



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

“Manual del Sistema de Gestión y mejoramiento de procesos”

para la empresa MUEPRAMODUL Cía. Ltda. De la ciudad de Quito.

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCION DEL
TITULO DE INGENIERO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: *Ullauri Solórzano Iliana María*

DIRECTOR: *Economista Mary Morocho*

CENTRO UNIVERSITARIO – QUITO

2011

INDICE DE CONTENIDOS

	Certificación	ii
	Declaración y Cesión de derechos	iii
	Autoría	iv
	Dedicatoria	v
	Agradecimiento	vi
	Resumen Ejecutivo	vii
	METODOLOGÍA Y CONCEPTOS BÁSICOS	
1	Metodología	10
2	Conceptos Básicos	
	Manual	11
	Sistema	11
	Gestión	12
	Calidad	12
	Mejoramiento	13
	Proceso	14
	Visión	14
	Misión	14
	Objetivos	14
	Estrategia	15
	Estrategia empresarial	15
	Presupuesto	15
	Productividad	15
	Eficacia	15
	Eficiencia	15
	Cliente	16
	Servicio	16
	Producto	17
	Excelencia	17
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS	
	Distribución	19
	Índice Manual	20
3	ASPECTOS GENERALES	
3.1	Introducción	22
3.2	Objetivos del Manual	22
3.3	Alcance	22
3.4	Responsabilidades	22
3.5	Elementos estratégicos	23
3.6	Procesos declarados	25
3.7	Organigrama	26
3.8	Mapa de Procesos	27
4	PROCESOS	
4.1	PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL	28
4.1.1	Proceso de Definición y Revisión de la Planeación estratégica de la empresa.	28
4.1.2	Proceso para la comunicación interna de la Planeación estratégica y procesos de la empresa.	33
4.1.3	Proceso de Gestión de Recursos Humanos	36
4.1.3.1	Definición del Organigrama, funciones, competencias y Selección del Personal	36
4.1.3.2	Formación, capacitación y desarrollo de habilidades del Recurso Humano	39
4.1.3.3	Mantenimiento de la Infraestructura	42
4.1.3.4	Ambiente de Trabajo	45
4.2	PROCESO COMERCIAL	48
4.2.1	Proceso de Planeación del Proceso Comercial	48
4.2.2	Proceso Comercial Ventas Particulares	52
4.2.3	Proceso Comercial Ventas Constructores	60
4.3	PROCESO DE POSTVENTA E INSTALACIONES	72
4.3.1	Diseño Definitivo	72
4.3.2	Instalaciones y Entrega del Producto	78

4.4	PROCESO ELABORACION DEL PRODUCTO	82
4.4.1	Proceso de Compras	82
4.4.2	Proceso de Emisión Ordenes de Producción	85
4.4.3	Proceso de Producción	88
4.4.4	Proceso de Embalaje y Despachos	92
4.5	PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO	96
4.6	PROCESO FINANCIERO Y CONTABLE	101
4.6.1	Proceso contable	101
4.6.2	Proceso Financiero y de Cobranzas	105
4.7	PROCESO DE MEJORAMIENTO	108
4.7.1	Proceso de Auditorias	109
4.7.2	Proceso de Análisis de la Satisfacción del cliente	111
4.8	PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE	113
4.9	RESUMEN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS	115
5.	METODOLOGÍAS	
5.1	MT– MSG A Metodología de comunicación con el cliente	127
5.2	MT– MSG B Metodología para la mejora continua por proyectos	130
5.3	MT– MSG C Metodología para la mejora continua por avance	131
5.4	MT– MSG D Metodología para un ambiente de trabajo de calidad	132
5.5	MT– MSG E Comités y Grupos de trabajo y mejora	133
6.	MSG-2000 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	135
7.	ANEXOS	
7.1	MSG-A001 Organigrama	139
7.2	MSG-A002 IO-131A Instructivo de Selección de Personal	143
7.3	MSG-A003 IO-132A Instructivo de Inducción	148
7.4	MSG-A004 IO-132B Instructivo de capacitación	155
7.5	MSG-A005 IO-410A Instructivo de Compras	159
7.6	MSG-A006 IO-410B Instructivo de Evaluación de Proveedores	164
7.7	MSG-A007 IO-430A Instructivo de control de Producto No conforme	170
7.8	MSG-A008 IO-710A Instructivo de Auditorias Internas	174
7.9	MSG-A009 IO-710B Instructivo de Acciones Correctivas	183
7.10	MSG-A010 IO-710C Instructivo de Acciones Preventivas	188
7.11	MSG-A011 IO-800A Instructivo de Servicio al cliente	193
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	214
9.	BIBLIOGRAFÍA	218

Economista

Mary Morocho

Docente de la Escuela de Administración de Empresas

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo de tesis realizado por la estudiante: ILIANA MARIA ULLAURI SOLORZANO, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, Enero 2011

“Yo, **Iliana María Ullauri Solórzano**, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y de tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Iliana Ullauri S.

CI. 1711235836

A U T O R I A

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Iliana Ullauri Solórzano

CI. 1711235836

DEDICATORIA

Dedicó esta trabajo de Tesis a mi Padre Jaime (+), y a mi madre Margarita, quienes con su ejemplo de trabajo, valores, fe y perseverancia me enseñaron a ser una mujer luchadora y saber que la vida es una constante escuela de aprendizaje en la cual debemos plantearnos y lograr nuestros sueños y objetivos a pesar de las adversidades de la vida.

Muchas gracias por todo.

Iliana

A G R A D E C I M I E N T O

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirnos realizar nuestros estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.

A mi directora de Tesis Econ. Mary Morocho, a todo el personal de la Escuela de Administración de Empresas por su ayuda y paciencia.

A los directores de Muepramodul, quienes confiaron en mi capacidad para desarrollar el presente proyecto, y a cada colaborador de la empresa que me proporcionó la información necesaria para lograr este objetivo.

Gracias a todos por su ayuda, paciencia y colaboración.

Iliana Ullauri Solórzano

RESUMEN EJECUTIVO:

El presente proyecto ha sido elaborado con el objeto de lograr que la empresa Muepramodul y sus funcionarios tengan una guía de consulta sobre sus proceso, metodologías, objetivos, etc. que le permitan tener una sistema de gestión de calidad, y el mismo conlleve a un mejoramiento continuo, logrando las metas establecidas en la estrategia de la empresa y así mantener orden, disciplina, productividad, eficiencia y eficacia, con una comunicación óptima tanto para el cliente interno como externo, satisfaciendo los requerimientos del cliente quien es el ente que permite que la empresa continúe en el mercado.

En el presente Manual se describen las actividades que cada proceso realiza con sus respectivos objetivos y responsables, así se evita la dispersión de funciones y actividades no requeridas, que no agregan valor a los procesos por ende al cliente, la guía para la elaboración del presente documento ha sido la ISO 9001-2000, (ISO TC 176) con el objeto de que la empresa en un futuro solicite la certificación de esta norma.

Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos

Los elementos estratégicos establecidos por los directivos de la empresa, como visión, misión, objetivos, política, son las declaraciones que encaminan a la empresa a su futuro crecimiento y mejoramiento en todo nivel, deben estar comunicadas y entendidas por todos los funcionarios de la empresa.

Procesos

1.1 Proceso de Gestión Gerencial:

Los ejecutivos establecen la planeación estratégica, su organización tanto del recurso humano, financiero, e infraestructura. Debe ser comunicada y entendida, para lograr objetivos claros en todos los procesos.

1.2 Proceso Comercial:

Planifica y elabora presupuestos proyectados de ventas, de acuerdo a los requerimientos de rentabilidad esperados de la empresa. Detalla las actividades y responsabilidades del personal que se desempeña en este proceso, con el objeto de lograr las ventas esperadas y cumplir con los requisitos del cliente.

1.3 Proceso Servicio Postventa:

Planifica y coordina el Diseño y la elaboración del presupuesto final de las áreas contratadas de acuerdo a las necesidades y expectativas del cliente.

Se programa, coordina y comunica al cliente las fechas de entrega del producto y gestiona las actividades necesarias para la instalación de los muebles en obra.

1.4 Proceso Producción:

Planifica, coordina y elabora el producto de acuerdo a las líneas de producción establecidas por la empresa, manteniendo criterios de productividad, eficiencia y eficacia, con el objeto de obtener rentabilidad en el proceso y producto.

Coordinación con el proceso de compras con el objeto de evitar desabastecimientos y ocasionar la improductividad del ciclo de producción por falta de materia prima.

Coordina entregas del producto de acuerdo a los compromisos adquiridos por la empresa.

1.5 Proceso Diseño y Desarrollo:

Planifica la creación de nuevos productos de acuerdo a los requerimientos o tendencias del mercado.

Mantiene las exhibiciones del producto actualizadas.

1.6 Proceso Financiero y Contable:

Planifica y controla los presupuestos de gastos y ventas establecidos, mantiene la información contable de ingresos y egresos al día.

1.7 Proceso de Mejoramiento:

Planifica las auditorías internas, para controlar el cumplimiento de los requisitos del manual de calidad y del cliente, establece las acciones correctivas o preventivas necesarias para mejorar los procesos.

1.8 Proceso de Servicio al cliente:

Determina los criterios de servicio y metodologías necesarias para lograr satisfacer y superar las expectativas del cliente tanto en producto como servicio.

1.9 Metodologías:

Se crean las metodologías básicas para el manejo de la comunicación interna, la mejora de procesos, los comités y grupos de trabajo requeridos para monitorear los cumplimientos en cada proceso.

1.10 Anexos

Se incluyen todos los instructivos necesarios para correcto desempeño y cumplimiento de las actividades establecidas en los procesos declarados dentro del manual de gestión.

Metodología y Conceptos Básicos

1. Metodología

Tipo de estudio

La investigación que se realizó corresponde a la investigación de campo y de aplicación, en cada uno de los procesos declarados para lograr el buen funcionamiento de la empresa.

Técnicas para la recolección de información

Se utilizó las técnicas de recopilación de información, documentación a través del personal de la empresa que ayude a describir y comprender las actividades de la empresa y los requisitos del cliente.

Se realizaron entrevistas con cada responsable de procesos y sus subordinados, quienes describieron las actividades que desempeñan, incluyendo, documentos, políticas, instructivos que utilizan.

Tratamiento de la información:

Se utilizó métodos manuales de registro y procedimientos electrónicos, para el desarrollo del presente manual.

La información se presenta en formatos que describen los procesos, detallando, responsables de la actividad, entradas, y salidas que se generan.

Se utilizó organigramas, diagramas de sistemas, instructivos en uso, todo documento que agregó valor al desarrollo del presente manual.

El desarrollo del presente Manual se lo ejecuto con la información recopilada, la misma que fue revisada posteriormente con los responsables de procesos para definir adecuadamente el proceso, al igual que sus indicadores de gestión.

2. Conceptos Básicos

Manual

Al manual debemos entenderlo como la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas, debe ser una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través del manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

Con el estado actual de innovación tecnológica la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos.

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización y debe ser actualizado cada vez que amerite.

El Manual de Calidad es el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Sistema

Los sistemas son el conjunto ordenado de normas y procedimientos que están interrelacionados, entre los cuales existe una cierta cohesión y unidad de propósito.

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Gestión

Administrativa es la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social.

Calidad

La calidad de un producto o servicio se refiere al grado en que se igualan o exceden las expectativas de los consumidores.

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos del producto o servicio.

Calidad de Servicio es por naturaleza un concepto subjetivo, pues la calidad es lo que el consumidor dice que es, y la calidad de un producto o servicio es lo que el consumidor percibe que es. (buzzel y Gale 1987).

La noción de calidad de servicio, desde la óptica de los clientes, es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio recibido (gronroos, 1984).

Calidad es un grado de excelencia o indicador de desempeño definido también como la capacidad para satisfacer las necesidades del cliente el 100 por ciento del tiempo.

La administración de la calidad total es un enfoque amplio para el mejoramiento continuo de la calidad para una organización en su totalidad.

Mejoramiento

James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell, D. (1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo dictado por Fadi Kbbaul).

L.P. Sullivan (1994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organización a lo que se entrega a clientes.

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Mejora continúa, es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

Por lo tanto es importante que las empresas tenga correctamente definidos sus procesos, con los debidos indicadores para medir su eficacia y eficiencia, actualmente no se cuenta con sistema de gestión en la empresa, lo cual ha ocasionado una mala distribución de funciones y deterioramiento en las actividades requeridas para lograr un producto y servicio de calidad.

Toda empresa vive de sus clientes y si estos no vuelven la empresa tiene un gran riesgo de que sus ventas caigan y por ende la empresa se afecte financieramente.

Debemos tener presente que la competitividad actual es mucho mayor que en el pasado, por ello la empresa debe buscar un factor competitivo, es por ello que un buen servicio no basta para garantizar la diferenciación, y construir relaciones sólidas con los clientes, competir sobre la base de valor sin competir por precio, inspirar a los empleados para que deseen mejorar en el trabajo y en su vida personal, no basta para producir buenos dividendos.

Visión

La visión debe proporcionar respuesta a la pregunta: ¿qué queremos crear? La visión es el estado futuro que deseamos para nuestra organización. Esta visión recoge las aspiraciones del director general, o persona encargada de establecer la dirección de la empresa. Hacia estas aspiraciones deben ir encaminados los esfuerzos y las acciones de todos los miembros de la organización.

Para lograr que los esfuerzos de todos los miembros de la organización giren en torno a las aspiraciones establecidas, es fundamental que la visión corporativa aglutine los intereses de todos los funcionarios, internos y externos, que interactúan con la empresa.

Misión

La misión explica la existencia de una organización. Responderá a la pregunta: ¿Cuál es nuestra razón de ser? La dirección general, al definir su misión, está determinando cuál es la función básica que la organización va a desempeñar en un entorno determinado. A través de la misión la empresa justifica su existencia.

Objetivos

Son las metas establecidas en la estrategia de una empresa, para poder establecer estos hay que considerar, que se puedan medir, apropiados de acuerdo a la realidad requerida, y que se deben lograr en un tiempo establecido y alcanzable.

Estrategia

Es la acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa. Normalmente se recoge de forma explícita en documentos formales conocidos como planes.

la acción de proyectar a un futuro esperado y los mecanismos para conseguirlo, y hacer que el futuro de la organización se comporte como se determinó. Se puede decir entonces que estrategias son los cursos de acción, preparados para enfrentarse a las situaciones cambiantes del medio interno y externo, a fin de alcanzar sus objetivos.

Estrategia Empresarial

Es el camino a seguir por una empresa para el logro de sus metas y objetivos.

Presupuesto

Es un plan que representa las expectativas para un período futuro, expresados en términos cuantitativos, tales como dinero, horas trabajadas, unidades producidas, etc. Los presupuestos pueden ser de Operación (ventas, producción, inventarios, etc.) y Financieros (de efectivo, de capital, estados financieros pro forma, etc.).

Productividad

Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida.

Eficacia

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados, es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.

Cliente

Es la persona que adquiere un producto o servicio para satisfacer una necesidad, las empresas deben lograr cubrir y superar las expectativas esperadas para que el cliente sea permanente.

Uno de los factores que más influye en la satisfacción del cliente de esta empresa es la comunicación y las relaciones con el personal, ya que el cliente es muy susceptible en la manera en que el personal se relaciona con este.

Es importante trabajar con el personal de todos los procesos que se relacionan con los clientes para mejorar su actitud, conocimiento en el trato que deben dar a los clientes, a través de procesos, y actividades bien definidas.

Servicio

Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

La característica básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.

Debemos tomar en cuenta que es difícil prestar un servicio sobresaliente a cada cliente, no es fácil definir un camino hacia la excelencia pero creo que es gratificante no solo desde el punto de vista financiero, sino espiritual ya que la excelencia es un alimento para el alma. Las semillas de un servicio extraordinario se siembran en el compromiso colectivo de mejorar diariamente.

Uno de los requerimientos dentro de toda empresa es el servicio con calidad, actualmente la exigencia de un buen servicio es mayor, ya que los clientes consideran que al pagar lo que la empresa le pide, tiene el derecho de exigir buena calidad en todos los procesos en los cuales se relaciona el cliente con la empresa, es así que la empresa debe exigirse más de sí misma, para poder lograr la satisfacción de sus clientes y evitar perder a estos y por ende evitar mala publicidad.

Muepramodul Cía Ltda., es una empresa dedicada a la producción y comercialización de muebles modulares para cocina, closet y baños, el nicho de mercado en el cual se desenvuelve es un nivel socioeconómico medio alto y alto, por ende las exigencias de esta clase de cliente es en mayor con relación a las prestaciones del producto y del servicio.

Producto

Es el resultado de un proceso que genera un elemento tangible requerido para satisfacer necesidades de los clientes, el mismo que tiene atributos y características.

Excelencia

Es importante que la organización este encaminada a lograr la excelencia en su servicio y producto, es decir, lo mejor se remonta a los filósofos griegos, de tal forma que para Platón la excelencia era algo absoluto, la más alta idea de todo. Este concepto ha sido recuperado más recientemente por diversos autores, y lo han asimilado con la calidad. Tuchman (1980), la calidad significa no permitir conformarse con un segundo lugar, es una condición de excelencia.

Desde este punto de vista, la calidad como excelencia es un concepto universalmente reconocible que señala un estándar elevado y difícil de alcanzar.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

**Manual del Sistema de Gestión y
Mejoramiento de Procesos**

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Creación:
Firma	Firma	Firma	01/11/09

Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos

Revisión Número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	
Copia 6	
Copia 7	
Copia 8	
Copia 9	
Copia 10	
Copia 11	
Copia 12	
Copia 13	

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

INDICE

Sección	Descripción
3	ASPECTOS GENERALES
3.1	Introducción
3.2	Objetivos del Manual
3.3	Alcance
3.4	Responsabilidades
3.5	Elementos estratégicos
3.6	Procesos
3.7	Organigrama
3.8	Mapa de Proceso
4	PROCESOS
4.1	PROCESO DE GESTION GERENCIAL
4.1.1	Proceso de Definición y Revisión de la Planeación estratégica de la empresa.
4.1.2	Proceso para la comunicación interna de la Planeación estratégica y procesos de la empresa.
4.1.3	Proceso de Gestión de Recursos Humanos
4.1.3.1	Definición del Organigrama, funciones, competencias y Selección del Personal
4.1.3.2	Formación, capacitación y desarrollo de habilidades del Recurso Humano
4.1.3.3	Mantenimiento de la Infraestructura
4.1.3.4	Ambiente de Trabajo
4.2	PROCESO COMERCIAL
4.2.1	Proceso de Planeación del Proceso Comercial
4.2.2	Proceso Comercial Ventas Particulares
4.2.3	Proceso Comercial Ventas Constructores
4.2.4	Proceso Comercial Distribuidores al Exterior
4.3	PROCESO DE POSTVENTA E INSTALACIONES
4.3.1	Diseño Definitivo
4.3.2	Instalaciones y Entrega del Producto
4.4	PROCESO DE PRODUCCION
4.4.1	Emisión de Compras
4.4.2	Proceso de Ordenes de Producción
4.4.3	Proceso de Producción
4.4.4	Proceso de Embalaje y Despachos
4.5	Proceso de Diseño y Desarrollo

MUEPRA MODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---------------------	--	----------	------------

4.6	Proceso Financiero y Contable		
4.6.1	Proceso contable		
4.6.2	Proceso Financiero y cobranzas		
4.7	Proceso de Mejoramiento		
4.7.1	Proceso de Auditorias		
4.7.2	Proceso de Análisis de la Satisfacción del cliente		
4.8	Proceso de Servicio Al cliente		
4.9	Resumen de Indicadores de los Procesos		
5.	Metodologías		
5.1	MT- MSG A	Metodología de comunicación con el cliente	
5.2	MT- MSG B	Metodología para la mejora continua por proyectos	
5.3	MT- MSG C	Metodología para la mejora continua por avance	
5.4	MT- MSG D	Metodología para un ambiente de trabajo de calidad	
5.5	MT- MSG E	Comités y Grupos de trabajo y mejora	
6.	Términos y Definiciones		
7.	Anexos		
7.1	MSG-A001	Organigrama	
7.2	MSG-A002	IO-131A	Instructivo de Selección de Personal
7.3	MSG-A003	IO-132A	Instructivo de Inducción
7.4	MSG-A004	IO-132B	Instructivo de capacitación
7.5	MSG-A005	IO-410A	Instructivo de Compras
7.6	MSG-A006	IO-410B	Instructivo de Evaluación de Proveedores
7.7	MSG-A007	IO-430A	Instructivo de control de Producto No conforme
7.8	MSG-A008	IO-710A	Instructivo de Auditorias Internas
7.9	MSG-A009	IO-710B	Instructivo de Acciones Correctivas
7.10	MSG-A010	IO-710C	Instructivo de Acciones Preventivas
7.11	MSG-A011	IO-800A	Instructivo de Servicio al cliente

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

Sección 3 ASPECTOS GENERALES

3.1 Introducción

Muepramodul Cía. Ltda., fue fundada en el año 1977 con el objeto de satisfacer la demanda de productos fabricados en el mercado nacional.

Actualmente esta dedicada básicamente a la fabricación de muebles modulares para el sector de la construcción y específicamente, para cocinas, baños y closets.

Cuenta con una planta industrial en la Autopista Los Chillos Km. 6, vía a Guangopolo 5ta transversal; con distribuidores a nivel nacional. Adicionalmente atendemos pedidos de clientes del exterior como Colombia y Perú, desde la ciudad de Quito.

La alta Dirección de Muepramodul esta comprometida y se responsabiliza, por establecer y mantener un Sistema de Gestión, orientado a alcanzar la satisfacción de nuestros clientes, el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos y servicios, la participación activa de su gente, la toma de decisiones basada en hechos y datos, y el mejoramiento de las relaciones con clientes y proveedores.

3.2 Objetivo del Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento de los procesos.

Establece la estructura y especificaciones del sistema de gestión, en Muepramodul Cia ltda.; proporciona un servicio de consulta permanente a todos los interesados en la implementación, mantenimiento y mejora del mismo.

Ayudar a la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal y propiciar la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que en todo momento las actividades, procesos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de la política y objetivos de la calidad dentro de la organización.

3.3 Alcance

El presente manual abarca los procesos y actividades relacionadas con la "Producción, comercialización e instalación desde la ciudad de Quito, de muebles modulares en tableros de madera aglomerada."

3.4 Responsabilidades

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

El Gerente de Operaciones debe controlar, distribuir, y actualizar el presente manual del Sistema de Gestión. Además es responsable de ver que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos; de informar al comité de gerencia el desempeño del sistema y cualquier necesidad de mejora.

Cada Responsable de proceso debe hacer la difusión dentro de su proceso; y fomentar el buen uso del presente manual y el cumplimiento del mismo.

Ver Organigrama de la empresa anexo MSG 001A

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

3.5 Elementos Estratégicos

LA VISIÓN

Ser un grupo empresarial líder en el mercado nacional en muebles para el hogar y la construcción, de continuo crecimiento que se distinga por:

- El diseño de productos innovadores;
- Brindar servicios excelentes a sus clientes.
- Brindar una rentabilidad sostenida a sus accionistas,
- Ofrecer nuevas oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados,
- Contribuir de manera positiva a la sociedad.

MISIÓN

Somos pioneros y líderes en la fabricación de muebles de calidad para la construcción.

Trabajamos apasionadamente en la excelencia de nuestros servicios, ofreciendo asesoría integral con el compromiso de superar las expectativas del cliente.

FACTORES CLAVE DE ÉXITO

1. Contar con personal competente y motivado
2. Innovar constantemente los productos con enfoque al cliente
3. Innovar y mejorar continuamente los procesos y servicios.
4. Superar las expectativas del cliente con productos y servicios de calidad
5. Promocionar la marca, productos y servicios
6. Ser una empresa rentable

OBJETIVOS

1. Satisfacción del personal (85%)
2. Competencia profesional (75%)
3. Ventas generadas por productos innovados (10%)
4. Tiempo de ciclo total desde Posventa a Cobranza (30 días laborables)
5. Incremento en valor de Ventas (10% anual)
6. Incremento de clientes (constructores y particulares) (5% anual)
7. Utilidad Bruta (7% sobre ventas), Inventario (30 días)
8. % de participación en el mercado (25%)

INDICADORES GLOBALES DEL DESEMPEÑO

1. Índice de satisfacción del personal
2. Índice de competencia profesional
3. % de ventas generadas por productos innovados
4. Tiempo de ciclo total (contrato - cobranza final)
5. Ventas en valor
6. Número de clientes (constructores y particulares)
7. Utilidad Bruta, Inventario y gasto operativo
8. % de participación en el mercado

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

POLÍTICA DE CALIDAD

Tenemos el compromiso de ofrecer productos de calidad destinados a satisfacer las necesidades las expectativas de nuestros clientes. La calidad de nuestros productos, dependen de la calidad y dedicación de nuestra gente.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestros procesos y productos donde las decisiones están basados en hechos y datos.

VALORES

VALORAMOS A NUESTROS CLIENTES

- Cumpliendo los requisitos del cliente
- Ofreciendo soluciones en producto y servicio
- Siendo un proveedor confiable
- Con actitud de servicio (proactividad y responsabilidad)

SENTIMOS PASION POR LO QUE HACEMOS

- Disfrutar del trabajo
- Trasmistir optimismo y alegría a nuestros compañeros y clientes
- Trabajo responsable y disciplinado (marcando pautas de organización)

SOMOS INTEGROS EN NUESTROS ACTOS

- Honestidad y transparencia con colaboradores, clientes y proveedores
- Cumplir con nuestra comunidad
- Trabajar con ética profesional

VALORAMOS A NUESTRA GENTE

- Actitud positiva y equitativa para con todos
- Apoyar el crecimiento de todos los colaboradores
- Mantener personal capacitado
- Ser agradecidos

QUEREMOS A NUESTRO PAIS

- Aportar al desarrollo del país
- Compromiso con el Medio Ambiente mediante una producción más limpia.
- Cumplimiento con todas las leyes y normas del país.

VALORES DE SERVICIO

- Nuestros pedidos son entregados puntualmente
- Conocemos y resolvemos con prontitud las necesidades de clientes y colaboradores
- Atendemos con amabilidad, responsabilidad y respeto a clientes, proveedores y colaboradores
- Tomamos decisiones de manera ágil para evitar que otro proceso se retrase en sus funciones
- Asistimos y cumplimos en el tiempo nuestras citas, compromisos y reuniones.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

3.6 Procesos

La empresa ha definido como procesos importantes para su desempeño

1. Proceso de Gestión Gerencial

- 1.1 Proceso de Definición y Revisión de la Planeación estratégica de la empresa.
- 1.2 Proceso para la comunicación interna de la Planeación estratégica y procesos de la empresa.
- 1.3 Proceso de Gestión de Recursos Humanos
 - 1.3.1 Definición del Organigrama, funciones, competencias y Selección del Personal.
 - 1.3.2 Formación, capacitación y desarrollo de habilidades del Recurso Humano.
 - 1.3.3 Mantenimiento de la Infraestructura
 - 1.3.4 Ambiente de Trabajo

2. Proceso Comercial

- 2.1 Planificación del proceso Comercial
- 2.2 Proceso Comercial ventas particulares
- 2.3 Proceso Comercial ventas externas Constructores
- 2.4 Proceso Comercial venta a distribuidores al exterior

3. Proceso Postventa e Instalaciones

- 3.1 Diseño definitivo
- 3.2 Instalaciones y entrega del producto.

4. Proceso de Producción

- 4.1 Emisión de compras
- 4.2 Proceso de emisión ordenes de producción
- 4.3 Proceso de producción
- 4.4 Proceso de embalaje y despachos

5. Proceso de Diseño y Desarrollo

6. Proceso Financiero y Contable

- 6.1 Proceso contable
- 6.2 Proceso financiero y cobranzas

7. Proceso de Mejoramiento

- 7.1 Proceso de Auditoria
- 7.2 Análisis de la Satisfacción al cliente

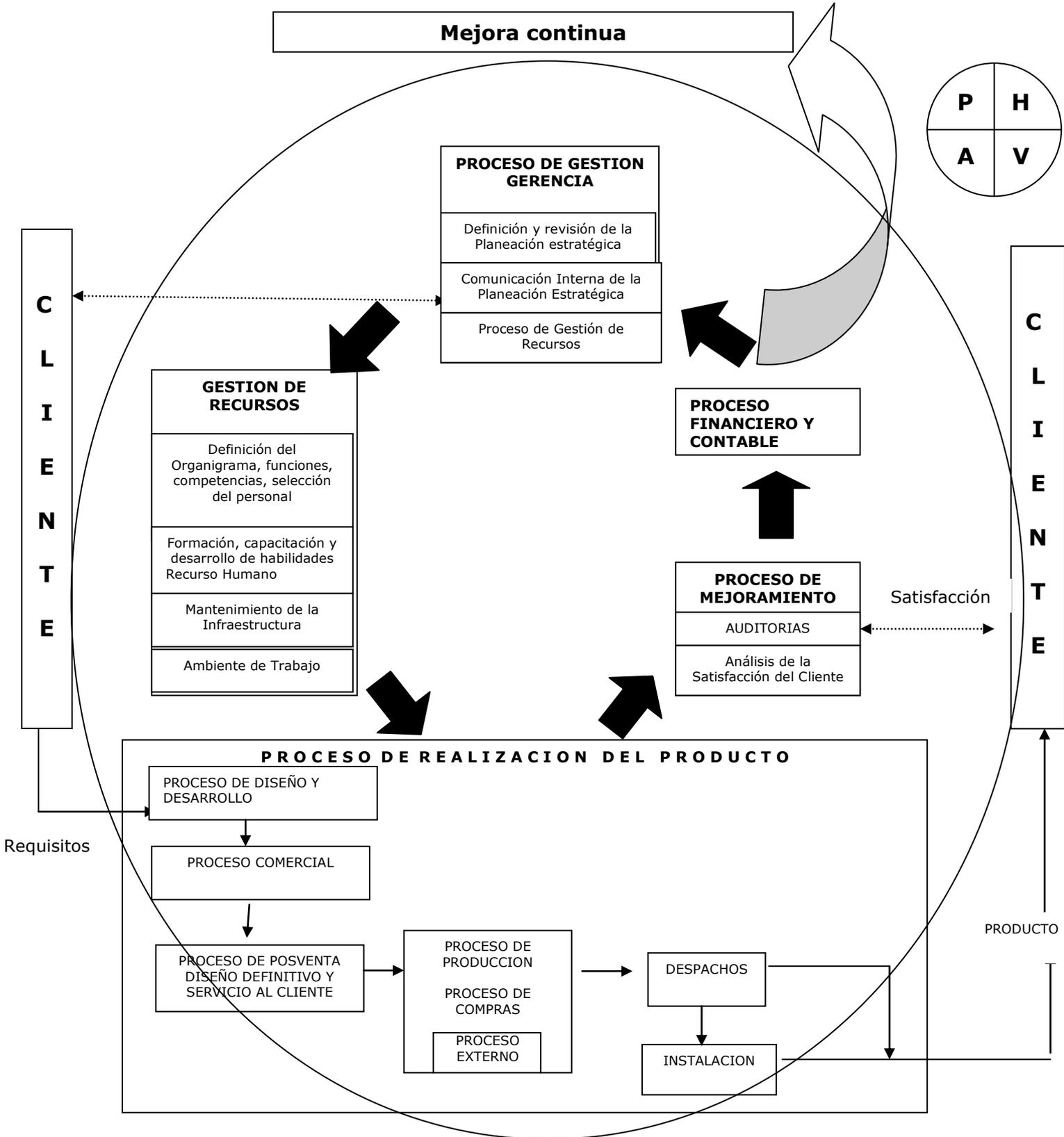
8. Proceso de Servicio al Cliente

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

3.7 Organigrama de la Organización

Ver anexo MSG - A001

3.8 Mapa de Procesos



MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-100 PROCESO DE GESTION GERENCIAL

1. Finalidad General del Proceso:

Planear, y administrar la organización bajo un sistema de gestión, hacia las metas y objetivos propuestos por los accionistas.

Se definen como procesos de la Gestión Gerencial los siguientes:

MSG-PR-110 PROCESO DE DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA

MSG-PR-120 PROCESO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA Y PROCESOS DE LA EMPRESA.

MSG-PR-130 PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

MSG-PR-110 Proceso de definición y revisión de la planeación estratégica de la empresa

1. Finalidad:

Definir y Revisar la misión, visión y elementos estratégicos de la empresa, y comunica a toda la empresa incluyendo el estado de cumplimiento.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado con actividades e interfaces claramente definidas
- ❖ Personal competente para el proceso
- ❖ Información completa y a tiempo de :
- ❖ Resultado de los procesos
- ❖ Satisfacción del Cliente
- ❖ Resultados de los objetivos
- ❖ Estudio de mercado
- ❖ Cifras del entorno macroeconómico y microeconómico

3. Definiciones:

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

GO = Gerente de Operaciones

RE = Registro

4. Documentos de Referencia:

RE-100 A = Informe resultado Proceso Comercial
 RE-100 B = Informe resultado Proceso Producción
 RE-100 C = Informe resultado Proceso financiero
 RE-100 D = Informe resultado Proceso Postventa
 RE-100 E = Informe resultado Niveles de Satisfacción del cliente
 RE-100 F = Informe de Revisión de Gerencia
 RE-100 G = Cuadro de Tablero de comando cumplimiento de objetivos

5. Descripción:

1.5.1 Las Actividades generales de los proceso de Gerencia están descritas a continuación, los párrafos siguientes contienen observaciones complementarias sobre determinadas actividades que se hacen referencia en la descripción de los procesos.

