



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

TEMA:

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA LTDA.**

AUTOR: NIXON ARMANDO GALINDRES LÓPEZ

DIRECTOR: ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS MSc.

IBARRA – ECUADOR

2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	1759365883	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	GALINDRES LÓPEZ NIXON ARMANDO	
DIRECCIÓN:	IBARRA, BELLAVISTA DE CARANQUI		
EMAIL:	nagalindresl@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	S/N	TELÉFONO MÓVIL:	0967301410

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA LTDA.
AUTOR (ES):	GALINDRES LÓPEZ NIXON ARMANDO
FECHA: DD/MM/AAAA	27/01/2023
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS. MSc

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 27 días del mes de enero de 2023

EL AUTOR:


Galindres López Nixon Armando



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios. MSc. Director del trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante **NIXON ARMANDO GALINDRES LÓPEZ**.

CERTIFICA

Que, el proyecto de grado titulado “**Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA.**” Ha sido elaborado en su totalidad por el señor estudiante **Nixon Armando Galindres López** bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Luego de ser revisada, considero se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 27 de enero de 2023

ING. MARCELO VACAS. MSc

DIRECTOR TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEDICATORIA

A mí padre y mis hermanos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

AGRADECIMIENTO

A Dios

A mí padre, mis hermanos.

A este hermoso país, Ecuador

A la Universidad Técnica del Norte, la FICA, CINDU y sus docentes.

Al ingeniero Jorge Lara

A la distribuidora Distarias Cía Ltda

Al ingeniero Carlos Arias.

RESUMEN

En el presente trabajo de titulación se realizó el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA, ubicada en la ciudad de Ibarra. La investigación comenzó con la fundamentación teórica, donde se generaron las bases necesarias para sustentar el proyecto, utilizando fuentes confiables provenientes de libros, páginas web, artículos científicos, etc. Una vez concluida esta investigación, se elaboró el diagnóstico de la situación actual de la distribuidora donde realizó la respectiva caracterización, análisis FODA, PESTEL y aplicación de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, mediante este último se obtuvieron los resultados de los cuales partiría el diseño del sistema de gestión de la calidad, en el cual se pudo evidenciar el cumplimiento inicial del 42,9%, luego de esto, se procedió a analizar de forma individual cada uno de los ítems de la norma, para posteriormente elaborar el plan de mejoras con las respectivas actividades necesarias para incrementar el porcentaje de cumplimiento de la norma, es así que se partió con la realización de la caracterización de los procesos, manual de procedimientos, redactar la política y objetivos de calidad, Por último, se revaluó con el checklist de la norma, tomando en cuenta las mejoras desarrolladas, arrojando como resultado un 79,79% de cumplimiento de los requisitos de la misma con lo que se puede concluir que las actividades realizadas están enfocadas en el mejoramiento y aprovechamiento de las capacidades de la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA.

ABSTRACT

In the present degree work, the design of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard was carried out for the distributor DISTARIAS CIA LTDA, located in the city of Ibarra. The research began with the theoretical foundation, where the necessary bases were generated to support the project, using reliable sources from books, websites, scientific articles, etc. Once completed this research, we developed the diagnosis of the current situation of the distributor where you made the respective characterization, SWOT analysis, PESTEL and application of the checklist of ISO 9001:2015, through the latter were obtained the results of which would split the design of the system of quality management, which could be evidenced by the initial enforcement 42.9%, after this, we proceeded to analyze individually each one of the items of the standard, to subsequently develop the improvement plan with the respective activities necessary to increase the percentage of compliance with the standard, so that broke with the realization of the characterization of the processes, procedures manual, to draft policy and quality objectives, finally, it was appreciated with the check list of the standard, taking into account the improvements developed, resulting in a 79.79% compliance with the requirements of the same with which it can be concluded that the activities carried out are focused on the improvement and use of the capabilities of the distributor DISTARIAS CIA LTDA.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
CAPÍTULO I	14
1.1 Introducción	14
1.2 Problema.....	14
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Justificación.....	15
1.5 Alcance.....	16
1.6 Metodología	16
1.6.1 Tipo de Investigación	16
1.6.2 Método de investigación Norma ISO 9001:2015.....	17
1.6.3 Técnicas de Investigación	17
CAPÍTULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Sistemas de gestión de la calidad	18

2.1.1	Calidad	18
2.1.2	Sistema de gestión de calidad	19
2.1.3	Importancia del sistema de gestión de calidad.....	19
2.1.4	Componentes de un sistema de gestión de la calidad.....	19
2.1.5	Tipos de documentos de un sistema de gestión de calidad	20
2.1.6	Ventajas de un sistema de gestión de calidad	21
2.1.7	Sistemas de gestión por procesos	22
2.1.8	Proceso	22
2.1.9	Caracterización de los procesos	23
2.1.10	Clasificación de los procesos	23
2.1.11	Procedimientos	24
2.1.12	Mapa de procesos	26
2.1.13	Herramientas para la gestión de la calidad.....	26
2.1.14	Matriz FODA	28
2.1.15	Diagrama de flujo o flujograma	31
2.1.16	Cadena de valor.....	32
2.1.17	Distribución y comercialización productos de consumo masivo en Ecuador	
	32	
2.2	ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos	33
2.2.1	Estructura norma ISO 9001:2015.....	33
2.2.2	Beneficios de implementar la norma ISO 9001:2015	34
2.2.3	Otras normas relacionadas con la norma ISO 9001:2015	36
2.2.4	Enfoque basado en el riesgo.....	36

2.2.5	ISO 31000 y Matriz de riesgos.....	36
2.2.6	Identificación del contexto y de las partes interesadas	37
2.2.7	Auditoría	38
2.2.8	Documentación	39
CAPÍTULO III.....		44
3.	Diagnóstico de la Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda	44
3.1	Descripción general de la empresa.....	44
3.1.1	Reseña histórica	44
3.1.2	Datos generales	44
3.1.3	Misión actual.....	45
3.1.4	Visión actual.....	45
3.1.5	Valores actuales	46
3.2	Análisis del contexto de la organización.....	47
3.2.1	Análisis interno	47
3.3	Cadena de valor.....	50
3.4	Matriz de partes interesadas	50
3.5	Análisis PESTEL.....	53
3.5.1	Factor Político – Legal	53
3.5.2	Factor Económico	53
3.5.3	Factor Social.....	53
3.5.4	Factor Tecnológico.....	54
3.5.5	Factor Ecológico	54
3.6	Análisis FODA.....	57

3.6	Resultados obtenidos en la lista de verificación ISO 9001:2015	59
CAPÍTULO IV.....		63
4. MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA DISTARIAS CÍA LTDA.....		63
4.1	Elementos Orientadores	63
4.1.1	Misión	63
4.1.2	Visión	63
4.1.3	Valores organizacionales	64
4.2	Documentación propuesta.....	64
4.2.1	Objeto y campo de aplicación (Ítem 1)	64
4.2.2	Referencias normativas (Ítem 2)	65
4.2.3	Términos y definiciones (Ítem 3).....	65
4.2.4	Contexto de la organización (Ítem 4).....	65
4.3	Requerimientos de la Norma ISO 9001:2015	65
4.4	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	67
4.5	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	69
4.6	Propuesta de mapa de procesos.....	69
4.6.1	Procesos Estratégicos	70
4.6.2	Procesos Operativos	70
4.6.3	Procesos de Apoyo	70
4.7	Codificación de la documentación	71
4.8	Inventario de procesos.....	72

4.8.1	Caracterización de procesos	74
4.8.2	Manual de procedimientos	75
4.8.3	Lista maestra de documentos y registros	75
4.8.4	Liderazgo (Ítem 5).....	75
4.8.5	Política de calidad	75
4.8.6	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	77
4.8.7	Organigrama estructural.....	77
4.8.8	Planificación (Ítem 6).....	78
4.8.9	Objetivos de calidad.....	78
4.8.10	Soporte (Ítem 7)	80
4.8.11	Operación (Ítem 8)	81
4.8.12	Evaluación del desempeño (Ítem 9).....	81
4.8.13	Mejora (Ítem 10).....	82
	CONCLUSIONES	93
	RECOMENDACIONES.....	94
	BIBLIOGRAFÍA	95

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clasificación de los procesos	24
Figura 2. Mapa de procesos	26
Figura 3. Ciclo de Deming.....	28
Figura 4. Matriz FODA	30
Figura 5. Partes del flujograma.....	31
Figura 6. Cadena de Valor	32
Figura 7. Matriz de riesgos	37
Figura 8. Matriz de partes interesadas	38
Figura 9. Tipos de auditoría.....	39
Figura 10. Organigrama Estructural Distarías Cía Ltda	47
Figura 11. Cadena de Valor Distarías Cía Ltda.....	50
Figura 12. Factores críticos para el éxito FODA Distarias Cía Ltda.....	58
Figura 13. Posición Estratégica Distarias Cía Ltda	59
Figura 14. Propuesta Mapa de procesos	71
Figura 15. Organigrama estructural empresa DISTARIAS CÍA TDA.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos generales de la empresa	45
Tabla 2. Orgánico funcional Distarías Cía Ltda	48
Tabla 3. Descripción de productos.....	49
Tabla 4. Matriz de partes interesadas DISTARIAS Cía Ltda	51
Tabla 5. Análisis PESTEL Distarias Cía Ltda	55
Tabla 6. Análisis FODA Distarias Cía Ltda	57
Tabla 7. Criterios de Evaluación.....	60
Tabla 8. Resultados Análisis Checklist ISO 9001:2015 Distarias Cía Ltda	60
Tabla 9. Estrategias	62
Tabla 10. Requerimientos norma ISO 9001:2015	65
Tabla 11. Necesidades y expectativas de las partes interesadas	68
Tabla 12. Metodología de codificación.....	72
Tabla 13. Inventario de procesos	72
Tabla 14. Codificación caracterización de procesos	74
Tabla 15. Validación de la política de calidad	76
Tabla 16. Objetivos de Calidad.....	79
Tabla 17. Cargos de la empresa DISTARIAS CÍA TDA.....	80
Tabla 18. Indicadores por proceso	81
Tabla 19. Evaluación del diseño del modelo de Sistema de Gestión de Calidad	84
Tabla 20. Tabla de colores para identificar el cumplimiento.....	92

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Lista de Verificación ISO 9001:2015	102
Anexo 2. Matriz de Riesgos.....	120
Anexo 3. Caracterización de procesos.....	125
Anexo 4. Ficha de indicadores.....	146
Anexo 5. Manual de Procedimientos.....	155

CAPÍTULO I

1.1 Introducción

En el presente capítulo se dará a conocer la problemática de la organización y su necesidad de trabajar con un sistema de gestión, definiendo el alcance, la justificación y los objetivos a alcanzar en el desarrollo del trabajo.

1.2 Problema

El constante desarrollo del mundo ocasiona que las empresas deban estar siempre a la vanguardia, en la que se deben adaptar al cambio, si no es así, quedan rezagadas y opacadas por la competencia. Es vital para las empresas, no importa si son micro o grandes, el optimizar los recursos propios para maximizar las utilidades a la par que se mantiene en la competencia del mercado

Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda hace presencia en el mercado de la Ibarreñidad desde el año 1984 en donde empezó con la comercialización de línea blanca y productos de consumo masivo, es así como permitió a la empresa abrirse campo dentro de la ciudad logrando atraer clientes.

Actualmente la empresa distribuye a gran escala productos de consumo masivo al por mayor y menor, siendo un referente a nivel provincial y también dándose a conocer a nivel nacional, sin embargo; esta empresa no cuenta con procedimientos e instructivos claramente definidos dentro de las operaciones para la ejecución de las actividades, lo que ocasiona que exista confusiones ya que las funciones se imparten de manera verbal al personal, de igual manera, existen ubicaciones no específicas en donde se almacena la mercadería lo cual ocasiona que exista desorden.

Además, de que los procesos dentro de la empresa no están estandarizados y esto se refleja en que no se conozca ni se controle los costos que están involucrados. Partiendo de esta información, se busca corregir la probleática que presenta la distribuidora DISTARIAS Cía. Ltda., diseñando un Modelo de Gestión de la Calidad (SGC) teniendo como base la norma ISO 9001:2015

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda que permita mejorar los procesos y procedimientos dentro de la empresa.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Sustentar las bases teóricas del desarrollo de la investigación, a través de información bibliográfica que contenga datos acerca de modelos de gestión de la calidad.
- Realizar el diagnóstico inicial de la empresa mediante el análisis FODA que permitan levantar información para verificar el estado actual de los procesos en la distribuidora DISTARIAS Cía Ltda.
- Establecer un modelo de gestión de la calidad para la Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda con la finalidad de mejorar las operaciones que presta la organización.

1.4 Justificación

El avance de la tecnología, así como el desarrollo dinámico de muchos mercados en donde las organizaciones desempeñan un rol significativo en su operatividad, ha conllevado a que muchas empresas dedicadas a la distribución de mercadería, se vean en la necesidad de

estandarizar los procesos internos.

Será de vital importancia para la empresa el contar con un Sistema de Gestión que le permita mantener una organización ordenada, eficiente y productiva y que sea una carta de presentación para la captación de nuevos clientes y mantenerse en la vanguardia ante un mundo globalizado en el que el nivel competitivo es muy alto.

El lograr una certificación ISO 9001:2015 brindará a la organización los más altos estándares para conseguir metas más ambiciosas en un futuro, además de considerarse como una empresareferente a nivel local, provincial y nacional que cuenta con esta certificación

1.5 Alcance

El desarrollo del presente proyecto se llevará a cabo en todas las áreas de la Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda, teniendo como objetivo principal el diseñar un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en el que se tendrá en cuenta las condiciones actuales de la empresa, las referencias normativas, términos y definiciones, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora; parámetros incluidos dentro de la norma para que así se logre la satisfacción de las partes interesadas a través de la mejora de la calidad.

1.6 Metodología

1.6.1 Tipo de Investigación

1.6.1.1 Investigación de campo

Se utiliza para levantar la información necesaria del lugar que se está desarrollando el trabajo de investigación en este caso directamente en la compañía DISTARIAS.

1.6.1.2 Investigación Documental

Se utiliza para obtener información de las bases históricas, así como los respectivos informes presentados cada año.

1.6.2 Método de investigación Norma ISO 9001:2015

1.6.2.1 Requerimientos o requisitos.

Las normas ISO especifican los requerimientos o requisitos y lo que se debe hacer o establecer en el sistema de gestión de la calidad –si la empresa desea certificarse acogiéndose a ellas–, pero en ningún momento específico el «cómo». El «como» es la verdadera tarea de quien diseña, desarrolla, documenta y se implementa un sistema de gestión de la calidad.

1.6.2.2 Marco teórico de las Norma ISO 9001-2015

La Norma ISO-9001, especifica los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad y se utiliza internamente por las organizaciones para certificarse o con fines contractuales. Su objetivo principal es diseñar un sistema de gestión de calidad eficaz, para dar cumplimiento a los requisitos, especificaciones o necesidades del cliente.

1.6.3 Técnicas de Investigación

1.6.3.1.1 La entrevista

Ayudará a entender la situación actual del sector, ya que a partir de esto se procederá a plantear diferentes hipótesis que podrán ayudara con los problemas planteados

1.6.3.2 Cuestionarios

Para levantar la información del sector que ayudaran a identificar la situación actual y determinar cuál será el camino a seguir para culminar con el estudio.

1.6.3.3 Instrumentos

Check list auditoria ISO 9001: 2015

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se obtendrá la base teórica de diferentes fuentes bibliográficas para determinar los requisitos, términos, definiciones y la metodología con la cual se estructura un sistema de gestión de calidad, además se establece herramientas para la gestión de la calidad.

2.1 Sistemas de gestión de la calidad

2.1.1 *Calidad*

Para poder definir correctamente el término de calidad, se debe precisar el campo de acción, ya que abarca varias dimensiones y su significado depende del punto de vista.

Es así que, las definiciones más acertadas para explicar el concepto de un modelo de gestión de calidad son las siguientes:

Según (Deming, 1988):

La calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (p. 41)

Según ISO (9000), la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre todas las partes interesadas pertinentes (ISO 9001, 2015).

- La calidad se define como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar (Harrington, 1990)
- Según (Ishikawa, 1988) la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.

Partiendo de estas diferentes definiciones, se puede decir que la calidad abarca un grupo de características enfocadas en cumplir las expectativas y requerimientos de los clientes.

2.1.2 Sistema de gestión de calidad

Según (James, 1997) Se olvida que la Gestión de la Calidad es un concepto complejo y abstracto, esto es, un constructo inobservable, en absoluto fácil de conceptuar y medir si no es a través de otras variables directamente observables, aunque sólo sea a través de percepciones. Es una herramienta enfocada a la mejora continua de la calidad y por tanto de la satisfacción del cliente (Fuente, 2001).

2.1.3 Importancia del sistema de gestión de calidad

La evolución de las empresas y la comprensión acerca del cliente y la satisfacción de sus necesidades es la razón de ser de las mismas, ya que de esto depende su continuidad, es por eso la importancia de un sistema de gestión de calidad tiene como objetivo principal el garantizar la satisfacción de cliente.

De acuerdo con Dávila (1995), la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

2.1.4 Componentes de un sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de calidad contiene cuatro componentes generales y básicos.

2.1.4.1 La estructura organizacional

Comprende toda la organización de la empresa desde su organigrama, los productos, las directivas, etc.

2.1.4.2 Los procesos

Corresponde a los diferentes procesos, ya sean estratégicos, operativos o de apoyo con los cuales la empresa cumple su misión, y alcanza la visión. Son la parte fundamental del sistema **de gestión de calidad**.

2.1.4.3 Los procedimientos

Corresponde al diseño, desarrollo, implementación y operación de los diferentes procedimientos que utiliza la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades.

2.1.4.4 Los recursos

Son todos los recursos con que cuenta la empresa para dar cumplimiento a su misión, tales como infraestructura física, recursos financieros, recursos humanos y recursos tecnológicos. Los recursos deben estar acorde con la política de calidad de la empresa y hacen parte fundamental del sistema de gestión de calidad (González & Arciniegas, 2016)

2.1.5 Tipos de documentos de un sistema de gestión de calidad

El tipo de información relevante que se debe gestionar como información documentada englobaría todos aquellos datos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la organización, cuyos documentos básicos se describen a continuación (Cortés, 2017).

- **Política de calidad**

Es la línea de acción de una organización para la mejora de sus procesos internos. **Se** refleja a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la Gestión de **Calidad**: el cliente, el mercado y la empresa.

- **Objetivos de calidad**

Son el principal método usado por las compañías para enfocar los propósitos desde la Política de Calidad en planes para la mejora

- **Organigrama**

Es la representación gráfica de la estructura organizacional y el capital humano de una organización, que muestra la línea de reporte de todos los puestos y empleados, así como la relación entre los diferentes departamentos

- **Procedimientos del sistema de calidad**

Se debe preparar o diseñar procedimientos documentados consistentes con la política de calidad establecida e implementar activamente el sistema de calidad y sus procedimientos documentados. (González & Arciniegas, 2016)

2.1.6 Ventajas de un sistema de gestión de calidad

Las ventajas de implantar un sistema de gestión de la calidad llevan consigo otros beneficios a nivel institucional que se describen a continuación.

Mejoras continuas de su calidad y eficiencia.

- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Mejorar su relación con los proveedores.
- El personal se identifica con la calidad de la empresa.
- Se reducen los gastos por desperdicio o reproceso en la producción.

El conjunto de estos beneficios ayuda que la organización sea competitiva, se optimiza el tiempo, se trabaja con información real y se logra el compromiso de los que integran la organización para un mejor estilo de trabajo y una mejora continua (Dávila, 1995)

2.1.7 Sistemas de gestión por procesos

Los sistemas de gestión de calidad enfocados a los resultados obtenidos de los procesos están teniendo un gran éxito porque las organizaciones concentran su atención en el resultado que se obtiene de los procesos y no en las tareas o actividades concretas que se realizan en cada uno de ellos. Por lo tanto, las personas que intervienen saben cuál es el resultado que se esperan obtener de un proceso y que lo importante es que satisfagan las necesidades del cliente interno o externo de dicho proceso (Alcalde, 2010).

La gestión por procesos aporta una visión y herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente.

2.1.8 Proceso

Un proceso es el conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos (Camisón, 2006).

Para la identificación de los procesos se realiza una actividad llamada “levantamiento del mapa de procesos” la cual consiste básicamente en los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, así como también los requisitos establecidos en la norma o normas en las cuales se basa el diseño del sistema de gestión de calidad para la producción del bien o servicio (González & Arciniegas, 2016).

Los procesos son necesarios para una mejor coordinación de las aéreas involucradas y conseguir un objetivo previamente identificado.

2.1.9 Caracterización de los procesos

Una vez identificado los procesos más importantes clasificándolos en procesos estratégicos, operativos y de soporte, se procede a su caracterización, es decir, a identificar los elementos y significado de los mismos (González & Arciniegas, 2016).

Los procesos se los identifica en función a la naturaleza de sus actividades y de los requisitos legales o reglamentarios que apliquen.

2.1.10 Clasificación de los procesos

La clasificación de los procesos está de acorde a la organización de la empresa, es la manera ordenada en la que se encuentra distribuida (Pardo, 2017).

Habitualmente los procesos se presentan clasificados según su cometido. Existen dos clasificaciones muy comunes. Una es la clásica, que ordena los procesos como:

- **Estratégicos:** Son los procesos propios de la dirección, donde la gerencia tiene un papel relevante.
- **Operativos:** A través de ellos se generan los productos y servicios que se entregan a los clientes. Estos procesos son propios de cada negocio y de cada organización, y en conjunto conforman la denominada cadena de valor.
- **Apoyo:** Son procesos de ayuda a los procesos operativos y también a los estratégicos, aunque en menor medida. Suelen estar relacionados con la aportación de recursos y son muy parecidos en la mayoría de organizaciones.

En la norma ISO 9001 la clasificación de los procesos toma un enfoque tradicional que los referencia en los tres grandes macro procesos que los denomina:

- Procesos estratégicos
- Procesos de cadena de valor

- Procesos de apoyo (Deming, 1988)

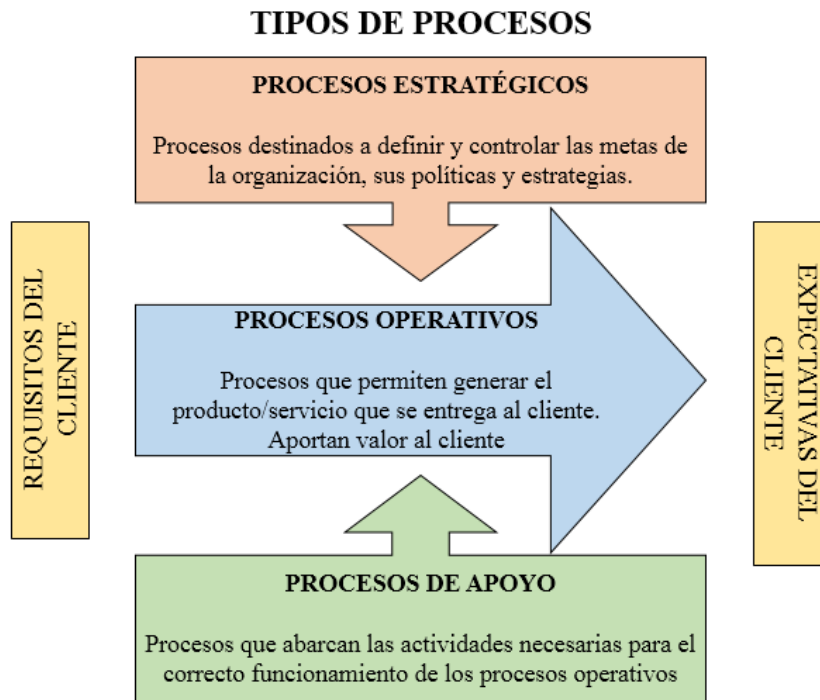


Figura 1 Clasificación de los procesos

Fuente: Llorens (2012)

Elaborado por: Nixon Galindres

2.1.11 Procedimientos

Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios (Agudelo Andres, 2009)

Los procedimientos según la norma ISO 9000:2015, “es una forma especificada de llevar a cabo una actividad y un proceso” (ISO, 2015). Los procedimientos son indispensables para realizar una

actividad, se plasman en documentos y explican paso a paso, generalmente contienen un objetivo, alcance, responsables, actividades, documentos, controles y registros.

En los procedimientos se detalla:

- **Objetivo:** Tiene como fin realizar correctamente las actividades que implican el procedimiento.
- **Alcance:** Donde se denota la actividad inicial y final que permite identificar la secuencia de actividades de los procedimientos.
- **Responsabilidad:** Se describen los responsables del subproceso.
- **Definiciones:** Se define la acción de una palabra o un concepto.
- **Referencias:** Se detalla la documentación que ha sido como guía para realizar la descripción del procedimiento.
- **Descripción de actividades:** Se define la numeración de las actividades, el nombre de las actividades, los responsables de cada actividad, un detalle de cómo se debería ejecutar esa actividad y la documentación de referencia que deja como evidencia de esa actividad.
- **Flujograma:** Es una descripción gráfica de la secuencia de actividades que conforman el procedimiento.
- **Documentación y registros:** Se nombran los registros y documentación a manejar durante la ejecución del procedimiento.
- **Anexos:** Es la información de soporte para el desarrollo del procedimiento, también es posible dar a conocer los formatos que se desarrollan en el procedimiento, siempre constando con nombre y fuente del anexo.

2.1.12 Mapa de procesos

Es una representación gráfica donde se presenta el inventario de procesos de una organización describiendo las relaciones que tienen entre ellos. El rasgo distintivo del mapa de procesos lo constituye la claridad a través de la que se presentan los vínculos entre un conjunto de procesos (los vínculos pueden ser de información, recursos económicos, influencia, autoridad, productos físicos, entre otros (Giopp, 2005).

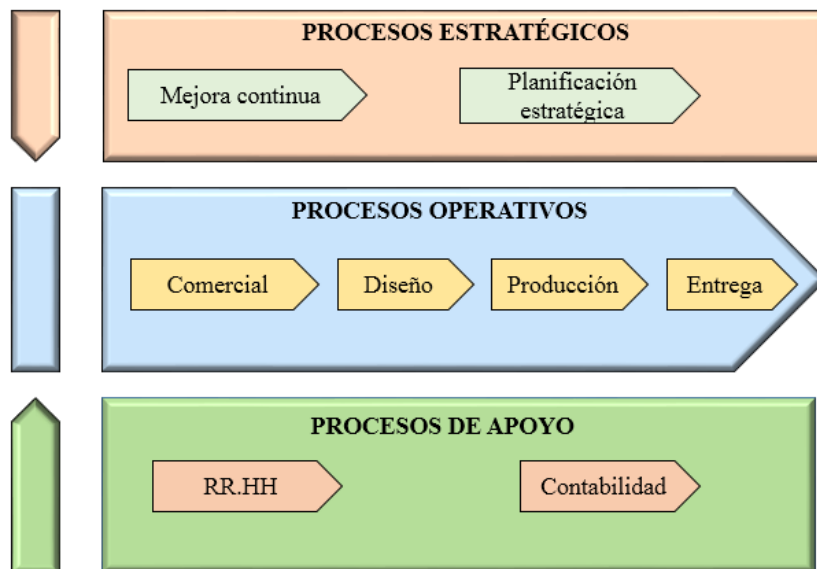


Figura 2. Mapa de procesos

Fuente: Autor

Elaborado por: Nixon Galindres

2.1.13 Herramientas para la gestión de la calidad

2.1.13.1 El ciclo de Deming

La metodología conocida como PHVA (Planificar-hacer-verificar-actuar) o ciclo de Deming, es actualizada modernamente, tanto en el diseño como en el desarrollo e implementación de

sistemas de gestión de calidad. Durante la etapa del mejoramiento continuo, el PHVA se constituye en la herramienta por excelencia para el análisis, seguimiento y mejora de los procesos y del sistema.

En términos generales la metodología PHVA se puede describir como la aplicación de la teoría del control, a los procesos y sistemas administrativos. Los componentes del ciclo son:

- **Planificar:** Establecer los objetivos y los procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, siguiendo las políticas establecidas por la organización.
- **Hacer:** consiste en la parte operativa del sistema, es decir, su implementación y desarrollo.
- **Verificar:** Seguimiento y medición de los procesos y los productos para comparar los resultados con los objetivos planeados.
- **Actuar:** Sobre la diferencia entre los resultados y objetivos planeados, ya sea para corregir o eliminar las causas de las desviaciones, o para tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema. (González & Arciniegas, 2016)



Figura 3. Ciclo de Deming

Fuente: Deming (1986)

2.1.14 Matriz FODA

La matriz de análisis DAFO o FODA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis DAFO permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

2.1.14.1 Análisis externo.

En el análisis externo de la empresa se identifican los factores externos claves para nuestra

empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etcétera. Se debe tener un especial cuidado dado que son incontrolables por la empresa e influyen directamente en su desarrollo. La **matriz DAFO** divide por tanto el análisis externo en oportunidades y en amenazas.

- **Oportunidades:** representan una ocasión de mejora de la empresa. Las oportunidades son factores positivos y con posibilidad de ser explotados por parte de la empresa. Para identificar las oportunidades podemos responder a preguntas como: *¿existen nuevas tendencias de mercado relacionadas con nuestra empresa?, ¿qué cambios tecnológicos, sociales, legales o políticos se presentan en nuestro mercado?*
- **Amenazas:** pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa o en menor medida afectar a nuestra cuota de mercado. Si identificamos una amenaza con suficiente antelación podremos evitarla o convertirla en oportunidad. Para identificar las amenazas de nuestra organización, podemos responder a preguntas como: *¿qué obstáculos podemos encontrarnos?*

2.1.14.2 Análisis interno.

En el análisis interno de la empresa se identifican los factores internos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva, se trata de realizar una autoevaluación, dónde la matriz de análisis DAFO trata de identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.

- **Fortalezas:** Son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la empresa para explotar oportunidades y conseguir construir ventajas competitivas. Para identificarlas podemos responder a preguntas como: *¿qué ventajas tenemos respecto de la competencia?, ¿qué recursos de bajo coste tenemos disponibles?, ¿cuáles son nuestros puntos fuertes en*

producto, servicio, distribución o marca?

- **Debilidades:** Son aquellos puntos de los que la empresa carece, de los que se es inferior a la competencia o simplemente de aquellos en los que se puede mejorar. Para identificar las debilidades de la empresa podemos responder a preguntas como: *¿qué perciben nuestros clientes como debilidades?, ¿en qué podemos mejorar?, ¿qué evita que nos compren?* (Dávila, 1995)

El FODA, es una herramienta efectiva y de fácil aplicación, por tanto, la matriz de análisis DAFO se puede aplicar a cualquier empresa, independientemente de su tamaño y de su actividad. (González & Arciniegas, 2016)

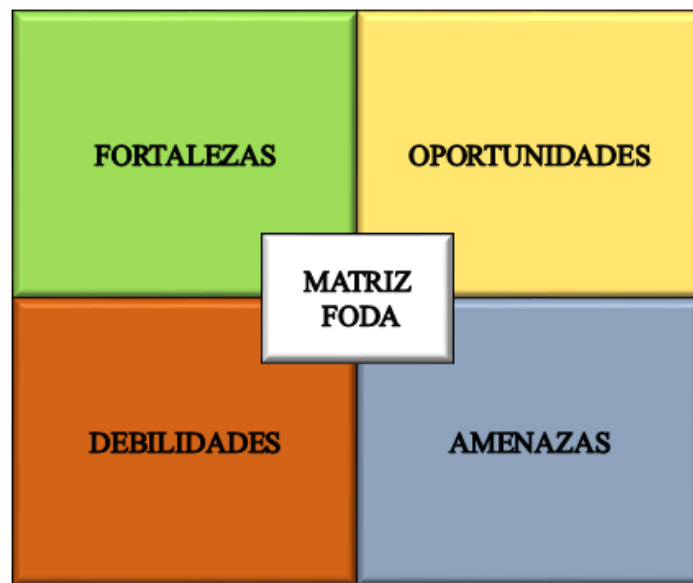


Figura 4. Matriz FODA

Fuente: (González & Arciniegas, 2016)

Elaborado por: Nixon Galindres

2.1.15 Diagrama de flujo o flujograma

El diagrama de flujo o diagrama de actividades, también conocido como flujograma es la representación gráfica del algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como programación, economía, procesos industriales y psicología cognitiva. Resulta útil para investigar oportunidades para la mejora mediante la comprensión detallada de la forma en que funciona en realidad un proceso. A través del examen de la forma en que los diversos pasos de un proceso se relacionan entre sí, se pueden descubrir a menudo las fuentes potenciales de los problemas (Gehisy, 2017).

Con esa información se busca descubrir oportunidades para mejorar el flujo de trabajo eliminando pasos y reduciendo el tiempo en la realización de operaciones (Giopp, 2005).

Es una técnica muy utilizada para un mejor entendimiento de las actividades dentro de un proceso o procedimiento entendida como un resumen de todo lo redactado dentro de los mismos.







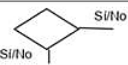

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación/ Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimiento
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Almacenamiento en base de datos	Indica el almacenamiento de datos en un sistema de información existente
	Almacenamiento/ Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Traslado/ Transporte	Señala el traslado de un bien o de información a otra localización

Figura 5. Partes del flujograma

Fuente: Deming (1986)

Elaborado por: Nixon Galindres

2.1.16 Cadena de valor

El concepto lo popularizó (Porter, 1986), en textos como ventaja competitiva y estudios de sectores industriales y de la competencia, publicados a finales de la década de los 80. Al mismo autor se atribuye la introducción del análisis del costo estratégico, el cual implica la comparación de la forma en la que los costos por unidad de una compañía se pueden comparar con los costos por unidad de los competidores claves, actividad por actividad, señalando así cuales son las actividades clave con el origen de una ventaja o desventaja de costo.

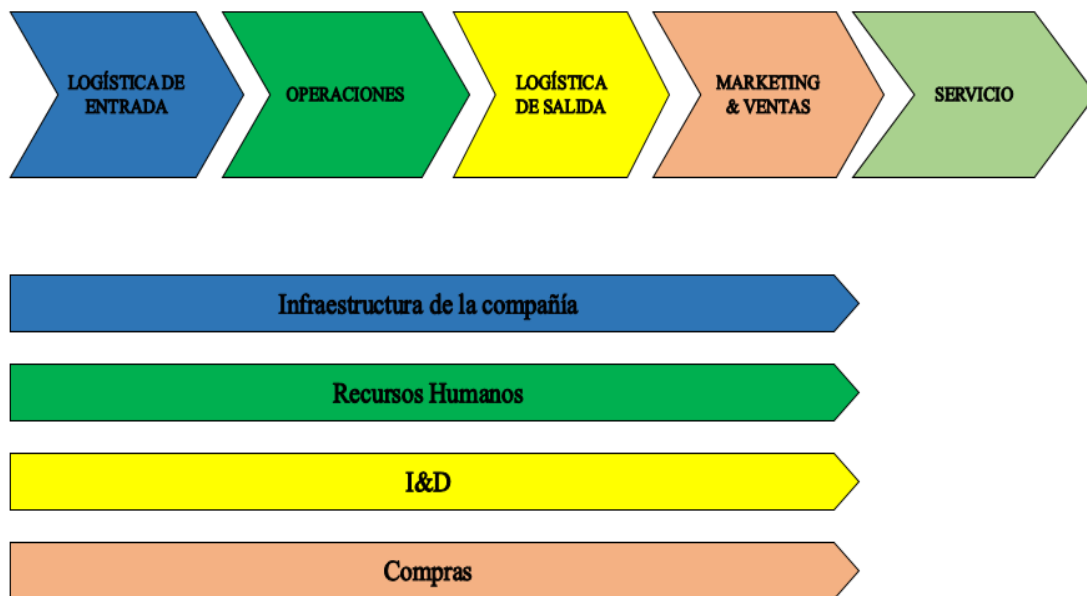


Figura 6. Cadena de Valor

Fuente: Academy ISO (2017)

Elaborado por: Nixon Galindres

2.1.17 Distribución y comercialización productos de consumo masivo en Ecuador

La comercialización es un sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a grandes cantidades de clientes. Corporación Favorita, dueña de supermercados y empresas del sector industrial y comercial, fue

la empresa con más ventas generadas durante el año de la pandemia, según el Ranking Empresarial elaborado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

El segundo lugar lo ocupa Corporación El Rosado, grupo propietario de Mi Comisariato, Ferrisariato, RioStore, que escaló una posición en comparación con 2019. Le siguen Conecel (Claro), Difare (Pharmacys y Cruz Azul) y Pronaca (Mr. Pollo) en los otros tres lugares que conforman el *top 5* de la lista. (Superintendencia de Compañías), 2020)

2.2 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

Tras más de 25 años de historia (la primera versión de ISO 9001 data de 1987), y más de un millón de certificados en todo el mundo, nadie pone en duda que la norma ISO 9001 es el estándar de referencia para los sistemas de aseguramiento y gestión de la calidad.

La revisión del año 2015 nos ha aportado cambios en el enfoque, la estructura, los requisitos e incluso los términos y definiciones lo que la convierte en una de las revisiones más importantes y significativas de la norma (López, 2015).

2.2.1 Estructura norma ISO 9001:2015

1. **Objeto y campo de aplicación:** Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación. (CCL, 2018)
2. **Referencias normativas:** Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015:
ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
3. **Términos y definiciones:** De igual manera, hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015:
ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

4. **Contexto de la organización:** Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación. (CCL, 2018)
5. **Liderazgo:** Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización.
6. **Planificación:** Acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios.
7. **Apoyo:** Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.
8. **Operación:** Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega.
9. **Evaluación de desempeño:** Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.
10. **Mejora:** Indica los requisitos para la mejora. (CCL, 2018)

2.2.2 Beneficios de implementar la norma ISO 9001:2015

A continuación, se enlistan varios beneficios en una organización al implementar la norma:

- **Mejora de su credibilidad e imagen:** Al ser ISO 9001 una norma reconocida internacionalmente, se ha convertido en la base mundial para crear un sistema de gestión de calidad, reemplazando a muchos requerimientos.

- **Mejora de la satisfacción del cliente:** Uno de los principios de la gestión de la calidad, que se constituyen en el fundamento de la Norma ISO 9001, es el mejorar la satisfacción del cliente planificando y esforzándose por cumplir los requerimientos del cliente.
- **Mejor integración de procesos:** Al tomar en cuenta la interacción de los procesos en general a través del enfoque de procesos de ISO 9001, se es capaz de encontrar mejoras en eficiencia y ahorro de costos más fácilmente. Esto se hace eliminando el desperdicio que puede presentarse cuando los procesos son mantenidos sin tomar en cuenta las ineficiencias que pueden detectarse durante las transferencias del proceso.
- **Mejore la evidencia para la toma de decisiones:** Un segundo principio de la gestión de la calidad bajo ISO 9001 es la necesidad de tomar decisiones sobre la base de las evidencias. Al tomar las decisiones sobre la base de la evidencia, en vez de sobre “corazonadas” o “intuición”, se puede enfocar mejor en aplicar los recursos en las áreas que mejorarán la eficiencia e incrementarán los ahorros de costos con menos ensayo y error en la selección de la decisión correcta. (Academy ISO , 2017)
- **Crear una cultura de mejoramiento continuo:** El mejoramiento continuo es el tercer principio de la gestión de la calidad bajo ISO 9001. Al adoptar esta cultura para mejorar los procesos y salidas organizacionales, se encontrará mayor eficiencia y ahorro de costos, incluyendo el uso de procesos sistemáticos cuando ocurren los problemas para reducir el impacto del problema y aumentar la velocidad de recuperación.
- **Compromiso de los empleados:** Los empleados que están involucrados en la mejora de los procesos que ellos mismos llevan a cabo son empleados más felices y comprometidos. (Academy ISO , 2017)

2.2.3 Otras normas relacionadas con la norma ISO 9001:2015

Para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, se considera conocer las siguientes normas:

- ISO 9000, Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario, que es un apoyo sobre los términos y definiciones de la ISO 9001.
- ISO 31000, Gestión de riesgos, norma que barca con más detalle todo tipo de riesgos.
- ISO 19011, Principios de Auditoría, norma que habla sobre las auditorías para posibilitar las mejoras en una organización. (ISO 9001, 2015)

2.2.4 Enfoque basado en el riesgo

Otro de los aspectos más novedosos que incorpora la versión 2015 de la norma ISO 9001, y que tendrá gran importancia en la planificación del sistema de gestión y del propio sistema documental, es el enfoque al riesgo.

El riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre un efecto esperado, es decir, todo aquello que se interponga entre la organización y su deseo de alcanzar sus objetivos de calidad que se haya marcado (James, 1997)

2.2.5 ISO 31000 y Matriz de riesgos

Según explicó Knight (1999) quien estuvo a cargo del grupo de trabajo de ISO que desarrolló este estándar, “Todas las organizaciones, no importa si son grandes o pequeñas, se enfrentan a factores internos y externos que le quitan certeza a la posibilidad de alcanzar sus objetivos. Este efecto de falta de certeza es el “riesgo” y es inherente a todas las actividades.”

La matriz de riesgos se realiza a partir de la identificación de procesos, mismo que conlleva al establecimiento de contexto de la organización para posteriormente identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos.

Al evaluar los riesgos de una organización se puede establecer criterios cualitativos o cuantitativos y así poder estimar valores de las consecuencias y la probabilidad, sin embargo, es más habitual que se opte por métodos cualitativos que nos determinen si el riesgo es bajo, medio, alto muy alto (Oviedo C. , 2015)

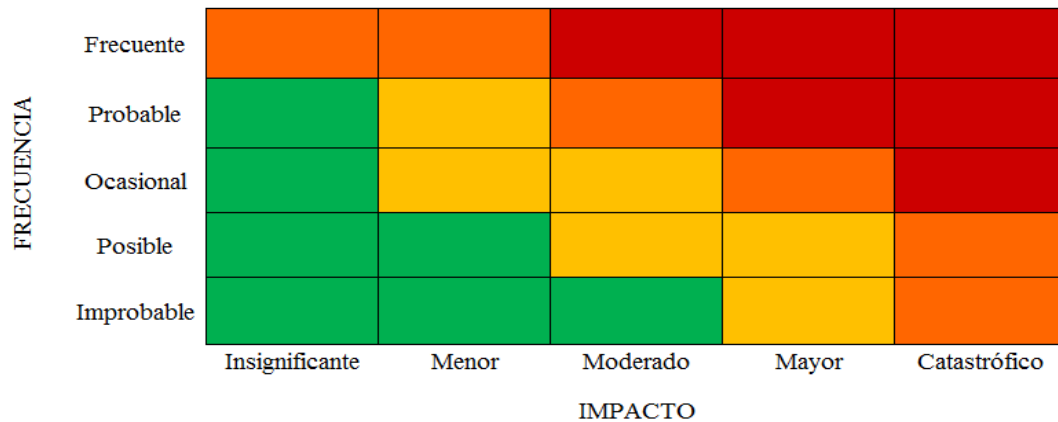


Figura 7. Matriz de riesgos

Fuente: NORMA ISO 31000:2018 (2018)

Elaborado por: Nixon Galindres

2.2.6 Identificación del contexto y de las partes interesadas

La organización debe identificar el contexto en el que está inmersa, así como las necesidades y expectativas de sus grupos de interés (partes interesadas o stakeholders). Otro instrumento para para la evaluación del contexto es la matriz FODA/DAFO (cuyas siglas provienen de los conceptos Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que permite de una forma sencilla, hacer un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la empresa (Gil, 2015).

