

# **ANEXO 8**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Versión: Página 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Detallar cómo debe realizarse el control y manejo de documentos relacionados con la Norma ISO 9001:2008 en la empresa distribuidora de aluminio y vidrio.

Se debe recalcar que los empleados y trabajadores de la empresa tienen acceso a la información actualizada, ya sea ésta de origen interno o externo, incluyendo regulaciones de todo tipo, así como especificaciones del proceso.

## 2. POLÍTICA

Los cambios que impliquen alguna forma de trabajo, que sea realizada de forma verbal y que se adopte luego como una política u estándar, debe ser incorporado en la documentación del sistema de gestión de calidad.

La actualización debe ser permanente, y adoptando mejoras en los documentos.

## 3. ALCANCE Y DEFINICIONES

Se aplica a todos los documentos del sistema de gestión de calidad que se encuentran listados en la lista maestra de documentos. Estos documentos pueden ser en medios electrónicos e impresos.

La denominación de Documentos Controlados, se aplica a los documentos que se encuentren en la lista maestra L-001, los cuales son actualizados y controlados por el representante de la alta dirección. Todas las copias impresas de la documentación también se consideran Documentos Controlados y se emitirán para ser entregadas al personal de la empresa. En caso de no constar en la lista maestra, a éste se lo denominará Documento No Controlado.

Entre las definiciones que podemos mencionar se encuentran

GCL: Gestión de Calidad.

Sumilla: Iniciales de la persona o firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

Obsoleto: raya que anula un documento.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Versión: Página 2 de 7

#### **4. RESPONSABILIDADES**

El gerente propietario es responsable de la aprobación del manual de la calidad y de la matriz de responsables.

El representante de la alta dirección, es responsable del manejo de los documentos controlados como son: la política y los objetivos de calidad, el Manual de Calidad, los Procedimientos Normativos, los documentos de GCL y las copias impresas de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Todo el personal de la empresa es responsable de la elaboración de los documentos, a menos que se indique lo contrario.

Los jefes de área son los responsables de la documentación que se genere en esa área, y, el representante de la alta dirección es responsable de la revisión de todos los documentos pero sólo en su forma y no en su contenido.

#### **5. REFERENCIAS**

Procedimiento control de registros P-002

#### **6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

##### **Elaboración de documentos**

Todos los documentos que se estén en medios electrónicos, no requieren firma de elaboración por tener un registro de emisión incluido (fecha electrónica de elaboración). Los procedimientos, instructivos, especificaciones y mapas de proceso se elaboran de acuerdo a las actividades realizadas en la empresa.

##### **Codificación**

Los procedimientos, instructivos, especificaciones y mapas de proceso se codifican de acuerdo a lo indicado en el procedimiento P-002 control de registros.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Versión: Página 3 de 7

### **Código abreviado o resumido**

Es la agrupación de código y versión en una sola línea. Debe estar ubicada en la parte superior del documento y, en el caso de los formularios o formatos, preferentemente debajo del nombre.

En el caso de formatos pre-impreso en los que no pudiera ubicarse el código abreviado en el lugar antes determinado, deberá aparecer en un lugar visible.

Se utiliza el código abreviado especialmente para los Procedimientos (P), Formularios (F), mapas de procesos (MP), Instructivo de trabajo/gráficos (I), Especificaciones (E), Diagramas de Flujo (DF), Lista (L) y Manuales (M)

### **Revisión y Aprobación de documentos**

Para asegurar el control ante la posible manipulación y adulteración de la documentación, se mantendrá los archivos con acceso sólo de lectura, exceptuando lo que se almacene en los registros de cada lugar de trabajo.

La información de la estructura documentada del sistema de gestión de calidad está ubicada en un equipo asignado al representante de la alta dirección, ésta se considera vigente y controlada. Cualquier otra documentación es de tipo no controlada.

Todos los documentos son revisados por el representante de la alta dirección y aprobados con una sumilla. Una vez aprobado se coloca en la Lista Maestra por el Gerente Propietario, de acuerdo a lo que indica M-005 Matriz de responsables.