1.5.2 Revisa informe de resultados de los siguientes procesos

- ❖ Proceso Comercial = Responsable Gerente Comercial
- ❖ Proceso de Producción = Responsable Gerente de producción
- ❖ Proceso Financiero = Responsable Gerente Financiero
- ❖ Proceso Postventa y Diseño = Responsable Gerente de Servicio Postventa
- ❖ Resultado de Niveles de Satisfacción del Cliente

1.5.3 Realiza el informe de Revisión Gerencial en base a la información de los procesos antes mencionados.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO:	PROCESO DE DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA	RESPONSABLE:	GERENTE DE OPERACIONES			
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. Lograr hasta Dic.31.2011, el 90% de cumplimiento de los objetivos del Tablero de Comando.		No. de objetivos cumplidos vs. todos los objetivos.		90%	100%	80%
TIEMPO:	Anual	REVISION DE RESULTADOS:	Mensual Y Anual			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informe de la Revisión gerencial. ❖ Cuadro del tablero de comando del cumplimiento de los objetivos. ❖ Resultado del análisis de los procesos de cada responsable. ❖ Resultado de Niveles de Satisfacción del Cliente. 	<p>1.DEFINICION Y REVISION DE LA PLANEACION ESTRATEGICA</p> <p>RESPONSABLE: Gerente Operativo</p> <p>1.1. Convoca al comité de Gerencia el mismo que esta conformado por: Presidente de la compañía, Gerente Operativo, Gerente Comercial, Gerente Financiero.</p> <p>1.2. El Comité de Gerencia define en Octubre de cada año la política, los objetivos generales de cada proceso para el período siguiente.</p> <p>CRITERIO:</p> <p>Debe ser alineado al cumplimiento de los elementos estratégicos Misión, Visión y valores de la empresa.</p>	<p>Política y objetivos de la calidad definidos.</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

	<p>1.3. De manera semestral da seguimiento a los objetivos anuales y su nivel de cumplimiento. Podrá modificar los objetivos de ser necesario siempre y cuando este sea para mejorar la meta.</p> <p>1.4. En caso de que el comité de Gerencia crea necesario y conveniente una revisión y replanteamiento de los elementos estratégicos como Visión, Misión, valores y objetivos generales, se convocara a una nueva jornada de Planeación Estratégica.</p> <p>1.5 Comunica los elementos estratégicos definidos.</p>	<p>Acta de comité Gerencial</p> <p>Elementos estrategicos comunicados</p>
--	--	---

6.Registros

<u>Código</u>	<u>Nombre</u>	<u>Responsable</u>	<u>Ubicación</u>	<u>Archivo</u>	<u>Actualización</u>	<u>Retención</u>	<u>Destino final</u>	<u>Acceso</u>
RE-110A	Informe resultado Proceso Comercial	GO	Oficina GO	físico	anual	5 años	eliminación	GO
RE-110B	Informe resultado Proceso Producción	GO	Oficina GO	físico	anual	5 años	eliminación	GO
RE-110C	Informe resultado Proceso Financiero	GO	Oficina GO	físico	anual	5 años	eliminación	GO
RE-110D	Informe resultado Proceso POSTVENTA	GO	Oficina GO	físico	anual	5 años	eliminación	GO
RE-110E	Nivel de satisfacción cliente	GO	Oficina GO	físico	anual	5 años	eliminación	GO
RE-110F	Informe de Revisión Gerencial	GO	Oficina GO	físico	anual	2 años	eliminación	GO
RE-110G	Cuadro de tablero comando cumplimiento objetivos	GO	Oficina GO	físico	anual	2 años	eliminación	GO
RE-	Acta de comité	GO	Oficina GO	físico	anual	2 años	eliminación	GO

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

110H								
------	--	--	--	--	--	--	--	--

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-120 Proceso para la comunicación interna de la planeación estratégica y procesos de la empresa.

1. Finalidad:

Comunicar a toda la organización las metas y los objetivos, valores, políticas, procesos y procedimientos.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Definición del sistema de gestión, y sus procesos.

3. Definiciones:

GO = Gerente de Operaciones
RE = Registro
MT = Metodología

4. Documentos de Referencia:

MT-120A = Metodología de comunicación

5. Descripción:

5.1 Se elabora la Metodología de Comunicación (MT-120A), para transmitir los elementos estratégicos de la empresa y sus procesos.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO	PROCESO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA Y PROCESOS DE LA EMPRESA.	RESPONSABLE:	GERENTE DE OPERACIONES		
OBJETIVOS		FORMULA	OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
Efectividad en la comunicación:		Encuesta en los diferentes niveles al interior de la empresa, por muestreo			
1. 100% en el personal administrativo y ventas			100%	100%	90%
2. 100% en el personal admtvo. de producción			100%	100%	90%
3. 80% en el personal de producción y entregas			80%	100%	70%
4. 80% en el personal de instalaciones			80%	100%	70%
TIEMPO:	Semestral	REVISION DE RESULTADOS:	Semestral		

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Política de Calidad ❖ Objetivos generales ❖ Valores ❖ Requisitos del cliente ❖ Procesos de procesos ❖ Objetivo de procesos ❖ Procedimientos 	<p>1.COMUNICACIÓN DE ELEMENTOS ESTRATEGICOS</p> <p>Responsable : Gerente de Operaciones</p> <p>1. Mediante Instructivo de comunicación (IO-120A) se comunica de la siguiente manera a todos los niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. MSG: Gerentes, Responsables de procesos b. Política, Objetivos, y elementos estratégicos: A todo nivel c. Requisitos del cliente: a todo nivel d. Procesos y Procedimientos : Personal involucrado 	<p>Política de Calidad</p> <p>Objetivos generales</p> <p>Valores</p> <p>Requisitos del cliente</p> <p>Procesos</p> <p>Objetivo de procesos</p> <p>Procedimientos comunicados</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nivel de los Objetivos generales Nivel de los indicadores de 	<p>2.COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</p> <p>Responsable : Gerente de Operaciones</p> <p>a. Mediante Instructivo de comunicación (IO-120A) se comunican los</p>	<p>Nivel de los Objetivos generales comunicados</p> <p>Nivel de objetivos de</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

procesos	<p>indicadores.</p> <p>b. los resultados de los objetivos generales, y de los procesos.</p>	procesos comunicados
----------	---	----------------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-120A	Actas de reuniones	GO	Oficina GO	Electrónico	Cuando sea necesario	1 año	Eliminación	GO

7. Anexos

MT-120A = Metodología de Comunicación

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-130 PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

1. Finalidad General del Proceso:

Disponer del recurso humano requerido, con las competencias necesarias y altamente motivado.

Dentro de los proceso de Gestión de Recursos humanos se han determinado lo siguientes proceso:

MSG-PR-131 Definición del Organigrama, funciones, competencias y Selección del Personal

MSG-PR-132 Formación, capacitación y desarrollo de habilidades del Recurso Humano

MSG-PR-133 Mantenimiento de la Infraestructura

MSG-PR-134 Ambiente de Trabajo

MSG-PR-131 Definición del Organigrama, funciones, competencias y Selección del Personal

1. Finalidad:

Determinar y seleccionar los requerimientos del Recurso Humano para toda la organización, competente con definición de funciones y responsabilidades claras.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente para la selección del personal o disponer de una consultaría de selección.
- ❖ Presupuesto correctamente financiado

3. Definiciones:

RRHH = Responsable de Recursos Humanos

MFR = Manual de Funciones y Responsabilidades

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

IO = Instructivo

4. Documentos de Referencia:

MFR = Manual de Funciones y Responsabilidades

IO-131A = Instructivo de Selección de Personal

5. Descripción:

5.2 Se elabora el Instructivo de Selección de Personal (IO-131A), para la aplicación en este proceso.

PROCESO	GESTION DE RECURSOS		RESPONSABLE:	RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS		
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. Lograr el 90% de efectividad en la contratación		1. No. de casos de personas que no pasan el periodo de prueba vs. el total contratado		90%	100%	80%
TIEMPO:	SEMESTRAL	REVISION DE RESULTADOS:	SEMESTRAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Solicitud de requerimiento de personal por proceso y análisis del mismo	<p>1. DEFINICION DEL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA RESPONSABLE: Gerente de Operaciones 1.1. Basado en los requerimientos presentados por cada responsable de proceso, el comité de gerencia, aprueba el organigrama general, el MFR, así como sus modificaciones. Adicionalmente aprueba todas las solicitudes de personal cuando se requiere, y conforme al análisis realizado de la necesidad real del proceso.</p> <p>CRITERIO: De acuerdo a la descripción del proceso y a la evaluación de la carga de trabajo.</p> <p>2. SELECCIÓN DEL NUEVO PERSONAL RESPONSABLE: RRHH 2.1 El Responsable de RRHH utilizando el Instructivo de Selección (IO-131A), realiza la selección del personal requerido.</p>	<p>Organigrama actualizado MFR actualizado</p> <p>Personal contratado</p>
❖ Base de candidatos		
❖ Pruebas y Test		

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-131A	Solicitud de requerimiento	RRHH	Oficina de RRHH	Físico o electrónico	Cuando se requiera	1 año	Eliminación	RRHH
RE-131B	Memorando de aprobación o negación del requerimiento	RRHH	Oficina de RRHH	Físico o electrónico	Cuando se requiera	1 año	Eliminación	RRHH

7. Anexos

MFR = Manual de Funciones y Responsabilidades

IO-131A = Instructivo de Selección

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-132 Formación, capacitación y desarrollo de habilidades del Recurso Humano

1. Finalidad:

Formar, capacitar y desarrollar habilidades para cubrir las necesidades que cada proceso requiere.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Presupuesto correctamente financiado

3. Definiciones:

RRHH = Responsable de Recursos Humanos
IO = Instructivos
PL = Plan

4. Documentos de Referencia:

IO-132A = Instructivo de Inducción
IO-132B = Instructivo de capacitación

5. Descripción:

5.1 Se elaboran los siguientes instructivos para el desarrollo de este proceso

- ❖ Instructivo de Inducción
- ❖ Instructivo de capacitación

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO	GESTION DE RECURSOS		RESPONSABLE:	RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS		
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. Lograr hasta Diciembre 2010 que al 90% del personal esté actualizado en base a competencias. 2. Lograr hasta Diciembre 2010 el 90% de efectividad en capacitación por objetivos de procesos		1. No. de competencias no actualizadas vs. Total de competencias necesarias 2. No. de capacitaciones que logran cubrir el objetivo vs. total de capacitaciones realizadas y evaluadas		90%	100%	80%
TIEMPO:	SEMESTRAL	REVISION DE RESULTADOS:	SEMESTRAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Manual de Funciones y Responsabilidades	<p>1. CAPACITACION POR COMPETENCIAS: Responsable : RRHH 1.1 Revisa Semestralmente las competencias no actualizadas del personal y elabora el Plan semestral de capacitación. Lo aprueba el comité de RRHH. 1.2 Procede a la capacitación (ver IO-132B).</p>	Plan semestral de capacitación en base a competencias y objetivos
❖ Solicitud de capacitación	<p>2. CAPACITACION POR OBJETIVOS: Responsable: RRHH 2.1 Elabora el Plan semestral de capacitación a base de requerimientos de los responsables de procesos para el mejoramiento del proceso. Lo aprueba el comité RRHH 2.2 Fija el objetivo y el plazo en el cual la capacitación da el resultado. 2.3 Procede a la capacitación (ver IO-132B).</p>	Plan semestral de capacitación en base a competencias y objetivos
❖ Instructivo de capacitación	<p>3. EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN 3.1 Evalúa la capacitación dada utilizando el instructivo IO-132B en base al cumplimiento de objetivos.</p>	Informe semestral del

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

❖ Instructivo de Inducción	<p>4. INDUCCION AL PERSONAL NUEVO Y POR CAMBIO DE RESPONSABILIDAD : RRHH</p> <p>4.1 Realiza la inducción para trabajadores nuevos utilizando EL Instructivo de Inducción (Ver IO-132A).</p> <p>4.2 Evalúa a los 30 días la eficacia de la inducción</p> <p>CRITERIO: De haber más de 10% de trabajadores inducidos trimestralmente con niveles inferiores al 50% de conocimientos inducidos, Se debe revisar el proceso.</p>	<p>resultado de la evaluación por competencias</p> <p>Evaluación de Inducción</p>
----------------------------	--	---

6.Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-132A	Plan semestral de capacitación en base a competencias y objetivos	RRHH	Oficina RRHH	Físico o electrónico	Semestral	1 año	Eliminación	RRHH
RE-132B	Informe semestral del resultado de la evaluación por competencias	RRHH	Oficina RRHH	Físico o electrónico	Semestral	1 año	Eliminación	RRHH
RE-132C	Evaluación de Inducción	RRHH	Oficina RRHH	Físico o electrónico	Semestral	1 año	Eliminación	RRHH

7. Anexos

- IO-132A Instructivo de Inducción
- IO-132B Instructivo de capacitación

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-133 Mantenimiento de la Infraestructura

1. Finalidad:

Disponer de la infraestructura requerida para un correcto desenvolvimiento de todas las actividades operativas de la empresa.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Presupuesto correctamente financiado

3. Definiciones:

INF = Informe
PL = Plan

4. Documentos de Referencia:

INF-133A = Informe de Clima Laboral
INF-133B = Informe de Infraestructura
PL-133A = Plan Anual de Mantenimiento de la Infraestructura

5. Descripción

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO	GESTION DE RECURSOS		RESPONSABLE:	GERENTE DE OPERACIONES			
OBJETIVOS		FORMULA			OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
Lograr el 100% de cumplimiento del presupuesto anual del mantenimiento de la infraestructura de la organización		1. No. de actividades cumplidas vs. el total de las actividades del presupuesto anual.			100%	100%	80%
TIEMPO:	SEMESTRAL	REVISION DE RESULTADOS:	SEMESTRAL				

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Requerimiento de Mantenimiento ❖ Informe de Clima Laboral 	<p>1. ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO: RESPONSALBE : Gerente de Operaciones</p> <p>1.1 Revisa en el mes de Octubre de cada año las Necesidades de mantenimiento de la infraestructura en reuniones con cada Responsable de proceso y a su vez en base al informe de clima laboral.</p> <p>1.2 Procede a la valoración de las actividades de mantenimiento.</p> <p>1.3 Elabora el Plan anual de mantenimiento de la infraestructura.</p> <p>1.4 Solicita la Aprobación del Comité de Gerencia</p> <p>1.5 Entrega una copia del plan anual a los responsables de procesos</p> <p>2. CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO RESPONSALBE : Gerente de Operaciones</p> <p>2.1 Coordina y Programa que todas las actividades que no implican compra de nuevos productos se las ejecuta sin ningún paso previo</p> <p>2.2. Las actividades que impliquen, compras se las ejecutará apoyándose en el proceso de compras</p> <p>2.3. El Responsable de proceso evalúa el resultado del mantenimiento realizado anualmente y emite un informe.</p>	<p>Plan Anual de mantenimiento de infraestructura</p> <p>Actividades ejecutadas</p> <p>Informe de Infraestructura</p>

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-133A	Informe de Clima Laboral Plan	GO	Oficina GO	Físico	Anual	2 años	eliminación	GO
RE-133B	Plan Anual de mantenimiento de infraestructura	GO	Oficina GO	Físico	Anual	2 años	eliminación	GO
RE-133C	Informe de Infraestructura	GO	Oficina GO	Físico	Anual	2 años	eliminación	GO
RE-133D	Requerimiento de Mantenimiento	GO	Oficina GO	Físico	Anual	2 años	eliminación	GO

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-134 Ambiente de Trabajo

1. Finalidad:

Mantener al personal altamente motivado.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Presupuesto correctamente financiado

3. Definiciones:

INF = Informe
PL = Plan

4. Documentos de Referencia:

INF-134A = Informe del Diagnostico del ambiente de trabajo año anterior y presupuesto
PL-134A = Plan de Motivación

5. Descripción

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO	GESTION DE RECURSOS	RESPONSABLE:	RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS		
OBJETIVOS	FORMULA	OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO	
1. Lograr que el 90% de personal esté motivado a los niveles planificados	1. Encuesta de satisfacción del personal	90%	100%	65%	
2. Lograr que la rotación de personal anual en la empresa sea no mayor en: a. 10% en Producción e instalaciones b. 5% en administración y ventas	2. El número de empleados que desertan vs. total de empleados	10% 5%	0% 0%	15% 10%	
TIEMPO:	SEMESTRAL	REVISION DE RESULTADOS:	SEMESTRAL		

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Informe del Diagnostico del ambiente de trabajo año anterior y presupuesto. ❖ Presupuesto Aprobado	<p>1. ELABORACION DEL PLAN ANUAL Responsable : RRHH 1.1 Elabora un plan anual de motivación para incluirlo en el presupuesto de la empresa, el mes de octubre de cada año. 1.2 Solicita la aprobación comité de gerencia. 1.3 Entrega una copia y comunica el plan anual a los responsables de procesos 1.4 Controla la ejecución del Plan Anual</p> <p>2. EJECUCION Y EVALUACION DEL PLAN ANUAL Responsable : Responsable de RRHH 2.1 Ejecutan las actividades según plan anual Los responsables de los procesos evalúan conjuntamente con RRHH los resultados de las actividades ejecutadas de forma semestral y emite un informe para la GO, donde incluye nivel de cumplimiento acciones correctivas si es del caso.</p>	<p>Plan de Motivación y Presupuesto</p> <p>Informe de actividades</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-134A	Plan de Motivación y Presupuesto	RRHH	Oficina RRHH	Físico o electrónico	Anual	2 años	Eliminación	RRHH
RE-134B	Informe de actividades	RRHH	Oficina RRHH	Físico o electrónico	Anual	2 años	Eliminación	RRHH

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-200 PROCESO COMERCIAL

1. Finalidad General del proceso

Establecer las necesidades de los clientes y estrategias para lograr una ventaja competitiva enfocado a cumplir con las metas de venta y rentabilidad de la empresa.

Dentro de los proceso de Gestión Comercial se han determinado los siguientes proceso

MSG-PR-210 Proceso de Elaboración del Plan de Marketing Estratégico.

MSG-PR-220 Proceso Comercial Ventas Particulares

MSG-PR-230 Proceso Comercial Ventas Externas

MSG-PR-240 Proceso Comercial Distribuidores y Exportaciones

MSG-PR-210 Elaboración del Planeación del Proceso Comercial.

1. Finalidad:

- ❖ Obtener una herramienta estructurada para conocer el mercado, competidores y requisitos del cliente.
- ❖ Controlar la gestión comercial.
- ❖ Alcanzar los objetivos de ventas
- ❖ Analizar los problemas y oportunidades futuras.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente en Administración y Marketing.
- ❖ Recursos financieros para soportar todas las actividades del plan de Marketing.

3. Definiciones:

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

PL = Plan

GC = Gerente Comercial

4. Documentos de Referencia:

- ❖ Mediciones del Mercado
- ❖ Análisis de la competencia
- ❖ Condiciones macroeconómicas y microeconómicas
- ❖ Recursos disponibles de la empresa
- ❖ Presupuesto de años anteriores
- ❖ Análisis de los Requisitos del cliente

5. Descripción:

5.1 Elabora el plan anual comercial y de mercadeo que incluye el presupuesto de ventas mensual y el presupuesto de gastos.

Criterio:

En octubre de cada año se reúne el comité comercial, que esta conformado por el gerente comercial, y jefes de ventas.

El Plan anual comercial debe ser elaborado alineándose a la estrategia empresarial.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO	GESTION COMERCIAL		RESPONSABLE:	GERENTE COMERCIAL		
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. CUMPLIR EL PRESUPUESTO ANUAL DE VENTAS A NIVEL NACIONAL Y DISTRIBUIDORES DEL EXTERIOR. 2. LOGRAR QUE LA MARCA E IMAGEN DE LA EMPRESA SE MANTENGA LIDER EN EL MERCADO.		Ventas realizadas vs Presupuesto de ventas Estudio de Mercado		90%	100%	85%
TIEMPO:	Anual	REVISION DE RESULTADOS:	Mensual Y Anual			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Información del mercado y la competencia. ❖ Retroalimentación del producto. ❖ Encuestas, quejas y requerimiento directos proporcionadas por el cliente ❖ Mediciones del Mercado ❖ Análisis de la competencia ❖ Condiciones macroeconómicas y microeconomicas 	<p>1.DEFINICION DE LOS REQUISISTOS DEL CLIENTE RESPONSABLE: Gerente Comercial</p> <p>1.1.El Comité de Gerencia define los requisitos del cliente. 1.2 Revisa los requisitos de manera semestral. De ser necesario, podrán ser modificados.</p> <p>2. ELABORACION DEL PLAN DE MERCADEO RESPONSABLE: Gerente Comercial</p> <p>2.1. Analiza la situación del entorno económico en el que se desenvuelve la empresa. 2.2. Analiza el mercado objetivo. 2.3. Determina objetivos y metas, elabora el presupuesto anual.</p>	<p>Acta de Comité de Gerencia</p> <p>Requisitos del cliente definidos.</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recursos disponibles de la empresa ❖ Presupuesto de años anteriores ❖ Análisis de los Requisitos del cliente 	2.4 Desarrollo e implementas el Plan de Mercadeo.	Plan de Mercadeo
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes de Ventas 	<p>3. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN</p> <p>RESPONSABLE: Gerente Comercial</p> <p>3.1. Revisa mensualmente en comité comercial el cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p><u>CRITERIO.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - si no se cumple debe establecer medidas correctivas y o preventivas. <p>3.2. Emite el informe de evaluación mensual para el comité de gerencia.</p>	Acta de Comité Comercial

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-210A	Acta Comité Gerencia	GO	Oficina GO	Electrónico	Cuando se requiere	2 años	Eliminación	GO
RE-210B	Plan de Mercadeo	GC	Oficina GC	Electrónico	Cuando se requiere	2 años	Eliminación	GC
RE-210C	Acta Comité Comercial	GC	Oficina GC	Electrónico	Cuando se requiere	2 años	Eliminación	GC

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-220 Proceso Comercial Ventas Particulares

1. Finalidad:

Lograr las metas de ventas requeridas por la empresa, con la rentabilidad definida, manteniendo el nivel de imagen de marca como líder en el mercado.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente en diseño de interiores y software CAD
- ❖ Apoyo con recursos de mercadeo.

3. Definiciones:

RVA = Responsable Ventas Almacén
AC = Asesor Comercial
AVA = Asistente Ventas Almacén

4. Documentos de Referencia:

Presupuesto anual de ventas
Política de Ventas, Descuentos y formas de pago
IO-800A = Instructivos de Servicio al cliente

5. Descripción

5.1 Emite el informe de cumplimiento de ventas mensual. (RVA)

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO	VENTAS ALMACEN PARTICULARES	RESPONSABLE:	RESPONSABLE VENTAS ALMACENES		
OBJETIVOS	FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. CUMPLIR CON EL PRESUPUESTOS DE VENTAS MENSUAL.	VALOR VENTAS / VALOR PRESUPUESTO		100%	100%	85%
2. LOGRAR CONTRATAR EL 80% DE SOLICITUDES RECEPTADAS MENSUALMENTE	SOLICITUDES CONTRATADAS/ SOLICITUDES RECEPTADAS MENSUALMENTE		70%	80%	65%
3. ENTREGAR PRESUPUESTOS A CLIENTES EN 8 DIAS LABORABLES MAXIMO	DIAS PROMEDIO DE ENTREGA PRESUPUESTOS		5	3	7
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	MENSUAL Y TRIMESTRAL		

ENTRADA: RECURSOS	DESCRIPCION	SALIDAS: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ CLIENTE ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Solicitud de Presupuesto registrada ❖ Plano o requerimiento de medición 	<p>1. REGISTRO DE SOLICITUD DE PRESUPUESTO : RESPONSABLE : Asistente de Ventas</p> <p>1.1 Si el cliente está interesado, llena el formato Solicitud de Presupuesto</p> <p>1.2 Abre la Hoja de Planeación y Seguimiento</p> <p>1.3 Asigna numeración consecutiva, y registra Solicitud de Presupuesto en el cuadro del Listado de Solicitudes y Solicitudes por Asesor Comercial. (archivo electrónico SOLICITUDES 2010)</p> <p>1.4 Entrega Solicitudes por Asignar a RVA</p> <p>2. ASIGNACION DE PROYECTOS : RESPONSABLE : RVA</p> <p>2.1 Asigna proyecto a AC, y registra en archivo electrónico la asignación.</p> <p>2.2 Coloca iniciales del AC y fecha en formulario de Solicitud de Presupuesto</p> <p>2.3. Entrega paquete de información a Asesor Comercial</p>	<p>Solicitud de Presupuesto</p> <p>Hoja de Planeación y Seguimiento</p> <p>Listado de Solicitudes registradas y Solicitudes por Asesor Comercial</p> <p>Solicitud de Presupuesto asignada</p>

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Solicitud de Presupuesto asignada ❖ Plano o requerimiento de medición ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Solicitud de Presupuesto asignada ❖ Plano o requerimiento de medición ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Solicitud de Presupuesto asignada ❖ Plano o requerimiento de medición 	<p>3. PLANEACIÓN DEL DISEÑO : RESPONSABLE : Asesor Comercial 3.1 Recibe Solicitud de presupuesto con planos si el cliente ha entregado 3.2 Coordina con el cliente * Si es medición, realiza cita; sino, confirma al cliente cuando tendrá el diseño. 3.3 Planifica trabajo semanal de diseño de acuerdo a solicitudes asignadas</p> <p>4. MEDICION : RESPONSABLE : Asesor Comercial 4.1. Realiza la Medición, en el formato Datos de Obra. (si se requiere) 4.2 Define requerimientos del cliente para modulación 4.3 Realiza compromiso de entrega de diseño con el cliente, 4.4 Registra en Hoja de Planeación y Seguimiento la fecha de medición.</p> <p>5. ELABORACION DEL DISEÑO Y LA PROFORMA EN METRO LINEAL : RESPONSABLE : Asesor Comercial 5.1 Elabora diseño y pro forma en metro lineal. 5.2 Elabora la Carta de Oferta para el cliente. 5.3 Registra en Hoja de Planeación y Seguimiento la fecha en la que termina el diseño 5.4 Comunica al cliente que la oferta esta lista y realiza nueva cita. 5.5 Entrega el paquete de información del cliente a la Asistente de Ventas.</p> <p>6. PREPARA DOCUMENTACION PARA CLIENTE : RESPONSABLE : Asistente de Ventas 6.1 Archiva documentos en carpeta para cliente.</p> <p>CRITERIOS : - Carta de Oferta para el cliente</p>	<p>Hoja de Planeación y Seguimiento Solicitud de Presupuesto asignada Plano o requerimiento de medición Solicitudes por Asesor Comercial</p> <p>Datos de Obra Hoja de Planeación y Seguimiento</p> <p>Diseño Proforma Carta oferta Hoja de Planeación y Seguimiento</p> <p>Carta de Oferta Diseños Hoja de Planeación y</p>
--	--	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Solicitud de Presupuesto asignada ❖ Datos de Obra / plano ❖ Diseño ❖ Proforma ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Datos de Obra ❖ Diseño 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseños en metro lineal <p>6.2 Archiva documentación, así :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoja de Planeación y Seguimiento - Copia de Carta de Oferta para el cliente - Diseños - Solicitud de Presupuesto - Datos de Obra/planos <p>CRITERIO: Los documentos deben archivar por número de anteproyecto, grapados : la carta, la proforma y el diseño.</p> <p>7. SEGUIMIENTO A CLIENTES : RESPONSABLE : Asistente de Ventas y/o Asesor Comercial</p> <p>7.1 Llama telefónicamente al cliente</p> <p>7.2 Verifica interés del cliente para cerrar negociación</p> <p>7.3 Registra información en Hoja de Planeación y Seguimiento.</p> <p>8. REVISION DE DISEÑO : RESPONSABLE: Asesor Comercial y/o Asistentes de Ventas</p> <p>8.1 Revisa el diseño con el cliente.</p> <p>8.2 Presenta la proforma y revisa la información económica.</p> <p>8.3 Si el cliente tiene alguna observación al diseño y/o proforma, anota en los planos para proceder a rediseñar. Regresa al paso 5. Elaboración del diseño y la proforma.</p> <p>8.4 Registra revisión en Hoja de Planeación y Seguimiento.</p> <p>8.5 Cuando el diseño este OK, el cliente aprueba, firmando los planos y presupuesto definitivos.</p> <p>9. NEGOCIACION DE PRECIO : RESPONSABLE: Asesor Comercial y/o Jefe de Ventas</p> <p>9.1 Define forma de pago con el cliente</p> <p>9.2 Negocia descuento, dentro de las políticas establecidas</p> <p>9.3 Llegar a acuerdo con cliente.</p> <p>9.4 Genera carta Resumen de contrato</p> <p>9.5 Genera formulario de información del cliente para contrato y</p>	<p>Seguimiento Solicitud de Presupuesto asignada Datos de Obra / plano Diseño Proforma Anteproyectos anteriores</p> <p>Hoja de Planeación y Seguimiento</p> <p>Hoja de Planeación y Seguimiento Diseños y presupuestos aprobados</p> <p>Carta Resumen de contrato</p>
---	---	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

❖ Proforma ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Planos definitivos aprobados ❖ Proforma definitiva aprobada	facturación. 10. ELABORACIÓN DEL CONTRATO : RESPONSABLE : RVA 10.1 Verifica el cupo para la entrega 10.2 Verifica presupuesto en forma general, según pro forma lineal 10.3 Elabora contrato. 10.4 Firma contrato y Carta Resumen del Contrato. 10.5 Si todo esta OK, cliente aprueba y firma 10.6 Recibe dinero de anticipo o cancelación del contrato. 10.7 Elabora Comprobante de Cobro 10.8 Obtiene copia de cédula de identidad del cliente 10.9 Organiza documentación a entregar al cliente : <u>CRITERIO</u> Comprobante de cobro original Contrato firmado Carta resumen del contrato Diseño aprobados por cliente Instructivo para la instalación 10.10 Entrega cheque o dinero y dos copias de comprobante de cobro a proceso de cobranza y formulario de información del cliente para facturación.	Contrato Carta resumen Hoja de Planeación y seguimiento Planos definitivos aprobados Proforma definitiva aprobada
❖ Contrato	11. ELABORACION DE SOLICITUD DE ACABADOS Y MEDIDAS DE ARTEFACTOS: RESPONSABLE : Asesor comercial y/o Asistente de Ventas 11.1 Elabora la Solicitud de Acabados, definiendo con el cliente todos los detalles de acabados, colores, modelos, accesorios, etc. 11.2 Verifica la disponibilidad del material en el stock de fórmicas y tiraderas 11.3 Si todo esta Ok, el cliente firma la Solicitud de Acabados 11.4 Elabora la Hoja de Datos de Artefactos con la información entregada por el cliente (medidas ancho, alto, fondo)	Solicitud de acabados

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

<p>❖ Carpeta por Contrato</p> <p>❖ Solicitud de acabados</p>	<p><u>CRITERIO:</u> - En caso de ser Artefactos especiales solicita copia de catálogos e. Si todo esta Ok, cliente firma Datos de Artefactos</p> <p>12. RESERVA DE FORMICAS, TIRADERAS Y ACCESORIOS IMPORTADOS RESPONSABLE : Asistente de Ventas 12.1 Realiza reserva en formato de reservas.</p> <p><u>CRITERIO:</u> Reserva por ambiente, formicas, tiraderas Y accesorios</p> <p>12.2 Ingresa reserva en el programa de reservas, calculando los metrajes requeridos o cantidades. 12.3 Solicita confirmación de reservas a proceso de compras 12.4 Recibe confirmación de reserva con número asignado 12.5 Imprime confirmación para adjuntar a carpeta</p> <p>13. ENTREGA CARPETA AL PROCESO DE POSTVENTA : RESPONSABLE : RVA 13.1 Organiza documentación interna en Carpeta por Contrato. Se organiza el archivo bajo el siguiente orden :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Contrato Copia de Cédula de Identidad ❖ Carta Resumen del Contrato ❖ Proforma definitiva ❖ Diseños aprobados por el cliente ❖ Solicitud de Acabados. ❖ Reserva de materiales ❖ Croquis de Obra ❖ Solicitud de Presupuesto ❖ Datos de Obra ❖ Hoja de artefactos ❖ Anteproyectos anteriores 	<p>Datos de Artefactos</p> <p>Formato de reservas</p> <p>-</p> <p>Listado de reservas</p> <p>Carpeta por Contrato</p>
--	---	---

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

❖ Carpeta del Cliente	<p>13.2 Entrega carpeta al proceso de postventa</p> <p>. CRITERIOS PARA LA ENTREGA DE CARPETA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seis semanas previa a la entrega según Contrato - Carpeta completa según requerimientos de documentación <p>14. VENTA DE PRODUCTOS AUXILIARES ARTEFACTOS Y MESONES</p> <p>RESPONSABLE : Asistentes de Venta</p> <p>14.1 Asesora sobre características de productos sea artefactos o mesones de granito</p> <p><u>CRITERIO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de granito, la asistente de compras, confirma existencias con los proveedores y medidas de lastras <p>14.2 Si, el cliente esta interesado emite Nota de Pedido y realiza cobro del costo del producto</p> <p>14.3 Entrega Nota de pedido y comprobante de cobro original al cliente, acuerda fecha de entrega.</p> <p>14.4 Envía Nota de pedido color amarilla a Asistente de compras y cobranzas.</p>	<p>Nota de Pedido y comprobante de cobro</p> <p>Producto Instalado</p>
❖ Cliente	<p>15. COORDINACION DE ENTREGA e INSTALACION DE ARTEFACTOS</p> <p>RESPONSABLE: Asistente de Ventas</p> <p>15.1 Coordina con el proveedor o bodega el despacho de artefactos a obra</p> <p>15.2 Coordina con el proveedor y cliente la fecha y hora de instalación del producto.</p>	<p>Producto instalado</p>
❖ Nota de Pedido	<p>16. COORDINACION DE ENTREGA e INSTALACION DE MESONES DE GRANITO</p> <p>RESPONSABLE: Asistente de Compras</p> <p>16.1 Coordina con el proveedor la fecha toma de plantilla del mesón.</p> <p>16.2 coordina con el proveedor y cliente la fecha y hora de instalación del producto.</p>	
❖ Nota de Pedido	<p>17. APROBACION DE PRODUCTOS ESPECIALES</p> <p>RESPONSABLE: RVA</p>	<p>Solicitud aprobada</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

❖ Requerimiento Producto especial del cliente	<p>17.1 Solicita aprobación a la gerencia de producción cuando se requiere la fabricación de productos especiales, no establecidos en el Manual Técnico del Producto.</p> <p>17.2 Se recibe aprobación escrita si no se requiere, la elaboración de prototipos o muestras de materiales,</p> <p>17.3 Se solicita al cliente la aprobación de prototipos o muestras según la capacidad de la empresa para atender requerimiento del cliente.</p> <p>17.4 Entrega al proceso de diseño la muestra, prototipo aprobado por el cliente para la elaboración del diseño definitivo.</p>	<p>Muestra de producto</p> <p>Muestra de producto especial aprobado.</p>
---	---	--

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-210A	Asignaciones	RVA	PC de JA	Archivo electrónico por fecha	Cada vez que se genere un proyecto	1 AÑO	Eliminación	Personal ventas
RE-210B	Nota de Pedido	AVA	Oficina AVA	Físico	Cuando se requiera	1 AÑO	Eliminación	Personal ventas

7. Anexos

IO-800A Instructivos de Servicio al Cliente

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-230 Proceso Comercial Ventas Construcciones

1. Finalidad:

Lograr las metas de crecimiento en ventas requeridas por la empresa y con la rentabilidad definida, incrementando la cartera de clientes constructores mediante la fidelización.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente en diseño de interiores, software CAD, y ventas
- ❖ Apoyo con recursos de mercadeo.

