objetivos y metas establecidos para ANDIPAPEL se encuentran definidos en el programa de Gestión de Calidad, en el cual se definen los responsables del cumplimiento de los mismos.

### 7.3. Recursos

La alta Gerencia se ha comprometido a dar los recursos necesarios, tanto económicos como humanos, para el correcto desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 7.3.1. Recursos Económicos

Son recursos necesarios para el desarrollo de las actividades involucradas con el Sistema de Gestión entre estos se encuentran la capacitación del personal e infraestructura, si fuera el caso, necesaria para mejorar el producto final.

#### 7.3.2. Recursos Humanos

Los recursos humanos necesarios están plasmados en el Organigrama de Andipapel, el cual se encuentra como anexo en el Manual de Calidad. Las capacitaciones requeridas se encontraran identificadas en el Programa de capacitación de la empresa.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.01</b>	<b>HOJA: 4 de 4</b>

#### **7.4. Representante de la Dirección**

La alta gerencia designara a una persona con autonomía de sus responsabilidades y con la autoridad necesaria para:

- Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentre establecido e implementado según las exigencias de la Norma vigente.
- Emitir un informe sobre el desempeño del Sistema, el cual debe ser entregado a la Alta Gerencia para la verificación del cumplimiento de los objetivos establecidos y como consecuencia del mismo, un mejoramiento continuo
- Asegurar la toma de conciencia en todos los niveles de Andipapel, con el fin de cumplir con los requerimientos del cliente.

#### **7.5. Revisión por la Dirección**

El Representante de la Dirección se reunirá con la Alta Gerencia por lo menos dos veces al año con el fin de analizar el desempeño del Sistema de Gestión y el correcto cumplimiento con las exigencias de la Norma ISO 9001:2008, la Política de Calidad y los Objetivos establecidos.

El Informe deberá incluir:

- Análisis de cumplimiento de objetivos y metas
- Resultados de auditorías internas y externas
- Análisis de acciones correctivas y preventivas
- Análisis de la satisfacción del cliente

Como resultado de la Revisión por la Dirección se podrá obtener nuevas acciones preventivas o correctivas, si es el caso, para el cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión.

Todas las reuniones de Revisión por la Dirección deberán ser registradas en un documento de libre formato, en el cual se detallan los temas tratados y los resultados y observaciones obtenidos.

#### **8. ANEXOS**

N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.02</b>	<b>HOJA: 1 de 4</b>

## **CONTENIDO**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.02</b>	<b>HOJA: 2 de 4</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para mantener e implementar acciones preventivas y correctivas, si fuese necesario, producto de las diferentes verificaciones del Sistema de Gestión.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las acciones preventivas y correctivas que se implementan para eliminar causas de posibles desviaciones y no conformidades halladas, que puedan afectar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del representante de la Dirección
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir y hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la dirección
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original u de acuerdo a la establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

**No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito específico.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de una falla o de cualquier otra situación indeseable existente, para evitar su ocurrencia.

**Acción Curativa:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o de un defecto. Se refiere a cambios de forma del Sistema de Gestión. Estas acciones no requieren de verificación de eficacia

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial (desviación) y así evitar la ocurrencia de la misma.

### 5. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2008

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.02</b>	<b>HOJA: 3 de 4</b>

## 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas código AND.PE.02

## 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

### 7.1. Fuentes de Desviaciones y no Conformidades

Las desviaciones y no Conformidades pueden ser detectadas en las siguientes formas:

- Auditorías Internas y Externas programadas
- Observaciones identificadas en la auditorías internas y externas
- Revisiones por la Dirección
- Insatisfacción al Cliente
- Informes de no Conformidades
- Evaluación de los Programas de Calidad
- Verificación de cumplimiento de objetivos

### 7.2. Análisis de Causa

En el análisis de Causa se debe describir el origen [ara que se haya dado la desviación o no Conformidad

El responsable del área deberá realizar dicho análisis y enviar una copia al Representante de la dirección, para añadir en los informes de seguimiento

### 7.3. Acciones a Seguir

Luego de definir las causas por las que se ha originado la desviación o No conformidad, se debe establecer las acciones pertinentes a seguir para eliminarlas y una persona responsable para implementar dicha acción.

Las acciones pueden ser:

**Ninguna:** Cuando la Alta Gerencia ha definido que la desviación encontrada no amerita un proceso de mejoramiento

**Preventiva:** Cuando la Acción a tomar se implementara antes de que se considere a la desviación se convierte en una no Conformidad.

**Curativa:** Cuando la causa de la desviación es puntual y se puede eliminar en un periodo corto de tiempo. Se considera a cambios de forma

**Correctiva:** Se tomara esta acción cuando se ha detectado una no conformidad y en el análisis de causa se ha detectado una no conformidad y en el análisis de causa se ha definido que se debe iniciar una acción de mejora para eliminar el motivo de la desviación.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.02</b>	<b>HOJA: 4 de 4</b>

Las acciones preventivas no requieren verificación de eficacia, ya que la acción tomada es solo de forma mientras que las acciones correctivas si requieran verificación de eficacia, ya que representan un cambio de fondo en el proceso.

#### **7.4. Seguimiento**

La responsabilidad de realizar el seguimiento del avance e implementación de las acciones propuestas para la eliminación de la desviación o no conformidad encontrada es el Representante de la Dirección. Además se encargará de informar al o los involucrados del cierre de las mismas.

#### **7.5. Verificación de Eficacia**

Se establecerán fechas de cumplimiento para el cierre de las desviaciones o no Conformidades, cuando la fecha se haya vencido el Representante de la Dirección verificara su implementación

### **8. ANEXOS**

- Registro de Acciones Preventivas AND.PE.R.01
- Registro de Acciones Correctivas AND.PE.R.02

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>REGISTRO DE ACCION PREVENTIVA</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.R.01</b>	<b>HOJA: 1 de 1</b>

<b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>REGISTRO DE ACCION PREVENTIVA</b>		<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA: 02/08/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.R.01</b>		<b>HOJA: 1 DE 1</b>
<b>SISTEMA:</b>  <b>REERENCIA</b>	<b>PROCESO:</b>	<b>FECHA:</b>  <b>NUMERO:</b>	
<b>DESCRIPCION DE LA DESVIACION:</b>			
<b>Persona que detecto A.P.</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA:</b>	
<b>ANALISIS DE CAUSA:</b>			
<b>NOMBRE:</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA:</b>	
<b>ACCION A SEGUIR</b> <b>DESCRIPCION</b>	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO:</b>			
<b>NOMBRE:</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA ESTIMADA CUMPL:</b>	
<b>VERIFICACION DE LA IMPLEMENTACION DE LA ACCION:</b>			
<b>NOMBRE:</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA :</b>	
<b>FECHA ESTIMADA DE VERIFICACION :</b>			
<b>NOMBRE:</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA:</b>	
<b>VERIFICACION DE EFICACIA:</b>			
<b>NOMBRE:</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA:</b>	



ANDIPAPEL S.A.	<b>INFORME DE ACCION CORRECTIVA</b>	
S G I	AND.PE.R.02	
Origen de la no Conformidad:	<input type="text"/>	Norma: <input type="text"/>
Fecha: <input type="text"/>	Numero No Conf: <input type="text"/>	<input type="text"/>
Proceso: <input type="text"/>	Referencia: <input type="text"/>	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:		
Firma de Persona que detecto N.C.:		Firma de Aceptación:
ANALISIS DE CAUSA:		
NOMBRE:	FIRMA	FECHA:
ACCION A SEGUIR DESCRIPCION	<input type="text"/>	
RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO:		
NOMBRE:	FIRMA	FECHA ESTIMADA CUMPL:
VERIFICACION DE LA IMPLEMENTACION DE LA ACCION:		
NOMBRE:	FIRMA	FECHA ESTIMADA REAL:
Requiere Verificación de Eficacia:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Fecha Estimada de Verificación :		
NOMBRE:	FIRMA	FECHA:
VERIFICACION DE EFICACIA:		
NOMBRE:	FIRMA	FECHA:

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FACTURACION</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.03</b>	<b>HOJA 1 de 3</b>

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO: ASESOR</b>	<b>REVISADO: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: CONTADOR</b>	<b>APROBADO POR :</b> <b>CARGO GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	--	--

<b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE PROVEEDORES</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.04</b>	HOJA: 1 de 3

### **PROCEDIMIENTO DE FACTURACION AND.PE.03**

#### **1. OBJETIVO**

Este procedimiento define la forma operativa de facturar

#### **2. ALCANCE**

El alcance de este proceso es la facturación en los diferentes puntos de venta y a los clientes de la Distribuidora.

#### **3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es de la Contadora
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de los Puntos de Venta y del Coordinador de Comercialización
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Contador
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original u de acuerdo a lo establecido por el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuya código es AND.PC.07

#### **4. DEFINICIONES**

Factura: Es el documento legal con que se realiza las ventas

#### **5. REFERENCIAS :**

Norma ISO 9001:2008

#### **6. IDENTIFICACION**

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Facturación código AND.PE.03

#### **7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD :**

Facturación en Puntos de Venta:

- El cajero vendedor es el encargado de realizar las facturaciones a los clientes, para esto utiliza el sistema de facturación con el que cuentan cada local

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO: ASESOR</b>	<b>REVISADO: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: CONTADOR</b>	<b>APROBADO POR :</b> <b>CARGO GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	--	--

<b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE PROVEEDORES</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.04</b>	HOJA: 1 de 3

### **Facturación en Oficinas.**

- El Promotor- Vendedor que es el que realiza las ventas solicita al coordinador de comercialización que se realice las facturas
- El coordinador de Comercialización es el responsable de realizar la facturación
- Si es que requiere crédito el cliente el Coordinador de Comercialización verifica que el cliente se encuentre calificado. Si es que no se encuentra calificado, el cliente debe emitir un cheque post-fechaado.
  - ✓ El coordinador de Comercialización tiene que verificar que el cheque sea de cuenta abierta en el banco.
  - ✓ El coordinador de comercialización debe verificar si es que el cliente se encuentra calificado.