Los casos en que la aprobación incluye la revisión, con:

### **Distribución de Documentos**

La distribución de los documentos se realiza personalmente a la persona involucrada o interesada.

El representante de la alta dirección notificará las actualizaciones del sistema de gestión de calidad vía memo a los jefes de las áreas involucradas y, en el caso de la documentación del proceso de operación, ésta será colocada en forma de cartelera en las áreas de operación en donde el personal pueda tener conocimiento. A partir de ese momento toda copia controlada de esos documentos se considerara OBSOLETA y debe ser desechada.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Versión: Página 4 de 7

Cualquier copia de los documentos del sistema de gestión de calidad debe ser solicitada vía memo al representante de la alta dirección, quien emitirá dicho documento y le pondrá el sello de “copia controlada”

## Control de vigencia de los documentos

La vigencia de la documentación se informa y controla por medio de la Lista maestra L-001. Una copia impresa será mantenida por el representante de la alta dirección para controlar la versión vigente, y contiene principalmente: Código, Nombre del documento y Fecha de versión. Los documentos externos serán custodiados por el Gerente Propietario y el Gerente General.

## Cambios y enmendaduras en documentos y datos

Todos los cambios serán manejados y comunicados utilizando el Control de cambios en la documentación F-030, en el que se incluirá el texto original y el texto cambiante, con el fin de mantener la historia de los cambios y que serán archivados por el representante de la calidad.

Una vez que se realicen los cambios, la alta dirección enviará el control de cambios al solicitante, incluyendo la fecha de actualización en el sistema y la firma de responsabilidad del representante de la alta dirección. Este documento debe ser devuelto a la alta dirección, con fecha y firma de quien solicitó el cambio, con el fin de confirmar que ya tiene conocimiento del cambio.

Cualquier papelería o documento no similar a lo contenido en el computador, será considerado OBSOLETO.

## 7. ANEXOS

Lista Maestra	L-001 (anexo 1)
Control de cambios en la documentación	F-030 (anexo2)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Versión: Página 5 de 7

<b>No.</b>	<b>Nombre del Documento</b>	<b>Código</b>
1	Proceso de ventas y comercialización	PRO-001
2	Proceso de facturación y cobranzas	PRO-002
3	Proceso de distribución y entrega	PRO-003
4	Proceso de compras	PRO-004
5	Proceso de sistemas	PRO-005
6	Proceso de recursos humanos	PRO-006
7	Proceso de auditoría interna	PRO-007
8	Proceso Financiero	PRO-008
9	Proceso de mejoramiento continuo	PRO-009
10	Proceso de medición y análisis	PRO-010
11	Manual de calidad	M-002
12	Manual de funciones	M-003
13	Declaración de Política y objetivos de calidad	M-004
14	Matriz de responsables	M-005
15	Procedimiento de control de documentos	P-001
16	Procedimiento de control de registros	P-002
17	Procedimiento de revisión de productos	P-027
18	Procedimiento de control de producto no conforme	P-005
19	Procedimiento para evaluación de la satisfacción del cliente	P-006
20	Procedimiento de auditoria interna	P-007
21	Procedimiento de medición y análisis de resultados	P-008
22	Procedimiento para mejora continua	P-009
23	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	P-010
24	Procedimiento de Planificación	P-011
25	Procedimiento de adquisición de bienes y servicios	P-012
26	Procedimiento de gestión de infraestructura y ambiente	P-013
27	Procedimiento para uso de equipo de protección	P-014
28	Procedimiento de Identificación y trazabilidad	P-016
29	Procedimiento propiedad del cliente	P-017
30	Procedimiento de preservación del producto	P-018
31	Procedimiento control de dispositivos	P-019
33	Procedimiento de recepción de especificaciones del producto	P-020
34	Procedimiento de comunicación interna	P-003
35	Procedimiento de revisión por la alta dirección	P-004
36	Procedimiento de funciones y responsabilidades	P-024

37	Procedimiento de evaluación de competencias	P-025
38	Procedimiento atención a clientes	P-023
39	Procedimiento de Compras	P-015

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-001
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Versión: Página 7 de 7

EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ALUMINIO Y VIDRIO			
CONTROL DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACION			Código: L-001
			Versión: 30-08-2010
Documento:	Revisión:	Fecha:	Texto Original:
			Texto Cambiado:
			Motivo de Cambio:
Documento:	Revisión:	Fecha:	Texto Original:
			Texto Cambiado:
			Motivo de Cambio:
Documento:	Revisión:	Fecha:	Texto Original:
			Texto Cambiado:
			Motivo de Cambio:
Documento:	Revisión:	Fecha:	Texto Original:
			Texto Cambiado:
			Motivo de Cambio:
Documento:	Revisión:	Fecha:	Texto Original:
			Texto Cambiado:
			Motivo de Cambio:
Documento:	Revisión:	Fecha:	Texto Original:
			Texto Cambiado:
			Motivo de Cambio:
Documento:	Revisión:	Fecha:	Texto Original:
			Texto Cambiado:
			Motivo de Cambio:

ANEXO 2



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-002
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	Versión: Página 1 de 4

## **1. OBJETIVO**

Detallar la forma en la que se debe manejar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición final de los registros.

## **2. POLÍTICA**

Cada área debe manejar sus registros según su propia iniciativa pero cumpliendo este procedimiento.

## **3. ALCANCE Y DEFINICIONES**

Este procedimiento abarca a todas las áreas del sistema de gestión de calidad.

Sumilla: Iniciales de la persona o firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

## **4. RESPONSABILIDADES**

El representante de la alta dirección es responsable de la coordinación general de los registros, pero cada área, será responsable de manejar sus propios registros.

## **5. REFERENCIAS**

Procedimiento control de documentos P-001

## **6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El sistema de gestión de calidad de la empresa es documentado mediante el uso de registros de calidad controlados, los mismos que son fundamentales debido a lo siguiente:

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-002
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	Versión: Página 2 de 4

- a) Proporcionan evidencia de cumplimiento con los requerimientos de calidad para los productos.
- b) Reflejan el grado de implantación y eficacia del sistema de gestión de calidad.
- c) Proveen una base para el mejoramiento continuo.

## Control de Registros

Las principales actividades relacionadas con los registros a tomar en consideración son seis:

- a) identificación
- b) almacenamiento
- c) clasificación
- d) protección (acceso)
- e) tiempo de recuperación
- f) tiempo de retención
- g) disposición final.

Los cuales se controlan por medio de la Hoja de Control de Registros F-031.

Cada departamento llevará el control de sus registros en forma independiente utilizando dicho formato (F-031) en forma electrónica y/o impresa.

Estas seis principales actividades de control de registros se resumen como sigue:

### **a) Identificación**

Los registros se identificarán con un nombre o con un código, de preferencia ambos.

En caso de existir varias copias de un registro, se identificará cada una, indicando el número de copia. Cada copia es un registro independiente.

Se denominan registros propios a los que se generen dentro de cada área y que utilizan en el código el área al que pertenecen. Los registros ajenos no tienen o utilizan el mismo código, por ser de otra área o por provenir fuera de la empresa.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-002
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	Versión: Página 3 de 4

### **b) Almacenamiento y clasificación**

El almacenamiento debe facilitar su recuperación rápida y oportuna. Se identificará con la siguiente codificación en caso de ser necesario: (E) Escritorio, (A) Archivador, (C) Cajón, (R) Repisa, (N) Nivel. Esto adicional al código del documento si así se requiere.

Para los registros electrónicos, se identificara la ruta de acceso del archivo. Se puede agregar las siglas o código del área al que aplican o pertenecen.

### **c) Acceso**

Se define en la columna 'Acceso' donde se detallan los cargos que pueden disponer de dicho registro y que son responsables de su almacenamiento.

### **d) Tiempo de Recuperación**

Cinco días es el tiempo máximo que se debe recuperar o recolectar los registros desde sus áreas de trabajo.

### **e) Tiempo de retención**

Se registrará en la columna 'Activo' el máximo tiempo de almacenaje actual para ser utilizado. Pasado ese período de tiempo, pasará a almacenarse como archivo pasivo en la columna 'pasivo', durante el tiempo indicado.

## **7. Disposición final**

Una vez cumplido el tiempo, se procede a eliminar el registro.