3. Definiciones:

GVE = Gerencia de Ventas externas constructores

ACE = Asesor comercial ventas externas constructores

4. Documentos de Referencia:

Presupuesto anual de ventas

Política de Ventas, Descuentos y formas de pago

5. Descripción

- 5.1 Realiza el informe de contratos mensuales. (GVE)
- 5.2 Planifica la búsqueda de clientes y proyectos (GVE)
Criterio: Información de medios, publicidad y recorridos sectoriales
- 5.3 Planifica reuniones con clientes potenciales. (GVE)
Criterio: Presentación de la empresa y producto
- 5.4 Asesora y da seguimiento al producto instalado. (GVE, ACE)

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

PROCESO	VENTAS A CONSTRUCTORES		RESPONSABLE:	GERENTE VENTAS EXTERNAS CONSTRUCTORES		
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. CUMPLIR CON EL PRESUPUESTOS DE VENTAS.		VALOR VENTAS / VALOR PRESUPUESTO		100%	100%	85%
2. INCREMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES NUEVOS ANULAMENTE EN UN 5%.		% DE CLIENTES NUEVOS		4%	5%	3%
3. LOGAR EL 50% DE LAS OFERTAS PRESENTADAS		% DE PRESUPUESTOS CONTRATADOS		50%	80%	45%
4. CUMPLIR CON LA RENTABILIDAD ESTABLECIDA EN EL PRESUPUESTO		% RENTABILIDAD, PROMEDIO DE DESCUENTO OTORGADOS		90%	100%	80%
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	MENSUAL Y TRIMESTRAL			

ENTRADA: RECURSOS	DESCRIPCION	SALIDAS: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Datos de mercado Inventario de Proyectos Venta histórica	1. PLANEACIÓN DE LAS VENTAS: RESPONSABLE: GVE 1.1 Elabora con los asesores comerciales el Presupuesto anual de ventas, mes a mes.	Plan anual
❖ Plano requerimiento de Proyecto	2. REGISTRO DEL PROYECTO: RESPONSABLE : Asesor comercial 2.1 Elabora la solicitud de presupuesto con los requisitos del proyecto 2.2 Registra Solicitud de Presupuesto numérica 2.3 Entrega solicitud de presupuesto al Proceso de diseño, para la proformación.	Solicitud de Presupuesto asignada Planeación del proyecto
❖ Solicitud de	3. ASIGNACION DEL PROYECTO: RESPONSABLE :Gerencia de Postventa 3.1 Asigna proyecto para proformación de acuerdo a disponibilidad de diseñador. 3.2 Registra en cuadro de asignaciones, el proyecto. 3.3 Informa a ventas el diseñador asignado a cada proyecto.	Proyecto asignado

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

<p>Presupuesto ❖ Plano y requerimientos del cliente ❖ Datos de Obra</p> <p>❖ Solicitud de Presupuesto ❖ Plano o requerimiento de medición ❖ Datos de Obra</p> <p>❖ Diseño ❖ Presupuesto</p> <p>❖ Carpeta de oferta</p>	<p>4. DISEÑO Y PRESUPUESTO: RESPONSABLE :Diseñador 4.1 Se reúne con ACE, para verificar detalles para el diseño 4.2 Elabora el diseño en plantas, elevaciones y perspectivas 4.3 Revisa con asesor comercial el diseño definitivo previa presentación al cliente. CRITERIO: 8 días laborables para entrega de pro forma, o de acuerdo a volumen de diseño 4.4 Envía archivo electrónico vía e-mail al asesor comercial.</p> <p>5. PREPARACION DE LA OFERTA : RESPONSABLE : Asesor comercial externo 5.1 Elabora el presupuesto económico y la carta oferta, sea de muebles o de otros productos como granito y o artefactos. CRITERIO: - Hoja de presentación - Especificaciones Técnicas - Condiciones de Negociación - Planos y presupuestos por departamento - Presupuesto de granito si se requiere - Presupuesto de artefactos si se requiere</p> <p>5.2 Archiva documentación en carpeta cliente CRITERIO: Ordenamiento de la carpeta: - Hoja de Planeación y Seguimiento - Copia de Carta de Oferta para el cliente - Proformas, muebles, granitos, artefactos - Diseños - Solicitud de Presupuesto - Datos de Obra/planos</p> <p>5.3 Archiva los diseños ante proyectos</p>	<p>Diseño y presupuesto</p> <p>Carpeta de oferta</p>
--	--	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

<p>❖ Diseños presupuestos y</p> <p>❖ Oferta aprobada</p> <p>❖ Oferta aprobada</p>	<p>5. REVISION DE DISEÑO Y PRESUPUESTO CON CLIENTE: RESPONSABLE : Asesor Comercial Externo 5.1 Revisa el diseño y presupuesto con el cliente. 5.2 Si hay alguna modificación al diseño y/o pro forma, anota en los planos para proceder a rediseñar. Regresa al paso 4. Diseño y presupuesto 5.3 Coordina nueva cita para entrega de cambios. 5.4 Cuando el cliente aprueba, procede a la negociación</p> <p>6. NEGOCIACIÓN DE PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO: RESPONSABLE: Asesor comercial Ventas Externas 6.1 Análisis del proyecto con gerencia, para fijación del crédito, descuento y margen de negociación. 6.2 Verifica el cupo de producción, en sistema de cupos para determinar fechas de entrega. 6.3 Negocia y llega a un acuerdo con cliente. CRITERIO. Cliente firma proformas y diseños</p> <p>7. ELABORACIÓN DEL CONTRATO : RESPONSABLE : Asesor comercial ventas externas 7.1 Verifica y reserva el cupo para la entrega 7.2 Elabora contrato 7.3 Hace firmar el contrato a los representantes legales de las dos partes y los demás documentos requeridos. 7.4 Coordina el cobro del anticipo con el responsable de cobranzas 7.5 Registra el contrato y valor por asesor comercial en el cuadro general de contratos para informes mensuales</p> <p>8. RESERVA DE FORMICAS, TIRADERAS Y ACCESORIOS IMPORTADOS: RESPONSABLE : Asesor comercial ventas externas 8.1 Calcula el metraje o unidades de material, tiradera y accesorios. 8.2 Entrega a la asistente de ventas externa carpeta del cliente. RESPONSABLE : Asistente ventas externas 8.3 Realiza reserva en formato de reservas.</p>	<p>Carpeta del cliente</p> <p>Diseños modificados Oferta aprobada</p> <p>Calificación del proyecto y Estrategia de negociación</p> <p>Oferta aprobada</p> <p>Cupo de producción reservado Contrato Planos definitivos aprobados Proforma definitiva aprobada Recibo de cobro</p> <p>Calculo de materiales requeridos Carpeta del cliente</p>
---	---	---

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

<p>❖ Carpeta del proyecto</p> <p>❖ Carpeta del proyecto</p> <p>❖ Requerimiento del Cliente</p>	<p>CRITERIO :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reserva por ambiente, formicas, tiraderas Y accesorios <p>8.4 Solicita confirmación de reservas a proceso de compras</p> <p>8.5 Recibe confirmación de reserva con número asignado</p> <p>8.6 Imprime confirmación para adjuntar a carpeta</p> <p>9. ENTREGA CARPETA AL PROCESO DE POSTVENTA :</p> <p>RESPONSABLE : Asistente de Ventas externas</p> <p>9.1 Organiza documentación interna en Carpeta por Contrato. Se organiza el archivo bajo el siguiente orden :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hoja de Planeación y Seguimiento ❖ Contrato Copia de Cédula de Identidad ❖ Carta Resumen del Contrato ❖ Proforma definitiva ❖ Diseños aprobados por el cliente ❖ Solicitud de Acabados. ❖ Reserva de materiales ❖ Croquis de Obra ❖ Solicitud de Presupuesto ❖ Datos de Obra ❖ Hoja de artefactos ❖ Anteproyectos anteriores <p>9.2 Entrega carpeta al proceso de postventa</p> <p>CRITERIOS PARA LA ENTREGA DE CARPETA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seis semanas mínimo previa la entrega según contrato y/o cronograma -Carpeta completa según requerimientos de documentación <p>10. VENTA DE ARTEFACTOS</p> <p>RESPONSABLE : Asesor comercial ventas externas</p> <p>10.1 Asesora sobre características de productos sea artefactos.</p> <p>10.2 Si, el cliente esta interesado emite Nota de Pedido y realiza</p>	<p>Reserva confirmada</p> <p>-</p> <p>Carpeta del cliente definitiva</p> <p>Carpeta del cliente definitiva</p>
--	--	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

<p>❖ Nota de Pedido Artefactos</p> <p>❖ Requerimiento del Cliente</p> <p>❖ Contrato de Granito</p> <p>❖ Requerimiento del Cliente</p>	<p>cobro del costo del producto.</p> <p>10.3 Entrega Nota de pedido y comprobante de cobro original al cliente, acuerda fecha de entrega.</p> <p>10.4 Envía Nota de pedido color amarilla a RVA, para el registro de la venta.</p> <p>11. COORDINACION DE ENTREGA e INSTALACION DE ARTEFACTOS RESPONSABLE: Asesor comercial ventas externas</p> <p>11.1 Coordina con el proveedor o bodega el despacho de artefactos a obra</p> <p>11.2 Coordina con el proveedor y cliente la fecha y hora de instalación del producto.</p> <p>12. VENTA DE PRODUCTOS MESONES DE GRANITO RESPONSABLE : Asesor comercial ventas externas</p> <p>12.1 Elabora pro forma de mesones de granito y entrega con la pro forma de muebles CRITERIO: - En caso de granito, la asistente de compras, confirma existencias con los proveedores y medidas de lastras</p> <p>12.2 Si, el cliente esta interesado emite contrato y realiza negociación de pagos y entregas</p> <p>12.3 Entrega contrato y comprobante de cobro original al cliente.</p> <p>12.4 Envía contrato y comprobante de pago a la asistente de compras y cobranzas.</p> <p>13. COORDINACION DE ENTREGA e INSTALACION DE MESONES DE GRANITO RESPONSABLE: Asistente de Compras</p> <p>13.1 Coordina con el proveedor la fecha toma de plantilla del mesón.</p> <p>13.2 Coordina con el proveedor y cliente la fecha y hora de instalación.</p> <p>14. VENTA DE PUERTAS RESPONSABLE : Asesor comercial ventas externas de puertas</p>	<p>Nota de Pedido Artefactos</p> <p>Producto instalado</p> <p>Contrato de Granito, comprobante de cobro</p> <p>Producto instalado</p> <p>Carta oferta</p> <p>Carta oferta de puertas aprobada</p>
---	---	---

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

❖ Carta oferta puertas aprobada	<p>14.1 Elabora pro forma de puertas según requerimiento cliente</p> <p>14.2 Prepara oferta económica con especificaciones técnicas del producto</p> <p>14.3 Coordina cita con cliente para la entrega de la oferta</p> <p>14.4 Negocia y llega a un acuerdo con cliente.</p> <p>CRITERIO. Si, cliente esta interesado firma presupuestos</p>	
❖ Contrato de Puertas	<p>15. ELABORACIÓN DEL CONTRATO DE PUERTAS :</p> <p>RESPONSABLE : ACVE de puertas</p> <p>15.1 Verifica y reserva el cupo para la entrega</p> <p>15.2 Elabora contrato</p> <p>15.3 Hace firmar el contrato a los representantes legales de las dos partes y los demás documentos requeridos.</p> <p>15.4 Coordina el cobro del anticipo con el responsable de cobranzas</p> <p>15.5 Registra el contrato y valor en el cuadro general de contratos para informes mensuales</p> <p>15.6 Envía contrato y comprobante de pago al gerente comercial de puertas.</p> <p>15.7 Calcula el metraje de lámina requerida y realiza la solicitud de reserva a producción.</p> <p>15.8 Envía orden de medición y producción al responsable de producción de puertas, vía e mail.</p>	<p>Contrato de Puertas</p> <p>Contrato Registrado</p> <p>Reserva de material</p> <p>Orden de Medición y Producción</p>
❖ Requerimiento Producto especial del cliente	<p>16. APROBACION DE PRODUCTOS ESPECIALES</p> <p>RESPONSABLE: Asesor comercial ventas externas</p> <p>16.1 Solicita aprobación a la gerencia de producción cuando se requiere la fabricación de productos especiales, no establecidos en el Manual Técnico del Producto.</p> <p>16.2 Se recibe aprobación escrita si no se requiere, la elaboración de prototipos o muestras de materiales,</p> <p>16.3 Se solicita al cliente la aprobación de prototipos o muestras según la capacidad de la empresa para atender requerimiento del cliente.</p> <p>16.4 Entrega muestra aprobada al Proceso de Diseño</p>	<p>Solicitud aprobada</p> <p>Muestra de producto</p> <p>Muestra de producto especial aprobado.</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-230A	Contrato Muebles (copia)	AVE	Oficina AVE	Físico	Cuando se requiere	2 año	Eliminación	Personal ventas
RE-230B	Contrato Mesones (copia)	AVE	Oficina AVE	Físico	Cuando se requiere	2 año	Eliminación	Personal ventas
RE-230C	Nota pedido artefactos (copia)	AVE	Oficina AVE	Físico	Cuando se requiere	2 año	Eliminación	Personal ventas

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-240 Proceso Ventas Distribuidores al Exterior

1. Finalidad:

Lograr las metas de crecimiento en ventas, requeridas por la empresa y con la rentabilidad definida, incrementando la cartera de clientes distribuidores en el exterior.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Recursos financieros para las inversiones necesarias en el exterior.

3. Definiciones:

DEXT = Distribuidor del Exterior
 GVEXT = Gerente Ventas Distribuidores al Exterior
 ADVEXT = Asistente Diseño Ventas al Exterior
 AO = Asistente de Operaciones
 CP = Coordinador de Producción
 APC = Asistente de Producción y Compras
 OP = Orden de Producción
 AC = Asistente Comercial

4. Documentos de Referencia:

Presupuesto anual de ventas
 Política de Ventas, Descuentos y formas de pago

5. Descripción

- 5.1 La gestión de ventas la realiza cada distribuidor en el exterior, considerando los criterios de venta locales en el Ecuador.
- 5.2 Capacita y asesora en diseño y precios al distribuidor en el exterior.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

5.3 Mantiene informado sobre actualizaciones del catálogo técnico del producto, accesorios y precios, cuando amerite.

PROCESO	VENTAS DISTRIBUIDORES AL EXTERIOR	RESPONSABLE:	GERENTE VENTAS DISTRIBUIDORES AL EXTERIOR			
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. CUMPLIR CON EL PRESUPUESTOS DE VENTAS. 2. INCREMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES NUEVOS ANULAMENTE EN UN 5%.		VALOR VENTAS / VALOR PRESUPUESTO % DE CLIENTES NUEVOS		100%	100%	85%
				4%	5%	3%
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	MENSUAL Y TRIMESTRAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCIÓN	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Pedidos: Pro forma, diseños, reserva materiales y de cupo de producción	<p>1. RECEPCION DEL PEDIDO. RESPONSABLE: Asistente de Diseño a distribuidores al exterior</p> <p>1.1 Recibe el pedido y diseños por correo electrónico. 1.2 Revisa diseños y precios (valoración). 1.3 Verifica y reserva la fecha de entrega en el cuadro de cupos 1.4 Reconfirma reserva de materiales realizada al proceso de compras previamente. 1.5 Imprime pedidos (proformas y diseños) 1.6 Envía pedidos a responsable de emisión de OP.</p> <p>CRITERIO: GVEXT, aprueba envío previa revisión de pago de anticipo</p> <p>1.7 Informa al Distribuidor valores reales de pedidos, emite el estado de cuenta del cliente.</p>	<p>Cupos de producción</p> <p>Pedidos distribuidor exterior Información de pedidos</p>
❖ Pedidos Adicionales: Pro forma, diseños, reserva materiales y de cupo de producción	<p>2. RECEPCION DEL PEDIDO ADICIONALES RESPONSABLE: ADEXT</p> <p>2.1 Procede como paso 1. (a,b,c,d) RESPONSABLE: Asistente de Operaciones y-o Responsable de OP. 2.2 Imprime pedido de Adicionales y general OP</p>	<p>OP pedidos adicionales</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

❖ OP Generados	<p>3. CONTROL DE EMISION OP. RESPONSABLE: AP</p> <p>3.1 Emite informe sobre OP, generadas de clientes distribuidores al exterior. CRITERIO: - Cliente, fecha emisión Op y fecha entrega</p> <p>3.2 Envía informe a : DEXT, GVEXT, ADEXT RESPONSABLE: CP</p> <p>3.3 Reconfirma en el informe la fecha de culminación de producción RESPONSABLE: ADVEXT</p> <p>3.4 Revisa que OP`s emitidas corresponda a los pedidos enviados.</p>	Informe de OP
❖ Copia de pedidos	<p>4. ARCHIVO DE DOCUMENTOS POR DISTRIBUIDOR Y PROYECTO RESPONSABLE: Asistente Comercial</p> <p>4.1 Archiva copias de los pedidos generados por Distribuidor y proyecto CRITERIO: Proformas y Diseños</p>	Carpeta de pedidos
❖ OP para despacho	<p>5. EMISION DOCUMENTOS EXPORTACION RESPONSABLE : Asistente de Operaciones</p> <p>5.1 Coordina con producción la fecha de despacho del contenedor.</p> <p>5.2 Emite documentos requeridos para la exportación. - Factura, (2 originales, 3 copias) - Lista de empaque = 6 originales - Certificado de Origen = 6 originales - Guía de Remisión = 1 original, 1 copia</p> <p>5.3 Envía original y o copia de documentos a GVEXT, para ser entregados a Distribuidor.</p>	Documentos exportación
❖ Documentos Exportación	<p>5.4 AC, prepara documentos para Distribuidor Exterior CRITERIO: Factura, Lista empaque, certificado origen y OP.</p> <p>5.5 AC, envía por correo aéreo documentación física al cliente respectivo.</p>	Documentos exportación

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-240A	Pedidos Distribuidor	GVEXT	Oficina GVEXT	Físico y electrónico	Cuando se requiera	5 años	eliminación	Personal de ventas
RE-240B	Documentos Exportación	GVEXT	Oficina GVEXT	Físico y electrónico	Cuando se requiera	5 años	eliminación	Personal de ventas

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-300 PROCESO POSTVENTA E INSTALACIONES

1. Finalidad General del Proceso:

Planificar el cumplimiento de entrega del producto según contrato, con diseño exclusivo y calidad del producto.

Se definen como procesos de la Gestión de Postventa los siguientes:

MSG-PR-310 PROCESO DE DISEÑO DEFINITIVO

MSG-PR-320 PROCESO DE INSTALACION Y ENTREGA DEL PRODUCTO.

MSG-310 Diseño Definitivo

1. Finalidad:

Realizar el diseño definitivo con los requerimientos del cliente, y su emisión para envío a producción preservando las fechas límite para el cumplimiento de la fecha de contrato

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Información completa y a tiempo del proveedor
- ❖ Personal competente en diseño de interiores y software CAD

3. Definiciones:

RSP = Responsable Servicio Post venta
 RE = Registro
 IO = Instructivo
 PI = Petición de Materiales por reprocesos
 OP = Orden de Producción

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

4. Documentos de Referencia:

CTP = Catalogo Técnico del Producto

5. Descripción:

5.1 Se diseña las áreas contratadas en base al catálogo técnico del producto de la empresa.

CRITERIO: Funcionalidad, medidas, especificaciones técnicas.

PROCESO	PROCESO DISEÑO DEFINITIVO	RESPONSABLE:	RESPONSABLE PROCESO POS VENTA		
OBJETIVOS		FORMULA	OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. MINIMIZAR LOS ERRORES EN LA EMISION DE DISEÑO	NO DE PI GENERADOS POR DISEÑO		6	0	12
2. LOGRAR COMUNICACION EFECTIVA CON EL CLIENTE	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE		80%	100%	70%
3. SATISFACCION DEL CLIENTE EN SERVICIO Y DISEÑO					
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	TRIMESTRAL		

ENTRADA: RECURSOS	DESCRIPCION	SALIDAS: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Carpeta del cliente	<p>1. RECEPCION Y REVISIÓN DE CARPETAS CLIENTES RESPONSABLE : RSP 1.1 Receta la carpeta y revisa que todos los documentos se encuentren</p> <p>CRITERIOS DOCUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Borradores ❖ Solicitud de presupuesto ❖ Planos contratados ❖ Solicitud de acabados ❖ Información de medidas de artefactos ❖ Proformas 	

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

❖ Carpeta del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Carta resumen ❖ Contrato Lineal ❖ Contrato Sypro ❖ Hoja seguimiento ❖ Planos de ubicación de la obra ❖ Recepción archivo electrónico ML <p>Criterio: Tiempo de recepción, 6 semanas previas a la fecha de entrega.</p> <p>2. ASIGNACION DE PROYECTOS A ASESORES DE DISEÑO RESPONSABLE : RSP 2.1 Asigna de acuerdo a disponibilidad de cada asesor de diseño según cupo individual. CRITERIOS: Movilización Distancias de obra Clientes</p>	Carpeta del cliente
❖ Carpeta del cliente	<p>3. PLANIFICACION DEL DISEÑO DEFINITIVO RESPONSABLE : ASESOR DE DISEÑO 3.1 Recibe carpeta revisando la documentación requerida, revisa información general y requerimientos del cliente 3.2 Se comunica con el cliente para coordinar fechas y requerimientos para iniciar el proceso de diseño</p> <p>4. MEDICION Y VERIFICACION EN OBRA : RESPONSABLE : Asesor de diseño 4.1 Coordina la medición en obra con el cliente si es necesario. 4.2 Realiza la verificación y medición de obra con el supervisor de instalaciones, si es necesario CRITERIO PARA REALIZAR LA MEDICION CON SUPERVIDORES: - Obras complejas diseño arquitectónico</p> <p>5. ELABORACIÓN Y REVISION DE DISEÑO Y PRESUPUESTO: RESPONSABLE : Asesor en Diseño</p>	Carpeta del cliente asignada
		Formulario de Datos de obra con medición

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

<p>❖ Formulario de Datos de obra con medición.</p> <p>❖ Diseño modular áreas contratadas</p> <p>❖ Planos definitivos aprobados y Anexo de valores definitivos</p>	<p>5.1 Elabora el diseño modular en base a la medición y al contrato lineal</p> <p>CRITERIOS PARA DISEÑAR:</p> <p>* Metros lineales contratados para muebles altos, bajos, largos y accesorios requeridos.</p> <p>5.2. Revisa el diseño y presupuesto con el cliente (carta anexo).</p> <p>5.3. Si hay alguna modificaciones al diseño y/o pro forma, anota en los planos para proceder a rediseñar.</p> <p>5.4 Registra revisión en Hoja de Planeación y Seguimiento.</p> <p>5.5 Regresa a paso (a.)</p> <p>5.6 Cuando el cliente aprueba, hace firmar los planos definitivo, carta anexo aceptando diferencias.</p> <p>5.7 Cobro de la cuota respectiva</p> <p>5.8 Define fecha de entrega definitiva de acuerdo a cupos de producción</p> <p>5.9 Entrega y lee con el cliente el informativo de requerimientos o condiciones para la entrega e ingreso a instalar los muebles. (entrega una copia al cliente)</p> <p>CRITERIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de obra civil, (instalado cerámica, pisos, puertas de paso, ventanería, obra limpia) • Si existe retraso en obra, (cobro de bodegaje, máximo 8 días para inicial el cobro) • Entrega de artefactos, dicroicos, tiraderas, fregaderos, lavabos, caso contrario el reingreso tiene costo. <p>5.10 Entrega documentos definitivos aprobados al cliente.</p> <p>CRITERIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Carta Anexo de valores definitivos firmada por las dos partes. ❖ Copia de planos definitivos firmados por el cliente ❖ Carta de recomendaciones para la entrega e instalación de los muebles. ❖ Original del comprobante de cobro. <p>5.11 Entrega carpeta a Responsable de proceso con el pedido</p>	<p>Diseño modular áreas contratadas</p> <p>Planos definitivos aprobados y Anexo de valores definitivos</p>
---	---	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

<p>❖ Carpeta del cliente con pedidos definitivos</p> <p>❖ Pedidos definitivos planos y proformas aprobados</p>	<p>definitivo.</p> <p>CRITERIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Carta Anexo de valores definitivos firmada por las dos partes. ❖ Planos originales firmados por el cliente ❖ Pedidos valorados de las áreas contratadas ❖ Copia del comprobante de cobro <p>5.12 Envía archivo-e para la elaboración de la O/P</p> <p>6. ACTUALIZACION DE CUPOS PARA PRODUCCION RESPONSABLE : RSP</p> <p>6.1 Verifica y reserva el cupo para la entrega</p> <p>6.2 Actualiza si es necesario la nueva fecha o mantiene la reserva inicial.</p> <p>7. ENVIO DE PEDIDO A PRODUCCION RESPONSABLE: RSP</p> <p>7.1 Realiza reserva definitiva de materiales</p> <p>7.2 Envía pedido a producción (planos originales)</p> <p>7.3 Emite copias de anexo de valores definitivos, para cobranzas y facturación.</p> <p>7.4 Registra en la hoja de Seguimiento y Planeación las fechas de reserva definitiva, envío a producción y fecha definitiva de entrega.</p> <p>7.5 Registra en cuadro de control de envió de pedidos la fecha para emisión de OP, inicio de maquinado y fecha de entrega definitiva, valor bruto del pedido.</p> <p>7.6 Envía información a los responsables de la emisión de OP de los pedidos a procesarse.</p>	<p>Carpeta del cliente con pedidos definitivos</p> <p>Cupos actualizados en sistema</p> <p>Pedidos definitivos planos y proformas aprobados</p> <p>Informe de pedidos actualizado</p>
--	---	---

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-310A	Pedidos para producción	Emisor de Diseño OP	PC Técnico Emisor Diseño OP	Archivo electrónico por fecha	Cada vez que se genere OP	5 años	Eliminación	Personal del área
RE-310B	Asignaciones	RSP	PC de RSP	Archivo electrónico por fecha	Cada vez que se genere un proyecto	1 año	Eliminación	No aplica
RE-310C	Carta Anexo	RSP	Oficinas de Servicio Posventa	Archivo en carpeta alfabética	Cada que exista modificación al proyecto	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-310D	Planos aprobados	RSP	Oficinas de Servicio Posventa	Archivo en carpeta alfabética	Cada que exista modificación al proyecto	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-310E	Re-confirmación de reserva	RSP	Oficinas de Servicio Posventa	Archivo en carpeta alfabética	Cada que exista modificación al proyecto	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-310F	Pedido KD	Emisor de Diseño OP	PC Técnico Emisor Diseño OP	Archivo electrónico por fecha	Cada vez que se genere OP	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-310G	Carpeta del cliente	RSP	Oficinas de Servicio Posventa	Archivo en carpeta alfabética	Cada que exista modificación al proyecto	5 años	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-320 Proceso de Instalación y Entrega del Producto

1. Finalidad:

Entregar a tiempo y a satisfacción el producto instalado.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente en instalación de muebles modulares

3. Definiciones:

RSP = Gerente Servicio Post venta
 SI = Supervisor de Instalaciones
 AO = Asistente Operativa
 RE = Registro
 IO = Instructivo
 PI = Petición de Materiales por reprocesos
 HP = Hoja de Pedido

4. Documentos de Referencia:

CTP = Catalogo Técnico del Producto

5. Descripción:

5.1 Entrega informes de obras ejecutadas para el pago de bonificaciones, el día 25 de cada mes, con el respaldo de la entrega recepción definitiva del producto. (SI)

5.2 Emite el reporte de bonificaciones, para el pago en el Rol de fin de mes. (AO)

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO	PROCESO DE ENTREGAS E INSTALACIONES	RESPONSABLE:	RESPONSABLE DE SERVICIO POS VENTA		
OBJETIVOS		FORMULA	OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. CERO RECLAMOS DE INSTALACIONES 2. CUMPLIR CON LAS FECHAS DE ENTREGA PLANIFICADAS DE INSTALACION		1 # DE RECLAMOS POR INSTALACIONES 2. # CONTRATOS CUMPLIDOS VS TOTAL PLANIFICADOS SEMANALMENTE	0 100%	0 100%	3 80%
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	TRIMESTRAL		

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ H/P, Planos	<p>1. PLANEACIÓN DE INSTALACIONES RESPONSABLE: RSP 1.1 Elabora semanalmente el Cronograma de Instalaciones de acuerdo a fechas de entrega, disponibilidad de obras y asigna a cada grupo de instalaciones. 1.2 Envía por correo electrónico el Cronograma de Instalaciones en Proceso a los procesos comercial y producción.</p>	Cronograma de Instalaciones en Proceso
❖ H/P, Planos	<p>2. PROCESO DE INSTALACIÓN RESPONSABLE: Supervisor de Instalaciones. 2.1 Traslada y ubica al personal a la obra asignada. 2.2 Verifica los datos de planos en la obra</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Medidas ❖ Ubicación de Cerámica ❖ Punto de Luz ❖ Punto de Agua ❖ Desagües <p>CRITERIO: En caso de que la obra civil no cumpla con los requerimientos necesarios para iniciar la instalación, se emitirá el formulario de Informe de obra, el mismo que deberá ser firmado por el residente de obra.</p> <p>2.3 Chequea los materiales o complementos despachados de Fábrica con</p>	Informe de Obra

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

❖ Producto Terminado y materiales	<p>el instalador</p> <p>2.4 Asiste al personal de instalaciones con complementos o adicionales a través de la elaboración del P/I o H/P.</p> <p>CRITERIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ En caso de Adicionales el Supervisor solicitará a la AO la pro forma del producto material solicitado en obra para su aprobación en obra. <p>2.5 En el caso de errores de diseño que implica cambios, coordina con el residente y/o el diseñador de la obra. En caso de reprocesos o cambios que impliquen elaboración de producto se lo realizará a través de la elaboración de un PI, en el cual se detallará el motivo de la emisión del mismo.</p> <p>3. CONTROL DE CALIDAD</p> <p>RESPONSABLE: Supervisor de Instalaciones y/o Instalador.</p> <p>3.1 Realizan un control de calidad durante todo el proceso de instalación.</p> <p><u>CRITERIO:</u></p> <p><u>INSTALADOR</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Regulación de Puertas ❖ Rieles de cajones ❖ Funcionamiento de herrajes ❖ Despostillados o manchas ❖ Uniones de mesones, cenefas y cornisas ❖ Repisas Completas ❖ Colocación de tiraderas ❖ Limpieza <p><u>SUPERVISORES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Niveles de puertas, muebles y mesones ❖ Aplomos ❖ Sellamientos 	<p>P/I o H/P</p> <p>P/I</p>
-----------------------------------	--	-----------------------------

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

❖ Producto Instalado	<p>❖ Revisión General</p> <p>4. ENTREGA DEFINITIVA DEL PRODUCTO INSTALADO RESPONSABLE: Supervisor de Instalaciones y/o Instalador. 4.1 Coordina con el cliente día y hora, en la cual se concluirán los trabajos de instalación para la entrega definitiva del producto. 4.2 Realiza la revisión física del producto instalado con el cliente, CRITERIO: Si, no hay observaciones se emite el formulario de entrega recepción con la firma del supervisor responsable y el cliente. En caso de no ser aceptado el producto, se procede a rectificar las observaciones de poder realizarlas ese momento se las corrige. Caso contrario se emite PI si requiere cambio de piezas, el mismo que se ejecutará en 3 días hábiles. 4.3 Envía la entrega recepción definitiva a la RSP, para el archivo en carpeta del cliente y 1 copia para el proceso de cobranzas.</p>	<p>Producto instalado</p> <p>PI</p> <p>Entrega recepción</p>
----------------------	--	--

6. Registros

<u>Código</u>	<u>Nombre</u>	<u>Responsable</u>	<u>Ubicación</u>	<u>Archivo</u>	<u>Actualización</u>	<u>Retención</u>	<u>Destino final</u>	<u>Acceso</u>
RE-320A	Entregas Recepción	RSP	Oficinas de Servicio Posventa	Archivo en carpeta alfabética	Cada vez que se genere ER	5 años	Eliminación	Personal del área
RE-320B	Reporte de Bonificaciones	RSP	Oficinas de Servicio Posventa	Archivo físico carpeta por Roles	Cada vez que se genere reporte	1 año	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-400 PROCESO DE ELABORACION DEL PRODUCTO

1. Finalidad General del Proceso:

Obtener el producto requerido por el cliente, en óptimas condiciones a costos competitivos y en el tiempo acordado.