### **8. ANEXOS**

Factura (Formato SRI)

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO: ASESOR</b>	<b>REVISADO: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: CONTADOR</b>	<b>APROBADO POR :</b> <b>CARGO GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	--	--

<b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE PROVEEDORES</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.04</b>	HOJA: 1 de 3

## **CONTENIDO**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO: ASESOR</b>	<b>REVISADO: J.ORTIZ</b> <b>CARGO: CONTADOR</b>	<b>APROBADO POR :</b> <b>CARGO GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	--	--

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE PROVEEDORES</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.04</b>	HOJA: 2 de 4

### 1. OBJETIVO

Este procedimiento define la forma operativa en la que se realizar los pagos a proveedores.

### 2. ALCANCE

Este proceso abarca el pago a proveedores de todos los puntos de venta tan en servicios como en compra de mercaderías

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de Auxiliar de Contabilidad
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Contador
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de Contabilidad
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del contador
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

SRI: Servicio de Rentas Internas

Autorización del SRI: Permiso otorgado por el SRI, para emisión de facturas

Vigencia de la Factura: Fecha de caducidad de la factura que va en directa relación con la Autorización del SRI

RUC: Registro Único de Contribuyentes

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para realizar Pago a Proveedores código AND.PE.04

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Para el pago de facturas se considera el pago a proveedores de servicios y proveedores de Mercaderías.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE PROVEEDORES</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.04</b>	HOJA: 3 de 4

### **Proveedores de servicios:**

- El auxiliar de contabilidad recibe las facturas, las revisa que los datos de la factura estén correctos, principalmente: Nombre de la Empresa, autorización del SRI, vigencia de la factura, datos complementarios como son dirección de teléfono
- Una vez verificado debe tener el sello de recibido
- El contador confirma que la factura sea por el valor y el concepto correcto.
- La Gerencia General aprueban el pago de las facturas mediante la sumilla de la misma.
- Aprobado por el departamento contable realiza las retenciones pertinentes de acuerdo al caso
- El Departamento contable elabora el cheque y adjunta las retenciones y documentos soporte y pasa a la Gerencia General.
- La Gerencia General firma los cheques y entrega al auxiliar de Contabilidad para que se realicen los pagos de los servicios.
- Los pagos se realizaran en mayoría los días viernes de cada semana de 2Pm a 4 Pm

### **Proveedores de Mercaderías en puntos de venta**

- El cajero vendedor recibe las facturas en cada punto de venta, este debe verificar que los datos de la facturación estén correctos principalmente: Nombre de la Empresa, autorización del SRI, vigencia de la factura, datos complementarios como son dirección teléfono.
- La factura debe ser sellada con el recibido de cada local
- Las facturas deben ser enviadas al auxiliar contable todos los días martes de cada semana.
- El auxiliar recibe las facturas, las revisa que los datos de la factura estén correctos como son nombre de la empresa, autorización del SRI, vigencia de la factura, datos complementarios como son dirección, teléfono.
- El auxiliar de contabilidad envía al Supervisor de Puntos de Venta las facturaras que fueron recibidas en los puntos de venta y al Coordinador de Comercialización confirma que las facturas sean por el valor y el concepto correctos. Y si la mercadería que las facturas sean por el valor y el concepto correcto de mercadería en consignación y necesita que se realice la devolución respectiva emite la devolución al proveedor y solicita las notas de Crédito.
- La Gerencia General una vez realizadas por los antes mencionados aprueban el pago de las facturas , mediante la sumilla de la misma

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE PAGO DE PROVEEDORES</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.04</b>	HOJA: 4 de 4

- Aprobado el pago el departamento contable realiza las retenciones pertinentes de acuerdo al caso.
- El departamento contable elabora el cheque adjunta las retenciones y documentos soporte y pasa a la Gerencia General.
- La Gerencia General firma los cheques y entrega al auxiliar contable para que realicen los pagos de los servicios
- Los pagos se realizaran en mayoría los días viernes de 2Pm a 4Pm. De cada semana

#### **8. ANEXOS**

- N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACION</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.05</b>	HOJA: 1 de 3

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

<b>ELABORADO POR: D. ARAQUE</b> <b>CARGO: ASESOR</b>	<b>REVISADO: P. GARZON</b> <b>CARGO: REPRESENTANTE DE LA</b> <b>DIRECCION</b>	<b>APROBADO: J. ORTIZ</b> <b>CARGO: GERENTE GENERAL</b> <b>FIRMA:</b>
---	---	---

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA CAPACITACION</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.05</b>	HOJA: 2 de 3

## 1. OBJETIVOS

Definir la metodología para realizar la capacitación al personal en los temas necesarios para un mejor desarrollo de sus actividades

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo el personal de Andipapel

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del representante de la Dirección
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de Andipapel.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del jefe de Recursos Humanos
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

## 4. DEFINICIONES

N/A

## 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

## 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como procedimiento para Capacitación código AND.PE.05

## 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

- El Gerente General conjuntamente con el coordinador de Comercialización y el Supervisor de Puntos de Venta analizaran las necesidades de capacitación del personal y desarrollaran una lista de los cursos que consideren pertinentes y las personas que los requieren

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA CAPACITACION</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.05</b>	HOJA: 3 de 3

- El supervisor de Puntos de Venta se encargara de realizar un Programa de Capacitación (AND.PR.02) en el cual se detalle las necesidades de capacitación con su respectiva fecha y lugar de realización
- El programa de Capacitación deberá ser aprobado por el Gerente General, así como también la lista final de los asistentes a las capacitaciones.
- El personal que asiste a los diferentes cursos de capacitación deberán llena el registro de asistencia, el cual debe ser entregado al Jefe de Recursos Humanos para su debido control y seguimiento.

**8. ANEXOS:**

- Programa de capacitación AND.PR.02
- Registro de Asistencia a Capacitación AND.PE.R.03



**ANDIPAPEL S.A.**

**PROGRAMA DE CAPACITACION**

**AND.PR.02**

<b>AREAS</b>	<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>No.DE ASISTENTES</b>	<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>
<b>PUNTOS DE VENTA Y DISTRIBUIDORS</b>	<b>ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>ADQUIRIR LAS DESTREZAS NECESARIAS PARA UNA MEJOR ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>1 GRUPOS DE 8 PERSONAS</b>	<b>02-02-10</b>	<b>POR DETERMINAR</b>
<b>PUNTOS DE VENTA Y DISTRIBUIDORA</b>	<b>ESTRATEGIAS DE VENTA</b>	<b>CONOCIMIENTO DE ESTRATEGIAS NECESARIAS PARA AUMENTAR LAS VENTAS DE LA ORGANIZACION</b>	<b>2 PERSONAS</b>	<b>2-04-10</b>	<b>POR DEFINIR</b>
<b>SUPERVISORES DE VENTAS</b>	<b>CURSO DE AUDITORES INTERNOS DE SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDA</b>	<b>MANEJO DE LA NORMA ISO 9000 PARA LA REALIZACION DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.</b>	<b>6 PERSONAS</b>	<b>3,4,5, DE AGOSTO 2010</b>	<b>POR DEFINIR</b>

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.06</b>	HOJA 1 de 5

**REGISTRO DE AISTENCIA A CAPACITACION**

**AREA:** .....

**NOMBRE DEL  
CAPACITADO.....  
CARGO.....**

**NOMBRE DEL CURSO**  
.....

**INSTITUCION QUE LO DICTO**  
.....

**FECHA CURSO..... No.DE  
HORAS.....**

**a) BREVE RESUMEN DE LOS PUNTOS TRATADOS EN EL CURSO**

**b) CUMPLIO CON LAS EXPECTATIVAS      SI.....      NO.....**

**EXPLIQUE POR QUE:**  
.....  
.....  
.....

**c) RECOMENDARIA ESTE CURSO A PERSONAL DE LA EMPRESA?**

**SI.....      NO.....**

**PORQUE.....**  
.....

**ESPECIFICAR EL PERFIL DE LA PERSONA QUE SEGÚN SU CRITERIO DEBERIA  
ASISTIR.....**  
.....

**FIRMA DEL EMPLEADO.....**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.06</b>	HOJA 1 de 5

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.06</b>	HOJA 2 de 5

### 1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para realizar las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad ANDIPAPEL

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad de ANDIPAPEL

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de los auditores internos.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la Dirección
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

**Auditoría Interna:** Es el proceso mediante el cual se busca oportunidades de mejora o no conformidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Auditorías código AND.PE.06

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

- El Representante de la Dirección realizara un cronograma de Auditorías en el cual se detallara la fecha d Auditoría, el numero de auditorías y las clausulas aplicables a ser auditadas.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.06</b>	HOJA 3 de 5

- Las auditorias del Sistema de Gestión d la Calidad se deben realizar dos veces al año, cada seis meses aproximadamente
- Se realizaran auditorías internas no programas cuando la Alta Gerencia lo crea necesario para verificar la implementación del Sistema

