



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERA INDUSTRIAL**

**“MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA FUNDACIÓN FEPP CAMARI.”**



**AUTOR:** Bryan Gustavo Ortega Guanoluisa

**DIRECTOR:** Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios MSc.

Ibarra-Ecuador

**2024**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100395652-9		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Ortega Guanoluisa Bryan Gustavo		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Imbabura – Ibarra		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:bgortegag@utn.edu.ec">bgortegag@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	(06) 2643030	<b>TELF. MÓVIL</b>	0992473610

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	Modelo de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la fundación FEPP Camari.
<b>AUTOR:</b>	Ortega Guanoluisa Bryan Gustavo
<b>FECHA:</b>	30 de Julio del 2024
SOLO PARA TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	
<b>CARRERA/PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>GRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera Industrial
<b>DIRECTOR:</b>	MSc. Marcelo Vacas, Ing.

## 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 31 días, del mes de Julio del 2024

### EL AUTOR:

Firma.....

Nombre: Bryan Gustavo Ortega Guanoluisa

CI: 1003956529

**CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR**

Ibarra, 30 de Julio de 2024

MSc: Marcelo vacas

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



Director de trabajo curricular  
MSc. Marcelo Vacas

## **DEDICATORIA**

A mis padres, hermanos, por su apoyo constante en toda esta trayectoria universitaria, por su amor incondicional y la confianza que me han brindado desde el inicio de esta etapa, gracias a esto, tuve el valor, fortaleza y ganas de seguir adelante en mis estudios y culminarlos de la mejor manera, a mis amigos más cercanos que también han estado presente en los momentos buenos y malos, con ese apoyo emocional que me ayudo a seguir adelante y no desfallecer en el intento de llegar a ser un profesional con mi carrera de tercer nivel, a mis docentes, por su paciencia y dedicación en esta hermosa etapa universitaria para brindarme sus conocimientos, experiencia y anécdotas que han experimentado en el tiempo que llevan ejerciendo su vida profesional, un especial agradecimiento a mi tutor de tesis, MSc. Marcelo Vacas, por su tiempo y dedicación, por su ayuda y todos los conocimientos que me brindo para poder concluir con este trabajo grado, a mis asesores MSc. Jenyffer Yépez; MSc: Karla Negrete, por su tiempo, compromiso y enseñanza en todo el periodo que me permitió finalizar con mi trabajo de grado de la mejor manera. Les agradezco infinitamente a todas las personas que me permitieron y me brindaron la alegría de poder terminar mi etapa universitaria con el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Técnica del Norte.

## **AGRADECIMIENTO**

De la manera más comedida y sincera quiero expresar mi agradecimiento a mi familia, son el pilar fundamental para poder alcanzar mis objetivos, gracias a su apoyo incondicional y a su amor pude cumplir mi sueño desde niño, el acabar con una carrera universitaria y llegar a ser alguien en la vida profesional, su ejemplo, valores y virtudes me ayudaron a nunca rendirme, seguir adelante a pesar las situaciones que puedan presentarse, gracias a esto pude finalizar de la mejor manera mi carrera universitaria. Un agradecimiento a mis amigos más cercanos que siempre estuvieron presentes de una u otra manera, sus consejos, motivación y compañía hicieron que nunca me sintiera solo y siguiera adelante con mi trabajo de grado, un agradecimiento especial a mis docentes que gracias a su conocimiento me supieron guiar de la mejor manera en mi vida de estudiante para adquirir los conocimientos necesarios y poder desenvolverme en la vida profesional, sin ellos esta hermosa etapa en no sería la misma. Un dios le pague a todos, un gracias infinito y millón bendiciones.

Con gratitud

Bryan Ortega

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente publicación es el resultado de una investigación realizada en la empresa comercializadora Camari, su objetivo principal es diseñar un modelo de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Fundación FEPP Camari, orientado hacia la excelencia empresarial.

**Palabras clave:**

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad.

**Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

**Enfoque Basado en Procesos:** Gestión de actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema para mejorar la eficacia y eficiencia.

**Auditoría:** Examen sistemático y documentado para verificar la conformidad con los requisitos del SGC y evaluar la eficacia del sistema.

**Política de Calidad:** Declaración formal de la alta dirección que define los objetivos y el compromiso de la organización con la calidad.

**Objetivos de Calidad:** Metas específicas que la organización se propone alcanzar para cumplir con su política de calidad.

**Gestión de Riesgos:** Proceso de identificación, evaluación y priorización de riesgos, y la implementación de medidas para mitigarlos.

**Revisión por la Dirección:** Evaluación periódica del SGC por la alta dirección para asegurar su adecuación y eficacia continuas.

## **ABSTRACT**

This publication is the result of research carried out in the marketing company Camari, its main objective is to design a model for the implementation of a Quality Management System based on the ISO 9001:2015 standard for the FEPP Camari Foundation, oriented towards business excellence.

## LISTA DE SIGLAS

**Cp.** (Process Capability Index): Índice de Capacidad del Proceso.

**SGC:** Sistema de Gestión de calidad

**ISO: International Organization for Standardization** (Organización Internacional de Normalización).

**CAPA: Corrective and Preventive Actions** (Acciones Correctivas y Preventivas). Se refiere a las acciones tomadas para corregir problemas actuales y prevenir futuros problemas en un sistema de calidad.

**QMS: Quality Management System (Sistema de Gestión de Calidad en inglés).** Es el término equivalente en inglés para SGC.

**CQI: Continuous Quality Improvement (Mejora Continua de la Calidad).** Se refiere a las prácticas y métodos aplicados para mejorar de forma constante la calidad en todos los aspectos de una organización.

**TQM: Total Quality Management (Gestión de Calidad Total).** Es un enfoque que busca mejorar la calidad y el desempeño en todos los niveles de una organización.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>5</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>9</b>
<b>LISTA DE SIGLAS.....</b>	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>11</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>15</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>17</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	17
1.2. Objetivos.....	19
1.2.1. Objetivo General .....	19
1.2.2. Objetivos Específicos .....	19
1.3. Alcance .....	19
1.4. Justificación .....	20
1.5. Contexto.....	20
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>24</b>
<b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>24</b>
2.1. Evolución de la familia ISO 9000 .....	24
2.2. Definición de calidad.....	27
2.2.1. La calidad y su gestión .....	28
2.2.2. Ciclo de Deming.....	28
2.2.3. Definición de un sistema de gestión de calidad .....	29
2.2.4. Factores de éxito de un sistema de gestión de calidad .....	29
2.2.5. Norma de los Sistemas de Gestión .....	30
2.2.6. Principios de calidad .....	31

	12
2.3. Enfoque al cliente .....	31
2.4. Liderazgo .....	31
2.5. Participación del personal.....	31
2.6. Enfoque basado en procesos.....	31
2.7. Enfoque basado en riesgos .....	31
2.8. Mejora.....	32
2.9. Toma de decisiones basada en la evidencia.....	32
2.10. ISO 9001: 2015. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos .....	33
2.10.1. Novedades de la norma ISO 9001:2015.....	33
2.10.2. Cuadro comparativo (ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015).....	34
2.10.3. Beneficios al implementar un Sistema de Gestión de Calidad.....	35
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>36</b>
<b>3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>36</b>
3.1. Descripción general de la empresa, “Camari, sistema solidario de comercialización del FEPP” <sup>36</sup>	
3.2. Origen y evolución .....	36
3.3. Manejo de los conceptos: social y empresarial .....	38
3.4. Misión.....	39
3.5. Visión.....	39
3.6. Principios y valores .....	39
3.7. Proveedores .....	39
3.8. Líneas de acción .....	39
3.9. Canales de distribución.....	40
3.10. Recursos disponibles.....	40
3.11. Financieros .....	40
3.12. Organismos de integración .....	41
3.13. Organigrama .....	41
3.14. El comercio equitativo .....	41
3.15. El Fondo Ecuatoriano POPULORUM PROGRESSIO (FEPP).....	42
3.16. Estructura organizacional.....	43

3.17.	Mapa de procesos.....	45
3.18.	Diagrama SIPOC .....	45
3.19.	Análisis PESTEL .....	46
3.20.	Análisis FODA.....	49
3.21.	Check List en base a la Norma ISO 9001:2015 .....	53
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>58</b>
<b>4.</b>	<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS.....</b>	<b>58</b>
4.1.	Plan de Mejora Continua en base a la Norma ISO 9001:2015 .....	58
4.1.1.	Propuesta de mejora .....	58
4.1.2.	Pasos en el plan de mejora .....	58
4.1.3.	Identificación de las áreas de mejora .....	59
4.1.4.	Detectar las principales causas del problema.....	59
4.1.5.	Formular Objetivos .....	59
4.1.6.	Seleccionar las acciones de mejora .....	59
4.1.7.	Realizar una planificación.....	60
4.2.	Enfoque basado en Riesgos y oportunidades de la empresa Camari.....	60
4.2.1.	Establecer el contexto.....	60
4.2.2.	Identificación del riesgo .....	60
4.2.3.	Seguimiento y Revisión .....	62
4.3.	Mapa de procesos actualizado .....	62
4.4.	Inventario de procesos .....	63
4.5.	Caracterización de procesos .....	65
4.5.1.	Caracterización del proceso de gestión de planificación estratégica .....	66
4.5.2.	Caracterización del proceso de gestión de marketing .....	67
4.5.3.	Caracterización del proceso de control de gestión de calidad.....	68
4.5.4.	Caracterización del proceso de gestión comercial .....	69
4.6.	<i>Manual de procedimientos</i> .....	70
4.7.	<i>Fichas de indicadores</i> .....	70
4.7.1.	Fichas de indicador del proceso de gestión de planificación .....	70
4.7.2.	Fichas de indicador del proceso de gestión de marketing.....	72
4.7.3.	Fichas de indicador del proceso de gestión de control de calidad .....	74
4.7.4.	Fichas de indicador del proceso de gestión comercial .....	76
<b>CAPÍTULO V .....</b>		<b>78</b>

<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>78</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>78</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>79</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>82</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA I</b> CUADRO COMPARATIVO ISO 9001:2008 E ISO 9001:2015 .....	34
<b>TABLA II</b> DIAGRAMA SIPOC EMPRESA CAMARI .....	46
<b>TABLA III</b> ANÁLISIS FODA .....	50
<b>TABLA IV</b> MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS.....	51
<b>TABLA V</b> MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS .....	52
<b>TABLA VI</b> RESULTADOS CAPÍTULO 4 .....	54
<b>TABLA VII</b> RESULTADOS CAPÍTULO 5.....	54
<b>TABLA VIII</b> RESULTADOS CAPÍTULO 6.....	54
<b>TABLA IX</b> RESULTADOS CAPÍTULO 7 .....	55
<b>TABLA X</b> RESULTADOS CAPÍTULO 8.....	55
<b>TABLA XI</b> RESULTADOS CAPÍTULO 9 .....	56
<b>TABLA XII</b> RESULTADOS CAPÍTULO 10.....	56
<b>TABLA XIII</b> RESULTADO GLOBALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001:2015.	57
<b>TABLA XIV</b> IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EMPRESA CAMARI .....	61
<b>TABLA XV</b> INVENTARIO DE PROCESOS .....	64
<b>TABLA XVI</b> CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN.....	66
<b>TABLA XVII</b> CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE MARKETING.....	67
<b>TABLA XVIII</b> CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD ..	68
<b>TABLA XIX</b> CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE CONTROL COMERCIAL.....	69
<b>TABLA XX</b> FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN.....	70
<b>TABLA XXI</b> FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN .....	71
<b>TABLA XXII</b> FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE MARKETING .....	72
<b>TABLA XXIII</b> FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE MARKETING.....	73
<b>TABLA XXIV</b> FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD .....	74
<b>TABLA XXV</b> FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD .....	75
<b>TABLA XXVI</b> FICHAS DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL.....	76
<b>TABLA XXVII</b> FICHAS DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL .....	77

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Fig 1. Ciclo de Deming .....	28
Fig 2. Estructura Organizacional Camari .....	44
Fig 3. Mapa de procesos empresa Camari.....	45
Fig 4. Análisis Político .....	47
Fig 5. Factores Económicos .....	47
Fig 6. Factores Sociales.....	48
Fig 7. Factores Tecnológicos .....	48
Fig 8. Factores Ecológicos .....	49
Fig 9. Factores Legales.....	49
Fig 10. Posición Estratégica de la empresa Camari .....	53
Fig 11. Mapa de procesos actualizado Camari.....	63

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

La calidad se puede definir como un conjunto de características que tienen como objetivo el satisfacer las necesidades, principalmente de los clientes y al mismo tiempo cumplir con las expectativas de las partes interesadas dentro de una organización. Debido a la exigencia de los clientes una organización debe estar en constante adaptación a las exigencias del mercado como es; el implantar Sistemas de Gestión de Calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a los procesos y sus actividades que cumple la organización diariamente.

En un modelo de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad entre otras características se detallan; las Políticas de Calidad, estructura básica de la organización respecto a los procesos y actividades que este cumple, información de auditorías y gestión de la documentación, siguiendo las directrices de la norma ISO 9001 utilizada como referencia. Con el fin de mejorar continuamente a través de los procesos de medición, seguimiento y mejora continua para beneficio de la organización.

Con un modelo de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad la organización pretende consolidar los procesos que componen sus actividades y al mismo tiempo poder mejorar la eficiencia y eficacia de los mismos, planteando su enfoque por procesos pero con un pensamiento crítico en riesgos y oportunidades, integrando oportunidades de mejora en la organización en las actividades de compras, almacenamiento y comercialización particularmente, cumpliendo los requisitos que le permitirá a la organización crecer manteniendo un Sistema de Gestión de Calidad eficaz.

#### 1.1. Planteamiento del problema

Camari actualmente es una empresa sin fines sociales que apoya al desarrollo de los sectores populares del país, incentiva a los pequeños y medianos productores mediante la sociedad con estos mismos, ofreciendo su marca al mercado nacional, esta empresa cuenta con 57 puntos de venta a nivel de nacional de productos como son alimentos, artesanías y festividades. [1]

Mediante la capacitación, el crédito y la asistencia técnica, asevera el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad y actualmente se rige al sistema de normalización internacional ISO 9001:2008. Esta empresa sin fines sociales nace con la finalidad de enfrentar los problemas de la

comercialización agropecuaria y artesanal que aquejan a los pequeños productores del campo y de barrios urbanos marginales del Ecuador.

Por tal motivo y basados en el principio de mejoramiento continuo debe adoptar normas y estándares de calidad actualizados que les permitan destacarse en el mercado y que les dan a sus clientes la seguridad y confianza de contar con una empresa sólida que se preocupa por ofrecer no solo los servicios pactados sino de cumplir con todas las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Para la Fundación FEPP Camari, al no contar con los requisitos actualizados de la norma ISO 9001:2015, disminuye la eficiencia en sus procesos, ya que, no cuenta con un plan de mejora con enfoque a procesos, actualmente esta empresa funciona de acuerdo al sistema de normalización internacional ISO 9001:2008, sin la actualización e implantación de un sistema de gestión de calidad conforme a un estándar internacional la empresa Camari no podrá definir claramente una estructura organizacional y al mismo tiempo no será una empresa competitiva en sus procesos de calidad en el mercado nacional, sin fomentar en su ideología la mejora continua que en la actualidad es vital para el buen funcionamiento de una empresa y así brindar satisfacción al cliente que es el objetivo principal que tiene esta empresa.

Uno de los enfoques principales en la empresa Camari es la comercialización de sus productos agropecuarios y artesanales, sin que exista “cuellos de botella”, en sus actividades de almacenamiento y distribución de productos al no contar con un sistema de control preciso, existe desbalance y sobreproducción, esto lleva a tener en almacenamiento más productos de los necesarios para su comercialización, con un modelo de implementación de un sistema de gestión de calidad se podrá evitar esto, ya que en el procesos de distribución de productos se tendría un sistema de control actualizado que ayude a evitar los “cuellos de botella” y sobreproducción en almacenamiento de acuerdo a la normativa ISO 9001:2015. Al mismo tiempo brindando apoyo a los pequeños y medianos productores con el fin de asociar su marca al mercado nacional, por este motivo la alta dirección de la organización busca un modelo de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad actual basado en la norma ISO 9001:2015, con la intención de brindar al personal una guía clara y precisa en busca de la mejora continua organizacional tanto en sus procesos como en los productos que ofrece al mercado. Con la finalidad de que la organización demuestre, por un lado, su capacidad para proporcionar de forma eficiente los servicios y productos que satisfagan tanto los requisitos de sus clientes, y por otro, la de una mejora continua por parte de la organización en sus procesos.

Como todo negocio Camari aun en medio de esta emergencia sanitaria u otra catástrofe debe reanudar sus actividades lo antes posible y es ahí donde se incluye el Plan de continuidad de negocio, determinando los procedimientos y estrategias claves para seguir sus actividades programadas sin interrupciones de cualquier índole, de tal manera que no afecte en gran escala la economía de la empresa y puedan continuar brindando sus productos y servicios de calidad a los clientes que depositaron su confianza en la organización.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

- Diseñar un modelo de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Fundación FEPP Camari, orientado hacia la excelencia empresarial.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Determinar las bases teóricas que permitan fundamentar el proyecto de investigación mediante una revisión bibliográfica en la norma ISO 9001:2015.
- Realizar un diagnóstico en la Fundación FEPP Camari que permita conocer el estado situacional de la organización y el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
- Desarrollar un plan de mejora continua en base a la norma ISO 9001:2015 con enfoque de pensamiento basado en riesgos y oportunidades, con referencia a sus procesos e interacciones que aseguren al sistema de gestión de calidad de la organización Camari.

## **1.3. Alcance**

El presente proyecto de investigación se aplica a una de las actividades principales que son de compras, almacenamiento y comercialización de productos agropecuarios, artesanales y de consumo masivo. Camari es una empresa que a nivel nacional cuenta con 57 puntos de ventas, este proyecto de investigación está dirigido a la matriz central de la organización en Marchena, Marchena Oe-2 38 y Versalles (Santa Clara), Quito – Ecuador. Basados en las políticas de la empresa y su interés hacia el mejoramiento continuo, haciendo un análisis en la valoración en ventas, la competitividad y la satisfacción del cliente que son sus principales indicadores de calidad,

se hace necesario desarrollar un modelo de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, para la Fundación FEPP Camari.

#### **1.4. Justificación**

Para la Fundación FEPP Camari, un modelo de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no se concibe como un fin, sino como un medio para el desarrollo de una dinámica de mejora continua dentro de la organización. De acuerdo con la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, el artículo 3.- Nos indica: Declárase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional. [2]

Los sistemas de gestión de la calidad se convierten en una herramienta fundamental para toda gestión cooperativa, permitiendo a las organizaciones crear un enfoque de mejora continua para satisfacer las necesidades de los clientes, que pueda servir de base para la implantación de otros sistemas de gestión (por ejemplo, para prevenir riesgos medioambientales u laborales). [2]

Por lo tanto, se necesita un modelo de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que pueda ayudar al cumplimiento legal de las actividades y procesos de la Fundación FEPP Camari (al ser la Fundación FEPP Camari una empresa de distribución nacional) [1]. El mercado es crucial para esta empresa y el producto que ofrece Camari tiene un valor agregado, considerando que cada producto cuenta con certificados. Con la ayuda de este proyecto de estandarización podrá definir claramente una estructura eficiente y competitiva en sus procesos, promover la mejora continua de su sistema de gestión y estimular la eficiencia organizacional, hecho que conducirá directamente a la satisfacción del cliente y cumplimiento de los objetivos organizacionales propuestos por la empresa en base a sus expectativas y necesidades. [2]

#### **1.5. Contexto**

La gestión de calidad es una herramienta que ayuda a la mejora continua en una institución, en este caso la calidad en los procesos en la empresa Camari tiene como finalidad la satisfacción del cliente.

Se puede manifestar que la calidad de un producto o servicio es la satisfacción del cliente a un bajo coste, siempre y cuando la empresa sea competitiva en el mercado en donde se desenvuelve,

para conseguir una mejor calidad en el producto o servicio es indispensable que la organización este en una constante mejora continua y a su vez se adecue a las necesidades de los clientes.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad surge como una decisión estratégica de la alta dirección de la organización con la intención de dar una guía de actuación clara y definida al personal debido a que están realizando o quieren realizar un sistema de mejora continua. [3]

Las empresas invierten en asesorar en sistemas de gestión de calidad debido a los siguientes motivos:

- Entienden que los clientes son su elemento esencial y deciden orientar su estructura y gestión a satisfacer sus requerimientos.
- Los sistemas de gestión de calidad son la mejor herramienta para reducir los costes de no calidad.
- La certificación de una empresa genera confianza, reconocimiento y apertura de nuevos mercados.
- Los sistemas de gestión de calidad mejoran la aptitud competitiva de la empresa con un mejor posicionamiento frente a la competencia.

En la actualidad se define como gestión de calidad a las expectativas que tienen los clientes acerca de un producto o servicio, agregando un valor monetario a la satisfacción de estos mismos, es una focalización hacia la visión del cliente en particular.

Con la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la Fundación Camari, esta empresa cumpliría con un requerimiento obligatorio en la industria ecuatoriana. Además de la aparición de nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial de la EFQM o el Baldrige de Estados Unidos, ya que el cliente es consciente de la importancia de la calidad y cada vez lo exige más a los fabricantes. [4]

La excelencia empresarial embarca a la satisfacción del cliente y de esto depende el servicio o producto que brinde una empresa. Según Garvín, [5] “Un producto de calidad es sencillamente aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste”.

Esta definición presenta tres conceptos claves dentro de la gestión de la calidad moderna: expectativas, cliente y menor coste.

- **Expectativas:** Un producto de calidad es aquel que satisface las expectativas del cliente. Si un producto no las cumple todas, el cliente no estará satisfecho ya que el

producto no responde tal y como él quería. Del mismo modo si el producto sobrepasa las expectativas del cliente estará realizando una serie de funciones que tampoco eran las que realmente el cliente demandaba, aunque este último supuesto no siempre tiene porqué ser negativo.

- **Cliente:** un cliente es toda persona que tenga relación con nuestra empresa. Existen clientes internos y clientes externos. Los externos son aquellos que compran nuestros productos. Los internos son los propios trabajadores de la empresa, los proveedores, acreedores etc.
- **Menor coste:** El modelo de Excelencia empresarial les concede una gran importancia a los resultados de la empresa y manifiesta que se deben tener en cuenta. Además, el cliente siempre buscará el producto que cumpla sus expectativas a menor precio, aunque no se debe considerar el precio solamente al principio de la vida del producto (precio de venta) sino a lo largo de ésta.

Un sistema de Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para conseguir esto la organización, planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. [6]

Un sistema de Gestión de Calidad también proporciona herramientas para la implantación de acciones de prevención de problemas, así como de corrección de los mismos.

El sistema de Gestión de Calidad debe estar integrado en los procesos, procedimientos instrucciones de trabajo, mediciones y controles de las operaciones de la empresa. [7]

De acuerdo con Mora, Granados, Méndez, Mendoza, Pineda y Velásquez [8], de la implantación de un sistema de gestión de calidad la organización puede obtener, entre otras, las siguientes ventajas:

Desde el punto de vista externo:

- Potenciar la imagen de la empresa frente a los clientes potenciales al mejorar continuamente su nivel de satisfacción lo que aumenta la confianza en las relaciones cliente- proveedor.
- Asegura la calidad en las relaciones comerciales.
- Facilita la salida de los productos o servicios que ofrece la empresa al exterior ya que, al asegurar a las empresas receptoras el cumplimiento de los requisitos de

calidad, posibilita la penetración en nuevos mercados o la ampliación de los existentes en el exterior.

- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Una ventaja competitiva y un aumento en las oportunidades de venta.
- Desde el punto de vista interno:
- Mejora en la calidad de los productos y servicios debido a la realización de procesos más eficientes en la organización.
- Al introducir la visión de la calidad en las organizaciones fomenta la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo exigiendo ciertos niveles de calidad en los productos y servicios ofrecidos.
- Se produce una reducción de los costes (costes de no calidad) y un aumento de los ingresos (nuevos clientes, pedidos mayores que los actuales etc.)
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos en apego a leyes y normas vigentes.
- Integración del trabajo enfocado a procesos.
- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Mejor comunicación y satisfacción en el trabajo.

La implantación de un sistema de gestión de calidad, como apuntan Mozón, Prendes, Falcón, Diéguez [9], también puede generar riesgos si no se asume como una oportunidad de mejora de una determinada situación:

- El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades de no calidad que de no utilizarse y desarrollarse de forma correcta pueden ser generadoras de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.
- No obtener el compromiso y la colaboración de todos los afectados pueden conllevar a que la implantación del sistema pase de ser algo positivo para la organización a algo negativo que genere problemas. Se deben comunicar objetivos y responsabilidad a todo el personal haciéndoles partícipes de este sistema.
- Una mala comunicación puede generar grandes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados.

## CAPÍTULO II

### 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. Evolución de la familia ISO 9000

La norma antecesora de la ISO 9000 es la BS 5750, publicada por Gran Bretaña en 1979. Esta norma fue adoptada por la mayoría de los países como una solución más que como un método para mejorar los problemas de calidad. Por ello, fue sustituida por la ISO 9000 en 1987 y obtuvo un mayor reconocimiento en Europa. La norma consta de tres normas: ISO 9001,9002,9003, de las cuales ISO 9001 es la más utilizada ya que cubre el diseño, el desarrollo y la instalación de procesos. Entonces las otras normas no abordan el diseño ISO 9002 y se centran en la inspección final ISO 9003. [10]

Se realizó la primera revisión en 1992 de la Norma ISO 9000 y su última actualización se aprobó en 1994 (ISO 9000:1994). En 1998 se lanzó una nueva revisión para adaptarse al mercado globalizado y a las empresas que encontraban un lugar en ese mercado. [11]

Como se mencionó anteriormente, la primera revisión se propuso en 1994 y fue motivada por argumentos de que la norma original tenía muchas deficiencias, en particular porque pretendía crear una burocracia con mucho papeleo y conflictos con las empresas de servicios. Por lo tanto, el propósito de la revisión de 1994 fue hacer que la norma fuera más completa y agilizar el proceso, en lugar de imponer requisitos del sistema. Esta versión permite a las empresas elegir su propio sistema de gestión de calidad. [12]

Según la versión original, la serie ISO 9000:1994 consta de otras normas, como ISO 9001, 9002, 9003 y 9004, de las cuales las tres primeras (certificadas) son obligatorias según el tipo de actividad de la empresa. En ese momento, la norma fue adoptada por países en desarrollo como Australia, China y Japón, así como por países europeos. [12]

Con el tiempo, el sistema empresarial evolucionó y se convirtió en un ámbito tan complejo que la norma previamente revisada de 1994 para empresas de servicios presentaba dificultades de adaptación porque estaba dirigida a empresas. Esta norma difiere significativamente del modelo de Gestión de Calidad. Teniendo esto en cuenta, la norma fue revisada nuevamente en detalle en 1999, y su versión final (ISO 9000:2000) se publicó en diciembre de ese año. Las empresas certificadas en 1994 tienen tres años para adaptarse a la nueva ISO 9000:2000. [12]

El propósito de la versión 2000 (tercera edición) de la norma ISO 9000 es reemplazar el concepto de "Garantía de Calidad" en las revisiones de 1987 y 1994 por el concepto de "Gestión

de la Calidad" con el objetivo de ampliar el alcance de la calidad. Es decir, los estándares anteriores ya no se centran sólo en los productos, sino más bien en la satisfacción del cliente y la demanda del mercado. Según esta norma, el aseguramiento es parte de la gestión de la calidad diseñada para garantizar que se cumplan los requisitos de calidad. Por el contrario, la gestión de la calidad es la gestión y el control de las actividades coordinadas relacionadas con la calidad de una organización, incluido el desarrollo de políticas, objetivos, planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad. [12]

Según Camisón [12], la versión del año 2000 trae reformas sustanciales sobre la calidad:

- La versión aprobada en 2000 permitió aplicar la norma a todos los departamentos y organizaciones.
- En el año 2000, se ofreció la norma 9001 como única alternativa de certificación, excluyendo las alternativas creadas por las normas ISO 9001, 9002 y 9003. Aparece la norma ISO 9004.
- Se ha dado el primer paso hacia una dirección estratégica de calidad. Cambiar de una perspectiva orientada a procesos a una perspectiva basada en procesos.

Méndez [13], menciona que, la revisión del año 2000 inicia con los siguientes objetivos:

- Compatibilidad mejorada con otros estándares (ISO 14000).
- Carga de archivos simplificada (la versión anterior permitía la preparación de hasta 20 programas).
- Simplificar el contenido para que sea más fácil de entender para los usuarios.
- Ampliar el enfoque de la organización hacia la gestión de procesos, abandonando el enfoque tradicional hacia áreas o departamentos individuales.
- Estos cambios regulatorios son los más difíciles de implementar en una empresa.
- Incluir métodos preventivos en lugar de simplemente solucionar problemas.
- Adopta un enfoque de mejora continua al establecer, planificar y monitorear continuamente objetivos de calidad y confiar en herramientas como procesos de monitoreo y medición para recopilar datos relacionados con la satisfacción del cliente y las auditorías.

La revisión de 2008 no trajo cambios significativos. Los cambios tienen como objetivo mejorar la redacción de algunos requisitos. Entonces cambiar a esta versión es muy fácil. En

septiembre del año 2015 finalmente concluyó el proceso de revisión iniciado en el año 2012. Los cambios estratégicos presentados en la norma, según Lorena Méndez Ortiz [13, pp. 49-54] son los siguientes:

- Esta norma se aplica a todo tipo de empresas.
- Para ello se han flexibilizado algunos requisitos (por ejemplo, el control de los equipos de seguimiento y medición).
- Centrarse en los procesos, reforzando y aclarando lo planteado en la auditoría del año 2000 y definiendo la información necesaria para una adecuada gestión de los procesos en el apartado del sistema de gestión de la calidad.
- Enfoque basado en riesgos: la implementación del análisis de riesgos proporciona un aspecto preventivo del sistema de gestión de calidad.
- Este enfoque se incluía anteriormente en la redacción sobre medidas preventivas, pero ahora ha sido retirada.
- Flexibilidad de la documentación. Esta revisión elimina los términos "documento", "procedimiento", "instrucción" o "registro" y los reemplaza con el término "información documentada". Se elimina la obligación de conservar documentos como manuales de calidad o antiguos procedimientos documentados obligatorios.
- Permite a las empresas elegir el tipo y tamaño de los documentos a preparar.

Según Alzate [11], se presentó una revisión en profundidad que tuvo los siguientes objetivos:

- La edición de 2017 es una guía imprescindible para los sistemas de gestión de calidad.
- Su objetivo es integrar a los clientes entendiendo sus expectativas, necesidades, deseos y perspectivas.
- Fortalecer la gestión del personal y la participación en el proceso de gestión.

## 2.2. Definición de calidad

A medida que las empresas de todo el mundo crecieron, se crearon diferentes definiciones de calidad, los sistemas de producción cambiaron drásticamente y, en consecuencia, el alcance de la calidad cambió. La fase preindustrial estuvo dominada por la producción artesanal, luego dio paso a la producción industrial a gran escala y luego evolucionó hacia una economía de servicios. Al mismo tiempo, el concepto de calidad superior abandonó el enfoque en la producción para perseguir el concepto de calidad del servicio. El concepto de calidad total ha crecido tan rápidamente que se ha convertido en una herramienta estratégica para las organizaciones [12].

La calidad se puede definir como las características que debe tener un producto para poder satisfacer las necesidades del cliente y siempre añadirle valor adicional.

Ishikawa [14], define como el desarrollo, diseño, producción y mantenimiento de productos de calidad que sean los más económicos, útiles y compensen consistentemente a los consumidores.

Las diferentes perspectivas conceptuales de calidad existentes pueden organizarse de acuerdo con los siguientes argumentos. [12]

- La calidad se logra comparando estándares y rendimiento mediante mediciones cuantitativas. Este concepto describe las ventajas técnicas de una característica del producto o proceso.
- La calidad subjetiva se basa en las percepciones y juicios de valor de las personas y puede medirse cualitativamente mediante encuestas de satisfacción del cliente.
- La calidad estática se expresa como dominio absoluto o cumplimiento de especificaciones, lo que significa que es un concepto consolidado e inmutable.
- La calidad dinámica es la que cambia constantemente dependiendo de muchos factores, como los gustos del consumidor.
- La calidad absoluta depende de la calidad del producto independientemente de las personas y se mide indiscutiblemente en la distancia entre la calidad alcanzada y la calidad planificada.
- La calidad relativa está determinada por la percepción del cliente y no se puede definir completamente.

### 2.2.1. La calidad y su gestión

La gestión de la calidad permite alcanzar la ventaja competitiva y, por tanto, la satisfacción del cliente, la excelencia en la gestión y la estandarización de los procesos, lo que significa que la organización es capaz de adaptarse continuamente a la competitividad que existe en los mercados nacionales e internacionales a medida que se aleja el foco en la calidad. Desde proporcionar funcionalidad, el producto o servicio adecuado se transforma en entregar productos y servicios de valor agregado a los clientes, incluida la satisfacción de sus necesidades como parte de una estrategia operativa. [15]

### 2.2.2. Ciclo de Deming

Logística utilizada en un sistema de gestión de la calidad para mejorar continuamente una organización, creando etapas en base a la mejora continua como son: planificar, hacer, verificar y actuar.

Cada etapa debe abordarse sistemáticamente, recordando que al final de cada etapa se deben redefinir los objetivos para que puedan ser analizados y en base a esto se puede realizar las mejoras correspondientes, con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia en los procesos correspondientes para el análisis a tiempo de posibles riesgos en las actividades que se puedan realizar en el sistema de Gestión de Calidad. [16]

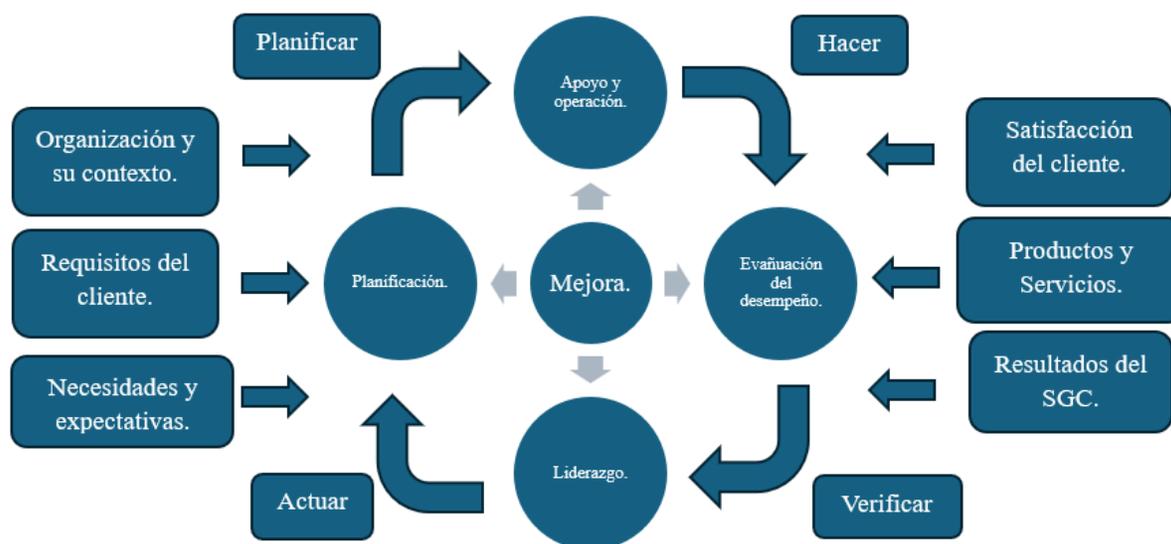


Fig 1. Ciclo de Deming

Nota: Logística utilizada en un SGC. Adaptada de [16].

En la figura 1 se representa el proceso, etapas y actividades que se pueden realizar en el Ciclo de Deming en base a la mejora continua de la empresa Camari con un análisis determinado por la normativa que rige la empresa en busca de la excelencia empresarial.

### **2.2.3. Definición de un sistema de gestión de calidad**

Martínez Reyes [17], menciona que el concepto de sistema de gestión de calidad: una progresión de métodos interrelacionados y coordinados entre sí, que, a través de un ciclo de mejora continua, nos posibilite alcanzar los objetivos de calidad proyectados por la empresa que brinda un servicio. ISO 9001:2015 define los requisitos que deben cumplir los procedimientos del sistema de gestión de calidad. ISO 9001:2015 es la única norma certificable de la serie ISO 9000 y se puede aplicar a cualquier tipo de empresa.

Referente al planteamiento de gestión de calidad, el autor señala que la satisfacción del cliente es primordial, sin dejar de lado el producto, ya que, este debe cumplir con los requisitos del cliente, por lo que se puede redefinir el proceso y sus operaciones para lograr una estabilidad económica, un mayor beneficio en el servicio, para lograr efectividad, por lo tanto en un proceso que tiene como prioridad la satisfacción del cliente de acuerdo a las expectativas que este mismo requiera con anticipación. La rentabilidad tiene como criterio principal la ganancia por la venta de un producto, consecuentemente también el ahorro de diversos costos sobrantes en diversos procesos y actividades que se puedan presentar, por lo que significa ahorro y beneficio para la empresa pensando en el bien común de la misma [17].

### **2.2.4. Factores de éxito de un sistema de gestión de calidad**

Los sistemas de gestión de la calidad pueden exhibir problemas de implementación desde el comienzo dependiendo de diversos factores, que pueden ser la dimensión de la empresa, departamento u operación. Consecuentemente la falta de responsabilidad puede llevar al deterioro de la organización y a su vez el fracaso de la misma, porque el sistema de Gestión de la Calidad no se trata sólo de planificar procesos y retribuir responsabilidades. Consecuentemente se requiere el pleno convenio y responsabilidad de todos los niveles de gestión que participan en la organización, para que alcance niveles impecables de calidad buscando la excelencia empresarial y mejora continua, sin dejar de lado a las personas involucradas que participen en todos los elementos del sistema. [18].

Se procede a interpretar los propósitos de un sistema de gestión de calidad, ya sea lograr sus objetivos ya establecidos por la organización, de manera que al implementar una estrategia y un modelo de negocio se pueda conseguir que logre sus objetivos o lograr la certificación. Según el artículo [18], acota dos importantes beneficios.

- La participación de la alta dirección es fundamental ya que son responsables de definir lo que se puede lograr y asociarlo con los objetivos estratégicos establecidos por la empresa. Dando lugar a realizar una revisión de sus procesos clave y modelo de negocio, asegurando que los procesos y los objetivos agreguen valor. Esquematisando los requisitos de la normativa para establecer qué partes del sistema podrán ejecutar sin inconvenientes los requisitos de las partes interesadas en el sistema ya predeterminado.
- Consecuentemente se procede a determinar, examinar resultados y corregir errores mediante el desarrollo de técnicas o procedimientos para medir el desempeño. Dado que el funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad no es estático, la mejora continua debe considerarse un factor clave en cualquier organización.

#### **2.2.5. Norma de los Sistemas de Gestión**

Esta norma especifica requisitos y lineamientos para que una organización desarrolle y gestione sistemáticamente sus políticas, procesos y procedimientos para lograr objetivos específicos. Los sistemas de gestión eficaces generalmente se basan en un enfoque de planificar, hacer, verificar y actuar para gestionar los procesos organizacionales para lograr los resultados deseados. [19]

Estos archivos contienen secciones que cubren los siguientes conceptos:

- Política
- Planificación
- Implementación y operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora
- Revisión por la dirección

### **2.2.6. Principios de calidad**

Los principios de gestión de la calidad se pueden definir como las reglas básicas utilizadas para gestionar y operar una organización. Centrarse en la mejora del rendimiento a largo plazo, centrarse en el cliente e identificar las necesidades de todas las partes interesadas. [20]

### **2.3. Enfoque al cliente**

Este principio está diseñado para satisfacer los requisitos del cliente y hacer realidad los productos de la empresa, pero también se centra en ganar confianza, crear valor y medir las necesidades actuales y los aspectos futuros en beneficio de la empresa. [19]

### **2.4. Liderazgo**

En esta parte es donde los directivos de la empresa crearán altas expectativas y un ambiente de trabajo agradable para que sus socios logren buenos resultados, realicen funciones y alcancen metas financieras. Ayudará a alinear políticas, procesos y recursos para lograr el bienestar organizacional. [19]

### **2.5. Participación del personal**

El objetivo es involucrar a todos los socios activos para mejorar la organización y trabajar de manera efectiva en todos los niveles, aprendiendo continuamente para lograr los objetivos comerciales. [19]

### **2.6. Enfoque basado en procesos**

Los procesos son basados en enfoques que intentan corregir y mejorar macroprocesos, utilizando estándares, analizando y reorganizando procesos, actividades con tareas no direccionales en una organización. [19]

### **2.7. Enfoque basado en riesgos**

La Gestión de Riesgos es un conjunto de técnicas y herramientas que lógicamente apoyan y ayudan a tomar decisiones adecuadas, teniendo en cuenta la incertidumbre, la posibilidad de eventos futuros y su impacto en las metas acordadas; el objetivo es prevenir el daño, no cuando sucede. Entonces, remediar y prevenir daños es un claro beneficio para las organizaciones que adoptan e implementan herramientas y mecanismos de Gestión de Riesgos [19].

La Norma ISO 9001:2015 [19], está orientado hacia un enfoque preventivo y enfatiza aspectos relacionados con la gestión de riesgos, incluido el reconocimiento de riesgos en la

organización y la adopción de las acciones necesarias para prevenir su ocurrencia. Sólo así se conseguirá una buena producción y la satisfacción del cliente.

La inclusión de un enfoque basado en riesgos en la nueva norma ISO 9001:2015 [19], en el (apartado 6. Planificación) implica que cuando las empresas adapten sus sistemas de gestión a la norma de 2008, deberán incluir métodos o procedimientos de evaluación, prevenir y/o reducir riesgos. En términos generales, pueden reconocerse 4 etapas en la Gestión del Riesgo:

**Identificar riesgos.** La gestión comienza con la identificación de los riesgos de la organización, la comprensión de la organización y su contexto, con la comprensión de sus necesidades y las de sus partes interesadas.