Se definen como procesos de la Gestión de Producción:

MSG-PR-410 Proceso de compras
 MSG-PR-420 Emisión de Órdenes de Producción
 MSG-PR-430 Proceso de Producción
 MSG-PR-440 Proceso de Embalaje y Despachos

MSG-410 Proceso de Compras

1. Finalidad:

Asegurar la provisión oportuna de materias primas y materiales para el proceso de producción.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente en manejo de Bodegas e inventarios.
- ❖ Recursos financieros acorde a las necesidades

3. Definiciones:

RC = Responsable de compras
 RP = Responsable de Producción
 COP = Coordinador de OP
 CP = Coordinador de Producción
 AP = Asistente de Producción

4. Documentos de Referencia:

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

IO-410A = Instructivo de Compras

IO-410B = Instructivo de Evaluación del Proveedores

5. Descripción:

5.1 Envía semanalmente, vía correo electrónico el reporte de materiales importados existentes en bodega.

PROCESO	PROCESO DE COMPRAS		RESPONSABLE:	RESPONSABLE DE COMPRAS		
	OBJETIVOS		FORMULA	OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
	1. NO TENER DESABASTECIMIENTOS DE MATERIALES EN PRODUCCIÓN		NÚMERO DE DESABASTECIMIENTOS MENSUALES REGISTRADOS EN EL FORMULARIO DE CONTROL DE DESABASTECIMIENTOS EN PRODUCCIÓN. DEFINICION DE DESABASTECIMIENTO Faltante de material que causa incumplimiento con la fecha de entrega al cliente, o que implique que la Op no pueda ser ingresada a producción, de acuerdo a la planificación.	0	0	1
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	TRIMESTRAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Reserva de materiales.	<p>1. PARA COMPRAS DE MATERIALES AUXILIARES NACIONALES, MATERIALES AUXILIARES IMPORTADOS Y MATERIA PRIMA</p> <p>RESPONSABLE: Responsable de Compras.</p> <p>1.1 Recibe la reserva de materiales de parte del proceso de ventas</p> <p>1.2 Revisa cantidades requeridas, según información.</p> <p>1.3 Acepta o niega la reserva de acuerdo a la disponibilidad, via correo electrónico.</p> <p><u>CRITERIO:</u></p>	

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitud de compra nacional ❖ Requerimiento de Materia Prima Especial. 	<p>Si se acepta, se asigna número de reserva para registro posterior</p> <p>1.4 Realiza la compra de productos nacionales según el Instructivo de Compras.</p> <p>2. TRABAJOS TERCERIZADOS RESPONSABLE: Responsable de Compras Realiza la compra según el Instructivo de Compras</p>	<p>Reserva de material en Fábrica Orden de Compra</p> <p>Egresos Temporales</p>
--	---	--

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-410A	Reserva de materiales	Responsable de compras	Oficina RC	Electrónico	Cuando se requiera	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-420B	Egresos temporales	Responsable de compras	Oficina RC	Físico y electrónico	Cuando se requiera	1 año	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

IO-410A = Instructivo de Compras

IO-410B = Instructivo de Evaluación del Proveedores

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-420 Emisión Ordenes de Producción

1. Finalidad:

Depurar, filtrar la información previa la emisión de Op, y asegurar el control de reservas de materiales para cada pedido.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente en diseño industrial.

3. Definiciones:

COP = Coordinador de OP
 RC = Responsable de compras
 CP = Coordinador de Producción
 OP = Ordenes de Producción
 HP = Hoja de pedidos
 PI = Petición de Materiales

4. Documentos de Referencia:

CTP = Catalogo Técnico del Producto

5. Descripción:

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

PROCESO	PROCESO DE EMISION DE OP	RESPONSABLE :	RESPONSABLE DE PRODUCCIÓN			
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
2. Reducir al 50% los reproceso x diseño y emisión de OP del periodo anterior		PI EMITIDOS - PI, PERIODO ANTERIOR		-40%	-50%	-30%
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	TRIMESTRAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Proforma definitiva, planos definitivos, archivo electrónico KD	<p>1. CONTROL DEL DISEÑO : RESPONSABLE : Coordinador de Ordenes de Producción</p> <p>1.1 Recibe archivo electrónico con plano tipo op</p> <p>1.2 Valida la modulación vs las medidas del diseño</p> <p>1.3 Valida la parte técnica y buen funcionamiento del diseño, si hay observaciones o cambios en el diseño, y/o valores, comunica a la responsable de la emisión del diseño definitivo, da alternativas de cambios si es necesario.</p>	
❖ Proforma definitiva, planos validados reserva materiales especiales	<p>2. EMISIÓN DE ORDENES DE PRODUCCIÓN RESPONSABLE: Coordinador de O/P</p> <p>2.1 Realiza y emite la hoja de pedido de acuerdo al catálogo técnico.</p> <p>2.2 Realiza y emite la orden de producción de acuerdo al catalogo técnico.</p> <p>CRITERIO:</p> <p>a. Sin reserva de materiales confirmada no ingresa pedido. Valida cantidades de reservas realizada vs la requerida en Op, si la diferencia es + de 5 m2, comunica al RC.</p>	<p>Hoja de Pedido</p> <p>Orden de Producción</p> <p>Reserva de materiales regulada</p>
❖ HP / OP	<p>b. Considera los Tiempos de ingreso de pedidos previo fecha definitiva de entrega de acuerdo al producto contratado.</p>	<p>Lista de requerimientos</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

HP / OP	<p>MELAMINICOS o TOP FORM: 8 días Laborables Modelo escandinavia: 10 días laborables FORMICAS : 10 días laborables TERMOLAMINADOS Y LACADOS : 15 Días laborables</p> <p>2.3 Elabora y envía la lista de requerimientos de materiales especial que no existe stock vía e-mail al RC para que realice la compra respectiva.</p> <p>2.4 Registra el número de orden de producción y hoja de pedido en las proformas y planos definitivos.</p> <p>2.5 La Asistente Operativa emite copias de planos y proformas de pedidos definitivos para archivo de carpeta del cliente.</p> <p>3. EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA PRODUCCIÓN RESPONSABLE: Asistente Producción.</p> <p>3.1 Imprime las Guías de Corte, O/P, H/P y etiquetas de identificación.</p> <p>3.2 coloca fecha de entrega definitiva en HP blanca de acuerdo a la información del CP</p> <p>3.3 Entrega los documentos al CP.</p>	<p>Planos y proformas definitivas</p> <p>HP / OP</p> <p>HP / OP impresos</p>
---------	--	--

6. Registros

<u>Código</u>	<u>Nombre</u>	<u>Responsable</u>	<u>Ubicación</u>	<u>Archivo</u>	<u>Actualización</u>	<u>Retención</u>	<u>Destino final</u>	<u>Acceso</u>
RE-410A	Ordenes de Producción	COP	PC De COP	Archivo ELECTRÓNICO	Cada vez que se genere OP	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-410B	Hojas de Pedido	COP	PC De COP	Archivo ELECTRÓNICO	Cada vez que se genere HP	2 años	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-430 Proceso de Producción

1. Finalidad:

Cumplir con la planificación en tiempos de entrega y costos, con los debidos controles de calidad de acuerdo a los recursos asignados.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente.

3. Definiciones:

RP = Responsable de Producción
COP = Coordinador de OP
RC = Responsable de Compras
CP = Coordinador de Producción
OP = Ordenes de Producción
HP = Hoja de Pedido

4. Documentos de Referencia:

CTP = Catalogo Técnico del Producto
IO-430A Instructivo de control de Producto No conforme.

5. Descripción:

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO:	PROCESO DE PRODUCCION		RESPONSABLE:	GERENTE DE PRODUCCIÓN			
OBJETIVOS		FORMULA			OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. Lograr el 100% de productividad de acuerdo al indicador estándar, hasta el fin del periodo.		Puntaje alcanzado vs Puntaje esperado			115%	135%	100%
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	TRIMESTRAL				

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reporte de Inicio de Maquinado (Sypro) ❖ H/P y O/P ❖ Materia prima 	<p>1. PLANEACIÓN DE LA PRODUCCIÓN : RESPONSABLE: Coordinador de Producción. 1.1 Revisa las cargas de trabajo diaria de acuerdo al reporte de inicio de maquinado, considerando el cupo de la capacidad de producción diaria \$25000. 1.2 Da inicio de maquinado en el SYPRO de piezas especiales y estándar. 1.3 Solicita al COP, genere la optimización de las OP para las máquinas seccionadora automática y manual. 1.4 Entrega al Supervisor de maquinado las optimizaciones y OP impresas.</p> <p>2. ELABORACION DEL PRODUCTO DESCRIPCIÓN: Elaboración del Producto Terminado. RESPONSABLE: SUPERVISOR DE ÁREA Bajo los criterios del instructivo de Operación se procesa: CRITERIO: Todos los supervisores de secciones deben registrar en el SYPRO, la fecha de finiquito de cada HP OP</p> <p>2.1. EN MAQUINADO Responsable: Supervisor de Maquinado CRITERIO: Ingresas según orden de entrada de OP</p>	<p>Listas de corte de Op, etiquetas</p> <p>Guías (O/P), H/P, etiquetas.</p> <p>Inicio de Maquinado SYPRO.</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

<p>Guías (O/P), H/P, etiquetas</p> <p>❖ Materia Prima Partes y piezas semielaboradas.</p> <p>❖ Partes y Piezas Semielaboradas</p> <p>❖ Partes y piezas semielaboradas,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Secciona y Escuadra ➤ Lamina cantos ➤ Perfora y coloca tarugos ➤ Ruteado ➤ Prensa y posformado <p>2.2. EN TERCERIZADO Responsable : Supervisor de Despachos Criterio: Productos tercerizado Lacados y Termolaminados</p> <p>2.2.1 Emite el egreso temporal, registrando la cantidad reservada de materiales</p> <p>2.2.2 Envía los productos al proveedor de Tercerizado, proceso controlado por Producción en coordinación con el Proceso de Compras.</p> <p>2.2.3 Recibe las piezas y la Guía de Remisión con la cantidad real de lámina utilizada.</p> <p>2.2.4 Entrega las partes y piezas a Producción</p> <p>2.2.5 Entrega al RC la guía de remisión con la cantidad de lámina utilizada para el ajuste correspondiente en reservas.</p> <p>3. BODEGA DE PARTES Y PIEZAS SEMIELABORADAS Responsable : Coordinador de productos semielaborados</p> <p>3.1 Recibe, verifica y clasifica las piezas semielaborados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coloca bocines ➤ Realiza limpieza de piezas <p>4. ENSAMBLE Responsable : Supervisor de ensamble</p> <p>4.1 Recibe el reporte diario para ensamble.</p> <p>4.2 Solicita a bodega los herrajes y accesorios de cada pedido</p>	<p>Parte y Piezas Tercerizadas (SYPRO)</p> <p>Guía de remisión temporal</p> <p>parte y Piezas Semielaboradas (SYPRO)</p>
--	--	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

H/P , Guía Ensamble	<p>(tornillos, patas, canto, etc)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe las partes y piezas ➤ Recibe frentes y puertas ➤ Arma gavetas y módulos ➤ Coloca accesorios en módulos ➤ Coloca frentes y puertas ➤ Entrega el producto terminado a bodega <p>CRITERIO:</p> <p>a. Durante todo el proceso de elaboración del producto se realiza el control de calidad de acuerdo a los criterios de los Instructivos de Operación.</p> <p>b. En el caso de registrarse un producto no conforme se procede según el ICPNC</p> <p>c. Utiliza el plano del diseño definitivo por área para armar el producto.</p>	Producto Terminado (SYPRO)
---------------------	--	----------------------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-420A	Ordenes de Producción	CP	Oficina CP	Archivo Físico	Cada vez que se genere OP	1 años	Eliminación	Personal del área
RE-420B	Hojas de Pedido	CP	Oficina CP	Archivo Físico	Cada vez que se genere OP	1 años	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

IO-430A Instructivo de control de Producto No conforme.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-440 Proceso de Embalaje y Despacho

1. Finalidad:

Entregar el producto precautelando su integridad, completo y a tiempo.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente.
- ❖ Recursos de Infraestructura de bodega y transporte

3. Definiciones:

CP = Coordinador de Producción
SD = Supervisor de Despachos
GR = Guías de Remisión
OP = Ordenes de Producción
HP = Hoja de Pedido

4. Documentos de Referencia:

Ninguno

5. Descripción:

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO:	PROCESO DE EMBALAJE Y DESPACHO	RESPONSABLE:	SUPERVISOR DE DESPACHOS			
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1.Cero entregas incompletas		No de entregas incompletas / total de entregas mensuales		0%	0%	5%
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	TRIMESTRAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Inicio de Instalación (sypro)	<p>1. PROCESO DE ENTREGA. Entrega del Producto Terminado y materiales. RESPONSABLE: SUPERVISOR DE DESPACHOS y/o ASISTENTE DE DESPACHOS</p> <p>1.1 Recibe el reporte diario de entregas de parte del CP, CRITERIO: Tiempo entrega de información 24 horas, previo al despacho.</p> <p>1.2. Recibe y verifica la documentación de las diferentes O/P a despacharse.</p> <p>1.3 Entrega una copia de reporte de inicio de instalación de HP y Op, a ensamble, a bodega de materiales y a facturación.</p> <p>1.4 Planifica el despachos de acuerdo a la fechas entregadas por el CP.</p> <p>1.5 Verifica que todos los productos descritos en la H/Py OP se encuentren disponibles.</p> <p>2. EMBALAJE DE PRODUCTO RESPONSABLE: ASISTENTE DE DESPACHOS</p> <p>2.1 Procede al embalaje de producto considerando el punto de despacho CRITERIO: Realiza control de calidad del producto muebles y partes. (despostillados, golpes, rayas, grumos en cantos)</p>	<p>Producto Terminado (SYPRO)</p> <p>Producto Terminado, Guías de Remisión, H/P, O/P</p> <p>Egresos de Bodega</p>

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

	<p>QUITO: Muebles: Protección del producto solo en transporte. Complementos: embalado en plástico.</p> <p>PROVINCIAS: Muebles: Protección de Frente de muebles con cartón. Complementos: embalados en cartón, bultos numerados.</p> <p>EXPORTACIONES: Muebles: Producto totalmente embalado, con cartón, espuma y franela y protección en las 4 puntas de los muebles. Complementos: embalados en cartón, bultos numerados.</p> <p>1.6 Elabora las Guías de remisión de los productos terminados en el sistema SYPRO.</p> <p>1.7 Procede a la carga del producto en el transporte, propio, o tercerizado.</p> <p>CRITERIO: En base HP (celeste) revisa el producto a cargar, (modulación).</p> <p>1.8. Libera el producto a su lugar de destino con una copia de la guía de remisión.</p> <p>CRITERIO: QUITO y EXPORTACION: Se despacha con GR, Guía de corte, Guía de complementos de mesones y zócalos, y planos de modulación. PROVINCIAS: Se despacha con GR.</p> <p>1.9 Reporta al CP, novedades del despacho. Si fue completo o hubo faltantes y su motivo, para regularizar el envío.</p>	<p>Producto terminado</p> <p>GR generadas</p> <p>Producto despachado</p>
--	---	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-440A	HP Celestes	Supervisor Despachos	Oficina de despachos	físico	Cuando se genera el despacho	1 años	Eliminación	Personal del área
RE-440B	Guías de Remisión	Supervisor Despachos	Oficina de despachos	físico	Cuando se genera el despacho	5 años	Eliminación	Personal del área
RE-440C	Egresos Temporales	Supervisor Despachos	Oficina de despachos	físico	Cuando se envía producto a tercerizar	1 años	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-500 Proceso de Diseño y Desarrollo

1. Finalidad:

Definir el producto de acuerdo a los criterios de mercado, manteniendo los objetivos de diferenciación que la empresa establece y proveer a todas las áreas de la empresa una herramienta de trabajo que contempla los criterios de:

- ❖ Diseño para la venta
- ❖ Diseño para la fabricación e instalación
- ❖ Adquisición de materiales y accesorios

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Recursos financieros
- ❖ Personal competente, diseño industrial, diseño de interiores.

3. Definiciones:

RDD = Responsable de Diseño y Desarrollo
GO = Gerente de Operaciones
RP = Responsable de Producción
RC = Responsable de Compras
C OP = Coordinador de Op

4. Documentos de Referencia:

CTP = Catalogo Técnico del Producto
KD = Catalogo Kitchen Draw.
Sypro = Sistema de Producción
IO-132B = Instructivo de capacitación

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

5. Descripción

PROCESO:	DISEÑO Y DESARROLLO		RESPONSABLE:	RESPONSABLE DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1.ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO EN DISEÑO DE MODELOS NUEVOS EN UN 95%		1. ENCUESTA A CLIENTE DIRECTO Y ENCUESTA DE MERCADO.		95%	100%	70%
2.EL 80% DEL MERCADO OBJETIVO RECONOCERA EL PRODUCTO COMO DIFERENTE Y SUPERIOR A LA COMPETENCIA				80%	100%	70%
TIEMPO:	CRONOGRAMA	REVISION DE RESULTADOS:	ANUAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Retroalimentación de los procesos de Ventas, diseño, Producción Instalaciones y compras. ❖ Informe del resultado de la evaluación ❖ Requisitos de Diseño 	<p>1.REVISION Y ACTUALIZACION DEL PRODUCTO ACTUAL RESPONSABLE: Responsable del Producto</p> <p>1.1 Evalúa los requisitos del mercado, y la retroalimentación de los procesos. CRITERIO: Trimestral o cuando la gravedad lo requiera.</p> <p>1.2 Convoca a reunión de COMITÉ TECNICO, que esta integrado por Gerencia Operaciones (GO), Responsable de Diseño y Desarrollo (RDD), Responsable de Producción (RP), Responsable de Compras (RC), Coordinador de OP (C OP).</p> <p>1.3 Presenta diagnostico y los correctivos.</p> <p>1.4 El Comité Técnico aprueba las acciones y el plan de ejecución. CRITERIO: Plan debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio en sistemas KD (C OP) ➤ Cambio en Sistema SYPRO. (RC) ➤ Catalogo Técnico del Producto (RP-SISTEMAS) ➤ Sistema de Proformación Lineal (SISTEMAS) ➤ Exhibiciones (RDD) ➤ Producción (RP) 	<p>Formato Recopilación de Temas sobre productos a revisar</p> <p>Informe del resultado de la evaluación</p> <p>Formato comunicación de Cambios e inclusión nuevos ítems.</p>

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Requisitos del Mercado: ❖ Necesidades del Cliente ❖ Nuevas tendencias del diseño y nuevas ofertas de materiales en el mercado ❖ Requisitos y Plan del Proyecto ❖ Hoja de Planificación y seguimiento ❖ Planos de Diseño y Desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Muestras (RP RDD) ➤ Comunicación a todos los procesos relacionados (RDD). <p>1.5 El COMITÉ TECNICO revisa, la ejecución de las actividades correctivas, las valida y actúa de ser el caso con nuevas correcciones.</p> <p>2. INNOVACION DE PRODUCTOS Y NUEVOS COLORES RESPONSABLE: Responsable del Producto</p> <p>2.1 Evaluación requisitos del mercado CRITERIO: Anual o cuando se lo requiera.</p> <p>2.1.2 Convoca a reunión de Comité Técnico, 2.1.3 Presenta las alternativas de nuevos productos y el plan de trabajo del nuevo proyecto. 2.1.4 El Comité Técnico lo aprueba</p> <p>2.2. DESARROLLO DEL PROYECTO</p> <p>2.2.1 El RDD desarrolla el diseño de acuerdo a la solicitud del proyecto y elabora un anteproyecto con planos de diseño. 2.2.2. Revisa la factibilidad técnica de construcción con el RDD y GO y se detallan en la hoja de planificación y seguimiento. 2.2.3 El C OP genera planos constructivos y lista de corte, para que el RC elabore un pre- costeo y el PVP. 2.2.4 Si existiese un cambio se registra en la hoja de planificación y se repite los pasos 2.2.1 Y 2.2.2</p> <p>2.3. VERIFICACION DE DISEÑO</p> <p>2.3.1 El RDD verifica el resultado de diseño y desarrollo, conjuntamente con el C OP. 2.3.2 Si todo es ok se lo aprueba, caso contrario se registra el cambio en la hoja de planificación y se repiten los pasos 2.2 2.3.3. El C OP, realiza el desarrollo del prototipo en coordinación directa con el R P.</p>	<p>Requisitos y Plan del Proyecto.</p> <p>Solicitud de Proyecto</p> <p>Hoja de Planificación y Seguimiento.</p> <p>Planos de Diseño</p> <p>Planos de Construcción</p> <p>Anteproyecto aprobado y costeadado</p>
---	---	---

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Anteproyecto aprobado y costeado ❖ Proyecto Aprobado ❖ Prototipo ❖ Prototipo aprobado ❖ Diseño costeado y generado en el Sypro. ❖ Información de nuevas tendencias, en colores, modulación. ❖ Información de obras diseñadas e instaladas. ❖ Requerimientos de Capacitación: Nuevos productos, refuerzos técnicos, nuevo personal. 	<p>2.4. VALIDACION DEL DISEÑO</p> <p>2.4.1 RDD convoca al Comité Técnico</p> <p>2.4.2. El Comité Técnico , valida el prototipo aprobando los planos definitivos, caso contrario se registra el cambio en dichos planos y se repite los pasos 2.3 y 2.4</p> <p>2.4.3. El C OP elabora el diseño y la lista de corte definitivos</p> <p>2.4.4. El RC, elabora el costeo y PVP definitivos.</p> <p>2.4.5. El RC, ingresa los datos del nuevo proyecto en el Sypro.</p> <p>2.4.6. El C OP genera los dibujos para el Sistema KD e implementa.</p> <p>2.4.7.El RDD actualiza el CTP con la información necesaria del nuevo proyecto y coordina con Sistemas para la publicación del mismo.</p> <p>2.4.8. El RDD realiza la inducción del nuevo proyecto al personal de los procesos de Ventas, Diseño, e Instalación.</p> <p>2.4.9. El RDD realiza la inducción del nuevo proyecto al personal de producción.</p> <p>2.4.10 RDD hace la planificación del lanzamiento del producto, en coordinación con todos los procesos involucrados:</p> <p>CRITERIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio de Exhibiciones. ➤ Muestras ➤ Sistema de Metro lineal (Coordinación con Sistemas). <p>3. DESARROLLAR UN SISTEMA DE TRABAJO CONTINUO PARA LA CAPACITACION AL PERSONAL DE VENTAS Y DISEÑO SOBRE LOS CRITERIOS DE UN DISEÑO DE CALIDAD E INNOVADOR.</p> <p>RESPONSABLE: Responsable del Producto</p> <p>3.1 Evalúa la información, requerimientos y la retroalimentación de los procesos.</p> <p>CRITERIO: Cuando se lo requiera.</p> <p>3.2 Coordina con, Presidente y/o Gerencia Operaciones y/o Gerencia Comercial (o Jefes de Almacén) y/o Gerencia Posventa.</p> <p>3.3 Plantea nuevos criterios para el diseño de acuerdo a las tendencias y criterios técnicos y requerimientos de capacitación.</p> <p>3.4 Se define conjuntamente los criterios que ameriten implementar de</p>	<p>Proyecto aprobado</p> <p>Prototipo</p> <p>Prototipo aprobado</p> <p>Diseño Costeado Generado en el Sypro</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Proyecto exhibido en Almacenes</p>
---	---	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

	<p>acuerdo a los requerimientos.</p> <p>3.5 Comunica a través de charlas, reuniones de trabajo personalizado, capacitaciones individuales o grupales con los integrantes de los procesos de Ventas y Diseño, y se incluye información para consulta en CTP.</p>	<p>Personal capacitado Con conocimiento técnico y criterio de diseño</p>
--	---	--

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-510A	Formato Recopilación de Temas sobre productos a revisar	RDD	Archivos RDD	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-510B	Informe del resultado de la evaluación	RDD	Archivos RDD	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-510C	Formato comunicación de Cambios e inclusión nuevos ítems	RDD	Archivos RDD	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-510D	Requisitos y Plan del Proyecto	RDD	Archivos RDD	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-510E	Solicitud de Proyecto	RDD	Archivos RDD	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-510F	Hoja de Planificación y Seguimiento.	RDD	Archivos RDD	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-510G	Planos de diseño	RDD	Archivos RDD	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-510H	Planos de Construcción	C OP	Archivos C OP	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal del área
RE-510I	Instructivo de Capacitación	RDD	Archivos RDD	Físico y electrónico	Cuando amerite	1 año	Eliminación	Personal de las áreas

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-600 PROCESO FINANCIERO Y CONTABLE

1. Finalidad:

Proveer información oportuna para la evaluación y toma de decisiones.
 Llevar control de gastos y costos.
 Lograr que los objetivos financieros se cumplan

Se definen como procesos Financiero y Contable:

MSG-PR-610 Proceso Contable
 MSG-PR-620 Proceso de Financiero

MSG-PR-610 Proceso Contable

1. Finalidad:

Tener los registros de todas las transacciones de la empresa al día, de forma clara, ordenada y veraz.
 Mantener las obligaciones con el Fisco, Organismos Seccionales e Instituciones de Seguridad Social al día, con información veraz.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente en administración Financiera y Contable.

3. Definiciones:

4. Documentos de Referencia:

NIIF Normas de Contabilidad
 IO-610A Instructivo de Contabilidad

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

5. Descripción:

- 5.1. Todos los registros de contabilidad se realizan bajo las Normas Contables NIIF, y el Instructivo Contable.
5.2. Se concilia mensualmente todas las cuentas contables.
5.3. Toda la información y registros contables se ingresan en el sistema.

PROCESO	PROCESO CONTABLE	RESPONSABLE:	GERENTE FINANCIERO		
OBJETIVOS		FORMULA	OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. ENTREGAR BALANCES E INFORMES MENSUALES HASTA LOS 10 PRIMEROS DÍAS DEL SIGUIENTE MES.		1. 100% BALANCES ENTREGADOS A TIEMPO.	100%	100%	100%
2. CUMPLIR AL 100% LAS OBLIGACIONES CON LAS DECLARACIONES AL FISCO, ORGANISMOS ESTATALES Y SECCIONALES.		2. 0% MULTAS O PAGO DE INTERESES POR ATRASO EN LAS DECLARACIONES.	100%	100%	100%
TIEMPO:	MENSUAL	REVISION DE RESULTADOS:	MENSUAL		

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Registros de las transacciones de todos los procesos de la empresa.	1. CAJA BANCOS Responsable: Asistente Contable 1 1.1. Registra los ingresos a bancos. 1.2. Emite cheques de acuerdo a planificación de pagos financiera. 1.3. Realiza conciliación bancaria. 1.4. Realiza arqueo de cajas menores.	Ingreso registrado en Sistema KOHINOR Recibos de caja en orden numérico.
❖ Facturas de Proveedores	2. INVENTARIOS, GASTOS y PROVEEDORES Responsable : Asistente Contable 2 2.1. Valida y Registra la factura de compra y gastos. 2.2. Registra la cuenta por pagar a proveedores 2.3. Realiza la toma física de los inventarios el último día laborable de cada mes.	Factura registrada en Sistema KOHINOR

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Facturas de compra activos fijos ❖ Recibo de caja ❖ Información sistema KOHINOR ❖ Cuenta cargos diferidos ❖ Contratos bancarios, prestamos, sobregiros. ❖ Información de compra, ventas, inventarios 	<p>2.4. Elabora un cuadro comparativo con el Karkex del sistema. 2.5. Realiza los ajustes necesarios. 2.6. Genera la declaración de anexos para el SRI</p> <p>3. ACTIVOS FIJOS Responsable : Sub-contador 3.1. Registra las adquisiciones y salidas de activos 3.2. Realiza el cuadro y asientos contables de depreciaciones. 3.3. Realiza la toma física anual de los activos fijos.</p> <p>4. CUENTAS POR COBRAR Y ANTICIPOS DE CLIENTES Responsable : Asistente contable 3 4.1. Registra los ingresos de clientes al sistema KONIHOR</p> <p>Responsable : Sub-Contador 4.2. Realiza el cuadro contable entre el modulo de clientes y el mayor de contabilidad. <u>CRITERIO</u> : Mensual</p> <p>5. CARGOS DIFERIDOS Responsable : Sub-Contador 5.1. Registra y mantiene el cuadro de cargos diferidos y sus amortizaciones.</p> <p>6. OBLIGACIONES POR PAGAR Responsable : Sub-Contador 6.1. Registra las obligaciones bancarias, sus vencimientos, pagos y abonos. 6.2. Mantiene el control de gastos y sus provisiones de los intereses generados de las obligaciones bancarias.</p> <p>7. CUENTAS POR PAGAR Y COBRAR AL SRI Responsable : Sub-Contador 7.1. Concilia la información generada en el sistema</p>	<p>Declaraciones SRI</p> <p>Factura registrada en Sistema Kohinor</p> <p>Anticipo cliente registrado en Sistema Kohinor</p> <p>Cuadre de cuentas sistema Kohinor</p> <p>registrado en Sistema Kohinor</p> <p>registrado en Sistema Kohinor</p>
---	---	--

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

❖ Información generada de cuentas en el sistema Kohinor	<p>7.2. Realiza las declaraciones mensuales y anuales al SRI</p> <p>7.3. Realiza la conciliación tributaria anualmente.</p> <p>8. CIERRE MENSUAL Y ANUAL Responsable : Sub-Contador</p> <p>8.1. Elabora el asiento de los registros de anticipos de clientes CRITERIO : Todos los acreedores a fin de mes</p> <p>8.2. Concilia las cuentas de nómina.</p> <p>8.3. Realiza los asientos de costos y consumos de materia prima e insumos, producto en proceso y terminado</p> <p>8.4. Genera los diarios de ventas mensual.</p> <p>8.5. Emite el cuadro de comprobación, Balance general y Estado de Resultados definitivos de cada mes y del año.</p>	<p>Declaraciones SRI,</p> <p>Cuentas conciliadas sistema Kohinor</p> <p>Balances General mensual generado</p>
---	--	---

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-610A	Recibos caja	Sub contador	Oficina contable	físico	Cuando se requiera	5 años	Eliminación	Personal del área
RE-610B	Facturas de compra	Sub contador	Oficina contable	físico	Cuando se requiera	5 años	Eliminación	Personal del área
RE-610C	Facturas de Venta	Sub contador	Oficina contable	físico	Cuando se requiera	5 años	Eliminación	Personal del área
RE-610D	Sistema Kohinor	Sub contador	Oficina contable	físico	Cuando se requiera	5 años	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-620 Proceso Financiero y de Cobranzas

1. Finalidad:

Mantener los recursos requeridos para la operación de la empresa.
Orientar a la empresa hacia el fortalecimiento de sus finanzas y objetivos de rentabilidad.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Personal competente en administración financiera.