### **7.1. Programa de Auditoria**

- El representante de la Dirección conjuntamente con el auditor líder realizaran el programa de Auditoria, el cual deberá tener objetivos, alcance, las áreas a ser auditadas y las clausulas aplicables a cada área. También deberá contener las fechas exactas que se auditar cada área y los responsables
- Este programa tanto para auditorías internas como externas deberá ser enviado por lo menos con 7 días de anticipación a todo el personal
- El representante de la Dirección designara el equipo de auditores y el auditor líder, tomando en cuenta sus competencias y que ningún auditor pueda auditar su propi área

### **7.2. Metodología utilizada para realizar Auditorias**

- Al inicio de la Auditoria se realizara la Reunión de apertura en la cual estarán presentes los Responsables de cada área a auditar y además se dará a conocer el equipo de auditores y los objetivos de la misma
- El auditor líder deberá reunirse con su equipo de auditores por lo menos una vez al día para evaluar las desviaciones halladas y determinar si son observaciones o no conformidades. Si las auditorias se realizan en diferentes puntos de venta de la empresa, esta reunión también puede ser telefónica.
- Al término de la auditoria, los resultados serán presentados en una reunión de Clausura, en la cual se darán a conocer los hallazgos de la misma, ya sean observaciones o no conformidades, sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las no conformidades halladas serán registradas en el Registro de Acciones correctivas de ANDIPAPEL AND.
- En el caso de Auditorías Externas se contrata a una empresa que preste ese servicio y las No Conformidades encontradas en dichas

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.06</b>	HOJA 4 de 5

- auditorias se las maneja en el mismo registro de Acciones Correctivas de Andipapel.

### **7.3. Competencias y Responsabilidades de los Auditorias**

#### **Auditor Líder**

- Tener experiencia en auditorias
- Conocer los procesos de Andipapel
- Obtener la información necesaria para la planificación
- Ayudar al Representante de la Dirección en la selección del equipo Auditor
- Asignar tareas individuales
- Representar al equipo Auditor
- Presidir las reuniones
- Asegurar que los resultados de auditoría sean reportados de forma clara, concluyente y a tiempo.

#### **Auditor Interno**

- Haber estado presente en por lo menos dos auditorías internas como observador
- Conocer los procesos por lo menos durante seis meses
- Facilidad para tratar con el personal
- Apoyo total al Auditor Líder
- Retroalimentación al auditor líder de sus hallazgos
- Presencia en todas las reuniones

#### **Auditor Externo**

- Tener experiencia en auditorias de por lo menos dos años
- Tener un conocimiento básico de los procesos productivos de ANDIPAPEL
- Facilitar la identificación de desviaciones del Sistema de Gestión con claridad.

### **8. ANEXOS**

- N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.07</b>	HOJA 1 de 3

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.07</b>	HOJA 2 de 3

### 1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para la comunicación dentro de ANDIPAPEL

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las oficinas centrales así como a todos los puntos de venta de ANDIPAPEL

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representare Legal
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de ANDIPAPEL.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la Dirección
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Comunicaciones Internas: Son todas las comunicaciones globales que hacen referencia al Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se realizan entre el personal y en todos los niveles de Andipapel. Las mismas pueden ser físicas o vía mail.

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Comunicaciones código AND.PE.07

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

El Representante de la Dirección es el responsable de hacer públicas las Comunicaciones Internas.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.07</b>	HOJA 3 de 3

Las comunicaciones serán realizadas por medio físico, correos electrónicos, memos o reuniones

Estas comunicaciones se realizaran para dar a conocer al personal sobre:

- Resultados de Auditoria
- Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad
- Cambios realizados por la Alta Gerencia en cuanto a Política, Objetivos y metas.
- Cambios necesarios en el Sistema de Gestión
- Seguimiento de Acciones Preventivas y Correctivas
- Planes de mejoramiento.

Cualquier cambio en el Sistema de Gestión realizado por el personal de Andipapel deberá ser enviado al Representante de la Dirección por cualquier de los medios antes mencionados para su revisión y aceptación

El representante de la Dirección deberá mantener dicha información como respaldo, donde crea conveniente ya sea física o electrónica.

## **8. ANEXOS**

N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE DATOS Y MEJORA</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.08</b>	HOJA 1 de 3

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE DATOS Y MEJORA</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.08</b>	HOJA 2 de 3

## PROCEDIMIENTOS DE ANALISIS DE DATOS Y MEJORA AND. PE. 08

### 1. OBJETIVO:

Establecer la metodología adecuada para realizar el análisis de datos y medir el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad ANDIPAPEL

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representare de la Dirección
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es del Representante de la Dirección de ANDIPAPEL.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la Dirección
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Acciones de Mejora: son las acciones propuestas para eliminar una desviación o no Conformidad detectada. Las acciones se encuentran definidas en el procedimiento AND.PE 02 “Procedimientos de acciones Preventivas y Correctivas”

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2000

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Análisis de Datos y Mejora código AND.PE.08

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE DATOS Y MEJORA</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.08</b>	HOJA 3 de 3

## **7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

### **7.1. Información Requerida**

Se han establecido indicadores de Calidad para el cumplimiento de objetivos y metas en cada uno de los procesos de ANDIPAPEL, los cuales se encuentran establecidos en Programa de Gestión de la Calidad (AND.PR.01)

### **7.2. Análisis**

- El responsable de cada área será el encargado de realizar el indicador con los datos obtenidos mensualmente de su proceso y enviara al Representante de la Dirección un informe de libre formato
- El Representante de la Dirección, deberá entregar el respectivo informe en la Revisión por la Dirección a la Alta Gerencia
- Si los indicadores han sobrepasado los límites establecidos en las metas del Programa de Gestión de la Calidad por tres meses consecutivos, se considerara una desviación o no Conformidad y se deberá tomar la acción de mejora respectiva, ya sea preventiva o correctiva, si es necesario.

## **8. ANEXOS**

N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.09</b>	HOJA 1 de 3

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.09</b>	HOJA 2 de 3

### 1. OBJETIVO:

Establecer la forma de identificar los productos que se encuentren fuera de especificaciones como productos No conformes

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las actividades de despacho de ANDIPAPEL

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representare de la Dirección
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es del encargado de las bodegas ANDIPAPEL.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la Dirección
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Producto no Conforme: Es el producto que se encuentra fuera de las especificaciones de Andipapel y que pueden afectar a la Calidad de sus servicios

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Producto no Conforme código AND.PE.09

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	REVISION: 0 FECHA: 02/05/10
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PE.09</b>	HOJA 3 de 3

## 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Se considera un producto no conforme cuando:

- La entrega de los productos se ha realizado fuera del tiempo establecido por nuestro cliente.
- El número de productos entregados no concuerda con el pedido del cliente.
- Los productos entregados no corresponden a los pedidos por el cliente.

Las situaciones antes descritas serán consideradas no conformidades y se deberá realizar las acciones correctivas necesarias para evitar su ocurrencia.

Las mismas serán consideradas No conformidades y se deberá realizar las acciones correctivas necesarias para evitar su ocurrencia.

## 8. ANEXOS

- Registro de acciones Correctivas (AND.PE.R.02)



**ANDIPAPEL S.A.**

**INFORME DE ACCION CORRECTIVA**

**S.G.I.**

**AND.PE.R.02**

Orden de la No Conformidad:

Norma:

Fecha:

Numero No.Conf:

Proceso:

Referencia:

**LLENAR ESTE ESPACIO EN CASO DE AUDITORIA**

**Auditor:**

**Auditado:**

**Auditoria No.**

Descripción de la No Conformidad:

Firma de Persona que detecto N.C.

Firma de Aceptación:

Análisis de Causa:

**Nombre:**

**Firma**

**Fecha**

Acción a Seguir:

Descripción:

Responsable de Cumplimiento:

**Nombre:**

**Firma**

**Fecha Estimada cumplimiento:**

Verificación de la implantación de la acción

**Nombre:**

**Firma**

**Fecha Ejecución Real:**

Requiere Verificación de Eficacia:

Fecha Estimada de Verificación

**Nombre:**

**Firma**

**Fecha**

Verificación de Eficacia

**Nombre:**

**Firma**

**Fecha**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CALIFICACION DE CLIENTES</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.01</b>	<b>HOJA 1 de 3</b>

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CALIFICACION DE CLIENTES</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.01</b>	<b>HOJA 2 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de calificar clientes

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los clientes mayoristas que distribuyen y comercializan nuestros productos.