**Analizar y evaluar riesgos.** Una vez identificado un riesgo, se debe prevenir estimando la probabilidad de que ocurra y sus consecuencias. Existen muchas herramientas para realizar esta evaluación, como la lluvia de ideas, el análisis de peligros y los puntos críticos de control. Análisis de causa y efecto [21] o el Análisis modal de fallos y efectos AMFE. Pero si toma en cuenta un enfoque estratégico, la herramienta que puede tener más utilidad es el Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. [22]

**Toma de acciones:** Tras la evaluación, se deben definir, integrar e implementar en los procesos del sistema de gestión medidas para mejorar los riesgos identificados y cuantificados. [22]

**Verificación de la toma de acciones:** La etapa final implica evaluar la efectividad de las medidas tomadas a través del seguimiento y revisión y reiniciar el proceso de acuerdo con el ciclo PDCA de mejora continua. [22]

## 2.8. Mejora

La mejora será el objetivo de la empresa y el éxito en la solución de las deficiencias de los distintos procesos de la empresa. [19]

## 2.9. Toma de decisiones basada en la evidencia

Cuando los gerentes de calidad analizan información que indica un desempeño deficiente, la organización toma decisiones. Al utilizar una estructura estándar para mejorar los procesos involucrados, incluso los eventos inesperados en los procesos más difíciles de la organización pueden conducir a nuevos resultados positivos. [19]

## 2.10. ISO 9001: 2015. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

Los requisitos de esta norma tienen como objetivo principal aumentar la confianza en los productos y servicios puestos a disposición por la organización, por consiguiente, brindar un mejor servicio buscando la satisfacción del cliente. Se espera que su apropiada implementación brinde otros beneficios en consecuencia con lo que genera la organización, en concreto con la comunicación interna en la organización y consecuentemente interpretación y manejo de los procesos dentro de la organización. [19]

A partir de la versión 2000, la norma se emplea a todo tipo de organizaciones, centrándose en las empresas manufactureras o fabricación. [17]

La conformación de esta norma se fundamenta en los siguientes cinco elementos:

- Requerimiento de documentación y requisitos generales
- Requerimiento para el cometido de la organización
- Administración de recursos
- Administración de la producción secundada en la gestión de procesos.
- Argumentación, medición y el progreso del sistema de gestión.

Esta norma deshace y reemplaza a las Normas ISO 9001:2008.

### 2.10.1. Novedades de la norma ISO 9001:2015

Este modelo de la normativa ISO 9001:2015 presenta algunos argumentos y conceptos nuevos, como se establecen a continuación fabricación. [17]

**Información documentada:** El uso de términos clásicos relacionados con la documentación, como expedientes, tramites y procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y pérdida de registros. Son sustituidos por la idea de información documentada. Esto proporciona más flexibilidad para la documentación necesaria que debe tener el sistema (denominada "información documentada") y la información sobre la que la organización decide si actúa (denominada "información"). [17]

**Surge las ideas de contexto organizacional y partes interesadas:** Incluye el conocimiento interno y externo del estado actual de la organización utilizando herramientas como el FODA. Los grupos de interés son todo tipo de individuos, empresas u organizaciones que pueden verse afectados positiva o negativamente por las funciones de la organización. Se considera comprender sus necesidades y expectativas, lo que ayuda a

identificar oportunidades y amenazas para la organización. Un recurso para poder identificar y analizar grupos de interés es una encuesta o un sondeo de satisfacción de grupos focales colectivos.

**Enfoque basado en riesgos:** Ver y analizar los sistemas de gestión como herramientas de prevención, conociendo que la base de la norma es la comparación de los posibles riesgos existentes y las mejores oportunidades para su prevención o mitigación.

**Estructura de Alto Nivel:** Como se mencionó anteriormente, el objetivo es estandarizar la aplicación con otros estándares relacionados con el sistema de gestión.

**El representante de la dirección o director:** De calidad desaparece y su función pasa a manos de la dirección de la organización y por tanto se implica más en la gestión. El objetivo es hacer de cada director de procesos un representante de la dirección.

**Se elimina el manual:** De calidad y sólo se hace referencia el término “información documentada”, que puede hacer justificación a manuales, procedimientos y registros.

## 2.10.2. Cuadro comparativo (ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015)

TABLA I

CUADRO COMPARATIVO ISO 9001:2008 E ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Objeto y campo de aplicación.	Objeto y campo de aplicación.
Normas para su consulta.	Referencias normativas.
Términos y definiciones.	Términos y definiciones.
Sistema de gestión de calidad.	Contexto de la organización.
Responsabilidad de la dirección.	Liderazgo.
Gestión de los recursos.	Planificación.
Realización del producto.	Soporte.
	Operación.
Medición análisis y mejora.	Evaluación del desempeño.
	Mejora continua.

Nota: Aspectos claves de cada versión de la norma. Adaptada de [19].

Cabe recalcar que los cambios que tiene la ISO 9001:2015 con respecto a la ISO 9001:2008 son:

- Un nuevo esquema unificado de organización y contenidos estándar.
- Elimina la necesidad de utilizar manuales de calidad y representar a la gerencia (que debe participar en las auditorías).

- Énfasis en las palabras "eficiencia" y "riesgo". Las empresas deben determinar el entorno en el que operan e identificar los riesgos y oportunidades que deben abordarse.
- Introducir el concepto de gestión del cambio.
- Los registros y documentos ahora se denominan "información documentada".
- Se fortalece el enfoque de procesos. Por tanto, se amplía el concepto de cliente.
- Se elimina el concepto de acción preventiva.
- Las organizaciones se ven obligadas a aprovechar las oportunidades de mejora que brindan los nuevos estándares.

### 2.10.3. Beneficios al implementar un Sistema de Gestión de Calidad

Según esta norma internacional [22], las ventajas que se pueden obtener al implementar un sistema de gestión de calidad son:

- **Mejorar la productividad:** la capacidad de entregar periódicamente productos y servicios que cumplan con los requisitos reglamentarios y del cliente.
- **Clientes satisfechos:** Brindar y facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción de los clientes colmando sus necesidades y superando las expectativas de las partes interesadas, fidelizar a los clientes y simplificar el proceso de adquisición de nuevos clientes.
- **Mejorar el liderazgo y la dirección:** En consecuencia los integrantes del equipo directivo están involucrados en la implementación. El sistema proporciona información sobresaliente respecto a lo que se necesita y la alta dirección puede tomar decisiones más acordes con lo que necesita la organización, tal cual, la alta dirección está capacitada para gestionar riesgos y oportunidades relevantes a su contexto y objetivos.
- **Actuar:** Decretar las medidas necesarias para mejorar el rendimiento.

Este precepto en base a la Normativa Internacional promueve un enfoque de procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficiencia de los sistemas de gestión de calidad. El enfoque en procesos significa gestionar sistemáticamente los procesos y sus interrelaciones para lograr los resultados deseados. [22]

## CAPÍTULO III

### 3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

#### 3.1. Descripción general de la empresa, “Camari, sistema solidario de comercialización del FEPP”

##### Dirección oficina matriz

- Marchena Oe-2 38 y Versalles (Santa Clara)
- Telf.: 22549-407 / 2567-112 Fax: 2903-206
- Casilla: 17-110-5202
- QUITO.ECUADOR
- E-mail: info@camari.org
- Web: www.camari.org

##### Representante legal

- Director Ejecutivo del FEPP
- Coordinador General de Camari

#### 3.2. Origen y evolución

Camari es parte de la acción del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio, entidad privada de finalidad social auspiciada por la Conferencia Episcopal Ecuatoriana que desde 1970 apoya al desarrollo de los sectores populares del país. [1]

Camari se constituye en 1981 como complemento de la acción del FEPP y como canal directo entre productores populares organizados y consumidores, para enfrentar el problema de la comercialización agropecuaria y artesanal de pequeños productores. Desde 1981 a 1986, para Camari fueron años de estructuración, definición y puesta a prueba de la nueva actividad del FEPP, la idea en ese entonces era que Camari se consolidara y pasara a manos de las organizaciones campesinas. [1]

En enero de 1981, el FEPP escribe el proyecto “Producción y Comercialización de Artesanías”. En mayo de 1981 el FEPP pone a consideración de la Cooperación Técnica Suiza (COTESU) el indicado proyecto y comienza su ejecución en enero de 1982. [1]

El 5 de octubre de 1981 el FEPP abre su primera tienda en Quito, con el nombre de Camari y su propio logotipo en la calle Marchena y Versalles, sector Santa Clara y una bodega en el sector Magallanes, sector periférico de Quito e instala un molino de granos.

De 1987 a 1991, Camari siente la necesidad de responder a las exigencias del mercado con calidad y productividad para generar mediante la actividad comercial resultados económicos con la finalidad de conseguir el autofinanciamiento institucional y de continuar respondiendo a los objetivos sociales de la institución. [1]

El 2 de mayo de 1990, mediante Acuerdo Ministerial N° 177, el Ministerio de Industrias, Comercio, Integración y Pesca (MICIP), aprueba los Estatutos de la “Unión Artesanal de Tiendas Campesinas Camari”, creada con miras a facilitar la exportación de productos artesanales y agrícolas. [1]

Esta fase que inició en 1987 termina en 1991, cuyos resultados no fueron los mejores. El manejo administrativo estuvo enfocado más a lo empresarial que a lo social, luego ninguno de los dos tuvo éxito.

De 1992 a 1999, es la fase de consolidación, la nueva administración de Camari, inició con algunos trabajos de sistematización e investigación con miras a dar un giro a la gestión aplicada hasta el momento.

En este periodo cuando Camari redefinió su nueva estrategia de trabajo, basada en mantener el equilibrio entre lo solidario y lo empresarial. Solidaria, porque cumplía con un propósito de trabajar con los pobres mediante una comercialización equitativa y transparente, y empresarial porque tenía que ser eficiente y sostenible.

Definió y empezó a aplicar políticas relacionadas con la calidad de los productos, la calidad del servicio, la promoción y la publicidad, los precios de compra y de venta, el acopio, la distribución, los plazos y los mercados. [1]

Fortaleció los canales de comercialización al por mayor, tanto en el mercado interno como en el externo, para lo cual editó su primer catálogo de productos artesanales y los puso a disposición en especial de los clientes externos. [1]

En el año de 1993, Camari pasó a llamarse de “Tiendas Campesinas Camari” a “Camari, Sistema Solidario de Comercialización del FEPP”. [1]

En 1997, Camari entró a formar parte de sistemas de integración del comercio alternativo regional y mundial: Red Latinoamericana de Comercio Comunitario (RELACC) y la Federación Internacional de Comercio Alternativo (IFAT) respectivamente. [1]

La última fase comprende desde el 2008 hasta la actualidad, en la cual se producen una serie de cambios en el ámbito del mejoramiento continuo de la calidad y la productividad, la

incorporación de nuevos proyectos, la ampliación de nuevos mercados y la configuración de una estructura jurídica nacional propia. [1]

El proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad y la Productividad (MCCP) inició en Camari en el año 2008 y continuó con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con miras a la obtención de la certificación de la Norma ISO 9001, versión 2015, el 05 de diciembre del 2002 Camari alcanza su certificación, convirtiéndose así en la primera organización del Comercio Justo con la certificación ISO 9001:2015 y se recertifica el 28 noviembre del 2005. [19]

### **3.3. Manejo de los conceptos: social y empresarial**

Camari en su acción cotidiana cumple con un doble objetivo: social o solidaria y económica o empresarial.

- Social porque responde a objetivos de servicio a los más vulnerables de nuestra sociedad, mediante una comercialización transparente y equitativa. En la práctica esto se cumple cuando al pequeño productor se le paga por sus productos más de lo que le paga el intermediario, no le perjudica en el peso, le paga a tiempo, le apoya con capacitación y asistencia técnica en el mejoramiento de la calidad de los productos.
- Empresarial porque a través de un manejo eficiente de los recursos, autofinancia su sistema de gestión en base a una adecuada relación costo-beneficio. No subsidia ni regala nada a nadie, enseña a administrar bien los recursos y a trabajar con calidad a los pequeños productores, de tal manera que puedan ser sostenibles a través del tiempo. Camari con su margen de utilidad cubre los costos y gastos de su actividad comercial y con la utilidad incrementa el capital de trabajo en beneficio de los pequeños productores.

Muy pocas instituciones en el país responden a objetivos empresariales para financiar procesos sociales de equidad o solidaridad. Camari ha iniciado este proceso desde su fundación, para constituirse en un modelo de desarrollo sostenible que le diferencia de otras ONGs dependientes de recursos externos y de empresas privadas cuyo único fin es el lucro.

### **3.4. Misión**

Camari es un sistema de comercialización nacional sostenible, basado en los principios del comercio solidario y del Grupo Social FEPP. Contribuye a mejorar las condiciones de vida de los pequeños productores mediante la orientación de su producción y la comercialización de sus productos, a la vez que satisface las exigencias de los clientes locales, nacionales e internacionales con productos y servicios de alta calidad. [23]

### **3.5. Visión**

Camari será una empresa solidaria del Grupo Social FEPP. Tendrá cobertura nacional, será líder en el comercio equitativo de productos agropecuarios, agroindustriales y artesanales provenientes de pequeños productores del campo y de la ciudad, cuyos productos serán comercializados en el mercado nacional e internacional. Con su intervención contribuirá a consolidar procesos de desarrollo social y económicos sostenibles. [23]

### **3.6. Principios y valores**

Camari [23], se fundamenta en los mismos principios y valores del FEPP. En este marco merecen ser destacadas las siguientes orientaciones específicas:

- Procurar el equilibrio entre lo empresarial y lo solidario.
- Comercializar productos que no atenten al medio ambiente, a la salud y a la vida de las personas.
- Manejar en forma transparente y honesta la acción de comercialización.
- Desarrollar capacidades en las instancias participantes.
- Asegurar que las condiciones laborales de los trabajadores sean las adecuadas.
- Desempeñar la actividad laboral con mística y compromiso

### **3.7. Proveedores**

El universo de los proveedores de Camari son las Organizaciones de Segundo Grado (OSG), grupos de pequeños productores organizados (grupos de base) y productores individuales. Esto significa un total aproximado de 7.500 familias distribuidas en 18 de las 22 provincias del país. [23]

### **3.8. Líneas de acción**

Camari maneja las siguientes líneas de acción:

- Comercialización de productos agropecuarios: granos secos, triturados, harinas, industrializados. Productos biológicos: panela granulada, hongos secos, hortalizas y frutas. La tendencia de Camari es la de fortalecer la comercialización de productos biológicos, para lo cual se encuentra empeñada en orientar a los pequeños agricultores el cultivo de estos productos.
- Comercialización de productos artesanales elaborados a base de: mazapán, madera de balsa, lana, algodón, tagua, lufa, paja toquilla, damagua, piquigua, rampira, mate, madera, cuero, plata, cerámica y óleos. De preferencia estas artesanías deben ser producidas con materia prima natural.

### **3.9. Canales de distribución**

A continuación, se detallan los principales canales de comercialización de Camari:

- En el país Camari llega directamente al consumidor a través de su punto de venta ubicado en Quito. Vende al por mayor a instituciones nacionales y extranjeras (radicadas en el país), comisariatos, hospitales, hoteles, empresas, tiendas populares.
- En el exterior Camari vende a organizaciones del comercio alternativo de Europa y Norte América y a clientes del mercado convencional. [23]

### **3.10. Recursos disponibles**

Camari dispone de los siguientes recursos: humanos, financieros y económicos.

Cuenta con un equipo de trabajo fijo distribuido en el área administrativa y operativa de acuerdo con los requerimientos de la actividad de comercialización y personal ocasional cuando se necesita para cumplir con pedidos emergentes. [23]

### **3.11. Financieros**

Camari dispone de tres fuentes de financiamiento: el autofinanciamiento a través de la acción comercial, los créditos recibidos y los proyectos de financiamiento. [23]

Autofinanciamiento:

- El autofinanciamiento a través de las utilidades que genera la gestión comercializadora de productos agropecuarios y artesanales, y de servicios relacionados con la comercialización.

- Los créditos para emprender nuevos negocios y cumplir con pedidos que demandan un mayor capital son solicitados a la banca privada nacional y a entidades financieras con finalidad social del exterior.

### **3.12. Organismos de integración**

Camari es parte de dos organizaciones del comercio alternativo: Federación Internacional de Comercio Alternativo (IFAT) y Red Latinoamericana de Comercio Comunitario (RELACC) y de la Red Infodesarrollo.ec que promueve el uso de Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo. [23]

### **3.13. Organigrama**

Representa la constitución de la empresa, la jerarquía de todo el personal y el rol de los mismos dentro de la organización.

En el organigrama se representa los departamentos existentes en la empresa con las respectivas funciones a realizar por parte de cada uno de ellos.

### **3.14. El comercio equitativo**

¿Qué entendemos por Comercio Equitativo? Es una forma de fortalecer la participación de los pequeños productores en el mercado. Su acción va más allá de la simple actividad comercial, contempla también la sensibilización e información al consumidor. El Comercio Equitativo requiere ser eficientes, producir a costos más bajos que la competencia, obtener bienes y servicios de alta calidad, controlar los tiempos de producción para llegar en el momento y en el sitio de mayor demanda. En la práctica, se debe renovar constantemente, acceder a nuevas tecnologías, tener una estructura ágil para reaccionar oportunamente a los cambios con calidad, nuevos diseños y precios competitivos. En este sentido, el fin último del Comercio Equitativo es la promoción de un desarrollo sostenible basado en la igualdad social, la protección medioambiental y la seguridad económica.

Los productores y comercializadores equitativos basan su fortaleza a partir de la conformación de organizaciones autogestionarias: cooperativas, asociaciones, Organizaciones No Gubernamentales, federaciones. Distribución de los ingresos y remuneración adecuada a sus miembros, destino de parte de los beneficios para fomento y mejora de la producción, así como para tareas comunitarias: educación, salud pública, inversiones sociales y culturales, empleo de colaboradores según criterios sociales, apertura para nuevos miembros y la cooperación con otros

grupos de productores similares, concienciación social y política, participación en la toma de decisiones.

En el ámbito comercial, los productos deben venderse por calidad y precio, deben transmitir conocimientos sobre la política de desarrollo y tener cualidades pedagógicas, deben reflejar cultura y valores de vida, deben ser inofensivos para la salud y el medio ambiente tanto en el uso de los materiales, como en el proceso de producción, no deben perjudicar la imagen de las poblaciones de origen.

### **3.15. El Fondo Ecuatoriano POPULORUM PROGRESSIO (FEPP)**

El Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP) es una fundación privada con finalidad social, sin fines de lucro, auspiciada por la Conferencia Episcopal Ecuatoriana, que desde 1970 trabaja con los sectores populares del país.

Nació de la voluntad común de un grupo de obispos y seglares, liderado por Mons. Cándido Rada, que buscaba aplicar en el Ecuador, al llamado del Papa Paulo VI en la encíclica Populorum Progressio, de crear un fondo común para la asistencia a los más pobres en la perspectiva de un “desarrollo solidario de la humanidad”.

La labor del FEPP se inspira en los objetivos de la promoción integral de los sectores populares ecuatorianos, en el espíritu del Evangelio, en la doctrina social de la Iglesia y en el ejemplo de su fundador.

Apoya con crédito, capacitación y asistencia técnica, los esfuerzos que realizan para el logro de sus aspiraciones profundas en organización, educación popular, capacitación o profesionalización, acceso a fuentes de trabajo y medios de producción, transformación y comercialización, constitución de empresas, conservación del medio ambiente, manejo de recursos naturales, equidad entre géneros, vivienda, agua, riego y situaciones de emergencia.

Promueve el desarrollo integral, sostenible y liberador de los beneficiarios de su apoyo, contribuye a la transformación de la sociedad y a la creación de esperanza, justicia, paz y bienestar.

En una sociedad en constante evolución, impulsa con ideas innovadoras, acompaña en el ámbito solidario, de recursos humanos, materiales y técnicos los esfuerzos de grupos populares, familias y personas necesitadas que desarrollan capacidades locales creando economías de encadenamiento vinculadas a mercados reales.

Genera ingresos, administra recursos tanto propios como de la cooperación nacional e internacional, mantiene relaciones de coordinación y colaboración con instituciones públicas y privadas y tiene seguridad respecto a la sostenibilidad de sus servicios.

En base a los objetivos y principios del FEPP, Camari gestiona su actividad comercial en beneficio de los pequeños productores del Ecuador.

### **3.16. Estructura organizacional**

Camari está regida por el Directorio, Director ejecutivo y Consejo de Coordinación del FEPP. A nivel interno, por el Coordinador General de Camari, el Comité de la Calidad, compuesto por los responsables de procesos de la matriz. Este Comité se reúne al menos cada treinta días y con mayor frecuencia cuando se amerite, es el encargado de establecer las políticas institucionales, programar, evaluar y aprobar las acciones.

Camari en la actualidad desarrolla sus actividades desde la oficina matriz ubicada en la ciudad de Quito y cuenta con las siguientes áreas o unidades: Coordinación General, Financiero Contable, Comercio Nacional, Comercio Exterior, Logística, Sistemas y Servicios Generales. Punto de venta: Santa Clara, misma que cuenta con una bodega de abastecimiento inmediato de productos y una bodega principal en Magallanes, en la figura 2 se representa la constitución de la empresa, la jerarquía de todo el personal y el rol de los mismos dentro de la organización.

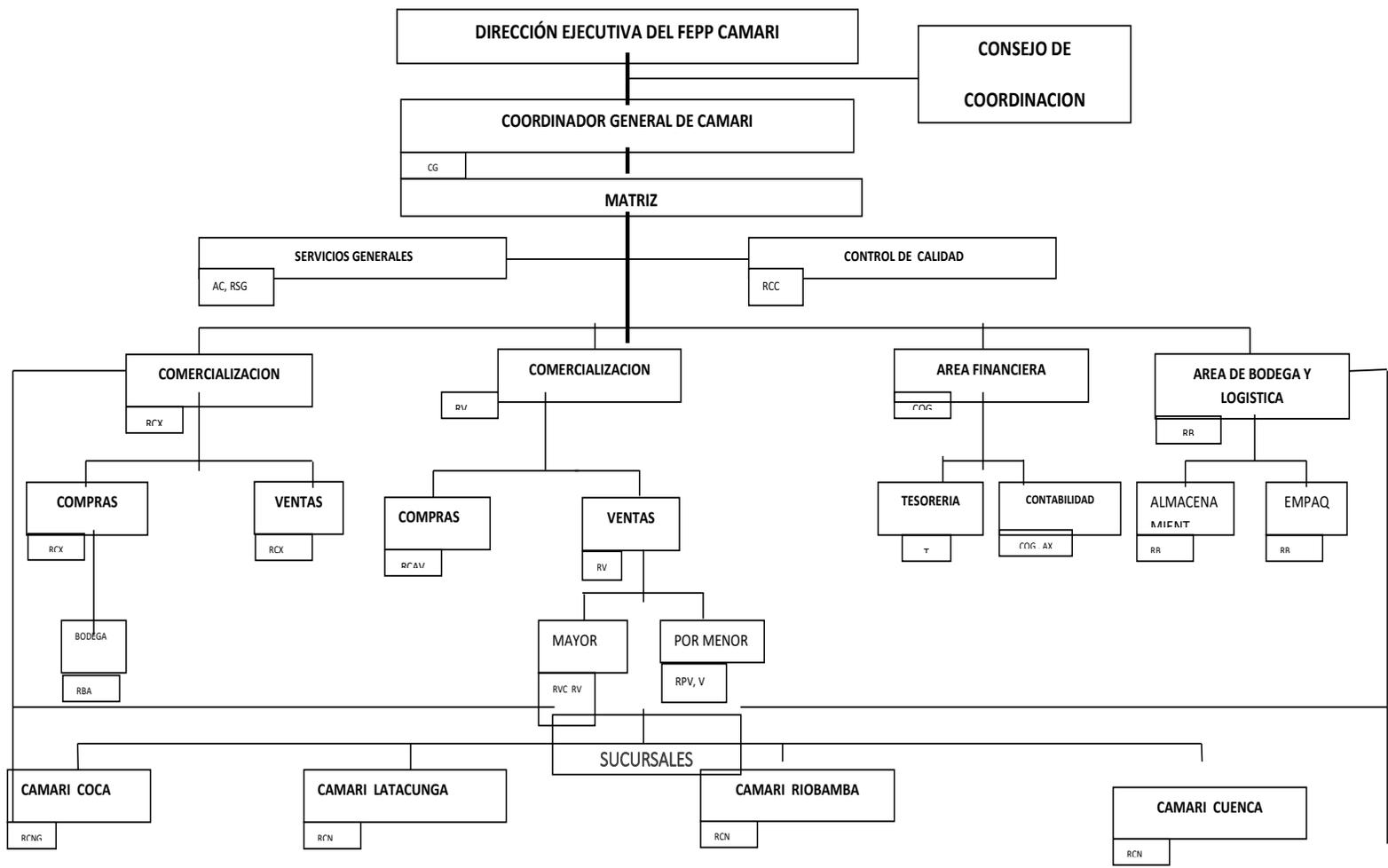


Fig 2. Estructura Organizacional Camari

Nota: Jerarquía y flujo de comunicación dentro de la organización. Adaptada de [23].

### 3.17. Mapa de procesos

Los procesos conforman una estructura principal de toda organización, en la empresa Camari las actividades, tareas, subprocessos están relacionadas, al igual que los procesos cuyo objetivo debe cumplir con la misión y visión de la organización, en la figura 3 se muestra el mapa de procesos en los cuales se incluyen los procesos estratégicos, los operativos y los de apoyo. Dentro de estos procesos se incluyen los principales clientes y proveedores, los cuales son parte fundamental para los procesos estratégicos, ya que están relacionados a la determinación de las políticas internas, objetivos y metas de la empresa, así como los procesos de apoyo y los operativos los cuales son clave para mejorar el desempeño de la empresa.

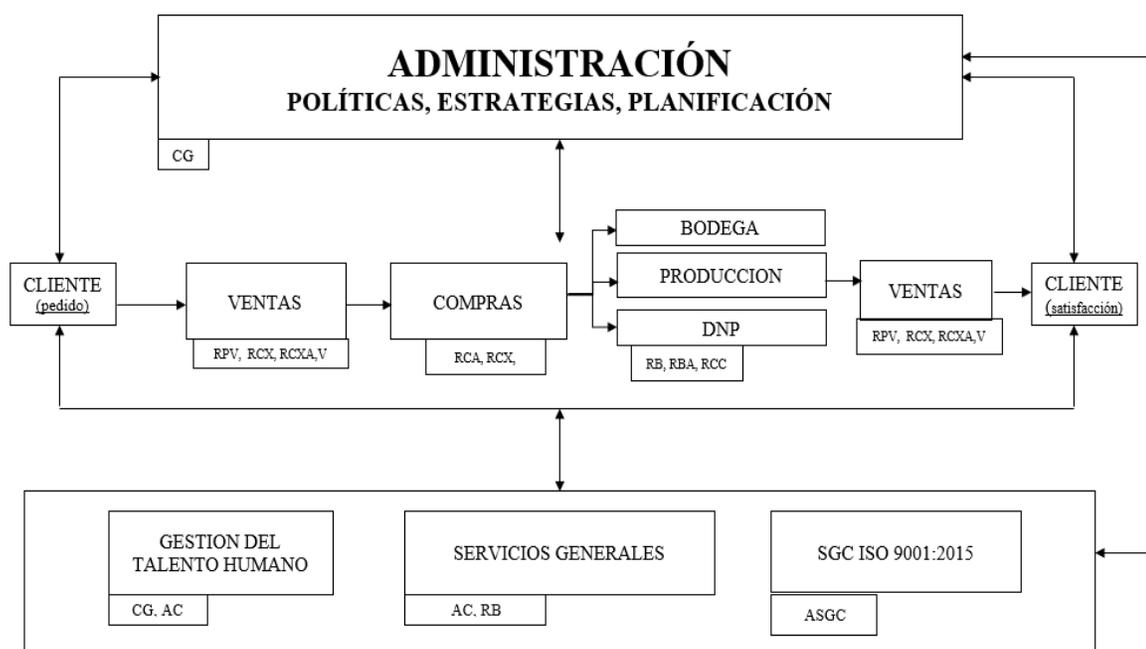


Fig 3. Mapa de procesos empresa Camari

Nota: Actividades clave y sus interacciones dentro de Camari. Adaptada de [23].

### 3.18. Diagrama SIPOC

El diagrama SIPOC de la empresa se lo representa en la tabla II, nos muestra la representación gráfica de un sistema de gestión en donde se detallan los proveedores, las entradas, proceso clave, las salidas y los principales clientes, para de esta manera entender el funcionamiento de los procesos de recepción de la empresa Camari.

**TABLA II**  
**DIAGRAMA SIPOC EMPRESA CAMARI**

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<b>Jimia frutos molidos y secos</b> Amazonía Especias <b>Sangay té de hierbas</b> Salinerito te de hierbas, chocolates <b>Río Intag café arábigo</b> Mermeladas Amazonas <b>Madre tierra</b> <b>mermeladas</b>	Productos orgánicos, agropecuarios y procesados.	Planificación del desarrollo de productos	Producto de Calidad	Alemania, Francia, Reino Unido, Australia, Inglaterra, Singapur, Canadá, Italia, Suecia, España, Japón, Estados Unidos
		Entradas para el desarrollo de producto		
		Controles del desarrollo de productos		
		Salidas del desarrollo de productos		
		Cambios en el desarrollo de productos		

Nota: Visión general de los elementos clave en cada proceso. Adaptada de [23].

### 3.19. Análisis PESTEL

El análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal) permite identificar los factores descriptivos del entorno de la empresa, refiriéndose a entorno o contexto a todos los factores externos que son de interés para la organización, este análisis es de gran importancia para establecer estrategias a corto y largo plazo. Mediante el análisis PESTEL realizado a la empresa, se cumple con el requisito de la norma ISO 9001:2015, la cual establece la comprensión del contexto de la organización.

#### Factores Políticos

Evaluando los factores políticos se obtiene las posibles afecciones a la empresa con la intervención del gobierno como se observa en la Figura 4.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
<b>Políticas</b>						
P1	POLÍTICAS PÚBLICAS EN ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN	Se mantiene	100	0,25	25	Oportunidad
P2	SEGURIDAD ALIMENTARIA EN ECUADOR DESDE UN ENFOQUE DE ACCESO A ALIMENTOS	Se mantiene	100	0,75	75	Oportunidad
P3	CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, ESTABLECE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS ORIENTADOS A IMPULSAR LA PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CON CALIDAD	Se mantiene	100	0,5	50	Oportunidad
P4	POLÍTICAS COMERCIALES DE ECUADOR	Se mantiene	100	0,25	25	Oportunidad

Fig 4. Análisis Político

### Factores Económicos

Los factores económicos pueden generar oportunidades o amenazas a la empresa, en el análisis realizado se pueden tomar variables como tasas de empleo, ciclo económico, PIB, impuestos, inflación, recesión, entre otros, los principales y de interés para la organización se puede observar en la Figura 5.

	INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
<b>Económicas</b>						
E1	SITUACIÓN ECONÓMICA DEL PAIS	Se reduce	25	0,5	12,5	Amenaza
E2	SITUACIÓN ECONÓMICA MUNDIAL	Se incrementa	25	0,25	6,25	Amenaza
E3	FLUJOS FINANCIEROS DE PLANTACIÓN	Se mantiene	25	0,25	6,25	Oportunidad
E4	COSTO DE MATERIA PRIMA	Se mantiene	25	0,5	12,5	Oportunidad
E5	TASA DE INTERÉS	Se incrementa	25	0,5	12,5	Amenaza
E6	PRODUCTOS DEMANDADOS EN ECUADOR	Se mantiene	0	0,25	0	Amenaza

Fig 5. Factores Económicos

### Factores Sociales

Los factores sociales se pueden evaluar la cultura, religión, creencias, hábitos, preferencias, etc., en la cual se puede identificar oportunidades y/o amenazas para la organización tomando el análisis social de la empresa se lo detalla en la Figura 6.

INFLUENCIAS DEL ENTORNO		POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
<b>Socioculturales</b>						
S1	CALIDAD DE VIDA	Se mantiene	75	0,25	18,75	Oportunidad
S2	PRESIÓN DEMOGRÁFICA	Se mantiene	50	0,25	12,5	Oportunidad
S3	ACTITUD Y OPINION DE LAS PARTES INTERESADAS	Se reduce	25	0,25	6,25	Oportunidad
S4	CAMBIOS EN LA LEY QUE AFECTAN A COMPENSACIONES (SUBSIDIOS)	Se mantiene	25	0,25	6,25	Amenaza

Fig 6. Factores Sociales

### Factores Tecnológicos

La tecnología avanza de forma exponencial y todos los sectores de la industria alimenticia se benefician de aquello, es un factor difícil de tratar y no aprovechado al máximo por las organizaciones. Los principales ítems para tomar en cuenta para la organización Camari se lo puede observar Figura 7.

INFLUENCIAS DEL ENTORNO		POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
<b>Tecnológicas</b>						
T1	LEGISLACION DE NUEVOS BIENES O SERVICIOS	Se incrementa	50	0,25	12,5	Oportunidad
T2	I + D + i	Se mantiene	0	0	0	Oportunidad
T3	I + D + A	Se incrementa	25	0,25	6,25	Oportunidad
T4	TECNOLOGÍAS ALTERNATIVAS	Se incrementa	50	0,5	25	Amenaza
T5	IBM FOOD TRUST (SUMINISTRO GLOBAL DE ALIMENTOS)	Se incrementa	25	0,5	12,5	Oportunidad
T6	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Se mantiene	25	0,25	6,25	Oportunidad

Fig 7. Factores Tecnológicos

### Factores Ecológicos

Los factores ecológicos hoy en día son de importancia e interés para toda la población ya que de alguna u otra manera el cambio climático, la contaminación afecta al ambiente y se han establecido una serie de políticas ambientales que las organizaciones deben cumplir, el análisis ecológico se puede observar en la Figura 8.

INFLUENCIAS DEL ENTORNO		POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
<b>Ecológicas</b>						
T1	CAMBIO CLIMÁTICO	Se mantiene	0	0,25	0	Amenaza
T2	SUSTENTABILIDAD	Se incrementa	25	0,25	6,25	Oportunidad
T3	MENOR CONSUMO PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN	Se reduce	25	0,25	6,25	Oportunidad
T4	PROTECCIÓN AMBIENTAL	Se mantiene	0	0	0	Amenaza
T5	MATERIA PRIMA ALTERNATIVA	Se incrementa	50	0,25	12,5	Amenaza

Fig 8. Factores Ecológicos

### Factores Legales

Las empresas día a día están obligadas a cumplir la ley y a los cambios que se produzcan en ella, para realizar sus actividades de forma legal la organización debe comprender los factores a los cuales está sometida, dicho análisis se lo puede observar en la Figura 9.

INFLUENCIAS DEL ENTORNO		POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
<b>Legales</b>						
T1	ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD-REQUISITOS	Se mantiene	100	0,5	50	Oportunidad
T2	SICE- LEY DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES	Se mantiene	100	0,5	50	Oportunidad
T3	LEGISLACIÓN PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Se mantiene	50	0,25	12,5	Oportunidad
T4	REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO – DECRETO EJECUTIVO 2393	Se incrementa	25	0,25	6,25	Oportunidad
T5	REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA LA CONSTRUCCIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	Se incrementa	50	0,5	25	Oportunidad
T6	ACUERDOS COMERCIALES	Se mantiene	75	0,5	37,5	Oportunidad

Fig 9. Factores Legales

### 3.20. Análisis FODA

En el diagnóstico situacional de la empresa participaron: la alta gerencia, las jefaturas y el conductor investigativo del trabajo de investigación, como herramienta se utiliza el análisis FODA, tomando en cuenta tanto los aspectos externos compuesto por las oportunidades y amenazas, y los aspectos internos compuesto por las fortalezas y debilidades de la empresa.

En la Tabla III se indica el análisis FODA, en el cual, dentro de los aspectos internos de la organización se encuentran 4 fortalezas y debilidades; y dentro de los aspectos externos se

encuentran 4 oportunidades y amenazas. Una de las principales fortalezas de la empresa es la capacidad de adaptarse a los requerimientos del cliente lo que le permite una comercialización eficaz de sus productos. Entre las amenazas que aquejan a la empresa está no contar con un sistema de control preciso, existiendo desbalances y sobreproducción, no cuenta con un plan de mejora con enfoque a procesos, esto lleva a tener en almacenamiento más productos de los necesarios para su comercialización, con un modelo de implementación de un sistema de gestión de calidad se podrá evitar esto.

**TABLA III**  
**ANÁLISIS FODA**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ASPECTOS INTERNOS</b>	Producto de alta calidad	Manejo actual del Sistema de Gestión de Calidad 9001:2008
	Se maneja un trabajo en equipo diario	No hay una adecuada integración de los sistemas
	Alto desarrollo de innovaciones	Información dividida
	Alianzas con estrategias	Alta rotación del personal
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ASPECTOS EXTERNOS</b>	Oportunidad de crecimiento	Los competidores son igual de grandes que Camari
	Continuo crecimiento de la red de proveedores	No existe una comercialización agropecuaria y artesanal adecuada
	Personal capacitado constantemente	Política de calidad no actualizada
	Alta fidelidad de clientes finales	Tener mal personal de trabajo

Nota: Análisis estratégico de la organización. Adaptada de [15].

Para realizar el análisis situacional de los factores internos, se utilizó la matriz de evaluación de factores internos, en la cual se asigna a cada factor un peso de acuerdo con su importancia, luego se le asigna una calificación de 1 a 5 a cada factor, tomando en cuenta que uno es la calificación más baja y cinco la mayor, esta calificación representa cuan efectivas son las estrategias actuales de la empresa Camari ante cada factor.

En la tabla IV se indica la matriz de evaluación de factores internos, el peso y la calificación de las 4 fortalezas y debilidades de la empresa se determinó en un trabajo conjunto con el gerente de la empresa Camari quien intervino aportando todo lo relevante a temas de la empresa.

**TABLA IV**  
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

<b>Matriz de Evaluación de Factores Internos</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
Producto de alta calidad	30%	5	1,5
Se maneja un trabajo en equipo diario	15%	4	0,6
Alto desarrollo de innovaciones	30%	4	1,2
Alianzas con estrategias	9%	5	0,45
<b>DEBILIDADES</b>			
Manejo actual del Sistema de Gestión de Calidad 9001:2008	20%	4	0,8
No hay una adecuada integración de los sistemas	15%	3	0,45
Información dividida	11%	3	0,33
Alta rotación del personal	5%	3	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>4,48</b>

Nota: Análisis estratégico interno de la organización. Adaptada de [15].

La calificación total ponderada de 4,48 se obtuvo al sumar la calificación ponderada de cada una de las fortalezas y debilidades identificadas en la empresa Camari, al ser la calificación total ponderada superior a la media indica que la empresa está establecida, reforzando sus fortalezas y reduciendo gradualmente sus debilidades.

Para realizar el análisis situacional de los factores externos se utilizó la matriz de evaluación de factores externos, en la cual se asigna a cada factor un valor ponderado de acuerdo con la importancia que lo requiera, luego se le asigna una calificación de uno a Cinco a cada factor tomando en cuenta que uno es la calificación mínima y cinco la mayor, la calificación representa cuan efectivas son las estrategias actuales de la empresa ante cada factor externo.

En la Tabla V se indica la matriz de evaluación de factores externos, el peso y la calificación de las 4 fortalezas y debilidades de la empresa, se determinó en un trabajo conjunto con el gerente de Camari, quien intervino con su criterio de especialista en el tema.

**TABLA V**  
**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS**

<b>Matriz de Evaluación de Factores Externos</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Oportunidad de crecimiento	12%	3	0,36
Continuo crecimiento de la red de proveedores	15%	3	0,45
Personal capacitado constantemente	19%	5	0,95
Alta fidelidad de clientes finales	25%	3	0,6
<b>AMENAZAS</b>			
Los competidores son igual de grandes que Camari	3%	2	0,06
No existe una comercialización agropecuaria y artesanal adecuada	14%	2	0,28
Política de calidad no actualizada	5%	3	0,15
Tener mal personal de trabajo	10%	4	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>3,25</b>

Nota: Análisis estratégico externo de la organización. Adaptada de [15].

La calificación total ponderada de 3,25 se obtuvo al sumar, la calificación ponderada de cada una de las oportunidades y amenazas identificadas, al ser la calificación total ponderada superior a la media, indica que la empresa está aprovechando las oportunidades y reduciendo las amenazas, teniendo que mejorar de forma considerable el segundo apartado.

En la Figura 10 se indica la posición estratégica de la empresa Camari, primero se identifican los cuatro cuadrantes posibles en los que se puede ubicar la organización, luego de realizar el análisis FODA y evaluar las matrices se estableció, que la posición estratégica de la empresa comercializadora se encuentra en el cuarto cuadrante, donde la empresa es competitiva en el mercado, dado que la posición de los factores internos es más fuerte que la posición de los factores externos.

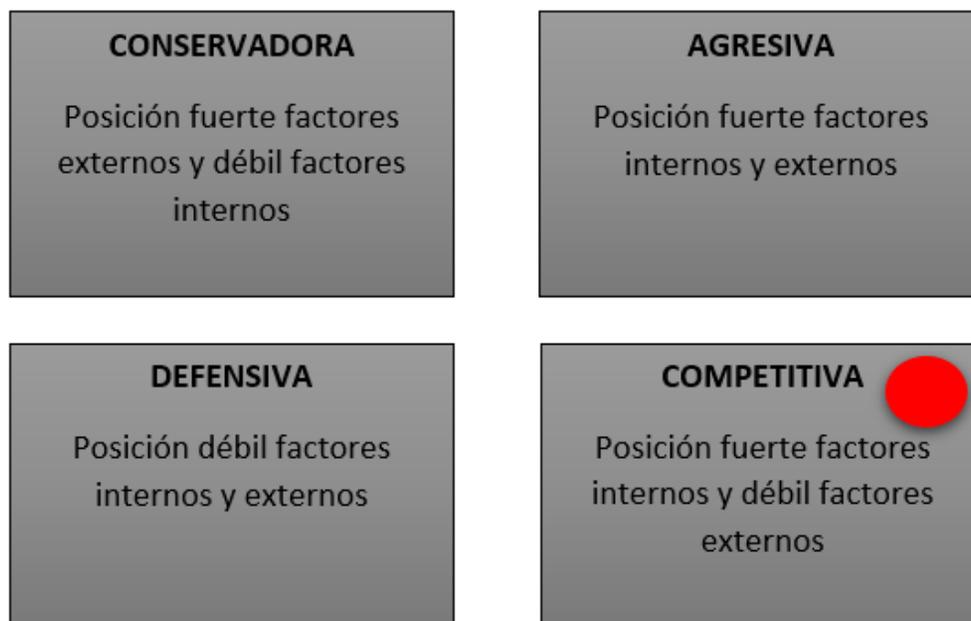


Fig 10. Posición Estratégica de la empresa Camari

### 3.21. Check List en base a la Norma ISO 9001:2015

Para dar continuidad a la investigación se ejecutó una auditoría interna previa al diseño del sistema de gestión de calidad, para determinar en qué porcentaje la organización cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 utilizando un Check List basado en dichos requisitos, lo cual permitió identificar puntos críticos y puntos de menor interés, mediante esto se procede a discriminar requisitos del sistema de gestión clave en los cuales demandó más atención que requisitos con los cuales el sistema actual cuenta. Para ello se utilizó el siguiente criterio de calificación:

- SI (25% ) Iniciando
- SI (50%) Medio
- SI (75%) Casi Completo
- SI (100%) Completo
- NO (Nada)

**TABLA VI**  
RESULTADOS CAPÍTULO 4

<b>CAPÍTULO: 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>								
<b>BLOQUES</b>	<b>SÍ</b> (25%)	<b>SÍ (50%)</b>	<b>SÍ</b> (75%)	<b>SÍ (100%)</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>N.º Requisitos</b>	<b>% Cumplimiento</b>
	0	3	1	2	1	0	7	60,71%

Nota: Resumen de la evaluación de la cláusula 4: contexto de la organización. Adaptada de [24].