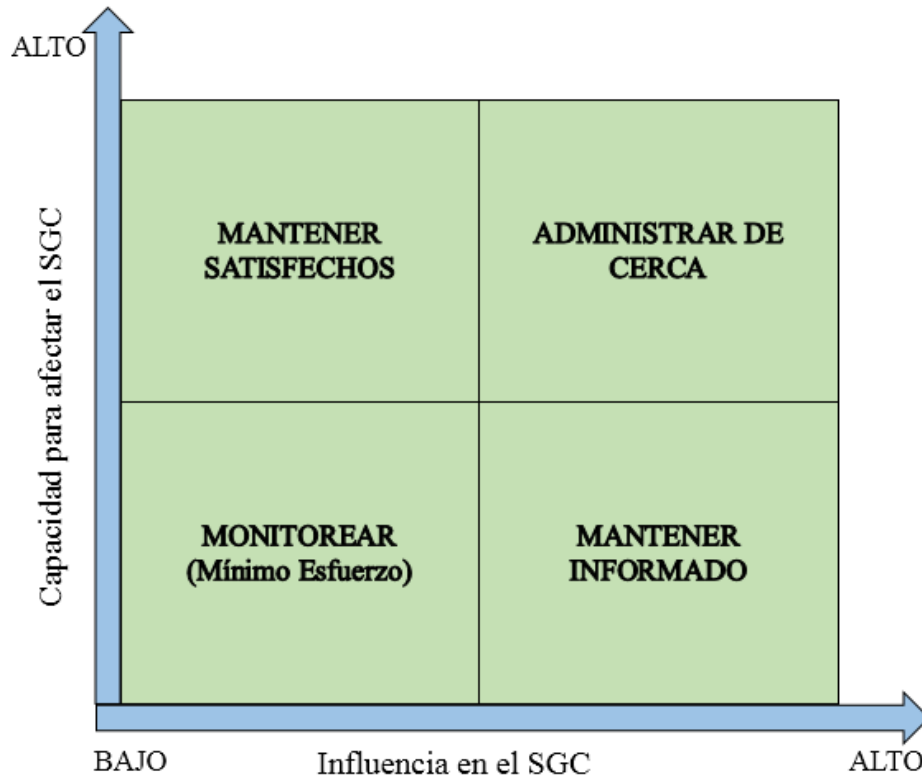


Figura 8. Matriz de partes interesadas

Fuente: Llorens (2012)

2.2.7 Auditoría

Proceso sistémico, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos establecidos y que sea implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva (González & Arciniegas, 2016)

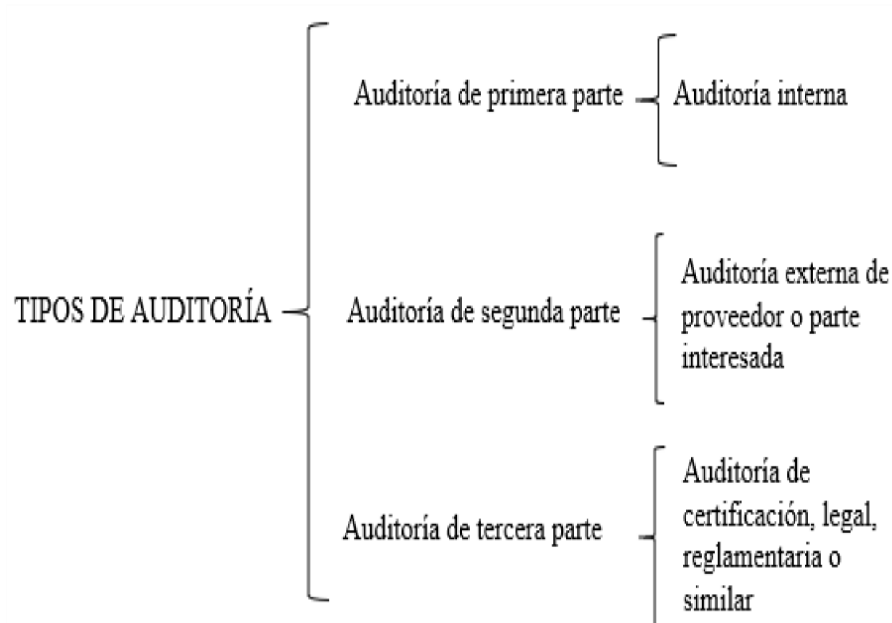


Figura 9. Tipos de auditoría

Fuente: ISO 19011:2011 (2011)

Elaborado por: Nixon Galindres

2.2.8 Documentación

La información documentada debe ser relevante que abarque todos los datos que proporcionen información coherente interna y externamente acerca del sistema de gestión de la organización, de tal manera que permita el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones. A continuación, se enlistan los documentos requeridos (Cortés, 2017):

- ✓ **Política de calidad:** Es un documento que se elabora y firma por la alta dirección de la organización, en el cual se detallan los aspectos generales relacionados con la gestión de la calidad, los mismos que indican la actuación, las funciones, dependencias, etc

- ✓ **Mapa de procesos:** Es un diagrama que representa de forma interrelacionada los procesos existentes dentro de la organización.
- ✓ **Indicadores de calidad:** Son instrumentos de medición, que permiten evaluar los procesos, productos y servicios con respecto a la calidad reflejada en la satisfacción del cliente; por ende, deben ser tangibles y cuantificables. Todos los procesos tienen al menos un indicador adecuado para medir su respectivo desempeño.

2.2.8.1 Norma ISO/TR 10013:2007

Esta norma es un informe técnico que se titula “Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad”, es decir proporciona las orientaciones respectivas al desarrollo y mantenimiento de la documentación requerida para el aseguramiento eficaz de un SGC que cumpla las necesidades únicas y específicas de la organización. Estas directrices ayudan a establecer un sistema documentado tal cual como lo requiere la norma ISO 9001:2015 u otras normas de la familia ISO referentes a sistemas de gestión (ISO, 2001).

2.2.8.2 Norma ISO 31000:2018

La norma “ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo. Directrices” es una norma fundamental en Risk Management. Se trata de un estándar internacional que establece las directrices para que cualquier tipo de organización, sea cual sea su sector y tamaño, pueda considerar el riesgo como elemento generador de valor.(ISO , 2001)

2.2.8.3 Normas regulatorias para cadenas de supermercados y sus proveedores

Que el artículo 284 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: "La política económica tendrá los siguientes objetivos: 1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional. 2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la

economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional. 3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética. [...] 6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales. 7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo. 8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes. 9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable

CAPÍTULO III

3. Diagnóstico de la Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda

En este capítulo, se representará los antecedentes y la situación actual de la distribuidora DISTARIAS Cía Ltda, además se verá reflejado el análisis interno y externo de la organización con lo cual se define el impacto de trabajar con la norma ISO 9001:2015.

3.1 Descripción general de la empresa

3.1.1 *Reseña histórica*

Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda hace presencia en el mercado de la Ibarreñidad desde el año 1984 en donde empezó con la comercialización de línea blanca y productos de consumo masivo, es así como permitió a la empresa abrirse campo dentro de la ciudad y logró atraer clientes. Actualmente la empresa distribuye a gran escala productos de consumo masivo al por mayor y menor, siendo un referente a nivel provincial y también dándose a conocer a nivel nacional. Cuenta con personal calificado en base a su experiencia, el mismo que está comprometido con los objetivos que persigue la empresa.

3.1.2 *Datos generales*

En la tabla 1 se presenta los datos actuales de la Distribuidora DISTARIAS Cía. Ltda. indicados a continuación:

Tabla 1.
Datos generales de la empresa

RAZÓN SOCIAL	DISTARIAS Cia Ltda.
Dirección	Av 13 de Abril 20-47, Ibarra
Parroquia	Sagrario
Cantón	Ibarra
Provincia	Imbabura
Telf./cel	2546532
Correo electrónico	<u>distarias@gmail.com</u>
Representante legal	Ingeniero Carlos Arias Brito
Actividad empresarial	Distribución de productos de consumo masivo
Medida de superficie total y área útil de trabajo	51 m frente X 145 m de profundidad
Tipo de empresa	Mediana empresa contribuyentes especiales
Número de empleados	43

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

3.1.3 Misión actual

Comercializar y distribuir en forma competitiva, eficiente, rentable y con responsabilidad social, productos de consumo masivo para el mercado local, generando bienestar para sus clientes, su gente, sus accionistas y la sociedad.

3.1.4 Visión actual

Ser la empresa líder en ventas de productos de consumo masivo en la provincia de Imbabura, mediante el logro de la excelencia en la satisfacción de nuestros clientes y la gestión

de nuestros recursos; asegurando la más alta rentabilidad para nuestros socios y aspirando ser reconocida por sus prácticas y actitudes alineadas a la ética, responsabilidad social y valores humanos.

3.1.5 Valores actuales

- ✓ **Confiabilidad:** Somos confiables, valoramos la honestidad, la integridad, la lealtad y nuestra capacidad de cumplir lo prometido.
- ✓ **Responsabilidad:** Somos responsables de lo que hacemos y la responsabilidad exige de nosotros la excelencia.
- ✓ **Agilidad:** Somos ágiles, es a través de procesos simples y sencillos que logramos cumplir nuestras promesas de servicios a los clientes de manera fluida y satisfactoria.
- ✓ **Lealtad:** Nuestros colaboradores trabajan en equipo, demuestran compromiso y respeto a los valores de la empresa, somos recíprocos con la confianza depositada en cada uno de nosotros.
- ✓ **Liderazgo:** Somos personas comprometidas en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando un trabajo de equipo que produce resultados exitosos.
- ✓ **Excelencia en el servicio:** Nos consideramos competentes para satisfacer continuamente las expectativas de nuestros clientes internos y externos, con actitud, agilidad y anticipándonos a sus necesidades.
- ✓ **Eficiencia:** Utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los cuales contamos, para alcanzar nuestros objetivos y metas programadas, optimizando el uso de los recursos y el tiempo disponible.
- ✓ **Honestidad:** Nos guiamos por la sinceridad y la coherencia de nuestras acciones dentro de un marco de franqueza y transparencia, tanto con la organización como consigo mismo.

3.2 Análisis del contexto de la organización

3.2.1 Análisis interno

Este análisis es necesario para conocer la situación actual de la empresa y así marcar un punto de partida para el diseño del SGC.

3.2.1.1 Organigrama estructural

En la siguiente figura se presenta el organigrama estructural de la distribuidora DISTARIAS Cía.

Ltda:

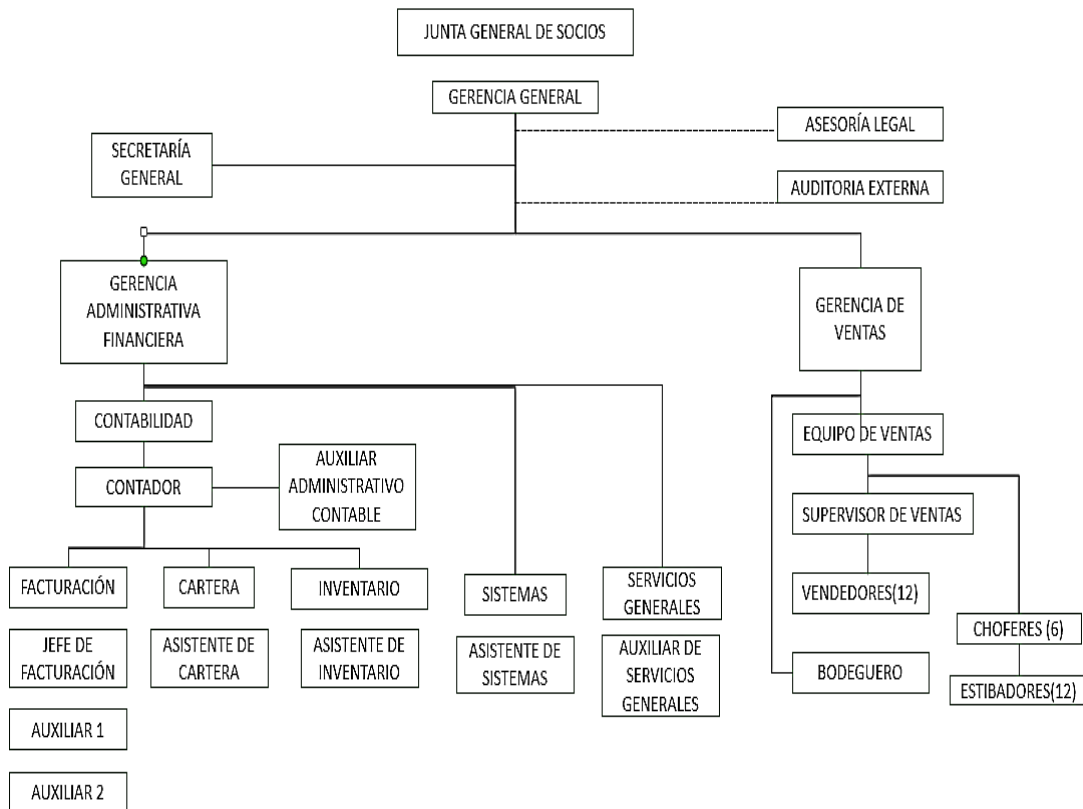


Figura 10. Organigrama Estructural Distarías Cía Ltda

Fuente: ISO 19011:2011 (2011)

3.2.1.2 Orgánico funcional

En la Tabla 2 se presenta el orgánico funcional de la distribuidora DISTARIAS Cía. Ltda.

Tabla 2.

Orgánico funcional Distarías Cía Ltda

Responsable Directo	Funciones
Gerente General	Representar a la entidad en forma legal. Planificar las actividades pendientes para cumplir objetivos Dirigir y administrar la gestión económica
Secretaria general	Organiza y coordina la agenda de trabajo
Asesoría legal	Intervenir en trámites de orden jurídico
Gerente Adm. Financiero	Velar por la optimización de los rendimientos y la solvencia financiera
Gerente de ventas	Planeación y elaboración de presupuesto de ventas
Contador	Trazar y aplicar políticas contables
Auxiliar contable	Apoyo en funciones administrativas contables Contabilizar compras, gastos, notas de crédito.
Jefe de Facturación	Facturación de pedidos Supervisión del proceso de facturación
Auxiliar de facturación 1	Facturación de pedidos Revisión y archivos de facturas
Auxiliar de facturación 2	Facturación de pedidos Revisión y archivos de facturas
Asistente de cartera	Mantener control de la cartera vencida Registro de cobranza diaria Emisión de notas de crédito
Asistente de inventarios	Ingreso y codificación de mercadería Determinar precios de los productos

Asistente de sistemas	Mantenimiento de hardware y software Obtención de respaldos Implantar seguridad informática
Auxiliar de Servicios Generales	Ejecutar labores de mensajería, mantenimiento y otras funciones acordes a su cargo.
Supervisor de ventas	Coordinar y controlar las acciones de ventas y distribución de mercadería Diseño y asignación de zonas de trabajo
Vendedores	Atención al cliente Cobranza de cartera
Bodeguero	Manejo operativo de la bodega y custodia del inventario disponible para la venta
Choferes	Transporte y distribución de mercadería Entrega de facturas a los clientes
Estibadores	Carga y descarga de mercadería

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

3.2.1.3 Descripción de los productos

Distribuidora DISTARIAS CÍA LTDA. Ofrece variedad de productos de consumo masivo, algunos productos se muestran en la tabla 3:

Tabla 3.

Descripción de productos

Categorías	Demanda Anual Cajas
Productos de Limpieza	3230
Productos de primera necesidad(abarrotes)	5400
Licores	1189
Higiene y cuidado personal	2965

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

3.3 Cadena de valor

La cadena de valor presente en la distribuidora DISTARIAS Cía Ltda, en la cual se indican las actividades que se desarrollan para el correcto funcionamiento se muestra a continuación :



Figura 11. Cadena de Valor Distarías Cía Ltda

Fuente: ISO 19011:2011 (2011)

3.4 Matriz de partes interesadas

En la tabla 4 se muestra la matriz de partes interesadas de la distribuidora DISTARIAS Cía Ltda.

Tabla 4.

Matriz de partes interesadas DISTARIAS Cía Ltda

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	ACCIONES	RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO
<p>ACCIONISTAS / PROPIETARIOS</p>	<p>Necesidades: Ajustarse a una política de calidad.</p> <p>Expectativas: Mayores ventas, expansión empresarial, nuevos mercados</p>	<p>Analizar la situación de la empresa, Optimizar recursos</p>	<p>Gerente y Junta de socios</p>
	<p>CLIENTES</p>	<p>Necesidades: Servicio adecuado, calidad, precio y tiempo de entrega definido</p> <p>Expectativas: Satisfacción de las necesidades de cada cliente</p>	<p>Diagnosticar cual es la calidad del servicio que presta la empresa a sus clientes</p>
<p>EMPLEADOS</p>		<p>Necesidades: Tener un manual de funciones dentro de la empresa que estén definidas, apearse al reglamento laboral</p>	<p>Capacitar al personal nuevo, evaluar periódicamente el desempeño de los trabajadores</p>

	ecuatoriano		
	Expectativas: Equipo de trabajo motivado, capacitado en las funciones correspondientes		
COMPETENCIA	Necesidades: Estar a la vanguardia sobre adquisición de nuevos productos	Estudiar el comportamiento del mercado para la adquisición de nuevos productos	Gerente General/Gerente Financiero
	Expectativas: Ser pionero en la compra y venta de productos novedosos y útiles		
SOCIEDAD	Necesidades: Distribuir productos de calidad para la comunidad	Control de calidad de los productos a distribuir	Gerente General/ Gerente de ventas
	Expectativas: Garantizar la calidad de los productos para ser un referente		
PROVEEDORES	Necesidad: Cumplir con los acuerdos de abastecimiento entre proveedores y la empresa	Cumplir con pagos y recibos hacia proveedores.	Gerente General/Gerente Financiero

Expectativas:

Generar confianza
y nuevos acuerdos
a mayor escala

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

3.5 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, éste análisis es de gran importancia para establecer estrategias a corto y largo plazo.

3.5.1 Factor Político – Legal

Es de gran importancia conocer cuál es la intervención del gobierno, sea nacional o local en la economía, y como esta se ve afectada de acuerdo a las normas o leyes que se plantean.

3.5.2 Factor Económico

En sí, los factores económicos pueden generar oportunidades como también generan amenazas para la empresa, es por esto que conociendo las magnitudes se toma las decisiones adecuadas para la empresa.

3.5.3 Factor Social

Dentro del factor social se incluyen diversas características como la cultura, religión, preferencias, entre otras; es así que se pueden establecer las oportunidades y amenazas.

3.5.4 Factor Tecnológico

Este factor es de vital importancia dentro de las organizaciones, sin embargo, no es aprovechado al máximo ya que por desconocimiento o arraigos a lo tradicional se pasa por alto y no se está a la vanguardia.

3.5.5 Factor Ecológico

El factor ecológico hoy en día juega un papel muy importante dentro del mundo globalizado, esto debido al acelerado proceso de contaminación, las empresas buscan alternativas que eliminen o en su defecto disminuyan la contaminación.

Este análisis se llevó a cabo en la distribuidora DISTARIAS Cía. Ltda, ya que es requisito de la norma ISO 9001:2015 en donde se conoce el contexto de la empresa.

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos en cada uno de los factores que intervienen dentro de la organización.

Las puntuaciones que se consideran para calificar los factores son:

Tabla 5.

Ponderación calificación PESTEL

Muy Positivo (100)	
Positivo (75)	
Regular (50)	
Negativo (25)	
Muy Negativo (0)	

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

Tabla 5.

Análisis PESTEL Distarias Cía Ltda

	FACTOR	DETALLE	IMPACTO	PUNTUACIÓN
P	POLÍTICO LEGAL	Plan de ordenamiento Territorial GAD Ibarra	Negativo	25
		Cambio de gobierno nacional y de ministros	Regular	50
E	ECONÒMICO	Nuevos canales de comercialización	Positivo	75
		Presupuesto para nuevos proveedores	Regular	50
S	SOCIAL	Ayuda en tiempo de COVID	Positivo	75
		Convenios con EPM	Positivo	75
T	TECNOLÒGIC O	Actualización de software de seguridad	Positivo	75
		Legislación asociada a la tecnología	Regular	50

E ECOLÒGICO	Cambio climático	A medida que aumenta la temperatura dentro de las instalaciones se recurre al uso de ventiladores, lo que ocasiona mayor consumo energético	Negativo	25
	Camiones con motor Diésel	Contaminantes directos de la capa de ozono ya que realizan las entregas en la provincia de forma diaria	Negativo	25
	Contaminación	Cuenta con depósitos diferenciados para cada tipo de desecho	Regular	50

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

3.6 Análisis FODA

El análisis FODA brinda la información necesaria para la adopción de estrategias por parte de la dirección o gerencia de la empresa, es así, que se procede a recabar información al personal de todas las áreas ya sea en base de experiencias en el lugar de trabajo, puntos de vista, manejo de funciones, lo cual ayuda a establecer la posición o diagnóstico en la que se encuentra la empresa en este momento.

Partiendo de la recolección de la información, se muestran a continuación los factores que engloban a la distribuidora DISTARIAS Cía Ltda:

Tabla 6.

Análisis FODA Distarias Cía Ltda

F FORTALEZAS	1 Imagen corporativa en crecimiento 2 Empresa referente en la ciudad de Ibarra 3 Personal motivado y capacitado en cada una de las áreas
D DEBILIDADES	1 Manejo de recepción de mercadería 2 No existen procedimientos definidos 3 No se realizan evaluaciones de desempeño
O OPORTUNIDADES	1 Demanda creciente de productos rezagados 2 Baja el costo de importar algunos productos 3 Expansión de la empresa
A AMENAZAS	1 Creciente competencia 2 El contrabando presente en la provincia 3 Incremento de los impuestos

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

Una vez se establecen los factores que intervienen, se procede a presentar los diferentes factores que han sido detectados con su respectiva calificación de acuerdo a la importancia que tiene cada uno para lograr el éxito de la empresa.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA

		FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
F FORTALEZAS pon los factores críticos	1	Imagen corporativa en crecimiento	F	10%		
	2	Empresa referente en la ciudad de Ibarra	MF	20%		
	3	Personal motivado y capacitado	F	20%		
	4					
	5					
D DEBILIDADES pon los factores críticos	1	Manejo de recepción de mercadería	M	20%		
	2	No existen procedimientos definidos No se realizan evaluaciones de	M	20%		
	3	desempeño	M	10%		
	4					
	5					

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA

		FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
O OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1	Demanda creciente de productos rezagados	MF	15%		
	2	Baja el costo de importar algunos productos	F	15%		
	3	Expansión de la empresa	F	10%		
	4					
	5					
A AMENAZAS pon los factores críticos	1	Creciente competencia en la ciudad	F	30%		
	2	El contrabando presente en la provincia	F	20%		
	3	Incremento de los impuestos	M	10%		
	4					
	5					

100%

Figura 12. Factores críticos para el éxito FODA Distarias Cía Ltda

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

El resultado obtenido es el que se muestra a continuación, el cual, como podemos observar nos indica que la empresa tiene una posición muy fuerte en factores internos como factores externos.

Posición Estratégica Actual - FODA

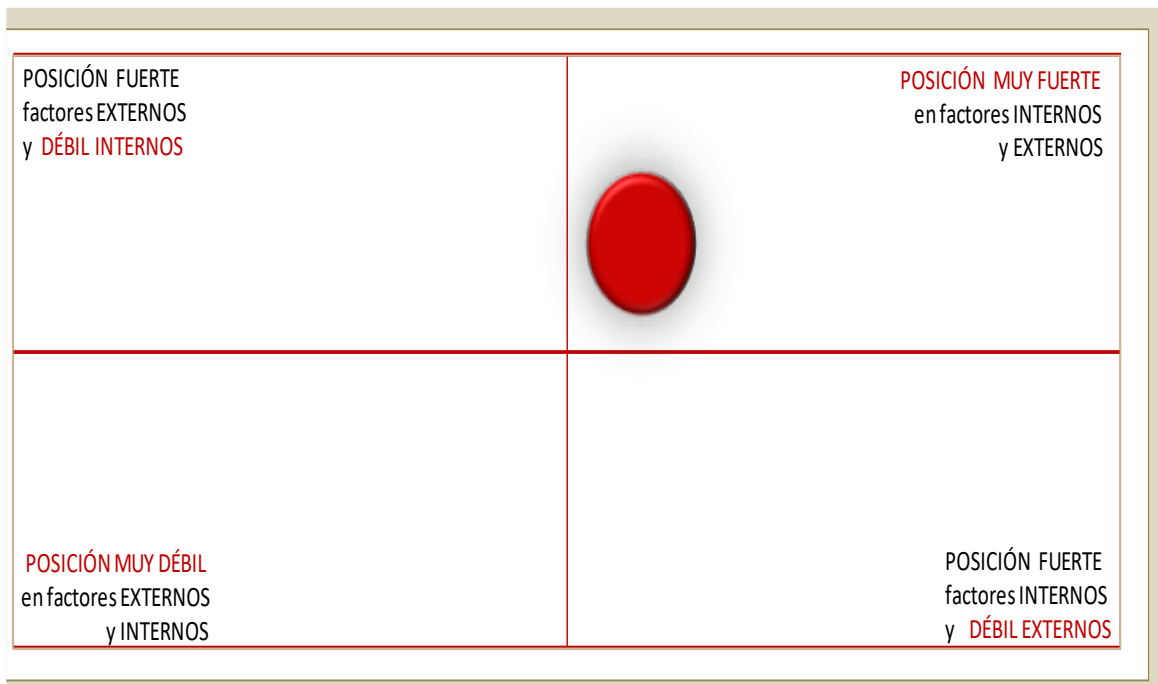


Figura 13. Posición Estratégica Distarias Cía Ltda

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

3.6 Resultados obtenidos en la lista de verificación ISO 9001:2015

Para continuar con el estudio y análisis de la situación actual de la distribuidora DISTARIAS Cía Ltda, se llevó a cabo una lista de verificación de los requisitos, según la norma ISO 9001:2015 en donde se pudo apreciar los puntos críticos y puntos con un menor interés en los que se pudo determinar con cuales requisitos cuenta ya la empresa antes de la implementación del modelo de gestión de calidad.

Los criterios para la evaluación fueron los siguientes:

Tabla 7.

Criterios de Evaluación

CRITERIOS PARA LA EVALUACION	
SI	CUMPLIMIENTO
	25%
	50%
	75%
100%	
NO	
NO APLICA	

Elaborado por: Nixon Galindres

Tabla 8.

Resultados Análisis Checklist ISO 9001:2015 Distarias Cía Ltda

Capítulo	% de cumplimiento					NO APLICA
	SI	NO				
	25%	50%	75%	100%		
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0,016	0,023	0,008	0,016	0,055	0,000
5. LIDERAZGO	0,016	0,000	0,000	0,055	0,031	0,000
6. PLANIFICACIÓN	0,008	0,055	0,000	0,023	0,008	0,000
7. APOYO	0,039	0,094	0,023	0,047	0,008	0,000
8. OPERACIÓN	0,047	0,063	0,016	0,078	0,016	0,039
9.EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0,000	0,023	0,000	0,047	0,070	0,000
10. MEJORA	0,000	0,000	0,000	0,000	0,078	0,000
TOTAL (%)	0,125	0,258	0,047	0,266	0,266	0,039

25	0,03125
50	0,12890625
75	0,03515625
100	0,266

CUMPLIMIENTO BAJO LA NORMA ISO 9001:2015	42,96875
---	-----------------

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

Una vez concluida la evaluación porcentual de cada uno de los requerimientos como dicta la norma ISO 9001:2015, se pudo determinar que la Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda, cumple en un 42,96% los requisitos, dejando un 57,04% por implementar, esto mediante la elaboración del modelo de gestión de calidad, para que alcance el 100% de cumplimiento.

Así mismo, se pudo determinar el promedio de cumplimiento que es de 5,79 % Conociendo así el punto inferior ubicado en el capítulo 10, el cual obtuvo una puntuación de 0% en la evaluación realizada, lo que indica que la empresa no cuenta con un enfoque de mejora continua, así como tampoco cuenta con metodología de seguimiento y medición. Por otro lado, se puede identificar el punto superior de la evaluación, el cual se encuentra en el capítulo 8, el cual muestra un 15,03% debido a que la organización cuenta con metodologías para la recepción y control de la mercadería que llega y que de igual manera sale, posee registros. No están actualizados, sin embargo, el llevarlos y hacerlos de forma tradicional se potencia para conocer los factores internos como externos.

Para levantar la información anterior, se recurrió a la documentación brindada por la empresa, la cual se indica a continuación:

- Perfiles profesionales
- Infraestructura, horarios, pedidos
- Libro de registro cartera
- Orgánico funcional

De acuerdo con el análisis y datos obtenidos, se plantearon algunas estrategias, las cuales constan en la tabla:

Tabla 9.*Estrategias*

Objetivos estratégicos	Estrategias
1.- Analizar productos nuevos y el desenvolvimiento dentro del mercado para lograr ser pioneros en la compra y venta de los mismos.	Buscar métodos para ser pioneros en la adquisición y distribución de nuevos productos en el mercado ibarreño e Imbabureño
	Contratar analistas especiales para determinar comportamientos de productos y mercados.
2.- Optimizar la gestión general y direccional de la distribuidora	Fortalecer el sistema de comunicación interna en la empresa
	Mejorar la imagen corporativa de la empresa
	Fortalecer los valores empresariales

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

CAPÍTULO IV

4. MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA DISTARIAS CÍA LTDA.

En el presente capítulo se procederá a estructurar el Modelo de Gestión de Calidad que tiene como objetivo principal cumplir el desempeño de los parámetros de calidad del servicio, mediante el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La compañía resalta la importancia del enfoque administrativo para respaldar y garantizar la prestación de un servicio con calidad, de esta manera se realiza un trabajo completo de investigación apuntando a que se lleve a cabo el cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 desde el área administrativa hasta el área operativa. El resultado, es el Modelo de Gestión de la Calidad para la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA.

4.1 Elementos Orientadores

La empresa DISTARIAS CÍA LTDA cuenta con misión, visión y valores organizacionales, no obstante, en el presente apartado se sugiere una modificación en la redacción de estos, fomentando la calidad en el servicio, con la finalidad de que la empresa pueda adecuarse a sus perspectivas futuras con mayor facilidad.

4.1.1 Misión

“Comercializar y distribuir en forma competitiva, eficiente, rentable y con responsabilidad social, productos de consumo masivo para el mercado local, a través de un servicio de calidad sumando a la satisfacción de los clientes, accionistas y la sociedad en general”.

4.1.2 Visión

“Ser la empresa líder en ventas de productos de consumo masivo con presencia a nivel nacional, apoyándonos en la interacción con nuestros grupos de interés y con enfoque estricto en la calidad de los productos y el servicio al cliente”.

4.1.3 Valores organizacionales

- ✓ **Calidad:** Procesos definidos para lograr la mayor satisfacción de todas las partes interesadas.
- ✓ **Compromiso:** Es nuestra obligación cumplir con los demás en tiempo, forma y logro metas.
- ✓ **Lealtad:** Trabajo en equipo con compromiso y respeto a los valores, somos recíprocos con la confianza depositada en cada uno de nosotros.
- ✓ **Servicio integral:** Actitud de cada uno de nosotros para servir a los demás.
- ✓ **Excelencia en el servicio:** Fomentando la mejora continua para satisfacer continuamente las expectativas de nuestros clientes internos y externos.
- ✓ **Eficiencia:** Utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los cuales contamos, para alcanzar nuestros objetivos y metas programadas, optimizando el uso de los recursos y el tiempo disponible.
- ✓ **Honestidad:** Nos guiamos por la sinceridad y la coherencia de nuestras acciones dentro de un marco de franqueza y transparencia, tanto con la organización como consigo mismo.

4.2 Documentación propuesta

La documentación para generar se basa acorde los ítems de la norma ISO 9001:2015

4.2.1 Objeto y campo de aplicación (Ítem 1)

En este ítem se detalla de forma global el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA, y la forma de demostrar a través de sus procesos, evaluación de la satisfacción de los clientes y las normas o reglas aplicables de una manera descriptiva mas no entregable.

4.2.2 Referencias normativas (Ítem 2)

Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad (ISO, 2015).

4.2.3 Términos y definiciones (Ítem 3)

Para el objetivo del diseño de Modelo de Gestión de Calidad se aplica conforme a la norma ISO 9001:2015

4.2.4 Contexto de la organización (Ítem 4)

A continuación, se muestra el diseño del contexto de la organización para la distribuidora DISTARIAS CÍA LTDA.

4.3 Requerimientos de la Norma ISO 9001:2015

Partiendo de la línea base obtenida mediante el diagnóstico en el capítulo III se pretende cumplir con el tercer objetivo específico el cual establece el diseño de un modelo de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 el cual arrojará los resultados esperados para el beneficio de la empresa.

Basados en la norma, se establecen los requisitos a cumplirse en la tabla 10 que se muestra a continuación:

Tabla 10.

Requerimientos norma ISO 9001:2015

ÍTEM	ACCIONES	ACTIVIDADES
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización	Elaborar análisis FODA y PESTEL
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Elaborar matriz de partes interesadas

	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Plantear alcance del sistema de gestión por procesos
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Diseñar el sistema de gestión procesos el mismo debe incluir: - Mapas de procesos -Inventario de procesos -Fichas de procesos -Evaluación de riesgos -Manual de procedimientos
5. Liderazgo	5.2 Política	Establecer política de calidad
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Modificar y actualizar el organigrama estructural
6. Planificación	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Plantear objetivos de calidad que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, planificación de mejoras
	7.1 Recursos	Perfiles profesionales actualizados
7. Apoyo	7.2 Competencia	Profesiogramas con descripción de responsabilidades y actividades a realizar por cada puesto de trabajo
	7.5 Información documentada	Debe contener la información requerida por la norma con el respectivo proceso de control en los cambios que se presenten
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	Control de indicadores de desempeño planteados dentro de los procesos
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Proceso de revisión y validación de folatos a utilizarse que vayan acorde con la norma
	8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios	Formatos para evidenciar cambios

	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	No aplica
	.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Registrar de forma documentada los resultados a obtener
	8.5.2 Identificación de trazabilidad	Registros de movilidad
	8.5.6 Control de los cambios	Procedimiento de control de cambios
	8.6 Liberación de los productos y servicios	Registros de conformidad del servicio
	8.7 Control de las salidas no conformes	Control de no conformidad del servicio
9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Indicadores de desempeño con sus respectivas fichas
	9.2 Auditoría interna	Plantear procedimiento de auditoría interna
	9.3.3 Salida de la revisión por la dirección	Formato de revisión de la alta dirección
10. Mejora	10.2 No conformidad y acción correctiva	Procedimiento de corrección y prevención
	10.3 Mejora continua	Describir plan de mejoras

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

4.4 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La siguiente matriz de partes interesadas permite identificar clientes potenciales de forma interna como externa, como lo muestra a continuación, la siguiente tabla:

Tabla 11.

Necesidades y expectativas de las partes interesadas

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	ACCIONES	RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO
ACCIONISTAS / PROPIETARIOS	<p>Necesidades: Ajustarse a una política de calidad.</p> <p>Expectativas: Mayores ventas, expansión empresarial, nuevos mercados</p>	<p>Analizar la situación de la empresa, Optimizar recursos</p>	<p>Gerente y Junta de socios</p>
CLIENTES	<p>Necesidades: Servicio adecuado, calidad, precio y tiempo de entrega definido</p> <p>Expectativas: Satisfacción de las necesidades de cada cliente</p>	<p>Diagnosticar cual es la calidad del servicio que presta la empresa a sus clientes</p>	<p>Gerente de ventas</p>
EMPLEADOS	<p>Necesidades: Tener un manual de funciones dentro de la empresa que estén definidas, apegarse al reglamento laboral ecuatoriano</p> <p>Expectativas: Equipo de trabajo motivado, capacitado en las funciones correspondientes</p>	<p>Capacitar al personal nuevo, evaluar periódicamente el desempeño de los trabajadores</p>	<p>Gerente General, Gerente de ventas y supervisor</p>
COMPETENCIA	<p>Necesidades: Estar a la vanguardia sobre adquisición de nuevos productos</p> <p>Expectativas: Ser pionero en la</p>	<p>Estudiar el comportamiento del mercado para la adquisición de nuevos productos</p>	<p>Gerente General/Gerente Financiero</p>

	compra y venta de productos novedosos y útiles		
SOCIEDAD	<p>Necesidades: Distribuir productos de calidad para la comunidad</p> <p>Expectativas: Garantizar la calidad de los productos para ser un referente</p>	Control de calidad de los productos a distribuir	Gerente General/ Gerente de ventas
PROVEEDORES	<p>Necesidad: Cumplir con los acuerdos de abastecimiento entre proveedores y la empresa</p> <p>Expectativas: Generar confianza y nuevos acuerdos a mayor escala</p>	Cumplir con pagos y recibos hacia proveedores.	Gerente General/ Gerente Financiero

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

4.5 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

En el presente diseño de modelo de gestión de calidad el cual se basa en la norma ISO 9001:2015, se enfoca en la “distribución de productos de consumo masivo”

4.6 Propuesta de mapa de procesos

Se establece una propuesta de mapa de procesos actualizada de la organización que está constituida de acuerdo a su respectivo macro proceso en conformidad con las características de la organización y el enfoque basado en procesos establecido en la norma ISO 9001:2015.

El mapa de procesos es un parte fundamental que muestra la interacción de procesos de cada una de las áreas que forman parte de la empresa para la ejecución del producto.

A continuación, se describe a cada uno y su relación con las áreas internas:

4.6.1 Procesos Estratégicos

- Gestión administrativa
- Gestión de la calidad

4.6.2 Procesos Operativos

- Compras
- Almacenamiento
- Ventas
- Alisto y distribución

4.6.3 Procesos de Apoyo

- Contabilidad
- Talento humano

En la figura se puede apreciar el mapa de procesos de la distribuidora DISTARIAS CÍA LTDA, basado en el trabajo de campo y documental brindado por la misma empresa.

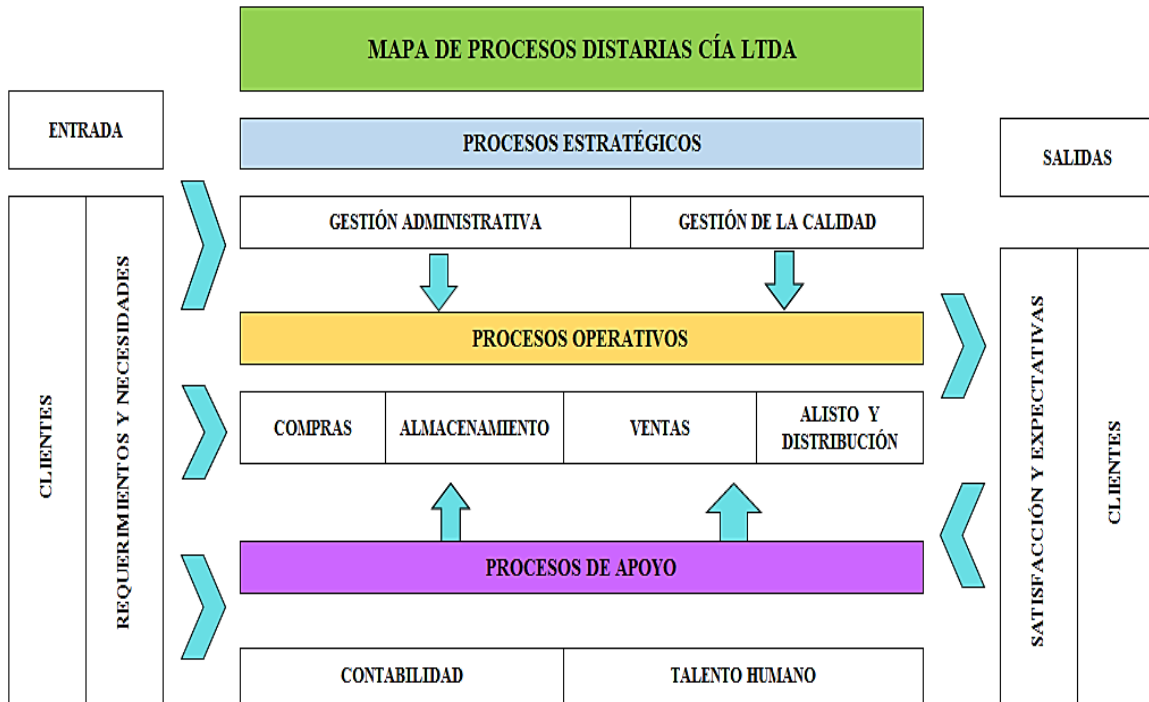


Figura 14. Propuesta Mapa de procesos

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

4.7 Codificación de la documentación

Tomando como referencia la propuesta del mapa de procesos y la división de cada uno de los mismos dentro de la organización, se establece la codificación para el modelo de gestión de calidad, mediante el uso de letras, números y la separación por puntos como lo muestra la tabla 12.

Tabla 12.*Metodología de codificación*

Metodología de codificación		
Macro procesos	Procesos	Procedimiento
GE Macro Proceso Estratégico	GE.n n= 1,2,3 ..., ∞	GE.n.Pn Pn= 1,2,3 ..., ∞
GO Macro Proceso Operativo	GO.n n= 1,2,3 ..., ∞	GO.n.Pn Pn= 1,2,3 ..., ∞
GA Macro Proceso de Apoyo	GA.n n= 1,2,3 ..., ∞	GA.n.Pn Pn= 1,2,3 ..., ∞

Elaborado por: Nixon Galindres

4.8 Inventario de procesos

Se determina el listado de los procesos dentro de la empresa dentro de todos los niveles tanto el macro, el proceso y los subprocesos que hacen parte del entorno global del proceso como lo muestra la tabla 13:

Tabla 13.

Inventario de procesos

MACRO PROCESO	PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Gestión Estratégica (G.E.)	Gestión Administrativa	G.E.ADM.	Planificación	G.E.ADM.1.
			Estratégica	
	Gestión de la calidad	G.E.CAL.	Auditoría Interna	G.E.CAL.1.
			Acciones correctivas	G.E.CAL.2.
		Control de no conformidades	G.E.CAL.3.	

		Control de documentos y registros	G.E.CAL.4.	
		Revisión por la dirección	G.E.CAL.5.	
Gestión Operativa (G.O.)	Compras	G.O.COM.	Pedido de productos	G.O.COM.1.
			Recepción de mercadería a proveedores	G.O.ALM.1.
	Almacenamiento	G.O.ALM.	Entrega de cambios a proveedores	G.O.ALM.3.
			Ventas de contado	G.O.VEN.1.
			Apertura de crédito a clientes	G.O.VEN.2.
			Control y aplicación de recibos de dinero	G.O.VEN.3.
	Ventas	G.O.VEN.	Registro de pedidos tomados a clientes por los agentes de venta	G.O.VEN.4.
			Registro de pedidos a clientes vía telefónica	G.O.VEN.5.
			Preparación de pedidos	G.O.DIS.1.
			Chequeo de pedidos	G.O.DIS.2.
			Registro de cambios de mercadería dañada	G.O.DIS.3.
	Alisto y distribución	G.O.DIS.	Acomodo de mercadería a entregar en el camión	G.O.DIS.4.

Gestión de Apoyo (G.A.)			Repartición de mercadería	G.O.DIS.5.
			Realización de informes financieros	G.A.CON.1.
	Contabilidad	G.A.CON.	Declaraciones al SRI	G.A.CON.2.
			Pago a trabajadores	G.A.CON.3.
			Contratación de personal	G.A.TAL.1.
	Talento Humano	G.A.TAL.	Capacitación al personal	G.A.TAL.2.

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

4.8.1 Caracterización de procesos

La presente caracterización permite analizar los procesos que han sido identificados en los macro procesos estratégicos, operativos y de apoyo, de dónde se describe las principales actividades, así como sus respectivos responsables, entradas, salidas, actividades (PHVA), recursos, riesgos, normativas legales a las que de rige y los registros y documentos de apoyo para el seguimiento y medición del proceso. En la Tabla 14, se muestra los macro procesos con sus respectivos procesos codificados de la siguiente manera.

Tabla 14.

Codificación caracterización de procesos

CÓDIGO	MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO CARACTERIZACIÓN
MPE	ESTRATÉGICOS	MPE.1	Gestión Administrativa	MPE.1.CA
		MPE.2	Gestión de la calidad	MPE.2.CA
MPO	OPERATIVOS	MPO.1	Compras	MPO.1.CA

		MPO.2	Almacenamiento	MPO.2.CA
		MPO.3	Ventas	MPO.3.CA
		MPO.4	Alisto y distribución	MPO.4.CA
MPA	APOYO	MPA.1	Contabilidad	MPA.1.CA
		MPA.2	Talento humano	MPA.2.CA

Elaborado por: Nixon Galindres

Se establece la caracterización de los procesos en base a la propuesta del mapa de procesos
(**Ver Anexo 3**).