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Coordinador Comercializador
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de Comercialización
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es de Gerente General
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Solicitud de Crédito.- Es el documento que contiene los datos principales y anexos de los clientes que solicitan crédito para su respectiva evaluación

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para realizar compras código AND.PC.01

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

- El promotor- vendedor realiza la entrega de la Solicitud de Apertura de Cuenta (AND.PC.R.03) a los clientes que requieren.
- La información adjunta a la solicitud de crédito que debe entregar el solicitante son los siguientes documentos:
  - Copia de cedula de ciudadanía (Personas Naturales)

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CALIFICACION DE CLIENTES</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.01</b>	<b>HOJA 3 de 3</b>

- Copia del RUC (Personas Jurídicas)
- Copia de papeleta de votación
- Dos referencias comerciales
- Referencia bancarias
- Pagare en blanco firmado
- Letra de Cambio en blanco y firmadas
- Dicha información será evaluada por el Gerente General y la empresa se reserva el derecho de conceder el crédito al solicitante.
- Si la solicitud es aceptada se asigna un cupo y se procede a registrar al cliente en el sistema.
- La aprobación respectiva la realiza el Gerente General

#### **8. ANEXOS**

- Registro de solicitud de Crédito (AND.PC.R.03)

**SOLICITUD DE APERTURA DE CUENTA**

Cuenta No.-----

RAZON SOCIAL -----

NUMERO DE CEDULA:-----

TITULAR-----

TELEFONOS----- DOMICILIO----- EMPRESA-----

DOMICILIO COMERCIAL-----

LOCALIDAD----- PROVINCIA-----

ANTIGÜEDAD DE LA EMPRESA -----

NUMERO DE RUC -----

LOCAL PROPIO SI----- NO----- ADJUNTO FOTOCOPIA

REFERENCIAS COMERCIALES

RAZON SOCIAL	DIRECCION	TELEFONO
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----

BANCOS CON QUE OPERA

BANCO	#CUENTA	DIRECCION	TELEFONO
-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----

CONDICIONES DE VENTA ----- DESCUENTO -----%

**FIRMA AUTORIZADA**

**NOTA: ADJUNTAR FOTOCOPIA DE LA CEDULA, RUC Y REFERENCIA BANCARIA Y COMERCIAL**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCION DE PEDIDOS DE BODEGAS Y EN PUNTOS DE VENTAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.02</b>	<b>HOJA 1 de 4</b>

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCION DE PEDIDOS DE BODEGAS Y EN PUNTOS DE VENTAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.02</b>	<b>HOJA 2 de 4</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa para realizar la recepción de pedidos

### 2. ALCANCE

El alcance de este proceso es la recepción de la mercadería tanto en bodega como en puntos de venta

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Bodeguero
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Promotor-Vendedor
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de los Puntos de Venta y de las Bodegas
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es de Coordinador de Comercialización
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

**Factura.-** Es el documento comercial, el cual contiene la descripción de la mercadería que se está comprando

**Guía de remisión.-** Documento que el cual el proveedor entrega la mercadería.

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para recepción de pedidos en Bodegas y Puntos de Venta código AND.PC.02

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCION DE PEDIDOS DE BODEGAS Y EN PUNTOS DE VENTAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.02</b>	<b>HOJA 3 de 4</b>

## 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

En Bodega:

- El bodeguero es la persona responsable de la recepción de las órdenes de compra en la bodega
- Para la recepción de los pedidos los proveedores deben entregar con la factura y/o guía de remisión
- El bodeguero debe recibir la mercadería con uno de los dos documentos antes mencionados, verificando la descripción de los mismos y las cantidades entregados. Además debe verificar que cada ítem entregado se encuentre en óptimas condiciones. Cabe recalcar que el bodeguero debe contar los elementos entregados
- En caso de que el pedido se encuentre en mal estado parcialmente o en su totalidad no se debe recibir la mercadería dañada. Si es parcial el daño se debe dejar documentado en la factura y/o guía de remisión y esta debe ser firmada por el proveedor como constancia de su aceptación.
- Posterior a la recepción ente debe ingresar al Kardex lo recibido.
- En caso de haber realizado la recepción con la factura esta debe enviarse al auxiliar de Contabilidad en las oficinas Principales

### En Punto de Venta

- El personal de los puntos de venta tiene la obligación de recibir la mercaderías tanto de proveedores como lo enviado desde la bodega
- Recepción de mercadería de proveedores
  - El personal de los Puntos de Venta debe recibir los pedidos con guía de remisión y/o factura.
  - Debe verificar que el estado de todos los ítems sea de optimo
  - En caso de presentarse algún daño debe ejecutarse constancia en la guía de remisión y/o factura y debe ser firmada por el proveedor, como constancia del daño. De igual manera en caso de entregas parciales
  - No deben recibirse el material en mal estado
  - En caso de realizar la recepción con la factura, este documento debe ser enviado al Auxiliar de Contabilidad en las oficinas Principales.
- Recepción de mercaderías de las Bodegas
  - El personal de los Puntos de Venta debe recibir los pedidos con una guía de remisión desde la bodega y elaborado por el bodeguero

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCION DE PEDIDOS DE BODEGAS Y EN PUNTOS DE VENTAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.02</b>	<b>HOJA 4 de 4</b>

- Debe verificar que el estado de todos los ítems sea de optimo
- En el caso de encontrar en mal estado no se debe recibir la mercadería en mal estado.

#### **8. ANEXOS**

- Guía de Remisión (AND.PC.R.04)



 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR ATENCION A CLIENTES</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.03</b>	<b>HOJA 1 de 3</b>

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR ATENCION A CLIENTES</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.03</b>	<b>HOJA 2 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de atender al cliente tanto en punto de venta como en las oficinas.

### 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento son los clientes de Andipapel tanto en la distribución como en los puntos de venta

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de ANDIPAPEL.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Gerente General
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Atención al cliente: Es la forma en que la empresa satisface las necesidades de nuestros clientes.

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para realizar compras código AND.PC.03

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Es responsabilidad de todo el personal el demostrar cordialidad, respeto y predisposición en la atención del cliente, demostrando interés en las necesidades del mismo.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR ATENCION A CLIENTES</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.03</b>	<b>HOJA 3 de 3</b>

**Puntos de Ventas:**

- Primeramente al ingresar un cliente a cualquiera de los puntos de venta, el cajero – vendedor debe saludar e indagar las necesidades de los clientes
- Si el producto no está disponible debe investigar si existe en otros puntos de venta con el de satisfacer la necesidad del cliente.

**Oficina:**

- En la oficina al recibir una llamada telefónica es obligación del personal averiguar la necesidad del cliente y canalizar la llamada con el departamento de comercialización. Investigando sus requerimientos

**8. ANEXOS**

- N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EN PUNTOS DE VENTA</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.04</b>	<b>HOJA 1 de 3</b>

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EN PUNTOS DE VENTA</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.04</b>	<b>HOJA 2 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de realizar el cobro a los clientes en todos los puntos de ventas

### 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento es todos los clientes de los puntos de venta

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de Cajero-Vendedor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Coordinador de Comercialización
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de Comercialización y de los Puntos de Venta de ANDIPAPEL.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Gerente General
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Billetes de alta denominación: Billetes de 50 y 100 dólares

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Cobranza en Puntos de Venta código AND.PC.04

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EN PUNTOS DE VENTA</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.04</b>	<b>HOJA 3 de 3</b>

#### **7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

- El cajero vendedor realiza la venta, él es quien es el responsable de realizar la cobranza en los puntos de venta
- Primeramente revisa que los billetes de alta denominación no sean falsificados, verificando los sellos de seguridad de acuerdo a los instructivos que se entran en caja.
- Cuando el pago es con tarjetas de crédito el vendedor pide un documento de referencia al cliente para elaborar el voucher.
- Si es cheque con el que se realiza el pago, tiene que verificar llamando a algún teléfono que el cliente provea para la confirmación
- Si es cheque viajero se le pide pasaporte al cliente

#### **8. ANEXOS**

- N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE REPOSICION DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.05</b>	<b>HOJA 1 de 3</b>

## CONTENIDO

**1.- OBJETIVO**

**2. ALCANCE**

**3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

**4. DEFINICIONES**

**5. REFERENCIAS**

**6. IDENTIFICACION**

**7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

**8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE REPOSICION DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.05</b>	<b>HOJA 2 de 4</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de realizar reposiciones de mercadería en los puntos de venta

### 2. ALCANCE

El proceso tiene que comprender con la revisión de productos vendidos y pedido a los respectivos proveedores

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Vendedor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es de Supervisor de Puntos de Ventas
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de los Puntos de Venta de ANDIPAPEL.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Supervisor de Puntos de Ventas
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Reposición: Reabastecimiento de producto agotado

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para reposición de mercadería AND.PC.11

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

- El vendedor de cada uno de los puntos de venta analiza que productos han sido los que sean vendido.
- Con este análisis el vendedor solicita al Supervisor de Puntos de Venta a través el Registro de Posición de Mercaderías, la mercadería que necesita ser repuesta

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE REPOSICION DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.05</b>	<b>HOJA 3 de 4</b>

- El Supervisor de puntos de Venta aprueba reposición de Mercaderías una vez que se confirma en los productos efectivamente necesitan ser sustituidos. Es importante que verifique los títulos y las cantidades a ser sustituidas
- El documento de Reposición de Mercadería aprobado es enviado a las oficinas a las por medio de e-mail o fax
- El vendedor es el encargado de realizar el siguiente de la reposición
- La codificación de la Reposición de Mercaderías es responsabilidad del Supervisor de Puntos de Venta

## **8. ANEXOS**

Formulario para Reposición de Mercaderías AND.PC.R.01



 <b>ANDIPAPEL S.A.</b> <b>ISO 9000</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNAS</b> <b>AND.PC.06</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA:02/05/10</b> <b>HOJA 1 de 3</b>
---	---	---

## CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.06</b>	<b>HOJA 2 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Establecer la metodología utilizada para las combinaciones externas de ANDIPAPEL

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las comunicaciones con los clientes externos de ANDIPAPEL

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representante de la Dirección
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de ANDIPAPEL.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Representante de la Dirección
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Comunicaciones Externas: Son las realizadas desde la organización hacia los clientes o viceversa

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Comunicaciones Externas código AND.PC.06

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

- Las comunicaciones con el cliente se podrán realizar mediante correos electrónicos, fax, contratos o personalmente

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.06</b>	<b>HOJA 3 de 3</b>

- Cuando una de las personas de ANDIPAPEL mantenga una comunicación con el cliente deberá guardar los respaldos necesarios que sirva de evidencia en caso de quejas o desacuerdos.
- Se realizan reuniones mensuales que servirán para retroalimentar a la organización sobre la calidad del servicio y de los productos ofrecidos por la misma y ayudara a detectar debilidades y oportunidades que se puedan presentar en el futuro.
- El representante de la Dirección deberá realizar el siguiente de todas las actividades necesarias para realizar dicha retroalimentación y asegurar que dicha información llegue a los niveles pertinentes de la organización.