Se puede observar que la organización Camari cumple con los requisitos de la cláusula 4 de la norma en un 60,71 % obteniendo una mejor puntuación a comparación de los demás capítulos, lo que quiere decir que existe un breve análisis del contexto de la empresa, en esta empresa, no se ha establecido por escrito el alcance de tu sistema de gestión de la calidad, de hecho, no existe un alcance del SGC actual, tal cual se indica en el Anexo 1.

**TABLA VII**  
RESULTADOS CAPÍTULO 5

<b>CAPÍTULO: 5. LIDERAZGO</b>								
<b>BLOQUES</b>	<b>SÍ</b> (25%)	<b>SÍ</b> (50%)	<b>SÍ</b> (75%)	<b>SÍ</b> (100%)	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>	<b>% Cumplimiento</b>
	1	2	0	2	1	0	6	54,17%

Nota: Resumen de la evaluación de la cláusula 5: liderazgo. Adaptada de [24].

Se puede observar en los resultados del capítulo 5, que la organización cumple con los requisitos de la norma en un 54,17 % lo cual deja claro que la organización tiene debilidad en cuanto a liderazgo en cuestiones de calidad, la política de calidad no está correctamente establecida, por lo cual los empleados de la empresa comercializadora Camari no la conocen, tal cual como se observa en el Anexo 2.

**TABLA VIII**  
RESULTADOS CAPÍTULO 6

<b>CAPÍTULO: 6. PLANIFICACIÓN</b>								
<b>BLOQUES</b>	<b>SÍ</b> (25%)	<b>SÍ</b> (50%)	<b>SÍ</b> (75%)	<b>SÍ</b> (100%)	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>	<b>% Cumplimiento</b>
	2	2	0	0	4	0	8	18,75%

Nota: Resumen de la evaluación de la cláusula 6: planificación. Adaptada de [24].

Se puede observar que la organización cumple con los requisitos de la cláusula 6 de la norma en un 18,75 % ya que cuatro de los apartados del Check List se puntuaron con el criterio de evaluación NO (Nada), dos de ellos cumple un 50% Medio, y dos de ellos con el 25 % iniciando, es decir, no lleva una planificación adecuada por ende no cuenta con información documentada, ni una gestión adecuada del riesgo y las oportunidades para afrontarlos o aprovechar dichos sucesos, tal como se indica en el Anexo 3.

**TABLA IX**  
RESULTADOS CAPÍTULO 7

<b>CAPÍTULO: 7. APOYO</b>								
<b>BLOQUES</b>	<b>SÍ (25%)</b>	<b>SÍ (50%)</b>	<b>SÍ (75%)</b>	<b>SÍ (100%)</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>	<b>% Cumplimiento</b>
	0	3	3	0	6	0	12	31,25%

Nota: Resumen de la evaluación de la cláusula 7: apoyo. Adaptada de [24].

En esta cláusula la organización se coloca con una puntuación del 31,25 %, obteniendo tres de los apartados del Check List el criterio de evaluación del SI (50%) Medio, seis con el criterio de evaluación del No (Nada), tres con el criterio de evaluación SI (75%) Casi, tal cual se indica en el Anexo 4.

**TABLA X**  
RESULTADOS CAPÍTULO 8

<b>CAPÍTULO: 8. OPERACIÓN</b>								
<b>BLOQUES</b>	<b>SÍ (25%)</b>	<b>SÍ (50%)</b>	<b>SÍ (75%)</b>	<b>SÍ (100%)</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>	<b>% Cumplimiento</b>
	2	3	10	1	3	0	19	55,26%

Nota: Resumen de la evaluación de la cláusula 8: operación. Adaptada de [24].

La organización Camari, frente a los requisitos del capítulo 8, da un cumplimiento del 55,26%, es decir, tres de los requisitos son ponderados con el No (Nada), dos de ellos ponderados con el criterio de evaluación SI (25 %) Iniciando, tres de ellos con el criterio de evaluación SI (50%) Medio, y por último diez de los requisitos del Check List se puntúan con SI (75 %) Casi, como se indica en el Anexo 5.

**TABLA XI**  
RESULTADOS CAPÍTULO 9

<b>CAPÍTULO: 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>								
<b>BLOQUES</b>	<b>SÍ (25%)</b>	<b>SÍ (50%)</b>	<b>SÍ (75%)</b>	<b>SÍ (100%)</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>	<b>% Cumplimiento</b>
	2	1	1	0	2	0	6	29,17%

Nota: Resumen de la evaluación de la cláusula 9: evaluación del desempeño. Adaptada de [24].

Los resultados del capítulo 9 deja en claro que la organización no realiza evaluación del desempeño, con un total de dos requisitos al 25 %, tan solo un apartado al 50% , uno con el 75 %, y los dos requisitos restantes sin cumplimiento dejando un 29,17 % de cumplimiento de este capítulo.

**TABLA XII**  
RESULTADOS CAPÍTULO 10

<b>CAPÍTULO: 10. MEJORA</b>								
<b>BLOQUES</b>	<b>SÍ (25%)</b>	<b>SÍ (50%)</b>	<b>SÍ (75%)</b>	<b>SÍ (100%)</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>	<b>% Cumplimiento</b>
	3	2	0	0	0	0	5	35,00%

Nota: Resumen de la evaluación de la cláusula 10: mejora. Adaptada de [24].

Dado los resultados del capítulo 10, de los cinco requisitos de la norma, tres de los cinco apartados puntúan con el 25 % y los apartados restantes con el 50 % arrojando un cumplimiento total del capítulo 10 de un 35%, es decir la organización trabaja muy poco en la mejora continua de su sistema de gestión de calidad, en cuanto a apartados para la corrección de errores y prevención de estos.

Una vez realizado la auditoría interna tomando en consideración los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por capítulos se realizó un resumen del cumplimiento del sistema de gestión actual, como se puede observar en la Tabla XIII.

**TABLA XIII**  
RESULTADO GLOBALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001:2015

<b>TOTAL DE SGC</b>								
<b>SGC</b>	<b>SÍ (25%)</b>	<b>SÍ (50%)</b>	<b>SÍ (75%)</b>	<b>SÍ (100%)</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% Cumplimiento</b>
	10	16	15	5	17	0	63	42,46%
<b>% CUMPLIMIENTO POR CAPITULO DEL SGC</b>								
CAPÍTULO: 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								60,71%
CAPÍTULO: 5. LIDERAZGO								54,17%
CAPÍTULO: 6. PLANIFICACIÓN								18,75%
CAPÍTULO: 7. APOYO								31,25%
CAPÍTULO: 8. OPERACIÓN								55,26%
CAPÍTULO: 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								29,17%
CAPÍTULO: 10. MEJORA								35,00%
<b>%IMPLEMENTACIÓN SGC</b>								
PORCENTAJE DE LA ORGANIZACIÓN CON LA QUE <b>SÍ TRABAJA</b> BAJO LA NORMA ISO 9001								42,46%
PORCENTAJE CON EL QUE <b>DEBERÍA TRABAJAR</b> LA EMRPESA BAJO LA NORMA ISO 9001								100%
<b>% NECESIDAD DE IMPLANTAR</b>								<b>57,54%</b>

Nota: Resumen de la situación actual de la organización. Adaptada de [24].

Como se puede observar en la tabla anterior el sistema de gestión de calidad de la empresa cumple en un 42,46 % los requisitos de la norma, dejando un 57,54% por implementar, mediante el sistema de gestión diseñado, se deja a disposición de la alta dirección su implementación para aumentar el porcentaje de cumplimiento de la norma, como se observa en el Anexo 8.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

#### 4.1. Plan de Mejora Continua en base a la Norma ISO 9001:2015

Para el Plan de Mejora Continua se basó en la Norma ISO 9001 con la versión 2015, el desarrollo de dicho plan se lo ha realizado en orden y secuencia a los capítulos y requisitos de la norma, se ha establecido herramientas y/o metodologías aplicables para las cláusulas de la norma.

##### 4.1.1. Propuesta de mejora

El diseño de un modelo de plan de mejora representa la principal aspiración dentro de la investigación científica. No obstante, se fundamenta y cobra importancia en las etapas precedentes y particularmente, en la participación de todos los miembros de la organización Camari. La fase de autoevaluación según la Norma ISO 9001:2015 ha sido un punto indispensable para consolidar la presente propuesta de mejora.

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se origina cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, en otras palabras, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

##### 4.1.2. Pasos en el plan de mejora

Es indispensable tener en cuenta que para exista una mejora continua, existe una amplia gama de técnicas y herramientas enfocadas en potenciar los procesos de la organización y mejorar sus áreas más críticas, mejorar continuamente es sinónimo de supervisar, documentar, controlar e intervenir cuando los procesos lo requieran. Bajo este modelo de mejora continua, se toma en cuenta que acción y supervisión son dos elementos compatibles y sobre todo complementarios, lo que se propone es trabajar en algo bueno para posteriormente cambiarlo y adaptarlo según las experiencias ganadas, a continuación se indican los pasos para dicha mejora:

1. Identificar el área de mejora en Camari
2. Detectar las principales causas del problema en la organización Camari
3. Exponer el objetivo
4. Seleccionar las acciones de mejora
5. Realizar una correcta planificación

## 6. Llevar a cabo un seguimiento

### **4.1.3. Identificación de las áreas de mejora**

Una vez identificada el área o las áreas para mejorar de acuerdo con el Check List realizado, la empresa Camari, conoce las principales fortalezas y debilidades en relación con el entorno que la envuelve. El éxito reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, en el Check List realizado nos arrojó que el capítulo 7 tiene un porcentaje de 31,25, lo cual debe existir mejora en ciertas áreas de la empresa para que ésta mejore y por último tenemos al capítulo 9 que tiene un porcentaje de 29,17 % dando a conocer que la evaluación del desempeño es de vital importancia al momento que exista la implementación de la Norma ISO 9001:2015. Para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas, y para que una mejora continua suceda debe existir un formato guía para dar un seguimiento a las actividades realizadas, tal cual se indica en el anexo 9.

### **4.1.4. Detectar las principales causas del problema**

En este apartado lo que va a tratar es que la organización Camari, tenga en cuenta que, mediante el formato de identificación de las áreas de mejora, deberá hacer uso del mismo con la finalidad de que todas sus actividades y procesos estén de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, esto se lo debe hacer mediante la herramienta que la organización crea pertinente para la detección del o los problemas, el más aconsejable es el diagrama de causa y efecto.

### **4.1.5. Formular Objetivos**

Una vez se han identificado las principales áreas de mejora, tomando en cuenta el Check List, se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

### **4.1.6. Seleccionar las acciones de mejora**

El paso siguiente será elegir las posibles alternativas de mejora para de esta manera prevalecer las más adecuadas. Se propone la utilización de una serie de técnicas (tormenta de ideas, técnica del grupo nominal, etcétera) que facilitarán la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para superar las debilidades. Se trata de disponer de un listado de las principales actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados, mediante un formato guía, tal cual se observa en el Anexo 10.

#### **4.1.7. Realizar una planificación**

El listado conseguido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad. De hecho, algunas limitaciones inherentes a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha, o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras. Es, por lo tanto, imprescindible conocer el conjunto de restricciones que condicionan su viabilidad. Instaurar el mejor orden de prioridad no es tan sencillo como proponer, en primer lugar, la realización de aquellas acciones asociadas a los factores más urgentes, sino que se deben tener en cuenta otros criterios en la decisión, como se indica en el Anexo 11.

### **4.2. Enfoque basado en Riesgos y oportunidades de la empresa Camari**

El enfoque basado en el riesgo de ISO 9001:2015 se ocupa principalmente de identificar los efectos de las incertidumbres y determinar los riesgos como base para la planificación en la empresa Camari.

#### **4.2.1. Establecer el contexto**

Entender a la organización es darse cuenta de que se comprende los factores internos y externos en la organización de acuerdo con las partes interesadas. Mediante la matriz de factores ponderados que se estableció en el capítulo III, numeral 3.20, se observó que mediante el análisis minucioso que se determinó a la organización Camari se llegó a la conclusión que la empresa se encuentra en el cuadrante competitivo, haciendo de ésta una empresa que tiene claro cuáles son los factores tanto internos como externos, tal es el caso que esta empresa toma como referencia a las partes interesadas comprendiendo sus necesidades y expectativas para lograr la mejora de sus procesos, ya que de ahí parte lo elemental para dicha mejora continua.

#### **4.2.2. Identificación del riesgo**

En este apartado, se tiene en cuenta el proceso de comercialización que se lo detalló en el capítulo anterior, numeral 3.18, en donde mediante el diagrama SIPOC se detallan las entradas y salidas de dicho proceso a mejorar, la identificación del riesgo consiste en elegir un proceso conveniente para la identificación del riesgo y para la calidad del proceso, identificándolo y enumerando los riesgos, a continuación, se indican los riesgos identificados mediante la Tabla XIV.

**TABLA XIV**  
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EMPRESA CAMARI

<b>Proceso</b>	<b>Riesgo</b>
Planificación del desarrollo de productos	Los errores se detectan demasiado tarde
Entradas para el desarrollo de producto	Managment por interferencia
Controles del desarrollo del producto	Agotamiento
Salidas del desarrollo del producto	Departamento de control de calidad ineficiente
Cambios en el desarrollo de productos	Comunicación deficiente

Nota: Análisis para el desarrollo de estrategias de mitigación. Adaptada de [23].

Para el primer proceso como es la planificación del desarrollo del producto, uno de los riesgos que hace énfasis en esta empresa es que los errores se detectarían demasiado tarde, por el simple hecho de que mediante la cláusula 1 nos detalla que la empresa Camari identifica las necesidades o expectativas de las partes interesadas al 50 %, lo cual mediante el Check List de la ISO 9001:2015 le sugiere en este apartado una implementación de la norma del 39,29; ya que el 60,71 % está implementado, tal cual se muestra en el Anexo 1, en cambio en la cláusula 2 nos especifica que la política de calidad está establecida en un 50 %, haciendo que el otro 50% deba implementarse si se requiere una mejora continua, como se indica en el Anexo 2. A menudo, los errores son el resultado de revisiones indisciplinadas en puntos de decisión críticos. En el proceso: Entradas para el desarrollo de producto, se ha identificado el riesgo: Managment por interferencia, lo cual quiere decir que para tomar una correcta ejecución de tareas se requiere de una correcta administración general, en la empresa Camari, el equipo de alta gerencia toma las decisiones de presupuesto una vez por año, lo cual perjudica a este proceso. En el proceso: Controles del desarrollo del producto, existe el riesgo de agotamiento, es decir, que cuando aparece el agotamiento, en el mejor de los casos, las personas pierden su fervor, en este caso las personas que conforman la empresa Camari, y el precio que paga la compañía es muy alto, ya que hará falta tiempo y dinero si la ejecución de todos los procesos se lleva correctamente de acuerdo con lo estipulado en la norma a ser implementada. En el proceso: Salidas del desarrollo del producto, existe el riesgo de comunicación deficiente, porque a mayor crecimiento de la organización, más largo será el camino que debe recorrer la comunicación, en este caso Camari, es una empresa grande, por ende, siempre debe existir una comunicación adecuada con cada uno de los trabajadores que conforman Camari.

### **4.2.3. Seguimiento y Revisión**

En este apartado, el enfoque basado en riesgos en ISO 9001:2015 se desarrolla un proceso monitorizado para cada riesgo por parte de la organización Camari, las decisiones acerca de los intervalos de tiempo sobre los riesgos y controles deben ser revisadas periódicamente. De hecho, se establecerá un proceso metodológico para cada plan de tratamiento de los riesgos, bajo la intervención de la gerencia general. Se supervisará también el progreso con respecto a los objetivos del plan de tratamiento de riesgos, y los éxitos o fracasos resultantes que deberán ser registrados periódicamente.

### **4.3. Mapa de procesos actualizado**

Mediante la actualización del mapa de procesos podemos identificar los niveles citados para el análisis de los procesos que este mismo comprende que son: estratégicos, operativos y de apoyo, mediante el cual se da a conocer los subprocesos que abarcan, en el proceso estratégico podemos ver la gestión de planificación estratégica, su gestión de marketing, gestión de control comercial y su gestión de control de calidad, los procesos operativos a su vez comprenden el valor que se dan a dichas actividades a realizar, generando un valor agregado al producto final, en este caso sus subprocesos comprenden a las ventas, compras, almacenamiento y producción para su respectiva gestión comercial y como procesos de apoyo tenemos la gestión de talento humano, gestión de compras y servicios generales que vienen a ser la documentación, el proceso financiero y gestión en bodega para lograr así una buena distribución y comercialización de sus productos a los diferentes tipos de mercado a nivel nacional.

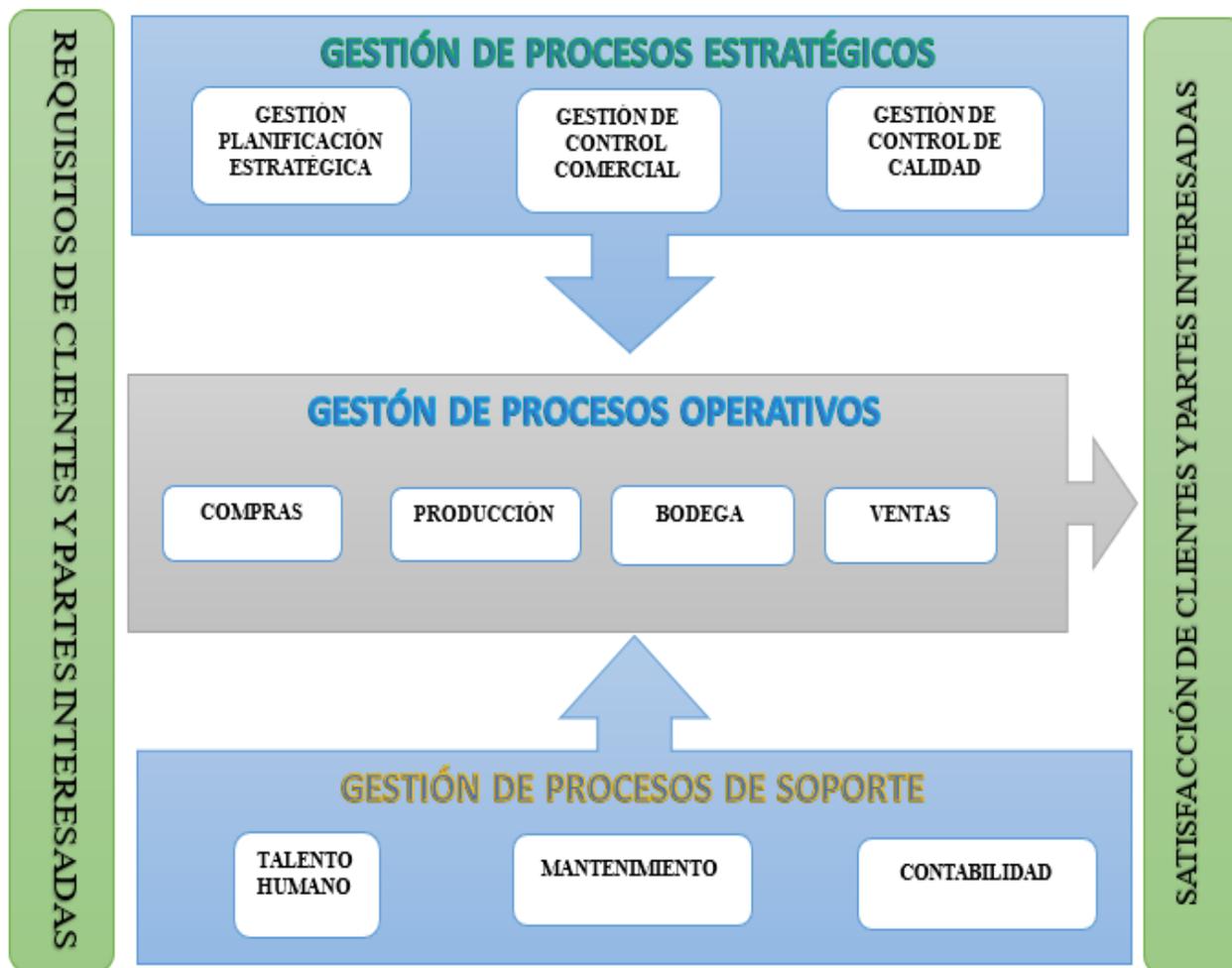


Fig 11. Mapa de procesos actualizado Camari

#### 4.4. Inventario de procesos

Al realizar la actualización del mapa de procesos se logra determinar el inventario de los procesos correspondientes al sistema de gestión de calidad en base a los procedimientos establecidos en el mismo, para la codificación de los procesos en el inventario de procesos se toma en cuenta las primeras letras del macroproceso, seguidos de la letra del proceso.

**TABLA XV**  
**INVENTARIO DE PROCESOS**

<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>COD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>COD</b>
GESTIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS (G.P.E)	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	G.P.E.P.	POSICIÓN ESTRATÉGICA	G.P.E.P.1
			OBJETIVO Y DESARROLLO	G.P.E.P.2
			EJECUCIÓN Y GESTIÓN	G.P.E.P.3
	GESTIÓN DE CONTROL COMERCIAL	G.P.E.C.C	EXPETATIVAS Y NECESIDADES	G.P.E.C.C.1
			CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	G.P.E.C.C.2
	GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD	G.P.E.C.CA	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	G.P.E.C.CA.1
			EVALACIÓN DE RESULTADOS	G.P.E.C.CA.2
			ACCIONES CORRECTIVAS	G.P.E.C.CA.3
	GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS (G.P.O)	COMPRAS	G.P.O.C.	PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA (PRODUCTOS BAJO PEDIDO)
REALIZAR LA SOLICITUD DE COMPRAS				G.P.O.C.2.
REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DE COMPRAS				G.P.O.C.3.
PRODUCCIÓN		G.P.O.P.	CONTROL E INVENTARIO DE PRODUCTOS EN BODEGA	G.P.O.P.1.
			CONTROL Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS PARA SU DISTRIBUCIÓN	G.P.O.P.2.
BODEGA		G.P.O.B.	CONTROL DE CALIDAD A LOS PRODUCTOS.	G.P.O.B.1.
VENTAS		G.P.O.V.	LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DE PEDIDOS	G.P.O.V.1.
			CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	G.P.O.V.2.

GESTIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE (G.P.S)	TALENTO HUMANO	G.P.S.TH.	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	G.P.S.TH.1.
			CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	G.P.S.TH.2.
	MANTENIMEINTO	G.P.S.M.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	G.P.S.M.1.
			MANTENIMIENTO CORRECTIVO	G.P.S.M.2.
	CONTABILIDAD	G.P.S.C.	INFORMES FINANCIEROS	G.P.S.C.1.
			DECLARACIONES SRI	G.P.S.C.2.

Nota: Procesos y codificación que comprenden la razón de ser de la empresa. Adaptada de [23].

#### 4.5. Caracterización de procesos

La caracterización de los procesos se la realizó en base al inventario de procesos para un control y seguimiento de dichos procesos. A continuación, se presentan las caracterizaciones de los procesos mediante tablas de caracterización.

#### 4.5.1. Caracterización del proceso de gestión de planificación estratégica

**TABLA XVI**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN**

		<b>FEPP CAMARI</b>		<b>Código:</b>	C.G.CA.1
				<b>Versión:</b>	1
				<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega
				<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.</b>					
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de Calidad			<b>Responsable:</b>	JEFE DE OPERACIONES
<b>PROCESO</b>	Gestión de Planificación Estratégica			<b>CONTROLES</b>	Control de preventas.
<b>OBJETIVO</b>	Planificación estratégica para el área de preventas. Planificación estratégica para el área de compras. Planificación estratégica para el área de bodega. Planificación estratégica para el área de ventas. Planificación estratégica para el área de distribución.				<b>REGISTROS</b>    
<b>ALCANCE</b>	El alcance de este proceso se define a la variedad de productos que deben adquirir bajo pedidos o a su vez ya seleccionados en bodega para su respectiva distribución al mercado.			G.CA.1 Formato planificación de compras	
				G.CA.1 Formato planificación bodega	
				G.CA.1 Formato planificación ventas	
				G.CA.1 Formato planificación Distribución.	
<b>DESARROLLO DEL PROCESO</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESO</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>
Cientes	Ordenes de pedidos, fechas estipuladas para entrega de pedidos.	Tomar órdenes de pedidos, revisar fechas de entrega, planificar distribución de pedidos, revisar pedidos en stock para su entrega inmediata de ser el caso.		Planificación semanal de pedidos a entregar.	Entrega a tiempo de pedidos establecidos en bodega.
<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>					
Riesgos		Proveniente	Evaluación	Consecuencia	Acciones
Pedidos emergentes		Interno	Medio	Retraso en la entrega de los pedidos.	Establecer prioridades dependiendo de los pedidos ya establecidos con anterioridad.
Pedidos excluidos		Interno	Medio	Retraso en bodega.	Constatar pedidos ingresados a la planificación.
<b>INDICADORES</b>	% De cumplimiento de planificación				
<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			N/A		

Nota: Adaptada de [23].

## 4.5.2. Caracterización del proceso de gestión de marketing

**TABLA XVII**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE MARKETING**

		<b>FEPP CAMARI</b>		<b>Código:</b>	C.G.CA.2	
				<b>Versión:</b>	1	
				<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega	
				<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones.	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE MARKETING</b>						
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de Calidad			<b>Responsable:</b>	JEFE DE OPERACIONES	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Marketing			<b>CONTROLES</b>	Control de marketing a productos en stock para su pronta distribución.	
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar los productos en stock, realizar marketing a dichos productos para su venta, realizar marketing en ventas con promociones de ser el caso a nuestros clientes frecuentes y hace abastecer pedidos ya recibidos con anterioridad.					
<b>ALCANCE</b>	El alcance está comprendido en toda el área de producción en los subprocesos de corte, bordado, serigrafía, confección y empaque			<b>REGISTROS</b>	G.CA.2	Marketing en preventas
					G.CA.2	Marketing en compras
					G.CA.2	Marketing en bodega
					G.CA.2	Marketing en ventas
					G.CA.2	Marketing en distribución.
<b>DESARROLLO DEL PROCESO</b>						
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESO</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>	
Pequeños y medianos productores agrícolas y artesanales del país.	Ordenes de pedidos bajo control de calidad. .	Gestionar actividades en marketing para la venta y distribución de los productos ya en bodega o productos que se realizaron bajo pedido.		Productos orgánicos y artesanales.	Supermercados. Tiendas. Establecimientos de alimentación.	
<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>						
Riesgos		Proveniente	Evaluación	Consecuencias	Acciones	
Productos en stock		Interno	Medio	Retraso de venta y distribución.	Realizar una buena campaña de marketing que ayude a la venta de los productos en stock.	
Mala campaña de marketing en ventas		Interno	Medio	Retraso de venta y distribución	Realizar una buena campaña de marketing que ayude a la venta de los productos en stock.	
<b>INDICADORES</b>	% De cumplimiento de metas establecidas					
<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			Establecer acciones correctivas o comunicar a alta dirección			

Nota: Adaptada de [23].

### 4.5.3. Caracterización del proceso de control de gestión de calidad

**TABLA XVIII**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD**

		<b>FEPP CAMARI</b>		<b>Código:</b>	C.G.CA.3	
				<b>Versión:</b>	1	
				<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega	
				<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de Calidad			<b>Responsable:</b>	JEFE DE OPERACIONES	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Control de calidad			<b>CONTROLES</b>	Control de calidad a los productos agrícolas y artesanales al momento de realizar la compra.	
<b>OBJETIVO</b>	Llevar un control de calidad de los productos tanto agrícolas como artesanales que la empresa adquiere en compras provisorias ya establecidas.					
<b>ALCANCE</b>	Adquirir productos agrícolas y artesanales de buena calidad mediante la gestión del control de calidad se establecen puntos críticos al momento de realizar compras a los pequeños y medianos productores.			<b>REGISTROS</b>	<b>G.C.A. 3</b>	Control de calidad en preventas
					<b>G.C.A. 3</b>	Control de calidad en compras
					<b>G.C.A. 3</b>	Control de calidad en bodega
					<b>G.C.A. 3</b>	Control de calidad en ventas
					<b>G.C.A. 3</b>	Control de calidad en distribución
<b>DESARROLLO DEL PROCESO</b>						
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESO</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>	
Pequeños y medianos productores agrícolas y artesanales.	Productos agrícolas de primera necesidad	Revisar minuciosamente los productos agrícolas y artesanales que se van a adquirir mediante compra, para su respectivo empaquetamiento y distribución al mercado en general.		Distribución de productos de buena calidad.	Satisfacción del cliente al recibir productos de buena calidad.	
<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>						
Riesgos		Proveniente	Evaluación	Consecuencia	Acciones	
Productos de mala calidad		Interno	Alto	Mal control de calidad	Realizar un buen control de calidad a los productos.	
Insatisfacción de clientes		Interno	Alto	Pérdida de clientes	Satisfacer al cliente mediante la entrega de productos de buena calidad, realizando un previo control de calidad al producto antes de su compra y distribución.	
<b>INDICADORES</b>	% productos de buena calidad					
<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			N/A			

Nota: Adaptada de [23].

#### 4.5.4. Caracterización del proceso de gestión comercial

**TABLA XIX**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE CONTROL COMERCIAL**

		FEPP CAMARI		<b>Código:</b>	C.G.CA.4	
				<b>Versión:</b>	1	
				<b>Elaboradopor:</b>	Bryan Ortega	
				<b>Revisadopor:</b>	Jefe de Operaciones	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL</b>						
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de Calidad			<b>Responsable :</b>	Jefe de operaciones	
<b>PROCESO</b>	Gestión de control Comercial.			<b>CONTROLES</b>	Control de calidad del producto en cada etapa del proceso y control de salidas no conformes	
<b>OBJETIVO</b>	Enfocarse principalmente en el mercado al que se puede llegar con los productos que se venden en la empresa sin dejar de lado la importancia que tiene la satisfacción del cliente.					
<b>ALCANCE</b>	Utilizando técnicas y estrategias ofrecer los productos adquiridos para su venta y distribución al público en general.					
				<b>REGISTROS</b>	<b>G.CA.4</b>	Controlde calidadde producto
					<b>G.CA.4</b>	Control de salidasno conformes
<b>DESARROLLO DEL PROCESO</b>						
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESO</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>	
Pequeños y medianos productores de productos agrícolas y artesanales.	Mercado al que se desea llegar con los productos a vender.	Planificar actividades y controles de calidad del producto en cada etapa del proceso, verificar que el producto cumple con los requisitos establecidos, llevar un control de salidas no conformes.		Registro de calidad, producto conforme, producto no conforme, bajas para liquidación	Mercado al que se desea llegar a vender los productos ya adquiridos mediante compra.	
<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>						
Riesgos		Proveniente	Evaluación	Consecuencia	Acciones	
Aceptación de no conformidades		Alto	Medio	Insatisfacción del cliente	Establecer muestras aleatorias con 95% de confiabilidad	
<b>INDICADORES</b>		% De no conformidades				
<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			N/A			

Nota: Adaptada de [23].

#### 4.6. Manual de procedimientos

El manual de procedimientos hace referencia a los detalles estandarizados de cada proceso y subproceso, este mismo se encuentra formado por una caratula, introducción, objetivo, alcance y los procedimientos que de acuerdo con el inventario de procesos consta del macroproceso Gestión de Calidad, cuatro procesos que están inmersos en este macroproceso que son: gestión de planificación estratégica, gestión de marketing, gestión de control comercial y gestión de control de calidad, por lo cual se realiza los procedimientos establecidos para la gestión de calidad en el área de comercialización de la empresa, como se puede observar en el anexo 12.

#### 4.7. Fichas de indicadores

##### 4.7.1. Fichas de indicador del proceso de gestión de planificación

**TABLA XX**

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>Código:</b>	I.G.CA.1
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega
		<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones.
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN		
<b>INDICADOR</b>	Tasa de conversión		
<b>OBJETIVO</b>	Identificar cuellos de botella a lo largo de todo el embudo de ventas y, a partir de eso, crear estrategias para mejorarlo		
<b>FÓRMULA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>MEDIDA (Unidad)</b>
$TC = (Cp/Tc) \times 100$	<b>TP:</b> Tasa de conversión <b>Cp:</b> Conversiones en el período <b>Tc:</b> Total de contactos	Se determinamediante la división de número de conversiones en el periodo sobre total de contactos y se multiplica por 100	Porcentaje %
			<b>FRECUENCIA</b>
			Mensual
<b>RESPONSABLE</b>	JEFE DE OPERACIÓN		
<b>OBSERVACIONES</b>			

Nota: Adaptada de [23].

TABLA XXI

## FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>Código:</b>	I.G.CA.1
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega
		<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE COMERCIALIZACION		
<b>INDICADOR</b>	Cartera de clientes y nuevos clientes		
<b>OBJETIVO</b>	Registrar y controlar pequeños y medianos productores en base a los productos propuestos a ser comercializados		
<b>FÓRMULA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>MEDIDA (Unidad)</b>
$RC = Vn/Smc$	<b>RC:</b> Rotación de clientes	Se determina mediante la división de rotación de clientes sobre saldo medio de cuentas comerciales a cobrar	Porcentaje %
	<b>Vn:</b> Ventas netas		<b>FRECUENCIA</b>
	<b>Smc:</b> saldo medio cuentas comerciales a cobrar		Mensual
<b>RESPONSABLE</b>	JEFE DE OPERACIONES		
<b>OBSERVACIONES</b>			

Nota: Adaptada de [23].

## 4.7.2. Fichas de indicador del proceso de gestión de marketing

TABLA XXII

## FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE MARKETING

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>Código:</b>	I.G.CA.1	
		<b>Versión:</b>	1	
		<b>Elaborador por:</b>	Bryan Ortega	
		<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones	
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN			
<b>INDICADOR</b>	Tiempo medio de conversión			
<b>OBJETIVO</b>	Identificar la eficacia de las estrategias de marketing para generar conversiones			
<b>FÓRMULA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>MEDIDA (Unidad)</b>	
$T_{mc} = (D/T_c)$	<b>Tpc:</b> Tiempo medio de conversión	Se determina mediante la división de número de días transcurridos hasta la conversión sobre total de conversiones en el periodo	Tiempo (días)	
	<b>D:</b> Número de días desde el primer punto de contacto hasta la conversión		<b>FRECUENCIA</b>	
	<b>Tc:</b> Total de conversiones		Mensual	
<b>RESPONSABLE</b>	JEFE DE OPERACIONES			
<b>OBSERVACIONES</b>				

Nota: Adaptada de [23].

**TABLA XXIII**  
**FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE MARKETING**

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>Código:</b>	I.G.CA.1
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega
		<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE COMERCIALIZACION		
<b>INDICADOR</b>	Penetración del mercado		
<b>OBJETIVO</b>	Generar/reforzar la relación de compromiso entre la empresa y la audiencia para generar interés en la empresa		
<b>FÓRMULA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>MEDIDA (Unidad)</b>
$TP = (Cu/Po) \times 100$	<b>TP:</b> Tasa de penetración  <b>Cu:</b> Número de consumidores, usuarios o clientes  <b>Po:</b> Número total de personas a las que se dirige	Se determina mediante la división de número de clientes sobre número de personas objetivo y se multiplica por 100	Porcentaje %
			<b>FRECUENCIA</b>
			Mensual
<b>RESPONSABLE</b>	JEFE DE OPERACIONES		
<b>OBSERVACIONES</b>			

Nota: Adaptada de [23].

### 4.7.3. Fichas de indicador del proceso de gestión de control de calidad

TABLA XXIV

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>Código:</b>	I.G.CA.1
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega
		<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN		
<b>INDICADOR</b>	Precisión en el picking		
<b>OBJETIVO</b>	Calcular la eficiencia en la operativa de preparación de pedidos		
<b>FÓRMULA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>MEDIDA (Unidad)</b>
$PP = \frac{[Tp - D]}{Np} \times 100$	<b>PP:</b> Precisión en el picking	Se determina mediante la resta del total de pedidos y las devoluciones de artículos incorrectos, dividir el resultado entre el número total de pedidos y finalmente multiplicar por 100	Porcentaje (%)
	<b>Tp:</b> Total de pedidos		<b>FRECUENCIA</b>
	<b>D:</b> Devoluciones de artículos incorrectos <b>Np:</b> Número total de pedidos		MENSUAL
<b>RESPONSABLE</b>	JEFE DE OPERACIONES		
<b>OBSERVACIONES</b>			

Nota: Adaptada de [23].

TABLA XXV

## FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>Código:</b>	I.G.CA.1
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega
		<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN		
<b>INDICADOR</b>	Eficiencia en la recepción de mercancías		
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el rendimiento de los sistemas de transporte y almacenamiento		
<b>FÓRMULA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>MEDIDA (Unidad)</b>
$ER = V/hT$	<b>ER:</b> Eficiencia en la recepción	Se determina mediante la división entre volumen de stock recibido y número total de horas de trabajo	Unidades de carga por hora
	<b>V:</b> Volumen de stock recibido		<b>FRECUENCIA</b>
	<b>hT:</b> Número total de horas de trabajo		MENSUAL
<b>RESPONSABLE</b>	JEFE DE OPERACIONES		
<b>OBSERVACIONES</b>			

Nota: Adaptada de [23].

## 4.7.4. Fichas de indicador del proceso de gestión comercial

TABLA XXVI

## FICHAS DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>Código:</b>	I.G.CA.3
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Elaborador:</b>	Bryan Ortega
		<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE CONTROL DE PRODUCCIÓN		
<b>INDICADOR</b>	Costo por pedido		
<b>OBJETIVO</b>	Calcular el costo monetario que supone cada pedido para la compañía, desde que el cliente adquiere el producto hasta que se le entrega		
<b>FÓRMULA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>MEDIDA (Unidad)</b>
$C_p = C_b / P_e$	<b>C<sub>p</sub></b> : Costo por pedido	Se determina mediante la división entre costos totales de bodega y número total de pedidos enviados	Dólares (\$)
	<b>C<sub>b</sub></b> : Costos totales de la bodega		FRECUENCIA
	<b>P<sub>e</sub></b> : Número de pedidos enviados		MENSUAL
<b>RESPONSABLE</b>	JEFE DE OPERACIONES		
<b>OBSERVACIONES</b>			

Nota: Adaptada de [23].

**TABLA XXVII**  
FICHAS DE INDICADOR DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>Código:</b>	I.G.CA.1
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega
		<b>Revisado por:</b>	Jefe de operaciones
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE COMERCIALIZACION		
<b>INDICADOR</b>	Tasa de retención		
<b>OBJETIVO</b>	Identificar la capacidad de la empresa captar la atención de los clientes y ofrecer experiencias que los conviertan en leales seguidores de la empresa		
<b>FÓRMULA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLCULO</b>	<b>MEDIDA (Unidad)</b>
$RC = [(Cf - Cn)/Ci]x 100$	<b>RC:</b> Retención de clientes	Se determina mediante la división de número de clientes al final del período menos número de clientes nuevos durante el período, el resultado se multiplica por 100	Porcentaje %
	<b>Cf:</b> Clientes al final de un período		<b>FRECUENCIA</b>
	<b>Cn:</b> Clientes nuevos durante el período		Mensual
	<b>Ci:</b> Clientes al inicio del período		
<b>RESPONSABLE</b>	JEFE DE OPERACIONES		
<b>OBSERVACIONES</b>			

Nota: Adaptada de [23].

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

- El Sistema de Gestión de Calidad le permitiría a Camari un desarrollo importante en sus procesos y actividades tanto internas como externas, conforme a esto la empresa podrá adaptarse a los requerimientos de los clientes para que su comercialización sea eficaz tanto nacional como internacionalmente.
- Con la aplicación de la matriz FODA se pueden identificar ciertas debilidades y amenazas lo cual son un riesgo para la empresa, en base a este análisis se pudo generar ciertas estrategias que ayudan a evaluar esos puntos débiles para su respectiva corrección.
- Mediante un análisis interno realizado conjuntamente con el gerente de la empresa Camari, utilizando la herramienta “Check List” se pudo comprobar que la empresa Camari no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad sólido y eficaz en base a la normativa ISO 9001:2015, este mismo análisis arrojó un porcentaje del 42.46% en lo que es el cumplimiento de los requisitos que posee esta normativa.
- Mediante la propuesta de un modelo de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, permite corregir ciertas actividades que no generen un valor en el proceso, reducir tiempos de ciclo tanto de productos como de actividades, capacitación y redistribución del personal en las áreas, así como la mejora continua de le empresa.

### RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa Camari se enfoque principalmente en la satisfacción del cliente, ya que, al ser una empresa de comercialización, la productividad de la misma se basa en la calidad de clientes potenciales que llegue a tener.
- Contar con personal capacitado para que estos mismos sean los encargados del control y la eficiencia para la existencia de la mejora continua de todos los procesos que realiza la empresa a diario.
- Participación activa y continua del personal, mediante la realización de capacitaciones en un tiempo predeterminado para que el personal este comprometido al momento de realizar sus actividades para generar y comercializar productos de calidad.

- Designación de personas responsables para el cumplimiento de los objetivos trazados en beneficio de la empresa.