3. Definiciones:

GF = Gerente Financiero

4. Documentos de Referencia:

Presupuestos años anteriores

5. Descripción:

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

PROCESO	PROCESO FINANCIERO		RESPONSABLE:	GERENTE FINANCIERO		
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. CERO SOBREGIROS ANUALES		1. SOBREGIROS GENERADOS		0	0	1
2. CERO DESABASTECIMIENTOS DE MATERIAS PRIMAS POR FALTA DE RECURSOS.		2. NUMERO DE DESABASTECIMIENTO POR FALTA DE RECURSOS		0	0	1
3. LOGRAR EL 14% DE RESULTADO ECONOMICO ANTES DEL IMPUESTO.		2. RESULTADO DE ANTES DE IMPUESTO/INGRESOS TOTALES NETOS		9%	10%	8%
TIEMPO:	ANUAL	REVISION DE RESULTADOS:	MENSUAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Presupuestos anuales años anteriores.	<p>1. PLANIFICACION FINANCIERA ANUAL Responsable: Gerente Financiero 1.1 Elabora el presupuesto anual CRITERIO: Obtener la rentabilidad esperada 1.2 Elabora el flujo de caja anual CRITERIO: En concordancia con el presupuesto</p>	Presupuesto de gasto año vigente
❖ Presupuesto de gasto e información de cuentas por pagar	<p>2. PLANIFICACION FINANCIERA TRIMESTRAL Responsable: Gerente Financiero 2.1 Elabora el Flujo de caja del trimestre CRITERIO: conforme a la proyección de ventas trimestral</p> <p>3. SEGUIMIENTOS Y EVALUACIONES Responsable: Gerente Financiero 3.1 Evaluación y correctivos al flujo trimestral 3.2 Evaluación y correctivos al presupuesto mensual</p>	Flujo de caja requerido trimestralmente Informes de flujos y cumplimiento de presupuestos

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

❖ Balance general de resultados	4. ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS Responsable: Gerente Financiero 4.1 Elaboración del informe del informe mensual de los estados financieros 4.2 Realiza el análisis y recomendaciones ha ejecutarse. 5. REVISION CONTABLE Y TRIBUTARIA Responsable: Gerente Financiero 5.1 Realiza mensualmente los balances y la conciliación tributaria	Informe de estados financieros, recomendaciones Balance y conciliaciones tributarias
❖ Informe de cuentas por cobrar		

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-620A	Presupuesto de Gastos	GF	Oficina contable	físico	Cuando se requiera	5 años	Eliminación	Personal del área
RE-620B	Informe financieros	GF	Oficina contable	físico	Cuando se requiera	5 años	Eliminación	Personal del área
RE-620C	Balances y conciliaciones	GF	Oficina contable	físico	Cuando se requiera	5 años	Eliminación	
RE-620D	Informe de cobranzas	GF	Oficina contable	físico	Cuando se requiera	5 años	Eliminación	

7. Anexos

Ninguno

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-700 PROCESO DE MEJORAMIENTO

1. Finalidad:

Definir una metodología para el análisis del correcto cumplimiento de los procesos buscando constantemente su mejoramiento y satisfacción al cliente

Se definen como procesos de Mejoramiento:

MSG-PR-710 Proceso de Auditorias Internas.
MSG-PR-720 Proceso de Analisis de la Satisfacción del Cliente

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Recursos financieros
- ❖ Personal capacitado en le ejecución de Auditorias Internas.

3. Definiciones:

4. Documentos de Referencia:

MT-700 A Metodología para la Mejora continúa de Proyectos
MT-700 B Metodología para la Mejora continúa por avances

5. Descripción:

5.1 Todos los procesos deben realizar reuniones periódicas para revisión del cumplimiento de sus objetivos

5.2 Se crean varias metodologías las cuales serán documentos de referencia para el desarrollo de las reuniones de procesos (ver metodologías)

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-PR-710 Proceso Auditorias Internas

1. Finalidad:

Definir el sistema a seguir para la realización de las auditorias internas necesarias para verificar si las actividades relativas a la calidad y los resultados correspondientes cumplen las disposiciones previstas, y determinar la eficacia del Sistema de Gestión implantado en la Organización.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Recursos financieros
- ❖ Personal competente.

3. Definiciones:

4. Documentos de Referencia:

IO-710 A Instructivo de Auditorias Internas

5. Descripción:

5.1 Nombra a un grupo de colaboradores como auditores internos, previamente capacitados.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

PROCESO:	PROCESO DE MEJORAMIENTO		RESPONSABLE:	GERENTE OPERATIVO				
OBJETIVOS			FORMULA			OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
Los objetivos específicos son: 1. EFECTIVIDAD EN AUDITORIAS: 90% de ENC's eliminadas y no recurrentes. 2. CUMPLIMIENTO: 100% de cumplimiento del Plan anual 3. Identificación de los procesos que son potencialmente originadores de problemas.			1. No. ENC's eliminadas y no recurrentes vs. No. ENC's emitidas en la auditoria anterior. 2. No. auditorias ejecutadas vs. Planificadas 3. Levantar al menos 1 ENCP's por proceso en cada auditoria.			90%	100%	80%
						100%	100%	100%
						4	4	1
TIEMPO:	SEMESTRAL	REVISION DE RESULTADOS:	SEMESTRAL					

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
	Aplica el Instructivo de Auditorias Internas (IO 710 A) Aplica el Instructivo de Acciones Correctivas (IO 710 B) Aplica el Instructivo de Acciones Preventivas (IO 710 C)	

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-620A	Plan De Auditoria	GO	Oficina GO	Físico y Electrónico	Anual o cuando se requiera	1 años	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

IO-710 A = Instructivo de Auditorias Internas
IO-710 B = Instructivo de Acciones Correctivas
IO-710 C = Instructivo de Acciones Preventivas

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

MSG-PR-720 Proceso de Análisis de la Satisfacción del Cliente

1. Finalidad:

Conocer el grado de satisfacción del cliente, así como sus necesidades, y búsqueda de posibles mejoras.

2. Condiciones Necesarias:

- ❖ Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
- ❖ Recursos financieros
- ❖ Personal competente.

3. Definiciones:

4. Documentos de Referencia:

5. Descripción:

PROCESO:	MEDICION ANALISIS DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	RESPONSABLE:	RESPONSABLE DE SERVICIO POS VENTA			
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
1. Conocer el grado de satisfacción del cliente, así como sus necesidades, y búsqueda de posibles mejoras.		ENCUESTRA DE SATISFACCIÓN DE 10 CLIENTES MENSUALES				
		❖ 95% SATISFACCION EN EL SERVICIO		95%	100%	85%
		❖ 95% SATISFACCION EN EL PRODUCTO		95%	100%	90%
TIEMPO:	ANUAL	REVISION DE RESULTADOS:	SEMESTRAL			

ENTRADA: RECURSO	DESCRIPCION	SALIDA: DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
❖ Encuesta de	1. La Responsable del Posventa realiza la encuesta basado en los	

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-800 PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Finalidad y Condiciones Necesarias:

1. Finalidad:

Crear una cultura de servicio, tanto para el cliente interno como externo, superando las expectativas de servicio de calidad.

2. Condiciones Necesarias:

Proceso estructurado, con actividades e interfaces claramente definidas.
Personal competente,

3. Definiciones:

4. Documentos de Referencia:

IO-800 A Instructivo de Servicio al Cliente

5. Descripción.

5.1 Se determinan todas las metodologías necesarias en el Instructivo de servicio al cliente (adjunto).

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

PROCESO:	PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE	RESPONSABLE:	Responsable de Servicio Postventa			
OBJETIVOS		FORMULA		OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
Lograr el 90% de satisfacción del cliente en el servicio prestado por todos los procesos		1. ENCUESTRA DE SATISFACCIÓN DE 10 CLIENTES MENSUALES ❖ 95% SATISFACCION EN EL SERVICIO		95%	100%	85%
TIEMPO:	SEMESTRAL	REVISION DE RESULTADOS:	SEMESTRAL			

ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA DOCUMENTO ASOCIADO REGISTRO
	Aplica el Instructivo de Servicio al Cliente (IO 800 A)	

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-800A	Encuesta	RSP	Oficina de Postventa	Físico y Electrónico	mensual	1 años	Eliminación	Personal del área
RE-800B	Formularios de Reclamos	RSP	Oficina de Postventa	Físico y Electrónico	mensual	1 años	Eliminación	Personal del área
RE-800C	Formularios de Servicio técnico	RSP	Oficina de Postventa	Físico y Electrónico	mensual	1 años	Eliminación	Personal del área

7. Anexos

IO-800 A = Instructivo de Servicio al Cliente

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

MSG-900 RESUMEN DE INDICADORES DE PROCESOS

A. DE OBJETIVOS

OBJETIVO DE CALIDAD	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
				OPTIMO	IDEAL	PERMITIDO
Lograr el grado de satisfacción y motivación del personal a un 85%.	Resultado de la encuesta semestral al personal	Anual	Responsable de RRHH	85%	100%	75%
Lograr que la competencia profesional del personal llegue a un nivel del 75%	% de cumplimiento de competencias profesionales del personal	Semestral	Responsable de RRHH	75%	100%	65%
Lograr el 10% de Ventas generadas por productos innovados	Porcentaje de ventas de productos nuevos	Semestral	Responsable de Diseño y Desarrollo	10%	15%	8%
Lograr que el ciclo total desde Posventa a Cobranza sea de 45 días laborables	Índice de tiempo recuperación de cartera		Responsable de Cobranzas	45	25	45
Incrementar el 10% anualmente las ventas	Cumplimiento de Presupuesto	Anual	Gerente Comercial	10%	15%	8%
Incrementar el 5% de clientes entre constructores y particulares	Número de clientes incrementados en el año	Anual	Gerente Comercial	5%	10%	5%
Lograr el 25% de participación en el mercado	Resultado de Estudio de Mercado	Anual	Gerente Comercial	25%	35%	25%
Lograr que la utilidad bruto sea del 7% sobre ventas con un inventario a 30 días	Resultado de Balance mensual	Anual	Gerente Financiero	7%	10%	6%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

B. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

B.1. PROCESO GESTION GERENCIAL

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Proceso de Definición y Revisión de la Planeación estratégica de la empresa	Lograr hasta Dic.31.2011, el 90% de cumplimiento de los objetivos del Tablero de Comando.	No de Objetivos cumplidos vs total los objetivos	Anual	Gerente Operaciones	90%	100%	70%
Comunicación interna de la Planeación Estratégica y procesos de la empresa	Efectividad de la comunicación 100% personal administrativo y ventas 100% personal administrativo de producción 80% personal de producción y entregas 80% personal de instalaciones	Encuesta en los diferentes niveles al interior de la Empresa, por muestreo	Semestral	Representante de la Gerencia	100%	100%	90%
					100%	100%	90%
					100%	100%	90%
					80%	100%	70%
					80%	100%	70%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

B.2. PROCESO GESTION DE RECURSOS

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Definición del Organigrama, funciones, competencias y Selección del Personal	1. Lograr el 90% de efectividad en la contratación	1. No. De casos de personal que no pasan el periodo de prueba vs el total contratado	Semestral	Responsable de Recursos Humanos	90%	100%	80%
Formación, capacitación y desarrollo de habilidades del Recurso Humano	1. Lograr hasta diciembre 2010 que el 90% del personal este actualizado en base a competencias. 2. Lograr hasta diciembre del 2010 el 90% de efectividad en capacitación por objetivos de procesos.	1. No de competencias no actualizadas vs total de competencias necesarias 2.No de capacitaciones que logran cubrir el objetivo vs total de capacitaciones realizadas y evaluadas	Semestral	Responsable de Recursos Humanos	90%	100%	80%
Mantenimiento de Infraestructura	1. Lograr el 100% de cumplimiento del presupuesto de mantenimiento de la infraestructura de la Organización	1. No. De actividades cumplidas vs el total de las actividades del presupuesto anual	Semestral	Gerente General	100%	100%	80%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

Ambiente de Trabajo	<p>1. Lograr que el 90% de personal este motivado a los niveles planificados</p> <p>2. Lograr que la rotación del personal anual en la empresa no sea mayor en:</p> <p>a. 10% en producción e instalaciones</p> <p>b. 5% en administración y ventas</p>	<p>1. Encuesta de satisfacción del personal</p> <p>3. El número de empleados que desertan vs total de empleados</p>	Semestral	Responsable de Recursos Humanos	90%	100%	75%
					10%	0%	15%
					5%	0%	10%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

B.3. PROCESO DE COMERCIAL

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Proceso de elaboración del Plan de Marketing Estratégico	1. Cumplir con el presupuesto anual de ventas a nivel nacional y distribuidores del exterior.	1. ventas realizadas vs presupuesto de ventas.	Anual	Gerente comercial	90%	100%	85%
	2. Lograr que la marca e imagen de la empresa se mantenga líder en el mercado	2. Resultado Estudio de mercado	Anual		100%	100%	90%
Proceso Comercial ventas particulares	1. Cumplir el presupuesto de ventas mensual.	1. valor de ventas vs presupuesto mensual.	Trimestral	Gerente Comercial	90%	100%	80%
	2. Lograr contratar el 80% de solicitudes receptadas mensualmente.	2. Numero de solicitudes contratadas vs número de solicitudes recibidas mensualmente.			80%	100%	65%
	3. Entregar los presupuestos de ventas a clientes máximo en 8 días laborables	3. Promedio de días de proceso proformación			8	5	10

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

Comercial a constructores	<ol style="list-style-type: none"> Cumplir con el presupuesto de ventas a constructores. Lograr el 50% de las ofertas presentadas. cumplir con la rentabilidad establecida en el presupuesto 	<ol style="list-style-type: none"> Monto de ventas Mensual/ monto presupuesto mensual. Porcentaje de ventas efectuadas. Margen de Rentabilidad obtenido en ventas 	Trimestral	Gerente Comercial	90%	100%	85%
Comercial Distribuidores de Exportaciones	<ol style="list-style-type: none"> Cumplir con el presupuesto de ventas de distribuidores del exterior. Incrementar la cartera de clientes nuevos anualmente en un 5% 	<ol style="list-style-type: none"> Monto de ventas Mensual/ monto presupuesto mensual. Número de clientes nuevos en el año 	Trimestral	Gerente Comercial	90%	100%	85%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

B.4. PROCESO DE POSTVENTA

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Diseño Definitivo	1. Minimizar los errores en la emisión de diseño 2. Lograr comunicación efectiva con el cliente. 3. Satisfacción del cliente en servicio y diseño	1. Número de PI generados por diseño 2. Encuesta al cliente directo	Anual	RSP	6% 90%	0% 100%	12% 80%
Instalaciones	1.Cero Reclamos de instalaciones 2. cumplir con las fechas de entrega planificadas de instalación	1. Número de reclamos recibidos 2.No de contratos cumplidos vs total planificados semanalmente	Trimestral	RSP	0 100%	0 100%	3 80%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

B.5. PROCESO DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Diseño y Desarrollo de Productos Nuevos	1. Aceptación del producto en diseño de modelos nuevos en un 95%. 2. El 80% del mercado objetivo reconocerá el producto como diferente y superior a la competencia	1. Encuesta a cliente directo y encuesta de mercado	Anual	Coordinador de Diseño y Desarrollo	95% 80%	100% 100%	70% 70%
Compras	Cero desabastecimientos de materiales en producción	No de desabastecimientos mensuales registrados en el formulario de control de desabastecimientos en producción	Trimestral	Responsable de Compras	0	0	1
Emisión de Ordenes de Producción	Reducir al 50% los reproceso x diseño y emisión de OP del periodo anterior	PI EMITIDOS - PI, PERIODO ANTERIOR	Trimestral	Responsable de Producción	-40%	-50%	-30%
Producción	1. Lograr el 100% de productividad de acuerdo al indicador estándar hasta el fin de periodo.	1. Puntaje alcanzado vs puntaje esperado	Trimestral	Responsable de Producción	100%	125%	75%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

Embalaje y Despacho	1.Cero entregas incompletas	No de entregas incompletas / total de entregas mensuales	Trimestral	Responsable de Producción	0	0	5
---------------------	-----------------------------	--	------------	---------------------------	---	---	---

B.6. PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Diseño y Desarrollo de Productos Nuevos	1. Aceptación del producto en diseño de modelos nuevos en un 95%. 2. El 80% del mercado objetivo reconocerá el producto como diferente y superior a la competencia	1. Encuesta a cliente directo y encuesta de mercado	Anual	Responsable del Producto	95%	100%	70%
					80%	100%	70%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

B.7. PROCESO FINANCIERO Y CONTABLE

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Contable	1. entregar balances e informes mensuales hasta los 10 primeros días del siguiente mes.	1.100% balances entregados a tiempo.	Mensual	Gerente Financiero	100%	100%	100%
	2. cumplir al 100% las obligaciones con las declaraciones al fisco, organismos estatales y seccionales.	2. 0% multas o pago de intereses por atraso en las declaraciones.			100%	100%	100%
Financiero y Cobrazas	1. cero sobregiros anuales 2. cero desabastecimientos de materias primas por falta de recursos. 3. lograr el 10% de resultado económico antes del impuesto.	1. sobregiros generados	Mensual	Gerente Financiero	0	0	1
		2. numero de desabastecimiento o por falta de recursos			0	0	1
		3. resultado de antes de impuesto/ingresos totales netos			9%	10%	8%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

B.8. PROCESO DE MEJORAMIENTO

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Auditoria	1. Efectividad en auditorias: 90% de ENC's eliminadas y no recurrentes. 2. CUMPLIMIENTO: 100% de cumplimiento del Plan anual 3. Identificación de las áreas que son potencialmente originadoras de problemas.	1. No. ENC's eliminadas y no recurrentes vs. No. ENC's emitidas en la auditoria anterior. 2. No. auditorias ejecutadas vs. Planificadas 3. Levantar al menos 1 ENCP's por proceso en cada auditoria.	Semestral	GO	90%	100%	80%
					100%	100%	100%
					4	4	1
Análisis de la Satisfacción del Cliente	Conocer el grado de satisfacción del cliente, así como sus necesidades, y búsqueda de posibles mejoras.	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	Trimestral	RSP	95%	100%	85%
					95%	100%	90%

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

B.4. PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

PROCESO	OBJETIVO	FORMULA	REVISION DE RESULTADOS	RESPONSABLE	CRITERIOS		
					O	I	P
Servicio al Cliente	Lograr el 95% de satisfacción del cliente en el servicio de todos los procesos	Encuesta de satisfacción al cliente directo	Mensual	RSP	95%	100%	85%

Definiciones:

OPTIMO: El valor de Criterio Optimo es la meta propuesta en el Objetivo.

PERMITIDO: El valor de Criterio Permitido es el nivel más bajo a cual se puede llegar sin que obligue a levantar una No Conformidad, sin embargo si la tendencia se aleja del criterio Optimo deberá tomarse acciones correctivas.

IDEAL: El valor de Criterio Ideal es aquel que las posibilidades lo marcan como el máximo posible.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-1000 METODOLOGÍAS

MT- MSG A Metodología de comunicación con el cliente

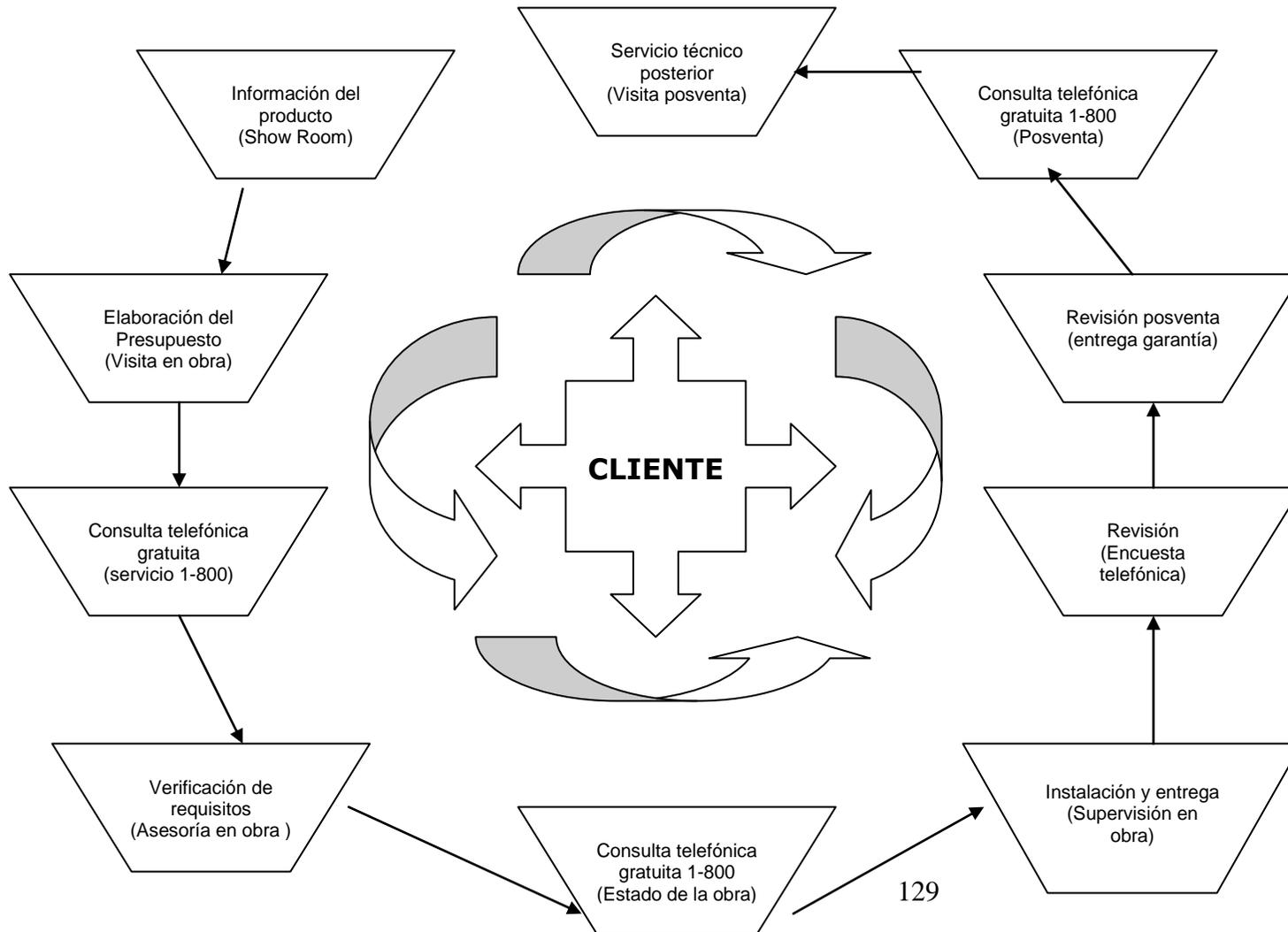
Muepramodul Cia. Ltda. mantiene dentro del proceso de comercialización una permanente comunicación con el cliente y cuya metodología es la siguiente:

No	Actividad y condiciones	Responsable	Documento asociado	Cuándo se aplica
1	Mantiene una exhibición completa del producto en los almacenes, de acuerdo a los requerimientos.	RDD		Cuando Se Requiere
2	Entrega y mantiene actualizado el instructivo técnico a clientes distribuidores y del exterior.	RDD	Instructivo Técnico	Permanente
3	Asesora al cliente en obra y en planos sobre la utilidad conveniente de espacios y materiales.	AC	Láminas de Diseño	Al recoger los requisitos de cliente
4	Coordina con el cliente las fechas de instalación y cuando el caso lo requiera, coordina una nueva visita con el Supervisor de Instalaciones, para verificar que la obra se encuentre conforme a los datos proporcionados.	RSP	Plan de instalación	15 días antes a la instalación del producto
5	Recibe quejas, reclamos o solicitudes de información y da trámite a los mismos.	RSP	Formulario de Reclamos y, Solicitud de información.	Permanente
6	Realiza la entrega y recepción del producto o la liberación del producto	SI	Entrega Recepción, Liberación del Producto	Al finalizar la entrega del producto
7	Entrega de la garantía y recomendaciones de uso	RSP	Garantía	Dentro de 90 días posterior a la entrega, cuando el cliente la retire de

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

				almacén
8	Realiza retroalimentación del cliente a través de encuesta sobre el producto, comunicación atención y servicios posventa. Por muestreo mínimo 30 clientes trimestral.	RSP	Encuesta de retroalimentación	Dentro de 90 días posterior a la entrega y facturación del producto
9	Realiza un servicio técnico en posventa, en el cual se atiende cualquier reclamo del cliente posterior o durante la garantía	RSP	Solicitud de servicio técnico	Cuando el cliente lo requiera
10	Mantiene un registro de emisión de pedidos por garantía	RSP	Informe de reclamos por garantía	Cuando el cliente lo requiera

Mapa de la comunicación con el cliente



MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

MT- MSG B Metodología para la mejora continua por proyectos

No	Actividad y condiciones	Responsable	Documento asociado	Cuándo se aplica
1	Realiza un informe del análisis de un proceso existente o nuevo, sobre la base de la identificación de un problema, y selección de un proceso para la mejora. Lo presenta al CC	GO	Informe del análisis proceso existente	Cuando se identifique una problemática y un proceso para la mejora.
2	Determina la revisión y mejora de un proceso existente o potencial, la implementación de un proceso nuevo. Definiendo los objetivos y el perfil del proyecto de mejora correctivo o preventivo, define el responsable	CC	Acta de comité	Cuando un miembro del comité presente el informe
3	Aprueba la asignación de recursos	CG	Acta Comité	Cuando se requiere
4	Revisa el análisis en el proceso existente y realización de las oportunidades de cambio y, define y planifica la mejora del proceso en cuestión.	RPRO	Reporte de la revisión del análisis. Plan de mejora	De acuerdo a la planificación.
4	Implementa la mejora	RP		De acuerdo a la planificación
5	Verifica y valida la mejora del proceso	CC	Reporte de verificación y validación	De acuerdo a lo planificado
6	Evalúa la mejora lograda, incluyendo las lecciones aprendidas	CC	Acta de comité e Informe de evaluación	De acuerdo a la planificación

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

MT- MSG C Metodología para la mejora continua por avance

No	Actividad y condiciones	Responsable	Documento asociado	Cuándo se aplica
1	Identifica a través de las revisiones en los diferentes comités o reuniones el problema en el proceso y la razón para la mejora.	Comité o reunión establecidos	Informe de la revisión	En las diferentes reuniones y comités preestablecidos (anexo LC A2)
2	Identifica la causa raíz del problema y las soluciones posibles que la eliminen y prevengan que vuelva suceder.	Comité o reunión establecidos	Informe del análisis	En las diferentes reuniones y comités preestablecidos (anexo LC A2)
3	Define y planifica la mejora correctiva o preventiva del proceso en cuestión señalando a los responsables de cada actividad.	Comité o reunión establecidos	Plan de mejora	De acuerdo a la planificación.
4	Implementa la mejora	Responsable de actividad	Reporte de implementación	De acuerdo a la planificación
5	Verifica y valida la mejora del proceso	Responsable de actividad	Reporte de verificación y validación	De acuerdo a lo planificado
6	Evalúa la mejora lograda, incluyendo las lecciones aprendidas	Comité o reunión establecidos	Acta de comité e Informe de evaluación	De acuerdo a la planificación

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

MT- MSG D -Metodología para un ambiente de trabajo de calidad

El siguiente método busca que la infraestructura y ambiente de trabajo garanticen la conformidad con los requisitos del producto de acuerdo SGC

No	Actividad y condiciones	Responsable	Documento asociado	Cuándo se aplica
1	Revisa anualmente la infraestructura necesaria en: edificios: espacios de trabajo, equipos, maquinaria, transporte, comunicación y servicios asociados. Las necesidades que se presenten por la revisión deben ser incluidas en el presupuesto anual para lograr que se asignen los recursos correspondientes	Responsable del Proceso	Informe de requerimientos de infraestructura Plan de actividades producto de la revisión del informe	Mes 10 de cada año
2	Revisa el ambiente de trabajo relacionado con: Motivación, orden y disciplina, y relaciones interpersonales. Las necesidades que se presenten por la revisión deben ser incluidas en el presupuesto anual para lograr que se asignen los recursos correspondientes.	Responsable de Recursos Humanos Responsable de Proceso	Acta de comité Encuesta de Satisfacción del personal	Mes 1 de cada año
3	Revisa el recurso humano que se requiere para cada Proceso, así como las necesidades de capacitación, formación y desarrollo de habilidades.	Responsable de Recursos Humanos Responsable de Proceso	Informe de requerimiento de necesidades	Mes 6 y 12 de cada año

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

MT- MSG E Comités y Grupos de trabajo y mejora

ORGANO	OBJETIVO	INTEGRANTES	RESPONSABLE	DOCUMENTO ASOCIADO	PERIODICIDAD
Comité de Gerencia (CG)	Analiza y da seguimiento al desarrollo de la empresa	GO, PE, GF,GC	GO	Acta	mensual
Comité de Ventas y Producción (CVP)	Interrelaciona los procesos de Ventas y de Producción. Revisa el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Busca no conformidades potenciales.	GO, RP, GC	GO	Acta Reporte de las revisiones. ENCP	Cuando se requiera
Comité de Producción (CP)	Evalúa y medir los procesos productivos. Busca no conformidades potenciales	GO, RP, RC, CP	RP	Actas Informe de revisiones y, Planes de acción ENCP	mensual
Comité de Recursos Humanos (CRH)	Aprueba y da seguimiento de planes, políticas, inducción y presupuestos de Recursos Humanos. Busca no conformidades potenciales	GO, RRH,	RRH	Actas Informe de revisión y, Planes de acción	bimensual
Comité de calidad (CC)	Evalúa el desempeño de los procesos e indicadores	GO, AA	GO	Acta de comité, Planes de acción	mensual
Comité de Técnico (CT)	Crea y Aprueba Proyectos de diseño de acuerdo a las nuevas tendencias del mercado	GO, RDD, RC,RP C OP,	RP	Acta de comité	Cuando se requiera
Reuniones de mejoramiento	Revisión de indicadores mensuales. Busca no	Responsable y personal de	Responsable de proceso	Acta de Reunión	mensual

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

	conformidades correctivas o potenciales en cada proceso. Difusión del SGC, valor del mismo y compromiso de la gente	proceso		ENCP ENC	
--	---	---------	--	-------------	--

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-2000 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

PE = Presidente
GO = Gerente de Operaciones
GF = Gerente Financiero
GC = Gerente Comercial
RP = Responsable Producción
RC = Responsable de Compras
RPROD = Responsable de Producto
RSP = Responsable Servicio Postventa
CP = Coordinador de Producción
C OP = Coordinador de Ordenes de Producción
SI = Supervisor de Instalaciones
RRH = Responsable de Recursos Humanos
AC = Asesor Comercial
AA = Auditores
RPRO = Responsable Proceso
CC = Comité de Calidad
CG = Comité de Gerencia
CT = Comité Técnico
CVP = Comité Ventas Producción
CP = Comité Producción
CRH = Comité Recursos Humanos

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------

MSG-2000 Términos y Definiciones

TERMINO	CONCEPTO
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el mas alto nivel de la organización
Aseguramiento de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos
Ambiente de Trabajo	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad
Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
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 se cumplen los criterios de auditoria
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 cumpla los requisitos para ese producto.
Clase	Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso fundamental.
Cliente	Persona que recibe un producto
Conclusiones de Auditoria	Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria
Competencia	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
Control de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
Criterios de Auditorias	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o específico
Diseño y Desarrollo	Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto , proceso, o sistema
Eficacia	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

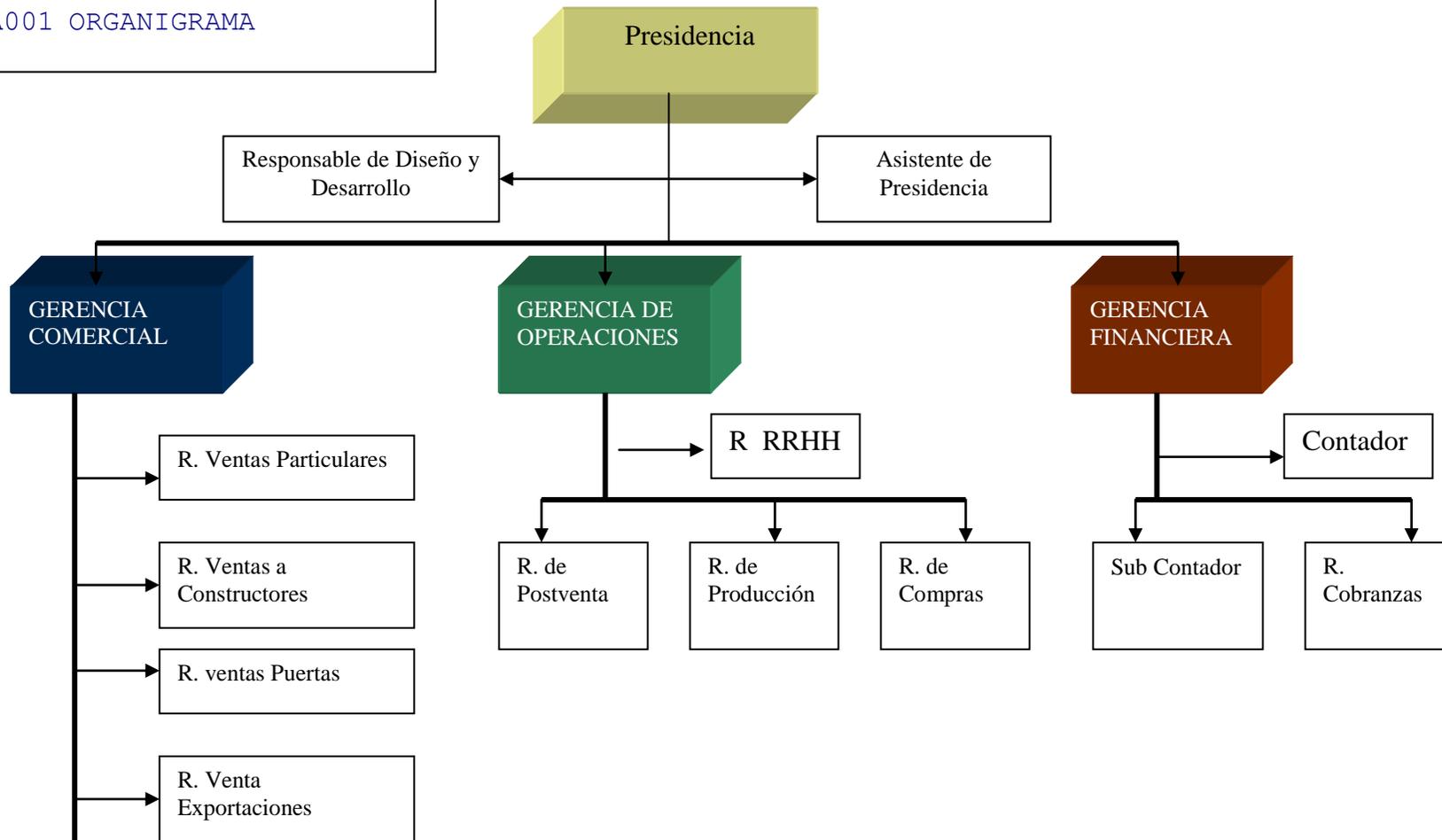
Estructura de la Organización	Disposición de responsabilidades , autoridades y relaciones entre el personal
Evidencia de Auditoria	Registros declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables
Evidencia objetiva	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo
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
Hallazgos de Auditoria	Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria
Inherente	Corresponde a una característica permanente
Infraestructura	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización
Manual de Calidad	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización
Mejora continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
Mejora de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Objetivo de la Calidad	Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad
Organización	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidad, autoridades y relaciones.
Plan de Calidad	Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse quien debe aplicarlos y cuando deben a 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 calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad
Política de Calidad	Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan , las cuales