## **8. ANEXOS**

N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.07</b>	<b>HOJA 1 de 4</b>

## CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.07</b>	<b>HOJA 2 de 4</b>

### 1. OBJETIVO:

Definir la metodología para el correcto control de los documentos manejados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad ANDIPAPEL.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos internos y externos de ANDIPAPEL

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representante de la Dirección
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de ANDIPAPEL.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Representante de la Dirección
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

**Manual de Procesos.-** Resumen de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

**Proceso.-** Conjunto de actividades descritas que se interrelacionan dentro de la organización

**Procedimiento.-** Documento que direcciona la realización de una actividad o un proceso.

**Instructivo.-** Documento que contempla un procedimiento, en el cual se establece los pasos necesarios para realizar una actividad específica

**Registro.-** Formulario que presenta la información necesaria para evidenciar el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad y la Norma ISO 9000

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.07</b>	<b>HOJA 3 de 4</b>

## 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

## 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Control de Documentos código AND.PC.07

## 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

### 7.1. Elaboración de documentos

Las personas encargadas de realizar los diferentes documentos y Registros del Sistema de Gestión de Calidad deben enviarlos a las respectivas revisiones al Representante de la Dirección, quien se encargara de enviarlos a la Gerencia General para su aprobación

Para un mejor control e identificación de los documentos, los mismos deberán estar codificados según lo establecido en el Instructivo de Codificación de documentos AND.IC.01

### 7.2. Aprobación

El Gerente General conjuntamente con el Representante de la Dirección revisara los documentos enviados y dará su aprobación. Se identificara dicha acción cuando la firma del Gerente General se encuentre en el documento físico.

### 7.3. Vigencia

La vigencia de los documentos será a partir de la aprobación por parte del Gerente General y se tomara en cuenta desde la fecha en que el Representante de la Dirección lo comunique a todo el personal por correo electrónico o como lo considere necesario.

### 7.4. Revisión y Actualización

Los documentos serán revisados cuando el personal realice un cambio en los mismos. Dichos cambios deben ser notificados al Representante de la Dirección quien deberá revisarlos y presentarlos a la Alta Gerencia para su aprobación

Después de la aprobación, el Representante de la Dirección deberá cambiar el número de revisión, que empieza en 0 y sigue en orden ascendente y deberá comunicar a todo el personal sobre la nueva revisión.

## 8. ANEXOS

Los instructivos de codificación de documentos (AND.IC.01)

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA CODIFICACION DE DOCUMENTOS</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.07</b>	<b>HOJA 1 de 4</b>

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. RESPONSABILIDAD**
- 3. LISTA DE PASOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA CODIFICACION DE DOCUMENTOS</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.07</b>	<b>HOJA 2 de 4</b>

## 1. OBJETIVOS:

Determinar la metodología utilizada para la codificación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de ANDIPAPEL

## 2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este instructivo es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este instructivo es del Representante de la Dirección
- La autoridad de aprobar este instructivo es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este instructivo es del Representante de la Dirección
- La autoridad para hacer cumplir este instructivo es del Representante de la Dirección

## 3. LISTADO DE PASOS

### 3.1. Manuales

Los manuales del Sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de ANDIPAPEL (AND)
- La inicial de Manual (M)
- El número de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente según los manuales existentes.

Ejemplo:

- AND.M.01

### 3.2. Programas

Los programas del Sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de Andipapel (AND)
- Las dos iniciales de Programas (PR)
- El número de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente.

Ejemplo:

- AND.PR.01

### 3.3. Procedimientos

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de ANDIPAPEL (AND)

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA CODIFICACION DE DOCUMENTOS</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.07</b>	<b>HOJA 3 de 4</b>

- La inicial de Procedimientos (P), seguida de la letra al proceso que hace referencia ya sea Estratégico (E), Clave (C) y Apoyo (A)
- El numero de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente

Ejemplo:

- ✓ AND.PE.01
- ✓ AND.PC.01
- ✓ AND.PA.01

### 3.4. Instructivos

Los instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad están codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de ANDIPAPEL (AND.)
- La inicial de Instructivo (I), seguida de la letra al proceso al que hace referencia, pueden ser Estratégico (E), clave (C) y Apoyo (A).
- El numero de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente.

Ejemplo:

- ✓ AND.IE.01
- ✓ AND.IC.01
- ✓ AND.IA.01

### 3.5. Registros

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- ✓ Las tres primera iniciales de ANDIPAPEL (AND)
- ✓ Las iniciales del procedimiento al que hace referencia, ya sea procedimiento Estratégico(PE), procedimiento Clave (PC), y Procedimiento de Apoyo (PA)
- ✓ El numero de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente la numeración será secuencial según el procedimiento al que se refiere

Ejemplo

- AND.PE.R.01
- AND.PC.R.01
- AND.PA.R.01
- P.A.R.01

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COLOCACION DE PRECIOS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.08</b>	<b>HOJA 1 de 3</b>

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COLOCACION DE PRECIOS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.08</b>	<b>HOJA 2 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de colocar los precios en el producto que llega a los puntos de venta.

### 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento es a todos los productos de ANDIPAPEL que van a ser vendidos en los puntos de venta

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Supervisor de Puntos de Venta
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de los Puntos de Venta de ANDIPAPEL.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Supervisor de Puntos de Venta
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.01

### 4. DEFINICIONES

PVP: Es el precio de venta al publico

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Compras código AND.PC.08

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

- El supervisor de los Puntos de Venta revisa los PVP descritos en la factura
- El supervisor de los Puntos de Ventas realiza el cambio de precios respectivos en el Sistema si fuese el caso

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COLOCACION DE PRECIOS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.08</b>	<b>HOJA 3 de 3</b>

- El supervisor de los puntos de Venta informa al cajero vendedor de la variación de precios

## 8. ANEXOS

N/A

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CIERRES DE CAJA EN PUNTOS DE VENTAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.09</b>	<b>HOJA 1 de 3</b>

## CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CIERRES DE CAJA EN PUNTOS DE VENTAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.09</b>	<b>HOJA 2 de 3</b>

**1. OBJETIVO:**

Este procedimiento define la forma operativa de realizar los Cierres de Caja en todos los puntos de venta.

**2. ALCANCE**

Este proceso tiene que ver con el cierre de caja en los puntos de venta

**3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Supervisor de Ventas
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Contador
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de los Puntos de Venta de ANDIPAPEL.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Gerente General
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

**4. DEFINICIONES**

Cierre de Caja: Encaje monetario de ventas diarias

Datafast: Maquina para todo cobro de tarjetas de crédito

**5. REFERENCIAS**

Norma ISO 9001:2008

**6. IDENTIFICACION**

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Compras código AND.PC.10

**7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

- El Cajero – Vendedor de cada uno de los locales es el responsable de realizar el cuadro de caja a la finalización de cada día laborable
- Debe realizar los siguientes pasos:

✓

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CIERRES DE CAJA EN PUNTOS DE VENTAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PC.09</b>	<b>HOJA 3 de 3</b>

- ✓ Ordenar las facturas emitidas de acuerdo al orden secuencial de menor a mayor y realiza la suma, obteniendo el total de venta diaria.
  - ✓ Ordenar y contar el dinero, cheques vouchers de las ventas
  - ✓ Obtener el reporte de tarjetas de crédito del Datafast y realizara la captura electrónica del lote, esto garantiza el pago de los vouchers
  - ✓ Comprueba que el total de la venta con tarjeta concedida con el Reporte de Datafast
  - ✓ Obtiene el resultado de las ventas del sistema
  - ✓ Compara el resultado de las ventas del sistema con la suma de lo contabilizado (dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito, etc.) de lo vendido
  - ✓ Una vez cuadrado se llena la papeleta de depósito con fecha del siguiente día, para que este sea depositada al día siguiente.
- El supervisor de Puntos de Venta revisa que la información sea correcta y emite el parte de caja
  - El supervisor debe levantar la información de cada uno de los puntos de venta.

## **8. ANEXOS**

El cierre de caja se emite en formato de sistema.