4.8.2 Manual de procedimientos

Se crea el manual de procedimientos como componente del sistema de control interno, para el mejor control de cada proceso (**Ver anexo 4**).

4.8.3 Lista maestra de documentos y registros

La lista de documentos y registros que se ha elaborado como parte importante del diseño del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en el manual de procedimientos (**Ver anexo 4**).

4.8.4 Liderazgo (Ítem 5)

Para cumplimiento de este ítem se establece la política de la calidad, los roles de la organización y las funciones que cada uno de los colaboradores deben cumplir en la empresa.

4.8.5 Política de calidad

Se establece la siguiente política de la calidad como la base de un sistema de gestión, alineada a la dirección estratégica de la organización, misma que permite el planteamiento de objetivos de calidad alcanzables e indicadores medibles.

- *La distribuidora DISTARIAS CÍA LTDA. actualmente la empresa distribuye a gran escala productos de consumo masivo al por mayor y menor, siendo un referente a nivel provincial y también dándose a conocer a nivel nacional, cumpliendo las exigencias y expectativas de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios mediante la prestación de servicios y productos con estándares de calidad y entregas puntuales, contando con personal comprometido y calificado; fomentando una cultura de seguridad y cuidado del medio ambiente, a través de un proceso de mejoramiento continuo en la eficacia de los procesos del sistema y la infraestructura.*

4.8.5.1 Validación política de calidad

Tabla 15.

Validación de la política de calidad

¿La política de calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización?	Actividad principal la distribución a gran escala productos de consumo masivo al por mayor y menor.
¿Se puede utilizar como referencia para establecer los objetivos de calidad?	Mejora continua, cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, prestación de servicios y productos con estándares de calidad.
¿Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?	Cumpliendo las exigencias y expectativas del cliente, los requisitos legales y reglamentarios mediante la prestación de servicios y productos con estándares de calidad y entregas puntuales.
¿Incluye un compromiso de mejora continua del SGC?	Mejoramiento continuo en la eficacia de los procesos del sistema y la infraestructura.

Elaborado por: Nixon Galindres

4.8.6 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La empresa cuenta con profesiogramas que dan cumplimiento a este requisito de la norma que se refiere a identificar y documentar una estructura organizacional.

4.8.7 Organigrama estructural

A continuación, se muestra la jerarquía de los mandos en la organización, así como las áreas con sus responsables según lo exige la ISO 9001:2015.

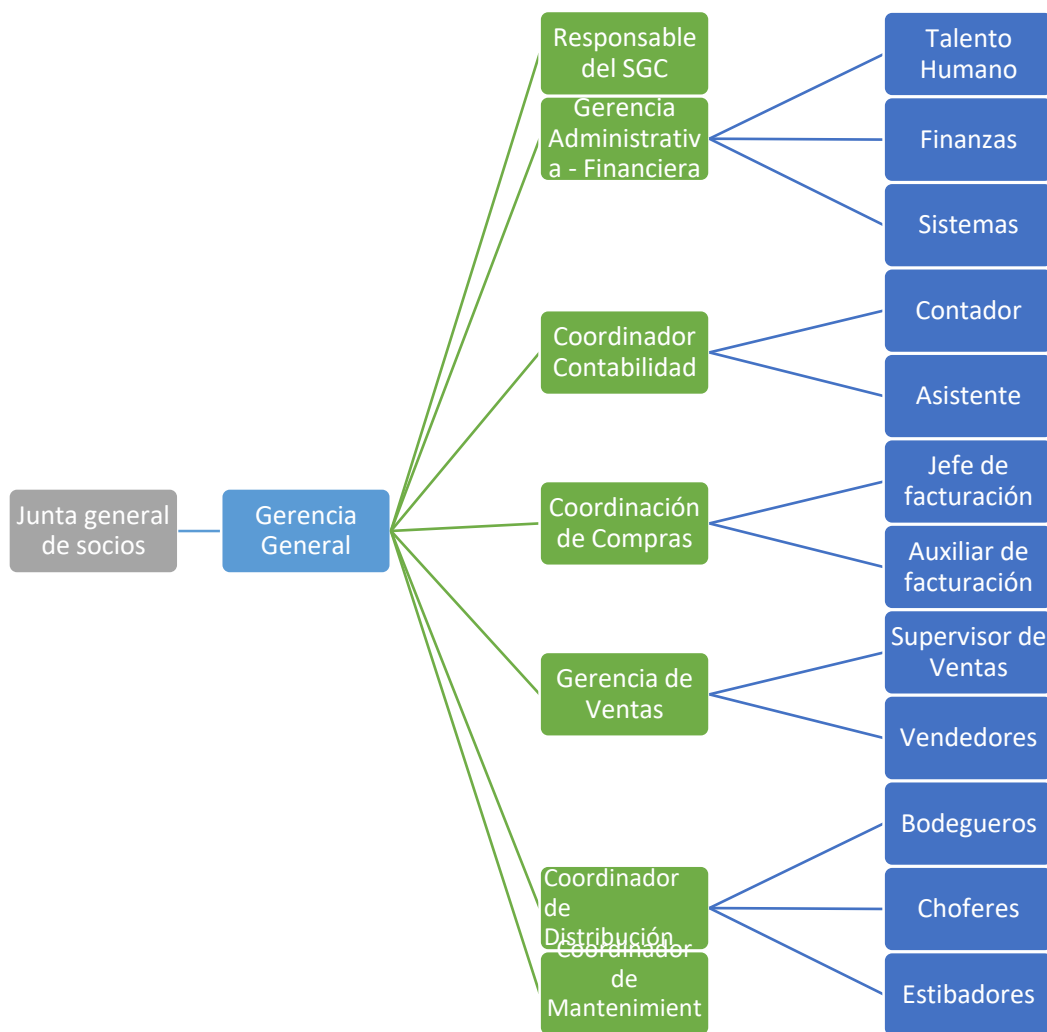


Figura 15. Organigrama estructural empresa DISTARIAS CÍA TDA

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

4.8.8 Planificación (Ítem 6)

En este ítem se muestran los objetivos de calidad con el fin de mejorar los procesos de la empresa.

4.8.9 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad se plantean en concordancia con la política de calidad. En la Tabla 22, se puede observar los objetivos de calidad junto al plan de acción para su cumplimiento.

Tabla 16.*Objetivos de Calidad*

Objetivos de Calidad	Como hacerlo	Recursos	Responsable	Periodicidad	% Valoración	% Cumplimiento	Reprogramación > 80%
Apoyar y gestionar la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Realizar auditorías internas de seguimiento más frecuentes/ Elaborar un programa de auditorías por proceso de acuerdo con los resultados obtenidos	Plan de auditoría	Gerente General	Anual	100%	60%	01/11/2022
	Elaborar Plan de Capacitación personal	Equipos de computación Recursos para logística	Coordinación de talento humano	Anual	100%	50%	01/11/2022
Certificación del SGC según UNEEN ISO 9001:2015 antes del 2023	Preparar requisitos y formal al personal en el manejo de la ISO	Equipos de computación Recursos para logística Documentos pertinentes	Coordinador del SIG	Anual	100%	0%	01/11/2022
Incrementar el nivel de ventas en el año 2023	Capacitando al personal de ventas, gestionando la mayor distribución de los productos	Equipos de computación Medios publicitarios	Gerente de Ventas	Anual	100%	60%	01/11/2022

Fuente: Distarias Cía. Ltda.**Elaborado por:** Nixon Galimdres

4.8.10 Soporte (Ítem 7)

Dentro de este ítem, la documentación hace referencia a las competencias del personal dentro de un manual de funciones con el que debe contar la organización.

4.8.10.1 Competencia

Se establecen las funciones que se ejercen en cada uno de los puestos de trabajo, cuyas actividades están detallan en un manual de funciones (Ver anexo 5), en la tabla 17 se puede apreciar los cargos y responsables de acuerdo con los puestos de trabajo identificados:

Tabla 17.

Cargos de la empresa DISTARIAS CÍA TDA

Código	Cargo	Cantidad
MF.GG	Gerente General	1
MF.RSIG	Responsable del SGC	1
MF.GAF	Gerente Administrativo - Financiero	1
MF.CC	Coordinador de Contabilidad	1
MF.CCPRAS	Coordinador de Compras	1
MF.GV	Gerente de Ventas	1
MF.CD	Coordinador de Distribución	1
MF.CM	Coordinador de Mantenimiento	1
MF. VEND	Vendedores	16
MF.ASIS	Analistas y Asistentes	14
MF.O	Operadores	5
Total		43

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

4.8.11 Operación (Ítem 8)

Para la correcta distribución de productos de consumo masivo se elaboró un manual de procedimientos que contiene todos los requisitos referentes a la parte operacional de la empresa, como el control de cambios realizados en los productos, los cambios que se hagan en los registros de los pedidos y la documentación importante que afecte al buen desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, de la misma manera hace referencia a las características del producto distribuido a los clientes (**Ver anexo 4**).

4.8.12 Evaluación del desempeño (Ítem 9)

Este ítem está relacionado con la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se utilizan indicadores y se analizan sus resultados, se hace revisión y se llevan a cabo procedimientos de auditorías, y la revisión de las salidas que debe realizar la alta dirección, todas las actividades deben estar documentadas y registradas.

4.8.12.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Para evaluar el desempeño se establece indicadores de control y seguimiento de las actividades operacionales de la organización. Los indicadores para manejarse se muestran en la siguiente Tabla 18:

Tabla 18.

Indicadores por proceso

Código	Proceso	Código Indicador	Indicador
G.E.1	Gestión Administrativa	G.E.1.CA	% Cumplimiento del Plan Estratégico
G.E.2	Gestión de la calidad	G.E.2.CA	% Cumplimiento de No Conformidades cerradas

G.O.1	Compras	G.O.1.CA	% de cumplimiento de la planificación de compras
G.O.2	Almacenamiento	G.O.2.CA	% de eficacia en la distribución de almacén
G.O.3	Ventas	G.O.3.CA	% de cumplimiento en los despachos
G.O.4	Alisto y distribución	G.O.4.CA	% de cumplimiento de entrega a clientes el un periodo determinado
G.A.1	Contabilidad	G.A.1.CA	% de cumplimiento en la emisión de estados financieros
G.A.2	Talento humano	G.A.2.CA	% de cumplimiento de personal capacitado

Fuente: Distarias Cía. Ltda.

Elaborado por: Nixon Galindres

En los indicadores anteriores, se toma los más significativos para la elaboración de fichas de indicadores, donde se detalla el objeto del indicador, la forma de cálculo, el responsable del seguimiento y frecuencia de medición

4.8.13 Mejora (Ítem 10)

En este ítem se encuentra documentado el procedimiento control de producto no conforme.

4.8.13.1 Propuesta de un plan de puesta en marcha

El Plan tiene como finalidad definir las acciones correctivas y preventivas para la buena marcha de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, donde refiere especial atención a los requisitos con mayor deficiencia en incumplimiento de acuerdo con el diagnóstico situacional realizado mediante el Check List.

Para este plan de trabajo es necesario definir responsabilidades y complementar con la aplicación de requisitos a todos los procesos de la empresa Distarias Cía. Ltda., para una óptima implementación y posterior certificación a la calidad de la ISO 9001:2015.

Una vez que se cumplan todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa, se debe mantener el Sistema de Gestión de Calidad e identificar mejoras en cada uno de los procesos, se establece las acciones en función del Ciclo de Deming (Ciclo PHVA).

Se detalla la propuesta de las actividades a desarrollarse, con sus respectivos responsables, recursos necesarios y plazos de tiempo para el cumplimiento. En caso de que el plan implementado no ayude a la eficacia de sus procesos, se debe considerar un nuevo diagnóstico y respecto a eso nuevas actividades a implementar con el objeto de reducir o eliminar el producto no conforme y evitar la devolución o reclamos de los clientes en las salidas no conformes

4.8.13.2 Evaluación del diseño del modelo de Sistema de Gestión de Calidad

Se presenta los resultados del diseño del sistema de gestión de calidad diseñado, con su respectiva documentación que servirá de guía para su posterior implementación.

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos hasta el momento mediante una comparación inicial y la comparación después de haber documentado lo obligatorio por la norma.

Tabla 19.

Evaluación del diseño del modelo de Sistema de Gestión de Calidad

Análisis de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015					
Requisitos	Documentación requerida	Cumplimiento Inicial	Observaciones	Acciones tomadas	Cumplimiento final
4. Contexto de la Organización					
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Análisis situacional FODA		La empresa no determina el seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas, lo que no contribuye a un análisis situacional de la empresa	Realizar análisis FODA	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad		Al no contar con un sistema de gestión de la calidad no cumple con este numeral	Determinar el alcance de SGC siendo acorde a la norma ISO 9001:2015 Vs la empresa	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Mapa de procesos		La organización establece un mapa de procesos que no está acorde con los procesos de la empresa, lo que requiere actualización	Realizar una propuesta actual de mapa de procesos	
	Caracterización de procesos		No se establece las caracterizaciones de procesos	Se caracteriza los procesos mediante fichas de procesos que abordan	

		actividades en relación al PHVA (Ciclo Deming) y PESTEL, aborda también los recursos necesarios, responsabilidades, riesgos y documentos relacionados	
Manual de procedimientos		Mantiene un mínimo de información documentada por lo tanto no conserva la documentación suficiente de acuerdo con lo que señala la norma. Los procedimientos no están actualizados. El procedimiento relacionado con la distribución de los productos no está documentado, definido ni actualizado, tampoco cumple con los requisitos que exige la norma INEN 1965-1-2018	Se realiza el manual de procedimiento con las exigencias de la norma mediante un formato que muestre la interacción de actividades y sus respectivos responsables.
Formatos de apoyo a la operación		No conserva información del proceso de distribución de los productos y las ventas realizadas, lo que dificulta	Se crean formatos para el área de distribución acorde al seguimiento que

			conocer si se ejecutan de acuerdo con lo planificado	de se debe dar al servicio ofrecido al cliente y documentación pertinente del procedimiento	
	Procedimiento de cómo elaborar los procedimientos		No se cuenta con un procedimiento que indique como realizar los distintos procedimientos de la empresa	El procedimiento de cómo desarrollar procedimientos, se elabora por medio de un formato propuesto y principales contenidos exigidos por la norma	
Comparación	Cumplimiento Total	6,01%		Cumplimiento Total Requerido	11,43%
5. Liderazgo					
5.2 Política	Política de Calidad		No se establece	Establecer la política de calidad	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Manual de Funciones		Cuenta con el manual de funciones		
	Estructura Organizacional		Establece un organigrama estructural pero la organización no lo mantiene, los cargos	La estructura abarca toda la jerarquía y áreas	

			actuales no concuerdan con el organigrama	que contempla la empresa	
Comparación	Cumplimiento Total	3,76%		Cumplimiento Total Requerido	5,71%
6. Planificación					
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de la Calidad		Se establece los objetivos de la calidad	Los objetivos de calidad establecidos de acuerdo con la política de calidad y la manera de cómo lograrlos	
Comparación	Cumplimiento Total	3,76%		Cumplimiento Total Requerido	4,76%
7. Apoyo					
7.2 Competencia	Manual de funciones			Definir el perfil de los puestos de trabajo en un manual de funciones	
7.5 Información documentada	Control de Cambios			Documentar el procedimiento de control de documentos y registros que describe la revisión de cambios, persona	

				que autoriza y acciones necesarias.	
Comparación	Cumplimiento Total	9,02%		Cumplimiento Total Requerido	14,55%
8. Operación					
8.1 Planificación y control operacional	Evaluación de planificación		Este requisito se cumple de manera parcial, en virtud de que la organización si desarrolla procesos necesarios para la compra de productos, no obstante, no establece indicadores para controlar estos procesos y los cambios que se puedan mientras se desarrollan	El área de compras planifica la producción de acuerdo con los pedidos semanales	
8.2 Requisitos para los productos y servicios	Registro de revisión de requerimientos de productos		La empresa cumple con este requisito porque determina los requisitos legales y reglamentarios para la ejecución de sus procesos	Sello INEN, catálogo, comprobación de la calidad del producto distribuido	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios	Registros de modificación de requisitos		Se informa verbalmente al cliente de posibles cambios al producto, no se establece ningún registro de dicho comunicado	Realizar registro de control de cambios	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Procedimiento de desarrollo de la prestación del servicio				

<p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>8.4.1 Generalidades</p>	<p>Registro del Estado de producto suministrado externamente</p>		<p>Se realiza controles de calidad a la materia prima</p>	<p>Se creó los registros de productos y servicios suministrados externamente</p>	
<p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p>	<p>Características del producto que es distribuido y el servicio proporcionado a los clientes</p>		<p>El producto distribuido debe cumplir parámetros de calidad en base a la norma INEN 1965-1-2018</p>	<p>Dentro del proceso de producción y validación se establece el cumplimiento de los parámetros establecidos</p>	
<p>8.5.2 Identificación de trazabilidad</p>	<p>Registros de despachos y utilización de guías de remisión</p>		<p>Se controla la salida de los productos y la trazabilidad por guías de remisión</p>	<p>Los registros son acordes a la norma</p>	
<p>8.5.6 Control de los cambios</p>	<p>Registros de control de cambios, la distribución de los productos y el servicio</p>		<p>Existe comunicación por correos, pero no existen formatos</p>	<p>Documentar el procedimiento de control de cambios que describe la revisión de cambios, persona que autoriza y acciones necesarias</p>	

8.6 Liberación de los productos y servicios	Registro de conformidad de producto y servicio con el criterio de aceptación		Entrega exitosa de los productos	Los registros son acordes a la norma	
8.7 Control de las salidas no conformes (8.7.2)	Registro de productos no conformes		Se controlan las salidas de los productos y distribución no conforme, más no se establece un procedimiento para llevar un control de las conformidades	Se realiza el procedimiento de control de No conformidades	
Comparación	Cumplimiento Total	15,03%		Cumplimiento Total Requerido	25,7
9. Evaluación del desempeño					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1. Generalidades	Indicadores		No tiene indicadores de desempeño	Realizar los indicadores de desempeño y sus respectivas fichas	
9.2 Auditorías	Programa de auditoría		La organización no tiene establecido un SGC por tanto, no realiza auditorías al SGC	Se realiza el procedimiento de auditoría	
9.3 Revisión por la dirección 9.3.3. Salida de la revisión por la dirección	Resultados de la revisión por la dirección		Los resultados de revisión documentado y comunicado a las partes interesadas	Existe las revisiones por la dirección de las salidas	
Comparación	Cumplimiento Total	5,32%		Cumplimiento Total Requerido	12,03%
10. Mejora					

10.2 No Conformidad y Acción correctiva (10.2.2)	Resultados de acciones correctivas		La organización no determina conformidades en los procesos, por tanto, la empresa no evalúa las causas de estas no conformidades y no conserva información documentada de las no conformidades para tomar acciones con el fin de mitigarlas o eliminarlas	
10.3 Mejora continua	Plan de mejoras		La organización no tiene establecido un SGC por tanto, no puede realizar una mejora continua al SGC	
Comparación	Cumplimiento Total	0%	Cumplimiento Total Requerido	5,61%
% de Cumplimiento Total		42,96%		79,79%

Elaborado por: Nixon Galindres

Tabla 20.

Tabla de colores para identificar el cumplimiento

	No se establece
	Se establece, pero no se mantiene
	Se establece y se mantiene

Elaborado por: Nixon Galindres

CONCLUSIONES

- A través del análisis y consulta a las diversas fuentes de investigación documental, se pudo conocer los requisitos que son necesarios para el desarrollo del diseño de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015. De igual forma esto permitió comprender con mayor facilidad los diversos conceptos y definiciones relacionados con la gestión de los procesos y la importancia del cumplimiento de la norma, lo que conllevó a una base sólida de información para la propuesta de estudio.
- Se realizó un análisis inicial o diagnóstico a través de una auditoría de la cual se obtuvo un porcentaje final de cumplimiento de 42,9% con respecto a lo que sugiere la Norma ISO 9001:2015; para ello se utilizaron las herramientas de análisis FODA y PESTEL, que permitieron obtener una apreciación amplia del contexto interno y externo de la empresa, en función al diseño del sistema de gestión de calidad.
- El Sistema de Gestión de Calidad, se diseñó haciendo énfasis en la actividad principal de la empresa relacionada con la distribución de productos de consumo masivo, se tomó en cuenta todos los aspectos específicos como es la gestión, documentación y las actividades referentes a operaciones así como los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se propuso un total de 8 procesos con su debida caracterización así como los procedimientos en cada uno, también se realizó el manual de procedimientos, con sus debida documentación así como la identificación y elaboración de registros que ayudan a fundamentar el SGC con la finalidad de lograr procesos estandarizados logrando así alcanzar el 79,79% de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar el Sistema de Gestión de Calidad que se propone a través del presente estudio, tomando como guía y orientación la documentación señalada en el desarrollo de la propuesta, con el propósito de mejorar la gestión de los procesos y garantizar el mejor servicio a los clientes de la empresa DISTARIAS CÍA LTDA.
- Se recomienda realizar auditorías internas de forma anual, con el propósito de poder precisar de manera oportuna, las inconsistencias en el Sistema de Gestión de Calidad, lo que contribuirá a mejorar de forma continua los procesos de la empresa y crear las acciones correctivas de acuerdo con los resultados de la auditoría.
- Se sugiere la creación de una cultura de calidad del servicio ofrecido, mediante la socialización de la documentación del sistema de gestión de calidad, utilizando los medios de comunicación suficientes y necesarios, para que todos los miembros de la empresa conozcan el desarrollo del sistema y los procesos internos de manera amplia y eficiente.
- Es recomendable la capacitación al personal que va a realizar actividades de auditoría interna de gestión, es decir, se sugiere asignar esas responsabilidades a personal preparado profesionalmente en procesos de auditoría, así como también se sugiere gestionar la capacitación al personal que apoyará en dichos procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Academy ISO . (2017). *Beneficios clave implementación ISO 9001:2015*. Mexico: Blue.
- Acebrongroup. (2018). *¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?* Obtenido de <https://www.acebrongroup.com/importancia-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>
- Acosta, C. (2017). *Expoknews*. Recuperado el 27 de octubre de 2017, de <https://www.expoknews.com/por-que-es-importante-la-rse/>
- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. Madrid: ESIC Editorial.
- Angamarca, L. (2016). *Impacto financiero de la devolución del Iva a las personas de la tercera edad en el distrito Metropolitano de Quito - Ecuador en el año 2016 en el presupuesto general del Estado*. Quito: Repositorio Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19389/1/T-UCE-0003-CAD-067-P.pdf>
- Aranda, M. (2012). El método del estudio de caso para estudiar las empresas familiares. *Scielo*, 1-15. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n33/n33a06.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Ecuador: Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2015). *Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno*. Quito, Ecuador: Congreso Nacional.
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2020). *Reglamento de la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/29366634/REGLAMENTO+PARA+APLICACION+C3%93N+LEY+DE+R%C3%89GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO/21e3e914-99ff-407c-8211-f007e1fd70d1>
- B., C. A. (1979). *A three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance* (Vol. 4). Georgia, Estados Unidos: Academy of Management Review.
- Batis Consultores. (2021). *Alcance de la Investigación*. Obtenido de <https://online-tesis.com/alcance-de-la-investigacion/>
- Berens, S., & Schiller, A. (2017). Taxing Higher Incomes: What Makes the High-Income Earners Consent to More Progressive Taxation in Latin America? *Political Behavior*, 39(3), 703-729.

- Burke, L., & Logsdon, J. (1996). How Corporate Social Responsibility Pays Off. *Long Range Planning*, 29(4), 495-502.
- Cando, Z., & Tapia, S. (2012). *Los incentivos tributarios en personas naturales y jurídicas*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1204/3/Tesis.pdf>
- Cárdenas, W. (2016). La proposición lógica como instrumento para la comprensión y transformación de la realidad. *Revista Politécnica Salesiana*(21), 83-99. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4418/441849209003/html/index.html>
- Cardona, D. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial, conceptos, evolución y tendencias*. Bogotá: Unilibre.
- CCL, V. (15 de Febrero de 2018). *Normas 9000*. Obtenido de Normas 9000: <https://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>
- Cestau, D. (2019). *CRM y Fidelización del cliente*. Edición Américo Daniel.
- Constitución de la República del Ecuador. (2020, 28 de Septiembre). *RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC20-00000059*. Quito, Ecuador: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.
- Coopnacional. (2020). *Historia del Banco Coopnacional S.A.* Obtenido de <https://www.bancocoopnacional.com/historia.html>
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 87-102.
- Critto, S. (2017). *Beneficios en la empresa*. La revista Digital de la ADCE. Obtenido de <https://empresa.org.ar/2017/beneficios-en-la-empresa/>
- Critto, S. (2019). *Un empresario en plenitud. Enrique Shaw y su eficaz desempeño*. Obtenido de <https://www.enriqueshaw.com/2019/08/07/un-empresario-en-plenitud-enrique-shaw-y-su-eficaz-desempeno/>
- Cuenca, Y. F. (2016). Análisis sobre la devolución del impuesto al valor agregado de adultos mayores en la ciudad de machala, periodo 2010 - 2015. Cuenca, Ecuador.
- Datacrédito. (2020). *Persona Natural y Persona Jurídica características y diferencias*. Obtenido de <https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/persona-natural-y-persona-juridica-caracteristicas-y-diferencias/>
- Dávila, C. C. (1995). *Administración para la calidad*. Mexico: Panorama.

- Defensoría del Contribuyente. (2014). *Glosario de Términos Tributarios*. Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_tributario.pdf
- Delgado, A., Carreño, N., & Zambrano, M. (2019). Los beneficios tributarios y su incidencia en la reactivación económica de Manabí, Ecuador, luego del terremoto del 16 de abril de 2016. *Scielo*, 1-24. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e12.pdf>
- Deming, E. W. (1988). *Importancia de la calidad*. Wyoming: Zeus.
- Donoso, A. (2017). *Factura*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/factura.html>
- EAE Business School. (2019). *¿Qué es la fidelización de clientes y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/que-es-la-fidelizacion-de-clientes-y-por-que-es-importante>
- Echeverría, D. (2020). *Régimen de personas jurídicas*. Obtenido de Derecho Ecuador: <https://www.derechoecuador.com/regimen-de-personas-juridicas->
- El Comercio. (2021). *Adultos mayores recibirán devolución automática de IVA por compras en 45 locales de un supermercado*. Recuperado el 20 de julio de 2021, de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/adultos-mayores-devolucion-iva-supermercado.html>
- El Comercio. (2021). *Adultos mayores recibirán devolución automática de IVA por compras en 45 locales de un supermercado*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/adultos-mayores-devolucion-iva-supermercado.html>
- El Comercio. (2021). *Devolución de IVA*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/tributos-tercera-edad-iva-devolucion.html>
- Estévez, J., & Pérez, M. (2011). *Sistema de Indicadores para el diagnóstico y seguimiento de la educación superior*. ANUEIS.
- Fernández, Y. (2016). *Análisis sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado de adultos mayores en la ciudad de Machala, periodo 2010-2015*. Cuenca: Tesis de posgrado, Universidad de Cuenca .
- Fuente, L. (2001). *Calidad Total- Fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide.

- Fuertes, F. (2014). *Optimización del proceso de devolución de IVA a las personas adultas mayores en Ecuador*. Repositorio Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Editorial: Los alcances de una investigación*, 9(3), 1-5.
- Garrido, E. (2015). *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos*. Editorial Elearning.
- Gil, M. d. (2015). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Ciudad de México: ESIC.
- González & Arciniegas. (2016). *Sistema de gestión de calidad - Teoría y práctica bajo la norma ISO 9001 - 2015*. México: Eco Ediciones.
- González, N., Olgún, J., Guzmán, J., Guzmán, J., & Martínez, M. (2019). *Casos Empresariales En El Sur De Tamaulipas*. Bloomington: Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=jkOwDwAAQBAJ&pg=PP45&dq=FODA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiRurnyp-HqAhUsh-AKHx1RBhIQ6AEwBHoECAyQA#v=onepage&q=FODA&f=false>
- Grados, J., & Sánchez, E. (2017). *La entrevista en las organizaciones*. Ciudad de México: Editorial el Manual Moderno S.A.
- Harrington. (1990). *Mejora de procesos*. Washington: a&a.
- Hernández, A., & Astudillo, M. (2013). El estadio de caso como estrategia, método y objeto de investigación en administración. *Congreso Internacional de Contaduría y Administración*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/15.03.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 11 de Agosto de 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la Investigación*. Caracas: CYEA Sypal.
- Ishikawa, K. (1988). *Mejora continua en las empresas*. Osaka: Osaka.
- ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario*. Madrid: ISO.
- James, P. (1997). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Prentice Hall.
- Knight, K. W. (1999). *Riesgos en la nueva industria*. Toronto: A&E.

- Luna, D. (2019). *Devolución de impuesto al valor agregado (IVA) a personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2015-2017*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40757/1/T-LUNA%20ESPINOZA%20DENISSE%20ADRIANA.pdf>
- Maiga, S. (2015). The impact of tax collection in achieving revenue targets: The directorate general of taxes of mali case study. *Theoretical Economics Letters*, 5(03), 403-409.
- Martínez, I. (2015). *UF2120 - Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación*. Madrid: Editorial Elearning.
- Meza, E. (2017). *Análisis del acceso de adultos mayores, Zona-8 al beneficio tributario de devolución del IVA. 2013-2015*. Guayaquil: Repositorio Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20066/1/TESIS%20ELIZABETH%20Y%20GRACE-An%C3%A1lisis%20del%20acceso%20de%20adultos%20mayores%2C%20Zona-8%20al%20beneficio%20tributario%20de.pdf>
- Miller, A., & Oats, L. (2016). *Principles of international taxation*. London: Bloomsbury Publishing.
- Molina, X. (2008). *La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas*. Fundación BBVA.
- NSLAW. (2019). *El SRI emitió normas sobre el procedimiento de la devolución de IVA a adultos mayores*. Obtenido de <https://nmslaw.com.ec/el-sri-emitio-normas-sobre-el-procedimiento-de-devolucion-de-iva-a-adultos-mayores/>
- Oviedo, C. (2015). *Curso de gestión de la calidad*. Madrid: FORMASTUR.
- Oviedo, H., & Campo, A. (2013). Metodología de Investigación y lectura crítica de estudios. *Scielo*, 572-580. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Petralanda, I. (2020). *¿Qué diferencia hay entre hipótesis, ley y teoría en la ciencia?* Obtenido de <https://elpais.com/ciencia/2020-06-19/que-diferencia-hay-entre-hipotesis-ley-y-teoria-en-la-ciencia.html>
- Pizha, E., Ayaviri, D., & Sánchez, P. (2017). Las políticas tributarias en el crecimiento económico de Ecuador, 2000-2015. *INNOVA Research Journal*, 10-29.

- Porter, M. (1986). *La cadena de valor. Una herramienta del pensamiento estrategico*. Utah: ARGA.
- Presidencia de la República. (2016). *Reglamento de Comprobante de Venta, Retención y Complementarios*. Quito: Departamento de Normativa Tributaria.
- Ramos, M. (2015). *La ventaja competitiva sostenible en el tiempo y cómo diferenciarse*. Obtenido de <https://www.stratgia.com/blog/la-ventaja-competitiva-sostenible-y-como-diferenciarse>
- Sanchis, J., & Rodríguez, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. *Scopus*, 204-227. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/59771/4564456546892>
- Servicio de Rentas Internas. (2016). *Servicio de Rentas Internas*. Quito, Ecuador: Pagina Web Oficial del SRI.
- SRI. (2018). *Sistema de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- SRI. (2020). *Resolución No. NAC-DGERCGC20-0000005*. Quito: Sistema de Rentas Internas.
- SRI. (2021). *Devolucion de IVA a personas adultos mayores*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>
- SRI. (2021). *Estadísticas Generales de Recaudación*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/estadisticas-generales-de-recaudacion-sri>
- SRI. (2021). *Quiero Capacitarme*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/quiero-capacitarme>
- Trujillo, E. (2020). *Contribuyente*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/contribuyente.html>
- UAEH. (2011). *Matriz de requisitos legales y otros*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/calidad/docs/calidad/cursos/Requisitos_Legales.pdf
- Yadav, S., & Shankar, R. (2018). "Goods and service tax (GST): how and why". *Journal of Advances in Management Research*, 15(1), 2-3.

Anexos

Anexo 1. Lista de Verificación ISO 9001:2015

CHECKLIST VERIFICACIÓN ISO 9001:2015								
ESTRUCTURA			CUMPLIMIENTO					
			SI				NO	NO APLICA
			25%	50%	75%	100%		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Compresión de la organización y su contexto	¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?					X	
		¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?		X				
		¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?		X				
		¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?		X				
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?				X		
		¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?		X				

	<p>¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?</p> <p>¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?</p>		X				
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?					X	
	¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?					X	
	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?					X	
	¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?					X	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?					X	

		¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?					X	
		¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?				X		
		¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	X					
		¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?	X					
5. LIDERAZGO	5.1. Liderazgo y compromiso 5.1.1. Generalidades 5.1.2. Enfoque al cliente	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?				X		
		¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				X		
		¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?	X					
		¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?	X					

5.2. Política 5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad 5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?		X				
	¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?					X	
	¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?					X	
	¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?					X	
	¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?				X		
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?				X		
	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?				X		

		¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?				X			
6. PLANIFICACIÓN	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?				X			
		¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?					X		
		¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?		X					
		¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?		X					
	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?		X					
		¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?		X					

		¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?		X				
		¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?		X				
		¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	X					
	6.3. Planificación de los cambios	¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?		X				
		¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?				X		
		¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?				X		
7. APOYO	7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas	¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?				X		

		¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?				X		
7.1. Recursos	7.1.3. Infraestructura	¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?		X				
		¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?		X				
		¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?				X		
7.1. Recursos	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?		X				
		¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?		X				
		¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?				X		

7.1. Recursos 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?		X				
	¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de las recursos a emplear en las mediciones?		X				
	¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?	X					
	Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?		X				
7.1. Recursos 7.1.6. Conocimientos de la organización	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?			X			
	¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	X					
7.2. Competencia	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?			X			

	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?			X			
	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?				X		
7.3. Toma de conciencia	¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?		X				
	¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?		X				
	¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?		X				
7.4. Comunicación	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?		X				
	¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?	X					

8. OPERACIÓN	7.5. Información documentada	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?		X				
		¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	X					
		¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?				X		
		¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?	X					
		¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?					X	
	8.1. Planificación y control operacional	¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?		X				
		¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?		X				
		¿Se controlan los procesos contratados externamente?	X					
	8.2. Requisitos para los productos y servicios	¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?		X				
		¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?	X					

		¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?		X				
		¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?	X					
		¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	X					
		¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?	X					
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios		¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?						X
		¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?						X
		¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?						X
		¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?						X

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?				X		
	¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?				X		
	¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?				X		
	¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?				X		
	¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?					X	
8.5. Producción y provisión del servicio	¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?			X			
	¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?			X			

		¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?		X				
		¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?	X					
8.5. Producción y provisión del servicio. (Continuación)		¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?		X				
		¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?						
		¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?				X		
		¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?				X		
		¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?				X		

8.6. Liberación de los productos y servicios	¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?				X		
	¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?				X		
	¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?					X	
8.7. Control de las salidas no conformes	¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?				X		
	¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc?				X		
	¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?				X		
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1.Generalidades 9.1.2. Satisfacción del cliente	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X	

		¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?					X	
		¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?					X	
		¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?				X		
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.3. Análisis y evaluación		¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?					X	
		¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?				X		
		¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?					X	


		¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?				X		
9.2. Auditoría interna		¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?					X	
		¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?				X		
		¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X	
		¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?		X				
		¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?				X		
9.3. Revisión por la dirección		¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?		X				
		¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?				X		

10. MEJORA		¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?					X		
		¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?					X		
	10.1. Generalidades	¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?						X	
		¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?						X	
		¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?						X	
	10.2. No conformidad y acción correctiva	¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?						X	
		¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?						X	

		¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?					X	
		¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?					X	
10.3. Mejora continua		¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?					X	
		¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?					X	
		¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?					X	

Nota. Adaptado de ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos, de (ISOPlataforma de navegación en línea (OBP), 2015)

Anexo 2. Matriz de Riesgos

<i>DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.</i>																
MATRIZ DE RIESGOS					VERSIÓN		01									
					CÓDIGO											
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					ANÁLISIS DEL RIESGOS											
MACRO PROCESO	PROCESO	RIESGOS	CAUSAS	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD					CONSECUENCIA					ESTIMACIÓN	ACCIONES
					Raro	Poco Prob.	Posible	Muy Prob.	Casi Seg	Despreciable	Menores	Moderadas	Mayores	Catastrófico		
GESTIÓN ESTRATÉGICA (G.F.)	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fallas en planificación y ejecución de proyectos	Desconocimiento del personal	Social											Bajo	Llevar a cabo una planificación semanal o mensual de las acciones a tomar y comunicar a todos los empleados.
			Falta de organización interna	Social		X						X				

		Presupuestos y proyecciones	Falta de control de presupuesto interno	Financiero		X										Medio	Realizar periódicamente reporte de ventas para pronosticar presupuestos
		Reportes a gerencia	Información incorrecta o a destiempo	Financiero		X											Medio
GESTIÓN OPERATIVA (G.O.)	COMPRAS	Demanda	Fallas en anticipar y responder a los cambios de la demanda	Financiero												Medio	Establecer medidas para conocer los precios previamente antes de adquirirlos
		Precios	Falta de análisis de mercado	Financiero			X										
		Facturación		Financiero	X						X						Bajo

G.E.DOC.1.	POA	establecer el presupuesto anual. Planificar las actividades en base al cumplimiento de la misión, visión y objetivos empresariales.	G.E.REG.1.	Registro de asistencia
G.E.DOC.2.	Plan Estratégico			
NORMATIVA LEGAL				
Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos				

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Interno	Listas de verificación de actividades, requerimientos de cada área, presupuesto anual, personal disponible, formatos, informe de compras y ventas	P	Analizar el entorno, definir estrategias, trazar la línea base, definir objetivos estratégicos, establecer indicadores	Plan estratégico, POA, Indicadores de cumplimiento, actividades cumplidas.	Interno
Supervisores, Gerente, Encargado de cada departamento		H	Comunicar a la junta de socios, implementar las acciones analizadas y aprobadas		Alta dirección, supervisores, trabajadores
Externo		V	Verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos		Externo
Organismos de control		A	Tomar acciones correctivas, realizar los planes aprobados		Organismos de control
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO	
Medios de comunicación Computadores	Materiales de oficina	Distarias Cía. Ltda.		Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Objetivos cumplidos			Ambiental/Físico/Natural		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO	CÓDIGO:	G.E.CAL.COD.2.
Realizar herramientas y proponer acciones que permitan evitar las no conformidades que se pueden presentar en las distintas actividades.	VERSIÓN:	01
	MACROPROCESO	Gestión Estratégica G.E.
	PROCESO	Gestión de Calidad
	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Gerente/ Director/Secretaria/Responsables de los procesos

CONTROL

DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES	REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE		CÓDIGO	NOMBRE
G.E.CAL.DO C.1.	Ficha de informe acciones correctivas	Es indispensable el análisis de las auditorías para determinar las no conformidades en cada proceso y de esta manera realizar correcciones y acciones correctivas de ser necesario, junto con su respectivo seguimiento.	G.E.CAL.REG.1.	Registro de asistencia
G.E.CAL.DO C.2.	Informe de auditoría interna		G.E.CAL.REG.2.	Registro de listado de documentos
G.E.CAL.DO C.3.	Informe de auditorías pasadas		G.E.CAL.REG.2.	Registro de listado de documentos
			G.E.CAL.REG.3.	Registro de listado de registros

NORMATIVA LEGAL

Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Interno	Auditorías internas, Revisión del programa,	P	Organizar y planificar la auditoría interna	Diagnóstico de auditoría, Cumplimiento de lo planificado, Acciones correctivas y de mejora.	Interno
Supervisores, Gerente, Encargado de cada departamento	Resultados de auditorías,	H	Asignación de los recursos necesarios		Alta dirección, supervisores, trabajadores
Externo	quejas por parte de los usuarios y salidas no conformes,	V	Seguimiento del desarrollo de no conformidades		Externo
Organismos de control	Documentación específica.	A	Manejo epitimó de documentación		Organismos de control
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA		FINANCIERO	
Computadores	Materiales de oficina	Distarias Cía. Ltda.		Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Cumplimiento de auditoría interna			Ambiental/Físico/Natural		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado:	
Nixon Galindres – Estudiante		Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo		Ing. Carlos Arias – Gerente General	

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO		CÓDIGO:	G.O.COM.COD.1.		
Realizar la solicitud de productos según la necesidad y el requerimiento que tenga la empresa para abastecer su bodega y satisfacer a sus clientes.		VERSIÓN:	01		
		MACROPROCESO	Gestión Operativa G.O		
		PROCESO	Compras		
		RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Gerente/ Director/Secretaria/Responsables de los procesos		
CONTROL					
DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES		REGISTROS	
G.O.COM.DOC.1.	Verificación de existencias	Realizar una adecuada verificación de existencias con cierto tiempo de anticipación para evitar contratiempos.		CÓDIGO	NOMBRE
G.O.COM.DOC.2.	Solicitud de requerimiento de productos				
NORMATIVA LEGAL					
Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Interno	Requerimientos del área de almacenamiento	P	Recepción de requisiciones, asignación de presupuestos, stock.	Facturas, productos	Interno

Supervisores, Gerente, Encargado de cada departamento	, órdenes de compra, perfil del proveedor, aprobación de compra	H	Realizar órdenes de compras.		Recepción de productos, responsable de la bodega
Externo		V	Verificar órdenes de compra.		Externo
Proveedores de productos		A	Realizar acciones correctivas, evaluación post compra.		Cientes Distarias Cía. Ltda.
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO		
Computadores	Materiales de oficina	Distarias Cía. Ltda.	Presupuesto		
INDICADORES			RIESGOS		
Volumen de compras			Ambiental/Físico/Natural		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO	CÓDIGO:	G.O.ALM.COD.1.
Garantizar que la mercadería suministrada por los proveedores sea ingresada a bodega bajo las normas y medidas de control establecidas por la empresa.	VERSIÓN:	01
	MACROPROCESO	Gestión Operativa G.O
	PROCESO	Almacenamiento
	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Gerente/ Jefe de bodega, ayudante de bodega, proveedor.

CONTROL

DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES	REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE		CÓDIGO	NOMBRE
G.O.ALM.DO C.1.	Tarjeta de inventario	Verificar que la mercadería que llega de parte de los proveedores posea las características ideales de calidad y cantidad.		
G.O.ALM.DO C.2.	G.O.ALM.DOC.1.			
G.O.ALM.DO C.3.	Factura de compra			

NORMATIVA LEGAL

Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Interno	Requerimientos del área de almacenamiento	P	Recepción de requisiciones, asignación de presupuestos, stock.	Mercadería	Interno
Supervisores, Gerente, Encargado de cada departamento		H	Realizar órdenes de compras.		Recepción de productos, responsable de la bodega
Externo		V	Verificar órdenes de compra.		Externo
Proveedores de productos		A	Realizar acciones correctivas, evaluación post compra.		Clientes Distarias Cía. Ltda.
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadores	Materiales de oficina		Distarias Cía. Ltda.	Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Cantidad de producto disponible			Ambiental/Físico/Natural		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO	CÓDIGO:	G.O.ALM.COD.2.
Garantizar que la mercadería que no se encuentra en condiciones para su venta o que posee poca rentabilidad por su poca rotación en el mercado sean integradas en su totalidad por las empresas que proveen de productos a Distarias Cía. Ltda.	VERSIÓN:	01
	MACROPROCESO	Gestión Operativa G.O
	PROCESO	Entrega de cambios a proveedores
	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Gerente/ Jefe de bodega, ayudante de bodega, proveedor.