## REFERENCIAS

- [1] Camari, «Oficial Camari,» 10 Diciembre 2015. [En línea]. Available: <https://www.camari.org/index.php/camari>.
- [2] SAE, «Organismo de Acreditación Ecuatoriano,» 22 Febrero 2007. [En línea]. Available: <https://www.acreditacion.gob.ec/conoce-como-funciona-el-sistema-ecuatoriano-de-calidad/>.
- [3] S. G. V. M. T. M. N. P. M. y. V. Mora, «Sistema de Gestión de Calidad. Serie de Normas ISO 9001,» UNEXPO, Puerto Ordaz, 2012.
- [4] J. Nebrera, «Curso de calidad por Internet,» CCI, Sevilla, 2016.
- [5] D. A. Garvin, *Managing Quality. The Strategic and Competitive*, New York: the free express, 1988.
- [6] C. Yáñez, «Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO,» *Internacional Eventos*, pp. 1-6, 5 Diciembre 2008.
- [7] I. P. R. F. P. D. M. Monzón, «Implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000,» CIGUET , Habana , 2004.
- [8] S. G. V. M. T. M. N. P. M. y. V. Mora, «Sistema de Gestión de Calidad. Serie de Normas ISO 9001,» UNEXPO, Puerto Ordaz, 2012.
- [9] I. P. R. F. P. D. M. Monzón, «Implantación de los,» CIGUET, Habana, 2004.
- [10] A. Mora, «ORIGEN DE LAS NORMAS ISO Y NORMAS ISO 9000 Y 14000,» 25 Mayo 2018. [En línea]. Available: <https://www.ceupe.ec/blog/origen-de-las-iso-y-las-normas-iso-9000-y-14000.html>.
- [11] A. M. Alzate Ibañez, «ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes,» *Revista Venezolana de Gerencia*, pp. 576-592, 17 09 2017.
- [12] C. Camisón, «Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas,» *Pearson Educación S.A.*, p. 1464, 25 Enero 2006.
- [13] L. Méndez Ortiz, «Normas ISO 14000 como instrumento de gestión ambiental empresarial,» *Normas ISO 14000 como instrumento de gestión ambiental empresarial,*

- p. 100, 2015.
- [14] K. Ishikawa, «define que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor,» p. 256, 12 Marzo 1988.
- [15] . I. J. Alzueta , «SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,» *Universidad Pública de Navarra*, p. 358, 28 JUNIO 2012.
- [16] PDCA Home, «El portal de la gestión, calidad y mejora continua,» 23 agosto 2013. [En línea]. Available: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>.
- [17] F. Martínez Reyes, «SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN ISO 9000:2000 ENFOCADO A EMPRESAS DE SERVICIOS,» Veracruz, 2007.
- [18] ISOTools , «Norma ISO 9001,» 20 Febrero 2014. [En línea]. Available: [https://www.isotools.us/normas/calidad/iso-9001/?\\_\\_hstc=73780557.3d628fd2c972cc5e166501c5a6f91eba.1708487271279.1708487271279.1708487271279.1&\\_\\_hssc=73780557.2.1708487271279&\\_\\_hsfp=3311363937](https://www.isotools.us/normas/calidad/iso-9001/?__hstc=73780557.3d628fd2c972cc5e166501c5a6f91eba.1708487271279.1708487271279.1708487271279.1&__hssc=73780557.2.1708487271279&__hsfp=3311363937).
- [19] ISO 9001:2015, «Sistemas de gestión de la calidad,» de *Enfoque de gestión de la calidad*, 2015.
- [20] P. R. Molina Proaño , «Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de inbound y outbound,» *Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de inbound y outbound* , p. 88, 5 Mayo 2018 .
- [21] K. Ishikawa, «ANÁLISIS DE CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA) ESPINA DE PESCADO,» p. 256, 19 Mayo 2019.
- [22] A. Raeburn, «Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos),» *Asana*, p. 189, 1 julio 2021.
- [23] Camari, «Camari,» 28 Enero 2016. [En línea]. Available: <https://www.camari.org/site/>.
- [24] ISO 9001:2015, «Sistemas de la Gestión de la Calidad- Requisitos,» 2015. [En línea]. Available: [http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso\\_9001\\_2015\\_esp\\_rev.pdf](http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf).
- [25] Blog Tecnomed 2020, «Tipos de Pulsioxímetros u Oxímetros de Dedo,» 15 7 2017. [En línea]. Available: <http://blog.tecnomed2000.com/2017/07/15/tipos-de-pulsioximetros-u-oximetros-de-dedo/>. [Último acceso: 11 12 2020].

- [26] Mercado Libre Ecuador, «Pulsioxímetro ecuador,» 11 12 2020. [En línea]. Available: <https://listado.mercadolibre.com.ec/salud-belleza-equipamiento-medico/pulsioximetro-ecuador>. [Último acceso: 11 12 2020].
- [27] J. Jabaloyes, M. Carot y A. Carrión, Introducción a la Gestión de la Calidad, Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia, 2020.
- [28] H. Plazas, Diseño de Procesos, Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina, 2017.

## ANEXOS

## Anexo 1: Contexto de la Organización

CAPITULO: 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes un listado en el que identificas a los grupos de interés (stakeholders) o partes interesadas que se encuentran alrededor de tu empresa? (Personas, organizaciones, entidades que se ven afectadas o pueden verse afectadas por las actuaciones de tu empresa)			x				
Del listado anterior, ¿identificas cuáles son las necesidades o expectativas de cada una de las partes interesadas? (necesidades o expectativas = lo que esperan de tu empresa)		x					
Del listado anterior, ¿identificas cómo debes de cumplir las expectativas o necesidades de cada una de esas partes interesadas?		x					
¿Tienes establecido por escrito el alcance de tu sistema de gestión de la calidad? (la actividad que deseas certificar bajo ISO 9001:2015?)					x		
¿Tienes documentado los requisitos que no te aplican y la justificación del por qué no te aplican? (Puede que algún requisito de la norma no te aplique; por ejemplo 7.1.5.2 si no trabajas con equipos que realicen mediciones o el requisito 8.3 si no realizas ningún diseño en tu actividad).		x					
¿Tienes documentado un mapa de procesos en donde detalles los procesos de tu organización?				x			
¿Tienes documentado los elementos de entradas (inputs) y elementos de salidas (outputs) de tu mapa de procesos?				x			

Elaborado por: Bryan Ortega

## Anexo 2: Liderazgo

CAPITULO: 5. LIDERAZGO							
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50 %)	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Gerencia o el director de tu organización asume la responsabilidad de cómo se gestiona la calidad en el negocio?		x					
¿Gerencia o el director de tu organización se preocupa por conocer y cumplir los requisitos del cliente y los requisitos legales que aplican a tu negocio?				x			
¿Gerencia o el director de tu organización se preocupa por la satisfacción del cliente en relación al producto o servicio que entregas?				x			
¿Tienes establecido políticas de calidad sobre cómo se debe trabajar relacionado con la entrega de tu producto o servicio?		x					
¿La política de calidad la conocen los empleados de tu organización?	x						
¿La política de calidad está disponible para cualquier otra parte interesada que pudiese tener interés en conocerla? (por ejemplo publicada en la página web)					x		

Elaborado por: Bryan Ortega

### Anexo 3: Planificación

CAPITULO: 6. PLANIFICACIÓN							
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes identificado los riesgos y oportunidades asociados a tu negocio?					x		
¿Tienes establecido algún criterio para determinar qué riesgos y oportunidades son los más significativos en tu negocio?					x		
¿Tienes establecido un plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades más significativos en tu negocio?					x		
¿Tienes establecido objetivos empresariales en tu organización? (aumentar cuota de mercado, aumentar facturación, aumentar beneficios, conquistar nichos de mercado, etc).		x					
¿Tienes establecido objetivos relacionados con la calidad del producto o servicio que entregas a tu cliente?		x					
¿Tienes establecido un plan de acción para alcanzar los objetivos previstos?	x						Se debe realizar un plan de acción eficaz para el cumplimiento de las metas y objetivos
¿Tienes documentado un seguimiento a los objetivos establecidos y mides periódicamente si vas alcanzando los resultados deseados?					x		
¿Los cambios en tu organización se llevan a cabo de manera planificada? (teniendo en cuenta los recursos disponibles para los cambios, posibles impactos negativos en tu negocio como consecuencia de los cambios, asignar responsabilidades a las personas que deben llevar a cabo los cambios, etc)	x						

Elaborado por: Bryan Ortega

### Anexo 4: Apoyo

CAPITULO: 7. APOYO							
	SI (25%) Iniciando	SI (50 %) %	SI (75%) Casi	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Cuenta tu organización con los recursos necesarios para desarrollar la actividad? (personal, infraestructura, equipos)		x					
¿Realizas un mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que así lo requieran en tu organización?		x					
¿Realizas las calibraciones periódicas que así lo requieran los equipos de tu organización? (EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO)					x		
¿Se transmiten los conocimientos entre los empleados de tu organización? (know-how, lecciones aprendidas, éxitos, fracasos, experiencias, etc)					x		
¿Tienes dibujado un organigrama de tu organización?					x		
¿Tienes descritos los puestos de trabajo en tu organización?			x				
¿Conoces las competencias que debe tener tu personal en cada puesto de trabajo?			x				
¿Fomentas la formación/capacitación de tus empleados en especial para aquellos que deban adquirir ciertas competencias?			x				
¿Tienes establecido un plan de formación/capacitación dentro de tu organización?					x		
Para la formación/capacitación realizada, ¿evalúas si ésta ha sido eficaz y por lo tanto el objetivo de la formación/capacitación se ha cumplido?					x		
¿Tienes establecido algún método para que exista una buena comunicación interna dentro de tu negocio?					x		
¿Tienes algún método para controlar la información digital con la que trabajas en tu organización? (quién la crea, quién puede modificarla, quién tiene acceso a ella, cuánto tiempo se almacenará, realización de		x					

Elaborado por: Bryan Ortega

### Anexo 5: Operación

CAPITULO: 8. OPERACIÓN							Observaciones
	SI (25%) Iniciando	SI (50 %)	SI (75%) Casi	SI (100%)	NO Nada	N/A	
¿Tienes documentados los procesos más críticos de tu organización?					x		
¿Existen registros de control de los procesos más críticos de tu organización para asegurarte de que realizas la entrega de tu producto o servicio de manera controlada?					x		
¿Existe algún método para identificar de forma única cada entrega del producto o servicio que realizas a tus clientes?					x		
¿Tienes documentado las peticiones de tu cliente para la entrega del producto o servicio que realizas?	x						
¿Resuelves las dudas surgidas de la petición de tu cliente antes de entregar el producto o servicio que realizas?	x						
¿Tienes en cuenta los cambios solicitados por tu cliente antes de entregar el producto o servicio que realizas?			x				
¿Tienes establecido controles para cuidar los bienes o datos de tus clientes que están en poder de tu organización? (materiales, componentes, equipos, herramientas, propiedad intelectual, datos personales)				x			
¿Tienes un método para asegurarte de que el producto o servicio que vas a entregar cumple los requisitos solicitados por el cliente?			x				
¿Tienes un método para identificar y tratar posibles errores detectados en el producto o servicio que realizas antes de su entrega al cliente?			x				
¿Tienes establecidas políticas para tratar las actividades posteriores a la entrega de tus productos o servicios? (garantías, servicio de mantenimiento, devoluciones)			x				
¿Tienes un método para planificar el diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar? (EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO)			x				
¿Tienes en cuenta los requisitos de entrada necesarios (solicitados por el cliente o requisitos legales por ejemplo) en el diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar? (EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO)			x				
¿Realizas controles al diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar (verificaciones, revisiones, validaciones) (EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO)			x				
¿Tienes un método para asegurarte de que las salidas del diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar cumple los requisitos de entrada establecidos por el cliente o requisitos legales? (EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO)			x				
¿Tienes un método para identificar, revisar y controlar los cambios solicitados por tu cliente relacionados con el diseño y desarrollo antes de entregar el producto o servicio que realizas? (EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO)			x				
¿Tienes un método para controlar los procesos que subcontrata tu organización (es decir los procesos que realizan otras empresas en nombre de tu organización)?		x					
¿Tienes establecido criterios para seleccionar a tus proveedores en una etapa inicial antes de trabajar con ellos por primera vez?		x					
¿Realizas una evaluación periódica al desempeño de tus proveedores?			x				
¿Conocen los proveedores los criterios de evaluación y competencia que deben tener para trabajar con tu organización?		x					

Elaborado por: Bryan Ortega

### Anexo 6: Evaluación del desempeño

CAPITULO: 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							Observaciones
	SI (25%) Iniciando	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	
¿Tienes establecido algunas métricas para realizar su seguimiento? (como por ejemplo indicadores de gestión, objetivos, KPIs)		x					
¿Mides y analizas periódicamente la satisfacción de tu cliente mediante algún método? (encuestas, informes de percepción del cliente, felicitaciones, reclamaciones, uso de garantías)	x						
¿Realizas periódicamente auditorías internas para comprobar el correcto funcionamiento de tus procesos internos y del sistema de gestión de la calidad?					x		
¿Tienes establecido una planificación para realizar auditorías internas y qué procesos se van a auditar en cada una de ellas?					x		
¿Existen auditores internos o externos en tu organización para realizar estas auditorías?	x						
¿Realizas al menos una vez al año un resumen con Gerencia o Dirección para revisar cómo está el sistema de gestión de la calidad? (revisando las cuestiones internas y externas detectadas, partes interesadas, satisfacción del cliente, resultado de los objetivos e indicadores propuestos, no conformidades aparecidas, resultado de la auditoría interna, resultado de la evaluación de los proveedores, eficacia del plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades, oportunidades para seguir mejorando)			x				

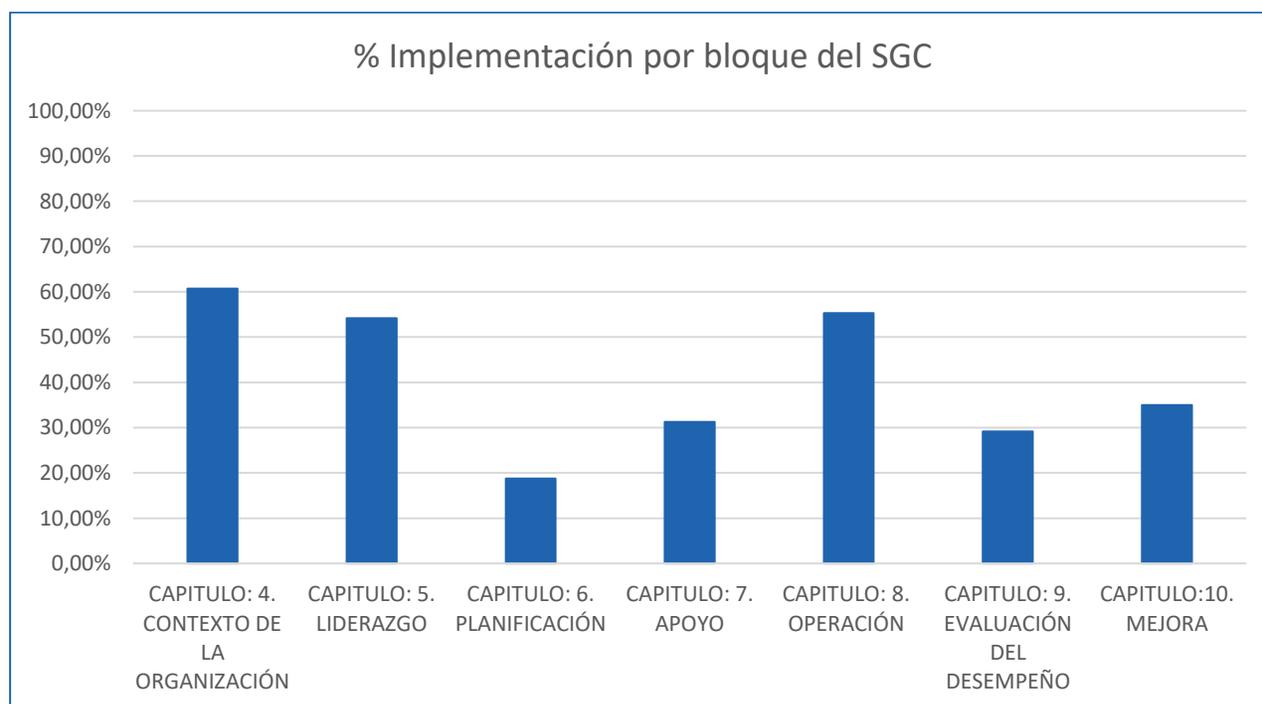
Elaborado por: Bryan Ortega

### Anexo 7: Mejora

CAPITULO:10. MEJORA	SI (25%)	SI (50 %)	SI (75%)	SI (100%)	NO	N/A	Observaciones
	Iniciando	Medio	Casi	Completo	Nada		
¿Se registran periódicamente errores, fallos, no conformidades que ocurren en tu organización? (que provengan de procesos internos y/o proveedores y/o clientes)	x						
¿Estableces una corrección inmediata para solucionar a corto plazo el error, fallo, no conformidad detectado?		x					
¿Investigas cuál ha podido ser la causa raíz del error, fallo, no conformidad detectado para luego establecer una acción que elimine esa causa raíz?		x					
¿Realizas un seguimiento para verificar que la acción planteada elimina verdaderamente la causa raíz y ya no aparece ese error, fallo, no conformidad en tu organización?	x						
¿Existe en tu organización un enfoque dirigido a mejorar continuamente? (como por ejemplo haciendo los objetivos, indicadores y procesos cada vez más exigentes y/o eficientes en la medida de lo posible)	x						

**Elaborado por:** Bryan Ortega

### Anexo 8: Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001:2015



**Elaborado por:** Bryan Ortega

**Anexo 9:** *Matriz de riesgos*

**Anexo 10: Matriz de partes interesadas**

<b>Partes Interesadas</b>	<b>Necesidades y expectativas</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>
<b>Propietarios y junta de socios.</b>	Necesidades: Regirse a la normativa de calidad que rige la empresa con enfoque a la mejora continua.	Analizar la situación actual de la empresa Camari.	
	Expectativas: Buscar la expansión empresarial con un enfoque a nuevos mercados internacionales.	Realizar balances económicos tanto en ganancias como pérdidas en determinados periodos.  Optimizar recursos.	Gerente General y la junta de socios.
<b>Clientes</b>	Necesidades: Brindar un servicio de calidad que siempre busque la satisfacción del cliente, enfocándose en los precios, tiempos de entrega, productos de calidad en beneficio de los clientes.	Mediante un análisis corroborar la calidad del servicio que brinda la empresa Camari al momento de adquirir algún producto.	Departamento de calidad, Gerente de Ventas.
	Expectativas: Cumplir con los requerimientos de los clientes buscando la satisfacción de los mismo al adquirir el servicio que brinda la empresa Camari.		
<b>Empleados</b>	Necesidades: Realizar las actividades que tienen bajo su responsabilidad en base a la normativa que rige la empresa.	Mediante evaluación, pruebas o tareas evaluar al personal en las diferentes áreas de la empresa Camari, obtener la información necesaria para poder brindar una capacitación de calidad al personal.	Talento humano, Gerente General, Jefe de personal.
	Expectativas: Contar con un personal de trabajo capacitado en sus diferentes áreas de trabajo para un mejor desempeño de actividades.		

<b>Competencia</b>	<p>Necesidades: Contar con equipos tecnológicos que permitan brindar un mejor servicio.</p> <p>Nuevos productos en el mercado.</p> <hr/> <p>Expectativas: Precursor en la venta de productos de calidad en el mercado nacional e internacional, brindando un servicio de calidad en beneficio de los clientes y proveedores.</p>	<p>Mediante un análisis general en el mercado nacional e internacional buscar la mejor opción al momento de adquirir nuevos productos para su misma comercialización.</p>	<p>Gerente General, Gerente financiero.</p>
<b>Sociedad</b>	<p>Necesidades: Mediante las normativas de calidad y medio ambiente que rige la empresa Camari, brindar un servicio optimo en beneficio de la sociedad, brindando siempre productos de la mejor calidad en base a los requerimientos de los clientes.</p> <hr/> <p>Expectativas: Siempre poder garantizar un buen servicio y brindando productos de calidad por parte de la empresa Camari.</p>	<p>En el área de bodega realizar periódicamente controles de calidad a los productos listos para su distribución.</p>	<p>Gerente General, Gerente de Ventas.</p>
<b>Proveedores</b>	<p>Necesidades: Mediante acuerdos legales cumplir con los requerimientos de abastecimientos que pide la empresa a sus diferentes proveedores.</p> <hr/> <p>Expectativas: Cumplir con los diferentes acuerdos entre empresa y proveedores tanto económicos como sociales, generando confianza para futuros acuerdos.</p>	<p>De una manera efectiva cumplir con los pagos en el tiempo determinado a los proveedores.</p> <p>Abrir y potenciar nuevos canales de abastecimientos para nuevos proveedores.</p>	<p>Gerente General, Gerente financiero.</p>

*Anexo 11: Modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015*

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



MODELO DE UN SISTEMA DE GESTION DE  
CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.

*Versión 01*

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 2 de 41

# **MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015**

**FUNDACIÓN FEPP CAMARI**

Marchena Oe-2 38 y Versalles

Quito-Ecuador

2022-2023

**INTRODUCCIÓN**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 3 de 41

**CAMARI** es parte de la acción del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio, entidad privada de finalidad social auspiciada por la Conferencia Episcopal Ecuatoriana que desde 1970 apoya al desarrollo de los sectores populares del país.

Dirección oficina matriz.

- Marchena Oe-2 38 y Versalles (Santa Clara)
- Telf.: 22549-407 / 2567-112 Fax: 2903-206
- Casilla: 17-110-5202
- QUITO.ECUADOR
- E-mail: [info@camari.org](mailto:info@camari.org)
- Web: [www.camari.org](http://www.camari.org)

Representante legal

- Director Ejecutivo del FEPP
- Coordinador General de Camari

**CAMARI** se constituye en 1981 como complemento de la acción del FEPP y como canal directo entre productores populares organizados y consumidores, para enfrentar el problema de la comercialización agropecuaria y artesanal de pequeños productores.

Desde 1981 a 1986, para **CAMARI** fueron años de estructuración, definición y puesta a prueba de la nueva actividad del FEPP, la idea en ese entonces era que **CAMARI** se consolidara y pasara a manos de las organizaciones campesinas.

### **Manejo Social**

Camari en su acción cotidiana cumple con un doble objetivo: social o solidaria y económica o empresarial.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 4 de 41

Camari responde a objetivos de servicio a los más vulnerables de nuestra sociedad, mediante una comercialización transparente y equitativa. En la práctica esto se cumple cuando al pequeño productor se le paga por sus productos más de lo que le paga el intermediario, no le perjudica en el peso, le paga a tiempo, le apoya con capacitación y asistencia técnica en el mejoramiento de la calidad de los productos.

### **Manejo Empresarial**

Camari a través de un manejo eficiente de los recursos, autofinancia su sistema de gestión en base a una adecuada relación costo-beneficio. No subsidia ni regala nada a nadie, enseña a administrar bien los recursos y a trabajar con calidad a los pequeños productores, de tal manera que puedan ser sostenibles a través del tiempo. Camari con su margen de utilidad cubre los costos y gastos de su actividad comercial y con la utilidad incrementa el capital de trabajo en beneficio de los pequeños productores.

### **Principios y valores**

Camari se fundamenta en los mismos principios y valores del FEPP. En este marco merecen ser destacadas las siguientes orientaciones específicas:

- Procurar el equilibrio entre lo empresarial y lo solidario.
- Comercializar productos que no atenten al medio ambiente, a la salud y a la vida de las personas.
- Manejar en forma transparente y honesta la acción de comercialización.
- Desarrollar capacidades en las instancias participantes.
- Hay que asegurar que las condiciones laborales de los trabajadores sean las adecuadas.
- Desempeñar la actividad laboral con mística y compromiso

### **Proveedores**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 5 de 41

El universo de los proveedores de Camari son las Organizaciones de Segundo Grado (OSG), grupos de pequeños productores organizados (grupos de base) y productores individuales. Esto significa un total aproximado de 7.500 familias distribuidas en 18 de las 22 provincias del país.

### **Líneas De Acción**

Camari maneja las siguientes líneas de acción:

- Comercialización de productos agropecuarios: granos secos, triturados, harinas, industrializados. Productos biológicos: panela granulada, hongos secos, hortalizas y frutas. La tendencia de **CAMARI** es la de fortalecer la comercialización de productos biológicos, para lo cual se encuentra empeñada en orientar a los pequeños agricultores el cultivo de estos productos.
- Comercialización de productos artesanales elaborados a base de: mazapán, madera de balsa, lana, algodón, tagua, lufa, paja toquilla, damagua, piquigua, rampira, mate, madera, cuero, plata, cerámica y óleos. De preferencia estas artesanías deben ser producidas con materia prima natural.

### **Canales De Distribución**

A continuación, se detallan los principales canales de comercialización de Camari:

- En el país **CAMARI** llega directamente al consumidor a través de su punto de venta ubicado en Quito. Vende al por mayor a instituciones nacionales y extranjeras (radicadas en el país), comisariatos, hospitales, hoteles, empresas, tiendas populares.
- En el exterior **CAMARI** vende a organizaciones del comercio alternativo de Europa y Norte América y a clientes del mercado convencional.

### **Recursos disponibles**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 6 de 41

Camari dispone de los siguientes recursos: humanos, financieros y económicos.

Cuenta con un equipo de trabajo fijo distribuido en el área administrativa y operativa de acuerdo con los requerimientos de la actividad de comercialización y personal ocasional cuando se necesita para cumplir con pedidos emergentes.

### **Recursos Financieros**

Camari dispone de tres fuentes de financiamiento: el autofinanciamiento a través de la acción comercial, los créditos recibidos y los proyectos de financiamiento.

#### **Autofinanciamiento:**

- El autofinanciamiento a través de las utilidades que genera la gestión comercializadora de productos agropecuarios y artesanales, y de servicios relacionados con la comercialización.

#### **Créditos:**

- Los créditos para emprender nuevos negocios y cumplir con pedidos que demandan un mayor capital son solicitados a la banca privada nacional y a entidades financieras con finalidad social del exterior.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

El Sistema de Gestión de la Calidad de **CAMARI** se ajusta a lo especificado en la norma ISO 9001-2015, y queda expuesto en el presente Manual de Calidad, que sirve de orientación para conocer el funcionamiento de la organización, definiendo el marco de actuación para todas las actividades relevantes para la Calidad del servicio y en definitiva la satisfacción del cliente.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 7 de 41

El Manual es de índole general, por lo que puede ser entregado a los clientes como documento de exhibición y descripción del Sistema de Gestión de la Calidad. No obstante, el resto de documentación del sistema no debe ser entregada, siendo su uso limitado y exclusivo al ámbito de **CAMARI** o a quien la organización lo autorice.

**CAMARI** ha establecido, implementado, hace efectivo y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con lo establecido con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001.

### Referencias normativas

El sistema de gestión implementado en **CAMARI** se basa en las siguientes normas:

- La Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- La Norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

### Objetivos de implementación

**CAMARI** establece su objetivo principal en ejecutar un Sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y busca, entre otras cosas:

- Cumplir con los objetivos estratégicos y de calidad de la organización.
- Efectuar el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.
- Cumplir los requisitos solicitados por el mercado internacional y requerimientos contractuales.
- Proponer un proceso de mejora continua documentando las acciones correctivas y preventivas en la organización.
- Lograr la satisfacción de las necesidades y las expectativas de sus clientes.
- Dar cumplimiento a las regulaciones locales e internacionales, cuando sea el

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 8 de 41

caso.

- Desarrolla la habilidad de detectar, de manera oportuna, los errores o desviaciones de los procesos.
- Garantizar la calidad del producto final.
- Identificar y asignar responsabilidades

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones son los mencionados en la normativa UNE-EN ISO 9000:2015.

**Tabla 1.** Nómina de los términos y condiciones según la normativa.

<b>TÉRMINO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
P-CD-01	Procedimientos de Control de Documentos
P-CR-01	Procedimiento de Control de Registros
IT-CC-01	Instrucción de Trabajo de Control de Calidad
IT-MHS-01	Instrucción de Trabajo de Mantenimiento Hardware y Software.
IT-MEBP-01	Trabajo Mantenimiento Equipos de Bodega y Puntos de Venta
IT-APEN-01	Alistamiento del Producto y Envasado
IT-MV-01	Instrucción de trabajo de Mantenimiento de Vehículos
P-IT-01	Procedimiento de Identificación y Trazabilidad
P-CI-01	Procedimiento de Comunicación Interna
P-MB-01.	Procedimiento de Manejo de Bodegas
P-MI-01	Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura
P-CIM-01	Procedimiento de Control de instrumentos de Medición

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 9 de 41

R-CVC-01	Cronograma de Verificación y Calibración de los Instrumentos de medición
P-ACP-01	Procedimiento de Acciones Correctivas/ Preventivas Y Mejora
P-SC-01	Procedimiento de Satisfacción del Cliente
P-AI-01	Procedimiento de Auditorías Internas
P-RG-01	Procedimientos de Revisión Gerencial
P-ACP-01	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
R-TR-01	Producto de la Conformidad en la Transferencia
P-PNC-01	Procedimiento de Control de Producto No Conforme
P-EDP-01	Procedimiento de Evaluación de Proveedores
R-DMC-01	Distribución Interna del Manual de Calidad
R-MCNC-01	Distribución del Manual de Calidad No Controlado
MC-01	Manual de Calidad

**Elaborado por:** Bryan Ortega (2022)

**Nota:** Esta tabla muestra los términos y condiciones que se debe conocer dentro de un manual de calidad según la normativa.

## PPROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### Comprensión de la organización y de su contexto

Se ha implementado para la empresa **CAMARI** un sistema documentado de información cuya finalidad específica es asegurar los controles que se ejecutan en cada una de las etapas del proceso y analizarlos bajo los parámetros de la norma ISO 9001:201, incluyendo procesos de mejora continua.

Al realizar el presente manual, se dispuso a gestionar el control y mantenimiento del sistema documental basado en los criterios que responsabilizan a cada área estableciendo los rangos de autoridades y responsabilidades entonces:

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 10 de 41

**Tabla 2.**

Distribución de responsabilidades por rango de autoridad.

Responsable	Acciones
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la planeación estratégica.</li> <li>• Declaración de la política de la calidad.</li> <li>• Mapeo de procesos, productos y subproductos.</li> </ul>
Alta Dirección/Jefaturas de Proceso/Jefatura de Calidad/ Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Auditoría Interna/Externas</li> <li>• Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.</li> <li>• Documentos relacionados con la operación.</li> <li>• Criterios de mejoramiento continuo.</li> </ul>
Jefaturas de áreas involucradas directamente con los procesos de producción, áreas de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones de procesos.</li> <li>• Registros que son evidencia del cumplimiento con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015</li> </ul>

**Elaborado por:** Bryan Ortega (2022)

**Nota:** Esta tabla muestra cómo se distribuye la responsabilidad dependiendo el departamento y/o cargo que ejerce.

### Misión

**CAMARI** es un sistema de comercialización nacional sostenible, basado en los principios del comercio solidario y del Grupo Social FEPP. Contribuye a mejorar las condiciones de vida de los pequeños productores mediante la orientación de su producción y la comercialización de sus productos, a la vez que satisface las exigencias de los clientes locales, nacionales e internacionales con productos y servicios de alta calidad.

### Visión

**CAMARI** será una empresa solidaria del Grupo Social FEPP. Tendrá cobertura nacional, será líder en el comercio equitativo de productos agropecuarios, agroindustriales y artesanales provenientes

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 11 de 41

de pequeños productores del campo y de la ciudad, cuyos productos serán comercializados en el mercado nacional e internacional. Con su intervención contribuirá a consolidar procesos de desarrollo social y económicos sostenibles.

### **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Con la finalidad de proporcionar de manera regular productos y servicios que cumplan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables determina las partes interesadas del sistema de gestión de calidad y sus expectativas.

#### **Tabla 3.**

Expectativas y necesidad de la parte interesada por el servicio

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Clientes:</b> Personas o instituciones con necesidad de abastecimiento productos agropecuarios y artesanales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto y servicio de acorde a los requisitos establecidos.</li> </ul>
<b>Proveedores:</b> Instituciones competentes para proveer un producto de acuerdo con los requisitos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedidos de manera permanente y de forma planificada.</li> <li>• Puntualidad de pagos.</li> </ul>

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Accionistas:</b> Personas propietarias de acciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la presencia y posicionamiento del mercado.</li> <li>• Beneficio y aumento económico.</li> </ul>
<b>Empleados:</b> Personas, que forman parte de <b>CAMARI.</b> , que realizan labores con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con el cargo ejecutado y crecimiento dentro de la empresa.</li> </ul>

**Elaborado por:** Bryan Ortega (2022)

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 12 de 41

**Nota:** Esta tabla muestra como la parte interesada tiene expectativas sobre el servicio o producto ya que esto genera calidad de este.

### **Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad CAMARI**

El alcance del sistema de gestión implica la recolección de productos agropecuarios y artesanales su almacenamiento, producción posterior venta incluyendo lo mencionado en el punto 4.1.

### **Documentación del Sistema de Gestión de Calidad CAMARI**

- Política de calidad y objetivos actualizados y debidamente documentados, publicados y comprendidos en todos los niveles de la organización.
- Manual de Calidad de la Empresa.
- Procedimientos e Instrucciones laborales.
- Registros solicitados para demostrar el cumplimiento de los procesos.
- Documentos relacionados con la gestión del proceso (Leyes, reglamentos en general, especificaciones de mercado, especificaciones de calidad etc.)

### **Manual de Calidad**

En el presente manual de calidad se describirá las responsabilidades de los involucrados en las diferentes áreas, la empresa **CAMARI**, la participación de las diferentes áreas en las cuales se distribuye la empresa es sumamente importante para el futuro desarrollo de los productos es así como la alta dirección, jefaturas de áreas y todos los involucrados son de gran importancia para la ejecución y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, implantando de manera clara y precisa el alcance del Sistema.

### **Control de documentos**

Camari mantiene documentos controlados disponibles para que el personal involucrado los utilice en su última versión P-CD-01, para ello se ha elaborado listas de control de documentos que incluyen los documentos controlados tanto internos como externos, en las cuales consta para los documentos internos el nombre, el código, la fecha de aprobación, el número de revisión, el responsable de revisar y aprobar el documento y la distribución de las funciones que los utilizan;

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 13 de 41

y para los documentos externos el nombre, el código, la distribución a las funciones que los utilizan y observaciones. Esta lista es mantenida por el responsable del control de documentos.

- Demostrar capacidad de aprobar, revisar, actualizar los documentos relacionados (estableciendo la necesidad según el caso).
- Identificar cambios y justificaciones con el número de revisión.
- Aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión
- Garantizar la originalidad de los documentos tanto externos como internos, así como asegurar que estos sean legibles, entendibles, identificados y fácilmente disponibles.

### **Control de Registros de Calidad**

El presente manual establece los mecanismos de control de conformidades con el sistema de Gestión de la Calidad.

Administrador del SGC-Representante de Coordinación es el encargado del Procedimiento de Control Registros (SGC-001) garantizando la legibilidad de los registros y que:

- Se pueden encontrar fácilmente evidenciando la capacidad de aprobar, revisar, actualizar los documentos relacionados (según el caso P-CR-01).
- Identificar cambios y justificaciones
- Aprobar la competencia de los documentos antes de emisión final.
- Están disponibles para evaluaciones si se requiere, garantizando la originalidad de los documentos asegurando su legibilidad, identificabilidad y entendimiento.

Están archivados en la lista General de Registros de Calidad de manera tal que se prevenga el daño, el deterioro o la pérdida

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **Requisitos Generales**

Dando cumplimiento la FUNDACIÓN FEPP CAMARI, da cumplimiento el sistema de Gestión de Calidad y establece que las auditorías internas y externas, la evaluación de datos, la descripción

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 14 de 41

de acciones correctivas, responsabilidad de la alta dirección buscan manejar los mecanismos necesarios para establecer un proceso de mejora continua.

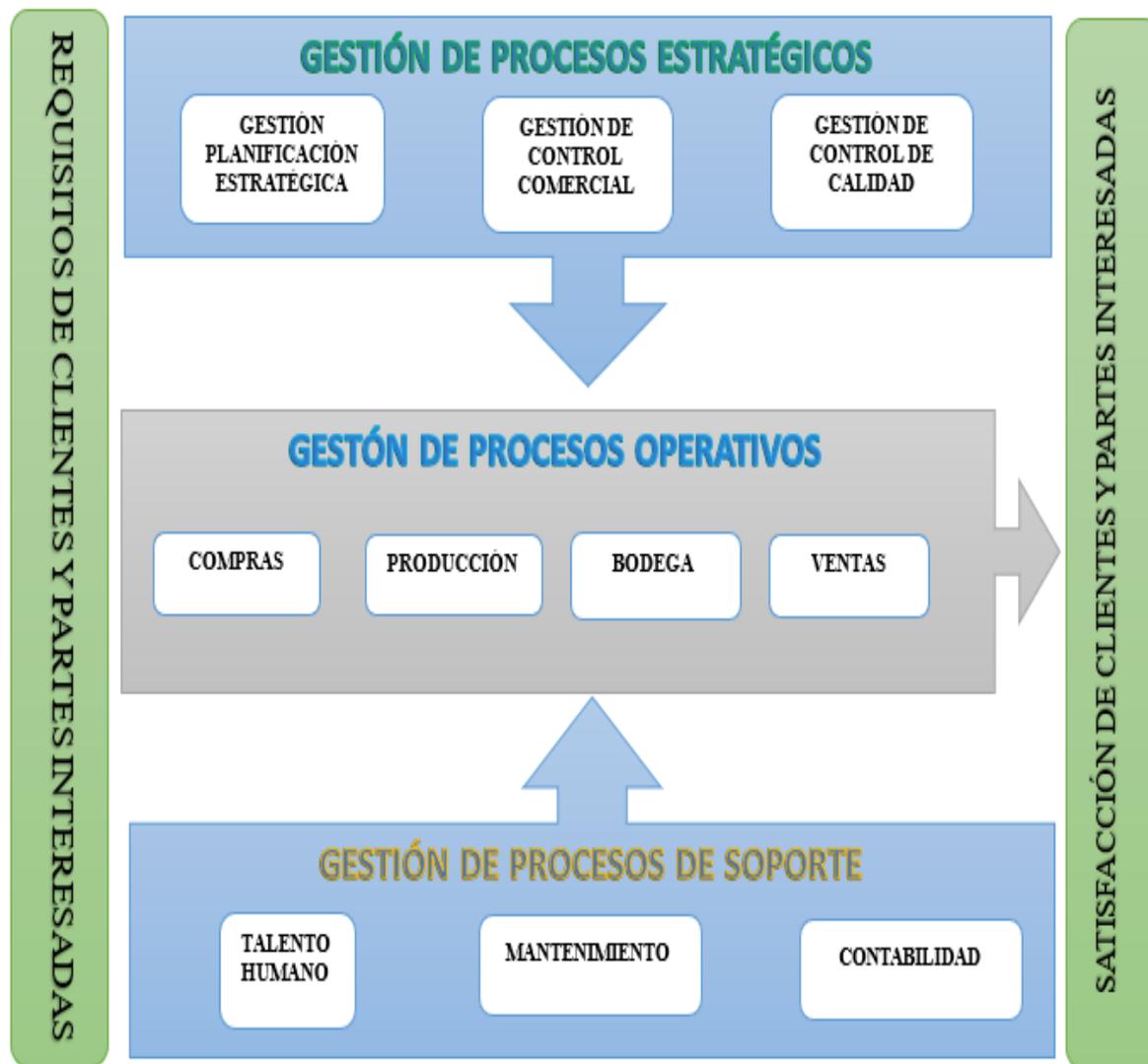
Mediante la revisión de la Alta Dirección y el grupo Gerencial, Operativo, Administrativo se logra identificar todos los procesos que serán necesarios para la aplicación y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

De acuerdo con esta revisión se logra identificar entonces los métodos de trabajo, interacciones entre secciones del proceso, etc., cada proceso será controlado y analizado

### **Mapa de procesos actualizado**

Mediante la actualización del mapa de procesos podemos identificar los niveles citados para el análisis de los procesos que este mismo comprende que son: estratégicos, operativos y de apoyo, mediante el cual se da a conocer los subprocesos que abarcan, en el proceso estratégico podemos ver la gestión de planificación estratégica, su gestión de marketing, gestión de control comercial y su gestión de control de calidad, los procesos operativos a su vez comprenden el valor que se dan a dichas actividades a realizar, generando un valor agregado al producto final, en este caso sus subprocesos comprenden a las ventas, compras, almacenamiento y producción para su respectiva gestión comercial y como procesos de apoyo tenemos la gestión de talento humano, gestión de compras y servicios generales que vienen a ser la documentación, el proceso financiero y gestión en bodega para lograr así una buena distribución y comercialización de sus productos a los diferentes tipos de mercado a nivel nacional.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 15 de 41



Elaborado por: Bryan Ortega (2022)

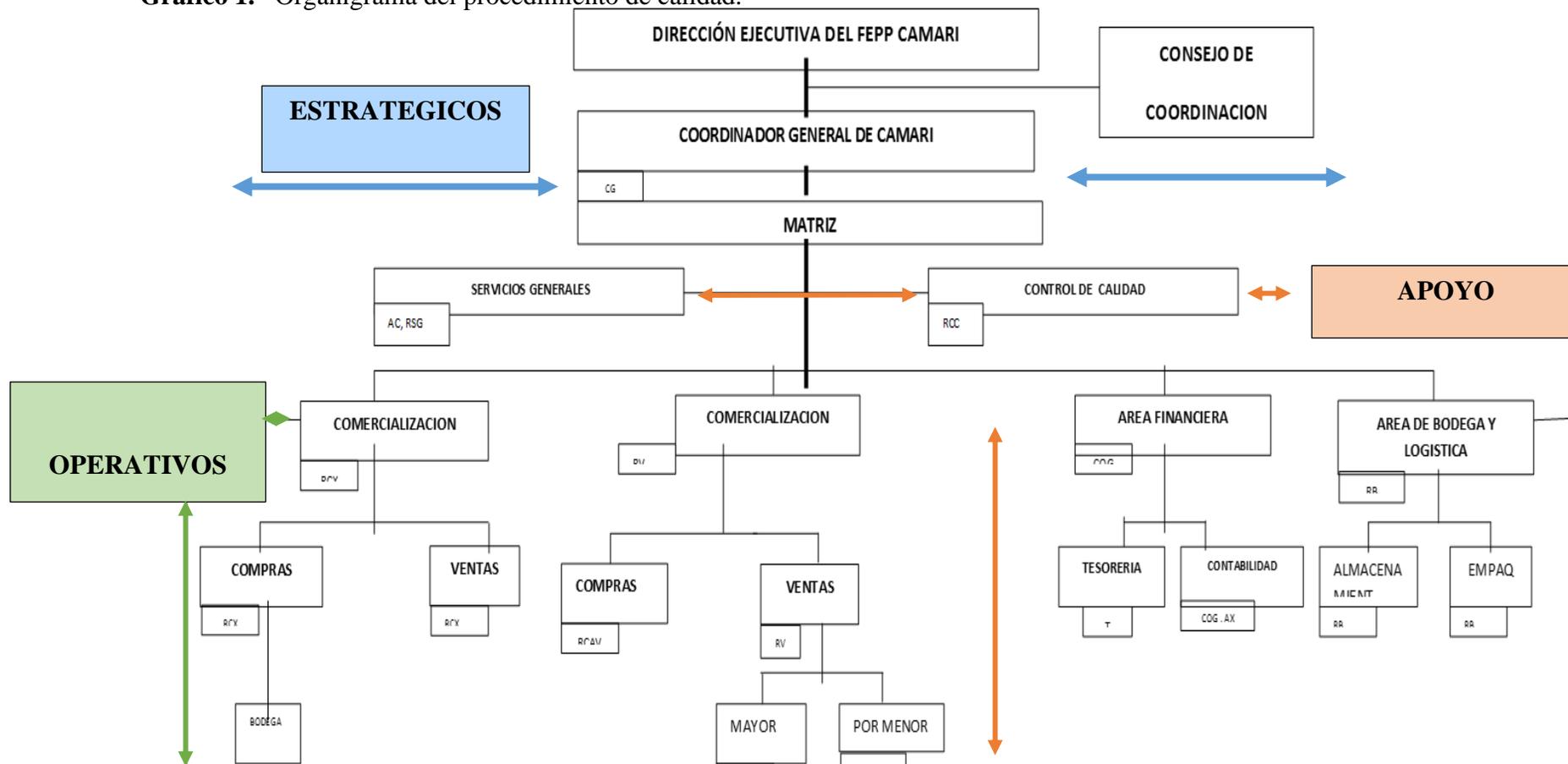
### Diagrama De Estructura Organizacional

En el siguiente diagrama estructural organizacional se detalla cómo se relaciona las partes:

- Estratégicos
- Operativos
- Apoyo

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 16 de 41

Gráfico 1. Organigrama del procedimiento de calidad.