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

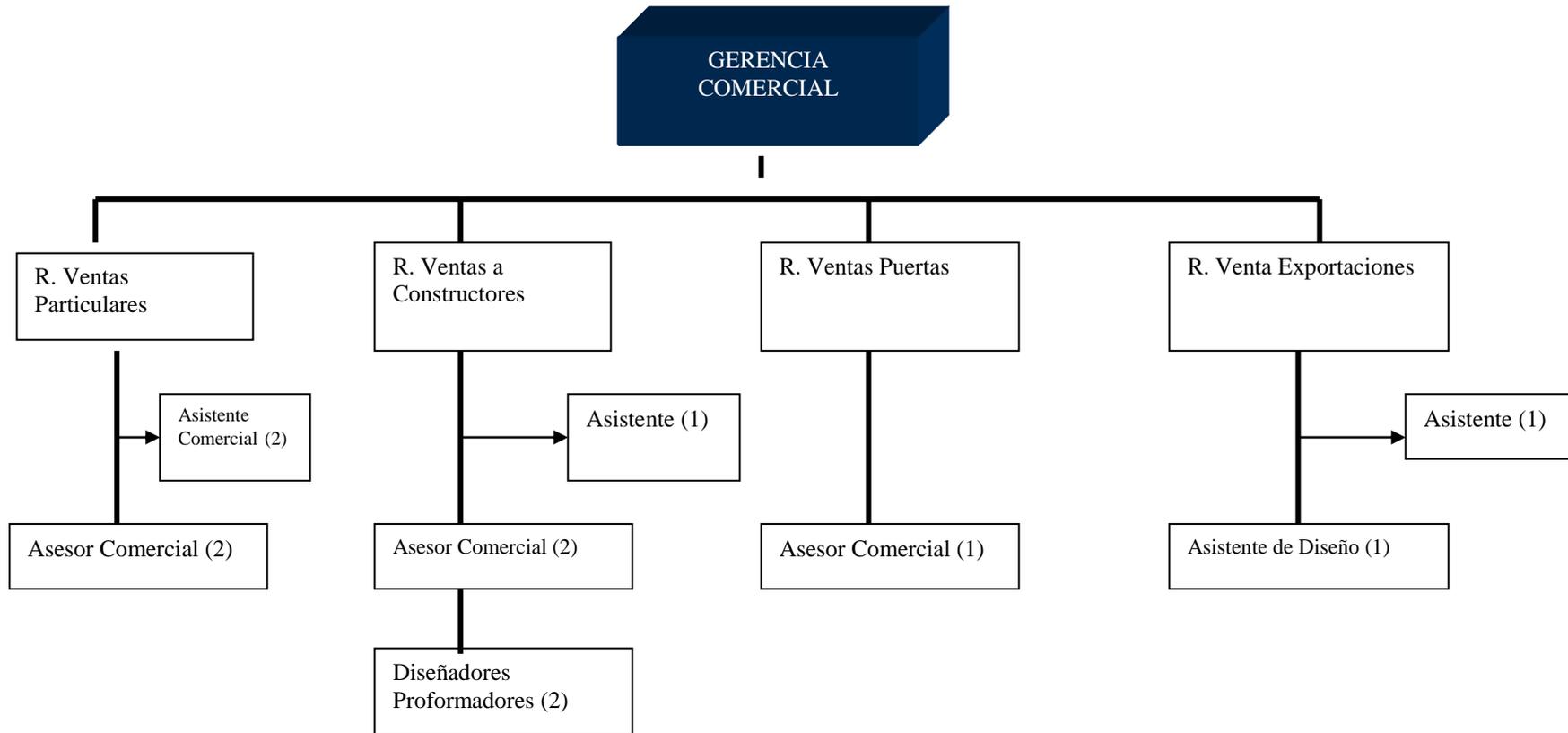
	transforman entradas en salidas
Procedimiento	Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso
Producto	Resultado de un proceso,
Proveedor	Persona que proporciona el producto
Reparación	Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista
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, la 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. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción.
Sistema	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan
Sistema de Gestión	Sistema para establecer la política y los objetivos y poder lograrlos
Sistema de Gestión de la calidad	Para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
Verificación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados
Validación	Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista
Memoria Técnica	Es el documento donde se recogen todas las características técnicas del trabajo a realizar significado

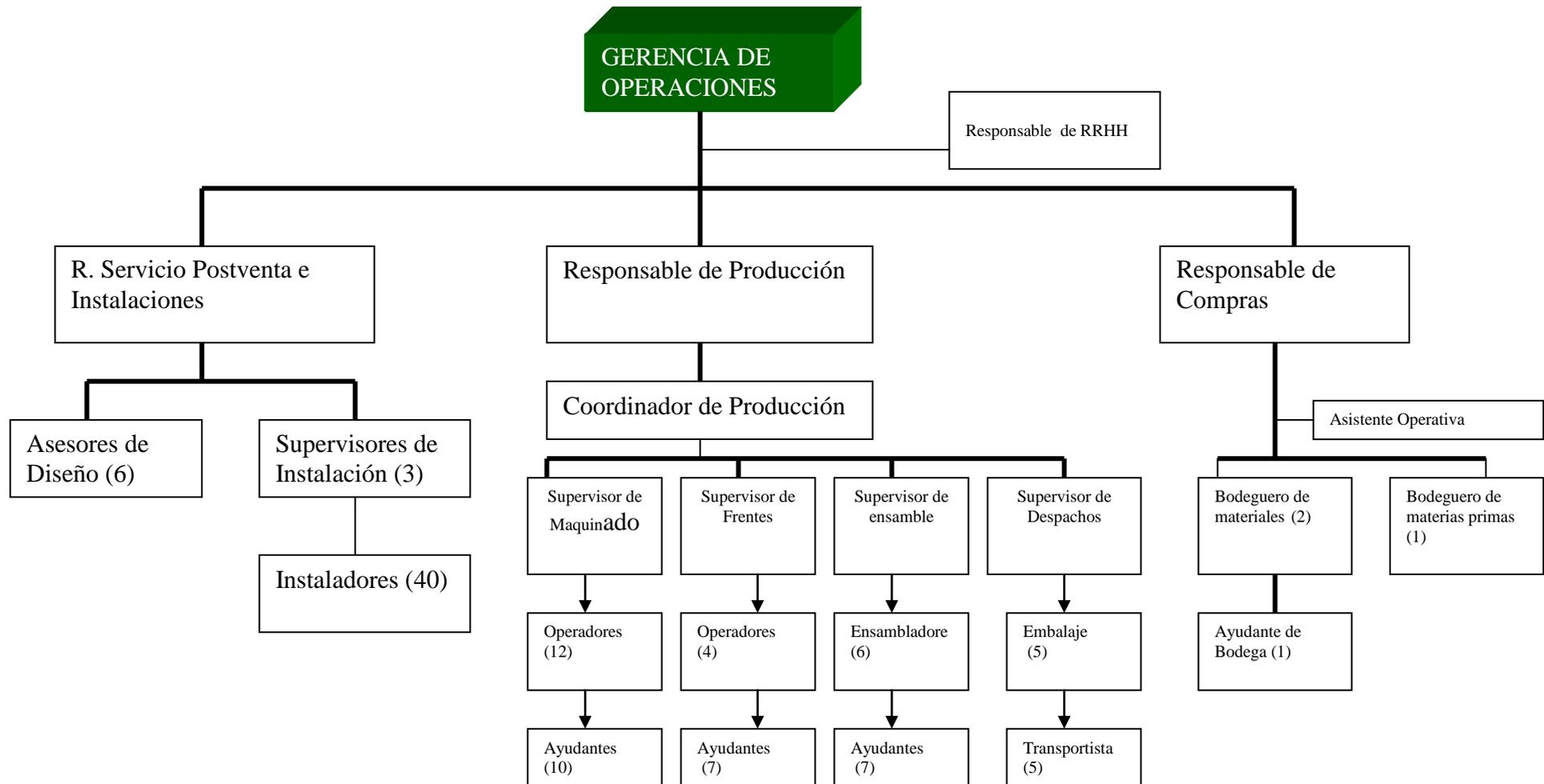
MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	-----

MSG-3000 ANEXOS
MSG- A001 ORGANIGRAMA

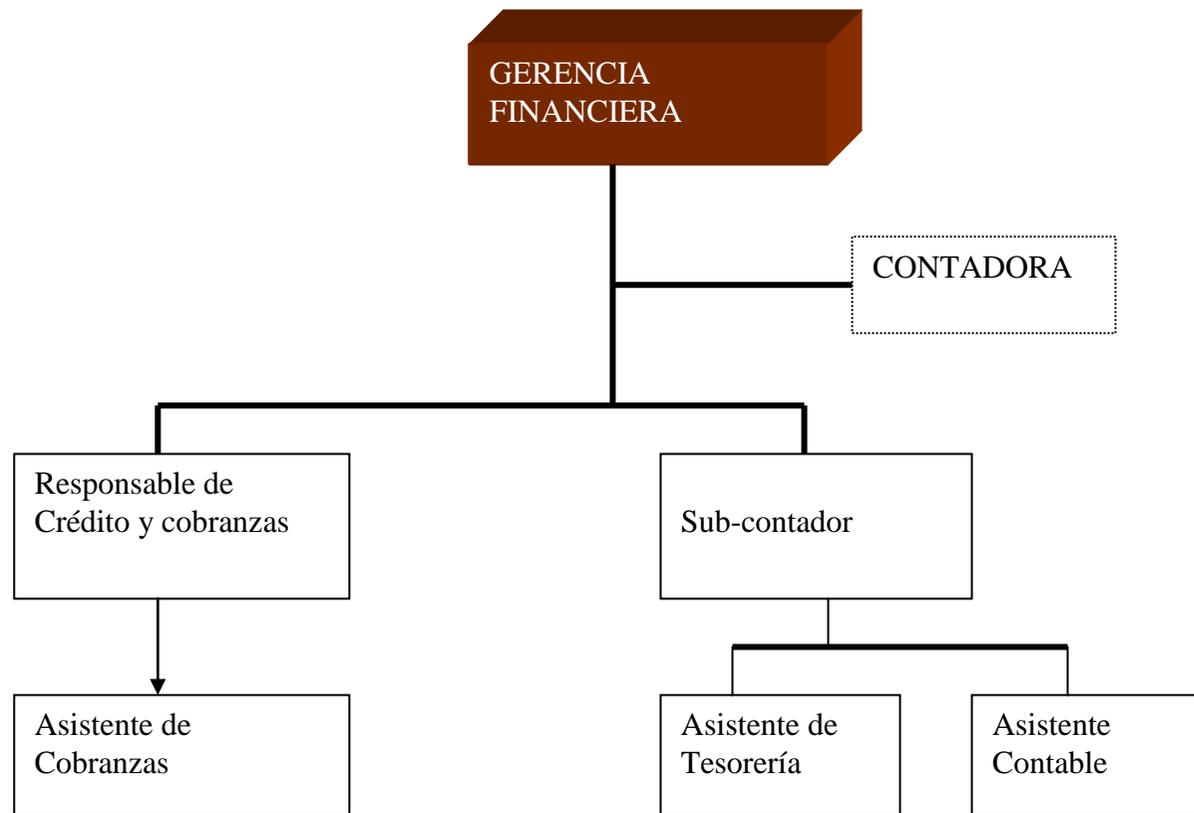


MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	---	----------	-----





MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
-------------	--	----------	------------



	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-A002 IO-131A Instructivo de Selección de Personal

Instructivo de Selección

Revisión número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	Tabla de contenido
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidades
4	Definiciones
5	Desarrollo
6	Registros
7	Anexos
	IO-A-131A Solicitud de Requerimiento de personal

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

- 1.1 Cubrir los requerimientos de personal de Muepramodul Cía. Ltda., subsecuente a un proceso técnico de reclutamiento y selección de personal que permita a la empresa lograr satisfacer las necesidades de contratación de nuevo personal en los diferentes procesos de la organización.
- 1.2 Proporcionar a los responsables de procesos que requieren personal los procedimientos de contratación.
- 1.3 Seleccionar al personal más idóneo para la vacante.

2. ALCANCE

Este instructivo de Contratación se aplica a toda el personal tanto al fijo como al nuevo ingreso.

3. RESPONSABLES

GO: Gerente de Operaciones
RRH: Responsable de Recursos Humanos
RPR: Responsable de proceso
CRH: Comité de Recursos Humanos

4. DEFINICIONES

SRP: Solicitud Requerimiento de personal
BC: Base de Candidatos
PPP: Pruebas Psicológicas y Psicotécnicas
ICE: Informe de candidato elegible
ENT: Entrevista
CPR: Contrato a prueba
CP: Carpeta personal

Los aspectos de más relevancia a considerarse en cuenta para este instructivo serán:

- Requerimientos de personal
- Reclutamiento
- Pruebas Sociológicas y Psicotécnicas
- Entrevistas
- Contrato de Trabajo
- Periodo de Prueba

El programa de contratación que se propone esta compuesto por cuatro fases;

1. Detección de necesidades de personal
2. Reclutamiento
3. Selección de personal
4. Contratación

Siendo en su mayoría responsable de esta ejecución el proceso de Recursos Humanos.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

4.1 FASE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE PERSONAL

Es donde se determina si se requiere incurrir en una inversión que genere gastos y costos que implican una nueva contratación, al determinar la necesidad real que beneficiará a la empresa, reduciendo el menor gasto o aumentando la producción y ventas.

4.2 FASE DE RECLUTAMIENTO

El reclutamiento es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar una vacante. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

El MFR en base a competencias, constituye un instrumento esencial, para el Responsable de Recursos Humanos, ya que proporciona la información básica sobre las funciones y responsabilidades que incluyen cada vacante.

Se tiene como finalidad la recepción de hojas de vida de posibles candidatos mediante uno o más medios de reclutamiento (reclutamiento interno, publicaciones, consultoras de personal, etc.) De no existir una persona dentro de la empresa que pueda llenar la vacante requerida se optará por el reclutamiento externo.

4.3 FASE DE SELECCIÓN

Se aplican las pruebas psicológicas y psicotécnicas más adecuadas para determinar al candidato más idóneo, complementado con entrevistas al candidato, corroboración de información dada por el candidato.

4.4 FASE DE CONTRATACION

Se elige al candidato a ser contratado, se negocian las condiciones de contrato.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

5. DESARROLLO

FASE DE DETECCION DE NECESIDADES DE PERSONAL

No.	Actividad y condiciones	Responsable	Documentos asociados
1	Envía una SRP al RRH para su aprobación	RPR	SRP
2	Aprueba SRP determinando la necesidad de personal en un puesto que se encuentra vacante, o bien un puesto que ha sido creado para superar una falta dentro del sistema organizativo o para mejorar el desenvolvimiento de la empresa.	GO	SRP
3	Envía la SRP aprobada al Responsable de Recursos Humanos para que se inicie el proceso de reclutamiento y selección del personal.	GO	SRP
4	Define el tiempo que tomara el proceso de acuerdo a la complejidad del mismo.	RRH	SRP
5	Fija una fecha de contratación y comunica a GO y RPR	RRH	SRP
FASE DE RECLUTAMIENTO			
6	Determina de acuerdo al puesto las mejores formas de reclutamiento de seleccionables.	RRH	
7	Asigna los recursos necesarios para el reclutamiento.	GO	
8	Recepta, clasifica y selecciona a los candidatos más aptos, en base a los requerimientos.	RRH	
9	Ingresas las hojas de vida de los candidatos a la BC	RRH	
FASE DE SELECCIÓN			
10	Analiza la BC y selecciona los aspirantes elegibles	RRH	
11	Realiza las citas y horas de las entrevistas y pruebas de selección.	RRH	
12	Realiza las ENT preliminar, donde se suministra información sobre el puesto y el aspirante elegible	RRH	
13	Aplica las PPP necesarias de acuerdo a las competencias del puesto.	RRH	
14	Verifica las referencias e Investiga información laboral del candidato.	RRH	
	Califica y genera ICE	RRH	
16	Convoca a los candidatos idóneos, quienes deciden seguir en el proceso de selección.	RRH	
17	Coordina ENT con el Gerente o Responsable de proceso.	RRH	
18	Realiza ENT de selección de los candidatos seleccionados.		

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

19	Decide por el candidato / os que será contratado / s		
	FASE DE CONTRATACION		
20	Negocia beneficios, contrato etc.	GO	
21	Realiza el contrato con un periodo de prueba.	RRH	CPR
22	Firma de CPR	GO	CPR
23	Envía el CPR firmado al Ministerio de trabajo y realiza los tramites pertinentes.	RRH	CPR
24	Archiva toda la información del nuevo empleado en carpetas personal.	RRH	CP

6. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-IO 131AA	SRP	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área
RE-IO 131AB	BC	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere requerimiento	Indefinido	eliminación	Personal del área
RE-IO 131AC	PPP	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	Indefinido	eliminación	Personal del área
RE-IO 131AD	ICE	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área
RE-IO 131AE	CPR	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se requiera	Hasta la duración del contrato	eliminación	Personal del área
RE-IO 131AF	CP	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se requiera	Hasta la duración del contrato	eliminación	Personal del área

7. ANEXOS

IO-A-131A1 Solicitud de Requerimiento de personal

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-A003 IO-132A Instructivo de Inducción

Instructivo de Inducción

Revisión número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	Tabla de contenido
1	Finalidad
2	Alcance
3	Definiciones
4	Documentos de Referencia
5	Desarrollo
6	Registros
7	Anexos
	IO-A-132A1 Informativo
	IO-A-132A2 Formulario de evaluación de la inducción
	IO-A-132A3 Evaluación del periodo de prueba

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la organización a su puesto de trabajo, mediante el suministro de información relacionada con las características y dimensiones de la misma.

1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proporcionar al trabajador información referente al contexto general donde ingresa, es decir, su historia, estructura, evolución y actividad a que se dedica.
- Dar a conocer a los nuevos trabajadores sobre sus derechos y deberes dentro de la organización.
- Suministrar al trabajador información sobre los beneficios sociales, económicos, actividades deportivas y culturales, actividades de desarrollo y de adiestramiento de personal.
- Contribuir a la identificación del trabajador con su situación de trabajo y todo lo que ello implica.
- Mantener informado a todo el personal de los cambios que se produzcan en la institución, en cuanto a políticas, normas, procedimientos y cambios de estructura.

2. ALCANCE

Este instructivo de inducción se aplica a toda el personal tanto al fijo como al nuevo ingreso.

3. DEFINICIONES

GO: Gerente de Operaciones
JIN: Jefe Inmediato
RRH: Responsable de Recursos Humanos
RPR: Responsable de proceso
CRH: Comité de Recursos Humanos

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INF: Informativo
RIHS: Reglamento interno e Higiene y Seguridad Industrial
PI: Programa de Inducción
FI: Formulario de ingreso
FEI: Formulario de Evaluación de la Inducción
EPP: Evaluación del periodo de prueba

El presente instructivo de inducción esta dirigido a ofrecer un Instrumento que de a conocer todo lo referente a valores, misión, visión, objetivos, reseña histórica, políticas, normas, servicios que presta, estructura organizativa, beneficios socioeconómicos, etc, y toda aquella información necesaria para la identificación del mismo con la organización.

Los aspectos de más relevancia a considerarse en cuenta para este instructivo serán:

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

- Campo de actividad de la empresa
- Tamaño de la Empresa.
- Número de personas que en ella laboran
- Historia
- Misión
- Visión
- Objetivos de Calidad
- Procesos del Manual Sistema de Gestión
- Productos que ofrece.
- Políticas
- Normas
- Procedimientos de trabajo
- Beneficios sociales
- Aspectos concretos sobre el salario
- Papel del departamento donde desempeña o desempeñará sus funciones.
- Proporcionar al trabajador que ingresa, las bases para una adaptación con su grupo de trabajo.

Política y Normas de Instructivo de Inducción

Es política de Muepramodul Cía Ltda. Que:

- El Responsable de Recursos humanos conjuntamente con los jefes inmediatos donde esté ubicado el nuevo trabajador, deber ser los encargados de dar a conocer el Instructivo de Inducción de la Organización.
- Todo el personal que ingrese a la empresa debe ser sometido al proceso de inducción, con el fin de facilitar la información que permita lograr la identificación con la organización, de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos de un adecuado ajuste a su puesto de trabajo.
- La Responsable de Recursos Humanos debe informar todo lo relacionado con la empresa, Misión, Visión, Historia, estructura organizativa, Beneficios socioeconómicos y normas de conducta interna y todo aquello que tenga relación con el Departamento, Sucursal o almacén al cual será adscrito.
- El Instructivo de Inducción deberá ser evaluado periódicamente por el comité de Recursos humanos, con el fin de realizar los ajustes necesarios que aseguren la permanencia del Instructivo.
- El Instructivo de Inducción debe estar sujeto a cualquier cambio que se produzca en Muepramodul, con el objeto de mantenerlo actualizado.

Muepramodul Cía Ltda. tiene como norma:

- la Responsable de Recursos humanos, es la encargada de coordinar el programa de Inducción, igualmente velará por el desarrollo del proceso.
- El jefe inmediato deberá coordinar todos los esfuerzos con el fin de adecuar el espacio físico y suministrar los materiales y herramientas necesarios para el nuevo trabajador.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

- El responsable de Recursos humanos deberá entregar al nuevo trabajador, el informativo y el Reglamento Interno y el reglamento de Seguridad e Higiene Industrial, durante el proceso de Inducción
- La Inducción específica del puesto, será realizada por los jefes de los distintos procesos a los cuales se asigne al trabajador, realizando las actividades necesarias para lograr el cumplimiento de este objetivo.
- los jefes inmediatos serán los responsables de informar sobre el Manual del Sistema de Gestión a los nuevos trabajadores.
- A término de 30 a 45 días el trabajador deberá llenar un formato suministrado por el Responsable de Recursos Humanos, denominado "Evaluación de la Inducción" para así dar una opinión referente del proceso realizado.
- Se realizará una evaluación del periodo de prueba a los 75,180 o 30 días posteriores al término de la inducción , donde el jefe inmediato sugiere extender el contrato o no, dicha evaluación determinara en parte la renovación del contrato.

4.5 FASE DE RECEPCIÓN

Tiene como finalidad el recibimiento de los nuevos trabajadores, dándoles la bienvenida a la Organización. Como responsables de aplicación de esta fase será el presidente de la empresa o Gerente de Operaciones y/o Responsable de Recursos Humanos.

4.6 FASE DE INDUCCIÓN GENERAL

Se le suministra al nuevo trabajador información general sobre Muepramodul Cía Ltda., a objeto de facilitar su integración con la organización. Como responsables recursos humanos y el jefe inmediato.

4.7 FASE DE INDUCCIÓN ESPECIFICA

Da a conocer al nuevo trabajador sobre el cargo a desempeñar y a la unidad de trabajo a la cual pertenecerá, la misma será ejecutada por el jefe inmediato. Esta fase también es aplicable por cambio de puesto, Suministrando información referente ha: Denominación del cargo, ubicación dentro de la organización, deberes y responsabilidades del cargo, objetivo, estructura y funcionamiento del proceso.

4.8 FASE DE INDUCCIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Da a conocer al nuevo trabajador el MSG que se relaciona a la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal y propiciar la uniformidad de los métodos de trabajo, logrando que todo el momento las actividades, procesos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de la política y objetivos de la calidad dentro de la organización la misma será ejecutada por Responsable de Recursos Humanos o la Gerencia de Operaciones en principio y posteriormente será responsabilidad del Jefe Inmediato el inducir todo lo referente a los procesos y objetivos del mismo.

1.5 FASE DE EVALUACIÓN

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

Evalúa los resultados obtenido de la inducción, con la aplicación de la Evaluación de la Inducción, a fin de aplicar los correctivos correspondientes. Determinara si es recomendable renovar el contrato con el nuevo trabajador. Siendo responsable de esta ejecución recursos humanos. Por medio de Formulario de evaluación de la inducción, este instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Instructivo de inducción como al contenido del informativo, aplicado a personal que ingresa a Muepramodul Cía Ltda., con el fin de realizar correctivos necesarios para el mejoramiento del mismo y determinar el porcentaje de inducción.

Formulario de la evaluación de seguimiento del periodo de prueba o plazo fijo

Este instructivo busca medir el desempeño inicial del nuevo trabajador, evaluando aspectos esenciales de trabajo y adaptación a la empresa.

5. DESARROLLO

FASE DE RECEPCION

No.	Actividad y condiciones	Responsable	Documentos asociados
1	Informa a los responsables sobre la inducción del nuevo empleado, si el puesto requiere de un proceso de inducción específico se diseña un programa de inducción de ese puesto	RRH	PI
2	Prevé todos los requerimientos de materiales necesarios para el nuevo trabajador que incluye lugar de trabajo, materiales y herramientas de trabajo.	JIN	SRP
3	Comunica al nuevo trabajador la fecha, hora y lugar de inicio de la inducción	RRH	
4	Recibe al nuevo trabajador y le facilita los FI para su aplicación	RRH	FI
5	Informa la finalidad del proceso de Inducción	RRH	FI
FASE DE INDUCCION GENERAL			
6	Presenta al nuevo personal a sus compañeros.	JIN	
7	Suministra información general a los nuevos trabajadores, como historia, objetivos, estructura de la organización, visión, misión, valores corporativos, productos número de empleados dependencias, normas de conducta interna, derechos, obligaciones, beneficios de ley y beneficios socioeconómicos adicionales de la empresa etc.	RRH	INF / RIHS
8	Entrega una copia de las funciones y competencias propias de su puesto según MFR	RRH	

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

9	Da la bienvenida al nuevo trabajador y suministra información sobre el proceso y objetivos	JIN	
10	Realiza charla de motivación para aclarar dudas.	RRH	
	FASE DE INDUCCION MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION		
11	Coordina con la GO la inducción general del MSG	RRH	
12	Realiza la inducción general del MSG	GO/ RHH	
13	Realiza la inducción más específica del SGC, dirigida a los productos e Instructivos de la empresa, procesos y objetivos de la misma, dentro de un plazo de 90 días.	JIN	
	FASE DE EVALUACION		
14	Entrega al nuevo trabajador FEI para su debida aplicación dentro de un plazo de 30 a 45 días posteriores a la terminación del programa de capacitación.	RRH	FEI
15	Recibe el FEI, lo revisa, analiza la información y recomienda al JIN de ser necesario insistir en algún tema de la inducción.	RRH	FEI
16	Aplica la evaluación del periodo de prueba EPP, dentro de un plazo de 75 a 300 días.	JIN	EPP
17	Discute con los responsables los resultados obtenidos y hace los ajustes necesarias y en caso de requerir un refuerzo se coordina con los responsables y recomienda o no la renovación del contrato de trabajo.	RRH	FEI / EPP
18	Archiva FEI y EPP para el control posterior.	RRH	FEI / EPP

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	-----------------	------------

6. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-IO 132AA	PI	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área
RE-IO 132AB	FI	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área
RE-IO 132AC	FEI	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área
RE-IO 132AD	EPP	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área

7. ANEXOS

IO-A-132A1 Informativo

IO-A-132A2 Formulario de evaluación de la inducción

IO-A-132A3 Evaluación del periodo de prueba

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-A004 IO-132B Instructivo de Capacitación

Instructivo de Capacitación

Revisión número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	<i>Tabla de contenido</i>
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidad
4	Definiciones
5	Desarrollo
6	Registros
7	Anexos
	IO-A 132B1 Solicitud de Capacitación
	IO-A 132B2 Formulario Evaluación de proveedores de la capacitación
	IO-A 132B3 Formulario de seguimiento por jefes Inmediatos

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

- 1.4 Lograr que todo el personal iguale las competencias de cada puesto.
- 1.5 Capacitar al personal de acuerdo a los requerimientos de cada puesto en función del cumplimiento de objetivos.
- 1.6 Medir los resultados posteriores del curso.

2. ALCANCE

Este instructivo de Capacitación se aplica a toda la organización. (planta, oficinas administrativas, almacenes.)

3. RESPONSABILIDAD

GO: Gerente de Operaciones
RRH: Responsable de Recursos Humanos
JIN: Jefe Inmediato
CRH: Comité de Recursos Humanos

4. DEFINICIONES

SC: Solicitud Capacitación
DDH: Diccionario de destrezas y habilidades
PLC: Plan de capacitación
CP: Carpeta personal
MDC: Matriz de competencias
FEC: Formulario de la evaluación de la capacitación
FSC: Formulario de seguimiento de la capacitación
IEC: Informe de la evaluación de la capacitación

5. DESARROLLO

No.	Actividad y condiciones	Responsable	Documentos asociados
1	Solicita la capacitación en base a requerimientos para el mejoramiento del proceso y cumplimiento del objetivo. (casa 6 meses)	JIN	SC
2	Genera el plan de capacitación semestral (casa 6 meses)	RRH	PLC
3	Solicita al RRH eventualmente capacitación adicional al PLC para el personal en el caso que se requiera para cumplir a corto plazo con este requerimiento.	JIN	PLC
4	Aprueba o niega las solicitudes de capacitación y define si es interna o externa.	GO	SC
EJECUCIÓN DE CAPACITACIÓN			
5	Contacta a los proveedores interno / externo de los cursos de capacitación	RRH	SC
6	Determina al instructor de acuerdo a su experiencia y formación del tema	RRH	CP

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

	(capacitación interna)		
7	Coordina y supervisa el cumplimiento de la capacitación interna / externa	RRH / JIN	
	EVALUACION DE LA CAPACITACIÓN		
8	Coordina con el Jefe Inmediato para la aplicación de la evaluación	RRH / JIN	
9	Aplica el formulario y/o entrevista interna o externa al capacitado donde evalúa al proveedor de la capacitación en un plazo de 30 días posterior a la terminación de la capacitación.	RRH	FEC
10	Aplica el FEC a realizarse de acuerdo al plazo fijado para obtener resultados que sugirió el solicitante de la capacitación	RRH / JIN	FEC
11	Analiza la información en un plazo de 15 días.	RRH	
12	Presenta el informe de resultados al jefe inmediato de la capacitación dada.	RRH	
13	Determina si es necesario un seguimiento adicional o archiva la información	RRH	
14	Presenta al RRH conclusiones	JIN	
15	Archiva toda la información en la ficha personal del participante de la capacitación.	RRH	
	CAPACITACION POR COMPETENCIAS		
16	Determina el total de competencias existentes en la empresa de acuerdo al MCC.	RRH	MDC
17	Determina el nivel de competencias de cada puesto en la empresa (en proceso)	RRH	MDC
18	Compara las competencias puesto - persona.	RRH	MDC
19	Determina requerimientos de capacitación de competencias del personal. (se inicia la etapa de ejecución de la capacitación).	RRH	MDC
20	Sugiere reestructuración, reubicación o separación de la empresa en caso de o cumplir las competencias necesarias del puesto asignado y que no pueden ser suplidas por capacitación.	RRH	MDC

6. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-IO 132BA	SC	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área
RE-IO 132BB	PLC	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere requerimiento	1 año	eliminación	Personal del área

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

RE-IO 132BC	FEC	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área
RE-IO 132BD	FSC	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área
RE-IO 132BE	IEC	RRH	Oficina RRH	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal del área

7. ANEXOS

- IO-A 132B1 Solicitud de Capacitación
- IO-A 132B2 Formulario Evaluación de proveedores de la capacitación
- IO-A 132B3 Formulario de seguimiento por jefes Inmediatos

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

MSG-A005 IO-410A Instructivo de Compras

Instructivo de Compras

Revisión número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	Tabla de contenido
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidades
4	Definiciones
5	Desarrollo
6	Anexos
	IO-A-410A1 Guía de Adquisición del SYPRO
	IO-A-410A2 Orden de Compra
	IO-A-410A3 Requerimiento de Materia prima especial
	IO-A-410A4 Inicio de Tercerización
	IO-A-410A5 Entrega Temporal

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

Disponer de un instructivo para adquirir materia prima, materiales auxiliares y trabajos de tercerización, para la realización del producto.

2. ALCANCE

Este instructivo tiene un alcance para los procesos a cargo del Responsable de Compras y Bodeguero.