CONTROL

DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES	REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE		CÓDIGO	NOMBRE
G.O.ALM.DO C.1.	Reporte de devoluciones	La mercadería ha ser devuelta debe estar separada con anticipación a la llegada del proveedor para su retiro.		
G.O.ALM.DO C.2.	Nota de crédito			

NORMATIVA LEGAL

Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
--------------------	-----------------	--------------------	----------------	-----------------

Interno	Productos en la estado o de poca rotación	P	Productos para cambiar, fecha de cambio y llegada del proveedor.	Mercadería	Interno
Supervisores, Gerente, Encargado de cada departamento		H	Separar, registrar y devolver los productos para cambio.		Recepción de productos, responsable de la bodega
Externo		V	Verificar las transacciones económicas de la entrega de cambios y registrar.		Externo
Proveedores de productos		A	Realizar planes preventivos y correctivos.		Proveedores de productos.
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadores	Materiales de oficina		Distarias Cía. Ltda.	Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Cantidad de producto disponible			Ambiental/Físico/Natural		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO	CÓDIGO:	G.O.VEN.COD.1.
Estructurar las actividades que se debe de seguir para realizar la actividad de ventas de contado a los distintos clientes de Distarias Cía. Ltda.	VERSIÓN:	01
	MACROPROCESO	Gestión Operativa G.O
	PROCESO	Ventas
	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Gerente/ Agente vendedor, cliente

CONTROL

DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES	REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE		CÓDIGO	NOMBRE
G.O.ALM.DO C.1.	Reporte de devoluciones	Cada agente vendedor deberá conocer el stock de mercadería disponible para la venta, así como también las promociones de la semana.		
G.O.ALM.DO C.2.	Nota de crédito			

NORMATIVA LEGAL

Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Interno	Requerimientos de pedidos,	P	Analizar clientes, planificar estrategias de venta, buscar oportunidades de mercado.	Estrategias de venta, pedidos de clientes.	Interno

Supervisores, Gerente, Encargado de cada departamento	inventario de productos	H	Seleccionar cliente, proponer productos y promociones, realizar la venta.		Alta dirección.
Externo		V	Seguimiento de ventas.		Externo
Organismos de control		A	Implementar acciones correctivas y preventivas.		Cientes Distarias Cía. Ltda.
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadores	Materiales de oficina		Distarias Cía. Ltda.	Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Porcentaje de ventas mensuales			Ambiental/Físico/Natural		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO	CÓDIGO:	G.O.DIS.COD.1.		
Preparar los pedidos que son facturados en el departamento de ventas y sistemas, de tal manera que estos estén completos y listos para su distribución.	VERSIÓN:	01		
	MACROPROCESO	Gestión Operativa G.O		
	PROCESO	Preparación de pedidos		
	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Encargado de control de inventario/ Digitador, alistador, Rellenador, encargado de inventario.		
CONTROL				
DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES	REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE	. Se debe verificar que los productos a despachar cuenten con la calidad necesaria para evitar problemas con los clientes.	CÓDIGO	NOMBRE
G.O.DIS.DO C.1.	Listado de clientes por ruta			
G.O.DIS.DO C.2.	Factura			
NORMATIVA LEGAL				
Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES

Interno	Requerimientos de pedidos, inventario de productos	P	Revisar stock de mercadería y alistar las cajas y facturas	Cajas de productos separadas por pedidos.	Interno
Supervisores, Gerente, Encargado de cada departamento		H	Preparar los pedidos según el cliente y la ruta		Alta dirección.
Externo		V	Verificar la cantidad y el estado de los productos, además de las rutas		Externo
Organismos de control		A	Implementar acciones correctivas y preventivas.		Cientes Distarias Cía. Ltda.
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadores	Materiales de oficina		Distarias Cía. Ltda.	Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Número de pedidos preparados en un día			Ambiental/Físico/Natural		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO	CÓDIGO:	G.O.DIS.COD.1.
Asegurar la satisfacción del cliente al realizar la entrega de mercadería tomando en cuenta dar un buen servicio e informar cualquier novedad que se presente.	VERSIÓN:	01
	MACROPROCESO	Gestión Operativa G.O
	PROCESO	Repartición de mercadería
	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Chofer, ayudante de repartición/ Cliente, chofer, ayudante de repartición, auxiliar contable

CONTROL

DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES	REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE		CÓDIGO	NOMBRE
G.O.DIS.DO C.1.	Listado de clientes por ruta	Se debe verificar que los productos a entregar estén con cantidad y calidad necesaria para evitar problemas con los clientes..		
G.O.DIS.DO C.2.	Factura			
G.O.DIS.DO C.3.	Orden de remisión			
G.O.DIS.DO C.4.	Recibo de cobro			

NORMATIVA LEGAL

Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
--------------------	-----------------	--------------------	----------------	-----------------

Interno	Mercadería que entregar	P	Rutas de cada cliente, ruta óptima	Dinero y recibos de dinero	Interno
Responsables de cada departamento		H	Entregar la mercadería a los clientes, realizar cobro total o parcial, regresar producto incorrecto.		Alta dirección.
Externo		V	Verificar la cantidad y el estado de los productos antes de entregar, verificar el dinero recibido y las facturas entregadas.		Externo
Organismos de control		A	Implementar acciones correctivas y preventivas.		Cientes Distarias Cía. Ltda.
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadores	Materiales de oficina		Distarias Cía. Ltda.	Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Número de pedidos preparados en un día			Ambiental/Físico/Natural		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO	CÓDIGO:	G.O.CON.COD.1.
Determinar los pasos a seguir para controlar los ingresos y egresos de la empresa Distarías Cía Ltda., y así verificar el flujo de dinero y establecer medidas que permitan un crecimiento a largo plazo.	VERSIÓN:	01
	MACROPROCESO	Gestión de Apoyo G.A
	PROCESO	Contabilidad
	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Contador

CONTROL

DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES	REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE		CÓDIGO	NOMBRE
G.O.CON.DO C.1.	Libro diario	Realizar pagos aprobados por el encargado de contabilidad, revisar la documentación necesaria y cumplir con el reglamento público.	G.O.CON.REG.1.	Registro de horas de trabajo
G.O.CON.DO C.2.	Rol de pagos			

NORMATIVA LEGAL

Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Interno	Presupuestos anteriores, reporte de pagos,	P	Identificar necesidades, pagos mensuales,	Informes financieros, roles de pagos,	Interno

	facturaciones, contratos		provisiones y depreciaciones.	comprobantes de pagos	
Responsables de cada departamento		H	Comunicar a la junta de socios, pago de obligaciones tributarias, balances contables, actualizar el libro diario.		Trabajadores
Externo		V	Verificar la distribución de recursos, informe de los balances generales.		Externo
Organismos de control		A	Plantear actividades de mejora.		Proveedores, organismos de control.
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadores	Materiales de oficina		Distarias Cía. Ltda.	Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Rentabilidad			Ambiental/Físico/Natural		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA. LTDA.




CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA


OBJETIVO	CÓDIGO:	G.O.TAL.COD.1.		
Definir un procedimiento eficiente de la gestión de recursos humanos a través de el uso adecuado del conocimiento y las habilidades para desempeñar un buen trabajo.	VERSIÓN:	01		
	MACROPROCESO	Gestión de Apoyo G.A		
	PROCESO	Talento Humano		
	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	Gerente, encargado de Talento Humano, trabajadores		
CONTROL				
DOCUMENTOS		CONSIDERACIONES	REGISTROS	
CÓDIGO	NOMBRE	Cumplir con las normas establecidas por la empresa y realizar la revisión adecuada del profesional para el cargo requerido.	CÓDIGO	NOMBRE
G.O.TAL.DOC.1.	Currículum		G.O.TAL.REG.1.	Registro asistencia a capacitaciones
G.O.TAL.DOC.2.	Profesiograma			
G.O.TAL.DOC.3.	Carta de despido			
G.O.TAL.DOC.4.	Contrato			
NORMATIVA LEGAL				
Norma ISO 9001:2015,4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES

Interno	Hojas de vida, entrevistas, profesiograma, programas de capacitación.	P	Revisión del perfil de los requerimientos de mano de obra, reclutamiento y selección de personal.	Contratos, personal capacitado	Interno
Responsables de cada departamento		H	Revisar hojas de vida, realizar entrevistas, contratar al personal, dar inducciones y afiliarse al seguro.		Áreas
Externo		V	Verificar la productividad y el cumplimiento de actividades.		Externo
Organismos de control		A	Implementar estímulos de desempeño laboral.		Organismos de control.
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadores	Materiales de oficina		Distarias Cía. Ltda.	Presupuesto	
INDICADORES			RIESGOS		
Índice de rotación del personal			Ambiental/Físico/Natural		


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado:
Nixon Galindres – Estudiante	Lic. Diego Arias –Gerente Administrativo	Ing. Carlos Arias – Gerente General

Anexo 4. Ficha de indicadores


	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPE.1.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje Cumplimiento de la gestión administrativa			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el nivel de cumplimiento de los planes y proyectos definidos			
FÓRMULA DE CÁLCULO		Donde:		
$CPA = \frac{OC}{OP} * 100$		CPA = Cumplimiento del plan administrativo OC= Objetivos cumplidos OP= Objetivos propuestos		
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS		
Este indicador se determina mediante la división de los objetivos cumplidos entre los objetivos que han sido propuestos por el 100%		Número de objetivos cumplidos: Según la planificación a ciertos periodos de tiempo establecidos, deben ser puestos en marcha Indicadores: Evaluación del cumplimiento de las actividades.		
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Registros, documentos	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Anual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Gerente	0,00% - 40%	Malo	
Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante			
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General			
Fecha:	2022			

	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPE.2.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia de las auditorías internas			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Evaluar el cumplimiento del plan de auditorías para la medición del desempeño de cada uno de los procesos.			
FÓRMULA DE CÁLCULO		Donde:		
$EAI = \frac{AR}{AP} * 100$		EAI = Eficiencia de las auditorías internas AR= Auditorías realizadas AP= Auditorias Propuestas		
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS		
Este indicador se determina mediante la división de las auditorías realizadas entre las auditorías propuestas, por el 100%		Porcentaje cumplimiento auditorías: De acuerdo con la planificación, son las actividades programadas de forma trimestral. Indicadores: Evaluación de la eficiencia de las auditorías		
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Plan anual de auditorias	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Anual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Gerente	0,00% - 40%	Malo	


Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General
Fecha:	2022

	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPO.1.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	COMPRAS			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de compras			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Analizar la capacidad de cumplimiento de los pedidos de los clientes			
FÓRMULA DE CÁLCULO	CSC = Cumplimientos solicitudes de compras			
$CSC = \frac{SC}{SR} * 100$	SC = Solicitudes cumplidas			
	SR = Solicitudes recibidas			
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS			
Este indicador se determina el cumplimiento de las solicitudes de compras mediante la división entre las solicitudes de compra cumplida sobre las realizadas, por el 100%	Compras realizadas: Solicitudes de compra cumplidas.			
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Libro de compras	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Mensual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Coordinador compras	0,00% - 40%	Malo	


Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General
Fecha:	2022

	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPO.2.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	ALMACENAMIENTO			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia de aprovechamiento espacio en bodega			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Analizar la capacidad de aprovechamiento del espacio disponible en bodega para la mercadería entrante y lista para despachar			
FÓRMULA DE CÁLCULO		Donde:		
$EEB = \frac{ER}{ED} * 100$		EEB= Eficiencia espacio bodega ER= Espacio requerido ED: Espacio disponible		
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS		
Este indicador se determina la eficiencia del aprovechamiento del espacio en bodega mediante la división entre el espacio requerido sobre el espacio disponible, por el 100%		Compras y ventas de mercadería: Ocupación del espacio en bodega		
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Bodeguero	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Mensual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Bodeguero, estibador	0,00% - 40%	Malo	


Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General
Fecha:	2022

	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPO.3.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	VENTAS			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de cumplimiento de pedidos			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Analizar la capacidad de la empresa para cumplir con los pedidos de los clientes en los tiempos establecidos			
FÓRMULA DE CÁLCULO		Donde:		
$CP = \frac{PE}{PR} * 100$		CP = Cumplimiento de pedidos PE = Pedidos entregados PR = Pedidos recibidos		
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS		
Este indicador se determina el cumplimiento de los pedidos con la división entre los pedidos entregados, sobre los pedidos recibidos, por el 100%		Pedidos entregados: Número de pedidos entregados satisfactoriamente. Pedidos recibidos: Número total de pedidos receptados		
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Cartera, Registro ventas	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Mensual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Responsable de ventas	0,00% - 40%	Malo	


Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General
Fecha:	2022

	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPO.4.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	ALISTO Y DISTRIBUCIÓN			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Cumplimiento de despachos asignados			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Analizar la capacidad de la empresa para cumplir con la distribución de los pedidos a los clientes			
FÓRMULA DE CÁLCULO		Donde:		
$CDA = \frac{PD}{PR} * 100$		CP = Cumplimiento de despachos asignados PE = Pedidos Despachados PR= Pedidos recibidos		
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS		
Este indicador se determina el cumplimiento de los despachos realizados, con la división entre los pedidos despachados, sobre los pedidos recibidos, por el 100%		Pedidos despachados: Número de pedidos despachados satisfactoriamente. Pedidos recibidos: Número total de pedidos receptados		
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Cartera, Registro ventas	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Mensual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Responsable de ventas, bodeguero	0,00% - 40%	Malo	


Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General
Fecha:	2022

	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPA.1.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	CONTABILIDAD			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de ventas por familia de productos			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Analizar las ventas realizadas por familias de productos			
FÓRMULA DE CÁLCULO		Donde:		
$VFP = \frac{VA}{VAP} * 100$		VFP = Ventas por familia de producto VA = Ventas actuales VAP = Ventas año pasado		
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS		
Este indicador muestra una comparación de ventas del año actual con las ventas del año pasado, por 100 %		Ventas: Variación de ventas por año		
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Cartera, Registro ventas	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Anual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Contador, responsable de ventas	0,00% - 40%	Malo	

Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General
Fecha:	2022

	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPA.2.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	TALENTO HUMANO			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Determinar el cumplimiento de la planificación de las capacitaciones programadas al personal			
FÓRMULA DE CÁLCULO		Donde:		
$C = \frac{CR}{CP} * 100$		C = Capacitaciones CR = Capacitaciones realizadas CP = Capacitaciones planificadas		
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS		
Este indicador determina el porcentaje de cumplimiento entre las capacitaciones realizadas sobre las capacitaciones planificadas		Capacitaciones: Número de capacitaciones realizadas al personal acorde a la planificación		
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Certificados	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Anual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Responsable de talento humano	0,00% - 40%	Malo	

Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General
Fecha:	2022

	DISTARIAS CÍA LTDA		CÓDIGO:	MPO.3.IN1
			VERSIÓN:	0.1
FICHA DE INDICADOR				
PROCESO:	VENTAS			
NOMBRE DEL INDICADOR:	índice satisfacción del cliente			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Evaluar el porcentaje de satisfacción que tiene el cliente en relación con la calidad del servicio prestado por la empresa			
FÓRMULA DE CÁLCULO		Donde:		
$ISC = \frac{VP}{VT} * 100$		EAI = Índice Satisfacción del Cliente AR= Valoraciones Positivas AP= Valoraciones Totales		
DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO		DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS		
Este indicador se determina mediante la división entre las valoraciones positivas sobre el total de valoraciones obtenidas, por el 100%		Porcentaje Satisfacción del cliente: Eficiencia del nivel de prestación del servicio de la empresa para con los clientes. Indicadores: Evaluación de la satisfacción del cliente		
Unidad de medida	FRECUENCIA	RANGO	CONDICIÓN	
%				
FUENTE DE DATOS	Vendedores, cartera	71% - 100%	Bueno	
PORCENTAJE	Mensual	41% - 70%	Regular	
RESPONSABLE	Ventas, Contabilidad	0,00% - 40%	Malo	

Elaborado por:	Nixon Galindres– Estudiante
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias- Gerente General
Fecha:	2022

Anexo 5. Manual de Procedimientos



DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA LTDA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ABRIL 2022

RESPONSABLE	Firma	Fecha
-------------	-------	-------

Elaborado por: Nixon Galindres – Estudiante

Revisado por: Lic. Diego Arias - Gerente Administrativo

Aprobado por: Ing. Carlos Arias – Gerente General

Índice

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
PROCEDIMIENTOS.....	3
AUDITORIA INTERNA.....	7
ACCIONES CORRECTIVAS.....	16
CONTROL DE NO CONFORMIDADES	24
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	30
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	37
PEDIDO DE PRODUCTOS.....	47
RECEPCIÓN DE MERCADERÍA A PROVEEDORES	54
ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES.....	62
VENTAS DE CONTADO.....	70
APERTURA DE CRÉDITO A CLIENTES.....	76
CONTROL Y APLICACIÓN DE RECIBOS DE DINERO	83
REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES POR LOS AGENTES DE VENTA	90
REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES VÍA TELEFÓNICA	95
PREPARACIÓN DE PEDIDOS	101
VERIFICACIÓN DE PEDIDOS	110
REGISTRO DE CAMBIOS DE MERCADERÍA DAÑADA	118
ACOMODO DE MERCADERÍA A ENTREGAR EN EL CAMIÓN	124
REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA	133
REALIZACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS.....	143
DECLARACIONES AL SRI.....	148
PAGO A TRABAJADORES.....	152
CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	158
CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	163

INTRODUCCIÓN

La empresa distribuidora Distarias Cía Ltda., busca mejorar su desempeño laboral a través de la elaboración de un manual de procedimientos, en el cual se describa todas las actividades que se desarrollan diariamente y que ayudará a elevar los índices de eficiencia y eficacia en la organización.

Gestionar la calidad significa transformar la forma de hacer las cosas, esto implica la representación de la cadena de valor de la empresa mediante un mapa de procesos, conocer las personas en relación con los procedimientos, su nivel de control de calidad e incluso las normativas aplicables. De esta manera, se toma en cuenta desde la tarea más pequeña hasta la más grande para así cumplir con el principal objetivo de cualquier organización: satisfacer al cliente.

Todos los procedimientos descritos en el presente manual fueron realizados para dar cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de orientar el desempeño del personal de la empresa Distarias Cía. Ltda. ante cualquier duda que se presente.

Se debe tener en cuenta que este documento estará sujeto a revisiones, correcciones y actualizaciones en caso de ser necesarias, según la disposición de la alta dirección y tomando en cuenta las leyes y reglamentos de nuestro país.

OBJETIVO

Estandarizar los procedimientos mediante una guía documentada que permita mejorar la ejecución de las actividades en todos los procesos, con el fin de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE

El presente manual comprende los procedimientos pertenecientes a la gestión operativa de la empresa Distarias Cía. Ltda., así como también los procedimientos establecidos como obligatorios que pertenecen a la gestión estratégica del proceso de gestión de calidad y algunos procedimientos de la gestión de apoyo, cumpliendo con los requisitos determinados por la Norma ISO 9001:2015.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se presentan los procedimientos de la empresa Distarias Cía. Ltda.

MACRO-PROCESO	PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Gestión Estratégica (G.E.)	Gestión Administrativa	G.E.ADM.	Planificación Estratégica	G.E.ADM.1.
	Gestión de la calidad	G.E.CAL.	Auditoría Interna	G.E.CAL.1.
			Acciones correctivas	G.E.CAL.2.
			Control de no conformidades	G.E.CAL.3.
			Control de documentos y registros	G.E.CAL.4.
		Revisión por la dirección	G.E.CAL.5.	
Gestión Operativa (G.O.)	Compras	G.O.COM.	Pedido de productos	G.O.COM.1.
	Almacenamiento	G.O.ALM.	Recepción de mercadería a proveedores	G.O.ALM.1.
			Entrega de cambios a proveedores	G.O.ALM.3.
	Ventas	G.O.VEN.	Ventas de contado	G.O.VEN.1.
			Apertura de crédito a clientes	G.O.VEN.2.
Control y aplicación de recibos de dinero			G.O.VEN.3.	
		Registro de pedidos tomados a clientes por los agentes de venta	G.O.VEN.4.	
		Registro de pedidos a clientes vía telefónica	G.O.VEN.5.	

			Preparación de pedidos	G.O.DIS.1.
			Chequeo de pedidos	G.O.DIS.2.
	Alisto y distribución	G.O.DIS.	Registro de cambios de mercadería dañada	G.O.DIS.3.
			Acomodo de mercadería a entregar en el camión	G.O.DIS.4.
			Repartición de mercadería	G.O.DIS.5.
			Realización de informes financieros	G.A.CON.1.
Gestión de Apoyo (G.A.)	Contabilidad	G.A.CON.	Declaraciones al SRI	G.A.CON.2.
			Pago a trabajadores	G.A.CON.3.
	Talento Humano	G.A.TAL.	Contratación de personal	G.A.TAL.1.
			Capacitación al personal	G.A.TAL.2.

GESTIÓN ESTRATÉGICA



MACROPROCESO: G.E. *GESTIÓN ESTRATÉGICA*

PROCESO: G.E.CAL. *GESTIÓN DE CALIDAD*

PROCEDIMIENTO: G.E.CAL.1.


AUDITORÍA INTERNA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	AUDITORIA INTERNA	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.1.	Página: 9

1. OBJETIVO

Proporcionar una metodología para la realización de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Distarias Cía. Ltda., a través de herramientas de evaluación para garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

El procedimiento se realiza para verificar el porcentaje de cumplimiento de las normas que la empresa debe contar.

3. PARTICIPANTES


- Gerente
- Auditor
- Responsable de los procesos

4. RESPONSABLE

- Auditor

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización
- **N/A:** No Aplica
- **Procesos:** Son todas aquellas actividades planificadas en las cuales intervienen personas, recursos, maquinarias, materiales, con el fin de lograr un objetivo identificado previamente.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	AUDITORIA INTERNA	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.1.	Página: 10


- **Acciones correctivas:** Se refiere a las acciones que se deben realizar para eliminar una no conformidad detectada y que ya ha sucedido.
- **Acciones preventivas:** Son las acciones que se realizan para erradicar una no conformidad probable que ha sido detectada y que aún no sucede.
- **Auditoria:** Se refiere a la valoración del rendimiento de los procesos de una empresa, y tiene por objeto asegurar el cumplimiento de los requisitos preestablecidos.
- **Secuencia de actividades:** Son aquellos métodos, tareas o actividades que entrega un output para continuar con la siguiente actividad.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Auditor	Elaborar el programa para la auditoría
2	Gerente	Revisar el programa elaborado y asignar los recursos requeridos, solicitando a los trabajadores brindar la respectiva colaboración.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	AUDITORIA INTERNA	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.1.	Página: 11

3	Auditor	Analizar si la auditoría es viable o no, al igual que los objetivo, alcance y criterios a tomar en cuenta para el desarrollo de esta.
4	Responsable de los procesos	Preparar la información necesaria perteneciente al sistema según los criterios de la auditoría.
5	Auditor	Realizar la reunión de apertura de la auditoría
6	Auditor	Describir detalladamente los hallazgos encontrados en los procesos auditados.
7	Auditor	Realizar la reunión de cierre de la auditoría.
8	Auditor	Realizar un informe detallado de todos los hallazgos, el cual sea comprensible para todos los involucrados.
9	Responsable de los procesos	Redactar las acciones correctivas según las no conformidades encontradas en los procesos auditados.
10	Gerente	Revisar la asignación de recursos con el fin de dar solución a las no conformidades encontradas.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	AUDITORIA INTERNA	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.1.	Página: 12

11 Gerente Determinar el periodo de tiempo necesario para cumplir con las acciones correctivas de las no conformidades.

12 Auditor Realizar el seguimiento y control de las no conformidades encontradas.

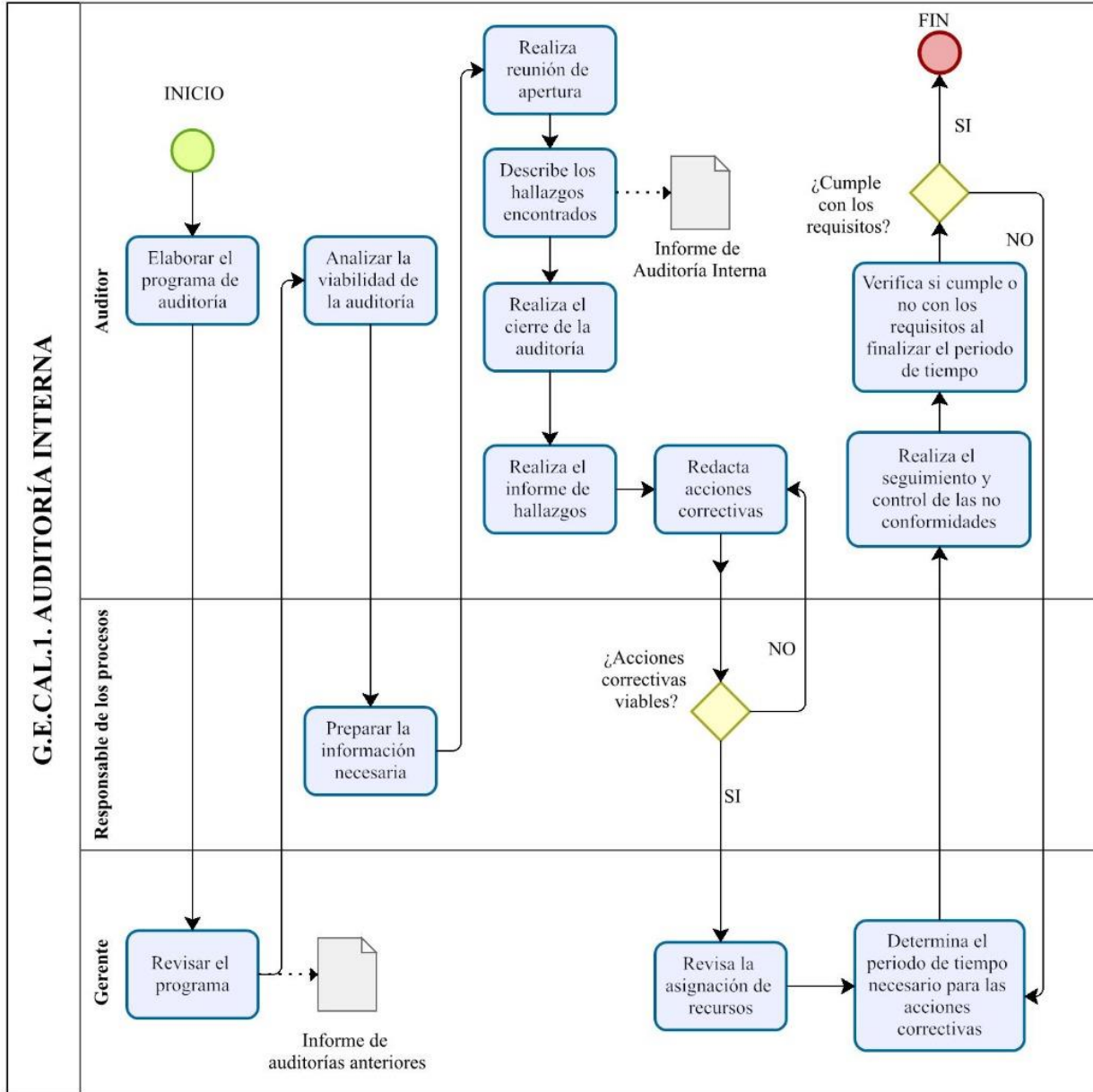
13 Auditor Verificar si se cumple o no con los requisitos al finalizar el periodo de tiempo y registrar de acuerdo con el formato establecido.


- **Documento y/o registro del proceso:** Informe de Auditoría Interna.

7. TEMPORALIDAD

Se realizará una auditoria anual

8. FLUJOGRAMA




	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	AUDITORIA INTERNA	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.1.	Página: 14


9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Programa de Auditoría Interna	X		X		Auditor/Responsable del proceso	Gerencia
Informe de Auditoría Interna	X		X		Auditor/Responsable del proceso	Gerencia
Informes de auditorías anteriores	X		X		Auditor/Responsable del proceso	Gerencia


10. ANEXOS

Programa anual de auditorías

	DISTARIAS CÍA. LTDA.				
	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS			Versión: 01	
				Código:	
				Página: 1 de 1	
FECHA:					
Nº DE AUDITORÍA	FECHA	ÁREA	ACTIVIDAD POR AUDITAR	DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS NECESARIOS	NOMBRE DEL AUDITOR
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
OBSERVACIONES:					

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	AUDITORIA INTERNA	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.1.	Página: 15

Informe de auditoría interna

	DISTARIAS CÍA. LTDA.			
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Versión: 01	
			Código:	
			Página: 1 de 1	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA				
Proceso Auditado				
Auditor				
Representante del proceso				
Fecha				
Objetivo de la auditoría				
Alcance de la auditoría				
Descripción de la No Conformidad	Acción	Responsable	Recursos	Fecha de cumplimiento
Conclusión				
Anexos				
Firma Auditor		Firma Auditado		

MACROPROCESO: G.E. *GESTIÓN ESTRATÉGICA*

PROCESO: G.E.CAL. *GESTIÓN DE CALIDAD*

PROCEDIMIENTO: G.E.CAL.2.


ACCIONES CORRECTIVAS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACCIONES CORRECTIVAS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.2.	Página: 17

1. OBJETIVO

Establecer acciones correctivas para disminuir la aparición e incidencia de las no conformidades encontradas.

2. ALCANCE

El procedimiento se realiza para determinar las no conformidades en los procesos y así darles seguimiento según lo planificado.

3. PARTICIPANTES


- Gerente
- Auditor
- Responsable de los procesos

4. RESPONSABLE

- Gerente

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización
- **N/A:** No Aplica
- **No conformidad:** Se refiere a la desatención de un requisito preestablecido, tanto externamente como internamente de una organización.
- **Procesos:** Son todas aquellas actividades planificadas en las cuales intervienen personas, recursos, maquinarias, materiales, con el fin de lograr un objetivo identificado previamente.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACCIONES CORRECTIVAS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.2.	Página: 18


- **Acciones correctivas:** Se refiere a las acciones que se deben realizar para eliminar una no conformidad detectada y que ya ha sucedido.
- **Acciones preventivas:** Son las acciones que se realizan para erradicar una no conformidad probable que ha sido detectada y que aún no sucede.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Auditor	Revisar las No conformidades existentes de acuerdo con el procedimiento de “No conformidad” y “Auditoría”, y así determinar el origen y realizar su análisis respectivo.
2	Auditor/Responsable de los procesos	<p>En base a la no conformidad encontrada se llevará a cabo una corrección o una acción correctiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corrección: Comunicar a los responsables del proceso para su liberación y control. - Acción Correctiva: Se deberá escoger la metodología adecuada para determinar y analizar la causa raíz.
3	Auditor/Responsable de los procesos	Identificar la causa raíz de la no conformidad para realizar la acción correctiva, en la cual se describirán las acciones a implementarse.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACCIONES CORRECTIVAS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.2.	Página: 19

			<p>Implementar y dar seguimiento a las acciones con el fin de evitar que las no conformidades sucedan.</p>
4	Auditor/Responsable de los procesos		<p>Se registrarán los resultados de acuerdo con el seguimiento de las acciones planificadas, tomando en cuenta el periodo acordado.</p>
5	Auditor		<p>Recibe el informe de resultados de las acciones implementadas y requisita el mismo con la finalidad de controlar las actualizaciones de cada acción ejecutada.</p>
6	Auditor		<p>Revisar el porcentaje de efectividad de las acciones correctivas que se ejecutaron e informar al responsable del proceso para que registre su avance o cierre de la requisición. En caso de no ser así, volver al paso 4.</p>
7	Auditor		<p>Registrar el porcentaje de avance de las acciones implementadas y una vez llegado el 100% debe dar como cerrado la requisición de la acción correctiva.</p>
8	Auditor/Gerente		<p>Informar a la empresa sobre el estado de las acciones correctivas a través de un informe, de esta manera se pueden establecer acciones de mejora continua.</p>

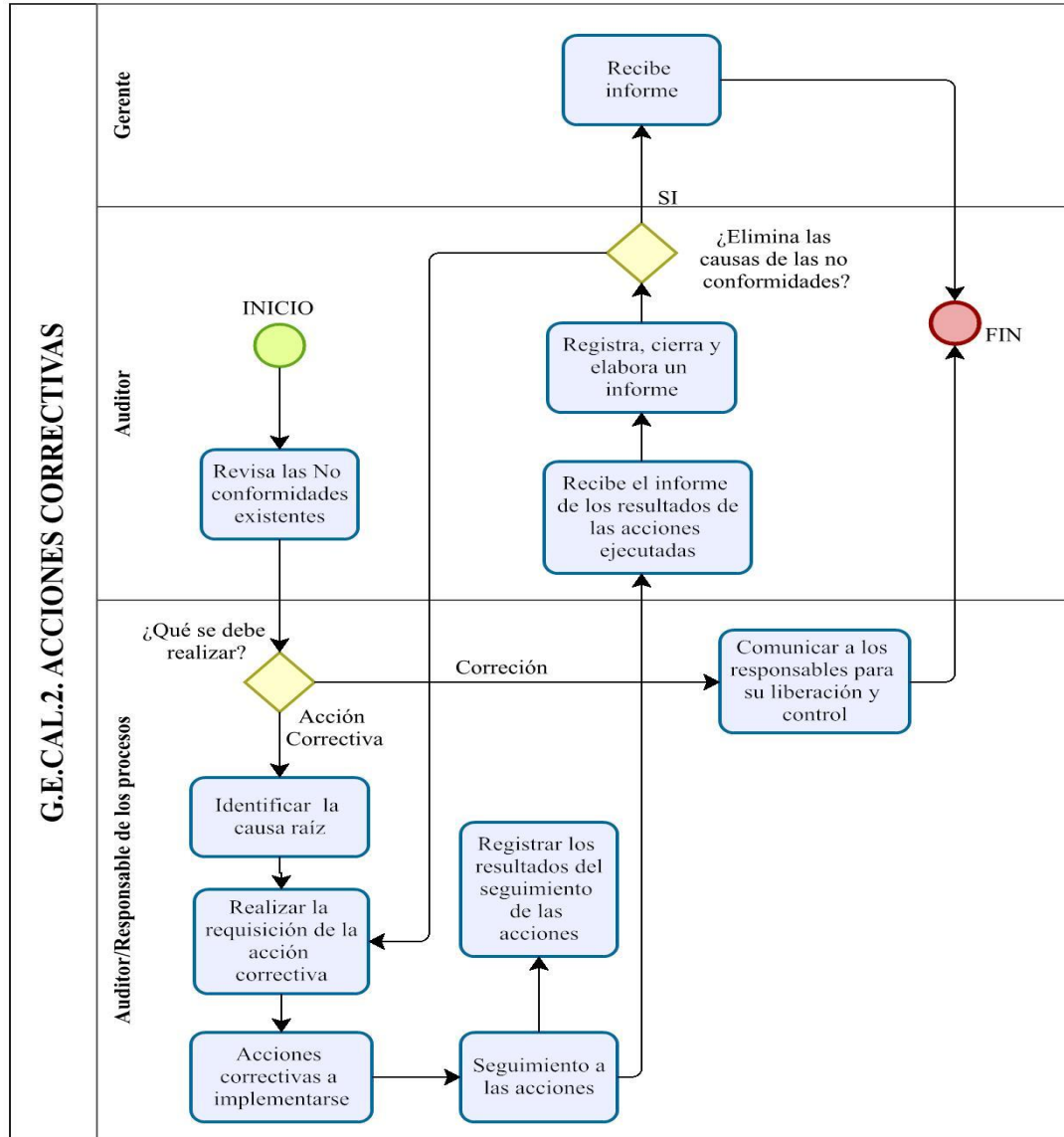
	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACCIONES CORRECTIVAS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.2.	Página: 20


- **Documento y/o registro del proceso:** Informe de las acciones correctivas.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará un informe cada vez que las acciones implementadas estén 100% cumplidas.

9. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	ACCIONES CORRECTIVAS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.2.	Página: 22


10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMPRE	DIGIT	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Ficha de informe acciones correctivas	X		X		Gerente/Auditor	Gerencia

11. ANEXOS

Ficha de informe de acciones correctivas

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	FICHA DE INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS		
	Versión:	Código:	Página: 1 de 1
ACCIONES			
Proceso		Informe de Acción	Corrección
Fecha de inicio			Acción correctiva
Realizado por			Acción Preventiva
FUENTE			
	Atención o sugerencia por parte de		Seguimiento o revisión por la
	los usuarios		Gerencia

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACCIONES CORRECTIVAS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.2.	Página: 23

			Cumple	SI	NO
			¿Por qué?		
Fecha	Responsable	Tratamiento			
Causa raíz/ Causas reales o potenciales					
Planes de Acción	Responsable	Fecha de implementación	Verificación		
Fecha propuesta de cierre:			Fecha real de cierre:		
Fecha de evaluación de eficacia:			Fecha de evaluación de eficacia:		
¿La acción fue eficaz?	SI: NO:	Nueva Acción	Corrección		
¿Por qué?:			Acción		
			Correctiva		
			Acción		

MACROPROCESO: G.E. *GESTIÓN ESTRATÉGICA*

PROCESO: G.E.CAL. *GESTIÓN DE CALIDAD*

PROCEDIMIENTO: G.E.CAL.3.

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.3.	Página: 25

1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento que permita determinar la metodología adecuada para controlar las no conformidades resultantes de los procesos de la empresa Distarias Cía. Ltda., y así proponer una mejora continua.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a todas las no conformidades existentes en la empresa Distarias Cía. Ltda.

3. PARTICIPANTES


- Gerente
- Auditor
- Responsable de los procesos

4. RESPONSABLE

- Gerente
- Responsable de los procesos

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización
- **N/A:** No Aplica
- **Procesos:** Son todas aquellas actividades planificadas en las cuales intervienen personas, recursos, maquinarias, materiales, con el fin de lograr un objetivo identificado previamente.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.3.	Página: 26


- **No conformidad:** Se refiere a la desatención de algún requisito preestablecido, ya sea de factores externos como internos de la organización.
- **Requisito:** Hace referencia a una necesidad, expectativa u obligación que es determinada por los usuarios y por las normas, respecto a la prestación de servicios o a la elaboración de productos.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Auditor	<p>Analizar los resultados de las auditorías, llamados de atención de los usuarios, así como también las salidas no conformes. Es necesario conocer que las no conformidades se pueden identificar en cualquier fase del proceso. Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de programas de auditorías - Análisis o quejas presentadas por los clientes. - Análisis del seguimiento de procesos. - Presentación directa del servicio. - Verificación del cumplimiento de requisitos legales y similares. - Gestión de riesgos y oportunidades. - Gestión interna de actividades.
2	Auditor/Responsable de los procesos	<p>Distinguir una conformidad real de una potencial, en donde el responsable debe completar la ficha de identificación de no conformidad.</p>

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.3.	Página: 27

	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando la no conformidad provenga de usuarios o un grupo de interés, se realiza el trámite administrativo correspondiente. - En caso de que la no conformidad afecte a muchos procesos, se debe llenar entre los responsables de cada proceso.
--	---

3	Responsable de los procesos	<p>Analizar junto con los responsables de los procesos, las no conformidades encontradas en función del alcance del incumplimiento de los requisitos para la posterior toma de decisiones y acciones.</p>
---	-----------------------------	---

		<p>Proceder de acuerdo con lo descrito a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las acciones necesarias para eliminar la no conformidad. - Adoptar acciones que prevengan la prestación de un mal servicio. - Acciones que permitan la prestación de un buen servicio y el cumplimiento de los requisitos. - Realizar un plan de mejora continua para solucionar las no conformidades.
--	--	--

5	Auditor	<p>Solicitar la revisión y aprobación de lo dispuesto en el paso anterior por parte de la gerencia.</p>
---	---------	---

6	Gerente	<p>Asignar los recursos necesarios a las acciones que se implementaran en caso de ser aprobadas.</p>
---	---------	--

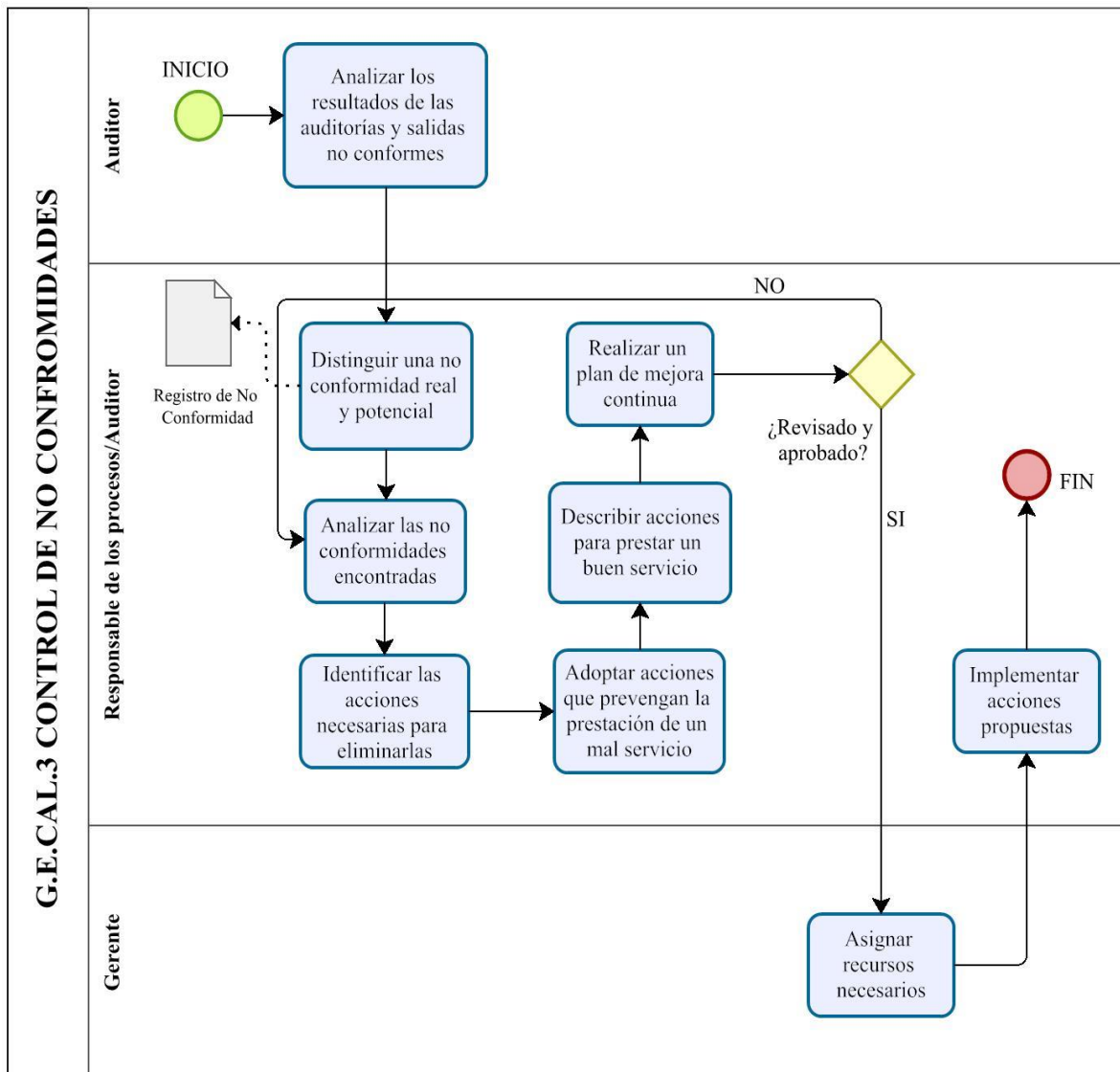
7	Responsable de los procesos	<p>Implementar las acciones propuestas como solución a las no conformidades.</p>
---	-----------------------------	--

- **Documento y/o registro del proceso:** Registro de No conformidad.