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b> <b>ISO 9000</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRAS</b>  <b>AND.PA.01</b>	<b>REVISION: 0</b> <b>FECHA:02/05/10</b>  <b>HOJA 1 de 5</b>
---	--	---

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.01</b>	<b>HOJA 2 de 5</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa para asegurar que los bienes adquiridos cumplen con los requisitos especificados

### 2. ALCANCE

Este proceso tiene que ver con los bienes y servicios críticos para la calidad de nuestro producto cuyo detalle se presenta a continuación:

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal involucrado con las Compras.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Gerente General
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

**Requisición de Compra:** Es el documento que sirve para solicitar las compras de materiales o equipos para los diferentes proyectos o necesidades de servicio

**Nota de Pedido:** Es el documento que contiene la orden de compra de materiales o servicios pedidos al proveedor

**Bienes Críticos:** Bienes que afectan al Servicio de la Empresa

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Compras código AND.PA.01

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.01</b>	<b>HOJA 3 de 5</b>

### 7.1. Subcontratistas:

#### Selección y Evaluación

El Gerente General selecciona a los proveedores en base a la capacidad de satisfacer las especificaciones o requisitos necesarios, entre ellos la calidad de los productos solicitados

ANDIPAPEL evalúa a los proveedores de bienes críticos según instructivo (AND.IA.01)

Los proveedores calificados se encuentran de acuerdo a la Lista de Proveedores Aceptables código AND.PA.R.03, las mismas que deberá ser actualizada son llevadas en el registro para evaluación de subcontratistas (AND.PA.R.04)

#### Re-Evaluación

El Gerente General realiza el seguimiento a los proveedores periódicamente utilizando los siguientes criterios:

- ✓ Entregas fuera de tiempo
- ✓ Pedidos incompletos
- ✓ Productos Rechazadas
- ✓ Falta de actualización de documentación legal vigente

El estado de cumplimiento de cada proveedor, en relación a estos criterios deberá quedar documentado en la Lista de Proveedores Aceptables.

En el caso que un proveedor no cumpla estos criterios, el Gerente General, de acuerdo a su criterio decidirá no volver a considerar ha dicho proveedor, dejando documentado en el Listado y actualizando la lista de proveedores aceptables.

### 7.2. DATOS SOBRE LAS COMPRAS

- ✓ Cualquier persona solicita y elabora la reposición de materiales por medio de una Reposición de Materiales (AND.PC.R.03), la misma que contiene los siguientes datos
  - ❖ Numero de Requisición
  - ❖ Local
  - ❖ Sitio de entrega
  - ❖ Descripción del Material
  - ❖ Nombre, firma y fecha de quien solicita
  - ❖ Nombre, fiema y fecha de quien aprueba
  
- ✓ La numeración de la requisición será asignada por el Supervisor de Puntos de Venta y el Coordinador de Comercialización,

quienes llevarán un registro digital, que estará en la red por locales o áreas respectivamente.

- ✓ Una vez elaborada la requisición, se la entregará al Coordinado de Comercialización o al Supervisor de Puntos de Ventas para su revisión y aprobación. Estos a su vez entregan al Gerente General
- ✓ El Gerente General es el encargado de solicitar cotizaciones
- ✓ Una vez recibidas las cotizaciones el Gerente General realiza la orden de compra u aprueba la misma
- ✓ La Orden de compra deberá estar acompañadas por la requisición aprobada y las cotizaciones
- ✓ Posteriormente, es enviada para la firma del proveedor, el cual abalanza la aceptación mutua. La firma del proveedor no es un requerimiento obligatorio en la Nota de Pedido, sin embargo para compras mayores de \$500,00 deberá existir una aprobación y estudio por escrito
- ✓ El proveedor enviara los materiales a donde se le indique en la Nota de Pedido. Si fuera el caso, ANDIPAPEL designara una persona para que realizar la verificación o inspección de las compras de acuerdo a lo establecido en el ítem 7.3. de este procedimiento
- ✓ Una vez recibido los materiales en óptimo estado y habiéndose aprobado que respondan a los requerimientos especificados en la Orden de Compra, se procede a entregar al solicitante. Caso contrario el material es rechazado y devuelto al Proveedor.
- ✓ Toda compra rechazada deberá ser informada al proceso respectiva con la justificación del caso por escrito
- ✓ La gestión de compras se mide con el tiempo que toma en realizar dicha compra desde la solicitud de esta, hasta la entrega del bien, al proceso requerido (cliente final). Se estima que para las compras locales, el tiempo, máximo sea de 14 días y para importaciones de máximo 21 días, restándole el tiempo de entrega del proveedor.

### **7.3. VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

#### **7.3.1. VERIFICACION DE ANDINATEL EN LOS LOCALES DEL PROVEEDOR**

- El Gerente General analiza individualmente la necesidad o no verificar los productos en los locales de los proveedores o distribuidores, lo cual quedara estipulado en la Orden de Compra (AND.PA.R.05) respectiva. El proceso normal implica una verificación por parte del personal de ANDIPAPEL.

Esta persona sea la responsable de elaborar un informe si fuese el caso en libre formato.

- Un vez recibido el material en bodega se ingresa a Kardex o en el sistema para los locales , si es aceptado  
Si el material no es aceptado, esta será devuelto a Quito refiriéndose al Procedimiento de Producto no Conforme código (AND.PE.09)
- Una vez realizado la reposición del material, se procederá al reenvió hacia los puntos de venta o bodega según sea el caso.

## **8. ANEXOS**

- Reposición de Mercaderías AND.PC.R.01
- Guía de Remisión AND.PA.R.02
- Lista de Proveedores Aceptables AND.PA.R.03
- Evaluación de Proveedores AND.PA.R.04
- Orden de Compra AND.PA.R.05







<b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	<b>REVISION: 0</b>
		<b>FECHA:02/08/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PAR.04</b>	<b>HOJA 1 DE 1</b>
<p>Nombre de la Empresa:  Dirección:  Representante/Contacto:  R.U.C.</p> <p style="text-align: right;">Teléfono:  <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p> <p style="text-align: right;"><b>CALIFICACIÓN:</b></p>		
<b>ITEM</b>	<b>SUBCONTRATISTA</b>	<b>BIENES</b>
<b>1.</b>	<b>Experiencia con otras Empresas</b> Recomendaciones: De 0 – 5 = 6 De 5 – 10 = 8 Más de 10 = 10	<b>10</b>
<b>2.</b>	<b>Experiencia con TECNA del Ecuador</b> 0 – 1 año = 6 2 años = 10	<b>10</b>
<b>3.</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad</b> Tiene Sistema de Gestión de la Calidad = 15 Hace control de Calidad = 10 Usa planes de Calidad = 5 Nada = 0	<b>15</b>
<b>4.</b>	<b>Calidad del material o del Servicio</b> Excelente = 20 Bueno = 15 Malo = 0	<b>20</b>
<b>5.</b>	<b>Facilidades de Crédito</b> De 0 – 1 mes = 5 De 1 – 2 meses = 7 Más de 3 meses = 10	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>Entrega o Cumplimiento</b> Entrega a tiempo y de acuerdo a especificaciones = 20 Entrega a tiempo = 10 Entrega de acuerdo a especificaciones = 10	<b>20</b>
<b>7.</b>	<b>Servicios Generales</b> Servicio Postventa = 15 Soporte Técnico = 10 Servicios Externos (Visitas) = 10	<b>15</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>100,00</b>
<b>CALIFICACIÓN:</b>	<b>75 – 100 PUNTOS</b> <b>60 – 75 PUNTOS</b> <b>50 – 60 PUNTOS</b> <b>-50 PUNTOS MENORES</b>	<b>A</b> <b>B</b> <b>C</b> <b>D</b>
<b>GERENTE GENERAL</b>		<b>FECHA</b>



ANDIPAPEL S.A.	<b>ORDEN DE COMPRA</b>	NP-AÑO-No										
<b>CONDICIONES PARTICULARES</b>												
<p>1. Precio Total de la Orden de Compra</p> <p>USD.                      IVA</p> <p>2. Forma de pago</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Concepto</td> <td style="width: 50%;">% Monto USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SALDO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SUBTOTAL</td> </tr> <tr> <td></td> <td>IVA 12%</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>TOTAL</b></td> </tr> </table> <p>3. Plazo de Entrega</p> <p>4. Lugar de Entrega</p> <p>5. Seguros</p> <p>6. Inspección</p> <p>7. Garantías</p> <p>8. Penalidades</p> <p>9. Observaciones</p>			Concepto	% Monto USD		SALDO		SUBTOTAL		IVA 12%		<b>TOTAL</b>
Concepto	% Monto USD											
	SALDO											
	SUBTOTAL											
	IVA 12%											
	<b>TOTAL</b>											
<b>APROBADO</b>		<b>RECIBI CONFORME</b>										
FECHA:		FECHA										
<b>FERNANDO OLGUIN GERENTE GENERAL</b>		<b>FIRMA DEL PROVEEDOR</b>										

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.02</b>	<b>HOJA 1 DE 3</b>

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACION
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.02</b>	<b>HOJA 2 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa del despacho de Mercaderías

### 2. ALCANCE

Este proceso abarca el despacho o envío de la mercadería a los diferentes puntos de venta y clientes mayoristas desde la bodega

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Bodeguero
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Personal de Bodega
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Coordinador de Comercialización
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

- **Cliente Mayorista:** Es el cliente de Andipapel que es un distribuidor y que es calificado
- **Nota de Pedido:** Es el documento que contiene la orden de compra de los productos
- **Factura:** Es el documento legal con el cual se realiza las ventas y que contienen la descripción y cantidad de los ítems adquiridos

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Compras código AND.PA.02

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA:02/05/10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.02</b>	<b>HOJA 3 de 3</b>

#### **7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

- Es responsabilidad del bodeguero realizar el despacho de los materiales de bodega
- El bodeguero realiza el despacho de los materiales tanto a los puntos de venta como a los clientes
- Para el despacho de mercaderías el coordinador de Comercialización envía físicamente la factura, con este documento realizar el despacho
- El bodeguero realiza una guía de Remisión (AND.PC.R.04) con la deja la constancia de la entrega.
- El bodeguero debe descargar del Cardes de la mercadería saliente

#### **8. ANEXOS**

Guía de Remisión (AND.PC.R.04)