3. RESPONSABILIDAD

RC: Responsable de Compras
AO: Asistente de Operaciones
B: Bodeguero
BPT: Bodeguero de Productos Terminados

4. DEFINICIONES

COP: Coordinador de ordenes de producción
CP: Coordinador de Producción
ET: Egreso Temporal
GAS: Guía de Adquisiciones del SYPRO
GCPCP: Guía de Control de Productos Comprados a Proveedores
GO: Gerente de Operaciones
RP: Responsable de Producción
IM: Importaciones
IT: Inicio de Tercerización
MAI: Materiales Auxiliares Importados
MAN: Materiales Auxiliares Nacionales
MP: Materia Prima
MPC: Materia Prima a Consignación
OC: Orden de Compra
OP: Orden de Producción
RMPE: Requerimiento Materia Prima especial
SPL: Supervisor de Prensa y Lacado
TT: Trabajos Tercerizados
VMP: Verificador de Materia Prima

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

5. DESARROLLO

No.	Actividad y condiciones	Responsable	Documentos asociados
1	Para MAN: Emite semanalmente o cuando lo requiera la GAS.	B	GAS
2	Elabora la OC y envía vía fax al proveedor, coordina la fecha de entrega y / o envía a comprar	B	OC
3	Recibe y revisa los productos según la GCPCP, de haber inconformidades, anota en la original y copia de la factura o guía de remisión el motivo y los productos que procede a devolver, firma y entrega la original a contabilidad para su registro.	B	
4	Para MAI: Emite mensualmente o cuando lo requiera la GAS y determina con el RC, los productos y cantidades a importar.	B	GAS
5	Elabora el pedido y envía vía fax al proveedor extranjero, solicitando la pro forma	RC	
6	Revisa la proforma, aprueba la compra y elabora OC	GO/AO	OC
7	Realiza el tramite de importación	IM	
8	Coordina con el inspector del seguro y con su presencia, recibe y revisa los productos según la GCPCP, de haber inconformidades, anota en la copia de la factura, separa el producto y comunica al RC, firma y entrega la factura a contabilidad para su registro.	B	
9	Determina en caso de inconformidad con el producto recibido lo siguiente: a) Solicita reposición al Proveedor del exterior b) Solicita al Seguro la indemnización c) Vende el producto	RC	
10	Para MP: Notifica diariamente al RC los requerimientos de Materia prima Especial	COP	RMPE
11	Elabora la OC y envía vía fax al proveedor, coordina la fecha de entrega y/o envía a comprar	RC/AO	OC
12	Recibe y revisa los productos según la GCPCP, de haber inconformidades, anota en la original y copia de la factura o guía de remisión el motivo y los productos que procede a devolver, firma y entrega la factura original a Contabilidad para su registro	VMP	
13	Si en el proceso productivo se detecta inconformidad del producto según la GCPCP, el VMP ubica el lote y agrupa las piezas procesadas de este material y	VMP	

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

	notifica al RP y al RC.		
14	En el caso de inconformidad detectada en el proceso productivo, comunica y coordina con el proveedor para hacer la devolución.	RC	
15	Realiza la devolución, hace firmar al transportista la carta de devolución que prepara la AO y entrega a contabilidad para su registro	VMP	
16	Para MPC: semanalmente realiza el inventario con el proveedor y coordina con este el material a reponer	VMP	
17	Recibe y revisa los productos firma y entrega la GR a Contabilidad para su registro.	VMP	
18	Si en el proceso productivo se detecta inconformidad del producto según la GCPCP, el VMP ubica el lote y agrupa las piezas procesadas de este material y notifica al RP y al RC.	VMP	
19	En el caso de inconformidad detectada en el proceso productivo, comunica y coordina con el proveedor para hacer la devolución.	RC	
20	PARA TT: Entrega al BPT el reporte de Inicio de Tercerización	CP	IT
21	Verifica y alista las piezas de cada OP, emite y hace firmar el ET al transportista, despacha las piezas adjuntando la respectiva OP y una copia del ET para que firme el proveedor, Si son piezas que se repiten o reprocesan por culpa del proveedor, en el ET anota el motivo y las piezas malas que esta devolviendo.	BPT	ET
22	Recibe, verifica con el supervisor de Prensa y Lacado según la GCPCP y entrega las piezas al bodeguero de productos en proceso si son para ensamble. Firma y entrega la factura a contabilidad para su registro luego de que hayan llegado todas las piezas	BPT	
23	Si en el proceso productivo se detecta inconformidad del producto, recibe las piezas y determina con el GP: a) si entrega las piezas al BPT para que envíe a reprocesar, b) pide al COP que emita un Pedido de Instalación para hacer nuevas piezas.	SPL	

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

6. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-IO410A	GAS	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-IO410B	OC	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-IO410C	RMPE	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-IO410C	ET	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área

7. ANEXOS

IO-A-410A1	Guía de Adquisición del SYPRO
IO-A-410A2	Orden de Compra
IO-A-410A3	Requerimiento de Materia prima especial
IO-A-410A4	Inicio de Tercerización
IO-A-410A5	Entrega Temporal

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

MSG-A006 IO-410B Instructivo de Evaluación de Proveedores

Instructivo de Evaluación de Proveedores

Revisión número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	Tabla de contenido
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidades
4	Definiciones
5	Desarrollo
6	Registros
7	Anexos
	IO-410B1 Formato de Lista de Proveedores Aceptados
	IO-410B2 Formato de Ficha de Evaluación Previa Proveedores
	IO-410B3 Formato de Informe de Evaluación Continuada de Proveedores
	IO-410B4 Formato Guía de Control de Productos comprados a Proveedores
	IO-410B5 Formato de Control de Evaluación

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

Establecer un método de evaluación previa y continuada de los proveedores de Muepramodul, para que el suministro de materias primas, materiales y trabajos de terceros sea óptimo.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los proveedores potenciales y reales de las materias primas, materiales, y trabajos de terceros adquiridos por Muepramodul, para compras mayores de promedio mensual de mil dólares.

3. RESPONSABLES

RC : Responsable de Compras

4. DEFINICIONES

4.1 Calidad.

Características del material o del trabajo que entrega el proveedor, acordes a la Guía de Control de Productos Comprados a Proveedores.

4.2 Plazo.

Cumplimiento por parte del proveedor en relación al tiempo de entrega.

5. DESARROLLO

5.1. Generalidades.

Los principales proveedores de Muepramodul son evaluados con el fin de asegurar su capacidad para suministrar los productos solicitados de acuerdo a los requisitos de calidad y plazo de entrega.

5.2. Evaluación previa.

La evaluación previa de los proveedores potenciales de Muepramodul se realiza mediante la revisión de los Instructivos Técnicos y/o mediante el ensayo de muestras por parte del Responsable de Producción y un análisis del precio por parte del Responsable de Compras

Luego de los resultados anotados en el formulario Control de Evaluación, el Responsable de Compras decide si lo registra como proveedor aceptado, llena la Ficha de Evaluación Previa de Proveedores, notifica al Responsable de Producción, al Responsable de Producto y al Bodeguero de Materiales y les entrega un listado actualizado de Proveedores Aceptados.

Para el caso de Proveedores ya existentes, el Responsable de Compras establece una lista de Proveedores Aceptados y la distribuye al Responsable de Producción, al Responsable del Producto y al Bodeguero de Materiales.

5.3. Evaluación continuada

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

Esta evaluación persigue que cada proveedor aceptado, mantenga un suministro adecuado de sus productos tanto en calidad como en plazos de entrega, mediante una comunicación constante del Responsable de Compras o el Bodeguero de Materiales con los proveedores para evitar incumplimientos.

En el caso de incumplimiento en la calidad o en el plazo de entrega, que puedan o alteren la actividad productiva, el Responsable de Compras pide al respectivo proveedor notifique las causas y realiza el Informe de Evaluación Continuada de Proveedores, para decidir con el Gerente de operaciones y con el Responsable de Producción la permanencia o exclusión de este proveedor.

6. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE-IO410B A	Lista proveedores	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-IO410B B	Ficha evaluación proveedores	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-IO410B C	Informe evaluación proveedores	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-IO410B D	Guía de control de productos comprados	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área
RE-IO410B E	Formato de control evaluación	RC	Oficina RC	Físico	Cuando se genere	2 años	Eliminación	Personal del área

7. ANEXOS

IO-A-410B1 Formato de Lista de Proveedores Aceptados
IO-A-410B2 Formato de Ficha de Evaluación Previa de Proveedores
IO-A-410B3 Formato de Informe de Evaluación Continuada de Proveedores
IO-A-410B4 Formato Guía de Control de Productos Comprados a Proveedores
IO-A-410B5 Formato de Control de Evaluación

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

IO-A-410B1 FORMATO DE LISTA DE PROVEEDORES ACEPTADOS

CODIGO	ACEPTADO	NOMBRE / CONTACTO / LUGAR	PRODUCTOS	TELEFONOS

IO-A-410B2 FORMATO DE INFORME DE EVALUACIÓN PREVIA DE PROVEEDORES

FICHA DE EVALUACION PREVIA DE PROVEEDORES				
CODIGO:	R.U.C		Calificado:	
Razón Social:				
Dirección:				
País:	Ciudad:	Casilla:		
Teléfonos:	Celular:	Fax:		
E-mail:	WEB:			
Gerente:				
Contacto:				
Cargo:				
Productos que ofrece:				
PROCEDIMIENTO DE EVALUACION		RESULTADO DE LA EVALUACION		
<input type="checkbox"/> Revisión de Instructivos Técnicos <input type="checkbox"/> Ensayos sobre Muestras	Aceptado	Fecha		Firma: (GA)
	() SI	Día	Mes	Año
	() NO			

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

IO-A-410B3 FORMATO DE INFORME DE EVALUACIÓN CONTINUADA DE PROVEEDORES.

INFORME DE EVALUACION DE PROVEEDORES	FECHA	PROVEEDOR
--------------------------------------	-------	-----------

CODIGO	PRODUCTO	INCUMPLIMIENTO EN
		CALIDAD PLAZO

DESCRIPCION	
CAUSAS	
INCIDENCIA	

RESOLUCION				
FECHA	PERMANECE	Firma: GG	Firma: GP	Firma: GA
	SI ()			
	NO ()			

OBSERVACIONES:

IO-A-410B4 FORMATO DE GUIA DE CONTROL DE PRODUCTOS COMPRADOS A PROVEEDORES.

MATERIAL	CONTROLES AL RECIBIR						CONTROLES EN EL PROCESO PRODUCTIVO				

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

IO-A-410B5 FORMATO DE CONTROL DE EVALUACIÓN.

CONTROL DE EVALUACION

PROVEEDOR

FECHA	MATERIAL	CONTROLES EFECTUADOS	RESULTADO		RESPONSABLE
			BUENO	MALO	
VENDEDOR		DIRECCION		TELEFONOS	
CODIGO:		RUC:		AÑOS:	
UNIDAD:		STOCK RESPALDO:		SI () NO ()	
CONSUMO MES:		TIEMPO ENTREGA:		SI () NO ()	
PRECIO REFER:		FORMA PAGO:	DE	SI () NO ()	
DECISION	SI () NO ()	PRECIO:		SI () NO ()	
MOTIVO :					

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-A007 IO-430A Instructivo de control de Producto No conforme

Instructivo de Control de Producto No Conforme

Revisión Número	Sección Afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	Tabla de contenido
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidades
4	Definiciones
5	Desarrollo
6	Registros
7	Anexos
	IO-A-430A1 Informe de rechazos y reprocesos mensual

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

Asegurar que un producto no conforme con los requisitos especificados sea identificado, segregado, tratado o rechazado definitivamente.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a producto en proceso y productos terminados (fabricados en la empresa), que no cumplan con los requisitos especificados.

3. RESPONSABLES

SA: Supervisor de Área
RP: Responsable de Producción
O: Operador
B: Bodeguero
CP: Coordinador de Producción

4. DEFINICIONES

IPNC = Informe de Producto No conforme

4.1 No conformidad

Incumplimiento de un **requisito**

4.2 Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común de la **organización**, sus **clientes** y otras **partes interesadas** que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

NOTA 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de calidad, requisito del cliente.

NOTA 3 Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un **documento**.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

5. DESARROLLO

No.	Actividad y condiciones	Responsable	Documentos asociados
1	Identifica adecuadamente el producto (producto en proceso, producto terminado) que no esté conforme con los requisitos y notifica inmediatamente al supervisor de área, dependiendo del avance del proceso.	Operador, ayudante, bodeguero, Supervisor de despachos	
2	<p><u>PARA PARTES Y PIEZAS:</u> Define cual debe ser el uso más adecuado para ese producto, las opciones son las siguientes:</p> <p>a. Si es posible modificar las condiciones, se lo acepta como está.</p> <p>b. Disponer su reparación (convertirlo en producto no conforme) y posteriormente verificar su conformidad con los requisitos.</p> <p>c. Disponer su reutilización para un uso diferente al propuesto originalmente.</p> <p>d. Rechazarlo (si no es conveniente su reparación) Este producto se lo coloca en la bodega de producto terminado 2.</p>	SA	
3	<p><u>PARA PRODUCTO TERMINADO:</u> Se define como producto terminado lo siguiente: módulos, mesones, puertas, cenefas, cornisas, terminadas. Si este producto no es conforme con los requisitos establecidos se lo coloca en la bodega de producto terminado 2.</p> <p>Cuando se detecte un producto no conforme después de la entrega, se procede de acuerdo a 2 literal d.</p>	SA	
4	El supervisor de Area o el coordinador de Producción realizan la liberación del producto no conforme.	SA y/o CP	
5	Revisa el informe mensual de rechazos y reprocesos en base a PI, para verificar las áreas con mayor porcentaje de producto no conforme y tomar las acciones correctivas o preventivas.	RP	IPNC

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE430AA	IPNC	RP	Oficina RP	Físico Y Electrónico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Personal de área

7. Anexos

Ninguno.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-A008 IO-710A Instructivo de Auditorias Internas

Instructivo de Auditorias Internas

Revisión Número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	<i>Tabla de contenido</i>
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidades
4	Definiciones
5	Desarrollo
6	Registros
7	Anexos
	IO-A 710 A1 Reporte Seguimiento Eliminación de no Conformidades
	IO-A 710 A2 Formulario de Levantamiento de No conformidades.
	IO-A 710 A3 Métodos de Evaluación de Auditores
	IO-A 710 A4 Conceptos de las habilidades para auditores

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

Asegurar la efectiva implementación y mantenimiento del Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de los Procesos y servir como una herramienta de mejoramiento continuo.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre a los procesos de la empresa que tienen responsabilidad dentro del Sistema de Gestión de acuerdo al alcance del Manual de la empresa.

3. RESPONSABLES

AL: Auditor Líder
AA: Auditor acompañante
GO: Gerente Operativo
RP: Responsable de proceso

4. DEFINICIONES

4.1 Auditor

Persona con la **competencia** para llevar a cabo una **auditoría**

4.2 Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los **criterios de auditoría**.

4.3 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**.

4.4 Criterios de auditoría

Conjunto de políticas, **procedimientos** o **requisitos** utilizados como referencia.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

4.5 ENC:

Iniciales de la hoja de "Eliminación de No Conformidades"

4.6 Equipo auditor

Uno o más **auditores** que llevan a cabo la **auditoría**

NOTA 1 Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor jefe del equipo. NOTA 2: El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, **expertos** NOTA 3: Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

4.7 Evidencia de la auditoría

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra **información** que son pertinentes para los **criterios de auditoría** y que son verificables.

NOTA: La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

4.8 Hallazgos de una auditoría

Resultados de la evaluación de la **evidencia de la auditoría** recopilada frente a los **criterios de la auditoría**

NOTA: Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora

4.9 Programa de auditoría

Conjunto de una o más **auditorías** planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

4.10 RENC:

Iniciales de la hoja "Reporte de eliminación de No Conformidades"

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

5. DESARROLLO

No.	Actividad y condiciones	Responsable	Documentos asociados
1	<p>Seleccionan a los posibles auditores internos en comité de calidad en base a los siguientes requisitos y competencias previo a su participación como auditores internos de la empresa:</p> <p>Educación: bachiller o superior en cualquier carrera</p> <p>Formación: en el conocimiento de la norma ISO 9001-2000, ISO 19011:2002, procedimientos, manual del Sistema de Gestión, instructivos, procesos de la empresa.</p> <p>Para lo cual debe recibir cursos mínimos de capacitación de 16 horas para formarse como auditor.</p> <p>Experiencia: en desarrollar 3 auditorías internas con la dirección y orientación del auditor líder.</p> <p>Habilidades: ser ético, con mentalidad abierta, diplomático, perceptivo, decidido, seguro de sí mismo, y un buen comunicador.</p> <p>Se evalúa a los auditores en base a los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño en auditorías internas posterior a su formación por parte del RG 2. Completado la formación requerida <p>Los métodos de evaluación se describen en el anexo IO A 710A C Métodos de Evaluación de Auditores</p>	GO	
2	<p>Elaboran el mes 12 de cada año el programa anual de auditorías internas, en la cual incluirá fecha de realización y auditores asignados mismas que se pueden considerar realizar con auditores externos.</p> <p>Independientemente de las auditorías programadas anualmente, se podrá realizar auditorías extraordinarias, a criterio del Gerente de Operaciones, o auditor Líder, cuando se presenten circunstancias especiales que así lo aconsejen.</p>	GO /AL/AA	Prog. Audit.
3	<p>Emite una copia del programa de auditorías internas y entregar a los auditores designados.</p>	AL	

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

4	Prepara la auditoría en conjunto con el equipo auditor, lo que incluye: Plan de Auditoría , que debe incluir el alcance, lugar y fechas, el personal que participa en la verificación de la documentación y preparación de las listas de verificación, si fuere necesario.	AL	Plan auditoría Listas de verificación
5	Entrega el Plan de Auditoría al auditado por lo menos con una semana de anticipación.	AL	
6	Ejecutan la auditoría efectuando la reunión de apertura. Cuando se requiera.	AL, AA	
7	Verifica el cumplimiento de los requerimientos del Manual del Sistema de Gestión a través de las entrevistas. Basado en el enfoque de procesos, revisión de documentación, de las no conformidades levantadas en auditorías anteriores o en reuniones o comités de mejoramiento. El auditor manifestará las no conformidades existentes, basadas en evidencias objetivas obtenidas o través de preguntas, examen de documentación, observaciones de actividades y situaciones en los departamentos afectados,	AL, AA	
8	Realiza la reunión con el equipo auditor para verificar información y determinar que deben considerarse como no conformidades.	AL	
9	Realiza la reunión de cierre. En conjunto con los responsables de los procesos auditados si es necesario, con el GO, para exponer las conclusiones obtenidas y las no conformidades detectadas. Los Auditados podrán exponer y defender su postura ante las no conformidades detectadas por el auditor.	AL, AA	
10	Prepara el informe de auditoría anexando el Reporte de No Conformidades (ENC), las mismas que deberán estar soportadas por evidencia objetiva, deberán ser reconocidas por el auditado y se identificarán, mediante referencia, a la norma u otros documentos relacionados contra los cuales se realiza la auditoría.	AL	Informe ENC

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

11	Entrega el Informe de Auditoría y ENC Go. El mismo que debe incluir: *Objetivo y alcance de la auditoria *Identificación del auditor y fecha de auditoria *Identificación de los documentos de referencia contra los cuales se ha realizado la auditoria. *Resumen de las no conformidades *Conclusiones del equipo auditor *Oportunidades de mejora.	AL	
12	Entrega las ENC a los responsables de procesos.	GO	
13	Revisan y analizan las causas y acciones declaradas para determinar su efectividad	RP/AA	
14	Procede a eliminar las no conformidades con los colaboradores de su proceso, de acuerdo al Instructivo de Acciones Correctivas (IO 710B).	RP	ENC
15	Realiza el seguimiento para verificar la efectividad de las acciones correctivas y llenar el Reporte de Eliminación de No Conformidades en la parte correspondiente a Eliminación de No Conformidades.	AA /RP	RENC
16	Informa del avance de las acciones correctivas de las no conformidades al grupo de auditores.	GO	RENC
17	Archiva los registros de la auditoría de acuerdo al	GO	

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE 710Aa	Plan de Auditoria	AL	Oficina Al	electrónico	Cuando se requiere	1 año	eliminación	AA
RE 710B	ENC	AL	Oficina Al	electrónico	Cuando se requiere	1 año	eliminación	AA
RE 710C	RENC	AL	Oficina Al	electrónico	Cuando se requiere	1 año	eliminación	AA

7. Anexos

IO-A 710 A1 Reporte Seguimiento Eliminación de no Conformidades
IO-A 710 A2 Formulario de Levantamiento de No conformidades.
IO-A 710 A3 Métodos de Evaluación de Auditores
IO-A 710 A4 Conceptos de las habilidades para auditores

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

IO-A-710A1 REPORTE DE SEGUIMIENTO ELIMINACIÓN DE NO CONFORMIDADES

SEGUIMIENTO ENC's

Fecha:

Nomenclatura

ENC	Eliminación de No Conformidad
# NORMA	Punto de la Norma
RESPONSABLE	Persona Encargada de eliminar la ENC
PLAN DE ACCIÓN	Plan a seguir para eliminar la ENC (resumido)
PLAZOS	Fecha límite para realizar el PLAN DE ACCIÓN
T	Días vencidos o por vencerse de los PLAZOS a la fecha actual
C	<input type="checkbox"/> Cumplimiento del PLAN DE ACCIÓN
NC	<input type="checkbox"/> No cumplimiento del PLAN DE ACCIÓN
Efect	Efectividad de la acciones tomadas
	<input type="checkbox"/> Se elimina la ENC
	<input type="checkbox"/> Se emite otro enc

ENC	# NORMA	RESPONSABLE	PLAN DE ACCION MANT	PLAZOS	CUMPLIMIENTO	IMPLE
-----	---------	-------------	------------------------	--------	--------------	-------

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

IO-A-710A2

FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Proceso:	ELIMINACION DE NO CONFORMIDADES CORRECTIVAS	N°:
----------	--	-----

Resp. :	Ref. #:
---------	---------

1. NO CONFORMIDAD

Requerimiento:

Descripción de la No Conformidad:

Autor:

Firma:

Fecha:

2. CAUSAS

Responsable:

Firma:

Fecha:

3. PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

ACCION	RESP.	PLAZO	FIRMA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Responsable:

Fecha:

Firma:

4. ELIMINACION DE LA NO CONFORMIDAD

Se eliminó la NC? No

Responsable:

Firma:

Fecha:

5.OBSERVACIONES A LA ENC

N°	Fecha	Auditoría	Observaciones	Próxima Revisión

Lugar : (AD) Auditoria - (CC) Comité de Calidad - (RM) Reuniones de Mejoramiento

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

IO-A-710A3 METODOS DE EVALUACION PARA AUDITORES

- EVALUACION DE DESEMPEÑO
 - **Desempeño de funciones y responsabilidades como auditor por parte del Gerente de Operaciones, quién acompañara en una auditoria interna como auditor para evaluar la ejecución de la actividad.**

- EVALUACION DE FORMACION
 - **Revisión de los registros de formación, inmediato a la capacitación recibida.**

 - **Examen de conocimiento de los Documentos del SGC.**

Semestral para la primer evaluación posterior a la capacitación respectiva.

Anual de acuerdo a la participación en las auditorias según el plan.

IOA-A-710A4 CONCEPTOS DE LAS HABILIDADES PARA AUDITORES

ETICO: Imparcial, sincero, honesto y discreto

DE MENTALIDAD ABIERTA: Dispuesto a considerar ideas o puntos de vistas alternativos

DIPLOMATICO: Con tacto en las relaciones con las personas

PERCEPTIVO: Instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.

DECIDIDO: Alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógico.

SEGURO DE SI MISMO: Actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

COMUNICADOR: Transmitir la idea adecuadamente al auditado y otros.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-A009 IO-710B Instructivo de Acciones Correctivas

Instructivo de Acciones Correctivas

Revisión número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	Tabla de contenido
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidades
4	Definiciones
5	Desarrollo
6	Registros
7	Anexos
	IO-A-710B1 Formato eliminación de no conformidades
	IO-A-710B2 Reporte eliminación de no conformidades

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

Identificar y corregir las condiciones adversas a la calidad e investigar las causas que las provocan para prevenir que vuelvan a ocurrir.

2. ALCANCE

Se aplica a los problemas de calidad que surgen y que requieren la aplicación de acciones correctoras y que están contempladas en el Sistema de Gestión de la empresa

3. RESPONSABLES

AL: Auditor Líder
CP: Cualquier persona
RPR: Responsable de Proceso
GO: Gerente de Operaciones

4. DEFINICIONES

4.1 No conformidad (NC).

Incumplimiento de un **requisito**.

4.2 Acción correctiva (AC).

Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación indeseable.

NOTA 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2: La acción correctiva es tomada para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3: Existe distinción entre **corrección** y acción correctiva.

4.3 Corrección.

Acción tomada para eliminar una **no conformidad** detectada.

NOTA 1: Una corrección puede ser hecha junto con una acción correctiva.

NOTA 2: Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

4.4 ENC.

Iniciales de la hoja de "Eliminación de No Conformidades".

4.5 RENC

Iniciales de la hoja "Registro de Eliminación de No Conformidades".

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

5. DESARROLLO

No.	Actividad y condiciones	Responsable	Documentos asociados
1	Determina la No Conformidad.	CP	
2	Si la no conformidad fue detectada durante una auditoría interna o externa, elaborar la hoja de eliminación de no conformidades e ir a 5.	AL	ENC
3	Si la no conformidad fue detectada fuera de una auditoría informar al GO.	CP	
4	Analiza la no conformidad y resuelve si amerita tomar una acción correctiva o una corrección. En el primer caso, elaborar una hoja de eliminación de no conformidades y registrar en el RENC; en el segundo, resolver que el RPR realice la corrección necesaria e ir a 9.	AL o GO	ENC RENC
5	Identifica las causas de la NC.	RPR	ENC
6	Define el plan de acciones necesarias para eliminar las causas de la no conformidad.	RPR	ENC
7	Aprueba el plan de acciones correctivas.	AL o GO	ENC
8	Ejecuta el plan de acciones correctivas, vigilar su cumplimiento y evaluar su efectividad.	RPR	ENC
9	Confirma la eliminación de la no conformidad y registrar en el RENC, en caso de que no se haya eliminado, definir un nuevo ENC. En el caso de correcciones, verificar la efectividad de la acción.	AL/RPR	ENC RENC

6. Registros

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE710CA	ENC	GO	Oficina GO	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Audidores
RE710CB	RENC	GO	Oficina GO	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Audidores

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

7. ANEXOS

IO-A710B1

FORMATO PARA ELIMINACIÓN DE NO CONFORMIDADES

Proceso:	ELIMINACION DE NO CONFORMIDADES CORRECTIVAS	N°:	
Resp. :		Ref. #: Auditoria	
1. NO CONFORMIDAD			
Requerimiento:			
Descripción de la No Conformidad:			
Autor:		Firma:	
Fecha:			
2. CAUSAS			
Responsable:			
Fecha:		Firma:	
3. PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS			
ACCION	RESP.	PLAZO	FIRMA
Responsable:		Firma:	
Fecha:		Fecha:	
4. ELIMINACION DE LA NO CONFORMIDAD			
Se eliminó la NC? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No			
Responsable:		Firma:	
Fecha:			
5. REVISIONES			
N°	Fecha	Auditoría	Observaciones
			Próxima Revisión

Valoración: (L) Leve - (G) Grave - (MG) Muy Grave

Lugar : (AD) Auditoria - (CC) Comité de Calidad - (RM) Reuniones de Mejoramiento

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

IO-A710B2 REPORTE DE SEGUIMIENTO ELIMINACIÓN DE NO CONFORMIDADES

SEGUIMIENTO ENC's

Fecha:

Nomenclatura

- ENC Eliminación de No Conformidad
- # NORMA Punto de la Norma
- RESPONSABLE Persona Encargada de eliminar la ENC
- PLAN DE ACCIÓN Plan a seguir para eliminar la ENC (resumido)
- PLAZ Fecha límite para realizar el PLAN DE ACCIÓN
- OS
- T Días vencidos o por vencerse de los PLAZOS a la fecha actual
- C Cumplimiento del PLAN DE ACCIÓN
- NC No cumplimiento del PLAN DE ACCIÓN
- Efect Efectividad de la acciones tomadas
- t Se elimina la ENC
- Se emite otroENC

ENC	# NORMA	RESPONSABLE	PLAN DE ACCION IMPLE MANT	PLAZOS	CUMPLIMIENTO	IMPLEMENTADO	MANT
-----	---------	-------------	---	--------	--------------	--------------	------

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-A010 IO-710C Instructivo de Acciones Preventivas

Instructivo Acciones Preventivas

Revisión Número	Sección Afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
	Tabla de contenido
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidades
4	Definiciones
5	Desarrollo
6	Anexos
	IO-A-710C1 Eliminación de no conformidades potenciales.
	IO-A-710C2 Reporte de eliminación de no conformidades.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

Identificar y eliminar las causas de no conformidades potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre a todas los procesos de la empresa.

3. RESPONSABLES

CC: Comité de Calidad.
GO: Gerente Operativo
RPR: Responsable de proceso

4. DEFINICIONES

4.1 Acción preventiva

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

NOTA 1: Puede existir más de una causa de una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la **acción correctiva** se toma para prevenir que vuelva a producirse.

.

4.2 No conformidad

Incumplimiento de un **requisito**.

4.3 ENCP

Iniciales de hoja "Eliminación de No conformidades Potenciales".

4.4 RENC

Iniciales de hoja "Reporte de Eliminación de No conformidades.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

5. DESARROLLO

No.	Actividad y condiciones	Responsable	Documentos asociados
1	Identifica y analiza las posibles causas de riesgo, evalúa de acuerdo a su impacto alto, medio o bajo, y el costo de su implementación	Comités RPR	ENCP
2	Presenta un reporte de las posibles causas y un plan de acción con responsables y fechas	RPR	ENCP
3	Revisa informe de áreas y define una de las siguientes opciones: 1. aprueba y dispone su ejecución 2. observa y modifica el plan y dispone su ejecución. 3. No aprueba el plan	CC	
5	Realiza el seguimiento periódico del cumplimiento de las acciones y comprueba su efectividad.	GO	ENCP
6	Confirma la eliminación de la no conformidad potencial y registrar en el RENC, en caso de que no se haya eliminado, definir un nuevo ENCP.	GO	ENCP RENC

6. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Archivo	Actualización	Retención	Destino final	Acceso
RE710CA	Eliminación de No conformidad Potencial	GO	Oficina GO	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Audidores
RE710CB	Reporte de eliminación de no conformidad	GO	Oficina GO	Físico	Cuando se genere	1 año	eliminación	Audidores

7. ANEXOS

- IO-A-710 C1 Eliminación de no conformidades potenciales.
IO-A-710 C2 Reporte de Seguimiento eliminación de no conformidades.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

IO-A-710C1 FORMATO PARA ELIMINACIÓN DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES

Proceso:	ELIMINACION DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES	N°: 0	
Resp:		Ref #: Auditoria	
1. NO CONFORMIDAD			
Requerimiento:			
Descripción de la No Conformidad Potencial:			
Autor:		Firma:	
Fecha:			
2. CAUSAS Y EVALUACION DE SEVERIDAD (A , M , B)			
CAUSA		SEVERIDAD	
Responsable:		Fecha:	
Firma:			
3. PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS			
ACCION	RESP.	PLAZO	FIRMA
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Responsable:		Fecha:	
Firma:			
4. ELIMINACION DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL			
Se eliminó la NC? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No			
Responsable:		Firma:	
Fecha:			
5. REVISIONES			
N°	Fecha	Auditoría	Observaciones
			Próxima Revisión

Lugar : (AD) Auditoria - (CC) Comité de Calidad - (RM) Reuniones de Mejoramiento

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

IO-A-710C2
SEGUIMIENTO ENC's

REPORTE DE SEGUIMIENTO ELIMINACIÓN DE NO CONFORMIDADES

Fecha:

Nomenclatura

- ENC Eliminación de No Conformidad
- # NORMA Punto de la Norma
- RESPONSABLE Persona Encargada de eliminar la ENC
- PLAN DE ACCIÓN Plan a seguir para eliminar la ENC (resumido)
- PLAZOS Fecha límite para realizar el PLAN DE ACCIÓN
- T Días vencidos o por vencerse de los PLAZOS a la fecha actual
- C Cumplimiento del PLAN DE ACCIÓN
- NC No cumplimiento del PLAN DE ACCIÓN
- Efect Efectividad de la acciones tomadas
 - Se elimina la ENC
 - Se emite otro ENC

ENC	# NORMA	RESPONSABLE	PLAN DE ACCION IMPLE MANT	PLAZOS	CUMPLIMIENTO	IMPLEMENTAD O	MANT
-----	---------	-------------	---	--------	--------------	------------------	------

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

MSG-A011 IO-800A Instructivo de Servicio al cliente

Instructivo de Servicio al Cliente

Revisión número	Sección afectada	Descripción del cambio	Vigente desde

Distribución

Documento	Nombre
Original	
Copia 1	
Copia 2	
Copia 3	
Copia 4	
Copia 5	

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

Sección 1 Tabla de contenido

Sección	Descripción
1	Tabla de contenido
1	Objetivo
2	Alcance
3	Responsabilidades
4	Definiciones
5	Desarrollo
5.1	Conceptos Básicos
5.1.1	La calidad de Servicio al Cliente
5.1.2	Normas para un buen Servicio
5.1.3	Servicio a través del teléfono
5.1.4	Superando Expectativas
5.1.5	Situaciones Problemáticas
5.1.6	Seamos Personas de éxito
5.2	Normas y Metodología para un Buen Servicio
5.2.1	Diferenciamos de los demás
5.2.2	Orden en las áreas de trabajo
5.2.3	Línea 1800
5.2.4	A través del teléfono
5.2.5	Directorio de Cliente
5.2.6	Servicio Técnico
5.2.7	Tratamiento de Reclamos
5.2.8	Pos - Venta Encuesta a clientes

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

1. OBJETIVO

Crear una cultura empresarial de servicio para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes.