8. TEMPORALIDAD

Se realizará un informe mensual

9. FLUJOGRAMA



10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.3.	Página: 29

REGISTROS/ DOCUMENTOS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Registro de No conformidades	X		X	X	Gerente	Gerencia

11. ANEXOS

Registro de no conformidades

	DISTARIAS CÍA. LTDA.				
	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES				Versión: 01
					Código:
					Página: 1 de 1
REGISTRO DE NO CONFORMIDADES					
Área:		Nº:		Fecha:	
Responsable					
No conformidad					
Evaluación Técnica de las Causas					
Acciones Correctivas					

MACROPROCESO: G.E. *GESTIÓN ESTRATÉGICA*

PROCESO: G.E.CAL. *GESTIÓN DE CALIDAD*

PROCEDIMIENTO: G.E.CAL.4.

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.4.	Página: 31

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para el control de documentos y registros, los cuales están relacionados a: recepción, control, ubicación, acceso, identificación y aprobación para el cumplimiento de las actividades de los procesos de la empresa Distarias Cía. Ltda., y el buen desempeño del SGC.

2. ALCANCE

El procedimiento tiene que ver con la recepción de documentos (internos y externos) y registros, y la actualización periódica de los mismos.

3. PARTICIPANTES


- Gerente
- Encargados de las áreas
- Responsable de los procesos

4. RESPONSABLE

- Gerente
- Responsable de los procesos

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.4.	Página: 32


- **Documento:** Se refiere al medio que contiene información, utilizado comúnmente como soporte de verificación o demostración de algo.
- **Documento nuevo:** Se refiere a aquel medio de información que ha sido creado y que no ha existido antes.
- **Documento interno:** Es un medio de información realizado por el personal de la empresa, el cual contiene restricciones de confidencialidad.
- **Documento sustituto:** Es un medio de información actualizado debido a que tiene más versiones previas.
- **Procesos:** Son todas aquellas actividades planificadas en las cuales intervienen personas, recursos, maquinarias, materiales, con el fin de lograr un objetivo identificado previamente.
- **Control de cambios:** Es una manera de verificar el cumplimiento o funcionamiento de algo específico.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Encargados de las áreas	Los supervisores y encargados departamentales hacen la entrega de los documentos y registros utilizados en los procesos de la empresa para verificar su utilidad.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.4.	Página: 33

2	Responsable de los procesos	Se realiza una revisión de los documentos para determinar: documentación faltante, documentación para actualización, documentación innecesaria.
3	Responsable de los procesos	Elaboración de los formatos de documentos y registros necesarios para el adecuado control del SGC.
4	Responsable de los procesos	Actualización de documentos y registros que contienen información incompleta o ambigua, por lo que se realiza adaptaciones en base a la versión actual.
5	Responsable de los procesos	Establecer la temporalidad de los documentos y registros con el fin de conocer su validez.
6	Gerente	El gerente realiza la validación de documentación con el objetivo de revisar los formatos en caso de haber hecho alguna corrección.
7	Gerente	La documentación es aprobada y se establecen nuevas disposiciones para el uso de estas.
8	Responsable de los procesos	Se realizan cambios y modificaciones a los formatos en caso de ser necesario.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.4.	Página: 34

9 Responsable de los procesos Los formatos son guardados en la base de datos de la empresa para su respectiva entrega por áreas.

10 Responsable de los procesos Se crean códigos para identificar de mejor manera los documentos y registros utilizados en la organización, haciendo referencia al manual de procedimientos y el control documental.

11 Responsable de los procesos Se realiza la entrega de los formatos de los registros a todas las áreas para su uso y se da a conocer cada uno de ellos.


12 Encargados de las áreas El personal de cada área de la empresa debe llenar los registros con la información adecuada.

13 Responsable de los procesos Cada semana se realizan revisiones de los registros para establecer nuevos lineamientos en caso de ser necesarios y para mantener el control de los procedimientos.

14 Responsable de los procesos Se recogen todos los documentos impresos y se archivan en carpetas. Si son digitales se guardan en la base de datos de la empresa.

-
- **Documento y/o registro del proceso:** Listado de registros, listado de documentos.

8. TEMPORALIDAD

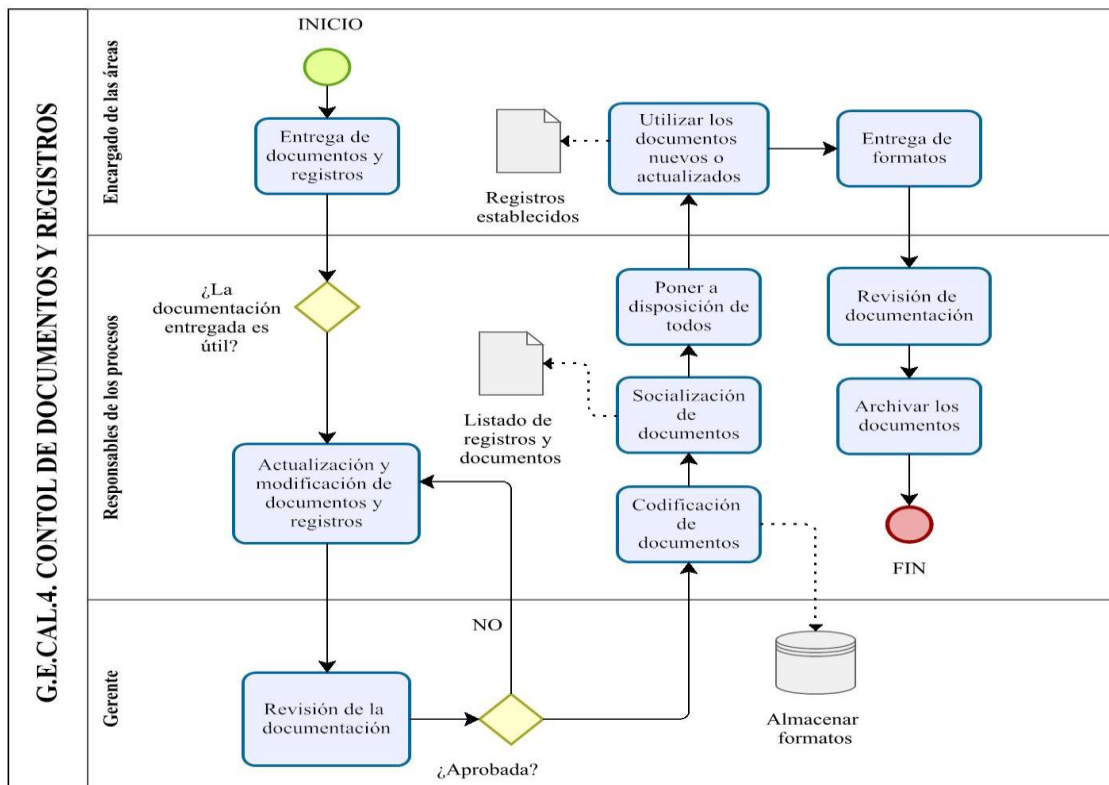
	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.4.	Página: 35


Se realizará un informe cada mes

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Listado de registros	X		X	X	Secretaria	Gerencia
Listado de documentos	X		X	X	Secretaria	Gerencia

10. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.4.	Página: 36

Listado de registros

	DISTARIAS CÍA. LTDA.			
	LISTADO DE REGISTROS			Versión: 01
				Código:
Página: 1 de 1				
LISTADO DE REGISTROS				
TÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN	RESPONSABLE	TIPO
<i>Listado de documentos</i>				

	DISTARIAS CÍA. LTDA.			
	LISTADO DE DOCUMENTOS			Versión: 01
				Código:
Página: 1 de 1				
LISTADO DE DOCUMENTOS				
TÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN	RESPONSABLE	TIPO (INTERNO/EXTERNO)

MACROPROCESO: G.E. *GESTIÓN ESTRATÉGICA*

PROCESO: G.E.CAL. *GESTIÓN DE CALIDAD*

PROCEDIMIENTO: G.E.CAL.5.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.5.	Página: 38

1. OBJETIVO

Desarrollar actividades en base a la revisión general del SGC con el objetivo de generar una mejora continua, convivencia y adecuación de la empresa Distarias Cía. Ltda.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica generalmente a los procesos del SGC, a partir de la evaluación de las oportunidades y necesidades hasta la realización del mismo.

3. PARTICIPANTES


- Gerente
- Secretaria
- Responsable de los procesos

4. RESPONSABLE

- Gerente

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización
- **N/A:** No Aplica
- **Auditoria:** Se refiere a la evaluación y valoración del rendimiento de los procesos de la empresa, en base al cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma.
- **Alta Dirección:** Es la persona o grupo de personas que dirigen a una organización.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.5.	Página: 39


- **Sistema de Gestión de Calidad:** Hace referencia al grupo de elementos relacionados a dirigir y controlar una organización respecto a la calidad.
- **No conformidad:** Se refiere a la desatención de un requisito preestablecido, tanto externamente como internamente de una organización.
- **Procesos:** Son todas aquellas actividades planificadas en las cuales intervienen personas, recursos, maquinarias, materiales, con el fin de lograr un objetivo identificado previamente.
- **Acciones correctivas:** Se refiere a las acciones que se deben realizar para eliminar una no conformidad detectada y que ya ha sucedido.
- **Acciones preventivas:** Son las acciones que se realizan para erradicar una no conformidad probable que ha sido detectada y que aún no sucede.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisito 9.3 Revisión por la Dirección.

7. CONSIDERACIONES GENERALES


- Para la toma de decisiones se debe tomar en cuenta ciertos puntos tales como: revisión de auditorías internas, analizando los resultados obtenidos, los resultados del servicio con los clientes, el estado de las acciones correctivas y preventivas, los cambios que se pueden dar en el SGC y los planes de acción.
- Existen posibles cambios que pueden afectar al SGC, entre ellos tenemos: la nueva tecnología, la creación y cierre de nuevos cargos en la organización, nuevos cambios

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.5.	Página: 40

- En la norma ISO 9001, así como también los cambios en el alcance y principalmente la realización de cambios en el servicio ofrecido.
- Para analizar el desempeño de los procesos se debe tener en cuenta los indicadores, así como los parámetros de control e informes de gestión.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO


Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Auditor/Gerente	<p>Programación del cronograma para la mejora del SGC a través de los distintos medios de comunicación que maneje la gerencia y que deberán ser aprobados por esta.</p> <p>Se prepara la agenda para la revisión por parte de la gerencia, si la dirección está de acuerdo con la agenda se procede a su revisión y aprobación, caso contrario se debe revisar nuevas fechas.</p>
2	Gerente	<p>Socializar los requisitos a los responsables de los procesos con su debido tiempo de anticipación.</p>
3	Responsable de los procesos	<p>Preparar los informes necesarios para dar a conocer los resultados gerenciales con todo tipo de datos de entrada y análisis, con el objetivo de tomar las correctas decisiones en cuanto a: proyectos</p>

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.5.	Página: 41

de mejora, quejas, acciones correctivas y preventivas, información relevante para solicitar la reunión al gerente.

La información que se revisa contiene lo siguiente:

4	Responsable de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de mejora - Eficiencia de acciones ejecutada en el tema de riesgos y oportunidades. - Adecuación de recursos. - Información relevante sobre el funcionamiento del SGC. - Cambios para darse por cuestiones internas y externas. - Estado de acciones de revisiones.
5	Gerente	Realizar la reunión tomando en cuenta los puntos descritos anteriormente.
	Gerente/	
6	Responsable de los procesos	Analizar cada punto presentado por la gerencia.
	Gerente/	
7	Responsable de los procesos	Proponer propuestas y recomendaciones que ayuden a mejorar el SGC, a partir del análisis previo.
	Gerente/	
8	Responsable de los procesos	Tomar las medidas que conlleven al seguimiento del SGC en un tiempo específico, y dar a conocer a los responsables de los proceso sus nuevas obligaciones y actividades a realizar.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.5.	Página: 42

9 Auditor Elaborará un acta con los resultados obtenidos y enviar a las partes interesadas.

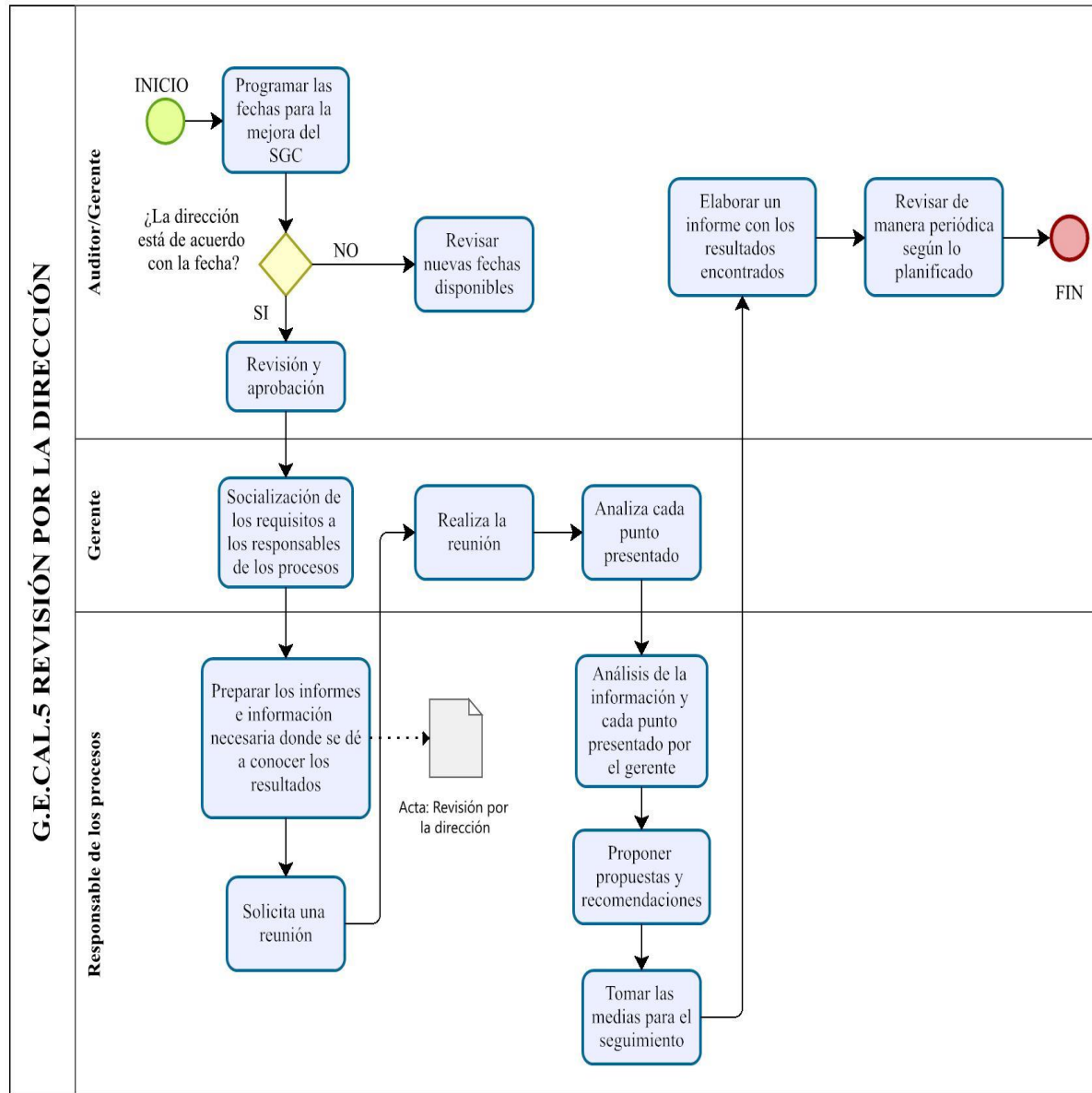
10 Auditor Revisar de manera periódica según lo planificado, el avance de la implementación de las nuevas medidas e informar a la alta dirección los resultados.


-
- **Documento y/o registro del proceso:** Acta: Revisión por la dirección.

9. TEMPORALIDAD

Se realizará una revisión anual.

10. FLUJOGRAMA




	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.5.	Página: 44


11. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Informes anteriores de Auditorías Externas		X		X	Auditor/Gerente	Gerencia
Informes de anteriores Auditorías Internas	X			X	Auditor/Gerente	Gerencia
Acta: Revisión por la dirección	X			X	Auditor/Gerente	Gerencia

12. ANEXOS

Listado de registros

	DISTARIAS CÍA. LTDA.					
	LISTADO DE REGISTROS					
	Versión: 01					
	Código:					
Página: 1 de 1						
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
Citación a la reunión de:	Nº de Acta	Caracteres de la reunión				
Revisión por la dirección	Lugar de la reunión	Ordinaria		Extraordinaria		
Fecha de la reunión		Hora de inicio		Hora de finalización		

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
	Versión: 01	Código: G.E.CAL.5.	Página: 45

DESARROLLO Y DECISIONES
1. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS
2. RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO
3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO
4. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO
6. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
7. RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA EL AÑO.....
8. ACTUALIZACIÓN DE RIESGOS
9. REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD
10. RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

GESTIÓN OPERATIVA



MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.COM.*COMPRAS*

PROCEDIMIENTO: G.O.COM.1.

PEDIDO DE PRODUCTOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PEDIDO DE PRODUCTOS	
	Versión: 01	Código: G.O.COM.1.	Página: 48

1. OBJETIVO

Realizar la solicitud de productos según la necesidad y el requerimiento que tenga la empresa distribuidora Distarias Cía. Ltda., para abastecer su bodega y satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende el área de gerencia, contabilidad y ventas.

3. PARTICIPANTES


- Gerente
- Responsable de abastecimiento
- Administrador
- Proveedor

4. RESPONSABLE

- Gerente

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Factura de compra:** Es un documento que refleja la venta de productos o la prestación de servicios.
- **Calidad:** Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- **Proveedor:** Es aquella entidad o persona que proporciona los recursos solicitados por otra persona o entidad para realizar un fin determinado.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PEDIDO DE PRODUCTOS	
	Versión: 01	Código: G.O.COM.1.	Página: 49


- **Abastecimiento:** Se refiere al proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Administrador/Responsable de abastecimiento	Realiza la verificación de existencias y el requerimiento de productos para el abastecimiento de la bodega.
2	Administrador/Responsable de abastecimiento	Aviso a la gerencia sobre la necesidad de abastecimiento.
3	Gerente	Revisión del pedido a realizar.
4	Administrador	Realización del pedido al proveedor según el tipo de producto faltante.
5	Administrador	Envía un correo electrónico a la empresa proveedora e informa internamente al jefe de ventas y bodeguero acerca del pedido realizado.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PEDIDO DE PRODUCTOS	
	Versión: 01	Código: G.O.COM.1.	Página: 50

6	Empresa a la que se le solicita el producto	La cantidad del pedido depende de la disponibilidad de producto que tenga la empresa solicitada.
---	---	--

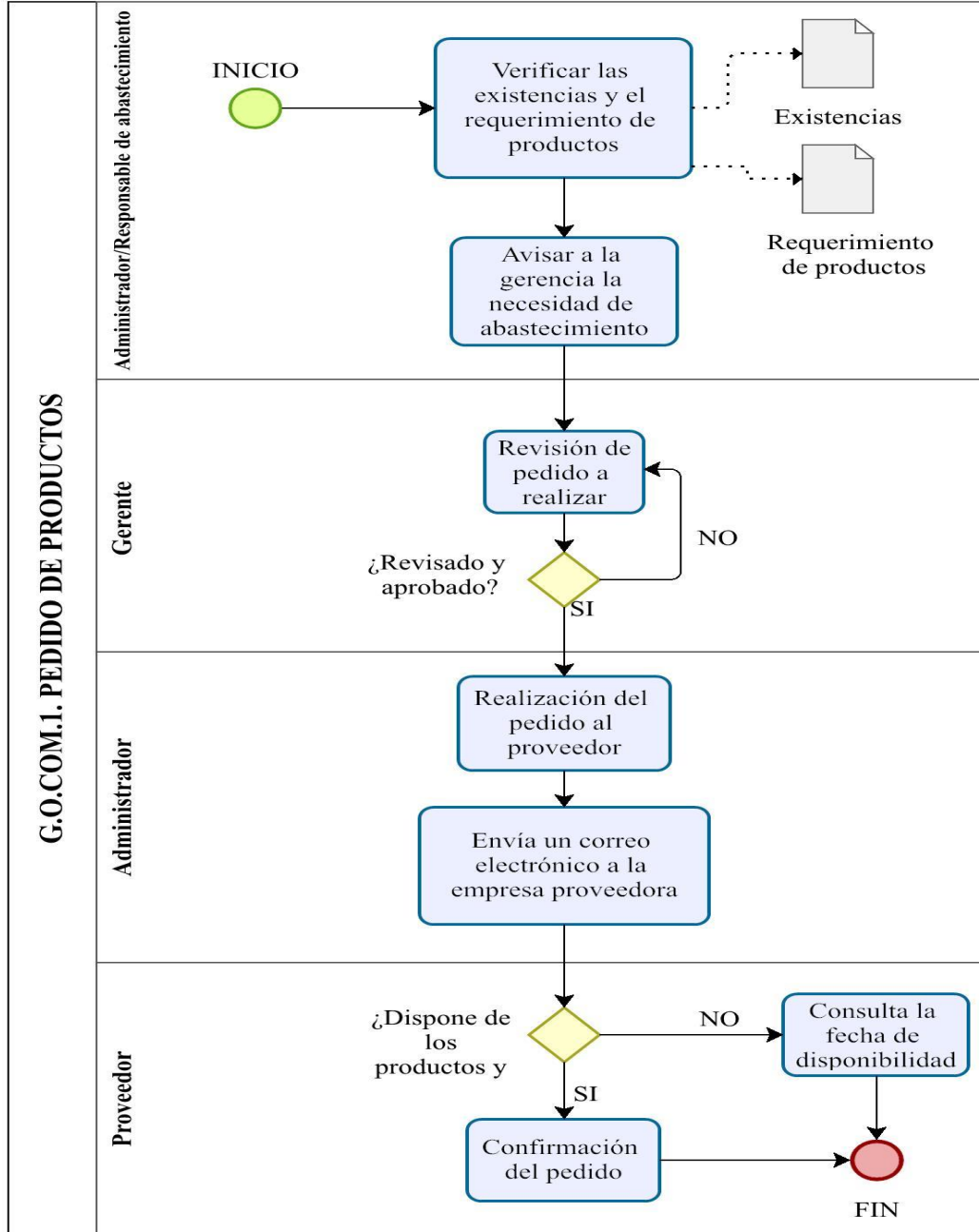
7	Proveedor	Confirmación por parte de la empresa que se le realizó el pedido de los productos.
---	-----------	--


-
- **Documento y/o registro del proceso:** Solicitud de requerimiento de productos. Verificación de existencias.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el pedido de productos cada vez que la empresa lo requiera.

9. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	PEDIDO DE PRODUCTOS	
	Versión: 01	Código: G.O.COM.1.	Página: 52

10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Verificación de existencias	X			X	Encargado de bodega/Gerente	Gerencia
Solicitud de requerimiento de productos	X			X	Administrador/Gerente	Gerencia

11. ANEXOS

Verificación de existencias

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	EXISTENCIAS	Versión: 01
		Código:
Página: 1 de 1		

Producto:.....

.....


Fecha:.....

.....


Proveedor:.....

.....

N°	CÓDIGO	CANIDAD	CONTABILIZADOS		EXISTENCIAS
			INVENTARIO	INVENTARIO	
			INICIAL	ACTUAL	

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	PEDIDO DE PRODUCTOS	
	Versión: 01	Código: G.O.COM.1.	Página: 53

Solicitud de requerimiento de productos

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	SOLICITUD DE PRODUCTOS	Versión: 01
		Código:
		Página: 1 de 1

Fecha de solicitud:.....Nº:.....

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOLICITADO
--

Nº.	PRODUCTO SOLICITADO	CANTIDAD

FUNCIONARIO QUE SOLICITA

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA

FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD
--

FECHA	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.ALM. *ALMACENAMIENTO*


PROCEDIMIENTO: G.O.ALM.1. *RECEPCIÓN DE
MERCADERÍA A PROVEEDORES*

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.1.	Página: 55

1. OBJETIVO

Garantizar que la mercadería suministrada por los diferentes proveedores sea ingresada a la bodega bajo las normas y medidas de control establecidas por el gerente, para que de esta manera las operaciones de la empresa se realicen con eficiencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende el área de almacenamiento (bodega), y sistemas.

3. PARTICIPANTES


- Jefe de bodega
- Ayudante de bodega
- Proveedor

4. RESPONSABLE

- Gerente

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Nota de crédito:** Es un documento por el cual una empresa comunica a su cliente haberle disminuido su deuda o que ha registrado a su favor cierta cantidad por el motivo que ella expresa, esta se emite para rebajar el valor de una factura.
- **Factura de compra:** Es un documento que refleja la venta de productos o la prestación de servicios.
- **Proveedor:** Es aquella entidad o persona que proporciona los recursos solicitados por otra persona o entidad para realizar un fin determinado.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.1.	Página: 56


- **Abastecimiento:** Se refiere al proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de bodega	Recibe al proveedor según la cita previa establecida para la entrega de mercadería.
2	Jefe de bodega	Busca e identifica la tarjeta de inventario correspondiente al proveedor.
3	Jefe de bodega	Solicita al proveedor colocar el camión adecuadamente para la descarga de la mercadería.
4	Jefe de bodega	Verifica si se requiere montacargas o carretilla hidráulica para la descarga de la mercadería.
5	Jefe de bodega	De necesitar alguna de estas herramientas, la acerca a la zona de descarga.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.1.	Página: 57

6	Jefe de bodega/ ayudante de bodega	Acomoda y procede a descargar los productos junto con el ayudante de bodega y los proveedores, en la zona de descarga predeterminada para este fin.
7	Jefe de bodega	Una vez descargada la mercadería procede a chequear la cantidad y calidad de los productos.
8	Jefe de bodega	Chequea la mercadería comparando el producto que está registrado en la factura que traen los proveedores con la tarjeta de inventario.
9	Jefe de bodega	¿Coinciden las cantidades de mercadería? Si, continúa en el paso número 13. No, continúa en el paso número 10.
10	Jefe de bodega	Solicita al proveedor la razón del porque la variación en el pedido.
11	Proveedor	Explica el motivo de la variación.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.1.	Página: 58


12	Jefe de bodega	Escucha y valora la necesidad de exigir nueva factura a proveedor con el dato real de la mercadería que se recibió.
13	Ayudante de bodega	Ingresa mercadería a la bodega principal.
14	Jefe de bodega	Coordina acomodo de mercadería con los ayudantes de bodega.
15	Jefe de bodega	Firma y sella factura.
16	Jefe de bodega	Entrega factura a proveedor, conservando una copia de esta.
17	Jefe de bodega	Archiva la factura.
18	Jefe de bodega	Se despide.

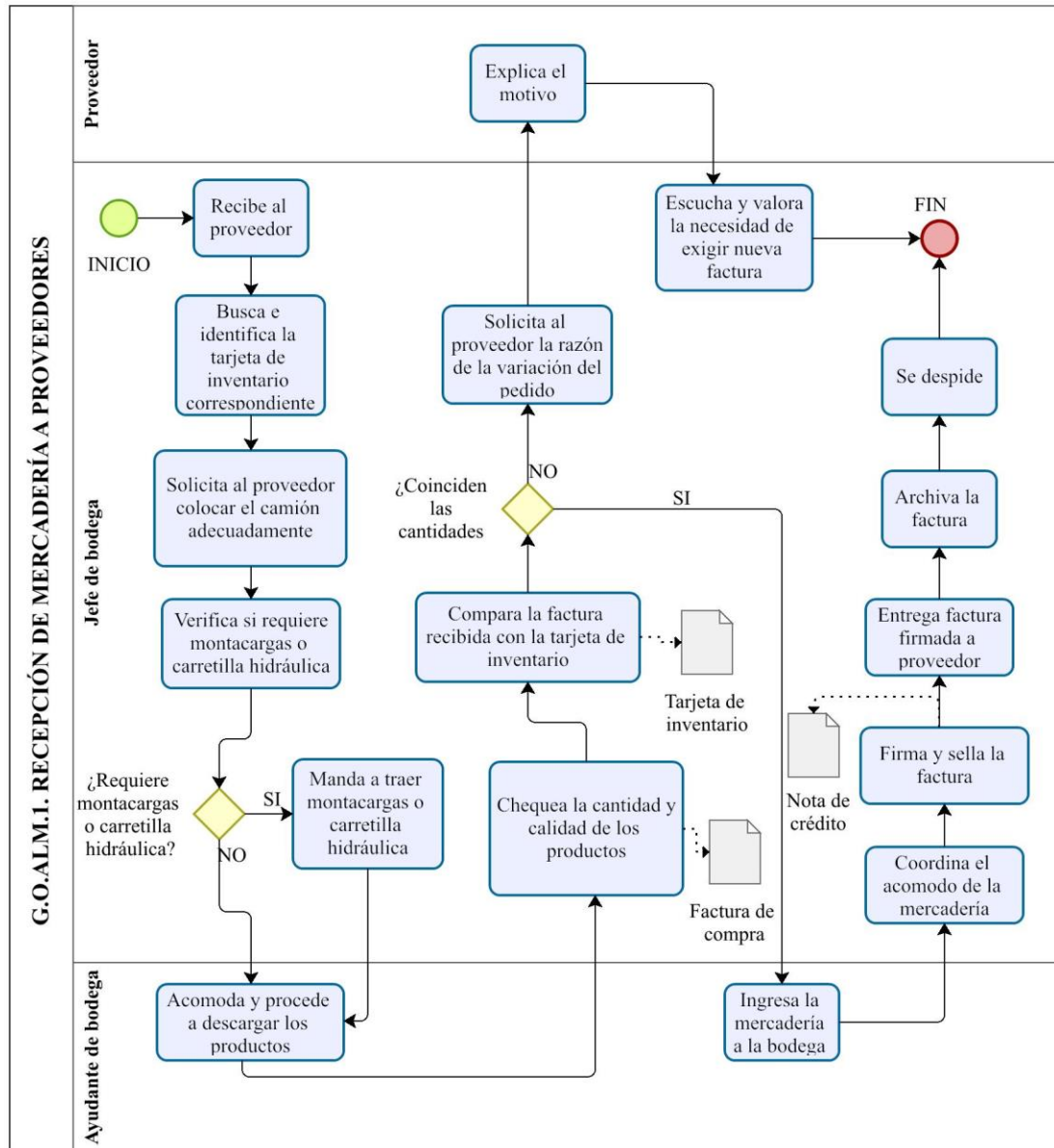
- **Documento y/o registro del proceso:** Tarjeta de inventario. Nota de crédito. Factura de compra

8. TEMPORALIDAD


Se realizará la recepción de mercadería a proveedores cada vez que se realice un pedido.

9. FLUJOGRAMA


	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.1.	Página: 59



10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.1.	Página: 61

Nota de crédito

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	NOTA DE CRÉDITO	Versión: 01	
		Código:	
Página: 1 de 1			

Empresa:		NOTA DE CRÉDITO		
Nit:				
Dirección:		No.		
Teléfono:				
Datos del cliente				
Nombre o razón social:		Fecha de elaboración:		
Dirección:		Número de factura:		
Teléfono:		Fecha de factura:		
Descripción		Cantidad	V. Unitario	V.Total

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.ALM.ALMACENAMIENTO

PROCEDIMIENTO: G.O.ALM.2.

ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.2.	Página: 63

1. OBJETIVO

Garantizar que la mercadería que no se encuentra en condiciones para su venta o que posee poca rentabilidad por su poca rotación en el mercado, sean reintegradas en su totalidad por las empresas que proveen de productos a Distarias Cía. Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende el área de almacenamiento (bodega).

3. PARTICIPANTES

- Jefe de bodega
- Proveedores
- Ayudantes de bodega

4. RESPONSABLE

- Gerente

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Nota de crédito:** Es un documento por el cual una empresa comunica a su cliente haberle disminuido su deuda o que ha registrado a su favor cierta cantidad por el motivo que ella expresa, esta se emite para rebajar el valor de una factura.
- **Productos de baja rotación:** Son aquellos que se producen utilidad en gran cantidad, rápidamente y para una temporada corta. Ejemplo: productos navideños, trajes de baño, etc.
- **Productos vencidos:** Son aquellos productos que por sus características químicas no se encuentran en condiciones para ser comercializados.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.2.	Página: 64


- **Proveedor:** Es aquella entidad o persona que proporciona los recursos solicitados por otra persona o entidad para realizar un fin determinado.
- **Abastecimiento:** Se refiere al proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO


N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de bodega	Recibe de parte de clientes productos que fueron despachados en algún momento por la distribuidora con defectos que dificultan ser vendidos.
2	Jefe de bodega	Registra en un documento los productos que regresan nuevamente a la bodega con dificultad para ser comercializados.
3	Jefe de bodega	Clasifica el producto en, dañados y productos que son regresados por problemas de rotación.
4	Jefe de bodega	¿Es un producto que por algún motivo sufrió daños?

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.2.	Página: 65

Si, continúa en el paso número 5.


No, continúa en el paso número 6.

5	Jefe de bodega	Posiciona el producto en la sección de cambios, la cual se encuentra en la bodega. Continúa paso número 8.
6	Jefe de bodega	Averigua la causa del porque el cliente decide regresar la mercadería y genera un reporte.
7	Jefe de bodega	Entrega el reporte al Gerente de la empresa.
8	Jefe de bodega/ ayudantes de bodega	Coordina la reubicación de la mercadería regresada con los ayudantes de bodega.
9	Jefe de bodega	Al no existir espacio en el área de cambios para colocar el producto que está ingresando se envía a la bodega de cambios.
10	Ayudantes de bodega	Acomoda la mercadería dañada, según corresponda a las empresas que proveen a Distarias Cía. Ltda., en los espacios asignados.
11	Jefe de bodega	Coordina la devolución de mercadería con los agentes de los proveedores.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.2.	Página: 66

12	Jefe de bodega	Recibe a los agentes proveedores para realizar los cambios correspondientes.
13	Jefe de bodega	Se desplaza con el agente a la bodega de cambios para realizar los cambios.
14	Proveedores	Toma los productos dañados que le corresponden.
15	Proveedores	Genera una nota de crédito con los productos devueltos.
16	Proveedores	Entrega a jefe de bodega.
17	Jefe de bodega	Toma nota de crédito.
18	Jefe de bodega	Revisa que la nota de crédito se encuentre llenada adecuadamente según los productos devueltos, cantidades y precios.
19	Jefe de bodega	Firma la nota de crédito.
20	Jefe de bodega	Se despide del proveedor.
21	Jefe de bodega	Entrega el documento al Gerente de la empresa.

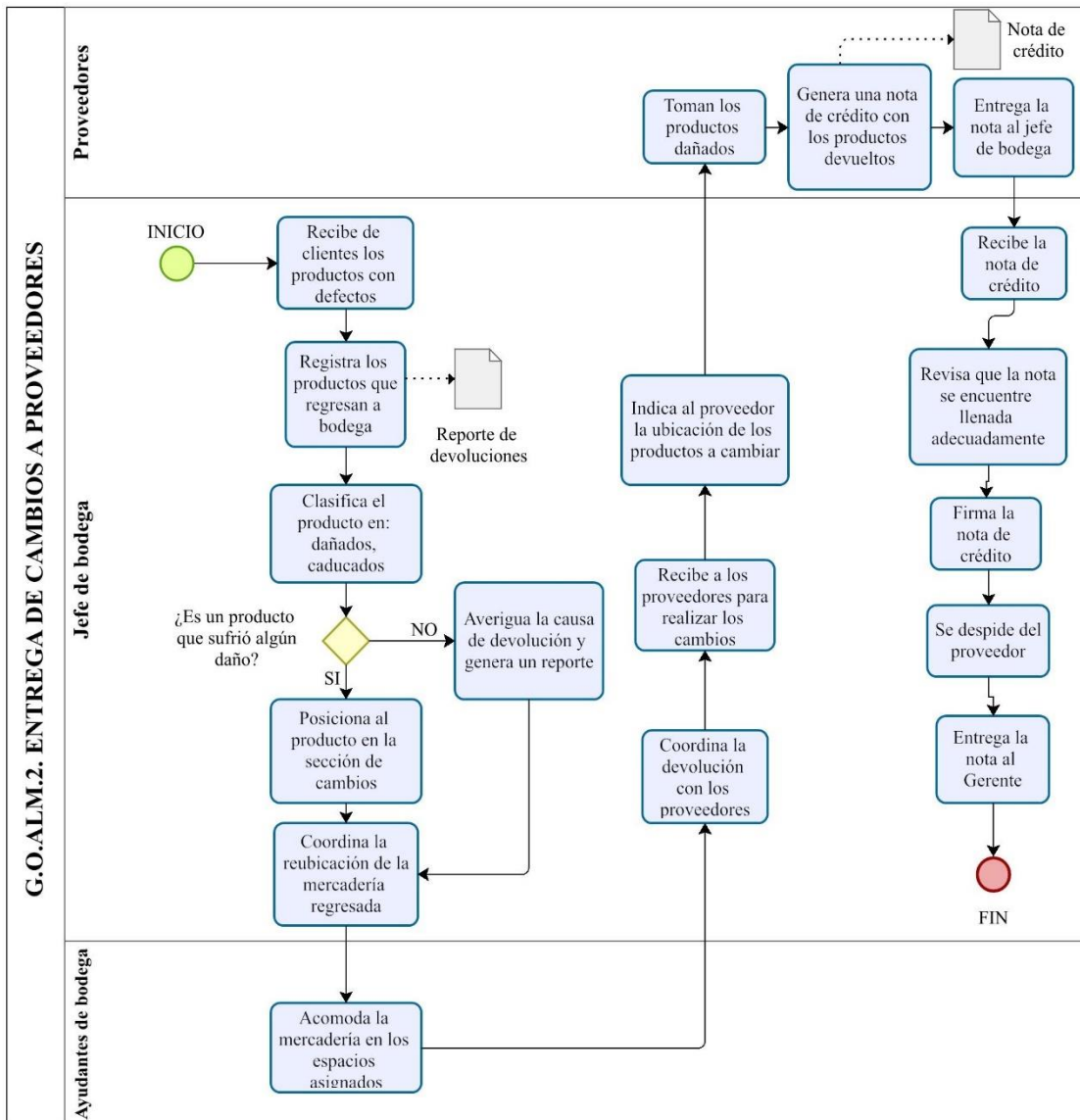
- **Documento y/o registro del proceso:** Reporte de devoluciones, Nota de crédito.


	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.2.	Página: 67

8. TEMPORALIDAD

Se realizará la recepción de mercadería a proveedores cada vez que se realice un pedido.

9. FLUJOGRAMA




	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.2.	Página: 68


10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Reporte de devoluciones	X		X		Encargado de bodega/Gerente	Bodega
Nota de crédito	X		X		Gerente	Gerencia


11. ANEXOS

Reporte de devoluciones

	DISTARIAS CÍA. LTDA.					
	REPORTE DE DEVOLUCIONES			Versión: 01		
				Código:		
				Página: 1 de 1		
De:			Fecha de devolución:			
Enviar a:			Hora de devolución:			
Elemento	Cantidad ordenada	Descripción		Unidades	Precio unitario	Precio Total

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	ENTREGA DE CAMBIOS A PROVEEDORES	
	Versión: 01	Código: G.O.ALM.2.	Página: 69

Nota de crédito

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	NOTA DE CRÉDITO	Versión: 01	
		Código:	
		Página: 1 de 1	

Empresa:		NOTA DE CRÉDITO	
Nit:			
Dirección:		No.	
Teléfono:			

Datos del cliente			
--------------------------	--	--	--

Nombre o razón social:		Fecha de elaboración:	
Dirección:		Número de factura:	
Teléfono:		Fecha de factura:	

Descripción	Cantidad	V. Unitario	V.Total

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.VEN. *VENTAS*

PROCEDIMIENTO: G.O.VEN.1.


VENTAS DE CONTADO

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	VENTAS DE CONTADO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.1.	Página: 71

1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para realizar las ventas de contado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de crédito y cobro, agentes de ventas y transporte.

3. PARTICIPANTES

- Agente vendedor
- Cliente

4. RESPONSABLE

- Gerente


5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Nota de crédito:** Es un documento por el cual una empresa comunica a su cliente haberle disminuido su deuda o que ha registrado a su favor cierta cantidad por el motivo que ella expresa, esta se emite para rebajar el valor de una factura.
- **Venta de contado:** Significa que al pago de los productos comprados se hace antes de que se entregue la mercadería o al momento de la entrega.
- **Recibo de dinero:** Es un documento en el cual una persona reconoce haber recibido de otra persona una determinada suma de dinero en efectivo o en cheque.


6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	VENTAS DE CONTADO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.1.	Página: 72

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Agente vendedor	Entra al negocio del cliente y saluda cordialmente.
2	Agente vendedor	Procede a identificarse y a ofrecer los servicios de la empresa.
		¿Se interesa en la propuesta del agente vendedor?
3	Cliente	Si, continúa en el paso número 4. No, agradece su tiempo y se despide. Fin del procedimiento.
4	Agente vendedor	Proporciona al cliente el formulario para compras de contado.
5	Cliente	Completa la información requerida en el formulario.
6	Cliente	Entrega el formulario al agente vendedor.
7	Agente vendedor	Toma el formulario y chequea que la información este completa y correcta.
		¿Están los datos del cliente correctos?
8	Agente vendedor	Si, continúa en el paso número 9. No, explica al cliente. Regresa al paso número 4.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	VENTAS DE CONTADO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.1.	Página: 73

9 Agente vendedor Procede a levantar el pedido.

10 Agente vendedor Lee en voz alta los productos solicitados para que el cliente
escuche y confirme lo requerido.

¿Pregunta al cliente si es correcto lo registrado?

11 Agente vendedor Si, continúa en el paso número 12.

No, corrige el pedido y regresa al paso número 10.

12 Agente vendedor Acuerda con el cliente la fecha y hora de la entrega del pedido.

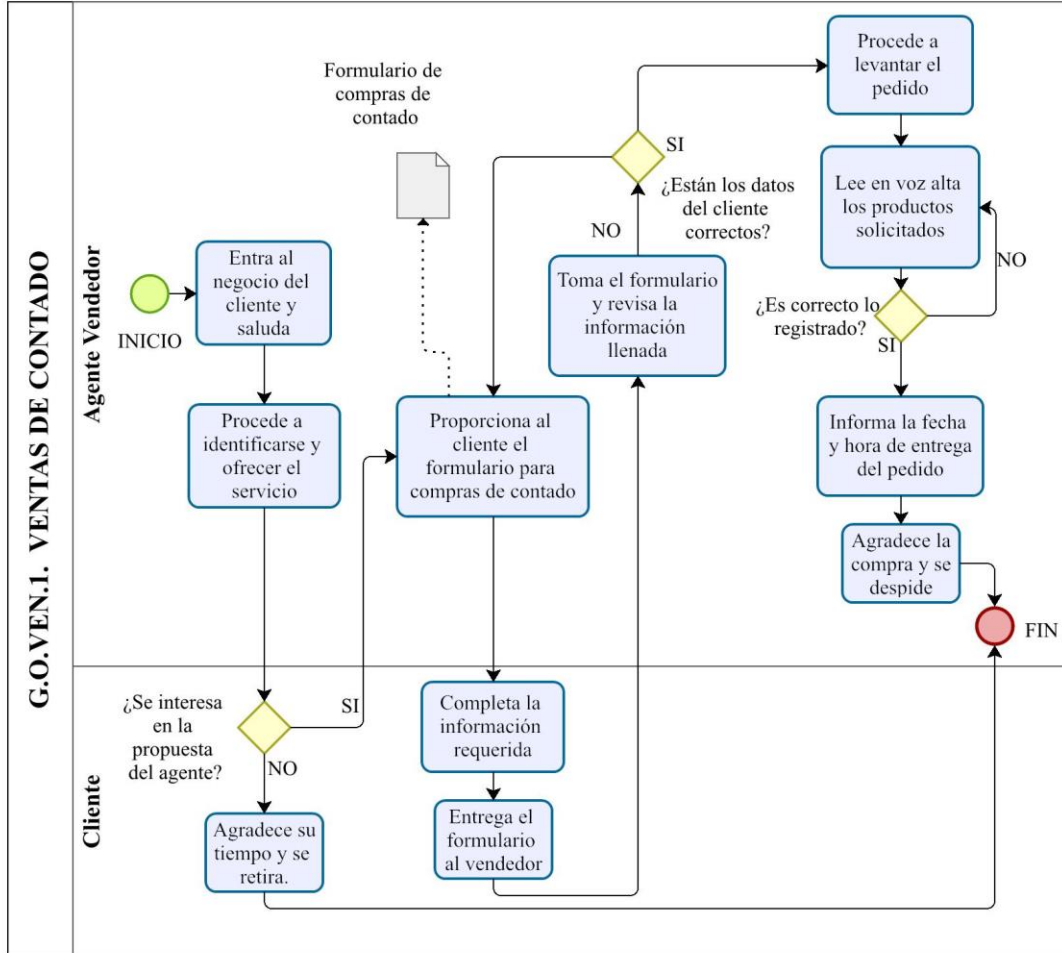
13 Agente vendedor Agradece la compra y se despide.