Elaborado por: Bryan Ortega (2022)

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 17 de 41

## Nomenclatura De Cuadro De Procesos

**Tabla 4.** Nomenclatura del cargo que ocupa.

Nombre	Cargo	Código
Sagrario Angulo	Coordinador General	CG
Verónica Rosero	Asistente de Coordinación/ Servicios generales	AC
Marco León	Mensajero	M
Diana Andy	Limpieza	L
Fátima Flores Vaca	Administrador Sistema de Gestión de Calidad	ASGC
Victoria Hidalgo	Contadora General	COG
Ana Tituaña	Auxiliar Contable	AX
Fernando Espín	Tesorero	T
Ximena Freire	Responsable Punto Venta Marchena	RPV
Cecilia Rueda/Álvaro Pasquel/Miriam Tapia/Andrés Delgado	Vendedores al Detalle	VD
Iván Villamarín	Responsable de Bodega y Compras Agrícolas	RB/RCA
Fátima Flores Vaca	Responsable de Control de Calidad	RCC
Juan Conde / Segundo Azogue / Ober Vargas / Patricio Colcha / Ítalo Herrera / Luis Estrada / Manuel Córdova / Holger Rodríguez / Jordán Quintana	Ayudante de Bodega Agrícola	ABA
Vilma Allauca	Responsable Exportaciones Artesanales	RCX
Jhon Luís Cuenca	Responsable Bodega Artesanal	RBA
Paola Gómez	Responsable de Comercialización Nacional y Exportaciones Agrícolas	RCN/RCXA
Mónica Corro	Técnica responsable Proyecto Alianzas Bolívar	TPAB
Personal Operativo	Personal Operativo	PO

Elaborada por: Bryan Ortega (2022)

**Nota:** Esta tabla muestra la nomenclatura de cómo se designa a cada cargo.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 18 de 41

## RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

### Liderazgo y Compromiso

La alta dirección de Camari asume su compromiso de solventar las necesidades de sus clientes de una manera honesta, legal y responsable asumiendo los compromisos que esta con lleva es así como toda información necesaria para lograr estos objetivos se difundirá a cada una de las personas que conforman la organización.

Así mismo, establece los objetivos de la calidad, realiza las revisiones gerenciales de monitoreo para asegurar el cumplimiento y provee los recursos apropiados para el establecimiento, implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de acuerdo con el presupuesto establecido.

La alta dirección de **CAMARI** demuestra su liderazgo y compromiso con sus clientes con respecto al sistema de calidad:

- La alta dirección asumirá su rol de liderazgo asumiendo la responsabilidad de los resultados con respecto a la eficacia de la gestión de calidad en las reuniones convocadas por la dirección.
- La alta dirección se asegurará de se establezca una política de calidad clara como lo expresa el punto **5.2** de este manual y los puntos descritos en los objetivos del **cuadro de mando** los cuales deben ser congruentes con la dirección estratégica de la organización.
- Tiene como prioridad el cumplimiento de los requerimientos según el mapa de procesos descritos en el punto **3.10**
- La alta dirección cumplirá los requerimientos de los clientes, realizando una gestión flexible y eficaz, creando un ambiente de adaptación a cualquier necesidad que se presente.
- Cada uno de los objetivos planteados deben ser cumplidos teniendo como su máximo representante la alta dirección la cual se encargará de su seguimiento y ejecución de acuerdo con las líneas de tiempo.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 19 de 41

- Los canales de comunicación con el cliente deben permanecer permanentemente activos es así como se les comunicara sobre todas las novedades técnicas, ofertas por medio de reuniones, catálogos volantes, revistas, páginas web, correo electrónico y siempre permanecer abierto a nuevos canales de comunicación.
- La fomentación de acciones de mejora a través de la inserción y seguimiento de acciones de mejora brindando el apoyo al personal que contribuye a un eficaz proceso.
- Asegurar un correcto mantenimiento de equipos e infraestructura, bodega, transporte y almacenamiento.
- Motivar una contante formación al personal para ofertar productos de permanente evolución.
- La alta dirección deberá apoyar otros roles de la organización, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- La dirección de **CAMARI** se compromete a cumplir y satisfacer los requisitos y requerimientos de sus clientes juntamente con la parte legal y reglamentaria aplicable en todo momento.

### **Enfoque al cliente**

La alta dirección de **CAMARI** tiene como objetivo fundamental obtener la satisfacción del cliente, para lo cual la Coordinación General ha enfocado los diferentes procesos para lograr incrementar su satisfacción, así como se expresa en la tabla **4.8**. Se mantiene el control de acuerdo con el Procedimiento de Satisfacción del Cliente P-SC-01.

La satisfacción del cliente es nuestro mayor compromiso ya que se reunirá todos los esfuerzos de la organización para cumplir los objetivos, la alta dirección de **CAMARI** demuestra su liderazgo y compromiso con relación al cliente garantizando su cumplimiento.

### **Política de establecimiento de la política de calidad**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 20 de 41

**CAMARI** tiene como objetivo consolidar una cultura de calidad de los productos y que sean un factor estratégico para conseguir que las destrezas, habilidades y aptitudes de sus colaboradores y personal sean destacadas por la sociedad en general alcanzando así el éxito a corto y a largo plazo dentro de la empresa. En consecuencia la gerencia de **CAMARI** conduce todos sus esfuerzos hacia la obtención de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las áreas de interés de **CAMARI**, comprometiéndose a emplear todos los recursos económicos, técnicos y humanos a su alcance, siempre en fiel cumplimiento de los lineamientos legales aplicables, por todo ello **CAMARI** adquiere el compromiso de garantizar la calidad del centro, enfocando sus acciones en el análisis de sus necesidades y expectativas de todas las áreas de interés.

La política de calidad de **CAMARI** persigue los siguientes objetivos generales:

- Nuestra meta es la excelencia en nuestros productos ya que nos atesora una experiencia que data de 1970, trabajando juntamente con el desarrollo del potenciamiento de las habilidades del personal.
- El enfoque de la organización **CAMARI** es comprender las necesidades más relevantes de la comunidad y una vez puestas a jurisdicción de la alta dirección realizar un análisis detallado para entregar resultados de la mejor calidad en el mercado sin dejar a un lado la parte artesanal que caracteriza a nuestra empresa una identidad relevante.
- Alcanzar la sostenibilidad y rentabilidad de **CAMARI** permitiendo actuar competitivamente en el mercado nacional e internacional.
- Establecer alianzas comerciales con organizaciones e instituciones afines del mercado nacional e internacional para asegurar la demanda de productos campesinos.
- Garantizar la sostenibilidad y el crecimiento del Sistema Nacional de Comercialización, fortaleciendo la estructura institucional de Camari, articulada con el GSFEP, con talento humano proactivo e identificado con los valores institucionales.
- La calidad final del producto que se entrega a nuestros clientes es el resultado de acciones sistemáticas y planificadas de detección, prevención y corrección de la mejora continua

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 21 de 41

durante todos los procesos en nuestras áreas hasta su distribución, siguiendo los lineamientos marcados por la reglamentación vigente.

- Todas las áreas de la organización están comprometidas con un objetivo común que es un compromiso permanente de mejora continua aprovechando los recursos disponibles de la empresa.
- La política de calidad será contantemente monitoreada por la alta dirección para constatar su fiel cumplimiento y examinar oportunidades de mejora.

### **Comunicación de la Política de Calidad**

La dirección de **CAMARI** se asegura que la política de calidad:

- Se encuentre disponible en su página web [www.camari.org](http://www.camari.org)
- La presentación de la imagen empresarial se encuentre disponibles para todas las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

### **Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La alta dirección de **CAMARI** ha definido los roles de responsabilidad de todo el personal concerniente a las diferentes áreas de la organización, como se lo detalla en el diagrama de estructura organizacional.

La dirección de **CAMARI** tiene asignada las responsabilidades y autoridades para:

- Garantizar que el sistema de gestión de calidad es acorde con los requisitos de la norma de referencia.
- Garantizar que los procesos están generando y suministrando las salidas previstas.
- Notificar a la dirección sobre el trabajo realizado del sistema de gestión de la calidad y sobre nuevas oportunidades de mejora, referidas en el punto 10.1 mejora generalidades.
- Garantizar de que se promueve la orientación al cliente en toda la organización **CAMARI**.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 22 de 41

- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de calidad permanezca aun cuando se planifique y se implemente nuevos cambios en el sistema de calidad.

## PLANIFICACIÓN

### Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El sistema de gestión de calidad **CAMARI** se pone en consideración el punto **4.1 y 4.2** en el cual se determina riesgos oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- Garantizar que el sistema de Gestión de Calidad logre los resultados dispuestos.
- Aumentar oportunidades de mejora.
- Prevenir o eliminar inconvenientes graves.
- Garantizar el éxito de las acciones dispuestas en los objetivos.
- Acciones oportunas para abordar dichos riesgos y oportunidades.
- Integrar y aplicar las acciones en los procesos del sistema de gestión de calidad mencionados en el punto **4.2 y 4.3**
- Evaluar la eficacia de los resultados.

Cada acción ejercida por la organización **CAMARI** es directamente proporcional al bienestar de sus colaboradores.

### Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlo

Los objetivos de la planificación son establecidos anualmente para cada nivel de la organización y cada una de sus funciones que la alta dirección establezca:

- Son consecuentes con la política de calidad.
- Son cuantificables.
- Responde a los requisitos
- Son concernientes para la conformidad de los productos y servicios generando un aumento en la satisfacción del cliente.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 23 de 41

- Se realiza seguimientos periódicos para su posterior divulgación y actualización según correspondan.

**CAMARI** Registra su documentación sobre los objetivos de la calidad por medio de Procedimiento de Acciones Correctivas/ Preventivas Y Mejora P-ACP-01

### **Planificación y logro de objetivos**

Para el éxito y cumplimiento de objetivos de calidad se debe responder algunas preguntas que ayudaran a la organización en su gestión.

- ¿Qué se va a hacer?
- ¿Qué recursos se requieren?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Cuándo finaliza?
- ¿Cómo se evaluarán los resultados?

### **Planificación de los cambios**

Si la dirección de **CAMARI** determina que se debe realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad se utilizara todas las herramientas adecuadas que asegure que se cumplan todos los objetivos planteados como los requisitos del sistema de gestión para lo anterior mencionado se describe las herramientas:

- La gestión de los procesos señalada en el mapa de procesos
- Los procedimientos que se encuentren documentados y sus instrucciones específicas.
- Los objetivos de la calidad.
- Las acciones procedentes de la revisión del sistema.

De acuerdo con lo indicado en el punto **4.8** Teniendo en consideración que:

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 24 de 41

- La finalidad de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de calidad
- Disponibilidad de recursos de la empresa
- La consignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

### **PROCEDIMIENTOS DE APOYO**

#### **Generalidades**

La dirección de **CAMARI** se encuentra comprometida con determinar y proporcionar todos los recursos necesarios en el momento solicitado, solventando las necesidades para la implementación, mantenimiento y mejora de los procesos del sistema de gestión de calidad, cumpliendo así la satisfacción de sus clientes.

Además, se debe considerar que:

- Existen capacidades y limitaciones internas y externas de recursos.
- Los proveedores deben ser variados para solventar diferentes cargas de pedidos.

#### **Personas**

**CAMARI** entiende que es determinante contar con un equipo humano idóneo formado tanto en el aspecto técnico del área de su trabajo como en la operación y control de los procesos del sistema de gestión de calidad como se describe en el punto **5.4**.

La actualización de conocimientos al personal humano es importante para poder asegurar que se está trabajando con un nivel de calidad predicho. Actualmente la empresa cuenta con 37, número de empleados en puestos rotativos dependiendo el área en su matriz central.

El personal de **CAMARI** que desarrolla funciones de responsabilidades definidas en el sistema de gestión de calidad debe ser apto en base a la educación aplicable, educación habilidades prácticas y experiencia.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 25 de 41

A tal efecto la dirección:

- Puntualiza las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afecten la calidad.
- Facilita la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la efectividad de la formación proporcionada.
- Comunica que sus empleados son un pilar fundamental en las actividades concretas de los objetivos de la calidad.

### **Infraestructura**

**CAMARI** suministra las instalaciones, espacios de trabajo, equipos y servicios de apoyo como son los de tecnología, transporte, sistemas de información o comunicación para el desarrollo de sus actividades.

Tal infraestructura **P-MI-01** incluye:

- Edificios, departamentos
- Equipos de software y hardware **IT-MHS-01**
- Transporte **IT-MV-01**
- Canales de comunicación.

Dependiendo la demanda del cliente se tiene a disposición las instalaciones óptimas para solventar esta necesidad, incluyendo definidos planes de mantenimiento de dichas instalaciones lo que facilita solventar las capacidades de respuesta.

### **Ambiente para la operación de los procesos.**

La alta dirección de **CAMARI** entiende que para un buen desarrollo de las actividades dentro de la gestión empresarial es importante algunos factores que se generan en el trabajo, esto define el estado mental del personal humano ya que si se encuentra en una zona de confort su desempeño no disminuirá.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 26 de 41

Dichos factores son:

- Físicos
- Sociales
- Psicológicos

Estos factores son importantes en el resultado final del producto ya que al gestionar de manera correcta estos factores la satisfacción de sus clientes aumentara.

### **Recursos de seguimiento y medición**

**CAMARI** suministra todos los recursos idóneos necesarios para el desarrollo y entrega de resultados por medio de una medición y seguimiento de cada uno de los procesos realizados en cada una de las áreas, con la finalidad de determinar la conformidad de los productos y si el caso lo mereciere realizar las acciones correctivas.

Dichos recursos deben ser:

- Oportuno para la actividad de seguimiento y medición.
- Idóneos al proceso

**CAMARI** lleva un control de documentos P-CD-01 y registros en los que se detalla todas estas actividades para su contante monitoreo con la intención de llegar a una mejora continua.

### **Trazabilidad de las mediciones**

**CAMARI** posee métodos de medición apropiados para cada uno de sus productos P-IT-01 cumpliendo con los requisitos pertinentes, los cuales facilitan la obtención de datos cabe recalcar que estos resultados son analizados por la alta dirección.

### **Conocimiento de la organización**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 27 de 41

**CAMARI** establece todos los conocimientos necesarios para la ejecución de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos o servicios, los mencionados conocimientos se encuentran disponibles por medio de su página web.

Cuando se proponen necesidades y tendencias cambiantes, **CAMARI** conceptualiza los conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, por medio de un plan de formación.

### **COMPETENCIA**

Cada puesto de trabajo tiene responsabilidades definidas como se indica en el punto 7.2 cabe señalar que:

- La ejecución de las actividades señalas por cada uno de los puestos no debe alterar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Se realiza un barrido de información en cada una de las fichas de formación profesional constatando que el personal es competente para dicho cargo.
- Se realizará evaluaciones en donde se evaluará los logros alcanzados en los objetivos planteados siendo estas acciones presentadas en el comité de calidad.
- Se guardarán los registros de la información documentada de todo el proceso como evidencia.

Los planes de mejora y formación se realizarán anualmente, cabe señalar que si el caso lo amerite serán reprogramados en ocasiones excepcionales.

La evaluación de eficacia de la formación recibida será realizada por el personal a cargo del departamento asignado y será monitoreada en reuniones del comité de calidad, fortaleciendo la conciencia de las actividades que desarrolla el personal y la importancia de lograr los objetivos.

### **Toma de conciencia**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 28 de 41

**CAMARI** asegura que la comunicación entre las diferentes áreas y niveles funcionen de una manera efectiva.

Se usa medios de comunicación interna como son boletines informativos, mensajes vía correo electrónico y reuniones constantes en las que se deja saber que:

- La política de calidad.
- Los objetivos de la política de calidad, conteniendo cada uno de los beneficios en una mejora de desempeño.
- Los llamados de atención o sanciones que se realicen cuando se incumpla algún requisito del sistema de gestión de calidad.

La información más relevante de la empresa se encuentra descolgada en la página web.

## COMUNICACIÓN

**CAMARI** comprende que los diversos canales de comunicación son muy importantes entre el nivel directivo y las diferentes áreas de la empresa es por eso que los representantes encargados de los diferentes áreas poseen un correo electrónico único con la finalidad de transmitirse información sobre las realizaciones de los trabajos, existen dos tipos de comunicación las cuales son internas y externas ambos tipos son determinantes en el sistema de gestión de calidad y responderán a las siguientes pautas:

- ¿Qué comunicar?
- ¿Cuándo comunicar?
- ¿A quién comunicar?
- ¿Cómo comunicar?
- ¿Quién comunica?

### **Información documentada**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 29 de 41

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad es necesaria para la eficacia en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y se encontrara en ASGC del punto **4.10** del mapa de procesos.

### **Creación y actualización**

Al momento de crear este manual se toma en consideración que en él se encuentren ambigüedades que puedan afectar la interpretación de este, la aprobación del manual está dada por el Gerente General de la empresa y su respectiva revisión por el personal a Cargo de gestión de Calidad.

### **Control de la información documentada**

El responsable de la gestión de calidad se asegurará de cambiar el número de revisiones del manual anotando en la hoja de modificaciones de dicho manual.

Para el control de actividades de información documentada procederá a seguir estas pautas:

- Distribución de las copias, uso y recuperación
- Almacenamiento y preservación de la legibilidad
- Control de cambios.

El responsable del manual de gestión de calidad se encarga de la distribución de las nuevas copias del manual de las cuales existen de dos tipos:

- Copias Controladas:

El responsable de la gestión de calidad entregara las copias a las personas encargadas de los diferentes departamentos dentro de la empresa, también se entregarán a los clientes y proveedores que se considerantes relevantes.

Todas las copias deben permanecer actualizadas y con constancia de un recibido por parte de las personas a quienes fueron entregadas, cada vez que se realicen actualizaciones el encargado de del sistema de gestión de calidad destruirá las copias anteriores y conservara el original obsoleto.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 30 de 41

- Copias No Controladas:

El responsable de la gestión de calidad entregara copias las cuales no serán controladas a clientes, proveedores y colaboradores, no mantendrá un registro de estas copias, pero si guardara los acuses de recibo de cada copia que entre a estas tres partes.

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

### Planificación y control operacional

**CAMARI** controla los procesos y procedimientos, así como se menciona en el punto 6 de este manual, para lo cual se establece los siguientes aspectos:

- Los objetivos finales de calidad
- Las necesidades de implantar procesos y documentación con la ayuda de las instalaciones de la empresa y sus recursos.
- Las actividades necesarias de verificación, seguimiento de actividades, medición, inspección, ensayo/pruebas y los criterios para la aceptación.
- Recolección de información documentada que proporcione confianza en los resultados según la conformidad del resultado final.

### Requisitos para los productos y servicios comunicación con el cliente

**CAMARI** establece como un punto importante la comunicación con el cliente ya que esto le brinda muchos beneficios al momento de satisfacer a sus necesidades.

Se establece vías de comunicación en la que se recoge información relevante del cliente a lo que posterior se analiza a profundidad llegando a brindar un mejor servicio.

- Brindar información relativa de productos y servicios
- Recibir y organizar los contratos y pedidos incluyendo correcciones.
- Retroalimentación por parte de los clientes sobre pedidos y quejas.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 31 de 41

- Operar o controlar la propiedad del cliente con responsabilidad.
- Constituir los requisitos específicos para eventualidades cuando sea necesario.

### **Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

**CAMARI** identifica cuales son las preocupaciones o necesidades más importantes de sus clientes.

Al conocer cada una de las necesidades y características de los clientes **CAMARI** elabora mejoras con el fin de ser una empresa que solventa las diversas opiniones que se encuentran en su medio, es por eso que el departamento de publicidad y marketing se encarga de la elaboración de encuestas en las que se plasman las inquietudes de los clientes.

La metodología que se emplea para determinar los requisitos se basa en:

- Requisitos de disponibilidad, entrega y apoyo
- Requisitos no especificados por el cliente, pero fundamentales para la utilización prevista o unificada.
- Requisito legal y reglamentario aplicable.

En el punto **8.7** se mencionan los requisitos de salidas no conformes **P-PNC-01** pero que son necesarios para la realización correcta de los servicios que se consideren necesarios.

### **Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

**CAMARI** se asegura que antes de establecer una relación bajo contrato cada uno de los requisitos necesarios que se enlazan a los productos y servicios sean posibles de cumplirse.

Para lo cual se establece que:

- Los requisitos que van directamente al producto estén definidos.
- Los requisitos no especificados del cliente, pero necesarios para uso específico o previsto.
- Diferencias existentes entre los requisitos de los pedidos o contratos.
- Los requisitos reglamentarios y legales aplicables a los productos y servicios.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 32 de 41

- Requisitos definidos para el producto.

### **Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

**CAMARI** establece que si los requisitos cambian también cambia el sistema de documentación siendo esta modificada y que el personal humano idóneo es informado sobre todos los requisitos cambiados.

### **Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

No es aplicable en el Sistema de Gestión de la Calidad de **CAMARI** porque el diseño de los productos se encuentra establecido previamente. Es el proveedor quien establece el diseño, desarrollo e innovaciones de sus productos.

### **Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

**CAMARI** dispone del Procedimiento de Compras P-COM-01 para asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos especificados y con el Procedimiento de Evaluación de Proveedores P-EDP-01 en donde se hallan definidos los criterios de evaluación y reevaluación donde se mide la capacidad de los proveedores de suministrar los productos de acuerdo con los requisitos de la empresa.

Se realiza controles en los procesos cuando se suministran externamente:

- Los productos y servicios externos serán incorporados a la empresa **CAMARI**.
- Los productos y servicios serán suministrados directamente desde la empresa **CAMARI**.

**CAMARI** guarda la información documental que tenga relación con la factibilidad de cumplir cada uno de sus proveedores la demanda solicitada.

El responsable de Compras describe el producto a comprar y revisa antes de emitir la orden de compra al proveedor, que contenga:

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 33 de 41

- Los requisitos previos para la aprobación del producto
- Los requisitos del SGC 9001:2008 establecidos en las Órdenes de Compra
- Las políticas de compra de **CAMARI** PC01.

### **Tipo y alcance de control**

**CAMARI** dispone de registros de órdenes de compra incluyendo los requisitos para la aprobación o cualificación del producto, así como los requisitos del sistema de gestión de calidad

Las inspecciones de los productos comprados se realizan de acuerdo con la Instrucción de Trabajo de Control de Calidad IT-CC-01, mediante la cual, Bodega inspecciona el producto comprado para asegurarse que cumple los requisitos de compra especificados en las Órdenes de Compra, registrando dicha verificación en la Nota de Ingreso a Bodegas y Punto de Venta y posteriormente en Factura de compra.

**CAMARI** sigue las siguientes pautas:

- Las compras realizadas externamente sigan los controles dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplir cada una de las etapas del proceso bajo los requerimientos del cliente y los requisitos legales.
- La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- Realizar una verificación final de las actividades necesarias para garantizar que los procesos, productos y servicios que se suministran externamente cumplan todos los requisitos.

**CAMARI** se reserva el derecho de inspeccionar el producto requerido en las instalaciones del proveedor, cuando considere necesario.

### **Información para los proveedores externos**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 34 de 41

**CAMARI** realiza una selección y evaluación a cada uno de los proveedores en función de su competencia técnica para suministrar productos de acuerdo con los requisitos.

**CAMARI** comunica a sus proveedores externos sus requisitos para:

- Orden de Compra
- Productos, servicios y procesos debidamente analizados.
- Métodos, procesos y equipos
- Competencia técnica de los proveedores
- Control y verificación de productos y servicios incluyendo un seguimiento al proveedor.
- Verificación y validación de acciones anteriores.

## **PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **Control de la producción y de la provisión del servicio**

En **CAMARI** la Coordinación General planifica y lleva a cabo la comercialización de productos bajo condiciones controladas, definidas en el Procedimiento Manejo de Bodegas P-MB-01, estas condiciones incluyen, siempre que sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describe las características del producto
- La disponibilidad de las Instrucciones de Trabajo
- El uso de la maquinaria apropiada según lo establecido en los Manuales del Fabricante.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, como balanzas, que se encuentra definido en el Procedimiento de Control de Instrumentos de Medición
- La implementación del seguimiento y de la medición, establecidas en las instrucciones de trabajo
- La implementación de actividades de liberación y entrega, como se establece en el Procedimiento de Control de Calidad P-CC-01.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 35 de 41

### **Identificación y Trazabilidad**

**CAMARI** se asegura de que los productos se encuentren claramente identificados aplicando el Procedimiento de Identificación y Trazabilidad P-IT-01.

Distingue el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento, según los procedimientos antes mencionados.

### **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

**CAMARI** tiene como política el uso de un procedimiento documentado de manejo de la propiedad del cliente, para la identificación, protección verificación y almacenamiento de los bienes que han sido suministrados por los clientes. En el caso de presentarse algún inconveniente Camari registra y notifica al cliente.

### **Preservación**

**CAMARI** identifica, manipula, embala, almacena y preserva el producto durante el proceso interno y la entrega en sus instalaciones, mediante el Procedimiento de Manejo de Bodegas P-MB-01.

**CAMARI** cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega relacionadas con los productos y servicios.

- Requisitos legales y reglamentarios.
- Resultados no deseados que se asocian a sus productos y servicios.
- La vida útil de los productos marcados y límites en los servicios.
- Todos los requisitos demandados por el cliente.
- Retroalimentación al cliente.

### **Control de los cambios**

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 36 de 41

**CAMARI** custodia la información documentada en los cuales se registren resultados de cambios, se registrarán las personas que autorizaron los cambios incluyendo las personas que revisaron y aprobaron o cualquier acción realizada dentro del control.

### **LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La liberación de los productos y servicios al cliente se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas por el cliente.

**CAMARI** guarda la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios,

Esta información incluye:

- Evidencia en datos de la conformidad con los criterios de aceptación
- Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

**CAMARI** establece e implementadas las actividades necesarias para asegurarse de que el producto o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados, dichas actividades se describen en el Procedimiento de Evaluación de Proveedores P-EDP-01

### **CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

**CAMARI** realiza constantes inspecciones y seguimientos sobre los servicios prestados, para asegurarse que el nivel de calidad es el dispuesto, de esta forma cualquier evaluación que se sitúa por debajo de los niveles dispuestos, permite adoptar medidas para remediar las desviaciones, todo ello está recogido en el Procedimiento de Control de Producto No Conforme P-PNC-01.

**CAMARI** controla las salidas no conformes:

- Realizando correcciones
- Interpreta la no conformidad
- Menciona las acciones realizadas
- Describe los resultados

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 37 de 41

- Una vez corregidos son sometidos a revisión para demostrar la conformidad.
- La autoridad a cargo da su visto de aceptación y firma.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### Seguimiento, medición, análisis y evaluación

**CAMARI** realiza evaluaciones de desempeño como un protocolo del Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna en las reuniones planificadas del Comité de Calidad, en las cuales se reúne datos y toda la información documental para su análisis y evidencia de resultados.

Por medio de esto se propone:

- Verificar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar mejoras constantes a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Coordinación General mide la percepción del cliente mediante el Procedimiento de Satisfacción del Cliente P-SC-01 mediante encuestas a los clientes directos de **CAMARI**, respecto al cumplimiento de sus requisitos. Los criterios de evaluación son la calidad del producto, el cumplimiento de plazos de entrega, comunicación, empaque y servicio. La aplicación de acciones correctivas y preventivas asegura un incremento de la satisfacción del cliente para la próxima evaluación.

Los resultados de Satisfacción del Cliente son presentados en la reunión de Revisión Gerencial; ésta es una de las informaciones que se utiliza para determinar la mejora.

### Análisis y Evaluación

Se realiza una recopilación de datos los cuales ayudaran a determinar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad, con la ayuda de estos procesos se establecerá la factibilidad de proponer mejoras.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 38 de 41

La información recogida nos facilita información acerca de:

- La satisfacción de los clientes o su insatisfacción
- Las conformidades con respecto a los requisitos del cliente
- Características de los procesos, productos y sus tendencias
- Los suministradores.

### **AUDITORIA**

El Administrador del SGC-Representante de Coordinación en relación con la líder de auditoras planifica las auditorías internas en el Programa de Auditoria, para determinar sí el sistema de gestión de calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas en el Plan de la Calidad, los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, la política y los objetivos de la calidad, definidos en el Plan Operativo Anual.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Planifica el Programa de Auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos, el mismo que es modificado si los resultados de las auditorias previas lo exigen.

Se establece las pautas:

- Planifica e implementa el plan de auditoría, lo que incluye métodos, requisitos, responsables, responsabilidades, elaboración de informes y resultados.
- Definición de criterios y alcance de auditorias
- Selección del personal auditor para fortalecer la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- Todos los resultados de auditorías se informen a la dirección.
- Realizar las correcciones necesarias y efectuar acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 39 de 41

- Preservar la información documentada y resultados como evidencia de la realización de las auditorías.

El Procedimiento de Auditorías Internas P-AI-01 establece las responsabilidades, criterios de auditoría, recursos y actividades de planificación a desarrollar, ejecución e informe de las auditorías, así como los registros y las acciones de seguimiento.

### **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

El Coordinador General y el Representante de la Coordinación realizan el seguimiento y control a los procesos de gestión de calidad, para evaluar el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad a través de las Auditorías Internas, la Revisión Gerencial e indicadores de gestión. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se determinan acciones según lo establece la Revisión por la Coordinación y el Procedimiento de Acciones Correctivas Preventivas y Mejora P-ACP-01 para asegurar la conformidad de los procesos.

### **Entradas de la revisión por la dirección.**

La revisión por la dirección se efectúa a base de:

- Los cambios en asuntos externos e internos de la Gestión de Calidad.
- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación de los clientes.
- El alcance que se ha logrado con los objetivos de calidad.
- Los resultados de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- Seguimiento de las acciones originadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Desempeño de los proveedores externos.
- Adaptación de recursos.
- Cambios que podrían afectar al sistema de Gestión de Calidad
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 40 de 41

### **Salidas de la revisión por la dirección.**

**CAMARI** realiza acciones las cuales están destinadas a lo siguiente:

- Mejora de oportunidades de mejora y sus procesos.
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- Necesidades de recursos.

Toda información permanece documentada como evidencia de los resultados de las revisiones realizadas por la dirección de **CAMARI** y de las acciones propuestas en las actas de revisión del sistema.

### **MEJORA**

El Coordinador general asegura la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, mediante el seguimiento a través del Procedimiento de Auditorías Internas P-AI-01, con lo que se desea aumentar la satisfacción del cliente por medio de:

- El uso de la Política de la Calidad.
- El logro de los objetivos de calidad establecidos en el Plan Operativo Anual,
- El Análisis de Causas, las Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora P-ACP-01.
- Los registros de control de decisiones de comité de calidad y las mejoras de desempeño.

### **No conformidad y acción correctiva**

**CAMARI** lleva a cabo las acciones necesarias para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir ocurrencia. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, y se toman en base al Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora P-ACP-01.

Este procedimiento define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades, incluyendo las quejas de los clientes

	<b>MODELO DEL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001: 2015</b>	<b>CÓDIGO: MC-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		Página 41 de 41

- Determinar las causas de las no conformidades
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar las acciones correctivas adoptadas.

**CAMARI** guardara toda información documentándola como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de los resultados de las acciones correctivas.

### **Mejora continua**

**CAMARI** busca acciones por las cuales la mejora continua sea una contante en el sistema de Gestión de Calidad. Para lograr estos resultados los realiza por medio:

- Utilización de la política de calidad
- Cumplir los objetivos de la calidad
- Llevar fiel cumplimiento de auditorías, acciones correctivas, análisis de riesgos y oportunidades
- Registrar resultados
- Revisión de resultados por la dirección

Anexo 12: Manual de procedimientos.

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015.

	NOMBRE/CARGO	FIRMA	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>CÓDIGO:</b> G.P.E
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<b>VERSIÓN:</b> 01
	INTRODUCCIÓN	PÁGINA 2

## **INTRODUCCIÓN**

El siguiente manual de procedimientos describe todas y cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa en el área de comercialización y el registro que se genera al realizar una actividad en cada proceso que se realiza continuamente.

La empresa Camari busca la mejora continua y la excelencia empresarial mediante estrategias que puedan ayudar a la mejora en las actividades que realiza la empresa cotidianamente, para ello se estructura una guía que sirve de apoyo para la ejecución de las actividades en cada proceso a efectuar en la organización.

## **OBJETIVO**

El objetivo del presente manual de procedimientos es de brindar al personal de bodega y comercialización de la empresa Camari una cantidad de información del proceso y actividades que se cumplen dentro del área de producción y distribución de productos listos para su comercialización al mercado, mediante el control de cada proceso con su respectivo procedimiento mediante la norma ISO 9001:2015.

## **ALCANCE**

El presente manual de procedimiento abarca la gestión de procesos operativos, gestión de procesos estratégicos y gestión de procesos de soporte, cumpliendo con los requisitos determinados por la Norma ISO 9001:2015, efectuando un análisis de los procedimientos que interceden dentro del área de comercialización en la empresa Camari.

	<b>FEPP CAMARI</b>	<b>CÓDIGO:</b> G.P.E
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<b>VERSIÓN: 01</b>
	INTRODUCCIÓN	PÁGINA 3

## PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos realizados se los describe a continuación.

MACROPROCESO	PROCESO	COD	PROCEDIMIENTO	COD
GESTIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS (G.P.E)	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	G.P.E.P.	POSICIÓN ESTRATÉGICA	G.P.E.P.1
			OBJETIVO Y DESARROLLO	G.P.E.P.2
			EJECUCIÓN Y GESTIÓN	G.P.E.P.3
	GESTIÓN DE CONTROL COMERCIAL	G.P.E.C.C	EXPETATIVAS Y NECESIDADES	G.P.E.C.C.1
			CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	G.P.E.C.C.2
	GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD	G.P.E.C.CA	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	G.P.E.C.CA.1
			EVALACIÓN DE RESULTADOS	G.P.E.C.CA.2
			ACCIONES CORRECTIVAS	G.P.E.C.CA.3

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	INTRODUCCIÓN		PÁGINA 4

<b>GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS (G.P.O)</b>			<b>PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA (PRODUCTOS BAJO PEDIDO)</b>	<b>G.P.O.C.1.</b>
	<b>COMPRAS</b>	<b>G.P.O.C.</b>	REALIZAR LA SOLICITUD DE COMPRAS	G.P.O.C.2.
			REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DE COMPRAS	G.P.O.C.3.
			CONTROL E INVENTARIO DE PRODUCTOS EN BODEGA	G.P.O.P.1.
	<b>PRODUCCIÓN</b>	<b>G.P.O.P.</b>	CONTROL Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS PARA SU DISTRIBUCIÓN	G.P.O.P.2.
			CONTROL DE CALIDAD A LOS PRODUCTOS.	G.P.O.B.1.
	<b>BODEGA</b>	<b>G.P.O.B.</b>	LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DE PEDIDOS	G.P.O.V.1.
			CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	G.P.O.V.2.
	<b>VENTAS</b>	<b>G.P.O.V.</b>	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	G.P.S.TH.1.
			CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	G.P.S.TH.2.
<b>GESTIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE (G.P.S)</b>			MANTENIMIENTO PREVENTIVO	G.P.S.M.1.
	<b>MANTENIMEINTO</b>	<b>G.P.S.M.</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	G.P.S.M.2.
			INFORMES FINANCIEROS	G.P.S.C.1.
	<b>CONTABILIDAD</b>	<b>G.P.S.C.</b>	DECLARACIONES SRI	G.P.S.C.2.

**GESTIÓN DE  
PROCESOS  
ESTRATÉGICOS.  
(G.P.E)**

**CAMARI**

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

**PROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN  
ESTRATÉGICA

**PROCEDIMIENTO:** G.P.E.P.1 POSICIÓN ESTRATÉGICA

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	POSICIÓN ESTRATÉGICA	Página 7

## 1. OBJETIVO

Distinguir sobre la competencia, brindando calidad en sus productos mediante la normativa de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, así mismo, garantizar su cumplimiento para satisfacción y beneficio de sus clientes.

## 2. ALCANCE

Distribución y comercialización de productos de calidad, que cumplan con la normativa que rige la empresa CAMARI para beneficio de la sociedad y principalmente la satisfacción de sus clientes.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Gerencia
- Directivos (CEO)

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **DC:** Departamento de Comercialización.
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **CEO:** Chief executive officer (Director Ejecutivo)
- **Distribución de productos:** Canal por el cual se establece una conexión desde el origen del producto hasta su destino, el consumidor final.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	POSICIÓN ESTRATÉGICA	Página 8

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Planificación sobre el posicionamiento estratégico de la empresa frente a la competencia.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar los objetivos planteados por la empresa, brindar la información necesaria al personal de las decisiones tomadas para que los trabajadores y directivos cumplan sus actividades.</li> <li>• Buscar estrategias de mejora en los procesos y actividades que cumplen los trabajadores buscando mejorar la calidad de sus productos para su comercialización, mejorando la posición de la empresa frente a su competencia.</li> </ul>
2	Directivos (CEO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y ajustar el desempeño, mediante los indicadores de seguimiento para evaluar el progreso de los objetivos estratégicos planteados por la empresa.</li> <li>• Asegurar que las tácticas y estrategias de marketing funcionen para los diferentes grupos de clientes.</li> </ul>

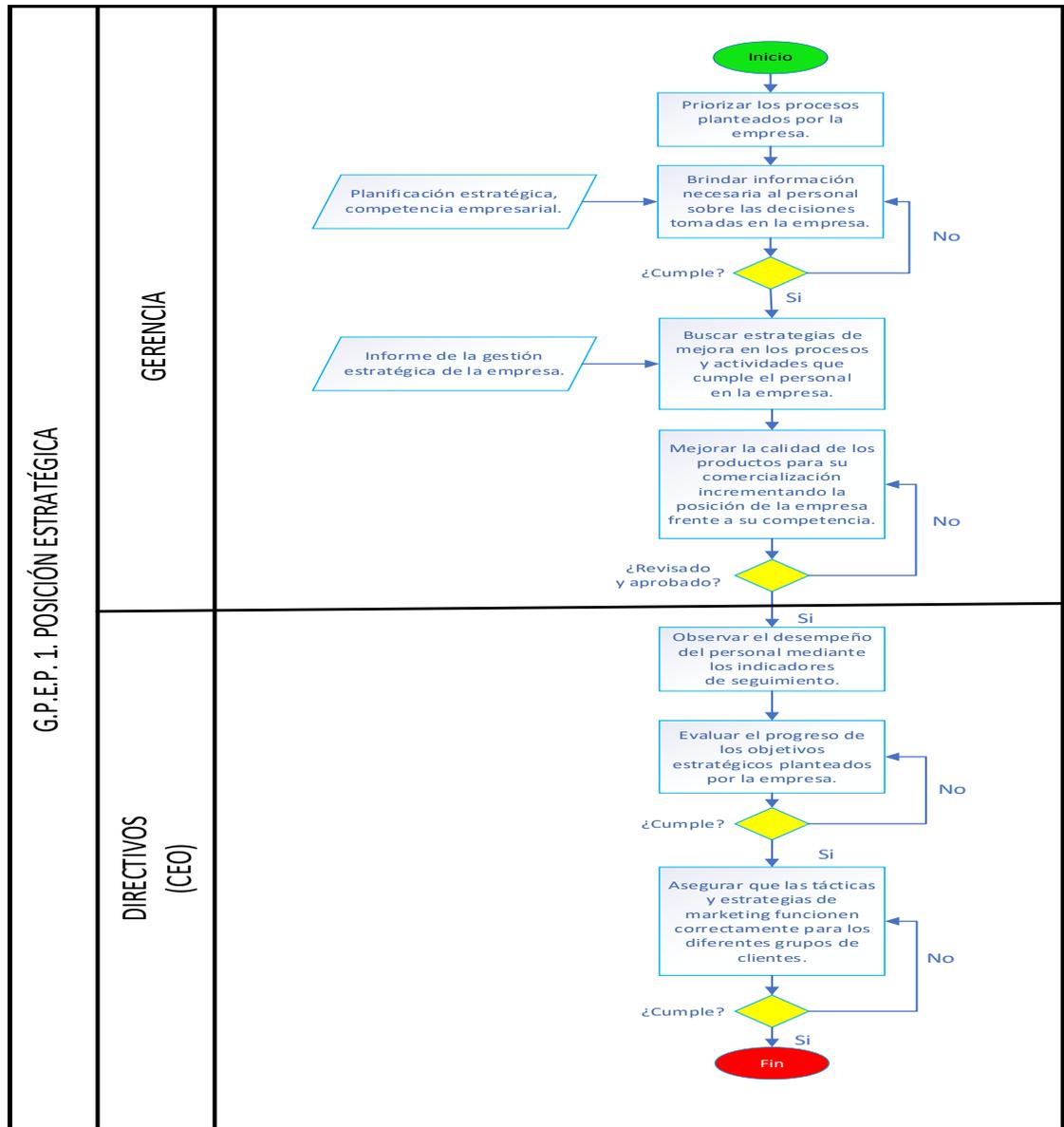
- **Documento y/o Registro del proceso:** Planificación estratégica de la empresa.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>POSICIÓN ESTRATÉGICA</b>	Página 9

**7. TEMPORALIDAD**

Se realiza una auditoria cada 6 meses.