 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ALMACENAMIENTO DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 2-05-10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.03</b>	<b>Hoja 1 de 3</b>

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ALMACENAMIENTO DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 2-05-10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.03</b>	<b>Hoja 2 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Definir la forma operativa para el correcto almacenamiento de mercadería en las bodegas

### 2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable en todas las bodegas de ANDIPAPEL

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de la persona encargado de la bodega.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Coordinador de Comercialización
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Personal de Bodega
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Coordinador de Comercialización
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

N/A

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Almacenamiento de Mercadería código AND.PA.03

### 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

#### 7.1. Recepción de mercadería

- La mercadería es recibida por el encargado de la bodega, la cual deberá ser entregada con su respectiva factura y o guía de remisión

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ALMACENAMIENTO DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 2-05-10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.03</b>	<b>Hoja 3 de 3</b>

- Después de verificar que mercadería esta correcta, se firmara la recepción en los documentos del proveedor, caso contrario debe realizar las observaciones de los faltantes o sobrantes en el mismo documento
- El Encargado de la bodega debe firmar la factura aceptando que la mercadería se encuentra correcta de acuerdo a lo descrito en la factura en cuantos artículos y cantidades.
- Al final del día el encargado de la bodega, llevara a las oficinas todas las facturas recibidas y las entregara al asistente administrativo quien se encargara de ingresarlas y pasarlas al contado para su correcta gestión

#### **7.2. Almacenamiento de mercadería**

- Los libros se deben almacenar en orden alfabético y en las personas determinadas para cada uno de los locales a los que despachara posteriormente
- Se debe cuidar que por ninguna circunstancia existan goteras o fugas de agua y sea en paredes, techo o suelo, que pueda dañar de alguna forma la mercadería

#### **7.3. Ingreso de la Mercadería a inventario**

- Todas las entradas y salidas de mercadería serán ingresadas por la persona encargada de la bodega en el documento donde se registran las entradas y salidas de mercadería conocido como Kardex
- La revisión tanto del correcto ingreso de entradas y salidas al Kardex, como el correcto almacenamiento en las bodegas estará a cargo del coordinador de comercialización

### **8. ANEXOS**

Formulario de Kardex (formato abierto)

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCION DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 2-05-10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.04</b>	<b>Hoja 1 de 3</b>

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. REFERENCIAS**
- 6. IDENTIFICACION**
- 7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**
- 8. ANEXOS**

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCION DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 2-05-10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.04</b>	<b>Hoja 2 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de realizar devoluciones

### 2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable en todos los puntos de ventas y bodegas donde se realiza la devolución de mercadería

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Coordinador de Comercialización
- La Autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Personal de puntos de venta y bodegas
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es de Administrador.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es AND.PC.07

### 4. DEFINICIONES

Proveedor: Empresa encargada de entregar producto a los respectivos puntos de ventas.

Devolución: Devolver los productos a consignación que no fueron vendidos, a los proveedores

### 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

### 6. IDENTIFICACION

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para realizar Devolución de Mercadería código AND.PA.04

 <b>ANDIPAPEL S.A.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCION DE MERCADERIAS</b>	<b>REVISION: 0 FECHA: 2-05-10</b>
<b>ISO 9000</b>	<b>AND.PA.04</b>	<b>Hoja 3 de 3</b>

## **7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

### **DISTRIBUIDORA:**

- ✓ El coordinador de Comercialización realiza rotaciones en los puntos de venta y verifica los diferentes productos y en base a esa verificación toma decisiones sobre los productos que deben ser devueltos
- ✓ El Coordinador de Comercialización debe ingresar en el sistema los datos de los productos que considere necesario ser devueltos al proveedor, en el Registro de devolución de Mercaderías (AND.PA.4) y tendrá que enviar físicamente dicha información a las bodegas y al departamento de contabilidad para su debida gestión con los proveedores
- ✓ El registro de Devolución debe ingresar la cantidad, titulo de la mercadería y cualquier información adicional complementaria

## **8. ANEXOS**

Registro de Devolución de Mercaderías AND.PA.04



<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>PAG.1/1</b>

 <b>ANDIPAE S.A.</b>	<b>LISTADO DE DOCUMENTOS INTERNOS VIGENTES</b>
<b>LEC.PC.R.03</b>	

<b>CLASE</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NIVEL REV</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>
Manual	Gestión de Calidad	AND.M.01	0	1-05-10
Manual	Funciones	AND.M.02	0	1-05-10
Manual	Procesos y Procedimientos	AND.M.03	0	1-05-10
Programa	Gestión de la Calidad	AND.PR.01	0	1-05-10
Programa	Capacitación	AND.PR.02	0	1-05-10
Procedimiento	Responsabilidad de la Dirección	AND.PE.01	0	1-05-10
Procedimiento	Acciones Preventivas y Correctivas	AND.PE.02	0	1-05-10
Procedimiento	Facturación	AND.PE.03	0	1-05-10
Procedimiento	Pago a proveedores	AND.PE.04	0	1-05-10
Procedimiento	Capacitación	AND.PE.05	0	1-05-10
Procedimiento	Auditorías	AND.PE.06	0	1-05-10
Procedimiento	Comunicaciones Internas	AND.PE.07	0	1-05-10
Procedimiento	Datos y Mejora	AND.PE.08	0	1-05-10
Procedimiento	Producto no conforme	AND.PE.09	0	1-05-10
Procedimiento	Calificación Clientes	AND.PC.01	0	1-05-10
Procedimiento	Recepción Pedido	AND.PC.02	0	1-05-10
Procedimiento	Atención cliente	AND.PC.03	0	1-05-10
Procedimiento	Cobranzas en Puntos de Venta	AND.PC.04	0	1-05-10
Procedimiento	Reposición de Mercaderías	AND.PC.05	0	1-05-10
Procedimiento	Comunicación Externa	AND.PC.06	0	1-05-10
Procedimiento	Control de documentos	AND.PC.07	0	1-05-10
Procedimiento	Colocación de Precios	AND.PC.08	0	1-05-10
Procedimiento	Cierre de Caja	AND.PC.09	0	1-05-10
Procedimiento	Compras	AND.PA.01	0	1-05-10
Procedimiento	Despacho de Bodega	AND.PA.02	0	1-05-10
Procedimiento	Almacenamiento	AND.PA.03	0	1-05-10
Procedimiento	Devolución de Mercaderías	AND.PA.04	0	1-05-10
Registros	Acciones Preventivas	AND.PE.R.01	0	1-05-10
Registros	Acciones Correctivas	AND.PE.R.02	0	1-05-10
Registros	Reposición Mercaderías	AND.PC.R.01	0	1-05-10
Registros	Solicitud de apertura de Cuenta	AND.PC.R.02	0	1-05-10
Registros	Lista de Documentos Internos Vigentes	AND.PC.R.03	0	1-05-10
Registros	Devolución de Mercadería	AND.PA.R.01	0	1-05-10
Registros	Guía de Remisión	AND.PA.R.02	0	1-05-10
Registros	Lista de Proveedores Aceptables	AND.PA.R.03	0	1-05-10
Registros	Calificación de Proveedores	AND.PA.R.04	0	1-05-10
Registros	Orden de compra	AND.PA.R.05	0	1-05-10
Registros	Lista de Documentos Internos Vigentes	AND.PC.R.03	0	1-05-10
Instructivos	Calificación de proveedores	AND.IA.01	0	1-05-10
Instructivos	Codificación de Documentos	AND.IC.01	0	1-05-10

## ***CAPITULO 4:***

### ***IMPLEMENTACION DEL SISTEMA***

#### **4. IMPLEMENTACION**

##### **4.1. FASES DE IMPLEMENTACION**

Las fases de implementación propuestas para este Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes

- ✓ Diagnostico
- ✓ Capacitación
- ✓ Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Implantación

##### **4.1.1. Diagnostico**

El diagnostico consiste en evaluar la organización, analizando los procesos que afectan a la Calidad. Dentro de los procesos, que procedimientos, documentos registro existen

Todo este análisis deber ser comparativo con todas y cada una de las clausulas de la norma ISO 9000:2000 que sean aplicables en nuestro caso.

La metodología utilizada para el desarrollo de esta etapa fue las entrevistas principalmente con la dirección y posteriormente con los líderes de áreas o de procesos.

El resultado del diagnostico nos definen las clausulas aplicables que van a definir en primer instancia el Manual de Gestión de Calidad, para posteriormente desarrollar el resto de la documentación. Dentro del Capítulo 2 en el numeral 2.5. Reencuentran identificadas “Normas y Clausulas Aplicables”

Una vez realizado el Diagnostico de la Organización se definen la capacitación a impartirse, que documentos se van a generar y se planifica la implantación del Sistema de Gestión.

Adicionalmente en esta etapa se define los colaboradores y sobre todo se define un “Representante de la Dirección”

El representante de la Dirección es el que tiene como función principal el encaminar todos los procesos dentro de los requisitos de la Norma, no es necesario que solo tenga este cargo, esto depende del tamaño de la organización

Como cualidades principales, el Representante de la Dirección debe tener jerarquía dentro de la Organización, por ende las cualidades de un líder

Como cualidades principales, el Representante de la Dirección debe tener jerarquía dentro de la Organización, por ende las cualidades de un líder.

No debería ser nombrado el Director o Gerente General de la compañía como Representante de la Dirección, se recomienda que este debajo de este. Debido a los seguimientos, actualización y controles.