- **Documento y/o registro del proceso:** Formulario de ventas de contado

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de ventas de contado cada vez que un agente vendedor visite un cliente.

9. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	VENTAS DE CONTADO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.1.	Página: 75


10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Formulario de ventas de contado	X		X		Agente vendedor	Ventas

11. ANEXOS

Formulario de ventas de contado

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	FORMULARIO DE VENTAS DE CONTADO	Versión: 01
		Código:
Página: 1 de 1		

Datos del cliente	
Nombre o razón social:	
Dirección:	
Teléfono:	
Vendedor:	
Fecha:	

<p>.....</p> <p>Cliente</p>	<p>.....</p> <p>Vendedor</p>
------------------------------------	-------------------------------------

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.VEN. *VENTAS*

PROCEDIMIENTO: G.O.VEN.2.


APERTURA DE CRÉDITO A CLIENTES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Advto		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	APERTURA DE CRÉDITO A CLIENTES	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.2.	Página: 77

1. OBJETIVO

Proporcionar una opción de crédito a los clientes, para que estos cuenten con la posibilidad de tener la mercadería que requieren sin necesidad de pagar de forma inmediata en efectivo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de crédito y cobro, junto con la intervención del área de ventas.

3. PARTICIPANTES

- Agente vendedor
- Cliente

4. RESPONSABLE


- Gerente
- Jefe de crédito y cobro

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Recibo de dinero:** Es un documento en el cual una persona reconoce haber recibido de otra persona una determinada suma de dinero en efectivo o en cheque.
- **Letra de cambio:** Es el nombre de crédito a la orden, que contiene una promesa incondicionada de hacer pagar o, en su defecto, de pagar una suma determinada de dinero a su portador legitimado, vinculando solidariamente a todos sus familiares.


6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	APERTURA DE CRÉDITO A CLIENTES	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.2.	Página: 78

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	Comunica interés de realizar compras a crédito al agente vendedor.
2	Cliente	Solicita el formulario para compras de crédito al agente vendedor.
3	Agente vendedor	Valora de forma general si el cliente cuenta con los requisitos básicos para realizar compras a crédito.
4	Agente vendedor	<p>¿El cliente cuenta con las características definidas por el departamento de crédito y cobro para ventas a crédito?</p> <p>Si, continúa en el paso número 5.</p> <p>No, explica al cliente. Fin del procedimiento.</p>
5	Agente vendedor	Facilita el formulario para la apertura de cuentas de crédito.
6	Cliente	Lee y completa la información requerida en el formulario.
7	Cliente	Entrega el formulario al agente vendedor.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	APERTURA DE CRÉDITO A CLIENTES	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.2.	Página: 79

8 Agente vendedor Examina que los datos estén completos y sean lo suficientemente claros para su interpretación.

9 Agente vendedor ¿Son los datos proporcionados por los clientes completos y claros?

Si, continúa en el paso número 10.

No, explica y regresa al paso número 5.

10 Agente vendedor Procede a entregar el formulario para la apertura de crédito al encargado de crédito y cobro de la empresa.


11 Encargado de crédito y cobro Recibe y examina que los datos y documentos solicitados en el formulario estén en su totalidad.

12 Encargado de crédito y cobro ¿Cuenta el formulario con los datos requeridos?

Si, continúa en el paso número 13.

No, regresa al paso número 5.

13 Encargado de crédito y cobro Procede a modificar la modalidad de compra y condiciones de pago del cliente en el sistema.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	APERTURA DE CRÉDITO A CLIENTES	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.2.	Página: 80

14 Encargado de crédito y cobro Comunica al agente vendedor.

15 Agente vendedor Anota las condiciones crediticias proporcionadas al cliente.

16 Agente vendedor Comunica al cliente los lineamientos predeterminados para las compras de crédito.

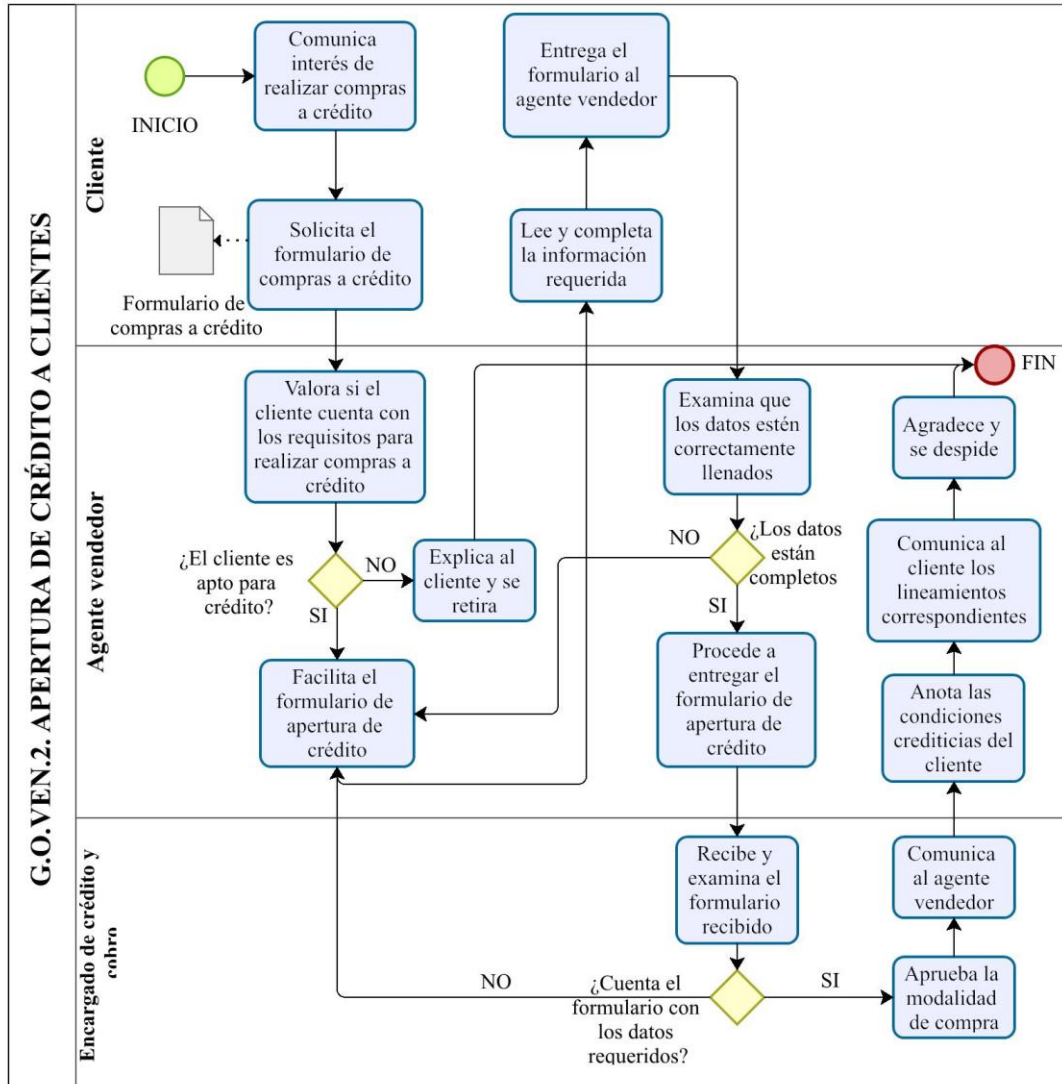
17 Agente vendedor Agradece al cliente y se despide.


-
- **Documento y/o registro del proceso:** Formulario de solicitud de crédito

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de apertura de crédito cada vez que un agente vendedor visite un cliente y este quiera el servicio.

9. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	APERTURA DE CRÉDITO A CLIENTES	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.2.	Página: 82


10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Formulario de solicitud de crédito	X		X		Agente vendedor/encargado de crédito y cobro	Crédito y cobro

11. ANEXOS

Formulario de solicitud de crédito

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	SOLICITUD DE CRÉDITO	Versión: 01
		Código:
		Página: 1 de 1
Solicitud		

número:.....

Fecha:.....

DATOS:
Nombre o Razón
Social:.....
Número de
Cédula:.....Teléfono:.....Celular:.....
Correo electrónico:.....

INSCRIPCIÓN REGISTRO MERCANTIL
Tomo:.....Folio:.....Asiento:.....Número:.....Antigüedad del negocio:.....
Descripción y giro comercial exacto del negocio:.....
Dirección exacta del

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.VEN.VENTAS

PROCEDIMIENTO: G.O.VEN.3.


CONTROL Y APLICACIÓN DE RECIBOS DE DINERO

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Advto		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL Y APLICACIÓN DE RECIBOS DE DINERO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.3.	Página: 84

1. OBJETIVO

Describir las actividades que se requieren para el control y aplicación de recibos de dinero con la finalidad de establecer los lineamientos de control idóneos para no permitir que los agentes vendedores cometan actos deshonestos en la gestión de cobro que realizan.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de crédito y cobro, junto con los agentes vendedores y repartidores de mercadería.

3. PARTICIPANTES

- Encargado de crédito y cobro
- Agente vendedor
- Repartidor
- Gerente

4. RESPONSABLE

- Gerente
- Encargado de crédito y cobro

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Talonnario de recibos:** Es un cuaderno formado por hojas que se pueden desprender dejando una parte que se corresponde con ellas y que permite acreditar su legitimidad.
- **Recibo de dinero:** Es un documento en el cual una persona reconoce haber recibido de otra persona una determinada suma de dinero en efectivo o en cheque.


	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL Y APLICACIÓN DE RECIBOS DE DINERO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.3.	Página: 85

6. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de crédito y cobro	Entrega los talonarios de recibos a los agentes vendedores y repartidores de mercadería.
2	Encargado de crédito y cobro	Registra en una bitácora la fecha, código de agente vendedor o repartidor junto con la numeración con el que inicia el talonario entregado.
3	Encargado de crédito y cobro	Solicita la firma del agente vendedor o repartidor en la bitácora donde se lleva a cabo el control.
4	Agente vendedor/Repartidor	Firma la bitácora donde corresponde, para hacer constar que le fue encargado el talonario de recibos con la numeración que fue registrada por el encargado de crédito y cobro.
5	Encargado de crédito y cobro	Recibe y guarda la bitácora en un lugar seguro.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL Y APLICACIÓN DE RECIBOS DE DINERO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.3.	Página: 86


6	Agente vendedor/Repartidor	Realiza los cobros correspondientes a los clientes y respalda estos mediante la confección de un recibo de dinero.
7	Agente vendedor/Repartidor	Entrega de los documentos que respalda los cobros realizados durante el día al encargado de crédito y cobro.
8	Encargado de crédito y cobro	Verifica que los recibos fueron llenados según el consecutivo.
9	Encargado de crédito y cobro	<p>¿Se entrega la documentación (talonarios), de manera correcta?</p> <p>Si, continúa en el paso número 11.</p> <p>No, continúa en el paso número 10.</p>
10	Encargado de crédito y cobro	Realiza las investigaciones necesarias para aclarar situación, tomando las medidas de sanción correspondientes.
11	Encargado de crédito y cobro	Registra los movimientos realizados en el sistema.
12	Encargado de crédito y cobro	Desarrolla un documento que muestre los movimientos realizados, respaldándolo con los documentos entregados.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTROL Y APLICACIÓN DE RECIBOS DE DINERO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.3.	Página: 87

13	Encargado de crédito y cobro	Presenta documento ante la Gerencia, para su aprobación.
14	Gerente	Recibe documentación.
15	Gerente	Verifica que los movimientos se apliquen correctamente.
	Gerente	¿Fueron los movimientos contables registrados correctamente?
16		Si, continúa en el paso número 17. No, regresa al paso 11.
17	Gerente	Aprueba aplicación contable.
18	Gerente	Regresa documentación a encargado de crédito y cobro.
19	Encargado de crédito y cobro	Recibe documentación.
20	Encargado de crédito y cobro	Archiva documentación.

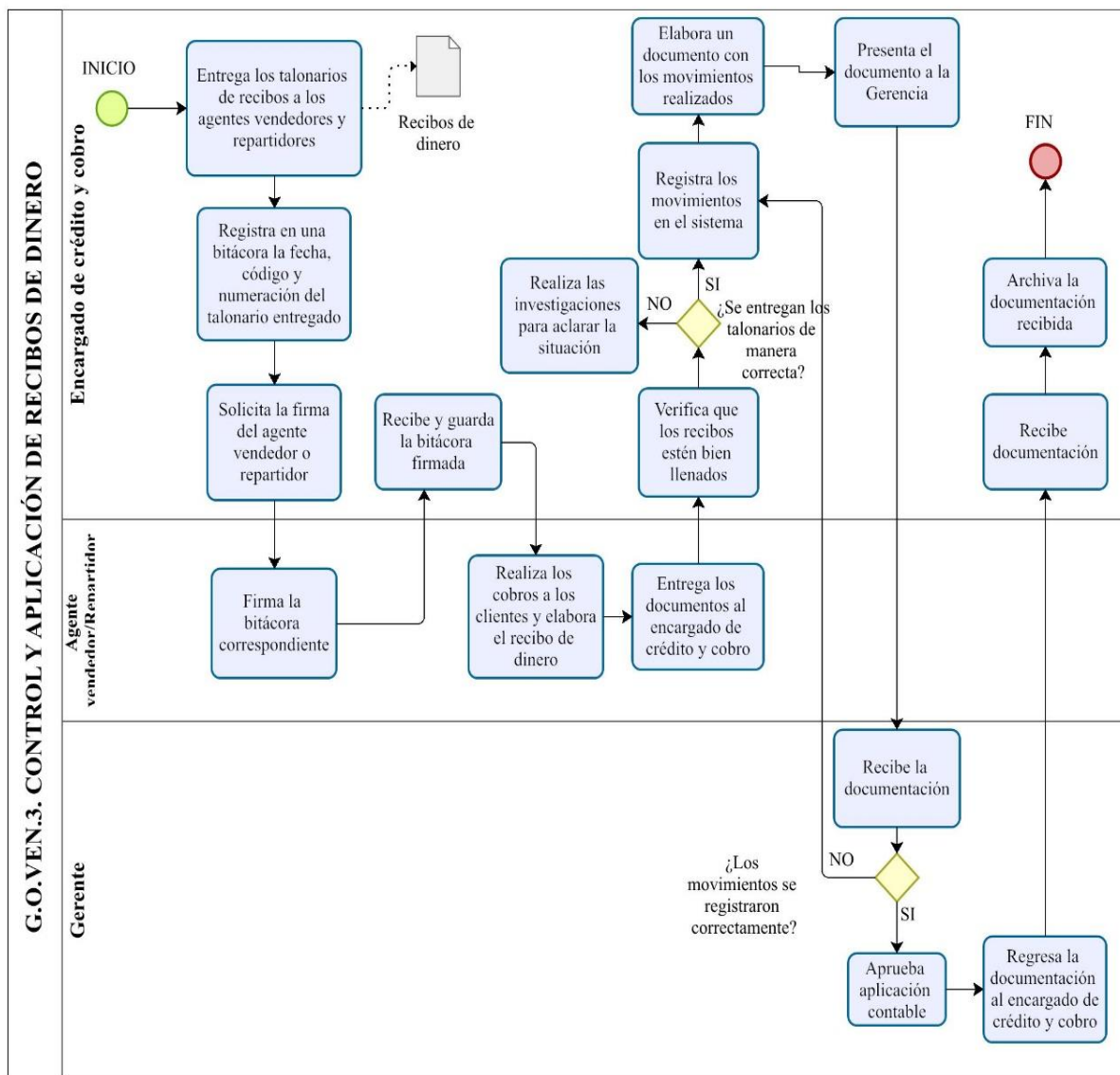
- **Documento y/o registro del proceso:** Recibos de dinero.

8. TEMPORALIDAD

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	CONTROL Y APLICACIÓN DE RECIBOS DE DINERO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.3.	Página: 88

Se realizará el procedimiento de control y aplicación de recibos de dinero cada vez que un agente vendedor o repartidor visite un cliente y este haga un pago.

9. FLUJOGRAMA





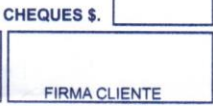
	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	CONTROL Y APLICACIÓN DE RECIBOS DE DINERO	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.3.	Página: 89

10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Recibos de dinero	X		X		Agente vendedor/encargado de crédito y cobro/repartidor	Crédito y cobro

11. ANEXOS

Recibo de dinero

						RECIBO DE COBRO 0703128				
<small>Huertos Familiares de Azaya 13 de Abril 20-47 e Ibarra / IBARRA - ECUADOR Telf: 062 546 532 - 062 547 076 - 062 547 098 Cel: 0997 625 614 / distarias@gmail.com / RUC: 1091701991001</small>										
RECIBIMOS DE:		Viante Cueva Yolanda			FECHA:		11/03/2022			
CIUDAD:		Ibarra			VENDEDOR:		J. Herrera			
FACT. N°.	VALOR FACTURA	DESCUENTOS		VALOR PAGO O ABONO	SALDO FACTURA	VALOR RECIBIDO EN EFECTIVO \$.				
		RET.	N/C O DEV.			FECHA CHEQUE	BANCO	CTA. CTE. N°.	CHEQUE N°.	VALOR
79663	68.19			38.19	30					
TOTALES				38.19		VALOR RECIBIDO EN CHEQUES \$.				
						TOTAL EN EFECTIVO Y CHEQUES \$.				
OBSERVACIONES:						 FIRMA VENDEDOR		 FIRMA CLIENTE		
<small>ESTE ES EL RECIBO UNICO QUE RECONOCEMOS COMO COMPROBANTE DE PAGO POR FAVOR GUARDAR PARA CUALQUIER RECLAMO POSTERIOR.</small>						<small>GRAFICOLOR-TELF: 2955 862</small>				

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.VEN.VENTAS

PROCEDIMIENTO: G.O.VEN.4.

*REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES POR LOS AGENTES DE
VENTA*

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES POR LOS AGENTES DE VENTA	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.4.	Página: 91

1. OBJETIVO

Prestar un servicio de atención personalizada a los clientes a través de los agentes vendedores, con el propósito de crear renombre de la empresa Distarias Cía. Ltda., a nivel local y potenciarla como una de las mejores en su campo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de ventas, especialmente a los agentes que atienden personalmente a los clientes de la empresa.

3. PARTICIPANTES

- Agente vendedor
- Cliente

4. RESPONSABLE

- Agente vendedor

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Agente vendedor:** Se define como aquella persona que negocia la compra o venta de bienes y servicios. No entra en posesión de los bienes, se encarga de prospectar y de coordinar las transacciones.
- **Cientes con bajo volumen de compras:** Son aquellos cuyo volumen de compras está por debajo del promedio, por lo general, a este tipo de clientes pertenecen los de compra ocasional.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES POR LOS AGENTES DE VENTA	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.4.	Página: 92

- **Cientes con alto volumen de compras:** Son aquellos que realizan compras en mayor cantidad que el resto de los clientes, su participación en las ventas totales puede alcanzar entre el 50 y el 80%.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Agente vendedor	Entra al negocio del cliente y saluda amablemente.
2	Agente vendedor	Analiza y espera el momento oportuno para proceder a atender y tomar el pedido del cliente.
3	Agente vendedor	Pregunta al cliente como le ha ido con la venta de los productos, con el fin de crear un ambiente de confianza e interés por la actividad comercial del cliente.
4	Agente vendedor	Proporciona al cliente el catálogo con todos los productos y con los nuevos productos que existen en el mercado, así como también las promociones disponibles.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES POR LOS AGENTES DE VENTA	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.4.	Página: 93

5	<p>Agente vendedor Se toma el tiempo necesario para que el cliente aprecie y mire todos los productos del libro, tomando siempre la iniciativa con respecto a las ventajas del producto mostrado.</p>
---	--

6	<p>Cliente ¿El cliente muestra interés por los productos?</p> <p>Si, continúa en el paso número 7.</p> <p>No, se despide cordialmente y se retira. Fin del procedimiento.</p>
---	--

7	<p>Agente vendedor Toma el pedido de forma atenta con el cliente, ofreciendo en todo momento las promociones, si las hay, de los productos solicitados.</p>
---	--

8	<p>Agente vendedor Realiza una revisión mental sobre los productos que el cliente habitualmente compra y que no fueron mencionados en el pedido, con el propósito de ofrecer estos y cerciorarse de que no fueron olvidados por el cliente.</p>
---	--

9	<p>Agente vendedor Agradece el tiempo proporcionado para realizar el pedido; facilitando o recordando al cliente el número telefónico de la compañía en caso de que requiera añadir más al pedido.</p>
---	---

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES POR LOS AGENTES DE VENTA	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.4.	Página: 94

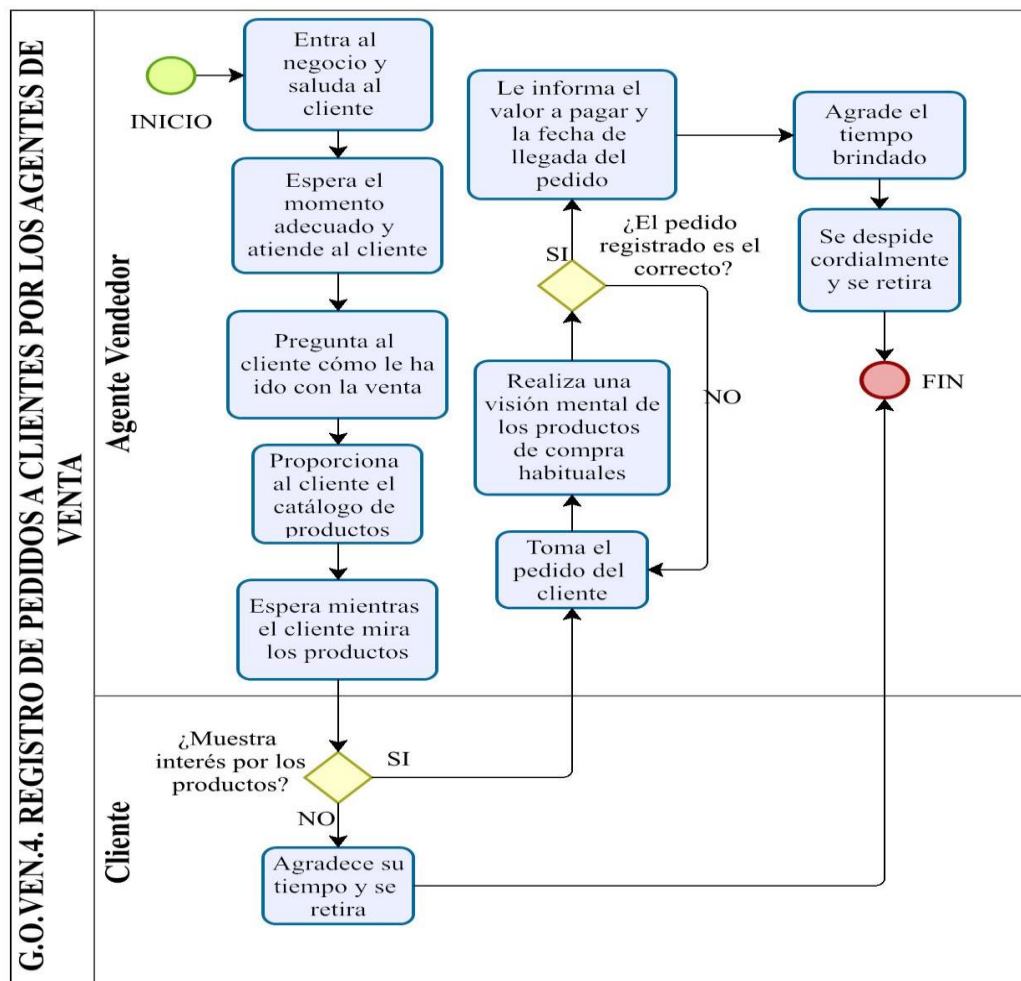
10 Agente vendedor Se despide cordialmente y se retira.

- Documento y/o registro del proceso: N/A.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de registro de pedidos a clientes por los agentes vendedores cada vez que este visite un cliente.

9. FLUJOGRAMA



MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.VEN.VENTAS

PROCEDIMIENTO: G.O.VEN.5.

REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES VÍA TELEFÓNICA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtv		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES VÍA TELEFÓNICA	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.5.	Página: 96

1. OBJETIVO

Proporcionar una alternativa adicional de compras a los clientes de Distarias Cía. Ltda., para que estos puedan realizar sus pedidos sin necesidad de la visita del agente vendedor correspondiente a la ruta definida para el cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los agentes vendedores.

3. PARTICIPANTES

- Agente vendedor
- Cliente

4. RESPONSABLE

- Agente vendedor

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Agente vendedor:** Se define como aquella persona que negocia la compra o venta de bienes y servicios. No entra en posesión de los bienes, se encarga de prospectar y de coordinar las transacciones.
- **Clientes con bajo volumen de compras:** Son aquellos cuyo volumen de compras está por debajo del promedio, por lo general, a este tipo de clientes pertenecen los de compra ocasional.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES VÍA TELEFÓNICA	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.5.	Página: 97


- **Clientes con alto volumen de compras:** Son aquellos que realizan compras en mayor cantidad que el resto de los clientes, su participación en las ventas totales puede alcanzar entre el 50 y el 80%.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Agente vendedor	Recibe la llamada y saluda de manera amable al cliente.
2	Agente vendedor	Identifica al cliente y le ofrece tomar el pedido.
3	Agente vendedor	Busca un bolígrafo o lápiz y una hoja para levantar el pedido.
4	Agente vendedor	Toma el pedido de forma atenta con el cliente, ofreciendo en todo momento las promociones, si las hay, de los productos solicitados.
5	Agente vendedor	Pregunta al cliente que más requiere.
	Cliente	¿Requiere más mercadería?
6		Si, continua al paso número 4. No, continua al paso número 7.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES VÍA TELEFÓNICA	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.5.	Página: 98

7 Agente vendedor Agradece al cliente por su compra al finalizar y le comunica que es un gusto servirle y que puede llamar cuando lo desee para agregar algo más al pedido.

8 Agente vendedor Se despide cordialmente.

-
- **Documento y/o registro del proceso:** Facturas.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de registro de pedidos a clientes vía telefónica cada vez que el cliente llame al agente vendedor.

9. FLUJOGRAMA



DISTARIAS CÍA. LTDA.

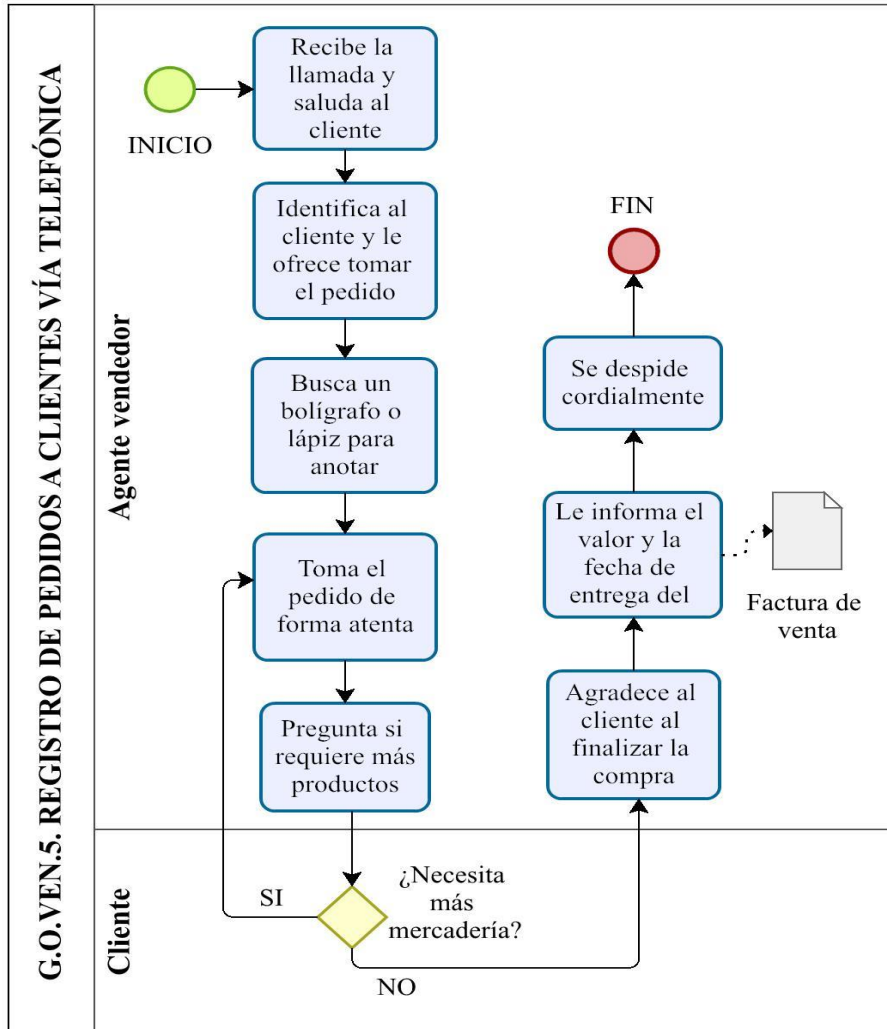
Procedimiento:

REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES
VÍA TELEFÓNICA

Versión: 01

Código: G.O.VEN.5.

Página: 99



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	REGISTRO DE PEDIDOS A CLIENTES VÍA TELEFÓNICA	
	Versión: 01	Código: G.O.VEN.5.	Página: 100


10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN		LUGAR ARCHIVO
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO		
Facturas	X		X		Agente vendedor/ /repartidor		Crédito y cobro

11. ANEXOS

Factura

		RUC: 1091701991001 FACTURA No. 001001000279664 NUMERO DE AUTORIZACION: 1802202201109170199100120010010002796643478561216 FECHA Y HORA DE AUTORIZACION: AMBIENTE: Producción EMISION: Normal CLAVE ACCESO: 1802202201109170199100120010010002796643478561216																																																										
Dir. Matriz: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Dir. Sucursal: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Contribuyente Especial Nro: 393 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI		Razón Social / Identificación: VICENTE CUEVA YOLANDA FRANCISCA 1102790191001 Nombres y Apellidos: VICENTE CUEVA YOLANDA FRANCISCA Fecha Emisión: 2022/02/18 Guía de Remisión: 001001000264857																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código Prínicipa</th> <th>Código Auxiliar</th> <th>Cant</th> <th>Descripción</th> <th>Iva</th> <th>Precio Unitario</th> <th>% Desc1</th> <th>% Desc2</th> <th>% Desc3</th> <th>% Desc4</th> <th>Descuento</th> <th>Precio Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00143</td> <td>U</td> <td>2</td> <td>DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓</td> <td>S</td> <td>2.19</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> <td>4.38</td> </tr> <tr> <td>08221</td> <td>DISP</td> <td>1</td> <td>SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓</td> <td>S</td> <td>16.50</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> <td>16.50</td> </tr> </tbody> </table>	Código Prínicipa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total	00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38	08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50	<table border="1"> <tr> <td>SUBTOTAL 12%</td> <td>20.88</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL 0%</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL No Objeto de IVA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL Exento de IVA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:</td> <td>20.88</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Descuento:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>ICE:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>IVA 12%</td> <td>2.51</td> </tr> <tr> <td>IRBPNR:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>PROPINA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>VALOR TOTAL:</td> <td>23.39</td> </tr> </table>		SUBTOTAL 12%	20.88	SUBTOTAL 0%	0.00	SUBTOTAL No Objeto de IVA:	0.00	SUBTOTAL Exento de IVA:	0.00	SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:	20.88	TOTAL Descuento:	0.00	ICE:	0.00	IVA 12%	2.51	IRBPNR:	0.00	PROPINA:	0.00	VALOR TOTAL:	23.39
Código Prínicipa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total																																																	
00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38																																																	
08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50																																																	
SUBTOTAL 12%	20.88																																																											
SUBTOTAL 0%	0.00																																																											
SUBTOTAL No Objeto de IVA:	0.00																																																											
SUBTOTAL Exento de IVA:	0.00																																																											
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:	20.88																																																											
TOTAL Descuento:	0.00																																																											
ICE:	0.00																																																											
IVA 12%	2.51																																																											
IRBPNR:	0.00																																																											
PROPINA:	0.00																																																											
VALOR TOTAL:	23.39																																																											
Información Adicional Email Cliente: yolanda.vicente66@gmail.com Dirección: Píman 7 12 y Pasaje B Factura: FCmmales0031536 Vendedor: JEFF.SOLANO // 0968311474 Forma de Pago: 30 DIAS FECHA VENCIMIENTO 20/03/2022 Transportista: MINA CARRERA LUIS ALBERTO Zona: PRIORATO		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Forma de Pago</th> <th>Total</th> <th>Plazo</th> <th>Tiempo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO</td> <td>23.39</td> <td>30</td> <td>dias</td> </tr> </tbody> </table>		Forma de Pago	Total	Plazo	Tiempo	SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	23.39	30	dias																																																	
Forma de Pago	Total	Plazo	Tiempo																																																									
SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	23.39	30	dias																																																									
ENTREGUE CONFORME _____		RECIBI CONFORME _____ Nombre: _____ CI: _____ Fecha: _____																																																										

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.DIS.*ALISTO Y DISTRIBUCIÓN*

PROCEDIMIENTO: G.O.DIS.1.


PREPARACIÓN DE PEDIDOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PREPARACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.1.	Página: 102

1. OBJETIVO

Preparar los pedidos que son facturados en el área de sistemas, de tal manera que estos estén completos y listos para su distribución.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de almacenamiento.

3. PARTICIPANTES


- Encargado de facturación (Digitador)
- Alistador
- Rellenador
- Encargado de control de inventario

4. RESPONSABLE

- Encargado de facturación
- Encargado de control de inventario

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Inventario:** Se definen los inventarios de una empresa como los artículos en condiciones para la venta. Los inventarios de mercancía se encuentran en los negocios que tienen ventas al por mayor y al detalle. El término inventario hace referencia al conjunto de aquellas partidas de bienes muebles tangibles.
- **Rellenador:** Persona que se encarga de mantener en las góndolas de la compañía productos disponibles para que los alistadores preparen los pedidos demandados por los clientes.


	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PREPARACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.1.	Página: 103

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Digitador	Crea facturas borrador y entrega al alistador.
2	Alistador	Recibe las facturas borrador del digitador.
3	Alistador	Enumera las facturas en orden cronológico según el listado de clientes establecido en la ruta correspondiente.
4	Alistador	Toma la factura con el número menor e inicia el pedido.
5	Alistador	Busca los productos descritos en la factura, procede a extraerlos de la bodega y los coloca en el lugar de alisto.
6	Alistador	De equivocarse en cuanto a presentación de algún producto lo traslada hacia el área destinada para este fin y los deja ahí para que el Rellenador los acomode.
7	Alistador	Si el producto se encuentra en mal estado lo deja en el área establecida para producto dañado.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PREPARACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.1.	Página: 104

8 Alistador Lee nuevamente la factura y especificaciones del producto equivocado y se desplaza a buscarlo.

9 Alistador De no encontrar algún producto, lo solicita al Rellenador para que este lo busque.

10 Rellenador Busca el producto solicitado.

11 Rellenador ¿Encuentra el producto solicitado?

 Si, continúa con el paso número 19.

 No, continúa con el paso número 12.


12 Rellenador Le comunica al encargado de control de inventario la no existencia del producto descrito en el pedido.

13 Encargado de Busca nuevamente en la bodega la existencia del producto.
 inventario

14 Encargado de ¿encuentra el producto requerido por el alistador?
 inventario

 Si, continua con el paso número 18.

 No, continúa con el paso número 15.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PREPARACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.1.	Página: 105

15 Encargado de inventario Comunica al alistador y posteriormente saca del sistema las unidades que supuestamente aún existen.

16 Rellenador El Rellenador registra en la hoja de faltantes el producto agotado.

17 Rellenador Comunica a los alistadores el faltante del producto requerido.

18 Encargado de inventario Comunica al Rellenador para que este integre el producto al pedido que lo requiere.

19 Rellenador Integra el producto en el pedido y lo comunica al alistador.


20 Alistador Al terminar el pedido al alistador debe firmar la factura borrador en la parte inferior y anotar la hora en que se concluyó el pedido.

21 Alistador Registra el número de líneas que logró sacar del pedido y las anota en la sección correspondiente.

22 Alistador Facilita la factura borrador al digitador con las anotaciones pertinentes de productos agotados, firma y hora en que se concluyó.

23 Digitador Recibe la factura borrador y digita e imprime la factura original.

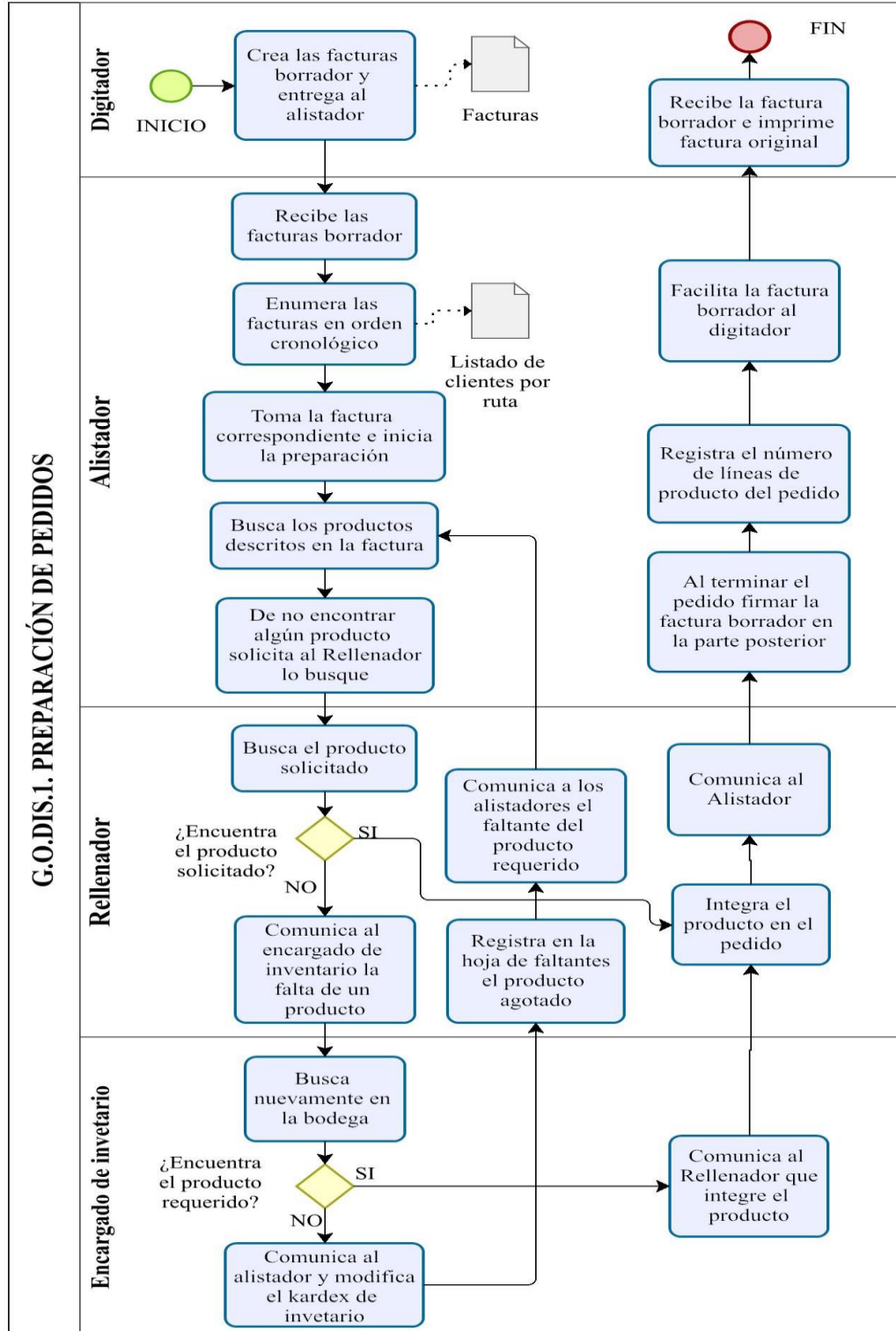
-
- **Documento y/o registro del proceso:** factura, listado de clientes por ruta.


	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PREPARACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.1.	Página: 106

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de preparación de pedidos cada vez que se quiera realizar la distribución de estos.

9. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	PREPARACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.1.	Página: 108


10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Facturas	X		X		Agente vendedor/ /repartidor	Crédito y cobro
Listado de clientes por ruta específica	X		X		Rellenador/alistador	Almacenamiento

11. ANEXOS

Factura

		RUC: 1091701991001 FACTURA No. 001001000279664 NUMERO DE AUTORIZACION: 1802202201109170199100120010010002796643478561216 FECHA Y HORA DE AUTORIZACION: AMBIENTE: Producción EMISION: Normal CLAVE ACCESO: 1802202201109170199100120010010002796643478561216									
Dir. Matriz: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Dir. Sucursal: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Contribuyente Especial Nro: 393 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI		Razón Social / Nombres y Apellidos: VICENTE CUEVA YOLANDA FRANCISCA Fecha Emisión: 2022/02/18 Identificación: 1102790191001 Guía de Remisión: 001001000264857									
Código Principa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total
00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38
08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50
Información Adicional Email Cliente: yolanda.vicente66@gmail.com Dirección: Piman 7 12 y Pasaje B Factura: FCmmales0031536 Vendedor: JEFF.SOLANO // 0968311474 Forma de Pago: 30 DIAS FECHA VENCIMIENTO 20/03/2022 Transportista: MINA CARRERA LUIS ALBERTO Zona: PRIORATO											SUBTOTAL 12%: 20.88 SUBTOTAL 0%: 0.00 SUBTOTAL No Objeto de IVA: 0.00 SUBTOTAL Exento de IVA: 0.00 SUBTOTAL SIN IMPUESTOS: 20.88 TOTAL Descuento: 0.00 ICE: 0.00 IVA 12%: 2.51 IRBPNR: 0.00 PROPINA: 0.00 VALOR TOTAL: 23.39
Forma de Pago		Total	Plazo	Tiempo							
SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO		23.39	30	dias							
ENTREGUE CONFORME				RECIBI CONFORME Nombre: _____ CI: _____ Fecha: _____							

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.DIS. *ALISTO Y DISTRIBUCIÓN*

PROCEDIMIENTO: G.O.DIS.2.

VERIFICACIÓN DE PEDIDOS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Advto		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	VERIFICACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.2.	Página: 111

1. OBJETIVO

Verificar que los productos que serán despachados correspondan a los que se han facturado a los clientes y que estos cuenten con las características físicas y químicas aptas para la venta.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de alisto, verificación y sistemas.

3. PARTICIPANTES

- Encargado de verificación
- Verificador
- Alistador

4. RESPONSABLE

- Encargado de verificación


5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Verificar:** Acto que consiste en examinar o revisar algo antes de ponerlo en funcionamiento. En el contexto de la distribuidora, este concepto se enfoca en lo que respecta a la revisión de los productos que conforman un pedido de un cliente, con el propósito de que este cuente con lo requerido.