**8. FLUJOGRAMA**



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	POSICIÓN ESTRATÉGICA	Página 10

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Planificación estratégica, competencia empresarial.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe de la gestión estratégica de la empresa.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

**PROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN  
ESTRATÉGICA

**PROCEDIMIENTO:** G.P.E.P.2 OBJETIVO Y DESARROLLO

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE/CARGO	FIRMA	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>OBJETIVO Y DESARROLLO</b>	Página 12

## 1. OBJETIVO

Establecer los objetivos a seguir mediante herramientas de gestión estratégica para un determinado periodo de tiempo y que sirvan como guía para identificar oportunidades y desafíos que permitan adaptarse a los cambios que frecuentemente presenta el mercado en el cual está involucrada la empresa.

## 2. ALCANCE

Mejorar la toma de decisiones, priorizando recursos y actividades para así alcanzar los resultados planteados sin ningún contratiempo.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Gerencia
- Directivos (CEO)
- Asesor Comercial

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **DC:** Departamento de Comercialización.
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **CEO:** Chief executive officer (Director Ejecutivo)

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>OBJETIVO Y DESARROLLO</b>	Página 13

- **Gestión estratégica:** Decisiones tomadas por la dirección de la empresa para un periodo de tiempo determinado.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008
- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

- **ACTIVIDAD 1:** Planificación de los objetivos de la empresa.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	Involucrar al personal en la empresa para identificar los problemas y oportunidades que existen en la organización.
2	Directivos (CEO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la situación actual de la empresa frente a la competencia, formular estrategias que ayuden a conseguir los objetivos marcados y así contribuir todos al éxito de la empresa frente a su competencia.</li> <li>• Identificar las áreas de mejora, realizar los ajustes pertinentes y tomar las medidas correctivas para el bien de la organización.</li> </ul>
3	Asesor comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar y planificar estrategias comerciales mediante herramientas como el marketing que ayuden a la comercialización de los productos.</li> <li>• Brindar apoyo al (CEO) en la búsqueda continua de métodos, herramientas, etc., que ayuden a descubrir las relaciones sistemáticas entre el cliente y la empresa, a su vez atrayendo clientes potenciales a la organización.</li> </ul>

- **Documento y/o Registro del proceso:** Objetivo y desarrollo de la planificación estratégica.

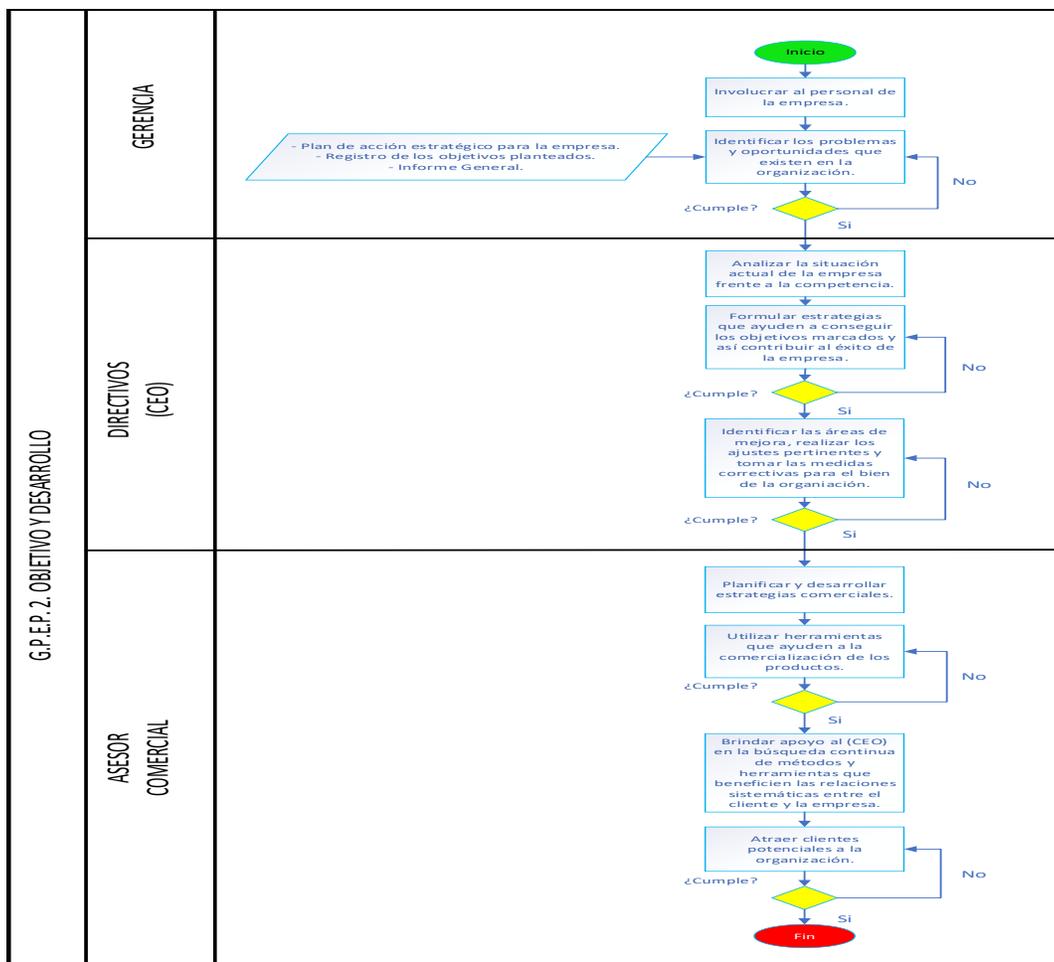
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>OBJETIVO Y DESARROLLO</b>	Página 14

- Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos: N/A.

**7. TEMPORALIDAD**

Se realiza una auditoria cada 6 meses.

**8. FLUJOGRAMA**



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>OBJETIVO Y DESARROLLO</b>	Página 15

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Plan de acción estratégico para la empresa.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Registro de los objetivos planteados.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe general</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

## 10. ANEXO

Gestión de planificación estratégica: Objetivo y desarrollo FEPP CAMARI.

CAMARI



DESARROLLO

<b>Visión general de la empresa</b>	
<b>Misión</b>	
<b>Objetivos</b>	
<b>ocios</b>	

<b>Descripción del producto</b>	
<b>Capacidad de entrega</b>	
<b>Modelo de precios</b>	
<b>Sistema de entregas</b>	
<b>Proveedores de elementos críticos</b>	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>OBJETIVO Y DESARROLLO</b>	Página 16

## INVESTIGACIÓN DE MERCADO

<b>Cientes</b>	
<b>Estado del mercado</b>	
<b>Competencia</b>	

## PLAN DE MARKETING

<b>Estrategia</b>	
<b>Cliente</b>	
<b>Posicionamiento</b>	
<b>Publicidad</b>	

## ANÁLISIS FODA

<b>Fortalezas</b>
<b>Debilidades</b>

<b>Oportunidades</b>
<b>Amenazas</b>

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

**PROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN  
ESTRATÉGICA

**PROCEDIMIENTO:** G.P.E.P.3 EJECUCIÓN Y GESTIÓN

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE/CARGO	FIRMA	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EJECUCIÓN Y GESTIÓN	Página 18

## 1. OBJETIVO

Analizar los objetivos y resultados planteados por la empresa, fomentando la motivación y el compromiso por parte del personal reduciendo en si la incertidumbre en el manejo de riesgos y oportunidades que solventa la empresa en sus actividades que realiza.

## 2. ALCANCE

Aumentar la rentabilidad de la empresa, además de su participación en el mercado frente a su competencia, mejorando la toma de decisiones, así mismo, analizando sus indicadores de desempeño para evaluar el funcionamiento del personal y de la empresa en particular.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Gerencia
- Directivos (CEO)
- Director General

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **DC:** Departamento de Comercialización.
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **CEO:** Chief executive officer (Director Ejecutivo)
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EJECUCIÓN Y GESTIÓN	Página 19

- **Rentabilidad de la empresa:** Cuando genera suficiente utilidad o beneficios para beneficio de la empresa.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Ejecución y desarrollo de la planificación estratégica.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegar funciones que estime oportunas.</li> <li>• Seleccionar el personal que se considere pertinente para sacar adelante el plan y las decisiones tomadas.</li> <li>• Disponer de consultores que ayuden de una manera objetiva a la realización del plan estratégico.</li> </ul>
2	Directivos (CEO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer un punto de partida que minimice riesgos y la incertidumbre a lo largo del proceso.</li> <li>• Generar compromiso y motivar a los participantes para conseguir buenos resultados en la organización.</li> <li>• Establecer los mecanismos de revisión para evaluar el desempeño y resultados de acuerdo con lo estimado en el plan estratégico de posicionamiento en el mercado que sigue la empresa.</li> </ul>

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EJECUCIÓN Y GESTIÓN	Página 20

3	Director general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que los objetivos que se plantea la empresa se cumplan a tiempo y de una manera correcta de acuerdo con lo estipulado en el plan estratégico de posicionamiento de la empresa.</li> <li>• Resolver problemas internos que pueda llegar a tener la empresa que puedan perjudicar la imagen de la empresa frente a la competencia.</li> <li>• Conocer las nuevas tecnologías y políticas legales actuales que puedan ayudar a un mejor funcionamiento de la empresa frente a la competencia.</li> </ul>
---	------------------	---

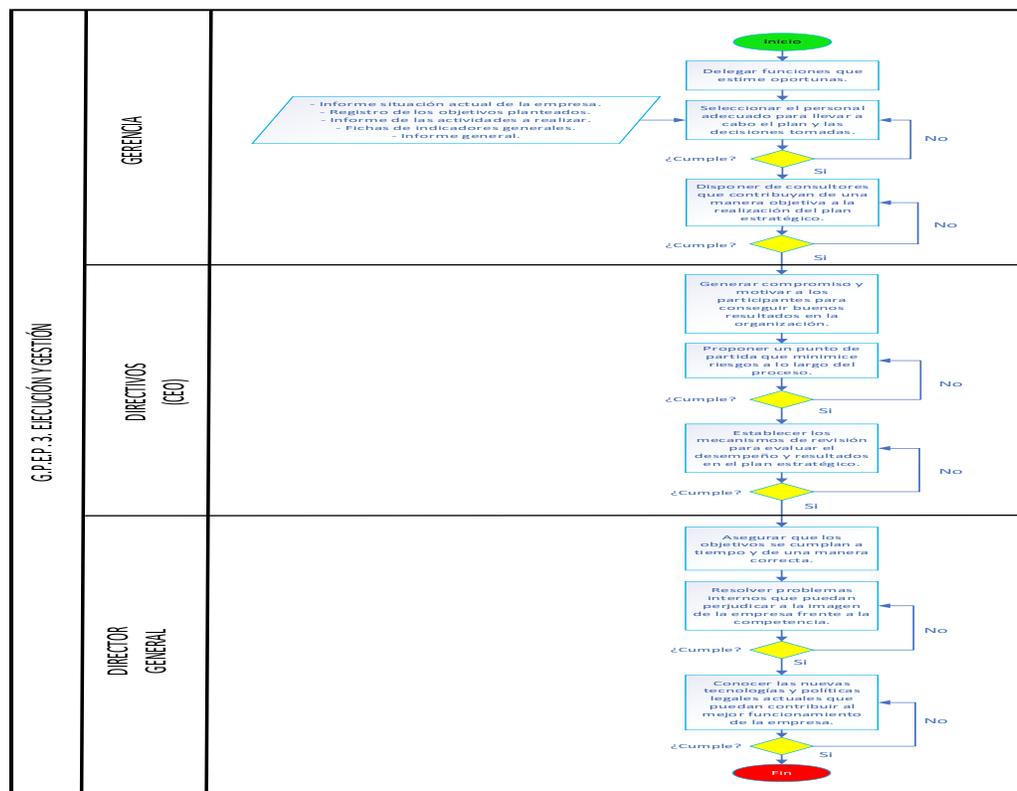
- **Documento y/o Registro del proceso:** Ejecución y gestión de la planificación estratégica.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

#### 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una auditoria cada 3 meses.

#### 8. FLUJOGRAMA

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>EJECUCIÓN Y GESTIÓN</b>	Página 21



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Informe de la situación actual de la empresa.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Registro de los objetivos planteados.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe de las actividades a realizar.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Fichas de indicadores generales.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EJECUCIÓN Y GESTIÓN	Página 22

## 10. ANEXO

Planificación estratégica: Ejecución y gestión.


<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CARACTERÍSTICAS DISTINTIVAS</b>
<b>HÁBITOS DE GASTO</b>

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EJECUCIÓN Y GESTIÓN	Página 23

**RELACIÓN CON EL PRODUCTO**

**CANALES DE ACCESO**

**VALOR Y CREDIBILIDAD**

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>EJECUCIÓN Y GESTIÓN</b>	Página 24

**PERSPECTIVA CREATIVA**

**PALABRAS CLAVE**

**DECLARACIÓN DE OBJETIVOS**

**TAREA 1**

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EJECUCIÓN Y GESTIÓN	Página 25

**TAREA 2**

**TAREA 3**

**COSTO PROYECTADO**

\$

-

**HOY**

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.P.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>EJECUCIÓN Y GESTIÓN</b>	Página 26

**LA PRÓXIMA SEMANA**

**MES PRÓXIMO**

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

**PROCESO:** G.P.E.C.C. GESTIÓN DE CONTROL COMERCIAL

**PROCEDIMIENTO:** G.P.E.C.C. 1. EXPECTATIVAS Y  
NECESIDADES

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Página 28

## 1. OBJETIVO

Promover y comercializar los productos de una manera afectiva, optimizando los procesos de distribución y los procesos comerciales para cumplir con las expectativas y satisfacción de los clientes mediante estudios de mercado y conocer el mercado en el cual la empresa quiere posicionarse.

## 2. ALCANCE

Establecer una estrategia comercial que aporte clientes potenciales a la empresa y así mismo, competitividad de la empresa frente al mercado en el que está involucrada la misma, gestionar las diferentes vías de comunicación con el cliente, analizando su perfil para un desenvolvimiento practico que ayude en la comercialización de los productos que se va a ofrecer para su comercialización.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Gerente comercial
- Director comercial
- Ejecutivo comercial
- Vendedor
- Asistente comercial

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **Marketing:** Comportamiento del mercado y necesidades de los consumidores.
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Página 29

- **N/A:** No aplica.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Gerente Comercial:** Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos de la empresa para alcanzar los objetivos

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008
- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Expectativas y necesidades de la gestión comercial.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la estrategia comercial.</li> <li>• Analizar los precios, canales de venta y las condiciones de mercado.</li> </ul>
2	Gerente Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica estrategias con el personal encargado en las actividades dispuestas.</li> <li>• Establece las metas que cada persona en la empresa debe cumplir de acuerdo con lo planificado con el director comercial.</li> </ul>
3	Ejecutivo comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca nuevas oportunidades de negocios.</li> <li>• Prospeccionar nuevos clientes posiblemente potenciales para beneficio de la empresa.</li> </ul>
4	Vendedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de llevar a cargo las ventas, negociando con los clientes y cerrando negocios con los mismos.</li> <li>• Establecer estrategias de ventas para cerrar tratos con clientes.</li> </ul>
5	Asistente Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece apoyo administrativo a las ventas.</li> <li>• Atención al cliente, registros, inventarios, pedidos.</li> <li>• Ofrece apoyo de ser el caso a los clientes en la post venta.</li> </ul>

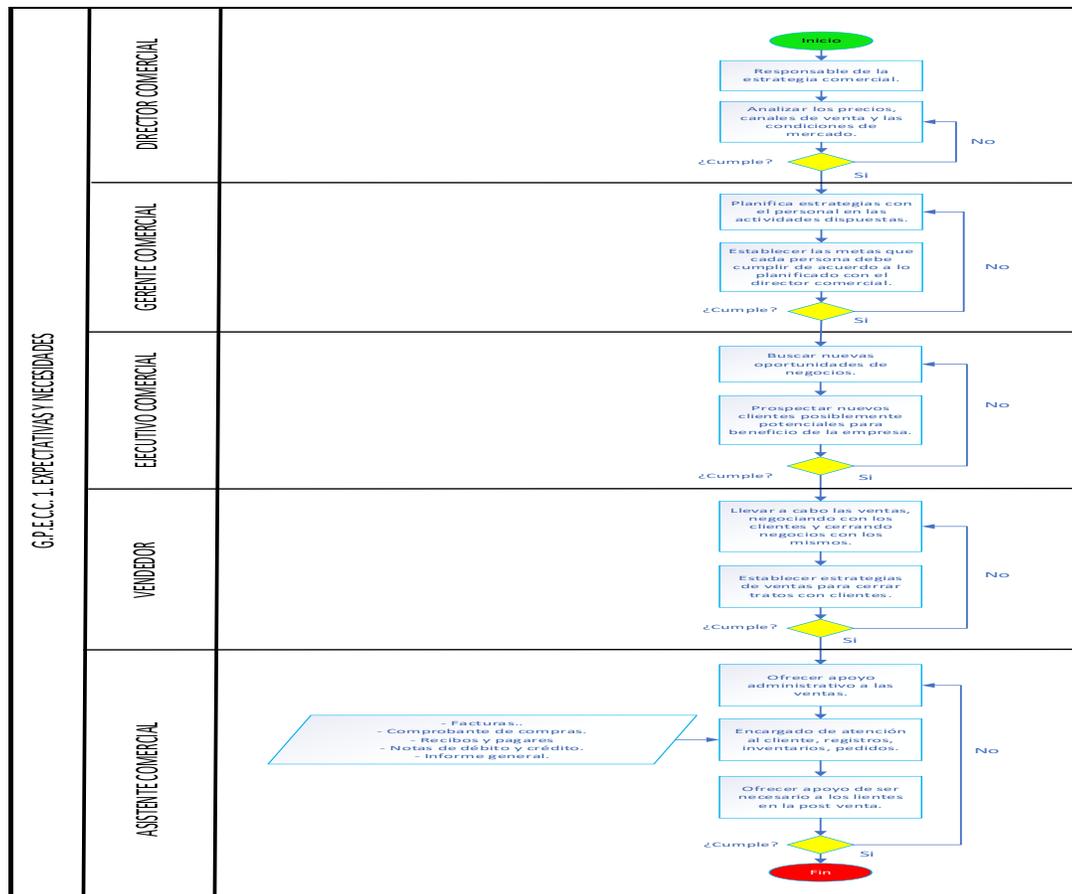
- **Documento y/o Registro del proceso:** Ejecución y gestión de la planificación estratégica.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	Página 30

Se realiza una auditoria cada 3 meses.

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Página 31

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Facturas</b>	X	X	Si	Gerencia/Presidencia
<b>Comprobante de compras</b>	X	X	Si	Gerencia/Presidencia
<b>Recibos y pagares</b>	X	X	Si	Gerencia/Presidencia
<b>Notas de débito y crédito</b>	X	X	Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

**PROCESO:** G.P.E.C.C. GESTIÓN DE CONTROL COMERCIAL

**PROCEDIMIENTO:** G.P.E.C.C. 2. CAPACITACIÓN DEL  
PERSONAL

**VERSIÓN:** 01

### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### **CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 33

### 1. OBJETIVO

Adoptar una estrategia adecuada al personal en particular, en el área comercial y de servicio al cliente, fortalecer el conocimiento técnico necesario para un mejor desempeño en las actividades comerciales de la empresa,

### 2. ALCANCE

Va orientada al mejoramiento técnico del trabajador, para que este se desempeñe de la mejor manera en su puesto de trabajo, logrando resultados de calidad en la gestión comercial y de servicio al cliente.

### 3. RESPONSABILIDAD

- Capacitador
- Diseñador de Instrucción
- Gerencia
- Trabajadores

### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Talento Humano:** Gestiona y desarrollan las capacidades, conocimientos y destrezas en la organización.

### 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 34

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Capacitación del personal en la gestión comercial.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Capacitador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar e impartir programas de entrenamiento para el personal de la empresa que les ayude a un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.</li> <li>• Apoyo y orientación al personal de la empresa para alcanzar su máximo potencial.</li> </ul>
2	Diseñador de Instrucción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica estrategias con el personal encargado en las actividades dispuestas.</li> <li>• Establece las metas que cada persona en la empresa debe cumplir de acuerdo con lo planificado con el director comercial.</li> </ul>
3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y evaluar mediante el análisis del trabajo las necesidades que tiene el personal de la gestión comercial para presentes y futuras capacitación de ser el caso.</li> <li>• Trazar un plan de capacitación que aborde las necesidades y expectativas, para ofrecer oportunidades de desarrollo continuo al personal.</li> <li>• Supervisar la capacitación del personal, evaluar los resultados de las mismas capacitaciones, identificar problema e impulsar iniciativas de ayuda al personal con problemas en las capacitaciones.</li> <li>• Gestionar el presupuesto para las presentes y futuras capacitaciones del personal.</li> </ul>
4	Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener claro los objetivos por los cuales se realiza la capacitación a todo el personal de gestión comercial en la empresa.</li> <li>• Prestar de toda su atención a las directrices y actividades que se le pidan en la capacitación.</li> </ul>

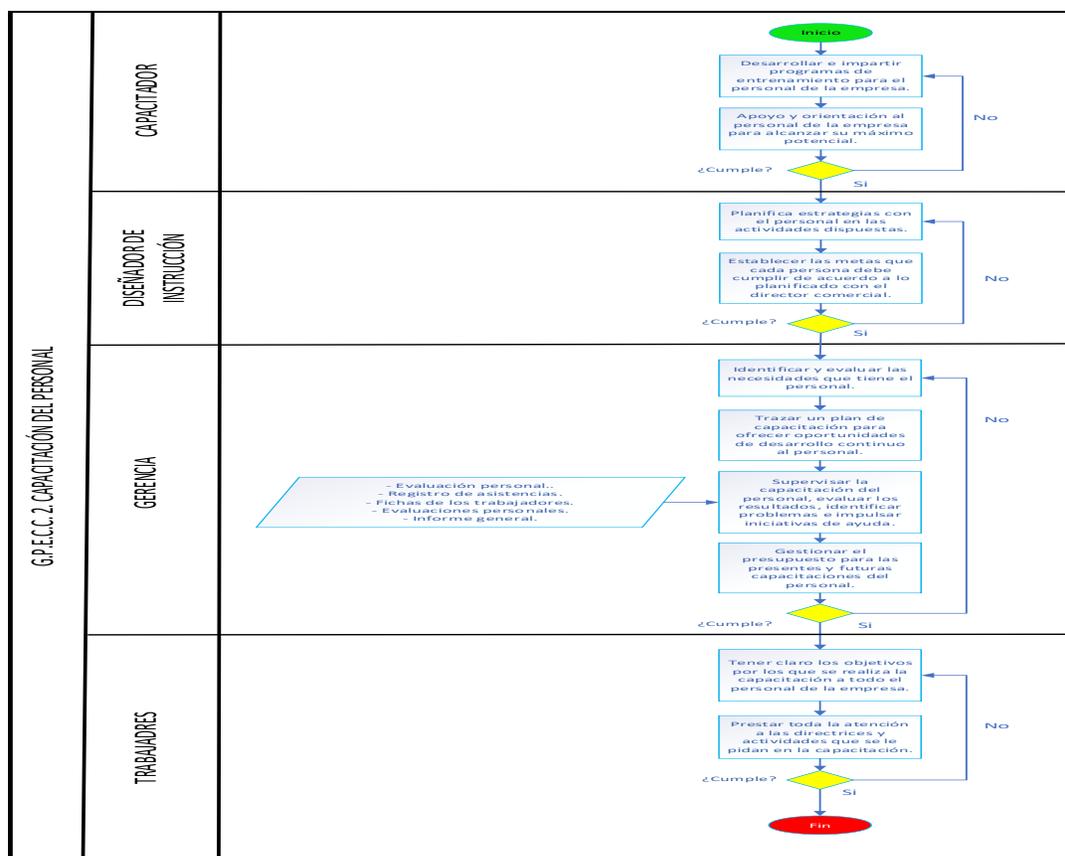
- **Documento y/o Registro del proceso:** Capacitación al personal de gestión comercial en la empresa.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	Página 35

Se realiza una auditoria cada 6 meses.

## 8. FLUJOGRAMA



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Evaluación personal</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Registro de asistencia</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 36

<b>Fichas de los trabajadores</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Evaluaciones personales</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

## 10. ANEXO

EVALUACIÓN AL PERSONAL			
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	CODIGO: PR-FEC-F-02	VERSION: 01	
PROCESO	TEMAS A EVALUAR		
NOMBRE	1.		
FECHA	2.		
CARGO	3.		
<b>PREGUNTAS</b>			
<b>RESPUESTAS</b>			
Firma del evaluado			
<b>CALIFICACION</b>			
	5	EXCELENTE	
	4	MUY BUENO	
	3	BUENO	
	2	REGULAR	
	1	MALO	
Firma del evaluador			

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 37

REGISTRO DE ASISTENTES A CAPACITACIÓN			
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	CODIGO:	VERSION: 01	

<b>CIUDAD</b>	
<b>CAPACITADOR</b>	
<b>PROPIETARIO</b>	

TEMA DE CAPACITACIÓN

N°	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 38

<b>EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN</b>			
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	CODIGO: PR-FEC-F-01	VERSION: 01	

Para responder marque con una X en el cuadro frente a cada pregunta según sea su criterio:

Si su respuesta es deficiente marque	1
Si su respuesta es regular marque	2
Si su respuesta es aceptable marque	3
Si su respuesta es buena marque	4
Si su respuesta es excelente marque	5

PREGUNTA	1	2	3	4	5	OBSERVACION
La duración de la actividad fue						
La metodología y actividad realizada para desarrollar el contenido fue						
Los contenidos de la capacitación respondieron a sus expectativas						
El manejo de los contenidos por parte del capacitador fue						
La utilización de las ayudas facilitaron la comprensión de manera						
<b>TOTAL</b>						

**SUGERENCIAS:**

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

**PROCESO:** G.P.E.C.CA. GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

**PROCEDIMIENTO:** G.P.E.C.CA. 1. PLANIFICACIÓN DE  
ACTIVIDADES

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	Página 40

## 1. OBJETIVO

Implementar distintas herramientas y estrategias con el fin de verificar los estándares de calidad de los productos que comercializa la empresa, minimizando posibles defectos y errores para presentar un producto de calidad y así satisfacer al cliente.

## 2. ALCANCE

Aumento de calidad y disminución de productos defectuosos, así incrementando la productividad estandarizando procesos de apoyo para que el cliente reciba un producto de calidad dentro de las especificaciones técnicas descritas.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de calidad
- Departamento de calidad
- Gerencia
- Técnico de control de calidad

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	Página 41

- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Planificación de actividades en el control de calidad de los productos.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de calidad,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento a cada etapa del proceso productivo para detectar con anticipación posibles fallas en el producto.</li> <li>• Aplicar soluciones o mejoras necesarias que permitan el cumplimiento de los requisitos solicitados y requeridos por el cliente para su satisfacción.</li> </ul>
2	Departamento de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización constante de sus sistemas, formulas y modos de producción para la mejora continua dentro de la empresa.</li> </ul>
3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer procedimientos para la realización de inspecciones en el proceso productivo ante posibles fallos en el producto final para su comercialización.</li> <li>• Supervisión de los procesos que se realiza hasta tener el producto final, supervisión y orientación de inspectores, técnicos y otros trabajadores.</li> </ul>
4	Técnico de control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de hacer cumplir con todos los procedimientos referentes al sistema de calidad.</li> <li>• Garantizar que el producto final cumple los estándares de calidad deseados.</li> </ul>

- **Documento y/o Registro del proceso:** Planificación de actividades en el control de calidad.

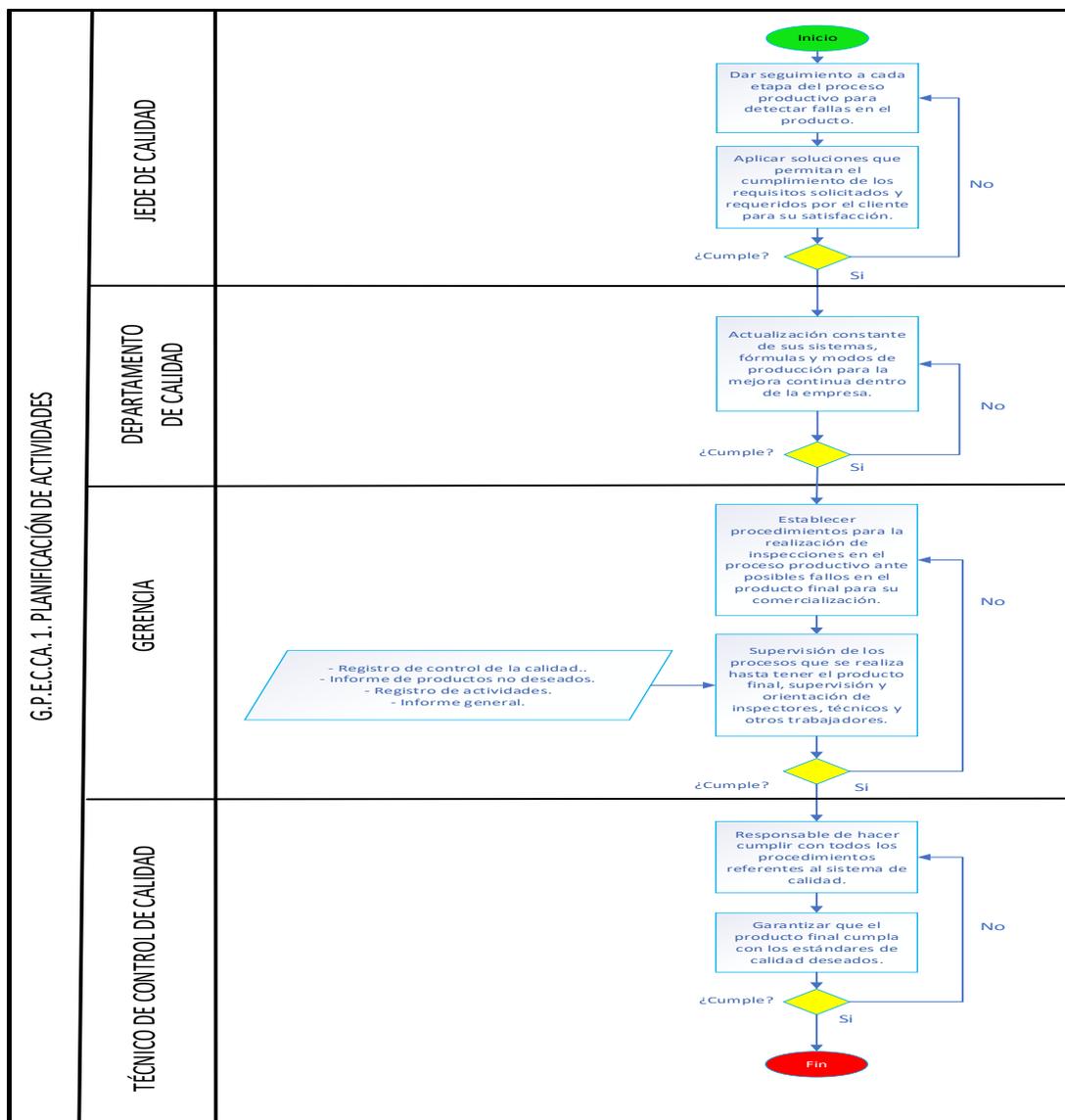
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	Página 42

- Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos: N/A.

### 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una auditoria cada 6 meses.

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	Página 43

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Registro de control de calidad</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe de productos no deseados</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Registro de actividades</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

**PROCESO:** G.P.E.C.CA. GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

**PROCEDIMIENTO:** G.P.E.C.CA. 2. EVALUACIÓN DE  
RESULTADOS

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Página 45

## 1. OBJETIVO

Garantizar que tanto el producto como los diversos factores que intervienen en las actividades de producción cumplen la normativa y se encuentran dentro de las especificaciones finales, asegurando su calidad ayudando a la mejora continua de la empresa Camari.

## 2. ALCANCE

Mejoras y estandarizar los procesos con el propósito principal de garantizar la calidad de los productos que ofrece la empresa al consumidor.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción (bodega)
- Departamento de calidad (jefe de calidad)
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Página 46

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Planificación de actividades en el control de calidad de los productos.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de producción. (bodega)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los insumos necesarios en el proceso de producción: materia prima, componentes, embalaje, etc.</li> <li>• Planificar la producción referente a los pedidos ya establecidos por parte de los clientes.</li> <li>• Registros de inventarios de productos existentes y productos en stock.</li> <li>• Minimizar los costos de producción.</li> <li>• Innovar y mejoras los procesos de producción mediante la estandarización de actividades en el proceso productivo.</li> <li>• Determinar la cantidad de productos a fabricar en función a los productos ya existentes e insumos disponibles.</li> <li>• Mantener un inventario preciso de productos en almacenamiento.</li> </ul>
2	Departamento de calidad. (Jefe de calidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que los productos cumplan los estándares de calidad requeridos por la empresa para la satisfacción de sus clientes.</li> <li>• Supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad, como el desarrollo de prácticas de trabajo seguras y protección personal.</li> <li>• Garantizar la entrega puntual del producto final a los clientes.</li> </ul>
3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que la infraestructura este en buen estado y con un buen funcionamiento para que la producción se ejecute con normalidad.</li> <li>• Supervisar y gestionar el proceso de producción, distribución y comercialización del producto.</li> </ul>

- **Documento y/o Registro del proceso:** Evaluación y resultados en el control de calidad.

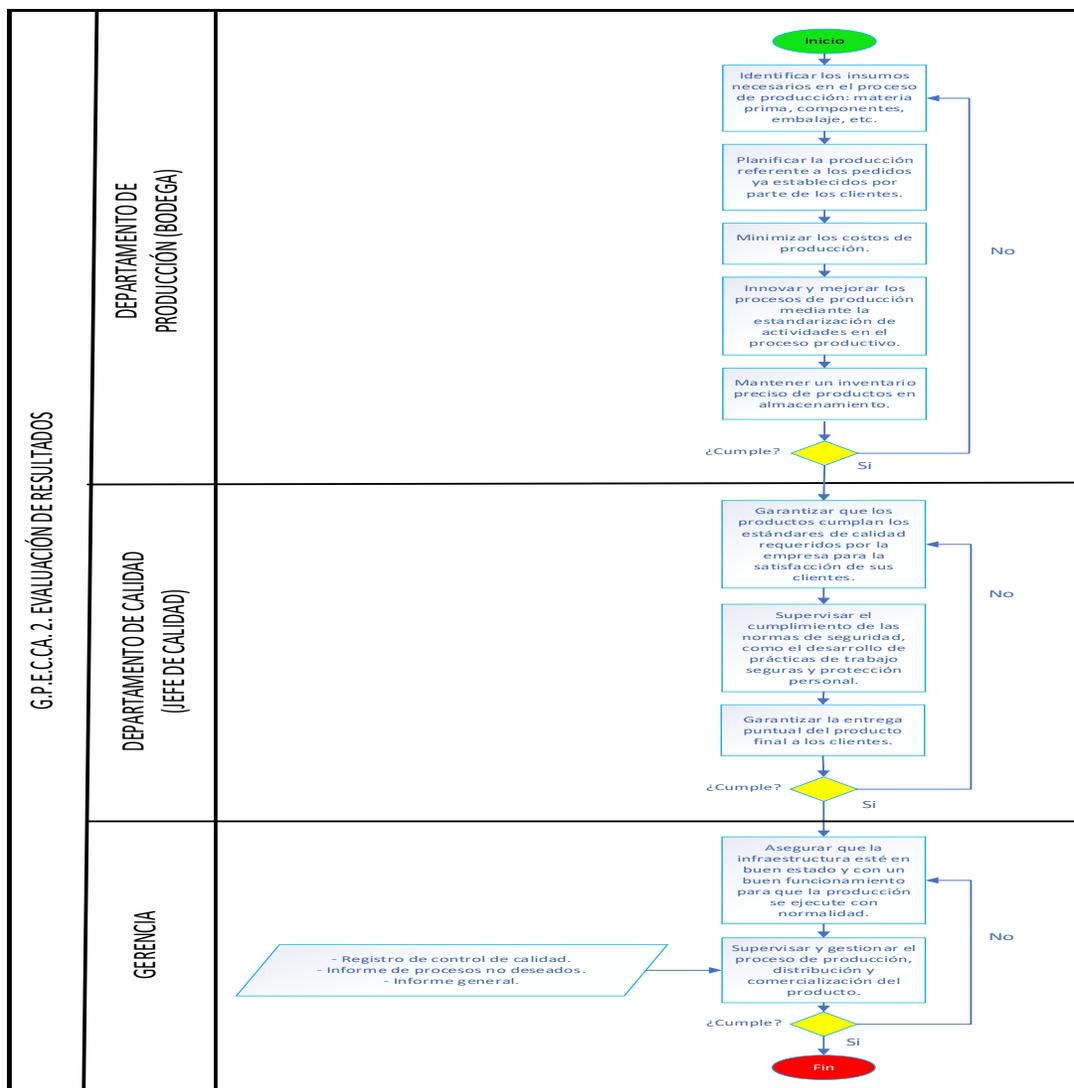
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b>	Página 47

- Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos: N/A.

### 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una auditoria cada mes.

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Página 48

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Registro de control de calidad</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe de productos no deseados</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.E. GESTIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS

**PROCESO:** G.P.E.C.CA. GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

**PROCEDIMIENTO:** G.P.E.C.CA. 3. ACCIONES CORRECTIVAS

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	ACCIONES CORRECTIVAS	Página 50

## 1. OBJETIVO

Identificar y resolver los posibles defectos en los productos frente a una posible no conformidad, analizando las causas reales y dando solución permanente a este defecto que se presenta en la producción de un producto.

## 2. ALCANCE

Aplicar la acción correctiva antes de los posibles fallos que se puedan presentar, brindando una solución eficaz ante un posible problema, evitando que vuelvan a pasar.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción (bodega)
- Departamento de calidad (jefe de calidad)
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008,
- NORMATIVA ISO 9001:2015,
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	ACCIONES CORRECTIVAS	Página 51

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Planificación de actividades en el control de calidad de los productos.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de producción. (bodega)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las no conformidades existentes para así determinar el origen y realizar su análisis respectivo.</li> <li>• Escoger una metodología adecuada para la acción correctiva comunicando a los responsables del proceso donde se presentó este fallo.</li> <li>• Realizar la acción correctiva y describir las acciones a implementarse.</li> </ul>
2	Departamento de calidad. (Jefe de calidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento a las acciones planificadas para dar solución a la no conformidad y registrar los resultados de acuerdo con el seguimiento que se realiza.</li> <li>• Recibir un informe referente a las acciones tomadas frente a la no conformidad con la finalidad de dar seguimiento de la misma.</li> <li>• Garantizar la entrega puntual del producto final a los clientes.</li> </ul>
3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la efectividad de las acciones correctivas que se establecieron a la solución del problema.</li> <li>• Realizar un informe y dar conocimiento a la empresa del estado actual de la misma frente al fallo que se presentó en producción.</li> </ul>

- **Documento y/o Registro del proceso:** Acciones correctivas en el control de calidad.

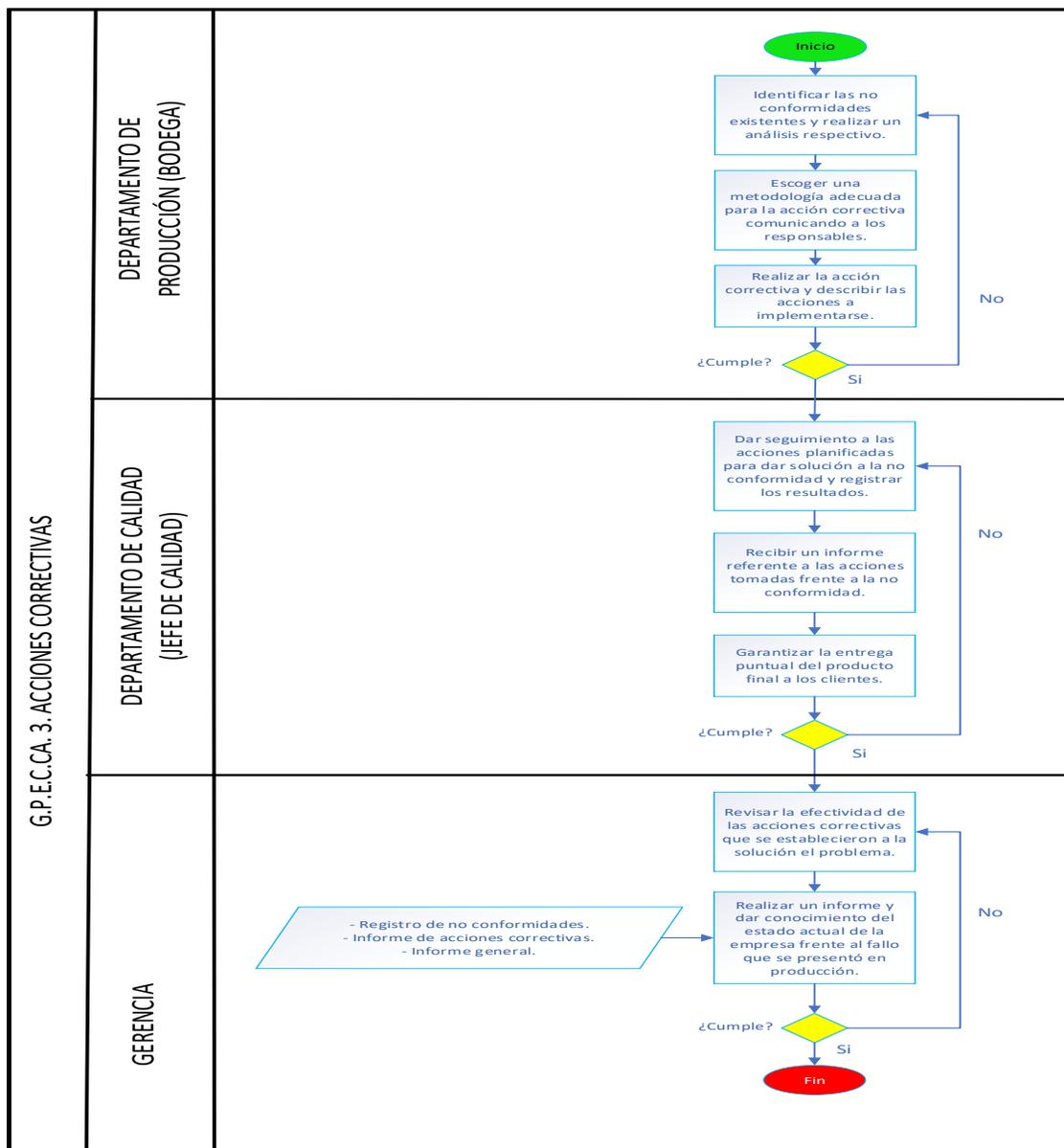
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	ACCIONES CORRECTIVAS	Página 52

- Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos: N/A.