#### **4.1.2. Capacitación**

La capacitación es uno de los pilares para el éxito de la implantación, la cual está enfocada en su etapa inicial al incentivar, motivar y sobre todo de comprometer a la cúpula de la organización de la importancia y de las ventajas competitivas de poseer un Sistema de Gestión de la Calidad

Simultáneamente se capacita en los requisitos de la Norma enfocada en la Organización.

La capacitación se realizara por medio de charlas, conferencias, de acuerdo a grupos de trabajo definidos dentro de los procesos. Donde se impartirá el compromiso, reforzamiento de la Gestan de la Calidad, que es la Norma ISO 9000.

De esta manera el recurso humano de la organización estaría capacitado para participar dentro de su proceso en la implantación del Sistema, transformándose en cada uno en colaboradores, en pequeños engranajes

llegando a ser una filosofía de la empresa que todos en una Organización son parte de la Calidad

#### **4.1.3. Documento del Sistema de Gestión de Calidad**

Esta etapa elabora los documentos del Sistema Gestión de Calidad de acuerdo al tamaño de la estructura y previamente definidos por la Dirección. En este caso se definió que se va realizar los siguientes documentos:

- 3.1. Manual de Calidad
- 3.2. Manual de Funciones
- 3.3. Manual de procesos y procedimientos

Todos estos documentos se encuentran detallados en el Capitulo #3

El **Manual de Calidad** es elaborado generalmente por el Representante de la Dirección en conjunto con un asesor y aprobado por la Gerencia General. Este documento contiene, la Política de Calidad, el Organigrama, Objetivos de Calidad y los Lineamientos Generales que involucran la calidad del giro del negocio de la organización apegados a las cláusulas de la Norma ISO 9000.

El **Manual de Funciones** es elaborado por Recursos Humanos, este documento no es mandatorio en la Norma, pero es de mucha utilidad. Debido a que ayuda definir organización las funciones, autoridades y responsabilidades de todos en la organización

El **Manual de Procesos y Procedimientos** es elaborado por todos los involucrados en los diferentes procesos. Un proceso puede tener uno o más procedimientos. Cada procedimiento contiene sus respectivos instructivos, registrados e indicadores. El nivel de aprobación generalmente este definido por el dueño del proceso. Entiéndase por dueño el que es responsable de determinar área

Cuando nos encontramos en esta etapa generalmente existe una confusión en la definición de los procedimientos debido que se mal interpreta el contenido de los mismos, lo que deben contemplar son las instrucciones que se realizan actualmente y no las actividades que deseáramos que realicen en un proceso. Si quisiéramos mejor un proceso lo debemos efectuar posteriormente a la primea revisión, estas

actualizaciones son las que generan un mejoramiento continuo y le dan vida al sistema.

Recalamos una vez más, que lo que se tiene que definir inicialmente en los procesos es lo que se realiza en el momento inicial de la creación de los mismos.

Las técnicas usadas principalmente en la creación de estos documentos son:

- Reuniones entre los participantes de un proceso
- Creando los flujogramas
- Generando niveles de responsabilidad

#### 4.1.4 **Implantación**

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad en pocas palabras se define como la utilización de los manuales, los procedimientos y registro que se crearon en la etapa anterior.

En esta etapa la dirección debe utilizar todos los mecanismos para que los documentos mencionados se han usados. Si los procedimientos definidos no concuerdan con las actividades que realizan, deben ser modificados, estas se las debe considerar como revisiones y entrarían en vigencia dentro del Sistema

Si es que se considera que se debe cambiar un proceso es recomendable que lo realice después de que haya sido implantado el proceso inicial, de esta manera evitamos que prolongue la implantación del Sistema.

##### **Paso Inicial**

El primer paso para la implantación del sistema es el que se defina una fecha, en este día la Dirección debe comunicar a la organización, que entra en vigencia el Sistema de Gestión de la Calidad, generalmente se la realiza por medio de una Acta.

##### **Auditoria**

Después de un periodo prudente para que se evidencie que los procedimientos se están utilizando, se realizan Auditorias de Calidad.

Como periodo prudente se considera cuando un proceso cumpla uno o varios ciclos.

Las Auditorias buscan evidenciar que las actividades de la empresa se alinean a la Norma ISO 9000, mediante los manuales y procedimientos que ya deben estar siendo utilizados. Las auditorias permiten evaluar la validez, vigencia y rendimiento de los procesos y por ende de los procedimientos, lo que nos da la oportunidad de buscar oportunidades de mejora.

Las Auditorias pueden ser Internas y Externas. Las Auditorías Internas las realiza un grupo de la organización que previamente fue preparado, capacitado. Las Auditorias se recomiendan que evalúen otra área distinta a la que trabajan. De esta manera les permite visualizar desde otro punto de vista la forma en que se está trabajando, de acuerdo a lo mandatario del Sistema.

Las auditorias deben ser planificadas y notificadas a toda la organización, se recomienda que durante el período de implementación los intervalos deban ser cortos

## **CAPITULO 5:**

### **5 Conclusiones y Recomendaciones**

#### **5.1 ANALISIS FODA**

Como una herramienta para realizar las conclusiones y recomendaciones he realizado un análisis **FODA**, que me permite visualizar la situación de la empresa.

##### **FORTALEZAS**

- Organización pequeña cuenta 30 personas
- Costos fijos bajos
- Utilización de tecnología avanzada
- Internet para todos sus empelados
- Correo electrónico para todos sus empelados
- Versatilidad de grupo a los cambios de mercado
- Crédito con el 100% de sus proveedores

##### **OPORTUNIDADES**

- Ubicación estratégica de sus puntos de venta
- Mercado en crecimiento constante
- Competencia en el segmento de venta es menor
- Adaptación a la tendencia del mercado

##### **DEBILIDADES**

- Desorganización administrativa
- No poseer locales propios de venta
- Débil comunicación, se necesita fortalecer en dos direcciones
- El personal operativo no tiene instrucción superior
- Alto costo financiero de tarjetas de crédito

##### **AMENZAS**

- Poder adquisitivo de la población bajo
- Sueldos Bajos
- Políticas económicas del país.

## 5.2 CONCLUSIONES

El trabajo desarrollado para la propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9000, ha concluido en lo siguiente:

- Se realizó el análisis situacional interno y externo de la empresa, con el fin de diagnosticar las principales amenazas y oportunidades del entorno, así como también sus fortalezas y debilidades
- Se establecían las condiciones administrativas y comerciales en las que se pueden desenvolver la empresa.
- Se creó los procedimientos de acuerdo a la norma ISO 9000
- Se estableció un manual de funciones definiendo las funciones y necesidades de los empleados
- Se creó un manual de calidad cumpliendo con uno los mandatarios de la norma
- Al realizar el diagnóstico del estado actual de la organización se concluye que el Modelo de Gestión propuesto es factible de implementarlo
- Al ser una organización pequeña y flexible, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad sería de gran utilidad en sus procesos y daría mayor fortaleza a la estructura organizacional. Tomando en cuenta que el uso de las normas ISO 9000 es una tendencia actual de la administración
- Los costos de la No Calidad, son las mayores causantes de grandes pérdidas económicas y hacen que las organizaciones se han ineficientes
- El periodo de implementación puede ser de aproximadamente tres meses.

## 5.3 RECOMENDACIONES

Para la implantación de este modelo propuesto de gestión se recomienda lo siguiente:

- Que la Gerencia General se convierta en el pilar fundamentalmente de compromiso en la implementación. Si no existe el compromiso y los recursos necesarios no es posible el lograr con éxito la implementación.
- Se recomienda concientizar al personal de las ventajas de modelo de gestión.
- Se requiere capacitar a un grupo de empleados de la empresa para que se han los auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Reforzar las comunicaciones internas, que son de gran importancia dentro del mejoramiento continuó del sistema.

- Se recomienda tener asesoramiento externo durante la etapa de implementación
- Realizar el seguimiento permanente durante la implantación y después de ella por parte de la alta dirección

**NOTA EXPLICATIVA:**

**ISO 9001:2008** no contiene ningún nuevo requisito.

Se ha reconocido que la ISO 9001:2008 no presenta nuevos requisitos, solo incorpora aclaraciones a los requisitos existentes de ISO 9001:2000. También presenta cambios que intentan mejorar la consistencia con ISO 14001:2004.

A continuación se relaciona los principales cambios que puedan afectar al desempeño de los Sistemas de Gestión de la Calidad, habiendo obviado aquellos que por su escasa relevancia no tienen influencia sobre el Sistema (tales como cambios en el prologo, en la introducción , mejora de la redacción de algunos párrafos, desdoblamiento de párrafos o supresión de referencias a normas obsoletas).

## **.6. BIBLIOGRAFIA**

**FALCONI CAMPOS, VICENTE T.Q.C.** Control de la Calidad Total al Estilo Japonés

**MARIÑO NAVARRETE, HERNANDO** Planeación estratégica de la Calidad Total, editorial TM, Colombia

**BEER, MICHAEL (1992).** La Renovación de las empresas. A través del camino critico MC.Gaw Hill interamericana, s.a. México

**HARRINTONG, H JAMES (1993)** Mejoramiento de los procesos de la Empresa. Editorial mc.Graw Hill

**HARRINTONG, H JAMES (1997)** Administración Total del Mejoramiento continuo. Editorial mc.Graw Hill

**GINEBRA, JOAN (1991)** Dirección por Servicio. La Otra calidad. Serie Empresarial. Mc Graw Hill, México

**Normas ISO 9000:2000**

**Norma ISO 9001:2008- ISO 9001:2000**

**Internet : Páginas web**