6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	VERIFICACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.2.	Página: 112

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de verificación	Solicita las facturas originales al encargado de facturación.
2	Encargado de verificación	Enumera las facturas según el orden que se encuentra determinado en la ruta del día.
3	Encargado de verificación	Acomoda las facturas según la numeración que fue asignada y las coloca en el lugar establecido para esto.
4	Verificador	Verificar que la factura a chequear sea la que corresponde al orden que posee la lista de clientes de la ruta del día.
5	Verificador	Identificar el pedido al que corresponde la factura.
6	Verificador	Deja la factura en el lugar donde se encuentra el pedido.
7	Verificador	Se desplaza al área de cajas para tomar las que crea convenientes para empacar el pedido.
8	Verificador	Se desplaza hacia la mesa donde se encuentra el pedido anteriormente identificado.
9	Verificador	Toma y sube una caja de las seleccionadas a la mesa.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	VERIFICACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.2.	Página: 113

10	Verificador	Toma la factura, la lee y determina cual producto se empacará en la caja, teniendo en cuenta la categoría de productos establecida para este fin.
----	-------------	---

11	Verificador	Introduce el producto en la caja y realiza una pequeña maraca con un lapicero sobre la línea de la factura a la que corresponde el producto revisado.
----	-------------	---

12	Verificador	De no encontrar algún producto dentro del pedido, o al estar el producto no apto para la venta, revisa en la factura el nombre del alistado.
----	-------------	--


13	Verificador	Llama al responsable de alisto al que corresponde el pedido.
----	-------------	--

14	Verificador	Solicita el producto faltante o en mal estado al alistador.
----	-------------	---

15	Alistador	Se desplaza en búsqueda del producto.
----	-----------	---------------------------------------

16	Alistador	Identifica, toma y traslada el producto hasta el verificador que le hizo la solicitud.
----	-----------	--

17	Verificador	Llena la caja hasta que no le queden espacios y la baja de la mesa, colocándola específicamente frente al pedido.
----	-------------	---

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	VERIFICACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.2.	Página: 114

18 Verificador Al terminar de empacar el pedido cuenta el número de líneas que poseía el pedido y lo registra en la hoja que se encuentra ubicada sobre la mesa de alisto.

19 Verificador Ata las cajas con una cuerda de la forma que ha sido establecida por la empresa.

20 Verificador Cuenta las cajas y le escribe el número total de estas en una de las esquinas, específicamente sobre la parte superior de la caja; mismo lugar donde debe de ir escrito el nombre del cliente al que corresponde el pedido y la especificación de si el contenido de la caja es frágil o no.

21 Verificador Coloca la factura del pedido prensada bajo la cuerda que fue utilizada para atar la caja, teniendo el cuidado de que esta no tape el nombre del cliente al que corresponde el pedido.

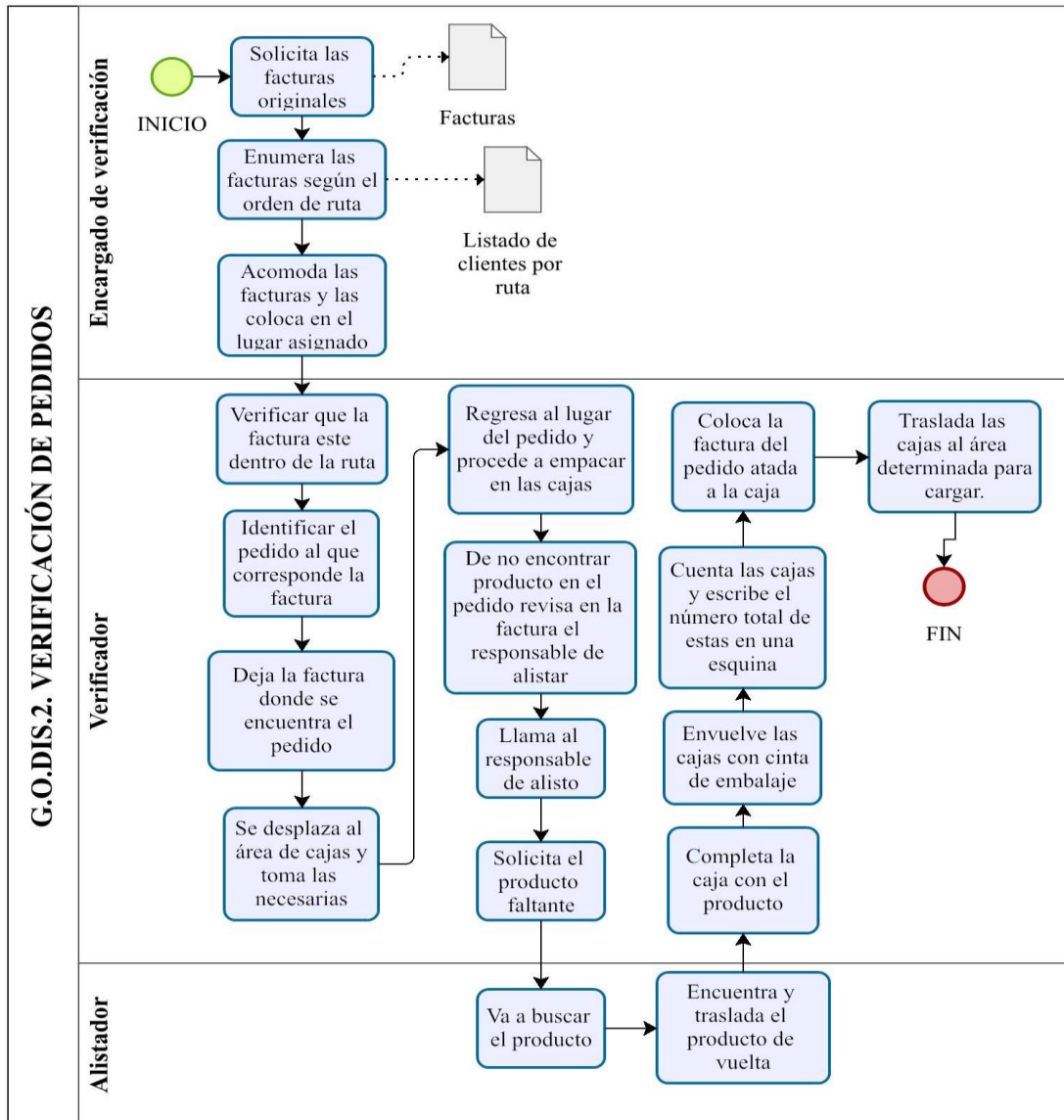
22 Verificador Traslada las cajas hasta el área determinada para el almacenamiento temporal de pedidos ya chequeados.

- **Documento y/o registro del proceso:** factura, listado de clientes por ruta.


8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de verificación de pedidos antes de realizar la distribución de estos.

9. FLUJOGRAMA



10. DOCUMENTOS Y REGISTROS


	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	VERIFICACIÓN DE PEDIDOS	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.2.	Página: 116

REGISTROS/ DOCUMENTOS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Facturas	X		X		Agente vendedor/ /repartidor	Crédito y cobro
Listado de clientes por ruta específica	X		X		Rellenador/alistador	Almacenamiento

11. ANEXOS

Factura

		RUC: 1091701991001 FACTURA No. 001001000279664 NUMERO DE AUTORIZACION: 1802202201109170199100120010010002796643478561216 FECHA Y HORA DE AUTORIZACION: AMBIENTE: Producción EMISION: Normal CLAVE ACCESO: 1802202201109170199100120010010002796643478561216																																																											
Dir. Matriz: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Dir. Sucursal: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Contribuyente Especial Nro: 393 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI		Razón Social / Nombres y Apellidos: VICENTE CUEVA YOLANDA FRANCISCA Fecha Emisión: 2022/02/18 Identificación: 1102790191001 Guía de Remisión: 001001000264857																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código Prínepa</th> <th>Código Auxiliar</th> <th>Cant</th> <th>Descripción</th> <th>Iva</th> <th>Precio Unitario</th> <th>% Desc1</th> <th>% Desc2</th> <th>% Desc3</th> <th>% Desc4</th> <th>Descuento</th> <th>Precio Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00143</td> <td>U</td> <td>2</td> <td>DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓</td> <td>S</td> <td>2.19</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> <td>4.38</td> </tr> <tr> <td>08221</td> <td>DISP</td> <td>1</td> <td>SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓</td> <td>S</td> <td>16.50</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> <td>16.50</td> </tr> </tbody> </table>	Código Prínepa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total	00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38	08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50	Información Adicional Email Cliente: yolanda.vicente66@gmail.com Dirección: Píman 7 12 y Pasaje B Factura: FCmmales0031536 Vendedor: JEFF.SOLANO // 0968311474 Forma de Pago: 30 DIAS FECHA VENCIMIENTO 20/03/2022 Transportista: MINA CARRERA LUIS ALBERTO Zona: PRIORATO		<table border="1"> <tr> <td>SUBTOTAL 12%</td> <td>20.88</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL 0%</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL No Objeto de IVA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL Exento de IVA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:</td> <td>20.88</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Descuento:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>ICE:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>IVA 12%</td> <td>2.51</td> </tr> <tr> <td>IRBPNR:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>PROPINA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>VALOR TOTAL:</td> <td>23.39</td> </tr> </table>	SUBTOTAL 12%	20.88	SUBTOTAL 0%	0.00	SUBTOTAL No Objeto de IVA:	0.00	SUBTOTAL Exento de IVA:	0.00	SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:	20.88	TOTAL Descuento:	0.00	ICE:	0.00	IVA 12%	2.51	IRBPNR:	0.00	PROPINA:	0.00	VALOR TOTAL:	23.39
Código Prínepa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total																																																		
00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38																																																		
08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50																																																		
SUBTOTAL 12%	20.88																																																												
SUBTOTAL 0%	0.00																																																												
SUBTOTAL No Objeto de IVA:	0.00																																																												
SUBTOTAL Exento de IVA:	0.00																																																												
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:	20.88																																																												
TOTAL Descuento:	0.00																																																												
ICE:	0.00																																																												
IVA 12%	2.51																																																												
IRBPNR:	0.00																																																												
PROPINA:	0.00																																																												
VALOR TOTAL:	23.39																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Forma de Pago</th> <th>Total</th> <th>Plazo</th> <th>Tiempo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO</td> <td>23.39</td> <td>30</td> <td>días</td> </tr> </tbody> </table>	Forma de Pago	Total	Plazo	Tiempo	SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	23.39	30	días	<p style="text-align: center;">ENTREGUE CONFORME</p>																																																				
Forma de Pago	Total	Plazo	Tiempo																																																										
SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	23.39	30	días																																																										
<p style="text-align: right;">RECIBI CONFORME</p> Nombre: _____ CI: _____ Fecha: _____																																																													

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.DIS. *ALISTO Y DISTRIBUCIÓN*

PROCEDIMIENTO: G.O.DIS.3.

REGISTRO DE CAMBIOS DE MERCADERÍA DAÑADA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE CAMBIOS DE MERCADERÍA DAÑADA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.3.	Página: 119

1. OBJETIVO

Registrar los productos que los encargados de alisto, verificación y relleno han detectado como dañados para posteriormente eliminarlo del inventario y dejar únicamente en las bases de datos producto apto para la venta.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de alisto, verificación y sistemas.

3. PARTICIPANTES

- Encargado de inventario
- Rellenador

4. RESPONSABLE


- Encargado de inventario

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Rellenador:** Es aquella persona que se encarga de mantener los estantes en todo momento, con la cantidad suficiente de productos para que los alistadores no se tengan que desplazar por toda la bodega en busca del producto requerido en un pedido que debería estar en dicha zona.
- **Canasta de cambio:** Canasta o caja que contiene la mercadería que se encuentra dañada y no puede ser comercializadas.


6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE CAMBIOS DE MERCADERÍA DAÑADA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.3.	Página: 120

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Rellenador	Detecta la canasta de cambios.
2	Rellenador	Toma un lapicero y hojas en blanco.
3	Rellenador	Extrae de la canasta de cambios todos los productos, dejándolos fuera de esta por un momento.
4	Rellenador	Introduce los productos uno a uno en la caja, al mismo tiempo que los registra, tomando en cuenta las características de estos, así como; marca, peso, volumen y tipo de presentación.
5	Rellenador	Entrega la lista de productos al encargado de control de inventario.
6	Encargado de inventario	Recibe el listado.
7	Encargado de inventario	Lee y extrae del sistema de inventarios uno a uno los artículos reportados.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REGISTRO DE CAMBIOS DE MERCADERÍA DAÑADA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.3.	Página: 121

8	Encargado de inventario	De no comprender lo escrito por el Rellenador, se detiene en el proceso.
9	Rellenador	Busca el Rellenador y aclara la duda de registro.
10	Rellenador	Traslada los productos registrados a la tarima de cambios que se encuentra en la bodega.
11	Rellenador	Busca e instala una nueva caja en el lugar destinada para este fin.

- **Documento y/o registro del proceso:** Registro de cambios.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de registro de cambios de mercadería dañada cada vez que se encuentre o detecte productos defectuosos.

9. FLUJOGRAMA



DISTARIAS CÍA. LTDA.

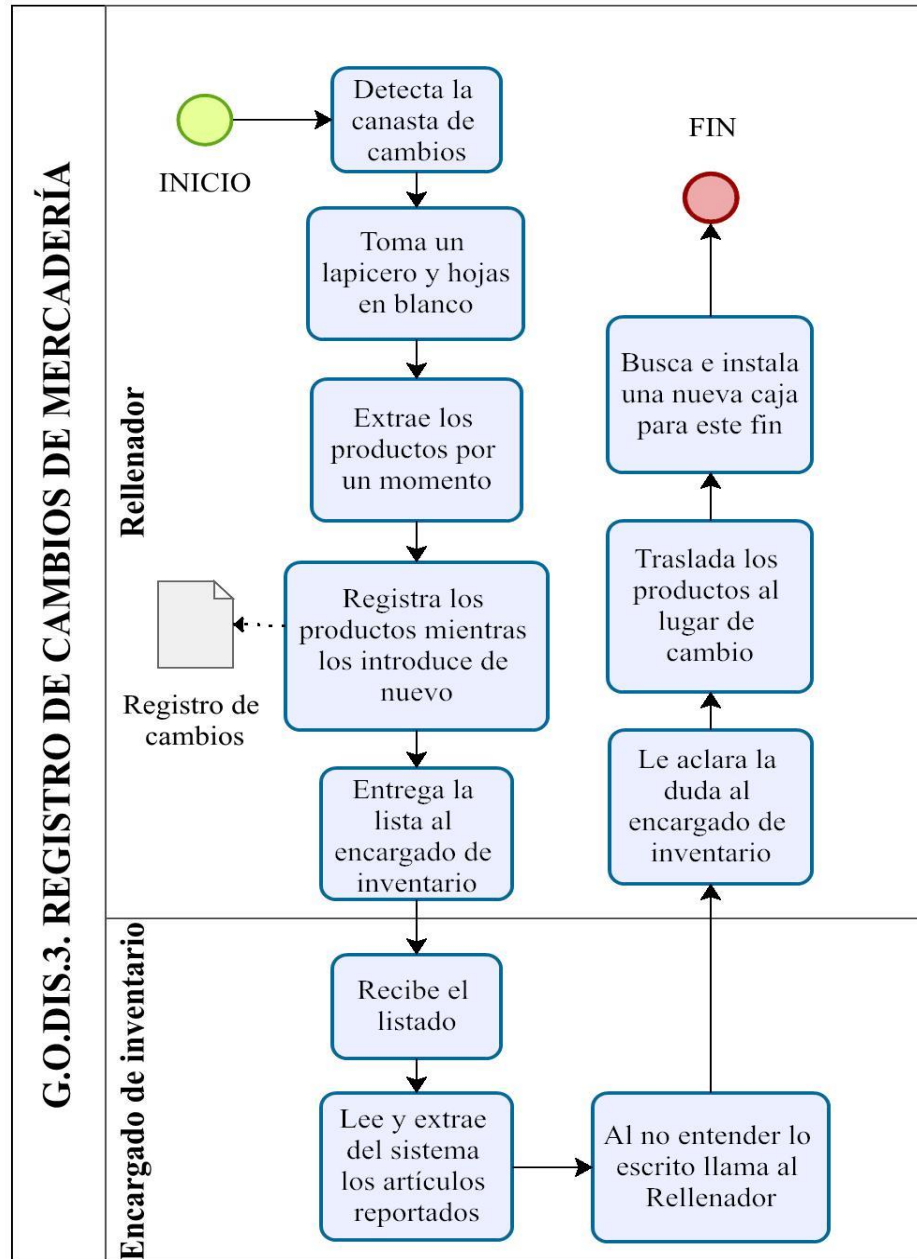
Procedimiento:

REGISTRO DE CAMBIOS DE MERCADERÍA DAÑADA

Versión: 01

Código: G.O.DIS.3.

Página: 122



MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.DIS. *ALISTO Y DISTRIBUCIÓN*

PROCEDIMIENTO: G.O.DIS.4.


ACOMODO DE MERCADERÍA A ENTREGAR EN EL CAMIÓN

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACOMODO DE MERCADERÍA EN EL CAMIÓN	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.4.	Página: 125

1. OBJETIVO

Aprovechar al máximo la mano de obra requerida en la carga de los camiones, así como también los espacios disponibles en estos para que la mercadería llegue a su destino en las mejores condiciones posibles.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de bodega y transportistas (repartidores).

3. PARTICIPANTES

- Jefe de bodega
- Ayudante de bodega
- Acomodador
- Chofer

4. RESPONSABLE


- Jefe de bodega
- Repartidor

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Montacargas:** vehículo de uso rudo e industrial el cual se utiliza para transportar mercancías y acomodarlas en racks. Puede llevar grandes cargas y así ahorra horas de trabajo. Su uso requiere de una capacitación y tener en cuenta las leyes del país.


6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACOMODO DE MERCADERÍA EN EL CAMIÓN	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.4.	Página: 126

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de bodega	Decide en qué momento iniciar la carga del camión.
2	Jefe de bodega	Solicita al chofer del camión acomodarlo en la zona de carga.
3	Chofer	Acerca el camión a la zona de carga.
4	Chofer	Abre las puertas del camión y realiza una limpieza breve del cajón.
5	Chofer	Notifica al jefe de bodega cuando el camión está listo para iniciar la carga.
6	Jefe de bodega	Solicita a los colaboradores acercar los pedidos conforme al listado de clientes preestablecido.
7	Jefe de bodega	Lee y observa según las facturas los artículos que estas contienen, considerando ingresar al camión en primera instancia a aquellos productos que son más pesados.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACOMODO DE MERCADERÍA EN EL CAMIÓN	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.4.	Página: 127

8 Jefe de bodega Verifica que las cantidades y características de los productos a cargar en el camión sean las mismas que las descritas en la factura.

9 Jefe de bodega ¿Coinciden las características del producto físico que se preparó con las características descritas en la factura?

Si, continúa al paso 13.


No, continúa al paso 10.

10 Jefe de bodega Solicita a los ayudantes de bodega retirar y extraer de la bodega principal el producto correcto.

11 Ayudante de bodega Toman los productos que fueron mal alistados y reacomodan si es posible en ese instante.

12 Ayudante de bodega Extraen el producto que corresponde a lo descrito en la factura y trasladan a la zona de carga.

13 Ayudante de bodega Toman y alcanzan producto correspondiente al acomodador de mercadería.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACOMODO DE MERCADERÍA EN EL CAMIÓN	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.4.	Página: 128

14 Acomodador Verifica que las cantidades de los productos que ingresa al camión sean las que menciona el jefe de bodega al dar la orden de alcanzar mercadería a su persona.

15 Acomodador ¿Es correcta la cantidad y características del producto descrito por el jefe de bodega?

Si, continúa al paso 18.


No, continúa al paso 16.

16 Acomodador Notifica al jefe de bodega para que este proceda como corresponde.

17 Jefe de bodega Escucha la notificación del acomodador. Regresa al paso número 12.

18 Acomodador Recibe y acomoda la mercadería en el lugar más adecuado dentro del cajón, teniendo en cuenta que los de mayor peso deben ir en la parte más baja del camión y los más frágiles sobre estos.

19 Acomodador Procede a cargar los pedidos de las siguientes facturas.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	ACOMODO DE MERCADERÍA EN EL CAMIÓN	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.4.	Página: 129

20 Acomodador Se termina de cargar los pedidos de los clientes.

21 Jefe de bodega Da la orden de cerrar el camión, poner los candados y estacionar en el área determinada para realizar las rutas según corresponda.

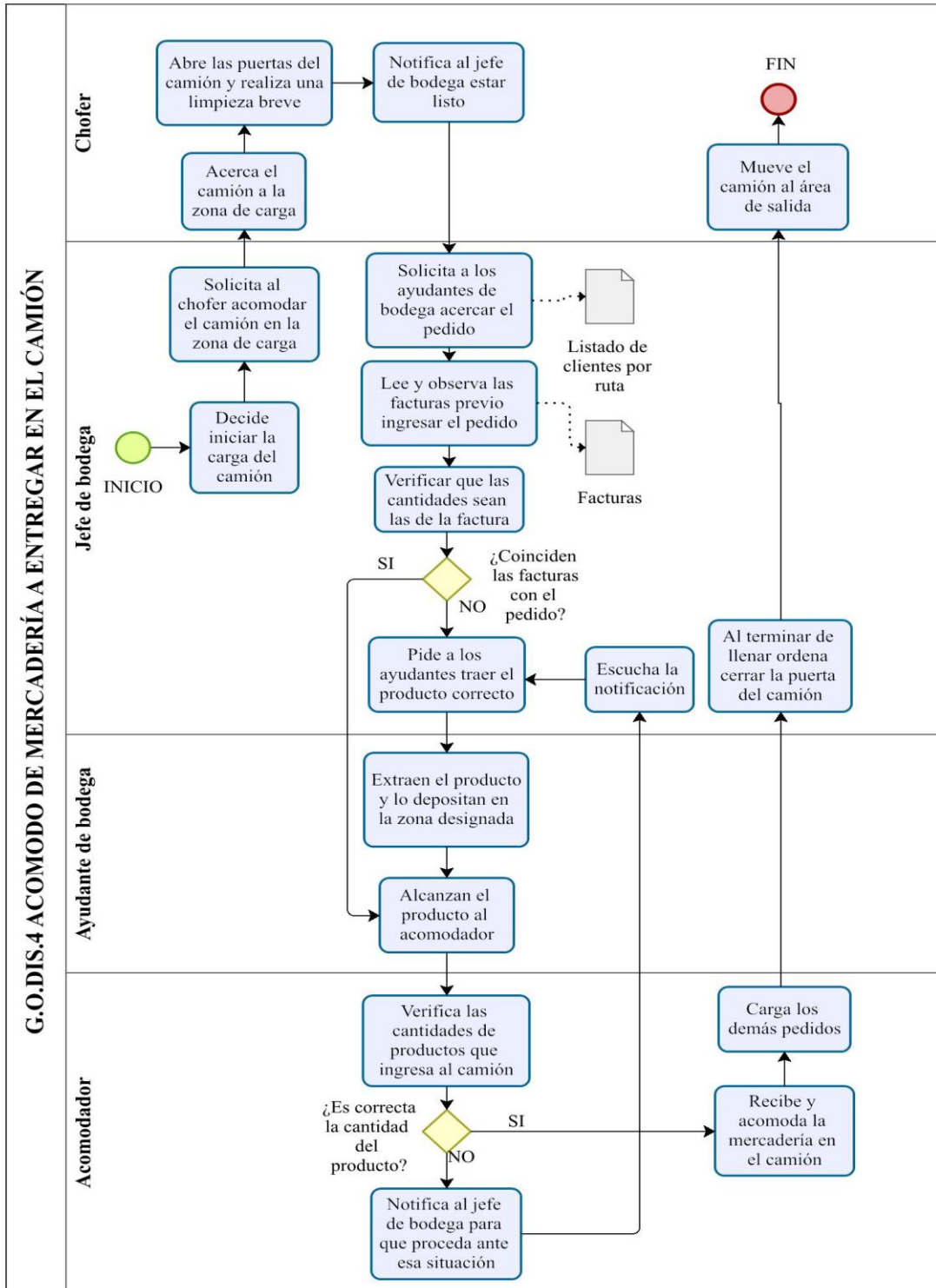
22 Chofer Acomoda el camión en el área determinada para salir a entregar la mercadería.

-
- **Documento y/o registro del proceso:** Facturas, listado de clientes por ruta.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de registro de acomodación de mercadería de clientes en el camión cada vez que se vaya a realizar la entrega de los productos.

9. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	ACOMODO DE MERCADERÍA EN EL CAMIÓN	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.4.	Página: 131

10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Facturas	X		X		Repartidores/Jefe de bodega	Área de crédito y cobro
Listado de clientes por ruta	X		X		Repartidores	Área de crédito y cobro

11. ANEXOS

Factura

		RUC: 1091701991001 FACTURA No. 001001000279664 NUMERO DE AUTORIZACION: 1802202201109170199100120010010002796643478561216 FECHA Y HORA DE AUTORIZACION: AMBIENTE: Producción EMISION: Normal CLAVE ACCESO: 1802202201109170199100120010010002796643478561216																																																											
Dir. Matriz: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Dir. Sucursal: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Contribuyente Especial Nro: 393 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI		Razón Social / Nombres y Apellidos: VICENTE CUEVA YOLANDA FRANCISCA Fecha Emisión: 2022/02/18 Identificación: 1102790191001 Guía de Remisión: 001001000264857																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código Prínicipa</th> <th>Código Auxiliar</th> <th>Cant</th> <th>Descripción</th> <th>Iva</th> <th>Precio Unitario</th> <th>% Desc1</th> <th>% Desc2</th> <th>% Desc3</th> <th>% Desc4</th> <th>Descuento</th> <th>Precio Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00143</td> <td>U</td> <td>2</td> <td>DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓</td> <td>S</td> <td>2.19</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> <td>4.38</td> </tr> <tr> <td>08221</td> <td>DISP</td> <td>1</td> <td>SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓</td> <td>S</td> <td>16.50</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> <td>16.50</td> </tr> </tbody> </table>	Código Prínicipa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total	00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38	08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50	Información Adicional Email Cliente: yolanda.vicente66@gmail.com Dirección: Piman 7 12 y Pasaje B Factura: FCmmales0031536 Vendedor: JEFF.SOLANO // 0968311474 Forma de Pago: 30 DIAS FECHA VENCIMIENTO 20/03/2022 Transportista: MINA CARRERA LUIS ALBERTO Zona: PRIORATO		<table border="1"> <tr> <td>SUBTOTAL 12%</td> <td>20.88</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL 0%</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL No Objeto de IVA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL Exento de IVA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:</td> <td>20.88</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Descuento:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>ICE:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>IVA 12%:</td> <td>2.51</td> </tr> <tr> <td>IRBPNR:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>PROPINA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>VALOR TOTAL:</td> <td>23.39</td> </tr> </table>	SUBTOTAL 12%	20.88	SUBTOTAL 0%	0.00	SUBTOTAL No Objeto de IVA:	0.00	SUBTOTAL Exento de IVA:	0.00	SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:	20.88	TOTAL Descuento:	0.00	ICE:	0.00	IVA 12%:	2.51	IRBPNR:	0.00	PROPINA:	0.00	VALOR TOTAL:	23.39
Código Prínicipa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total																																																		
00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G. ✓	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38																																																		
08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80 ✓	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50																																																		
SUBTOTAL 12%	20.88																																																												
SUBTOTAL 0%	0.00																																																												
SUBTOTAL No Objeto de IVA:	0.00																																																												
SUBTOTAL Exento de IVA:	0.00																																																												
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:	20.88																																																												
TOTAL Descuento:	0.00																																																												
ICE:	0.00																																																												
IVA 12%:	2.51																																																												
IRBPNR:	0.00																																																												
PROPINA:	0.00																																																												
VALOR TOTAL:	23.39																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Forma de Pago</th> <th>Total</th> <th>Plazo</th> <th>Tiempo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO</td> <td>23.39</td> <td>30</td> <td>dias</td> </tr> </tbody> </table>	Forma de Pago	Total	Plazo	Tiempo	SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	23.39	30	dias	RECIBI CONFORME Nombre: _____ CI: _____ Fecha: _____																																																				
Forma de Pago	Total	Plazo	Tiempo																																																										
SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	23.39	30	dias																																																										
ENTREGUE CONFORME																																																													

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN OPERATIVA*

PROCESO: G.O.DIS. *ALISTO Y DISTRIBUCIÓN*

PROCEDIMIENTO: G.O.DIS.5.

REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.5.	Página: 134

1. OBJETIVO

Asegurar la satisfacción del cliente al realizar la entrega de mercadería en buen estado y a tiempo, tomando en cuenta un buen servicio al llegar al punto de entrega e informar cualquier novedad que se presente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de repartición (transportistas).

3. PARTICIPANTES

- Cliente
- Chofer
- Ayudante de repartición
- Auxiliar contable

4. RESPONSABLE


- Chofer
- Ayudante de repartición

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Factura:** Es aquel documento legal en el que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.


6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.5.	Página: 135

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Chofer	Revisa la carga de su camión y sella la puerta una vez llenado.
2	Chofer	Recibe la factura y la guía de remisión de mercadería.
3	Chofer	Transporta la mercadería a los puntos descritos en el listado de clientes según la ruta específica.
4	Ayudante de repartición	Al llegar donde un cliente revisa la factura y abre el camión para tomar su pedido.
5	Ayudante de repartición .	Entra al local del cliente y saluda amablemente.
6	Ayudante de repartición .	Entrega el pedido al cliente, junto con su factura.
7	Cliente	Recibe la mercadería y su factura correspondiente.
8	Cliente	Revisa la mercadería entregada.
9	Cliente	¿La mercadería entregada se corresponde al pedido que realizó al agente vendedor? Si, continúa al paso 11.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.5.	Página: 136

No, continúa al paso 10.

10	Ayudante de repartición .	Descuenta la mercadería incorrecta de la factura y lleva el producto de vuelta al camión.
----	---------------------------	---

¿Va a realizar el pago total o parcial de la mercadería entregada?

11	Cliente	Si, continúa al paso 13.
----	---------	--------------------------

No, continúa al paso 12.


12	Cliente	Procede a firmar la copia de la factura del ayudante de repartición. Continúa al paso 18.
----	---------	---

13	Ayudante de repartición	Realiza la orden de pago correspondiente con la cantidad de dinero que el cliente entrega. Puede ser el pago total o parcial.
----	-------------------------	---

14	Ayudante de repartición.	Entrega la orden de pago para que el cliente firme.
----	--------------------------	---

15	Cliente	Entrega el dinero y firma la orden de pago que le entrega el ayudante de repartición.
----	---------	---

16	Ayudante de repartición	Recibe el dinero, cuenta y entrega la copia de la orden de pago firmada al cliente.
----	-------------------------	---

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.5.	Página: 137

17 Cliente Recibe la copia de la orden de pago firmada.

18 Ayudante de
repartición Agradece el tiempo del cliente y se despide cordialmente.

19 Chofer Al finalizar la repartición envía la mercadería devuelta a la bodega y entrega el dinero de la venta al auxiliar contable.

20 Auxiliar contable Recibe el dinero de la venta.

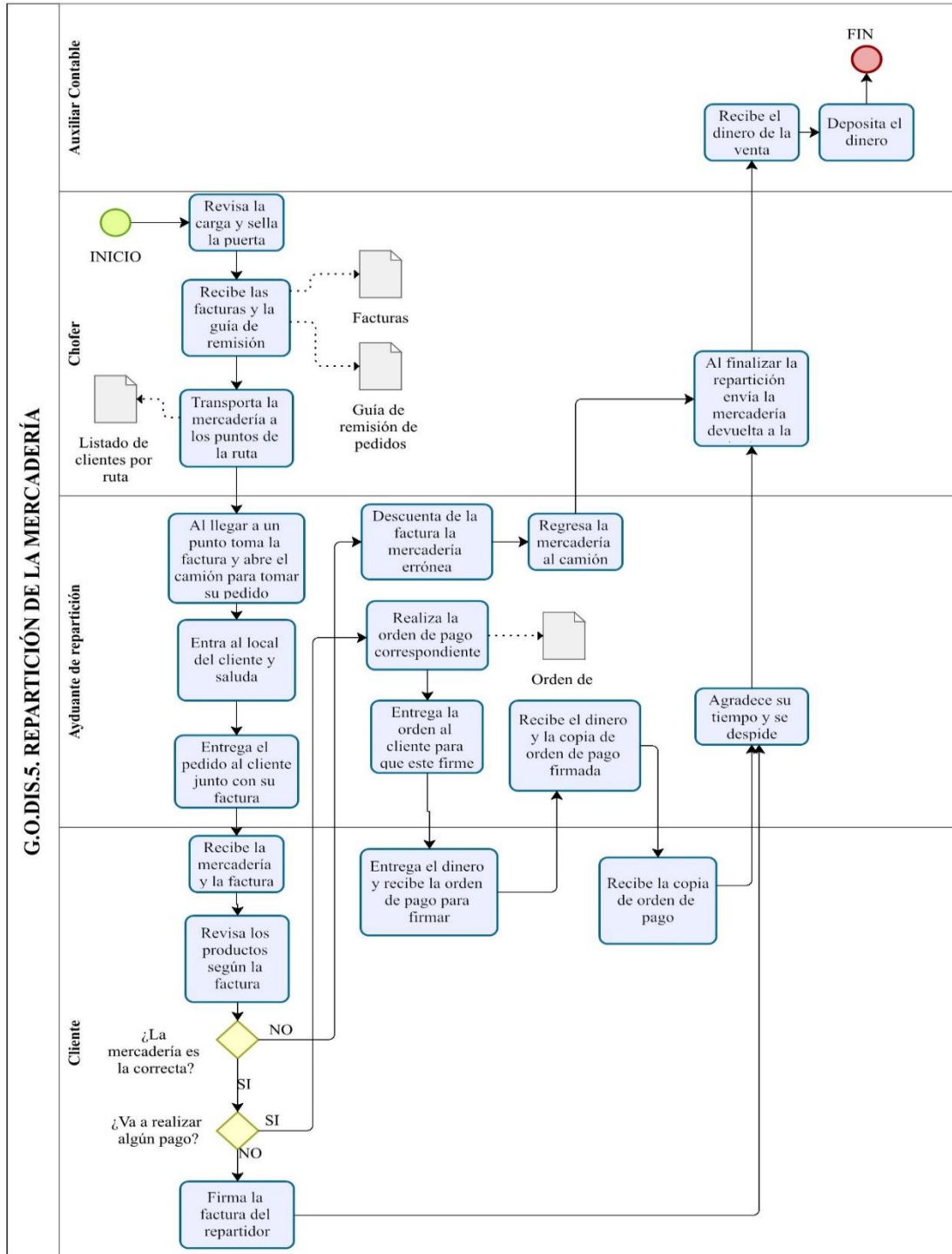
21 Auxiliar contable Deposita el dinero.


-
- **Documento y/o registro del proceso:** Factura, Recibo de cobro, orden de remisión, listado de clientes por rutas.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de registro de repartición de mercadería a los clientes cada vez que se realiza la distribución de los productos.

9. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.5.	Página: 139


10. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/ DOCUMENTOS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Facturas	X		X		Repartidores/Jefe de bodega	Área de crédito y cobro
Listado de clientes por ruta	X		X		Repartidor/bodegueros	Almacenamiento
Orden de remisión	X		X		Repartidor/bodegueros	Ventas
Recibo de cobro	X		X		Ayudante de repartición/repartidor	Contabilidad

11. ANEXOS

Factura


		RUC: 1091701991001 FACTURA No: 001001000279664 NUMERO DE AUTORIZACION: 1802202201109170199100120010010002796643478561216 FECHA Y HORA DE AUTORIZACION: AMBIENTE: Producción EMISION: Normal CLAVE ACCESO: 1802202201109170199100120010010002796643478561216																																																											
Dir. Matriz: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Dir. Sucursal: 13 de Abril 20-47 e Ibarra - Huertos Familiares Azaya Contribuyente Especial Nro: 393 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI		Razón Social / Nombres y Apellidos: VICENTE CUEVA YOLANDA FRANCISCA Fecha Emisión: 2022/02/18 Identificación: 1102790191001 Guía de Remisión: 001001000264857																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código Principa</th> <th>Código Auxiliar</th> <th>Cant</th> <th>Descripción</th> <th>Iva</th> <th>Precio Unitario</th> <th>% Desc1</th> <th>% Desc2</th> <th>% Desc3</th> <th>% Desc4</th> <th>Descuento</th> <th>Precio Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00143</td> <td>U</td> <td>2</td> <td>DURAZNO FACUNDO 820 G.</td> <td>S</td> <td>2.19</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> <td>4.38</td> </tr> <tr> <td>08221</td> <td>DISP</td> <td>1</td> <td>SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80</td> <td>S</td> <td>16.50</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> <td>16.50</td> </tr> </tbody> </table>	Código Principa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total	00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G.	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38	08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50	Información Adicional Email Cliente: yolanda.vicente66@gmail.com Dirección: Piman 7 12 y Pasaje B Factura: FCmmales0031536 Vendedor: JEFF.SOLANO // 0968311474 Forma de Pago: 30 DIAS FECHA VENCIMIENTO 20/03/2022 Transportista: MINA CARRERA LUIS ALBERTO Zona: PRIORATO		<table border="1"> <tr> <td>SUBTOTAL 12%</td> <td>20.88</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL 0%</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL No Objeto de IVA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL Exento de IVA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:</td> <td>20.88</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Descuento:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>ICE:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>IVA 12%:</td> <td>2.51</td> </tr> <tr> <td>IRBPNR:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>PROPINA:</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>VALOR TOTAL:</td> <td>23.39</td> </tr> </table>	SUBTOTAL 12%	20.88	SUBTOTAL 0%	0.00	SUBTOTAL No Objeto de IVA:	0.00	SUBTOTAL Exento de IVA:	0.00	SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:	20.88	TOTAL Descuento:	0.00	ICE:	0.00	IVA 12%:	2.51	IRBPNR:	0.00	PROPINA:	0.00	VALOR TOTAL:	23.39
Código Principa	Código Auxiliar	Cant	Descripción	Iva	Precio Unitario	% Desc1	% Desc2	% Desc3	% Desc4	Descuento	Precio Total																																																		
00143	U	2	DURAZNO FACUNDO 820 G.	S	2.19	0.00	0.00			0.00	4.38																																																		
08221	DISP	1	SI CAFE 10 G. DISPLAY X 80	S	16.50	0.00	0.00			0.00	16.50																																																		
SUBTOTAL 12%	20.88																																																												
SUBTOTAL 0%	0.00																																																												
SUBTOTAL No Objeto de IVA:	0.00																																																												
SUBTOTAL Exento de IVA:	0.00																																																												
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS:	20.88																																																												
TOTAL Descuento:	0.00																																																												
ICE:	0.00																																																												
IVA 12%:	2.51																																																												
IRBPNR:	0.00																																																												
PROPINA:	0.00																																																												
VALOR TOTAL:	23.39																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Forma de Pago</th> <th>Total</th> <th>Plazo</th> <th>Tiempo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO</td> <td>23.39</td> <td>30</td> <td>dias</td> </tr> </tbody> </table>	Forma de Pago	Total	Plazo	Tiempo	SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	23.39	30	dias	RECIBI CONFORME Nombre: _____ CI: _____ Fecha: _____																																																				
Forma de Pago	Total	Plazo	Tiempo																																																										
SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	23.39	30	dias																																																										
ENTREGUE CONFORME _____																																																													

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA	
	Versión: 01	Código: G.O.DIS.5.	Página: 140

Listado de clientes por ruta

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	LISTADO DE CLIENTES POR RUTA	Versión: 01
		Código:
		Página: 1 de 1
Fecha:		
ORDEN	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE

Orden de remisión

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	ORDEN DE REMISIÓN	Versión: 01
		Código:
		Página: 1 de 1
Fecha: Factura		

Nº:.....

Cliente:..... **CI/RUC:**.....

....

Dirección:..... **Teléfono:**.....

.....

Código	Descripción del artículo	Cantidad	Total
Observaciones:			

Elaborado por:

Aprobado por:

Procedimiento: REPARTICIÓN DE LA MERCADERÍA

Versión: 01

Código: G.O.DIS.5.

Página: 141



Huertos Familiares de Azaya 13 de Abril 20-47 e Ibarra / IBARRA - ECUADOR
 Telf: 062 546 532 - 062 547 076 - 062 547 098 Cel: 0997 625 614 / distarias@gmail.com / RUC: 1091701991001

RECIBO DE COBRO

0703128

RECIBIMOS DE: Vicente Cueva Yolanda FECHA: 11/03/2022
 CIUDAD: Ibarra VENDEDOR: Lettenon

FACT. N°.	VALOR FACTURA	DESCUENTOS		VALOR PAGO O ABONO	SALDO FACTURA	VALOR RECIBIDO EN EFECTIVO \$.					
		RET.	N/C O DEV.			FECHA CHEQUE	BANCO	CTA. CTE. N°.	CHEQUE N°.	VALOR	
279663	68.19			38.19	30						
TOTALES						38.19	TOTAL EN EFECTIVO Y CHEQUES \$.				

OBSERVACIONES:

FIRMA VENDEDOR

FIRMA CLIENTE

ESTE ES EL RECIBO UNICO QUE RECONOCEMOS COMO COMPROBANTE DE PAGO
 POR FAVOR GUARDAR PARA CUALQUIER RECLAMO POSTERIOR.

GRAFICOLOR-TELF: 2955 862

GESTIÓN DE APOYO



MACROPROCESO: G.O. GESTIÓN DE APOYO

PROCESO: G.O.CON.CONTABILIDAD

PROCEDIMIENTO: G.A.CON.1.

REALIZACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Advto		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REALIZACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.1.	Página: 144

1. OBJETIVO

Determinar los pasos a seguir para controlar los ingresos y egresos de la empresa Distarias Cía. Ltda., y así verificar el flujo de dinero y establecer medidas que permitan un crecimiento a largo plazo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de Contabilidad.

3. PARTICIPANTES

- Contador

4. RESPONSABLE


- Contador

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Factura:** Es aquel documento legal en el que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.
- **Transacción:** Es un intercambio de valores entre dos o más personas, la cual puede ser online o in situ y hacer referencia generalmente entre un comprador y un vendedor.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REALIZACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.1.	Página: 145


7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Contador	Registra la información de acuerdo con los documentos de respaldo.
2	Contador	Archiva los documentos en orden cronológico.
3	Contador	Registra en los libros las transacciones diarias.
4	Contador	Realiza el arqueo de la caja chica.
5	Contador	Declarar el IVA y el impuesto a la renta.
6	Contador	Realizar los estados financieros.

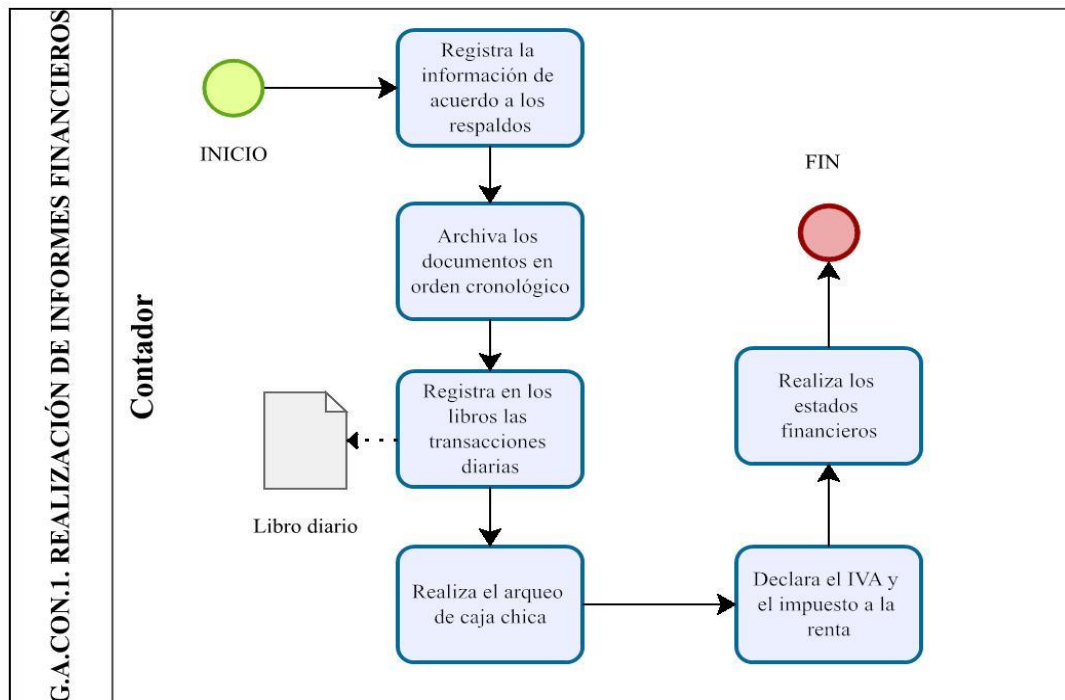
- **Documento y/o registro del proceso:** Libro diario.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de realización de informes financieros cada vez que sea necesario.