### 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una auditoria cada mes.

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	ACCIONES CORRECTIVAS	Página 53

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Registro de no conformidades</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe de acciones correctivas</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia/Presidencia

## 10. ANEXO

**Formato de acciones correctivas y preventivas FEPP Camari.**

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.E.C.C.A.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	ACCIONES CORRECTIVAS	Página 54

Fecha:		Proceso:		Acción No	
Detectó:			Responsable:		
Acción Correctiva <input checked="" type="checkbox"/>		Acción Preventiva <input type="checkbox"/>		Requisito:	
<b>FUENTE – MECANISMO DE DETECCIÓN</b>					
Auditoria Interna <input type="checkbox"/>		Revisión por la dirección <input type="checkbox"/>		Seguimiento y medición de los procesos <input type="checkbox"/>	
Quejas o reclamos <input type="checkbox"/>		Control al servicio no conforme <input type="checkbox"/>		Incidente: <input type="checkbox"/>	
Otra <input type="checkbox"/> Cuál?					
Descripción de la No Conformidad:			CORRECIÓN (Solo para Acciones Correctivas)		
<i>Lluvia de ideas de causas reales o potenciales del problema (No Conformidad)</i>					
<b>Causas</b>					
Para establecer las acciones, se ha determinado si existen no conformidades o incumplimientos similares o que potencialmente puedan ocurrir SI __ NO __ ¿Cuáles?					
<b>Seguimiento a las acciones</b>					
Resultados del Seguimiento a las Acciones			Fecha del Seguimiento		Responsable del Seguimiento

**GESTIÓN DE  
PROCESOS  
OPERATIVOS.  
(G.P.O)**

**CAMARI**

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.O. GESTIÓN DE PROCESOS

OPERATIVOS

**PROCESO:** G.P.O.C. COMPRAS

**PROCEDIMIENTO:** G.P.O.C.1. PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA (PRODUCTOS  
BAJO PEDIDO)

**VERSIÓN:** 01

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA	Página 57

## 1. OBJETIVO

Identificar los productos requeridos en la planificación de la demanda de pedidos receptados que no se encuentren disponibles, mediante una revisión en los inventarios en bodega conocer los productos que se procederá a solicitar en la compra que realizara la empresa para cumplir con los pedidos ya planificados.

## 2. ALCANCE

Mantener costes bajos en las compras que se va a realizar para asegurar la continuidad del negocio buscando precios competitivos acorde al presupuesto establecido por la empresa Camari.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción (bodega)
- Departamento de calidad (jefe de calidad)
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA	Página 58

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Planificación de la demanda.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de producción. (bodega)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de inventarios de los productos que se encuentren en stock listos para su comercialización.</li> <li>• Recibir la planificación de la demanda.</li> <li>• Reducir los posibles cuellos de botella para responder a la demanda proyectada.</li> <li>• Aumentar la eficiencia mediante el control de actividades para abordar los posibles errores que se pueden presentar.</li> <li>• Realizar la acción correctiva de ser el caso.</li> </ul>
2	Departamento de calidad. (Jefe de calidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar las operaciones en los procesos hasta llegar al producto final que se va a comercializar.</li> <li>• Reducir costos y desperdicios gestionando los procedimientos a realizar de una forma más eficiente en beneficio de la empresa Camari.</li> <li>• Realizar la acción correctiva de ser el caso.</li> </ul>

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA	Página 59

3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la demanda de productos bajo pedido con antelación para evitar posibles errores en el proceso de producción.</li> <li>• Garantizar la entrega puntual en la planificación de la demanda de productos bajo pedido.</li> </ul>
---	----------	--

- **Documento y/o Registro del proceso:** Planificación de la demanda de productos bajo pedido.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

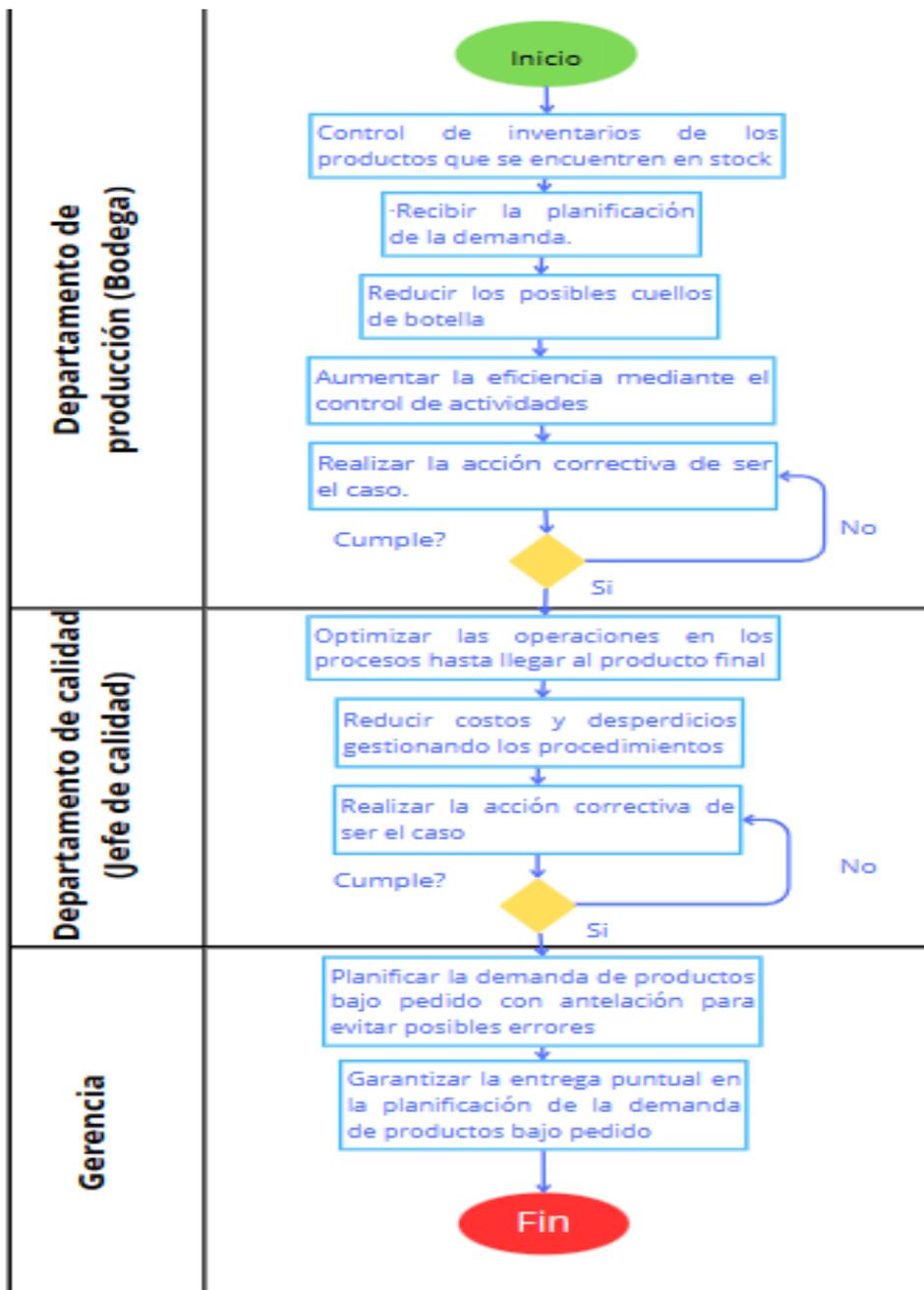
#### 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una planificación de demanda de productos bajo pedido semanalmente.

#### 8. FLUJOGRAMA

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA	Página 60

# P.G.O.C.1. PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA	Página 61

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Planificación de la demanda.</b>	X	X	Si	Gerencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.O. GESTIÓN DE PROCESOS

OPERATIVOS

**PROCESO:** G.P.O.C. COMPRAS

**PROCEDIMIENTO:** G.P.O.C.2. REALIZAR LA SOLICITUD DE COMPRAS

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	REALIZAR SOLICITUD DE COMPRAS	Página 63

## 1. OBJETIVO

Proyectar la demanda futura de pedidos, manteniendo un equilibrio económico en la oferta, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad y economía para el bien de la empresa Camari.

## 2. ALCANCE

Garantizar que se generen los ingresos esperados por la empresa Camari, mediante el análisis en los diferentes procesos, mediante el control de inventarios en bodega de los productos que se encuentran disponibles para su futura comercialización, pero no más de lo planificado en los pedidos recibidos.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Departamento de producción (bodega)
- Departamento de calidad (jefe de calidad)
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	REALIZAR SOLICITUD DE COMPRAS	Página 64

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Realizar la solicitud de compras.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de producción. (bodega)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y revisión en registros previos de compras de los productos que ya han sido cotizados y adquiridos anteriormente.</li> <li>• Se identifica los productos en stock y los productos que se van a adquirir por pedido mediante compra a los proveedores.</li> <li>• Comunicarse con el proveedor con el propósito de conocer el estado del producto a adquirir y el precio del mismo.</li> <li>• Realizar la lista de productos a adquirir mediante la compra a los proveedores.</li> <li>• Realizar la acción correctiva de ser el caso.</li> </ul>
2	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la solicitud de compras de los productos que se van a adquirir a los diferentes proveedores.</li> <li>• Se procede a entregar la solicitud de compra al área administrativa o financiera para su aprobación o desaprobación según el caso.</li> </ul>

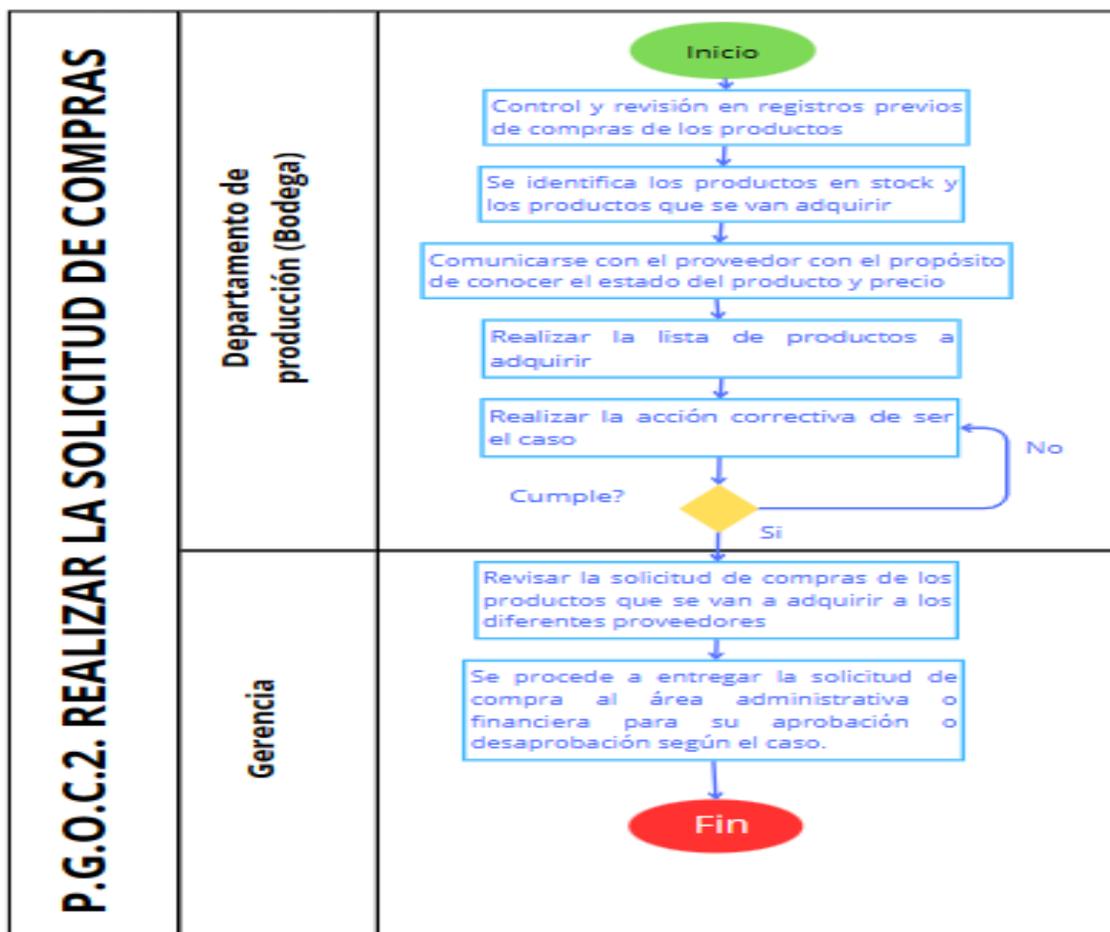
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	REALIZAR SOLICITUD DE COMPRAS	Página 65

- **Documento y/o Registro del proceso:** Solicitud de compras.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una planificación de productos escasos o que se necesitan bajo pedido semanalmente por lo general.

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	REALIZAR SOLICITUD DE COMPRAS	Página 66

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Solicitud de compra</b>	X		Si	Gerencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.O. GESTIÓN DE PROCESOS

OPERATIVOS

**PROCESO:** G.P.O.C. COMPRAS

**PROCEDIMIENTO:** G.P.O.C.3. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DE COMPRAS.

**VERSIÓN:** 01

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE SOLICITUD DE COMPRAS	Página 68

## 1. OBJETIVO

Utilizar este procedimiento para aprobar o rechazar posiciones de pedidos, identificar los recursos y productos necesarios para mantener la cadena productiva y las operaciones asociadas con la compañía.

## 2. ALCANCE

Reducir o mantener costos diversificando los productos que va a adquirir la empresa Camari para evitar contratiempos. enfocándose en productos de calidad para la satisfacción del cliente.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Director de compras.
- Gerencia.
- Supervisor de compras.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE SOLICITUD DE COMPRAS	Página 69

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Revisión y aprobación de la solicitud de compras.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Director de compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar las operaciones del área de producción y compras de la empresa Camari.</li> <li>• Toma de decisiones estratégicas al momento de aprobar solicitudes de compras por parte de la empresa Camari.</li> <li>• Identificar, revisar y conocer sobre los productos en stock en bodega de la empresa Camari.</li> </ul>
2	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona y coordina el proceso de compras.</li> <li>• Controlar la gestión documental que acompaña a cada la compra de productos directamente con los proveedores.</li> <li>• verificar que los productos que se adquieren cumplen con los requisitos de calidad de acuerdo con la normativa de la empresa Camari.</li> <li>• Realizar la acción correctiva de ser el caso.</li> </ul>
3	Supervisor de compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que las actividades del departamento de compras se cumplan de manera efectiva.</li> <li>• Apoyar las operaciones comerciales mediante la revisión y aprobación de las solicitudes de compras.</li> <li>• Aprobar cambios en los precios de productos a adquirir de ser el caso controlando los costos excesivos en productos indispensables que requiere la empresa Camari.</li> </ul>

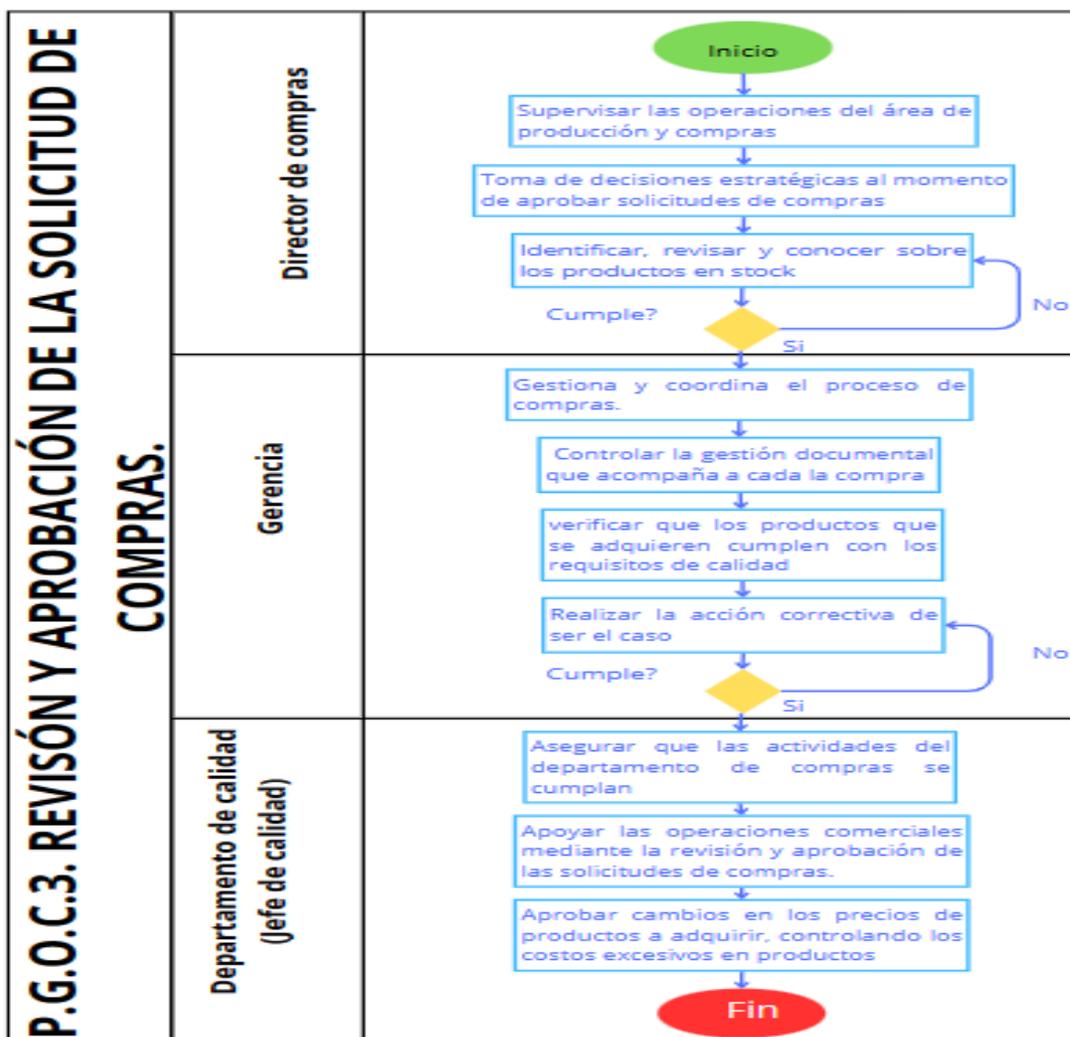
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE SOLICITUD DE COMPRAS	Página 70

- **Documento y/o Registro del proceso:** Solicitud de compra.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una revisión por parte del departamento y supervisor de compras según requiere la empresa, por lo general se realiza cada 15 días laborables.

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.C.3.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	REVISIÓN Y APROBACIÓN DE SOLICITUD DE COMPRAS	Página 71

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Solicitud de compras.</b>	X		Si	Gerencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.O. GESTIÓN DE PROCESOS

OPERATIVOS

**PROCESO:** G.P.O.P. PRODUCCIÓN

**PROCEDIMIENTO:** G.P.O.P.1. CONTROL E INVENTARIO DE PRODUCTOS EN  
BODEGA

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.P.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL E INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN BODEGA	Página 73

## 1. OBJETIVO

Realizar control de inventarios para una efectiva distribución de productos dentro de bodega, mediante procedimientos registrar los movimientos internos y externos de los productos en bodega manteniendo una efectiva gestión logística para una buena distribución de productos al momento de ser comercializados.

## 2. ALCANCE

Garantizar la disponibilidad de productos que se comercializan con mayor frecuencia por parte de la empresa Camari y que son administrados por bodega.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Jefe bodega.
- Departamento de calidad.
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.P.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL E INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN BODEGA	Página 74

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Control e inventario de productos en bodega.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva un registro en tiempo real de los productos existentes en bodega listos para su comercialización.</li> <li>• Clasifica los productos existentes en bodega para su correcto almacenamiento hasta que puedan ser comercializados.</li> <li>• Mediante un control de inventarios preciso conocer los productos que pueden llegar a estar obsoletos o que no estén en óptimas condiciones para ser comercializados, para su respectivo desalojo a desechos.</li> <li>• Mantener la bodega en orden para evitar pérdidas y vencimiento de productos que pueden afectar al funcionamiento de la empresa Camari.</li> </ul>
2	Departamento de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evita exceso de inventario o cuello de botella que pueda perjudicar a los productos ya existentes en bodega.</li> <li>• Analizar la demanda de mercancía de los productos que tienen mayor salida al mercado o puedan ser comercializados con mayor rapidez.</li> </ul>
3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración del stock en bodega, mediante inventarios conocer el valor total de los productos existentes en bodega.</li> <li>• Capacitar al personal involucrado.</li> <li>• Establecer un proceso de auditoria para precisar con mayor exactitud el inventario total que se puede manejar dentro de bodega en la empresa Camari.</li> </ul>

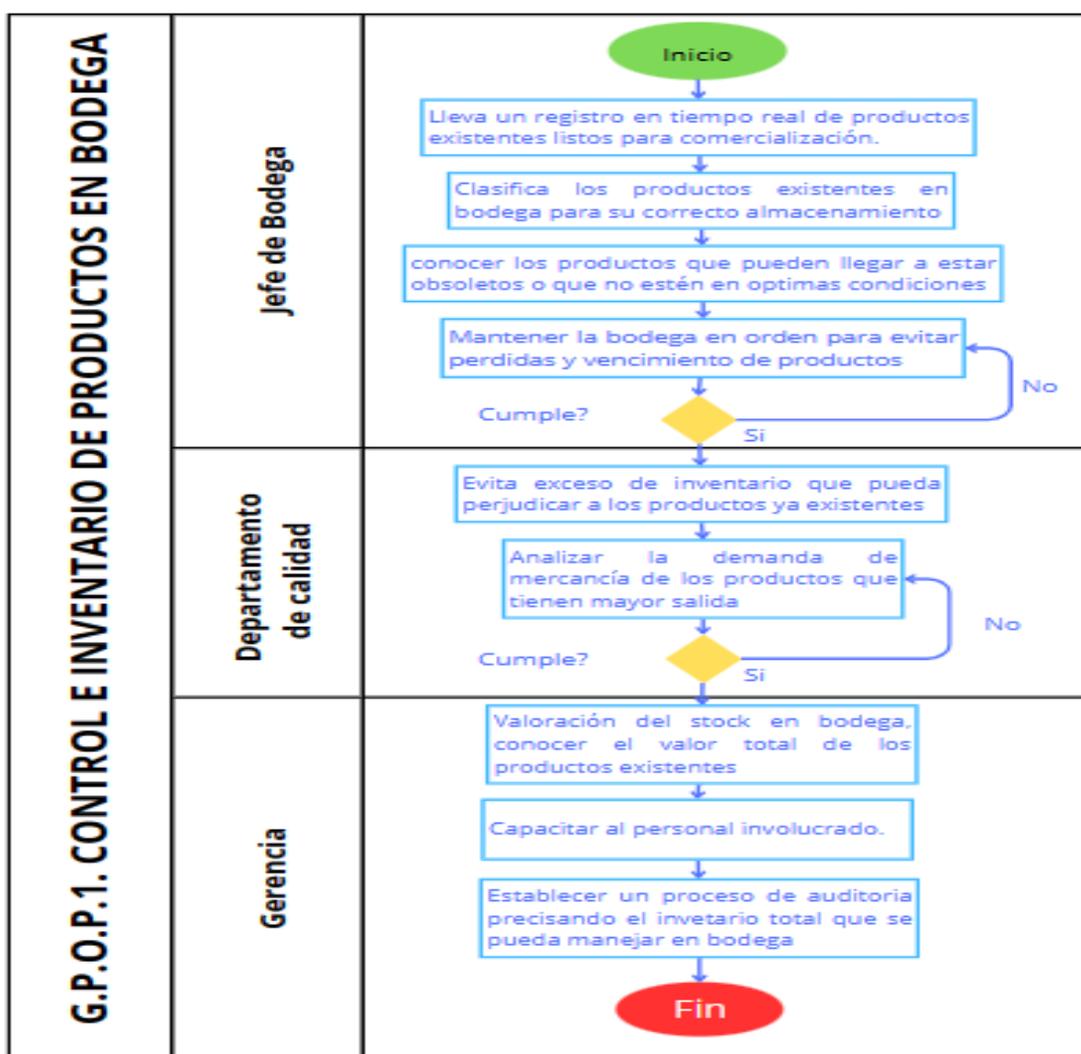
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.P.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL E INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN BODEGA	Página 75

- **Documento y/o Registro del proceso:** Inventarios de bodega.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una revisión de inventarios de productos dentro de bodega cada 15 días laborables o a su vez en el momento de se realiza un pedido de productos ya existentes en bodega que pueden ser cada 7 días.

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.P.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL E INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN BODEGA	Página 76

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Inventario de productos.</b>	X		Si	Gerencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.O. GESTIÓN DE PROCESOS

OPERATIVOS

**PROCESO:** G.P.O.P. PRODUCCIÓN

**PROCEDIMIENTO:** G.P.O.P.2. CONTROL Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS PARA  
SU DISTRIBUCIÓN.

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS PARA SU DISTRIBUCIÓN	Página 78

## 1. OBJETIVO

Proteger el producto a comercializar, que garantice su conservación en óptimas condiciones, facilitando la manipulación del producto para su proceso de empaquetado y comercialización.

## 2. ALCANCE

Acelerar las operaciones de entrada y salida de los productos que comercializa la empresa Camari, realizando un control efectivo en el proceso de empaquetado y distribución de los productos hasta llegar a sus clientes.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Jefe bodega.
- Departamento de calidad.
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS PARA SU DISTRIBUCIÓN	Página 79

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Control y empaquetado de productos para su distribución.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de embalaje y empaquetado de los productos que estén listos para su distribución y comercialización de acuerdo con sus características.</li> <li>• Clasifica los productos existentes en bodega para realizar su etiquetado de expedición</li> <li>• Generación de la documentación necesaria (guías de despacho)</li> <li>• Preparación de los productos para su traslado mediante los vehículos de transporte, manteniendo un control en el proceso para mantener al producto en óptimas condiciones al momento de comercializar.</li> </ul>
2	Departamento de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la eficiencia operativa y reducir los costos operativos.</li> <li>• Minimizar los costos relacionados al almacenamiento, manipulación de los productos y transportes dentro del área de bodega de la empresa Camari.</li> </ul>
3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .Valoración del stock en bodega, mediante inventarios conocer el valor total de los productos existentes en bodega.</li> <li>• Capacitar al personal involucrado.</li> <li>• Maximizar la eficiencia de los recursos disponibles.</li> </ul>

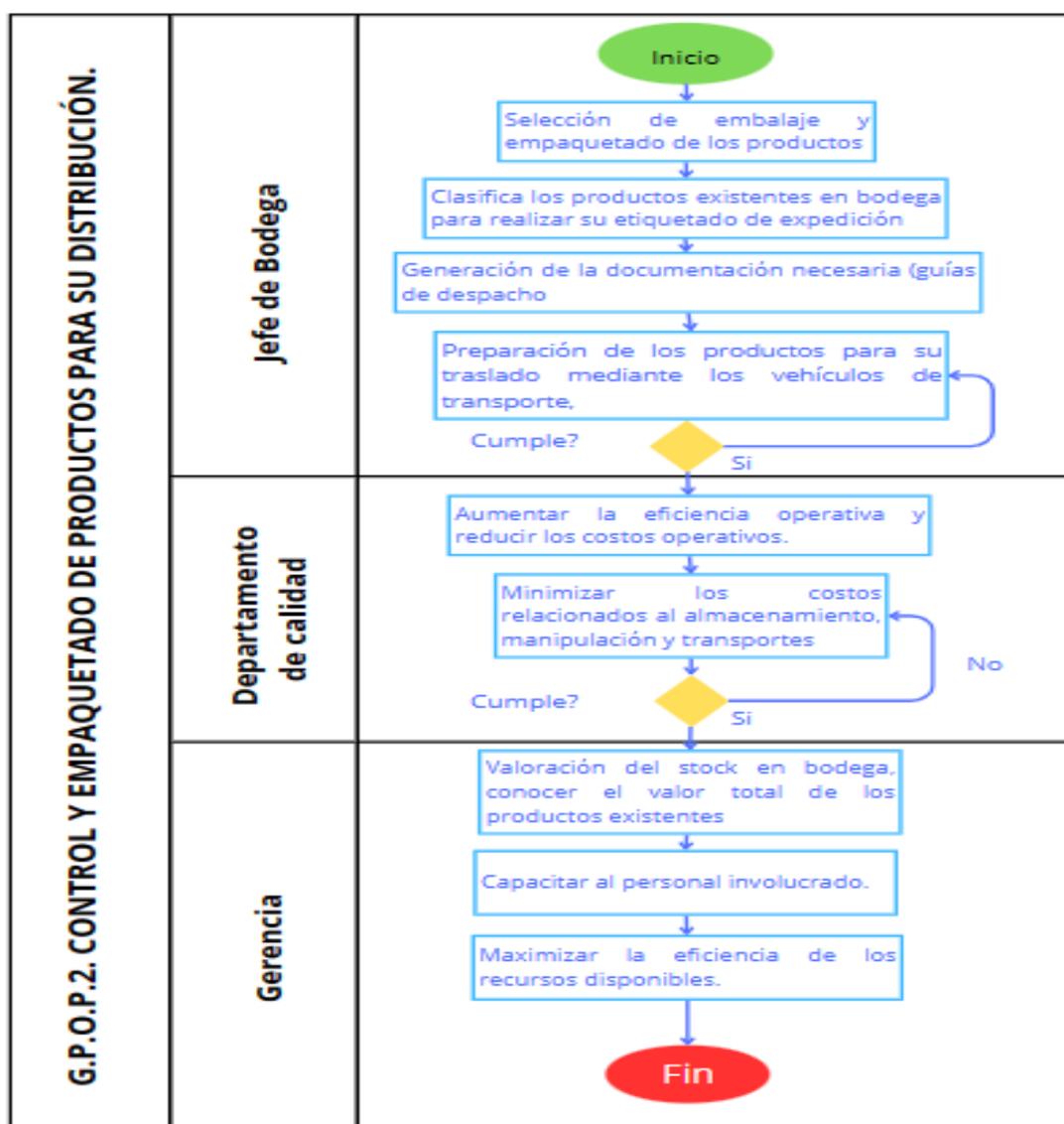
- **Documento y/o Registro del proceso:** Guías de despacho.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	<b>CONTROL Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS PARA SU DISTRIBUCIÓN</b>	Página 80

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza diariamente según los pedidos ya establecidos por el departamento de producción y gerencia

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.P.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS PARA SU DISTRIBUCIÓN	Página 81

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Guías de despacho.</b>	X		Si	Gerencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.O. GESTIÓN DE PROCESOS  
OPERATIVOS

**PROCESO:** G.P.O.B. BODEGA

**PROCEDIMIENTO:** G.P.O.B.1. CONTROL DE CALIDAD A LOS PRODUCTOS

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.B.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL DE CALIDAD A LOS PRODUCTOS	Página 83

## 1. OBJETIVO

Cumplir con los estándares de calidad que se han establecido en la empresa Camari a los productos que comercializa mediante una inspección rigurosa de los productos que se adquieren y se encuentran en stock o disponibles en bodega.

## 2. ALCANCE

Mediante herramientas y técnicas garantizar que los productos que se van a comercializar en la empresa Camari cumplan con todos los requisitos de calidad mediante la normativa vigente que rige la empresa.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Departamento de calidad.
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.B.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL DE CALIDAD A LOS PRODUCTOS	Página 84

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Control de calidad a los productos.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener elaborado un plan de control de calidad</li> <li>• Realizar pruebas de calidad a ciertos productos ya establecidos en el plan de control de calidad mediante inspecciones.</li> <li>• Inspeccionar los productos y los procesos de producción de acuerdo con lo planificado.</li> <li>• Verificar que la calidad del producto a comercializar este de acuerdo con los estándares de calidad planificados por la empresa Camari.</li> <li>• Mantener en un balance positivo los costos de inspección en los productos y procesos establecidos en bodega</li> <li>• Reducir el volumen de errores y correcciones al momento de</li> <li>• Realizar un informe final de la inspección realizada a los productos en bodega. Con énfasis en productos que pueden llegar a estar con problemas.</li> </ul>
2	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se estén cumpliendo las normas de calidad establecidas por la empresa Camari.</li> <li>• Capacitar al personal involucrado.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos de la empresa de acuerdo con la normativa legal que rige la empresa Camari.</li> </ul>

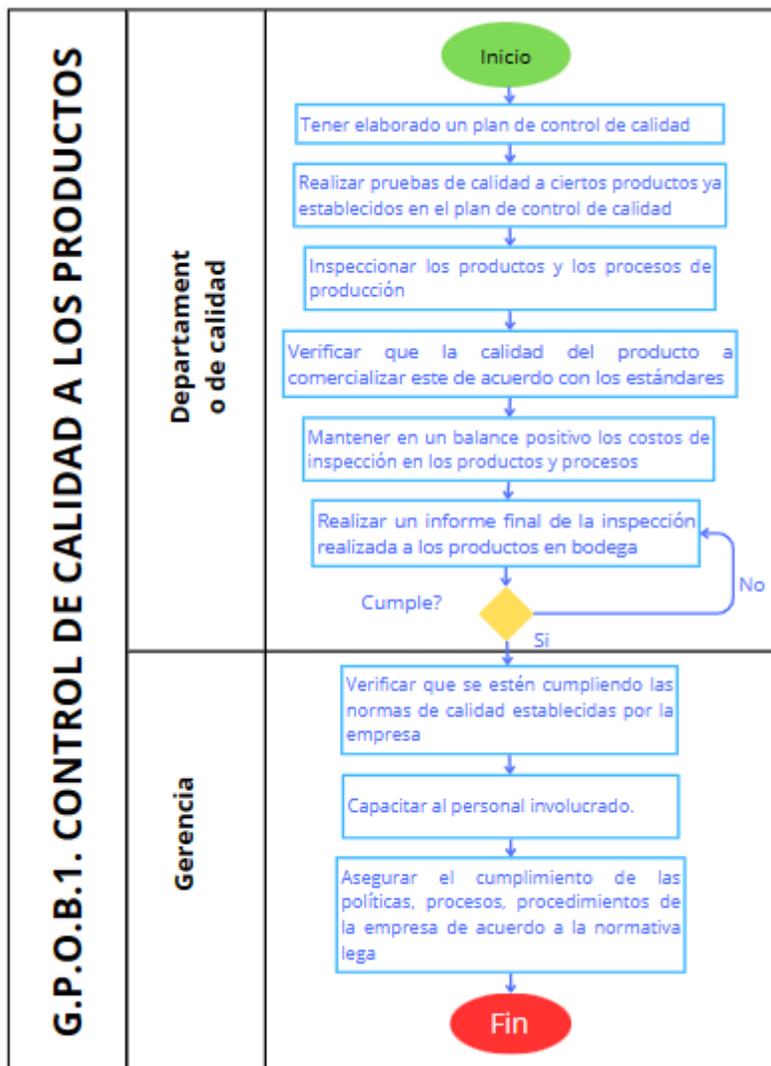
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.B.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	<b>CONTROL DE CALIDAD A LOS PRODUCTOS</b>	Página 85

- **Documento y/o Registro del proceso:** Control de calidad a los productos.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza un control de calidad a los productos semanalmente, de acuerdo con los productos que se adquieran mediante compra a proveedores en la empresa Camari.

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.B.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL DE CALIDAD A LOS PRODUCTOS	Página 86

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.O. GESTIÓN DE PROCESOS

OPERATIVOS

**PROCESO:** G.P.O.V. VENTAS

**PROCEDIMIENTO:** G.P.O.V.1. LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DE PEDIDOS

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.V.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	LOGÍSTICA DE TRANSPORTE DE PEDIDOS	Página 88

## 1. OBJETIVO

Cumplir con los plazos de entrega dentro del tiempo establecido por los clientes, minimizando los costos operativos y maximizando la eficiencia de los recursos con los que cuenta la empresa Camari para brindar un buen servicio y satisfacción al cliente.

## 2. ALCANCE

Mediante los procesos operativos coordinar los recursos y actividades que sigue la empresa Camari para la distribución y comercialización de sus productos para que lleguen en óptimas condiciones a los clientes velando por la satisfacción de estos mismos.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Jefe bodega.
- Supervisor de ventas

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No aplica.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.V.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	LOGÍSTICA DE TRANSPORTE DE PEDIDOS	Página 89

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Logística de distribución de pedidos.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las órdenes de compra en el tiempo y orden precisos para así facilitar el proceso de distribución y que no haya errores en el mismo.</li> <li>• Proteger los productos de una manera efectiva al momento de la distribución para que no tengan ningún detalle negativo hasta llegar a su destino.</li> <li>• Control de las entradas y salidas de los productos que se gestionan en bodega antes de su distribución, minimizando los errores que puedan interceder en el proceso final de distribución.</li> <li>• Generación de la documentación necesaria (guías de despacho)</li> </ul>
2	Supervisor de ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer rutas de transporte óptimas para optimizar los tiempos de entrega de los productos hasta sus clientes sin inconvenientes.</li> <li>• Entregar el producto final en óptimas condiciones y en el tiempo establecido para la entrega.</li> </ul>

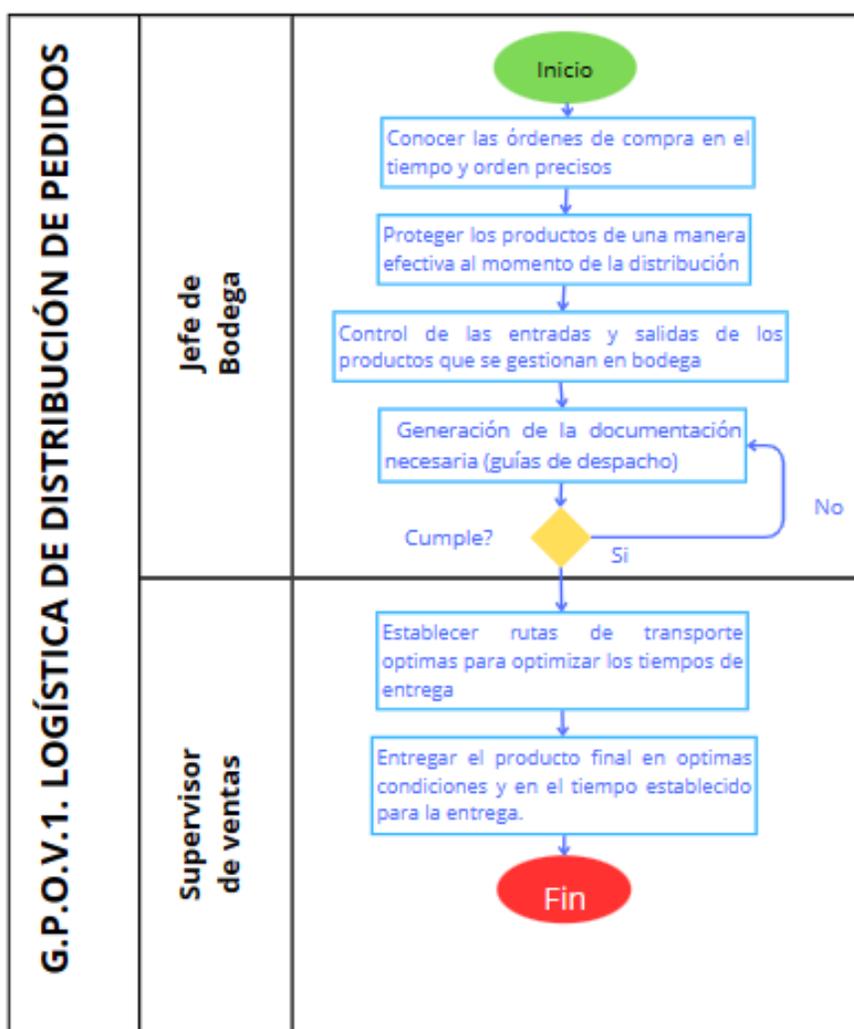
- **Documento y/o Registro del proceso:** Guías de despacho.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.V.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	LOGÍSTICA DE TRANSPORTE DE PEDIDOS	Página 90

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza diariamente según los pedidos ya establecidos por el departamento de producción y gerencia

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.V.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	LOGÍSTICA DE TRANSPORTE DE PEDIDOS	Página 91

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Guías de despacho.</b>	X		Si	Gerencia
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.O. GESTIÓN DE PROCESOS

OPERATIVOS

**PROCESO:** G.P.O.V. VENTAS

**PROCEDIMIENTO:** G.P.O.V.2. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.V.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Página 93

## 1. OBJETIVO

Identificar las actividades, procesos y productos a seguir para identificar y dar control a las salidas no conformes, así mismo, previniendo posibles errores en las actividades, brindando apoyo y soporte para futuras mejoras.