2. ALCANCE

Este instructivo se aplica a todo el personal de la empresa.

3. RESPONSABLES

GO: Gerente de Operaciones

RSP: Responsable de Servicios Post venta

4. DEFINICIONES

RSP	Responsable Servicio Post venta
JA	Jefe de Almacén
AT	Asistente telefónica
TPV	Todo el personal de Ventas
AST	Asistente Servicio Técnico
PR	Persona responsable
SP	Solicitud de presupuesto
RC	Recibo de caja
CCI	Copia Cédula de Identidad
FST	formulario de Servicio Técnico
CST	Cronograma semanal Servicio Técnico
PST	Proforma Servicio Técnico
FR	Formulario de Reclamos
IR	Informe Reclamos
PE	Persona encargada
E	Encuesta
CC	Comité de Calidad
G	Garantía
IE	Informe Encuesta

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

5. DESARROLLO

5.1 Conceptos Básicos

5.1.1 LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

Lo siguiente debe ser el principio más obvio en cualquier organización y, sin embargo, siempre es pasado por alto



La única seguridad real de trabajo, es tener **clientes** contentos y leales, que quieran hablar bien y recomendar el trabajo de **MUEPRAMODUL**.

Como colaboradores, cuando realicemos nuestro trabajo de manera confiable, receptiva, amistosa y cortés, contribuirá a **la calidad del servicio** que prestamos.



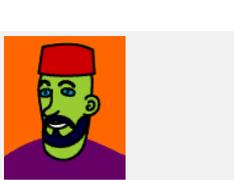
Hay dos maneras de impactar a nuestros **CLIENTES**

- La manera en la que nos relacionamos al tener contacto directo con ellos.
- La manera como nosotros nos apoyemos y cooperemos, con otros compañeros que dependen de uno, para desempeñar su tarea.

Los **clientes** dejan nuestra empresa para irse a otra, principalmente porque no están satisfechos con el **servicio** que reciben. Internamente, el problema mayor puede ser la falta de cooperación entre nosotros.

Es indispensable que el **cliente** tenga una experiencia positiva con **MUEPRAMODUL**, con el propósito de que vuelvan a utilizar nuestro **servicio**. Por ello es importante que nos comprometamos a brindar un **servicio** sobresaliente para impresionar a nuestro **cliente**.

Esta es una buena noticia para todos nosotros, desempeñamos de manera que impresionemos a los compañeros de trabajo, tenemos la oportunidad empresa valore nuestro trabajo.



si nos **clientes** y de que la

LA CALIDAD DE SERVICIO, es la ventaja número uno en el mundo de los negocios de hoy, muy pocos empleados lo comprenden. Aquellos que si lo hacen, se consideran valiosos e importantes para la empresa. competitiva

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

Día a día, nuestro trabajo influye en cómo los **clientes** ven a **MUEPRAMODUL**, un **servicio** excepcional, es actualmente muy importante. Cualquier incidente que dañe la imagen del servicio de **MUEPRAMODUL** deteriora el éxito de esta. Por el contrario, aquel desempeño que impresione a nuestros **clientes**, será destacado y valorado.

RECORDEMOS:

- Hoy día brindar un **servicio** excelente no sólo es algo positivo, sino que es **fundamental** para el éxito de nuestra organización.
- El cómo realizamos nuestro trabajo, tiene igual importancia que su competencia técnica. Hoy en día deberemos poseer ambas cosas para hacer mejor nuestro trabajo.
- Asegurémonos de entender la importancia del apoyo que brindamos a nuestros compañeros de trabajo y cómo éste les ayuda a que ellos sirvan mejor a los clientes.
- Destaquémonos por nuestras destrezas laborales, con una actitud positiva y de servicio al cliente, esto nos convertirá en una persona valiosa para cualquier organización.

“ Nuestro desempeño, es nuestro producto”

5.1.2 NORMAS PARA UN BUEN SERVICIO.

Cuándo entramos en un lugar en el cual buscamos un **servicio**, Qué esperamos?

- Un saludo
- Una sonrisa
- Una buena información
- A una persona abierta y agradable
- Agilidad
- Respuestas claras a nuestras inquietudes
- Cortesía y amabilidad
- Sentirnos importantes
- Y unas gracias, por haber estado allí



Para que cada uno tenga su propia evaluación. Pregúntese?

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

5.1.3 SERVICIO A TRAVÉS DEL TELÉFONO

A medida que la calidad de los **servicios** se hacen cada vez más importantes, así también crece la imagen y la reputación de **MUEPRAMODUL**. Ningún programa de calidad estaría completo sin prestarle especial atención a la comunicación telefónica.



Cuántas veces has pensado como te proyectas a través del teléfono? Para proyectar una imagen que sea compatible con un **servicio** sobresaliente y profesional, todos debemos utilizar el teléfono correctamente.

Sigamos los siguientes pasos, que nos ayudarán a crear una impresión más favorable cuando usemos el teléfono.

- Dar contestación al timbre del teléfono no más de tres veces.
- Las frases de bienvenida como "buenos Días" contribuyen a la imagen positiva que deseamos proyecta.
- Es importante identificarse para personalizar la comunicación haciéndola más amistosa, use el nombre o apellido de la persona dependiendo de su relación con ella.
- **El cliente** es primero, tenemos que dejar nuestras llamadas personales.
- Ser ágiles en las respuestas a las preguntas, y ser claras en las mismas, para evitar que el **cliente** vuelva a llamar si le queda alguna duda.
- Tener un lenguaje apropiado, debemos eliminar la jerga y los modismos
- No dejar esperando al **cliente** por mucho tiempo, sino tenemos la respuesta inmediata solicitemos sus datos, para devolver la llamada. O preguntemos si desea esperar, la etiqueta telefónica apropiada, nos dice que es el que llama es quien decide si quiere esperar.
- Ser amables, proporcionará un tono positivo a la llamada.
- La etiqueta telefónica, nos dice que siempre debe colgar primera la persona que llamo, así no sentirá que le estamos cortando la llamada.
- Usemos frases como: " a sus ordenes" " por favor" " gracias" " de nada", estas dan a la persona que llama la sensación de que nos importa.
- Transmitamos la llamada con calidez.
- Colaboremos en contestar el teléfono, es una forma de ayudar a nuestros compañeros y Servir a nuestros clientes.

El teléfono es un instrumento poderoso, en la creación de una imagen duradera, tanto de cada uno de nosotros como de la organización que representamos. Muchas veces, la primera impresión sobre la calidad de un servicio se genera a través del teléfono.

Es nuestra responsabilidad transmitir, al que llama, que estamos dispuestos a ayudarlo de la manera que sea posible.

Compensemos la ausencia del lenguaje corporal proyectando una actitud positiva y escogiendo cuidadosamente las palabras y tono de voz.

Prestemos un servicio al que llama mediante:

- El uso de procedimientos correctos de atención

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

- El cumplimiento de la llamada o la transmisión de la información apropiada
- El uso de modales correctos y amables en todo momento
- Recordemos, cada vez que contestamos el teléfono "Somos la empresa"

5.1.4 SUPERAR LAS EXPECTATIVAS

La clase de **servicios** que los **clientes**, quieren experimentar repetidamente y de los cuales se jactarán deberá ser notablemente diferente de la que están acostumbrados a recibir. Este debe ser el objetivo brindar un servicio excepcional.

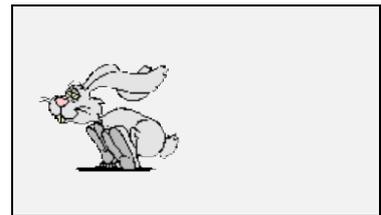
Los **clientes** leales son la espina dorsal de MUEPRAMODUL.

No todos trabajamos en situaciones donde tenemos contacto directo con los **clientes** externos de la empresa. Los compañeros de trabajo son también nuestros **clientes**.

Satisfacer simplemente a los **clientes** y a nuestros compañeros de trabajo, ya no es suficiente. Debemos impresionar a los **clientes** si queremos que ellos nos sean leales. Impresionar a los clientes y compañeros de trabajo significa proporcionarles una experiencia de **servicio** que supere las expectativas comunes, aquellos que fracasan en equipo con sus compañeros, dañaran la capacidad competitiva de MUEPRAMODUL.

Tenemos la responsabilidad de aprovechar toda oportunidad de atención directa a los **clientes** o de colaboración con otros compañeros.

Los compañeros de trabajo nos necesitamos unos a otros y debemos trabajar en equipo para prestar **servicios** excepcionales a los **clientes**. No debe ser común y corriente, debe superar nuestra propia expectativa de **servicio**. No cuesta mucho prestar un apoyo y **servicio** excelente: solo un pequeño esfuerzo extra, iniciativa y flexibilidad, las buenas respuestas entre nosotros nos ayudaran a prestar un **servicio** que quizás supere las expectativas del cliente. Sin este tipo de actitud no podremos mantener a nuestros **clientes** contentos.



MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

RECORDEMOS:

- “Hacer las cosas suficientemente bien, ya no es suficiente”
- Desempeñarse de manera tal que otras personas comenten la buena experiencia que fue trabajar con nosotros, es una meta deseable del **Servicio de Calidad**. Generemos una buena historia!
- Darles a nuestros **clientes** más de lo que ellos esperan no significa darles dos cosas cuando sólo compran una. Significa superar sus expectativas en relación al **servicio**.
- Cada persona con quien tratemos tendrá una experiencia que terminará una historia positiva, negativa o sin historia. No hay más opciones y dos de ellas son malas.
- Siempre tratemos al **cliente** o al compañero de trabajo mejor de lo que él espera ser tratado.
- Escoger cuidadosamente las palabras y tono de voz es muy importante cuando tratamos con clientes y compañeros de trabajo.

La realidad simple y llana es que sin **clientes** no hay Empresa. Es esencial que todos comprendamos que nuestro trabajo es prestar **servicios** excepcionales, tanto a los **clientes** externos de una organización, como a los compañeros que dependen de nuestro trabajo.

Para mantener el éxito y proteger el bienestar financiero de **MUEPRAMODUL**, es necesario hacer más que simplemente conocer las necesidades y expectativas de los **clientes**. Hay que centrar los esfuerzos en cumplir con estas necesidades, para impresionar a otros superando sus expectativas. No hay sustituto para un **servicio** excepcional.

PREGUNTESE 

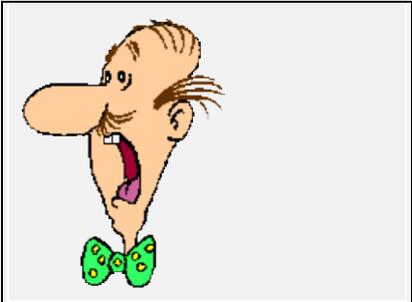
- Qué nivel de **servicio** y atención esperaría y merecería yo en la misma situación?
- Qué nivel de **servicio** y atención haría que esta situación me beneficié realmente?

Conviértase usted en un empleado de valor para **MUEPRAMODUL**.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

5.1.5 SITUACIONES PROBLEMÁTICAS

Los problemas y errores siempre existirán y siempre habrá algo que solucionar. La habilidad de convertir un problema en una experiencia positiva, debe ser una de las características de **MUEPRAMODUL**.



Cuando se cometen errores o se reciben quejas, esforcémonos por demostrar atención y preocupación resolvamos el problema lo más pronto posible y seamos siempre amables. La manera en que **MUEPRAMODUL** resuelva sus problemas afectará directamente su futuro y el tipo de historias que los **clientes** contarán sobre nosotros.

Lo que valemos para **MUEPRAMODUL** se pone a prueba cada vez que resolvemos alguna queja con un **cliente**. Su valor para sus compañeros de trabajo se pone a prueba cuando ellos necesitan ayuda para resolver sus problemas.

- Tenemos que tener la disponibilidad de ayudar a todos nuestros **clientes** internos y externos.
- Nos debe importar lo de los demás para poder ayudar, a los problemas de nuestros **clientes**, es de todos no solo de uno.
- No debemos culparnos unos a otros, actuemos para dar una solución
- Demos alternativas de solución entre todos, varias cabezas piensan mejor que una.
- Evitemos mayores inconvenientes al **cliente** y entre nosotros, un equipo de trabajo resulta un servicio excepcional para los **clientes**.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

RECORDEMOS :

Si siguen las siguientes pautas para el manejo de quejas y problemas, tendremos más éxito y agregará valor a esta organización. Aquellos que desarrollen y utilicen aptitudes efectivas en el **servicio al cliente** se destacarán y serán reconocidos.

Al manejar las quejas y problemas del **cliente**, recordemos siempre que debemos:

Ser cortés

- Mostrar interés y preocupación
- Mantenernos interesados
- No echarle la culpa a otros
- Asumir la responsabilidad de resolver el problema o de conseguir quien lo haga
- Ser serviciales
- Tomar la iniciativa de ofrecer ayuda e información, sin ser requerido.
- Pedir disculpas cuando sea necesario.
- Mantener una actitud positiva. El **cliente** recordará la manera en que lo tratamos por más tiempo que aquello que hicimos por él. Demos facilidades a los **clientes** y compañeros de trabajo para que acudan a usted con sus quejas y problemas.



Nunca seamos la razón por la cual los **clientes** no vuelven!

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

5.1.6 SEAMOS PERSONAS DE ÉXITO Y SERVICIO

No existe ningún programa de capacitación capaz de darnos todos los conocimientos y aptitudes necesarios para sobresalir en todas y cada una de las situaciones laborales que se nos puedan presentar. Nadie puede anticipar las situaciones que nosotros deberemos enfrentar, o equiparlo de tal manera que podamos desempeñarnos a la perfección en cada una de ellas.

Las personas más capaces y de mayor valor para la Empresa, comparten las siguientes características:

1. Se adaptan.
2. Se hacen cargo de tareas nuevas y diferentes y muestran un deseo de aprender.
3. Hacen buenas preguntas. Las preguntas nos permiten aprender tareas nuevas rápidamente y nos evitan cometer errores.
4. Hacer preguntas también nos da seguridad en nuestra capacidad y voluntad de aprender.
5. Escuchan atentamente a otros. Escuchar nos permite aprender de otras personas cuando estas responden a sus preguntas. Escuchar atentamente también demuestra respeto y preocupación.

PASOS PARA SER PERSONAS DE ÉXITO

1. Autoexpectativa
2. Automotivación
3. Autoimagen
4. Autodirección
5. Autocontrol
6. Autodisciplina
7. Autoestima
8. Autodimensión
9. Autoconciencia
10. Autoproyección



Proyectemos una imagen de éxito. Seamos para los demás.

el ejemplo

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

Sección 5.2 Normas y Metodología

5.2.1. NORMAS INTERNAS PARA UN SERVICIO EXCEPCIONAL

Diferenciémonos de los demás seamos **UNICOS**

1. Tenga presente que **LA CALIDAD Y EL SERVICIO** son la misión de **MUEPRAMODUL**.
2. Conozca claramente cuales son nuestras funciones y responsabilidades.
3. Colabore con nuestros compañeros, para que su desempeño sea un servicio de calidad.
4. Debemos solucionar los reclamos de nuestros clientes inmediatamente. Superemos las expectativas si ofrecemos algo cumplámoslo en el tiempo establecido.
5. Debemos ser puntuales a las citas o reuniones establecidas. No hagamos perder el tiempo de nuestros clientes es muy valioso para ellos.
6. Debemos ser corteses con nuestros clientes internos y externos. No demos una mala impresión.
7. Debemos dar siempre respuestas claras y sinceras, nunca engañemos al cliente para salir del problema, será muy difícil recuperar un cliente que se sienta engañado.
8. Debemos ser embajadores de la empresa dentro y fuera de esta no hagamos comentarios negativos a nuestros clientes.
9. Debemos sonreír a nuestro cliente, mantengamos siempre un contacto positivo.
10. Debemos utilizar un lenguaje apropiado, no seamos corrientes.
11. Debemos comunicar a nuestros jefes los problemas existentes en el proceso para mejorar continuamente.
12. Debemos ser amables, siempre hagamos sentir que el cliente tiene la razón aunque este errado.
13. Debemos utilizar la etiqueta al hablar por teléfono, nuestros clientes nos analizan a través de este. Colaboremos en la contestación del teléfono todos somos la empresa.
14. Debemos cuidar nuestra apariencia personal y enorgullecernos de esta, el uniforme debe ser immaculado.
15. Debemos proteger los bienes de la empresa, es nuestra responsabilidad.
16. Debemos proyectar una imagen de organización y orden, mantengamos nuestros puestos de trabajo limpios y ordenados.
17. Debemos cumplir con los procedimientos y políticas internas, y adaptarnos al sistema para lograr la calidad total.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

5.2.2 Normas para mantener orden en las áreas de trabajo y Disciplina interna
--

OBJETIVO

Mantener la imagen de Orden y Organización.

La forma en que nos presentamos al clientes en los aspectos físicos, de orden, organización y presentación personal son muy importantes, para la primera impresión que tiene el cliente de todos los que conformamos esta Empresa y de la misma.

2. METODOLOGÍA:

- 2.1 Todo el personal es responsable de que su área de trabajo se encuentre en orden, debiendo tener a la vista, sobre el escritorio, estrictamente lo necesario para el desarrollo de sus actividades.
- 2.2 No se deberá amontonar objetos o documentos en los cajones ni archivadores.
- 2.3 El archivo debe estar en orden y en su sitio. La utilización de las carpetas de clientes por todo el personal de ventas deberá ser controlado por el responsable de su custodia. Este se deberá mantener actualizado, para proporcionar la información correcta al personal que lo usa.
- 2.4 Los equipos electrónicos (teléfono, impresoras, computadoras) deberán limpiarse utilizando una franela ligeramente húmeda, por lo menos una vez a la semana.
- 2.5 Dirigirse personalmente o usar el teléfono para comunicarnos con nuestros compañeros, evitar las conversaciones a distancia.
- 2.6 Mantener un tono de voz moderado al hablar por teléfono o entre compañeros.
- 2.7 No usar el *Hansfree*, levantar el auricular para llamar.
- 2.8 Contestar de forma inmediata al teléfono, evitar el timbre insistente de éste, mantener un volumen medio.
- 2.9 Apoyar cuando sea necesario, en la recepción de llamadas externas e internas.
- 2.10 La presentación personal debe ser impecable.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

5.2.3 Norma de Servicio al Cliente "Línea gratuita 1800"

OBJETIVO

Mantener un canal de comunicación gratuito a todos los clientes, con información sobre el producto, pedidos y otros.

METODOLOGÍA:

- 2.1 Se ubica dos puntos de recepción de llamadas.
1. JA Debe dar contestación de 1 a 2 timbres
 3. AT Debe dar contestación de 2 a 3 timbres
- 2.2 Se debe contestar la llamada **inmediatamente**.
- 2.3 En caso de que el personal responsable de contestar este servicio este ocupado, cualquier persona acercarse y dar contestación
- 2.4 Al recibir la llamada de los clientes se deberá contestar: "**GRACIAS POR LLAMAR A Hogar 2000, LE SALUDA - (NOMBRE) EN QUE LE PUEDO SERVIR**"
- 2.5 La recepción de la llamada deberá ser atendida por la persona que contesto evitando transferir a cualquier otra extensión de la central de este servicio.
- 2.6 En casos de no poder dar una respuesta inmediata y amerita una investigación, se deberá tomar los datos del cliente para devolver la llamada en un lapso máximo de 15 minutos para evitar que éste vuelva a insistir.
- 2.7 En el caso de receptor llamadas sobre asuntos de jacuzzi, cerámica, se tomarán los datos de los clientes e inmediatamente se informará al almacén de acabados para que se comuniquen con el cliente.
- 2.8 La información que se dará por esta vía será:
- De la empresa y producto
 - Proformas y diseños
 - Estado del pedido
 - Fecha de entrega e instalación

La agilidad en las respuestas nos ayudarán a que el cliente se sienta satisfecho.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

5.2.4. Normas de Servicio al Cliente A TRAVES DEL TELEFONO

1. OBJETO

Mantener un buen servicio telefónico a todos nuestros clientes internos y externos.

2. METODOLOGÍA

- 2.1 Este servicio es muy importante en la imagen que tiene nuestros clientes a través de esta vía.
- 2.2 La recepción de llamadas esta bajo la responsabilidad de la Operadora, quien debe contestar la llamada **inmediatamente**, máximo al tercer timbre.
- 2.3 En caso de que el personal responsable de contestar este servicio este ocupado, cualquier persona deberá apoyar en la contestación del mismo.
- 2.4 Al recibir la llamada de los clientes se deberá contestar **" GRACIAS POR LLAMAR A MUEPRAMODUL, LE SALUDA - (NOMBRE) EN QUE LE PUEDO SERVIR"**.
- 2.5 La operadora es responsable de averiguar y canalizar la llamada a la persona correspondiente al tema que los clientes quieran tratar.
- 2.6 Si la extensión se encuentra ocupada, pregunte al cliente si desea esperar, en caso contrario tome el mensaje e informe inmediatamente para devolver la llamada, y evitar que el cliente vuelva a llamar.
- 2.7 Usemos la etiqueta telefónica.
- 2.8 El apoyo a este servicio en el tiempo de almuerzo de la operadora es responsabilidad del área de ventas, en caso de congestión de llamadas cualquier otro funcionario deberá dar contestación al teléfono inmediatamente. "Colaboremos"

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

5.2.5 Metodología de Servicio al Cliente "DIRECTORIO DE CLIENTES"

1. OBJETO

Mantener la información correcta y actualizada de todos nuestros clientes, y realizar correo directo, vía e-mail, fax o telefónicamente.

2. DEFINICIONES

TPV Todo el personal de Ventas
 SP solicitud de presupuesto
 RC recibo de caja
 CCI Copia Cédula de Identidad

3. METODOLOGÍA

No.	Actividades y Condiciones	Responsable	Documentos Asociados
3.1	Recapta la siguiente información que sirve para crear al cliente en el sistema. • CLIENTE Y CONSTRUCTOR 1. NOMBRES COMPLETOS 2. DIRECCIONES OBRA Y OFICINAS 3. TELÉFONOS Y FAX 4. correo electrónico 5. FECHAS DE ANIVERSARIO (Cumpleaños)	T.P.V	S.P. R.C
3.2	Solicita y adjunta al contrato, información que proporciona la información de general del cliente	T.P.V	C.C.I.

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

5.2.6 Metodología de Servicio al Cliente "SERVICIO TECNICO"
--

1. OBJETO

Atender adecuadamente al cliente en sus reclamos y arreglos de muebles luego de instalados.

2. DEFINICIONES

FST formulario de Servicio Técnico
RSP Responsable Servicio Post venta
TPV Todo el personal de Ventas
AST Asistente Servicio Técnico
CST Cronograma semanal Servicio Técnico
PST Proforma Servicio Técnico

3. METODOLOGÍA

No:	Actividades y Condiciones	Responsable	Documentos Asociados
3.1	Receptan la solicitud de Servicio Técnico.	RSP TPV	FST
3.2	Realiza el cronograma semanal de servicios técnicos para su atención de acuerdo a las solicitudes receptadas.	RSP	CST
3.3	Entrega y coordina con el AST, las inspecciones a realizar.	RSP	CST
3.4	Entrega el reporte de las visitas y se elaboran las proformas respectivas para la entrega al cliente.	ASC RSP	PST
3.5	Entrega o informa al cliente la proforma respectiva	RSP TPV	
3.6	Receptan los pagos de las proformas		PST
3.7	Envía el pedido a producción		
3.8	Regresa a 3.2	RSP	
3.9	Realiza los trabajos solicitados	ASP	
3.10	Envía factura y realiza cobro de la misma	RSP	CST

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

"RECLAMOS DE CLIENTES"

1. OBJETO

Atender adecuadamente al cliente en sus reclamos, realizar permanentemente los correctivos para eliminar errores y poder brindar un mejor servicio.

2. DEFINICIONES

- FR - formulario de Reclamos
- TPV Todo el personal de Ventas
- RSP Responsable Servicio Post venta
- PR Persona responsable
- IR Informe Reclamos

3. METODOLOGÍA

No:	Actividades y Condiciones	Responsable	Documentos Asociados
3.1	Recibe los reclamos de los clientes.	TPV - RSP	FR
3.2	Envía el reclamo a la persona responsable de dar solución al mismo.	TPV - RSP	FR
3.3	Revisa y ejecuta la acción pertinente para la solución al reclamo	PR	FR
3.4	Informa la fecha de ejecución Para constancia de la solución al reclamo.	PR	FR
3.5	Realiza el seguimiento de ejecución y respuesta de los reclamos.	RSP	
3.6	Elabora un informe mensual para Gerencia sobre los reclamos recibidos.	RSP	IMR

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

SERVICIO AL CLIENTE			
FORMULARIO DE RECLAMOS No. 001			
PARA			
EMITIDO POR			
FECHA DE ENVIO		HORA	
CLIENTE		DIRECCION	
AREA		TELEFONO	
T I P O D E R E C L A M O			
	Fecha de entrega atrasada		Error de diseño (mala medición)
	Obra incompleta (falta de material)		Error de diseño (mala planificación)
	Obra incompleta (no solicitado)		Diseño de la obra no esperado
	No conforme con la calidad		Mala atención del personal
	Despacho mal realizado		Reclamo de almacén
	Especificaciones no corresponden		Otros (describir)
	Indique con una X cual es su reclamo		
	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS		
	RESPUESTA A SU PROBLEMA		
	RESPONSABLE		
	FECHA DE RESPUESTA		HORA

	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
---	--	----------	------------

**5.2.8 Metodología de Atención
"POST VENTA ENCUESTAS A CLIENTE"**

1. OBJETIVO

Mantener presencia de imagen en los clientes que han adquirido nuestro producto

2. DEFINICIONES

RSP Responsable de Servicio Postventa
PE Persona encargada
E Encuesta
G Garantía
IE Informe Encuesta
CC Comité de Calidad

3. METODOLOGÍA

No.	Actividades y Condiciones	Responsable	Documentos Asociados
3.1	Realiza la encuesta de satisfacción al cliente.	RSP	Encuesta
3.2	Coordina la entrega de la garantía y la visita a obra terminada, y así conocer el grado de satisfacción que tienen los clientes en ese momento.	RSP	
3.3	Entrega la garantía, obsequio, instructivo de uso y mantenimiento de los muebles al cliente.	RSP PE	Garantía
3.4	Tabula y entrega el informe de encuesta mensual.	RSP	IE
3.5	Analiza la información para establecer acciones de mejora.	CC	IE

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

8. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Toda empresa requiere de un proceso administrativo correctamente implementado, con una buena organización, coordinación, dirección y control.

Es importante que la gestión de un sistema administrativo, genere personal eficiente y efectivo, ya que de esto depende el funcionamiento de la empresa y su imagen ante el cliente.

- ❖ Muepramodul Cia Ltda., es una empresa medianamente organizada, actualmente no están claramente definidos sus procesos, y las responsabilidades de cada individuo no han sido correctamente comunicadas, lo cual crea problemas con la eficiencia y efectividad de cada persona y por ende de los procesos, al personal no se lo capacita de acuerdo al requerimiento real de la empresa.
- ❖ La falta de comunicación y capacitación provocan errores generando desperdicios y aumentando los costos, es así que no existe rentabilidad, ocasionando la inconformidad de los accionistas y de sus empleados debido a que los salarios no pueden incrementarse.
- ❖ Los procesos asumen que el siguiente proceso solucionará los problemas ocasionados por falta de conocimiento, o por no tener claras las políticas de restricción en la elaboración del producto, los procedimientos internos dependen de muchas variables y dependen de personas y no de un sistema de procesos escritos.
- ❖ Existen puestos claves y a su vez críticos, la empresa depende 100% de las personas que ocupan actualmente el cargo, ocasionando un malestar tanto del cliente interno como externo, si la persona no esta disponible.
- ❖ La diversificación de actividades o de funciones en ciertos puestos de trabajo genera malestar ya que las responsabilidades no están bien

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

definidas con el objeto de servir a los clientes correctamente en cada proceso.

- ❖ El personal trata de desempeñarse lo mejor que puede, pero le falta compromiso y pertenencia con la empresa.
- ❖ Al ser una empresa familiar el poder de decisión esta solamente en la alta dirección limitando a las jefaturas en su desenvolvimiento normal, todo debe ser pre - aprobado por la gerencia y presidencia.
- ❖ Las jefaturas a pesar de generar información estadística, no realizan el análisis de datos, ni revisan la efectividad de los procesos con el objeto de mejorar y optimizar recursos, tanto financieros como humanos.
- ❖ No existe una cultura empresarial, el personal no conoce de los elementos estratégicos de la empresa.
- ❖ Los sistemas de comunicación interna y externa no son explotados a pesar de tener la tecnología para generar una buena metodología de comunicación a todo nivel.
- ❖ La empresa no tiene memoria técnica industrial, de instalaciones y documentación especifica (formularios) específica y clara, lo cual impide reformular una nueva dirección mejorando los sistemas existentes y entregar la capacitación técnica a las diferentes áreas formuladas específicamente sobre las funciones y cargos.
- ❖ La empresa esta posicionada en el mercado, pero ha perdido participación en el mismo, debido al incremento de empresas competidoras que ofrecen mejores precios.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

Recomendaciones

- ❖ Es recomendable que la empresa implemente el presente Manual a todo nivel de la empresa, con el objeto de que la comunicación entre procesos sea la adecuada y la definición de cargos, funciones y responsabilidades sea conocida por todos sus funcionarios.
- ❖ La empresa debe actualizar el Manual de Funciones y Responsabilidades, determinando claramente las competencias necesarias para el cargo, tanto en estudios, experiencia, habilidades, y se comunique nuevamente a cada persona su responsabilidad en la empresa.
- ❖ Se debería crear un plan de carrera, con el objeto de motivar y tener personal constantemente capacitado y motivado.
- ❖ El Instructivo de Capacitación debe ser comunicado e implementado correctamente, para que se aplique de acuerdo a lo estipulado, con el objeto de que el personal nuevo no tenga deficiencias en el conocimiento de la empresa y de sus propias actividades.
- ❖ La empresa debe crear y desarrollar todas las memorias técnicas que permitan trabajar sobre una base sólida y sobre cuales se podría desarrollar las mediciones de las mejoras.
- ❖ Es importante crear los instructivos que sean necesarios en los niveles que considere pertinentes especialmente a nivel de obreros, con el objeto de que si en un momento una persona sale de empresa este no tenga problemas para aprender y se capacite óptimamente.
- ❖ Es importante crear un manual con todas las políticas que se van generando en precios y costos.
- ❖ Se debe crear una metodología de comunicación a todo nivel.
- ❖ La empresa debe implementar un sistema de PHVA, (planificar, hacer, verificar y actuar), con el objeto de ir revisando los procesos, con una constante cultura de mejoramiento y análisis de datos.
- ❖ El presente Manual debe revisarse periódicamente, para asegurar la aplicación continúa y sobre todo analizar las propuestas de cambios sugerida por los miembros de la organización, que muestren una mejora positiva.
- ❖ Dar a conocer a todos los miembros de la organización el contenido del presente Manual.
- ❖ Entregar una copia controlada del documento a los responsables de procesos, para que sirva de consulta.
- ❖ Mantener y velar por la mejora continua de los procesos y métodos de trabajo dentro de la organización, para elevar la eficiencia y eficacia.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	-----------------	------------

- ❖ Implementar adecuadamente el Proceso de Mejoramiento con el objeto de hacer cumplir los procedimientos, políticas, etc., mediante la comunicación, el trato profesional y responsable entre jefes y subordinados.

- ❖ La organización y normalización de los procesos ahorra tiempo y dinero, a la vez que mejora la imagen de la empresa ante el cliente.

- ❖ El presente manual debe ser el punto de partida de una mejora creciente dentro de la organización, enfocándolo como una herramienta vital, que permita perfilarse hacia la calidad y eficiencia, debe ser aprobado por los directivos de la organización, para que adquiriera la fuerza necesaria y se aplique como corresponda.

MUEPRAMODUL	Manual del Sistema de Gestión y Mejoramiento de Procesos.	Revisión	MSG
--------------------	--	----------	------------

❖ **Bibliografía**

- ✓ Thompson / strickland. (2003). *Administración Estratégica*, (3era ed). México: Mc Graw Hill.
- ✓ Schermerhorn. (2004). *Administración*. México: Editorial Limusa S.A.
- ✓ Hellriegel / Jackson/ Slocum. (2002). *Administración un enfoque basado en competencias*, (9na ed). México: Thomson Editores S.A.
- ✓ LUSSIER, Roberth / Achua, Christopher, (2002). *Liderazgo teoría - Aplicación - Desarrollo de Habilidades*. México: Thomson Editores S.A.
- ✓ CHIAVENATO, Idalberto. (2004). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Campus - Mc Graw Hill.
- ✓ HERNANDEZ ORTIZ, María Jesus. (2000). *Casos Prácticos de administración y organización de empresas*. Madrid: Ediciones Pirámides.
- ✓ GRANDE, Ildefonso. (2005). *Marketing De los Servicios*, (3era ed). Madrid: Esic Editorial.
- ✓ RAMIREZ PADILLA, David / CABELLO GARZA, Mario. (2004). *Empresas Competitivas*. México: Mc Graw Hill.
- ✓ GONZALEZ, Martín. (2006). *Comportamiento Organizacional*, (7ma ed). México: CECSA.
- ✓ BERRY, Leonard. (1996). *Un Buen Servicio ya no basta*. Colombia: Grupo Norma.
- ✓ ISO Central. (2000). *ISO 9001:2000, Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos*. Suiza: ISO TC 176
- ✓ ISO Central. (2000). *ISO 9000:2000, Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Suiza: ISO TC 176