	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	REALIZACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.1.	Página: 146

9. FLUJOGRAMA




10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Libro diario	X			X	Contador	Área de contabilidad

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	REALIZACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.1.	Página: 147

11. ANEXOS
Libro diario

	DISTARIAS CÍA. LTDA.			
	LIBRO DIARIO	Versión: 01		
		Código:		
		Página: 1 de 1		
Fecha	Código de Cuenta	Cuenta	Debe	Haber

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN DE APOYO*

PROCESO: G.O.CON. *CONTABILIDAD*

PROCEDIMIENTO: G.A.CON.2.

DECLARACIONES AL SRI

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Advto		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	DECLARACIONES AL SRI	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.2.	Página: 149

1. OBJETIVO

Garantizar que el método de declaración de bienes al SRI sea el correcto, para de esta manera, asegurar la transparencia financiera de la empresa Distarias Cía. Ltda., con el estado ecuatoriano.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de Contabilidad.

3. PARTICIPANTES

- Contador

4. RESPONSABLE

- Contador


5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Bien:** Es un objeto que posee valor económico y que puede ser tangible e intangible.
- **Declaración de bienes:** Es un documento donde se detalla todos los activos de una persona natural o jurídica representando su patrimonio. Generalmente se realiza cada año.
- **Formulario:** Es un documento estandarizado que recoge información importante.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	DECLARACIONES AL SRI	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.2.	Página: 150

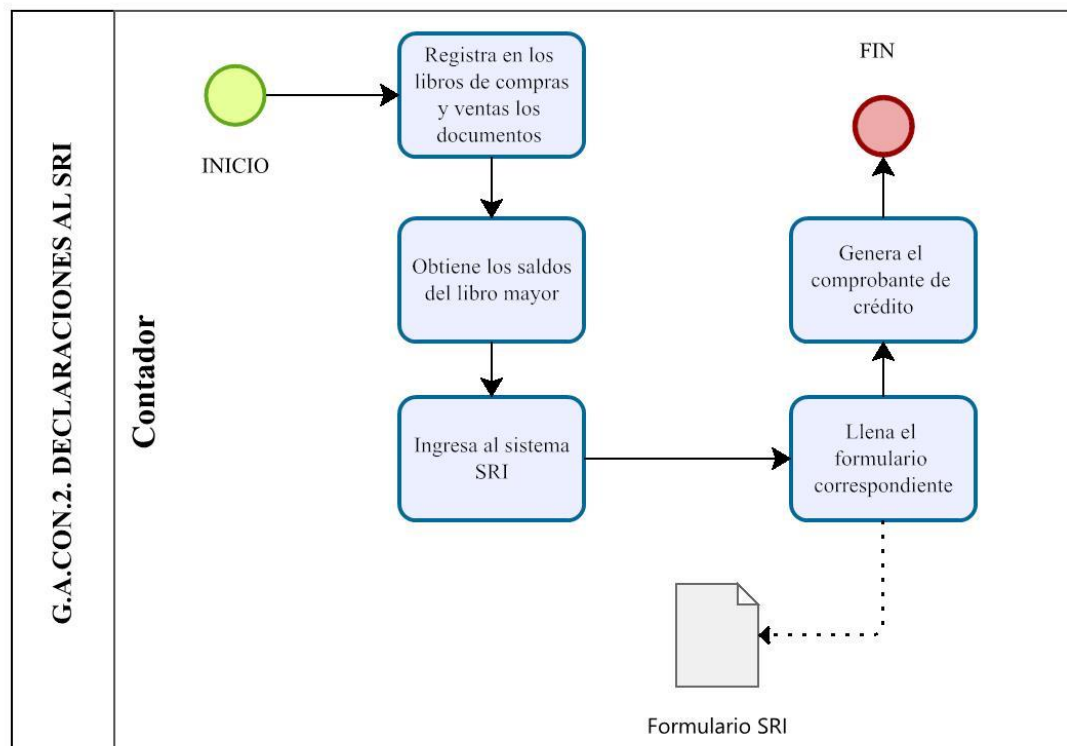
N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Contador	Registrar en los libros las compras y ventas según los documentos fuente.
2	Contador	Obtener los saldos a través del libro mayor de bienes y servicios comprados, ventas y crédito tributario en caso de haber generado en periodos anteriores.
3	Contador	Ingresar al sistema de SRI.
4	Contador	Llenar el formulario respectivo con los saldos de las compras tarifa cero y tarifa 12%, saldo de ventas y saldo de crédito.
5	Contador	Generar el comprobante de crédito.

- **Documento y/o registro del proceso:** formulario SRI.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de declaraciones al SRI una vez por año.

9. FLUJOGRAMA



10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Formulario SRI		X		X	Contador	Área de contabilidad

11. ANEXOS

Formulario SRI.

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN DE APOYO*

PROCESO: G.O.CON. *CONTABILIDAD*

PROCEDIMIENTO: G.A.CON.3.

PAGO A TRABAJADORES

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PAGO A TRABAJADORES	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.3.	Página: 153

1. OBJETIVO

Describir la forma en que Distarias Cía. Ltda., cancela los salarios a los trabajadores de la empresa por los servicios prestados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal administrativo.

3. PARTICIPANTES

- Administrador
- Asistente de administración
- Trabajadores

4. RESPONSABLE

- Administrador

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **N/A:** No Aplica
- **Rol de pagos:** Es un documento en el que se especifica los valores a pagar de la empresa hacia el trabajador.
- **Transferencia bancaria:** Es un método de transferencia electrónica de fondos de parte de una persona o entidad hacia otra.
- **Dinero en efectivo:** Es el dinero que se tiene en físico y que no consta en ninguna institución bancaria.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PAGO A TRABAJADORES	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.3.	Página: 154


- **Rendimiento del trabajador:** Es la relación entre lo producido y las metas de producción durante un horario de trabajo determinado.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Administrador	Revisa las horas laboradas en el registro.
2	Asistente administrativo	Genera el rol de pagos.
3	N/A	En caso de ser trabajadores externos se debe entregar una liquidación de compras o factura.
4	Administrador	Pregunta al trabajador: ¿Prefiere el pago de sus labores por transferencia o en efectivo?
5	Administrador	Calcula la cantidad requerida por el concepto de sueldos.
6	N/A	Va al banco con la cantidad exacta de dinero para ser entregada.
7	N/A	Se efectúa el pago individual de acuerdo con los requerimientos del trabajador. Según el paso número 4.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PAGO A TRABAJADORES	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.3.	Página: 155

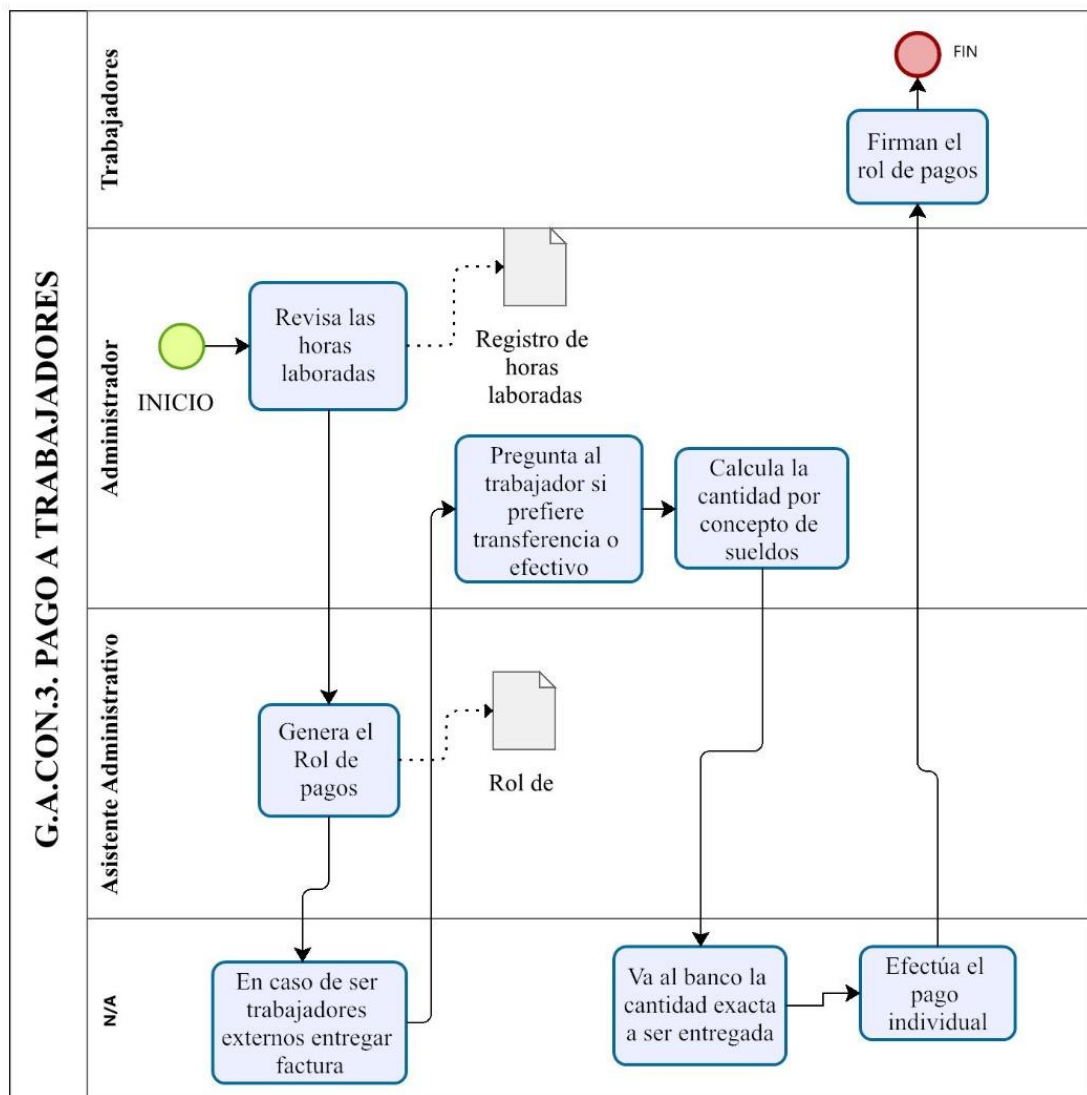
8 Trabajadores Firman el rol de pagos.

- **Documento y/o registro del proceso:** Rol de pagos, registro de horas de trabajo.

8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de pago a trabajadores una vez al mes.

9. FLUJOGRAMA



	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	PAGO A TRABAJADORES	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.3.	Página: 156

10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

RESGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Rol de pagos	X		X		Administrador	Área de administración
Registro de horas de trabajo	X		X		Administrador	Área de administración

11. ANEXOS

Rol de pagos

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	ROL DE PAGOS	Versión: 01
		Código:
Página: 1 de 1		

N°:.....MES

DE:.....


EMPLEADO:.....

.....

CARGO:.....

.....

INGRESOS		DESCUENTOS	
Sueldo básico		Aportes IESS	
Horas extras		Préstamos Quirografarios IESS	
Comisiones		Prést. Y ant. De la empresa	
TOTAL INGRESOS		TOTAL DESCUENTOS	
NETO A PAGAR			

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	PAGO A TRABAJADORES	
	Versión: 01	Código: G.A.CON.3.	Página: 157

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	REGISTRO JORNADA DE TRABAJO	Versión: 01
		Código:
		Página: 1 de 1

Trabajador								
Centro								
Periodo								
MAÑANA					TARDE			
Día	Entrada	Firma	Salida	Firma	Entrada	Firma	Salida	Firma
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN DE APOYO*

PROCESO: G.O.TAL. *TALENTO HUMANO*

PROCEDIMIENTO: G.A.TAL.1.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.1.	Página: 159

1. OBJETIVO

Determinar las actividades y los requisitos para el reclutamiento y la contratación del personal administrativo y operativo de la empresa Distarias Cía. Ltda.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la contratación de personal mediante vinculación legal reglamentaria para la gestión administrativa de la empresa.

3. PARTICIPANTES

- Encargado de Talento Humano

4. RESPONSABLE


- Administrador
- Encargado de Talento Humano

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ATH:** Administración del Talento Humano
- **CP:** Contratación del personal
- **Contratación:** Proceso mediante el cual se vincula laboralmente al personal hacia una institución.
- **Inducción:** Es el proceso mediante el cual se da a conocer a la persona que va a ocupar cierto cargo, todos los aspectos relativos a este.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.1.	Página: 160

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de Talento Humano	Recluta el número de trabajadores que fueron escogidos en el proceso de selección previo para realizar la documentación correspondiente de su contratación.
2	Encargado de Talento Humano	Toma las pruebas de conocimiento, abstracto, verbal y psicológico.
3	Encargado de Talento Humano	¿El postulante aprobó las pruebas tomadas? Si, continua al paso número 4. No, agradece su tiempo. Fin del procedimiento.
4	Encargado de Talento Humano	Realiza la entrevista personal con el jefe inmediato para definir las personas que ocuparán las vacantes.
5	Encargado de Talento Humano	Informa a los postulantes que fueron escogidos y contratados para que lleven su documentación correspondiente.
6	Encargado de Talento Humano	Comunica al área de relaciones laborales realizar la afiliación al IESS y llenar los formatos de seguro de vida. Además, se realiza la inducción del puesto de trabajo.

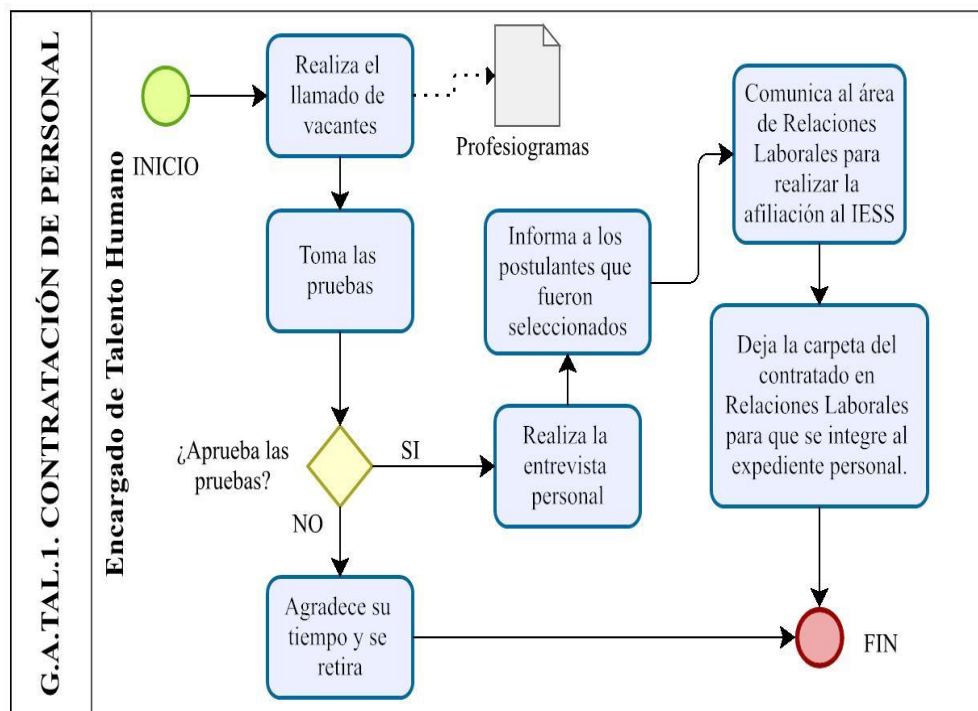
7 Encargado de Talento Humano Deja la carpeta del contratado en el área de relaciones laborales para que se integre al expediente del personal.

- **Documento y/o registro del proceso:** Profesiograma del cargo.


8. TEMPORALIDAD

Se realizará el procedimiento de contratación de personal cada vez que la empresa tenga vacantes disponibles.

9. FLUJOGRAMA



10. DOCUMENTOS Y REGISTROS


	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.1.	Página: 162

REGISTROS/ DOCUMENTOS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Profesiograma del cargo	X			X	Encargado de Talento Humano	Área de Talento Humano

10. ANEXOS

Profesiograma

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	PROFESIOGRAMA		
	Versión: 01	Código:	Página: 1 de 1

Puesto de trabajo	
Código de Puesto	
Formación	
Experiencia	
Aptitudes	
Actitudes	
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto de trabajo	
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados	
Capacitaciones	
Horario de trabajo	

Revisado por:.....Aprobado por:.....

MACROPROCESO: G.O. *GESTIÓN DE APOYO*

PROCESO: G.O.TAL. *TALENTO HUMANO*

PROCEDIMIENTO: G.A.TAL.2.


CAPACITACIÓN AL PERSONAL

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre - Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nixon Galindres – Estudiante		
Revisado por:	Lic. Diego Arias –Gte Adtvo		
Aprobado por:	Ing. Carlos Arias – Gte Gral		

CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	01
Descripción del cambio	Edición original
Fecha de actualización	N/A

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.2.	Página: 164

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la ejecución del entrenamiento y capacitación del personal administrativo y operativo de la empresa con el fin de mejorar el rendimiento laboral.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación de las necesidades de capacitación, el diseño y la ejecución del plan y termina con la evaluación de este.

3. PARTICIPANTES

- Encargado de Talento Humano

4. RESPONSABLE

- Administrador
- Personal de la empresa
- Encargado de Talento Humano

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ATH:** Administración del Talento Humano
- **CP:** Contratación del personal
- **Inducción:** Es el proceso mediante el cual se da a conocer a la persona que va a ocupar cierto cargo, todos los aspectos relativos a este.
- **Capacitación:** Es la formación y actualización permanente que proporcionan algunas empresas a sus trabajadores en base a los requerimientos detectados por nivel de ocupación.


	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.2.	Página: 165

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Política Interna de la empresa Distarias Cía. Ltda.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de Talento Humano	Verifica las necesidades y competencias requeridas en el instante para que el trabajador tenga la inducción pertinente. Además, reconoce las carencias de conocimiento y habilidades que repercuten en un bajo rendimiento laboral y determina los temas de capacitación correspondientes a cada área.
2	Encargado de Talento Humano	Realiza el cronograma de capacitaciones para todo el personal de la empresa de acuerdo con las necesidades y requerimientos predefinidos de cada departamento.
3	Encargado de Talento Humano	Elige el tipo de modalidad de la capacitación, la cual puede ser: curso, seminario, conferencia, taller o plática.
4	Encargado de Talento Humano	Desarrolla el programa de capacitación, ejecutando las acciones preestablecidas, tomando asistencia a través de una minuta de reuniones.

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.2.	Página: 166

5 Encargado de Talento Humano
 Evalúa los resultados de las capacitaciones a los trabajadores, identificando las debilidades del programa y proponiendo acciones correctivas.

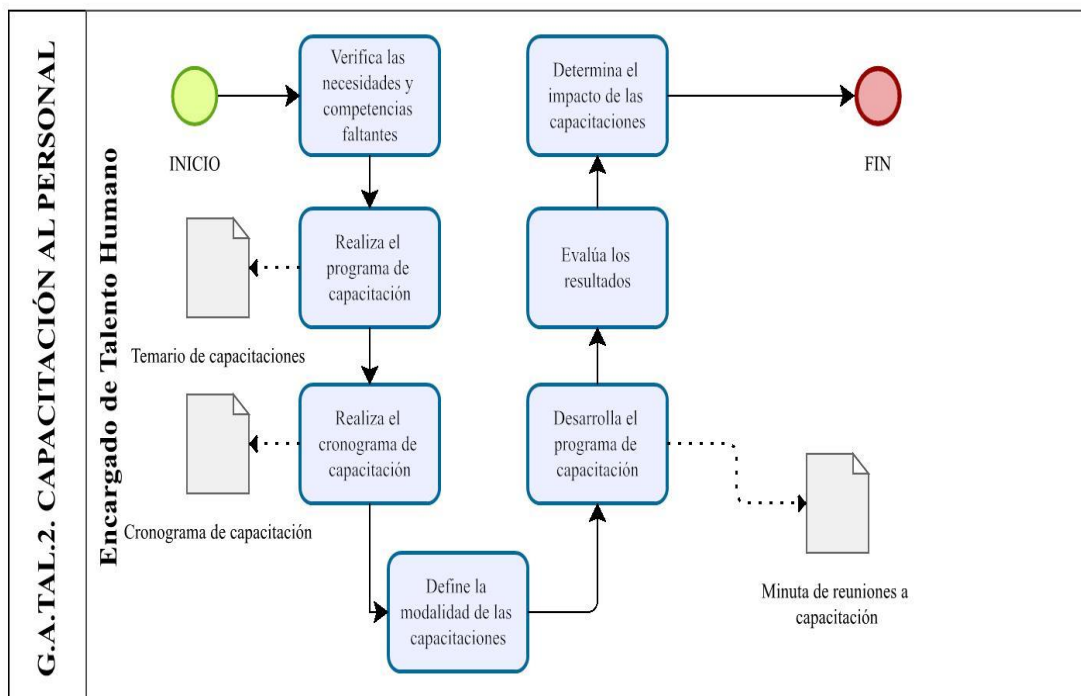
6 Encargado de Talento Humano
 Determina y analiza el impacto de las capacitaciones en las distintas áreas de la empresa a través de la medición del desempeño laboral.

-
- **Documento y/o registro del proceso:** Temario de capacitaciones. Cronograma de capacitación. Minuta de reuniones a capacitación.

8. TEMPORALIDAD


Se realizará el procedimiento capacitación a trabajadores cada vez que el departamento de Talento Humano considere necesario.

9. FLUJOGRAMA




10. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/ DOCUMENTOS						
NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Temario de Capacitaciones	X		X	X	Encargado de Talento Humano	Área de Talento Humano
Cronograma de capacitación	X		X	X	Encargado de Talento Humano	Área de Talento Humano
Minuta de reuniones	X		X		Encargado de Talento Humano	Área de Talento Humano

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.2.	Página: 168


11. ANEXOS

Temario de capacitaciones


	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	TEMARIO DE CAPACITACIONES	Versión: 01
		Código:
		Página: 1 de 1
FECHA: TEMA: DESCRIPCIÓN: FECHA:		

	DISTARIAS CÍA. LTDA.		
	Procedimiento:	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.2.	Página: 169


Cronograma de capacitación

	DISTARIAS CÍA. LTDA.						
	CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	Versión: 01					
		Código:					
		Página: 1 de 1					
Tema	Fecha	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.2.	Página: 170

Minuta de reuniones a capacitación

	DISTARIAS CÍA. LTDA.	
	MINUTA DE REUNIONES A CAPACITACIÓN	Versión: 01
		Código:
		Página: 1 de 1

ASUNTOS TRATADOS


Lugar:

EXPOSITOR	TEMA

COMPROMISOS

RESPONSIBLE	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	FECHA DE COMPROMISO

--

	<i>DISTARIAS CÍA. LTDA.</i>		
	Procedimiento:	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	
	Versión: 01	Código: G.A.TAL.2.	Página: 171

OBJETIVO				
INFORMACIÓN DE LOS ASISTENTES				
NOMB RES	APELLI DOS	CARGO	PUEST O	FIRMA

Anexo 10

Artículo científico

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA DISTARIAS CIA LTDA.

Nixon Galindres
Carrera de Ingeniería Industrial
Universidad Técnica del Norte
Ibarra, Ecuador
nagalindresl@utn.edu.ec

Resumen: En el presente trabajo de titulación se realizó el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA, ubicada en la ciudad de Ibarra. La investigación comenzó con la fundamentación teórica, donde se generaron las bases necesarias para sustentar el proyecto, utilizando fuentes confiables provenientes de libros, páginas web, artículos científicos, etc. Una vez concluida esta investigación, se elaboró el diagnóstico de la situación actual de la distribuidora donde realizó la respectiva caracterización, análisis FODA, PESTEL y aplicación de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, mediante este último se obtuvieron los resultados de los cuales partiría el diseño del sistema de gestión de la calidad, en el cual se pudo evidenciar el cumplimiento inicial del 42,9%, luego de esto, se procedió a analizar de forma individual cada uno de los ítems de la norma, para posteriormente elaborar el plan de mejoras con las respectivas actividades necesarias para incrementar el porcentaje de cumplimiento de la norma, es así que se partió con la realización de la caracterización de los procesos, manual de procedimientos, redactar la política y objetivos de calidad. Por último, se revaluó con el checklist de la norma, tomando en cuenta las mejoras desarrolladas, arrojando como resultado un 79,79% de cumplimiento de los requisitos de la misma con lo que se puede concluir que las actividades realizadas están enfocadas en el mejoramiento y aprovechamiento de las capacidades de la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA.

Palabras clave

Calidad, gestión, procesos, mejora.

1. Introducción

El constante desarrollo del mundo ocasiona que las empresas deban estar siempre a la vanguardia, en la que se deben adaptar al cambio, si no es así, quedan rezagadas y opacadas por la competencia. Es vital para las empresas, no importa si son micro o grandes, el optimizar los recursos propios para maximizar las utilidades a la par que se mantiene en la competencia del mercado.

Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda hace presencia en el mercado de la Ibarreñidad desde el año 1984 en donde empezó con la comercialización de línea blanca y productos de consumo masivo, es así como permitió a la empresa abrirse campo dentro de la ciudad logrando atraer clientes.

Actualmente la empresa distribuye a gran escala productos de consumo masivo al por mayor y menor, siendo un referente a nivel provincial y también dándose a conocer a nivel nacional, sin embargo; esta empresa no cuenta con procedimientos e instructivos claramente definidos dentro de las operaciones para la ejecución de las actividades, lo que ocasiona que exista confusiones ya que las funciones se imparten de manera verbal al personal, de igual manera, existen ubicaciones no específicas en donde se almacena la mercadería lo cual ocasiona que exista desorden.

Además, de que los procesos dentro de la empresa no están estandarizados y esto se refleja en que no se conozca ni se controle los costos que están involucrados. Partiendo de esta información, se busca corregir la problemática que presenta la distribuidora DISTARIAS Cía. Ltda., diseñando un Modelo de Gestión de la Calidad (SGC) teniendo como base la norma ISO 9001:2015

1.1 Objetivos

1.2 Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda que permita mejorar los procesos y procedimientos dentro de la empresa.

1.3 Objetivos Específicos

- Sustentar las bases teóricas del desarrollo de la investigación, a través de información bibliográfica que contenga datos acerca de modelos de gestión de la calidad.
- Realizar el diagnóstico inicial de la empresa mediante el análisis FODA que permitan levantar información para verificar el estado actual de los procesos en la distribuidora DISTARIAS Cía Ltda.
- Establecer un modelo de gestión de la calidad para la Distribuidora DISTARIAS Cía Ltda con la finalidad de mejorar las operaciones que presta la organización.

4.9 2. Revisión de la literatura

Calidad

Para poder definir correctamente el término de calidad, se debe precisar el campo de acción, ya que abarca varias dimensiones y su significado depende del punto de vista.

Es así que, las definiciones más acertadas para explicar el concepto de un modelo de gestión de calidad son las siguientes:

Según (Deming, 1988):

La calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (p. 41)

Según ISO (9000), la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre todas las partes interesadas pertinentes (ISO 9001, 2015).

- La calidad se define como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar (Harrington, 1990)
 - Según (Ishikawa, 1988) la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.
- Partiendo de estas diferentes definiciones, se puede decir que la calidad abarca un grupo de características enfocadas en cumplir las expectativas y requerimientos de los clientes.

Sistema de gestión de calidad

Según (James, 1997) Se olvida que la Gestión de la Calidad es un concepto complejo y abstracto, esto es, un constructo inobservable, en absoluto fácil de conceptuar y medir si no es a través de otras variables directamente observables, aunque sólo sea a través de percepciones. Es una herramienta enfocada a la mejora continua de la calidad y por tanto de la satisfacción del cliente (Fuente, 2001).

Importancia del sistema de gestión de calidad

La evolución de las empresas y la comprensión acerca del cliente y la satisfacción de sus necesidades es la razón de ser de las mismas, ya que de esto depende su continuidad, es por eso que la importancia de un sistema de gestión de calidad tiene como objetivo principal el garantizar la satisfacción de cliente.

De acuerdo con Dávila (1995), la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

Componentes de un sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de calidad, contiene cuatro componentes generales y básicos.

La estructura organizacional

Comprende toda la organización de la empresa desde su organigrama, los productos, las directivas, etc.

Los procesos

Corresponde a los diferentes procesos, ya sean estratégicos, operativos o de apoyo con los cuales la empresa cumple su misión, y alcanza la visión. Son la parte fundamental del sistema de gestión de calidad.

Los procedimientos

Corresponde al diseño, desarrollo, implementación y operación de los diferentes procedimientos que utiliza la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades.

Los recursos

Son todos los recursos con que cuenta la empresa para dar cumplimiento a su misión, tales como infraestructura física, recursos financieros, recursos humanos y recursos tecnológicos. Los recursos deben estar acorde con la política de calidad de la empresa y hacen parte fundamental del sistema de gestión de calidad (González & Arciniegas, 2016)

Tipos de documentos de un sistema de gestión de calidad

El tipo de información relevante que se debe gestionar como información documentada englobaría todos aquellos datos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la organización, cuyos documentos básicos se describen a continuación (Cortés, 2017).

- **Política de calidad**

Es la línea de acción de una organización para la mejora de sus procesos internos. Se refleja a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la Gestión de **Calidad**: el cliente, el mercado y la empresa.

- **Objetivos de calidad**

Son el principal método usado por las compañías para enfocar los propósitos desde la Política de Calidad en planes para la mejora

- **Organigrama**

Es la representación gráfica de la estructura organizacional y el capital humano de una organización, que muestra la línea de reporte de todos los puestos y empleados, así como la relación entre los diferentes departamentos

- **Procedimientos del sistema de calidad**

Se debe preparar o diseñar procedimientos documentados consistentes con la política de calidad establecida e implementar activamente el sistema de calidad y sus procedimientos documentados. (González & Arciniegas, 2016)

Ventajas de un sistema de gestión de calidad

Las ventajas de implantar un sistema de gestión de la calidad llevan consigo otros beneficios a nivel institucional que se describen a continuación.

- Mejoras continuas de su calidad y eficiencia.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Mejorar su relación con los proveedores.
- El personal se identifica con la calidad de la empresa.
- Se reducen los gastos por desperdicio o reproceso en la producción.

El conjunto de estos beneficios ayuda que la organización sea competitiva, se optimiza el tiempo, se trabaja con información real y se logra el compromiso de los que integran la organización para un mejor estilo de trabajo y una mejora continua (Dávila, 1995)

Sistemas de gestión por procesos

Los sistemas de gestión de calidad enfocados a los resultados obtenidos de los procesos están teniendo un gran éxito porque las organizaciones concentran su atención en el resultado que se obtiene de los procesos y no en las tareas o actividades concretas que se realizan en cada uno de ellos. Por lo tanto, las personas que intervienen saben cuál es el resultado que se esperan obtener de un proceso y que lo importante es que satisfagan las necesidades del cliente interno o externo de dicho proceso (Alcalde, 2010).

La gestión por procesos aporta una visión y herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente.

Proceso

Un proceso es el conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos (Camisón, 2006).

Para la identificación de los procesos se realiza una actividad llamada “levantamiento del mapa de procesos” la cual consiste básicamente en los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, así como también los requisitos establecidos en la

norma o normas en las cuales se basa el diseño del sistema de gestión de calidad para la producción del bien o servicio (González & Arciniegas, 2016).

Los procesos son necesarios para una mejor coordinación de las aéreas involucradas y conseguir un objetivo previamente identificado.

Caracterización de los procesos

Una vez identificado los procesos más importantes clasificándolos en procesos estratégicos, operativos y de soporte, se procede a su caracterización, es decir, a identificar los elementos y significado de los mismos (González & Arciniegas, 2016).

Los procesos se los identifica en función a la naturaleza de sus actividades y de los requisitos legales o reglamentarios que apliquen.

Clasificación de los procesos

La clasificación de los procesos está de acorde a la organización de la empresa, es la manera ordenada en la que se encuentra distribuida (Pardo, 2017).

Habitualmente los procesos se presentan clasificados según su cometido. Existen dos clasificaciones muy comunes. Una es la clásica, que ordena los procesos como:

- **Estratégicos:** Son los procesos propios de la dirección, donde la gerencia tiene un papel relevante.
- **Operativos:** A través de ellos se generan los productos y servicios que se entregan a los clientes. Estos procesos son propios de cada negocio y de cada organización, y en conjunto conforman la denominada cadena de valor.
- **Apoyo:** Son procesos de ayuda a los procesos operativos y también a los estratégicos, aunque en menor medida. Suelen estar relacionados con la aportación de recursos y son muy parecidos en la mayoría de organizaciones.

En la norma ISO 9001 la clasificación de los procesos toma un enfoque tradicional que los referencia en los tres grandes macro procesos que los denomina:

- Procesos estratégicos
- Procesos de cadena de valor
- Procesos de apoyo (Deming, 1988)

4.10 3. Investigación y métodos

Investigación de campo

Se utiliza para levantar la información necesaria del lugar que se está desarrollando el trabajo de investigación en este caso directamente en la compañía DISTARIAS.

Investigación Documental

Se utiliza para obtener información de las bases históricas, así como los respectivos informes presentados cada año.

4.10.1 *Método de investigación Norma ISO 9001:2015*

4.10.1.1 **Requerimientos o requisitos.**

Las normas ISO especifican **los requerimientos o requisitos** y lo que se debe hacer o establecer en el sistema de gestión de la calidad –si la empresa desea certificarse acogiéndose a ellas–, pero en ningún momento específico el «cómo». El «como» es la verdadera tarea de quien diseña, desarrolla, documenta y se implementa un sistema de gestión de la calidad.

4.10.1.2 **Marco teórico de las Norma ISO 9001-2015**

La Norma ISO-9001, especifica los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad y se utiliza internamente por las organizaciones para certificarse o con fines contractuales. Su objetivo principal es diseñar un sistema de gestión de calidad eficaz, para dar cumplimiento a los requisitos, especificaciones o necesidades del cliente.

4.10.2

4.10.3 *Técnicas de Investigación*

4.10.3.1.1 *La entrevista*

Ayudará a entender la situación actual del sector, ya que a partir de esto se procederá a plantear diferentes hipótesis que podrán ayudara con los problemas planteados

4.10.3.2 **Cuestionarios**

Para levantar la información del sector que ayudaran a identificar la situación actual y determinar cuál será el camino a seguir para culminar con el estudio.

4.10.3.3 **Instrumentos**

Check list auditoria ISO 9001: 2015

4.11 **4. Recopilación de datos**

Diagnóstico inicial de la empresa: Partiendo de los diferentes análisis y uso de las herramientas como el análisis FODA y PESTEL se pudo apreciar la situación actual en la que estaba la empresa, luego, aplicando la lista de verificación según la norma ISO 9001 – 2015 se pudo conocer el porcentaje de cumplimiento que tiene la distribuidora con respecto a la misma norma ISO.

4.12 5. Resultados y discusión

4.13

Se procedió a analizar de forma individual cada uno de los ítems de la norma, para posteriormente elaborar el plan de mejoras con las respectivas actividades necesarias para incrementar el porcentaje de cumplimiento de la norma, es así que se partió con la realización de la caracterización de los procesos, manual de procedimientos, redactar la política y objetivos de calidad. Por último, se revaluó con el checklist de la norma, tomando en cuenta las mejoras desarrolladas, arrojando como resultado un 79,79% de cumplimiento de los requisitos de la misma con lo que se puede concluir que las actividades realizadas están enfocadas en el mejoramiento y aprovechamiento de las capacidades de la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA.

Después de haber aplicado estas herramientas y técnicas se pudo realizar el análisis de cada punto de la norma ISO 9001 – 2015 con respecto al nivel de cumplimiento de la empresa con las mejoras propuestas, tal como lo indica la tabla 1:

Tabla 21 Comparación de resultados

CAPÍTULO	% de cumplimiento inicial	% de cumplimiento final
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6,01	11,43
5. LIDERAZGO	3,76	5,71
6. PLANIFICACIÓN	3,76	4,76
7. APOYO	9,02	14,55
8. OPERACIÓN	15,03	25,7
9.EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	5,32	12,03
10. MEJORA	0	5,61
TOTAL	42,9	79,79

4.14 5.2 Resultados gráficos

4.15 Después de realizar el análisis individual de cada ítem de la norma ISO 9001 – 2015 con respecto al porcentaje de cumplimiento que posee la distribuidora DISTARIAS CIA LTDA, y luego de plantear las mejoras, se llegó a los siguientes resultados gráficos, en donde se puede apreciar el considerable incremento con respecto al porcentaje de cumplimiento final, tal como lo muestra la figura 1.

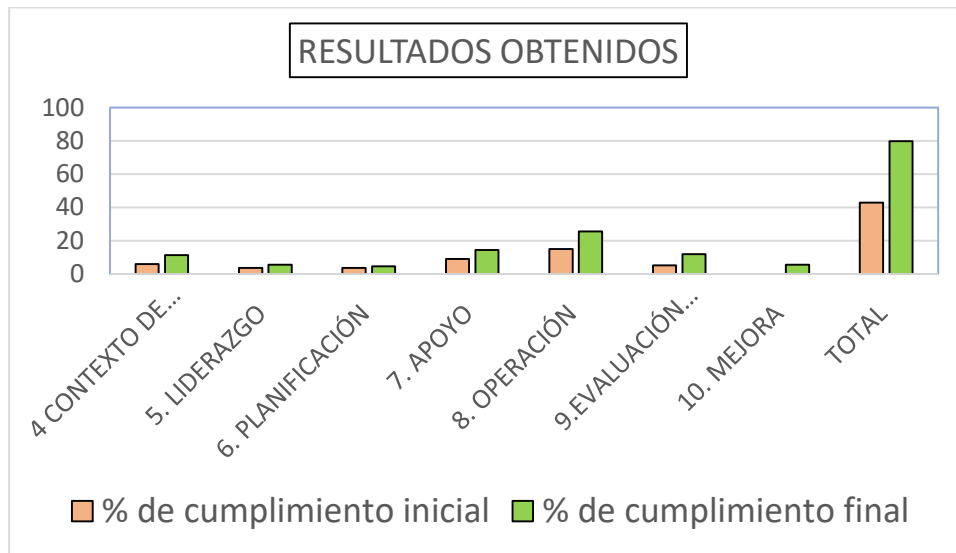


Figura 16 Comparación gráfica resultados

4.16 6. Conclusión

A través del análisis y consulta a las diversas fuentes de investigación documental, se pudo conocer los requisitos que son necesarios para el desarrollo del diseño de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015. De igual forma esto permitió comprender con mayor facilidad los diversos conceptos y definiciones relacionados con la gestión de los procesos y la importancia del cumplimiento de la norma, lo que conllevó a una base sólida de información para la propuesta de estudio.

Se realizó un análisis inicial o diagnóstico a través de una auditoría de la cual se obtuvo un porcentaje final de cumplimiento de 42,9% con respecto a lo que sugiere la Norma ISO 9001:2015; para ello se utilizaron las herramientas de análisis FODA y PESTEL, que permitieron obtener una apreciación amplia del contexto interno y externo de la empresa, en función al diseño del sistema de gestión de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad, se diseñó haciendo énfasis en la actividad principal de la empresa relacionada con la distribución de productos de consumo masivo, se tomó en cuenta todos los aspectos específicos como es la gestión, documentación y las actividades referentes a operaciones así como los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se propuso un total de 8 procesos con su debida caracterización así como los procedimientos en cada uno, también se realizó el manual de procedimientos, con sus debida documentación así como la identificación y elaboración de registros que ayudan a fundamentar el SGC con la finalidad de lograr procesos estandarizados.

4.17 Referencias

- Academy ISO . (2017). *Beneficios clave implementación ISO 9001:2015*. Mexico: Blue.
- Acebrongroup. (2018). *¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?* Obtenido de <https://www.acebrongroup.com/importancia-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>
- Acosta, C. (2017). *Expoknews*. Recuperado el 27 de octubre de 2017, de <https://www.expoknews.com/por-que-es-importante-la-rse/>
- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. Madrid: ESIC Editorial.
- Angamarca, L. (2016). *Impacto financiero de la devolución del Iva a las personas de la tercera edad en el distrito Metropolitano de Quito - Ecuador en el año 2016 en el presupuesto general del Estado*. Quito: Repositorio Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19389/1/T-UCE-0003-CAD-067-P.pdf>
- Aranda, M. (2012). El método del estudio de caso para estudiar las empresas familiares. *Scielo*, 1-15. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n33/n33a06.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Ecuador: Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2015). *Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno*. Quito, Ecuador: Congreso Nacional.
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2020). *Reglamento de la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/29366634/REGLAMENTO+PARA+APLICACI%C3%93N+LEY+DE+R%C3%89GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO/21e3e914-99ff-407c-8211-f007e1fd70d1>
- B., C. A. (1979). *A three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance* (Vol. 4). Georgia, Estados Unidos: Academy of Management Review.
- Batis Consultores. (2021). *Alcance de la Investigación*. Obtenido de <https://online-tesis.com/alcance-de-la-investigacion/>
- Berens, S., & Schiller, A. (2017). Taxing Higher Incomes: What Makes the High-Income Earners Consent to More Progressive Taxation in Latin America? *Political Behavior*, 39(3), 703-729.
- Burke, L., & Logsdon, J. (1996). How Corporate Social Responsibility Pays Off. *Long Range Planning*, 29(4), 495-502.
- Cando, Z., & Tapia, S. (2012). *Los incentivos tributarios en personas naturales y jurídicas*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1204/3/Tesis.pdf>
- Cárdenas, W. (2016). La proposición lógica como instrumento para la comprensión y transformación de la realidad. *Revista Politécnica Salesiana*(21), 83-99. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4418/441849209003/html/index.html>
- Cardona, D. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial, conceptos, evolución y tendencias*. Bogotá: Unilibre.
- CCL, V. (15 de Febrero de 2018). *Normas 9000*. Obtenido de Normas 9000: <https://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>
- Cestau, D. (2019). *CRM y Fidelización del cliente*. Edición Américo Daniel.
- Constitución de la República del Ecuador. (2020, 28 de Septiembre). *RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC20-00000059*. Quito, Ecuador: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.
- Coopnacional. (2020). *Historia del Banco Coopnacional S.A*. Obtenido de <https://www.bancocoopnacional.com/historia.html>
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 87-102.
- Critto, S. (2017). *Beneficios en la empresa*. La revista Digital de la ADCE. Obtenido de <https://empresa.org.ar/2017/beneficios-en-la-empresa/>
- Critto, S. (2019). *Un empresario en plenitud. Enrique Shaw y su eficaz desempeño*. Obtenido de <https://www.enriqueshaw.com/2019/08/07/un-empresario-en-plenitud-enrique-shaw-y-su-eficaz-desempeno/>
- Cuenca, Y. F. (2016). Análisis sobre la devolución del impuesto al valor agregado de adultos mayores en la ciudad de machala, periodo 2010 - 2015. Cuenca, Ecuador.