## 2. ALCANCE

Aplica para el área de bodega, haciendo referencia las actividades y procesos que se realizan en la misma, dando inicio con la identificación del problema y las posibles soluciones de este, cumpliendo la normativa de la empresa para el cierre de este mismo.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Departamento de calidad.
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **Salida no conforme:** Producto que no cumple con los requerimientos o características definidas por la normativa de la empresa.
- **No conformidad:** No cumplir con un requisito.
- **N/A:** No aplica.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.V.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Página 94

- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Control y empaquetado de productos para su distribución.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad, puede ser en la actividad, proceso o producto dentro de la distribución de los productos en bodega.</li> <li>• Procede a la suspensión del producto, conocer las causas de la conformidad y poner en suspensión la entrega del producto.</li> <li>• Reportar la salida no conforme de acuerdo con la documentación establecida por la empresa Camari.</li> <li>• Definir el tratamiento a seguir para la acción correctiva con un tiempo determinado para su cierre.</li> <li>• Aplicar el tratamiento y acción correctiva pertinente según el caso y la normativa que rige la empresa Camari.</li> </ul>
2	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar avances y resultados de acuerdo el tiempo establecido para las acciones correctivas.</li> <li>• Realizar el cierre de la salida no conforme, una vez se demuestre que la actividad fue eficaz al momento de realizar la acción.</li> </ul>

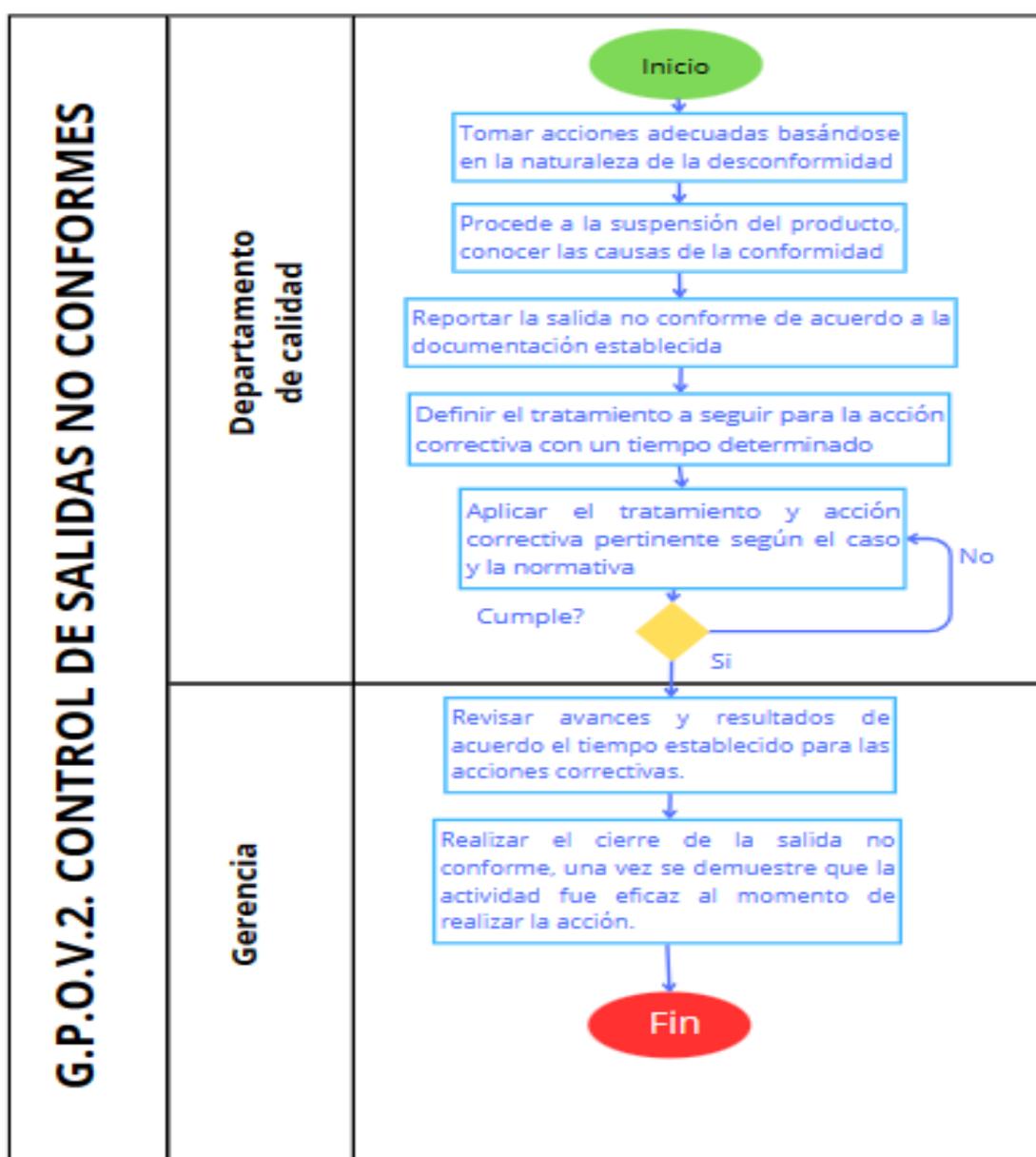
- **Documento y/o Registro del proceso:** Salida no conforme.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.V.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Página 95

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza una inspección se semanalmente cada que se realiza la distribución y comercialización de pedidos.

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.O.V.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Página 96

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia

# **GESTIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE. (G.P.S)**

**CAMARI**

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.S. GESTIÓN DE PROCESOS DE  
SOPORTE

**PROCESO:** G.P.S.T.H. TALENTO HUMANO

**PROCEDIMIENTO:** G.P.S.T.H. 1. CONTRATACIÓN DE PERSONAL

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Página 99

## 1 OBJETIVO

Establecer los requisitos, mediante un análisis de las actividades que se van a realizar en el puesto de trabajo para la contratación del personal administrativo y de apoyo en la empresa Camari.

## 2 ALCANCE

Mediante la gestión de talento humano en base al procedimiento legal que rige la empresa Camari contratar personal de calidad para los puestos de trabajo requeridos.

## 3 RESPONSABILIDAD

- Encargado de talento humano.
- Departamento de administración.

## 4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **Cp:** Contratación de personal
- **Ath:** Administración de talento humano
- **N/A:** No aplica.

## 5 REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO: G.P.S.T.H.1.</b>
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Página 100

## 6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Contratación de personal en la empresa Camari.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante un proceso de selección de personal se recluta al personal ya seleccionado para la respectiva documentación.</li> <li>• Procede a tomar pruebas en función a las actividades de la empresa, pueden ser: verbal, psicológico, abstracto, físicas, etc.</li> <li>• En consecuencia, de que el postulante haya aprobado o no las pruebas se sigue con las actividades o se agradece por el tiempo de los postulantes que no aprobaron.</li> </ul>
2	Departamento de administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de realizar la entrevista a los postulantes que hayan pasado las actividades para definir las personas que ocuparan las vacantes.</li> <li>• Informar al personal que fue contratado de los trámites necesarios y pertinentes legales para que así puedan empezar sus labores.</li> <li>• Realiza la inducción del puesto del trabajo al personal y se encarga realizar los trámites legales como: afiliación al IESS, seguros de vida, etc.</li> </ul>

- **Documento y/o Registro del proceso:** Curriculum vitae de postulantes y anexos

necesarios por talento humano.

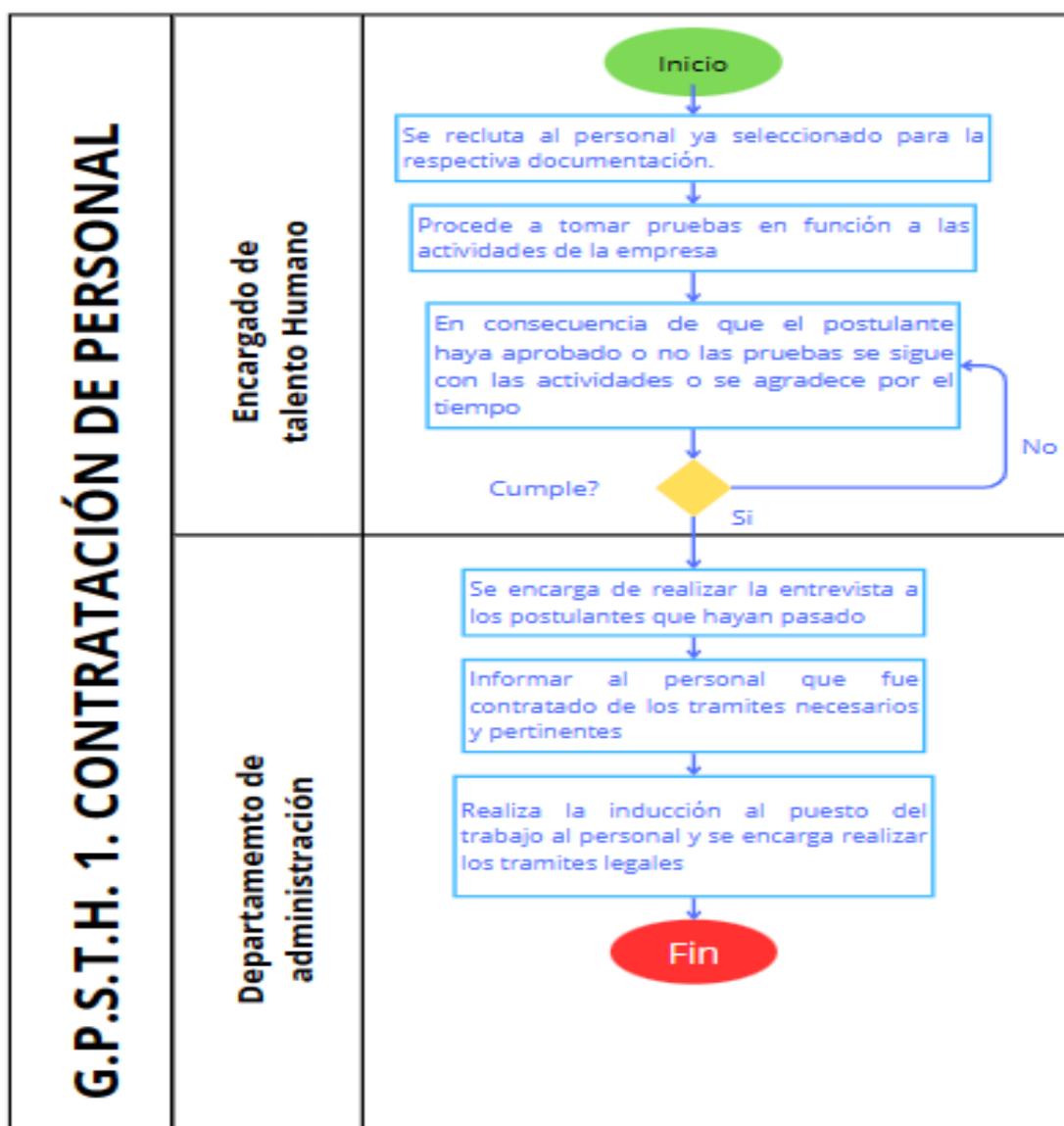
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Página 101

- Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos: N/A.

## 7 TEMPORALIDAD

Se realiza contratación de personal según la necesidad de la empresa o bacantes que puedan estar disponibles en futuras contrataciones.

## 8 FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Página 102

## 9 DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Curriculum vitae de personal</b>	X		Si	Encargado de talento humano.
<b>Informe general.</b>	X		Si	Departamento de administración.

## 10 ANEXOS

	<b>FEPP CAMARI</b>		
	<b>PUESTO DE TRABAJO</b>		
	<b>Postulante.</b>		
	<b>Versión:</b> <b>01</b>	<b>Código:</b>	<b>Página 1</b>
<b>Puesto de Trabajo</b>			
<b>Código del puesto</b>			
<b>Formación</b>			
<b>Experiencia</b>			
<b>Aptitudes</b>			

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Página 103

<b>Actitudes</b>	
<b>Funciones-Tareas que se realiza en el puesto de trabajo</b>	
<b>Útiles, herramientas o maquinarias de trabajo utilizados</b>	
<b>Capacitaciones</b>	
<b>Horario de trabajo</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.S. GESTIÓN DE PROCESOS DE  
SOPORTE

**PROCESO:** G. P.S.TH. TALENTO HUMANO

**PROCEDIMIENTO:** G. P.S.TH. 2. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 105

## 1 OBJETIVO

Determinar las normas que se ajustan para la capacitación del personal de la empresa Camari, mediante un análisis en los puestos de trabajo y actividades que se efectúan cotidianamente, en base a esto establecer las directrices a seguir en la capacitación y entrenamiento del personal buscando un rendimiento de calidad óptimo en beneficio de la organización.

## 2 ALCANCE

Identificar mediante un análisis del puesto de trabajo, objetos de trabajo con el fin de analizar las necesidades que se presentan en estos mismos, para organizar y programar un plan de capacitación eficaz en función al personal y actividad que realizan a diario.

## 3 RESPONSABILIDAD

- Encargado de talento humano.
- Departamento de administración.
- Personal de la empresa Camari.

## 4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **Cp:** Contratación de personal
- **Ath:** Administración de talento humano
- **Capacitación:** Conjunto actividades que proporciona una empresa a sus trabajadores en caso de ver bajo rendimiento en lo laboral dentro del puesto de trabajo.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 106

## 5 REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008
- NORMATIVA ISO 9001:2015
- Reglamento Interno CAMARI.

## 6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Capacitación del personal en la empresa Camari.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece las necesidades necesarias para que el personal pueda tener una inducción de acorde a sus actividades.</li> <li>• Determina los temas de capacitación a tratar en base a las necesidades de los trabajadores.</li> </ul>
2	Departamento de administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza un cronograma de capacitación, el tiempo establecido dependerá de la situación actual de empresa y el rendimiento del personal en sus puestos de trabajo.</li> <li>• Analizar resultados de las capacitaciones realizadas al personal de la empresa.</li> <li>• Identificar las debilidades que trajo consigo los resultados de la capacitación y proponer acciones correctivas.</li> </ul>
3	Personal de la empresa Camari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar de acuerdo con las decisiones que tomen directivos y personal de talento humano a las capacitaciones, en base al tiempo, actividades, y resultados que se puedan obtener al final de la capacitación.</li> <li>• En caso de ser resultados negativos, estar de acuerdo con las acciones correctivas presentadas por la gestión de talento humano.</li> <li>• Acatar las decisiones correctivas y mejorar su desenvolvimiento en el puesto de trabajo para evitar cometer posibles errores.</li> </ul>

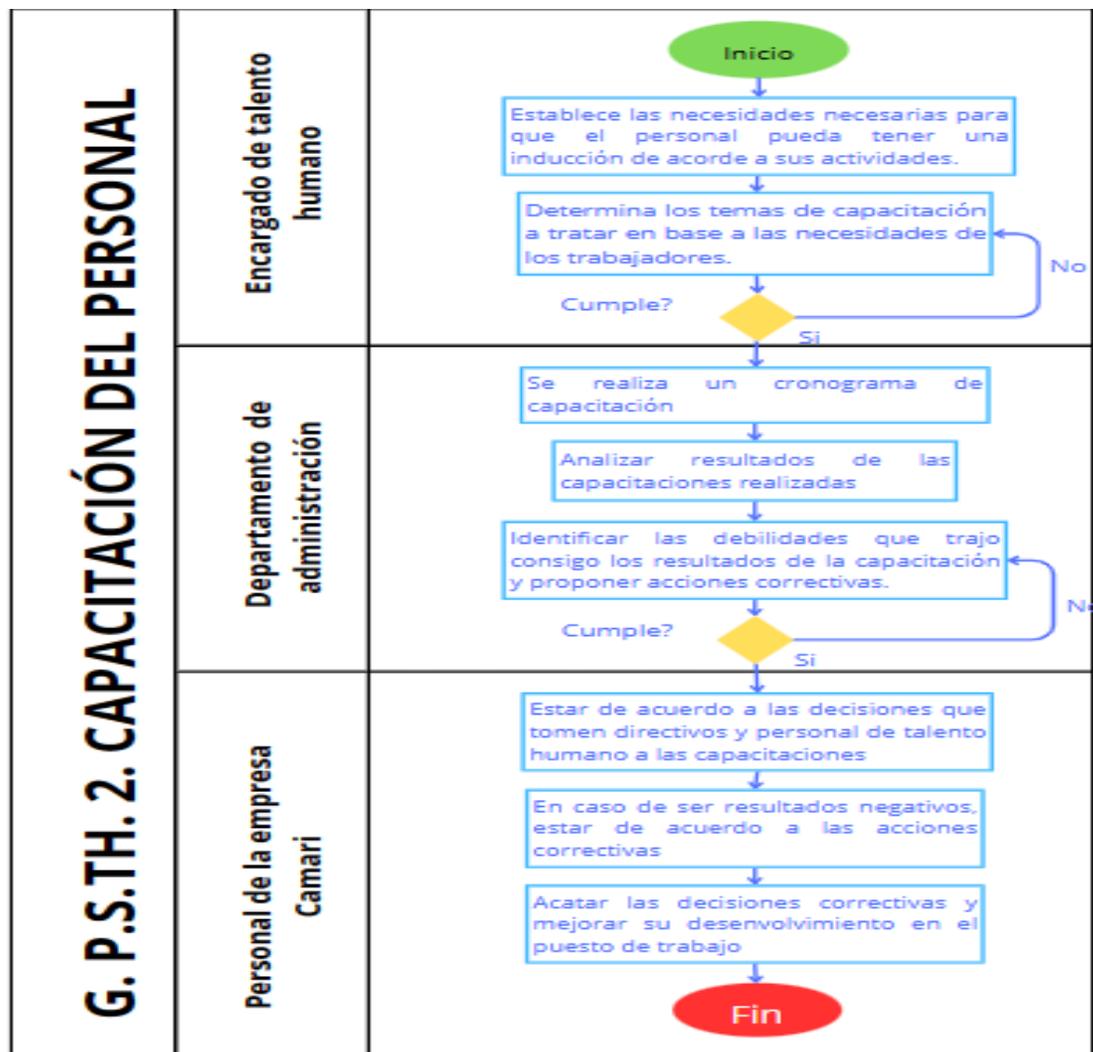
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 107

- **Documento y/o Registro del proceso:** Cronograma de anexos de capacitaciones.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7 TEMPORALIDAD

Se realiza una capacitación al personal dependiendo de la necesidad que pueda presentar el análisis que realiza talento humano.

## 8 FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 108

## 9 DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Cronograma de capacitación</b>	X		Si	Área de talento humano
<b>Informe general.</b>	X		Si	Área de talento humano

## 10 ANEXOS

		FEPP CAMARI				
		CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES			Versión: 1	
					Código:	
					Página:	
TEMA	FECHA	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.T.H.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Página 109

<b>ASUNTOS TRATADOS</b>
-------------------------

<b>Lugar:</b>
---------------

<b>EXPOSITOR</b>	

<b>COMPROMISOS</b>		
--------------------	--	--

<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Fecha de compromiso</b>

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.S. GESTIÓN DE PROCESOS DE  
SOPORTE

**PROCESO:** G.P.S.M. MANTENIMIENTO

**PROCEDIMIENTO:** G.P.S.M.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Página 111

## 1 OBJETIVO

Realizar mantenimiento continuo a los equipos de distribución y producción en base al programa que usa la empresa Camari, CMMS (Computerized Maintenance Managment System) que ayuda a la optimización de los procesos dentro del tiempo determinado por el programa mismo.

## 2 ALCANCE

Mejorar la disponibilidad de técnicas y herramientas para un mejor control y mantenimiento de equipos de distribución y producción en la empresa Camari, reduciendo el costo de mantenimiento e incrementando la eficiencia de equipo.

## 3 RESPONSABILIDAD

- Jefe de bodega
- Departamento de talento humano
- Gerencia

## 4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **Jefe de bodega:** Persona encargada de supervisar y analizar todo lo consecuencia al área de bodega.
- **CMMS:** Computerized Maintenance Managment System.

## 5 REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 900|:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Página 112

- Reglamento Interno CAMARI.

## 6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Mantenimiento preventivo en el área de bodega.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un mantenimiento predictivo al equipo de producción y distribución en bodega de acuerdo con la cantidad de tareas a realizar.</li> <li>• Mediante un análisis del equipo intentar determinar la vida útil de los mismos y piezas que lo conforman.</li> <li>• Realizar mantenimientos de oportunidad, esto se realiza en el momento en que no se está utilizando un equipo o maquina en el área de bodega.</li> </ul>
2	Departamento de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un programa de mantenimiento a los equipos de trabajo de acuerdo con su funcionamiento (semanas-meses) de uso.</li> <li>• Maximizar la seguridad de sus trabajadores mediante el mantenimiento predictivo de los equipos de producción.</li> <li>• Reducir el costo total de mantenimiento en los equipos de producción.</li> </ul>
3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la eficiencia del uso de equipo y maquinas en producción.</li> </ul>

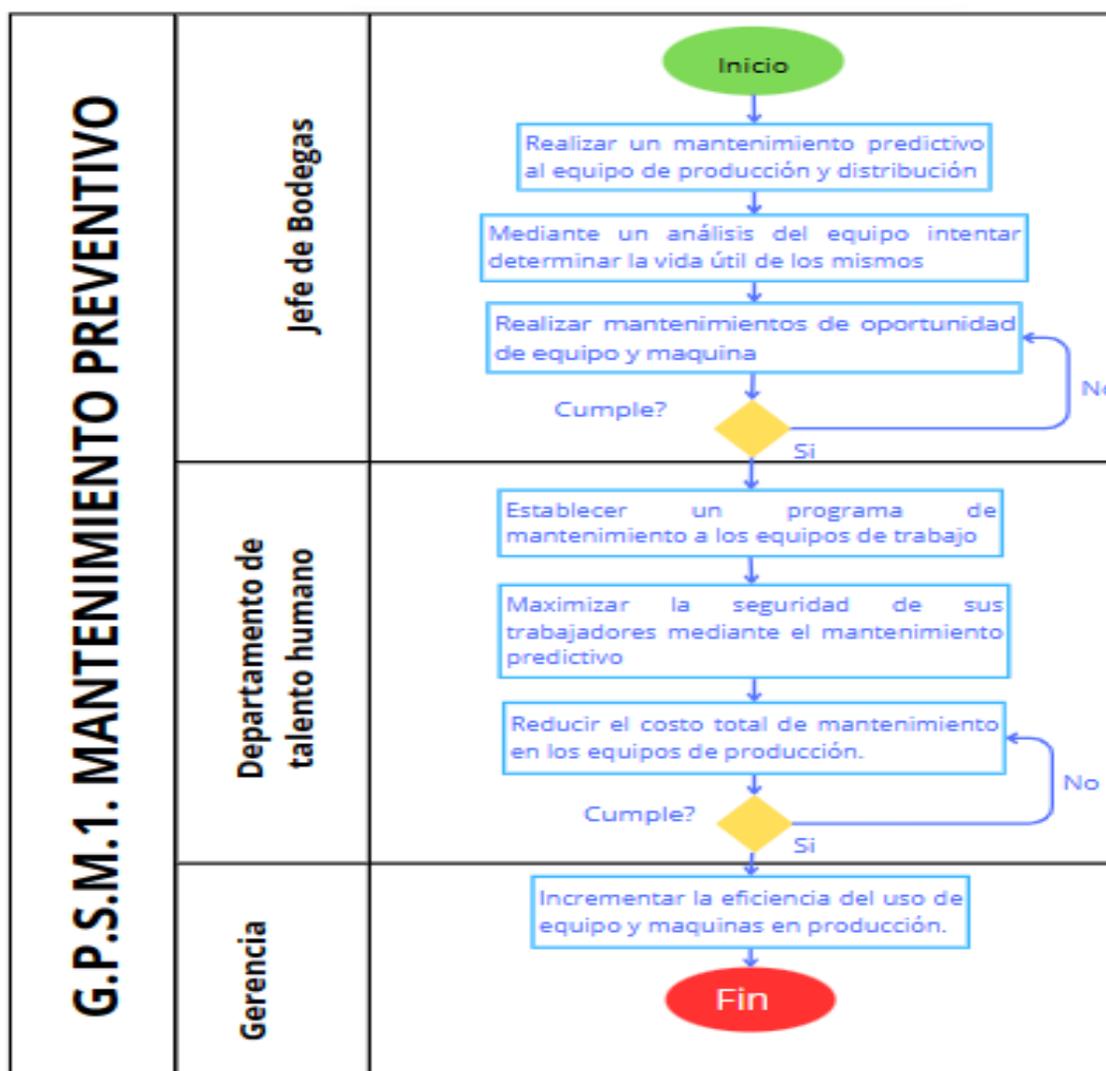
- **Documento y/o Registro del proceso:** informe de mantenimiento de equipos.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Página 113

## 7 TEMPORALIDAD

De acuerdo con el programa de mantenimiento establecido por talento humano a los equipos de producción se realizará el mantenimiento y cuidado de estos.

## 8 FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Página 114

## 9 DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Informe de talento humano</b>	X		Si	Área de talento humano
<b>Informe de mantenimiento de equipos</b>	X		Si	Jefe de bodega.
<b>Informe general.</b>	X		Si	Área de talento humano

## 10 ANEXOS

### Mantenimiento preventivo e información.

DATOS FABRICANTE			
<b>Nombre</b>		<b>Representante</b>	
<b>Dirección</b>		<b>Fax</b>	
<b>Email</b>		<b>Teléfono/celular</b>	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Página 115

<b>HOJA DE VIDA DEL EQUIPO</b>					
<b>Nombre del equipo.</b>		<b>Código.</b>		<b>Sección.</b>	
<b>Fecha de adquisición.</b>		<b>Factura.</b>		<b>Garantía.</b>	
<b>Modelo.</b>		<b>No. Serie</b>		<b>Ubicación.</b>	
<b>Dimensiones</b>		<b>Peso.</b>		<b>Valor.</b>	

<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS</b>					
<b>Voltaje.</b>		<b>Resistencia.</b>		<b>Agua.</b>	
<b>Consumo.</b>		<b>Tipo de control.</b>		<b>Aire.</b>	
<b>Potencia.</b>		<b>Tipo de operación.</b>		<b>Vapor.</b>	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Página 116

<b>INTERVENCIONES REALIZADAS AL EQUIPO</b>						
<b>N</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Repuestos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>						
<b>2</b>						
<b>3</b>						
<b>4</b>						
<b>5</b>						

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.S. GESTIÓN DE PROCESOS DE  
SOPORTE

**PROCESO:** G.P.S.M. MANTENIMIENTO

**PROCEDIMIENTO:** G.P.S.M.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

**VERSIÓN:** 01

### **FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### **CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Página 118

## 1 OBJETIVO

Establecer los equipos y maquinas en el área de producción y distribución para ejecutar el mantenimiento establecido en revisión y así poder dejar el equipo en estado operacional para que siga cumpliendo sus funciones cotidianas.

## 2 ALCANCE

Realizar mantenimientos de acuerdo con el cronograma establecido, los equipos y maquinas que necesiten revisión y arreglo hacerlo de la manera más oportuna y el menor tiempo posible, asimilando al máximo costos de manteniendo y brindando un buen servicio de mantenimiento a los equipos y maquinas del área de producción.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de bodega
- Departamento de talento humano
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **Jefe de bodega:** Persona encargada de supervisar y analizar todo lo consecuencia al área de bodega.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008
- NORMATIVA ISO 9001:2015

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Página 119

- Reglamento Interno CAMARI.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDAD 1:** Mantenimiento correctivo en el área de bodega.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de detectar el componente o equipo que está fallando se procede a dar inicio al mantenimiento correctivo del mismo.</li> <li>• Realiza un informe especificando el daño o problema que presenta un componente o un equipo de producción que afecta al funcionamiento del área.</li> <li>• Se procede a darle una revisión final de ser el caso se haya encontrado el problema y se haya reparado el mismo.</li> <li>• De no poder darle solución al problema o error que presenta un equipo se procede a realizar un informe técnico que va a dirigido a talento humano.</li> </ul>
2	Departamento de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece mediante una revisión de los informes entregados por bodega, cuáles son los equipos que requieren mantenimiento extra, como puede ser: piezas u otros dispositivos que ayuden al optimo funcionamiento del equipo.</li> <li>• Si el equipo o maquina se encuentra en malas condiciones y se da por obsoleto, se procede a realizar un informe a gerencia para que haga su respectiva revisión y tome las medidas necesarias.</li> </ul>
3	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .Tomar decisiones de acuerdo con los informes presentados por bodega y talento humano.</li> <li>• Analizar posibilidades de compras de nuevos equipos y componentes que necesiten en el área de producción para el mantenimiento de equipos en funcionamiento.</li> </ul>

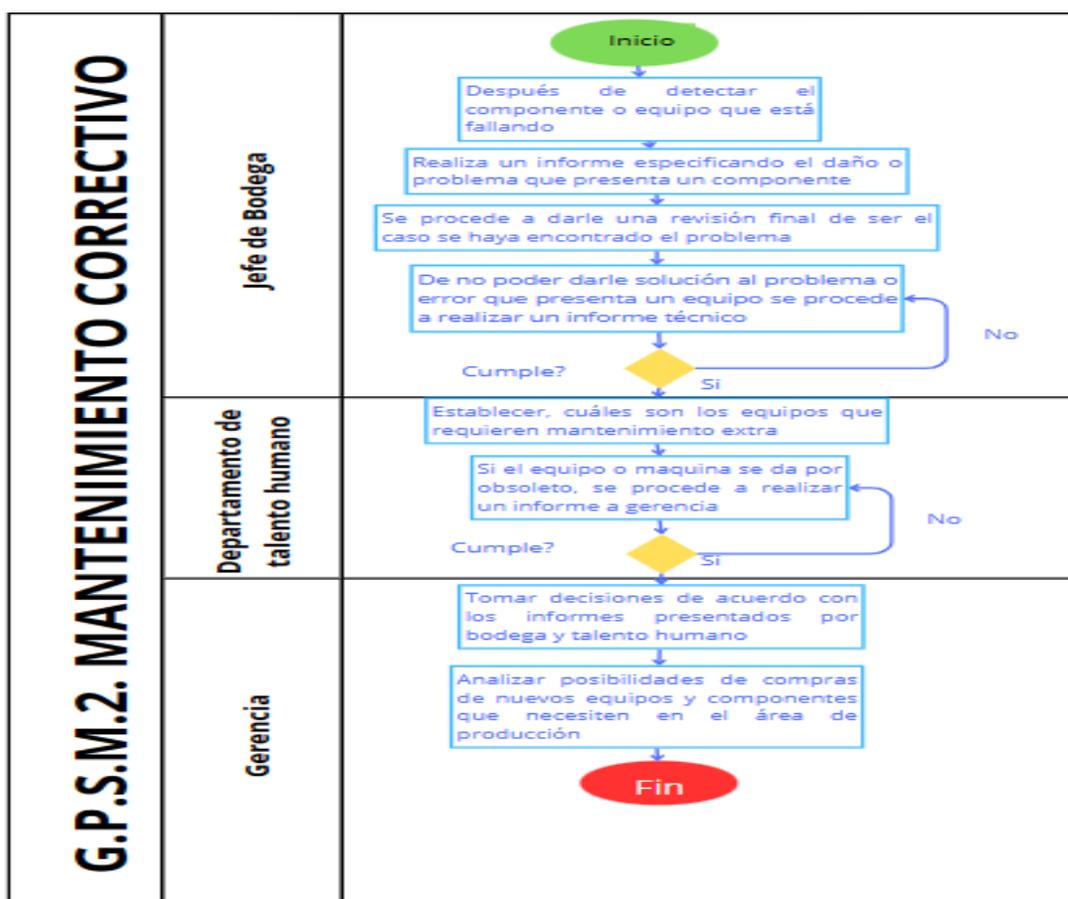
	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Página 120

- **Documento y/o Registro del proceso:** Mantenimiento correctivo en equipos en el área de bodega.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

De acuerdo con las funciones diarias del área de bodega, el uso de implementos y materiales hace diariamente que esta actividad se realice cotidianamente.

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Página 121

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Informe de jefe de bodega</b>	X		Si	Jefe de bodega
<b>Informe de talento humano</b>	X		Si	Área de talento humano
<b>Informe de mantenimiento de equipos</b>	X		Si	Jefe de bodega.
<b>Informe general.</b>	X		Si	Área de talento humano

## 10. ANEXOS

### Mantenimiento correctivo.

	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>
<b>DATOS DEL CLIENTE.</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Teléfono:</b>	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Página 122

<b>Correo electrónico:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>DATOS DEL EQUIPO</b>		
<b>Tipo del equipo:</b>		
<b>Marca:</b>		<b>Modelo:</b>
<b>N. serie:</b>		<b>Área:</b>
<b>FALLA DEL EQUIPO</b>		
<b>OBESERVACIONES</b>		
<b>POSIBLES SOLUCIONES</b>		
<b>CONCLUSIONES</b>		

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.M.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Página 123

<b>Satisfacción del usuario:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado:</b>	

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.S. GESTIÓN DE PROCESOS DE  
SOPORTE

**PROCESO:** G.P.S.C. CONTABILIDAD

**PROCEDIMIENTO:** G.P.S.C.1. INFORMES FINANCIEROS

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	INFORMES FINANCIEROS	Página 125

## 1. OBJETIVO

Mediante un análisis establecer los posibles pasos a seguir para poder determinar los ingresos y egresos en la empresa Camari, llevando un control en el flujo de dinero que fluctúa en la empresa, al mismo tiempo estableciendo medidas que puedan permitir un crecimiento de la empresa Camari a largo plazo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de contabilidad particularmente.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Contador
- Gerencia

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **Contador:** Persona competente para liquidar y cerra cuentas dentro de una organización.
- **Factura:** Documento legal que se detallan compras u otros servicios requeridos que contengan valor, esto se entrega a la persona que hace la compra y debe pagar lo adquirido.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 900|:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	INFORMES FINANCIEROS	Página 126

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### ACTIVIDAD 1: Informes financieros.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lleva un registro de la información y los documentos adquiridos por los servicios prestados.</li> <li>• Detalla y archiva la documentación según la empresa requiera.</li> <li>• Registra los libros de las transacciones diarias.</li> <li>• Realiza el arqueo de la caja chica.</li> <li>• Declara el IVA y el impuesto a la renta.</li> </ul>
2	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza una revisión de los estados financieros de acuerdo con los informes que el contador dictamina y presenta.</li> </ul>

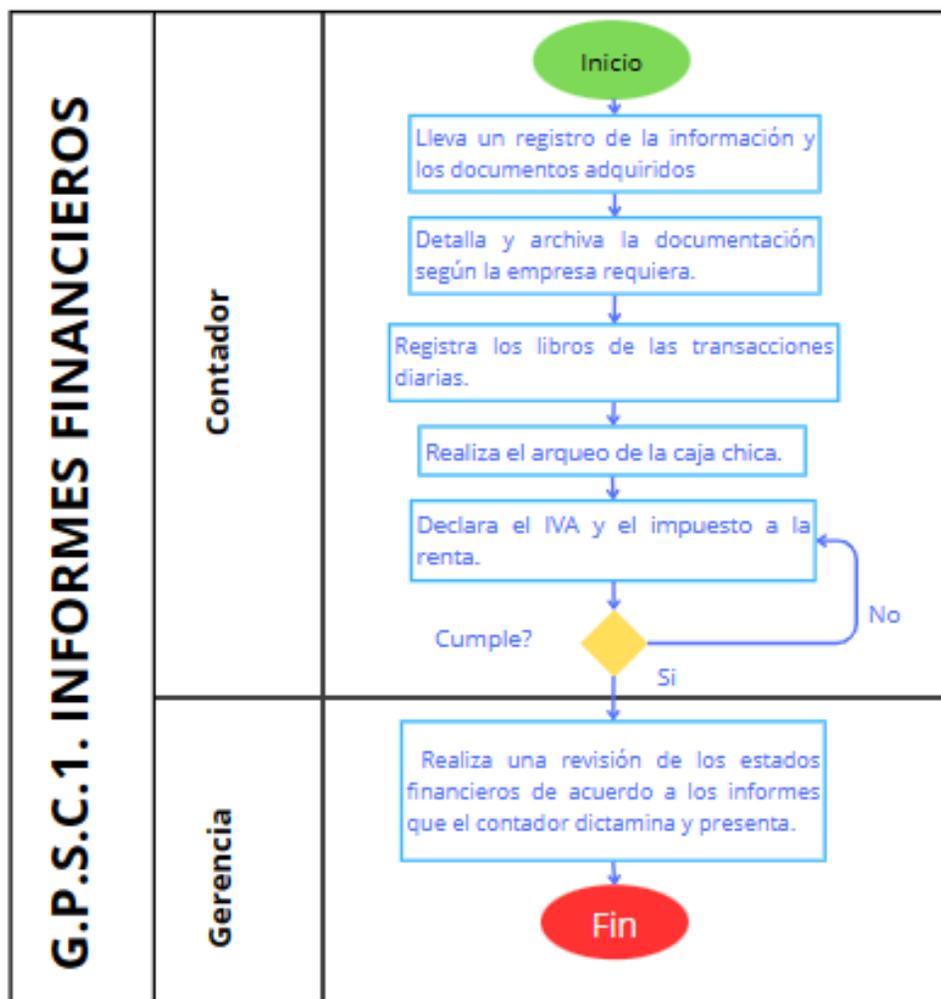
- **Documento y/o Registro del proceso:** Informes financieros de la empresa Camari.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

De acuerdo con las actividades que se realizan en administración se realiza un informe financiero cada que sea necesario y el departamento de administración lo crea conveniente.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	INFORMES FINANCIEROS	Página 127

## 8. FLUJOGRAMA



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Libro diario</b>	X		Si	Contador

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.C.1.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	INFORMES FINANCIEROS	Página 128

## 10. ANEXOS

### Libro diario.

		<b>FEPP CAMARI</b>		
		<b>LIBRO DIARIO</b>		<b>Versión: 1</b>
				<b>Código:</b>
				<b>Página:</b>
<b>Fecha</b>	<b>Código de cuenta</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Deber</b>	<b>Haber</b>

# CAMARI

## SISTEMA SOLIDARIO DE COMERCIALIZACIÓN DEL FEPP



**MACROPROCESO:** G.P.S. GESTIÓN DE PROCESOS DE  
SOPORTE

**PROCESO:** G.P.S.C. CONTABILIDAD

**PROCEDIMIENTO:** G.P.S.C.2. DECLARACIONES SRI

**VERSIÓN:** 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>NOMBRE/CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Bryan Ortega / Tesista		
<b>Revisado por:</b>	Dra. Sagrario Angulo / Coordinadora Camari		
<b>Aprobado por:</b>	Sra. Fátima Flores Vaca / Administrador SGC.		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición original	

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	DECLARACIONES SRI	Página 130

## 1. OBJETIVO

Establecer un método óptimo para declaraciones de bienes del SRI, en consecuencia, llevar un proceso transparente y libre de errores al momento de declaraciones al gobierno y las leyes que rige nuestro país.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al departamento de contabilidad.

## 3. RESPONSABILIDAD

- Contador

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Abreviaturas:

- **Declaraciones de bienes:** documento donde se detallan los recursos económicos y activos que posee una persona natural, cada año en consecuencia tiene que hacer declaraciones obligatoriamente.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NORMATIVA ISO 9001:2008.
- NORMATIVA ISO 9001:2015.
- Reglamento Interno CAMARI.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Procedimiento</b>	DECLARACIONES SRI	Página 131

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### ACTIVIDAD 1: Declaraciones SRI.

N.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un método de registro en donde este todo lo referente a compras y ventas según los documentos en archivo.</li> <li>• Revisar el libro diario y obtener los datos respectivos a las compras y ventas que se han efectuado en el periodo actual o anteriores de ser el caso.</li> <li>• La información adquirida ingresar al sistema de SRI.</li> <li>• Adjuntar el archivo con los saldos, compras y créditos establecidos, con su tarifa de acuerdo con el porcentaje establecido por la ley.</li> <li>• Generar el comprobante que detalle lo referido en el sistema del SRI.</li> </ul>

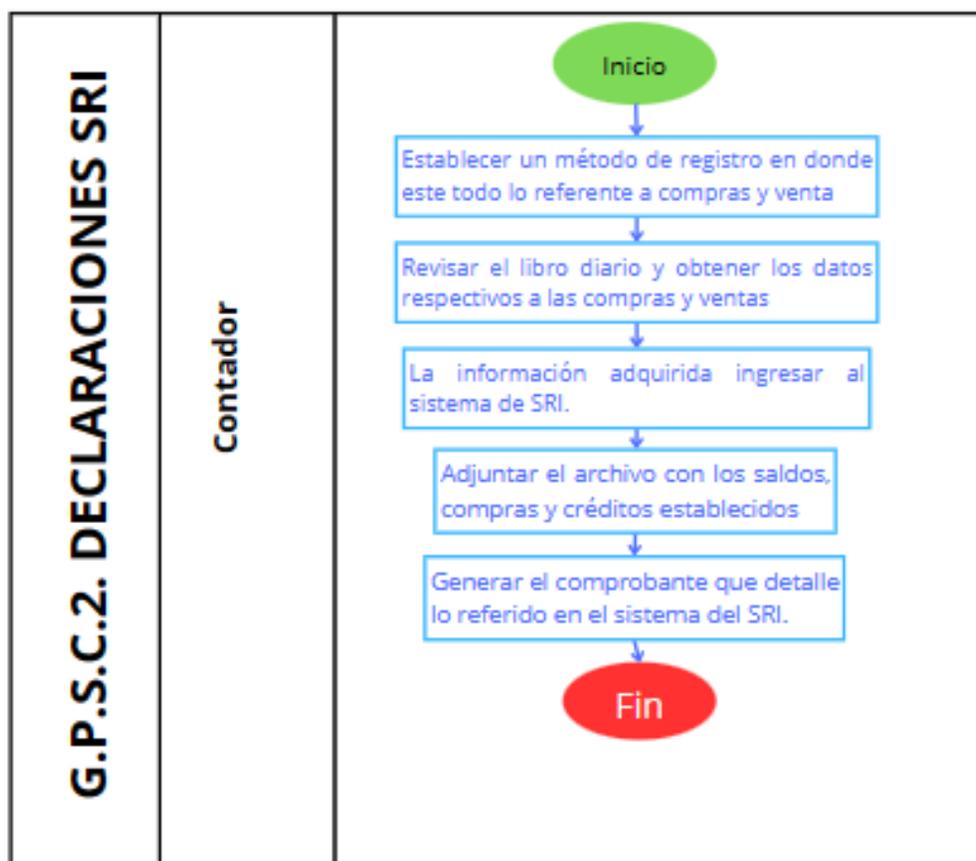
- **Documento y/o Registro del proceso:** Declaraciones SRI.
- **Documento y/o Registro de otros procesos o entes externos:** N/A.

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza cada periodo anual, según lo informa la ley.

	<b>FEPP CAMARI</b>		<b>CÓDIGO:</b> G.P.S.C.2.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>Procedimiento</b>	DECLARACIONES SRI	Página 132

## 8. FLUJOGRAMA



## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
<b>Formulario SRI</b>	X		Si	Contador
<b>Informe general.</b>	X		Si	Gerencia