### **Enmendaduras en los datos**

No se aceptarán correcciones o enmendaduras. En caso fortuito de necesitarla, el registro debe tener una aprobación extensiva de la alta dirección y debe constar con el sello 'Vale enmendadura' para determinar el registro como válido.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-002
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	Versión: Página 4 de 4

## 8. Anexos

EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ALUMINIO Y VIDRIO					
HOJA DE CONTROL DE REGISTROS		Código: F-031	Versión: 1		
Código	Descripción	Ubicación	Tiempo Recuperación	Tiempo Retención	
				Activo	Pasivo
Revisado por:		Aprobado por:		Fecha:	

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-003
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Versión: Página 1 de 2

## **1. OBJETIVO**

Asegurar que la comunicación interna de la empresa funcione eficazmente para lograr el avance del sistema de gestión de calidad.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a la comunicación interna de todas las áreas de la empresa involucradas con la calidad.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

Manual de la Calidad de la empresa M-002

Procedimientos de la empresa.

## **4. RESPONSABILIDADES**

El gerente propietario es responsable de generar y mantener la información disponible. Es la autoridad para hacer cumplir este procedimiento.

Es obligación del personal entender y transmitir la información. En caso de requerirlo, la alta dirección está obligada a capacitar internamente a toda la empresa para comunicar las propuestas o políticas.

## **5. DESARROLLO**

- a) El Gerente propietario designa al representante de la alta dirección la responsabilidad de mantener, actualizar y divulgar el contenido de este procedimiento.
- b) La información que es generada en la empresa es distribuida y difundida por el personal a las varias áreas ya sea vía reuniones, reportes, oficios, memorando, circulares o telefónica.
- c) La vía telefónica o mensajería se la utiliza generalmente para comunicarse con los clientes.

## **6. REGISTROS**

No aplica (N/A)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-003
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Versión: Página 1 de 2

## **7. ANEXOS**

N/A

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-004
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>	Versión: Página 1 de 3

## **1. OBEJTIVO**

Con el propósito de asegurar que el sistema de gestión de calidad funcione de forma eficaz, se establece este procedimiento que indica la metodología para llevar a cabo las revisiones del sistema.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de Calidad M-002

Resultados de revisión por la alta dirección F-003

## **4. RESPONSABILIDADES**

El personal involucrado proporciona al representante de la alta dirección las listas de verificación de cada área, y colaboran en la disponibilidad de los recursos necesarios para mantener del sistema de gestión de calidad.

El Gerente propietario aprueba el procedimiento de revisión, monitorea su correcta aplicación, y revisa a intervalos planificados el sistema de gestión de calidad.

El representante de la alta dirección reúne la información necesaria para la revisión, y mantiene los registros de las revisiones realizadas por la alta dirección, adicionalmente elabora y mantiene actualizado este procedimiento.

## **5. DESARROLLO**

1. El Representante de la alta dirección recopila y revisa semestralmente la información generada en la realización de los procesos de la empresa, la misma que debe estar procesada de forma que facilite su análisis. La información se genera de las Listas de Verificación del sistema de gestión de calidad que debe contener la siguiente información:
  - a) Resultados de auditorias.
  - b) Retroalimentación de los clientes y empleados.
  - c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos.
  - d) Acciones previas de seguimiento de revisiones por la alta dirección.
  - e) Recomendaciones para las mejoras.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-004
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>	Versión: Página 2 de 3

- f) Introducción de nuevas tecnologías, cambio de carácter legal, social y ambiental, a fin de mantener al día el sistema de gestión de calidad

2. Como resultado de la revisión por parte la alta dirección, se establecen las siguientes acciones:

- a) Posibles cambios en la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y otros elementos del sistema de gestión de calidad.
- b) Mejora de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- c) La planificación de la gestión de la calidad de la empresa es realizada por la alta dirección. Sus resultados quedan documentados en el documento F-003 Resultados de revisión por la alta dirección, que incluye los objetivos de mejora específicos. Se identificará cualquier necesidad de la empresa y se planificarán las acciones que deban realizarse.

## **6. REGISTROS**

Resultados de la revisión por la alta dirección F-003 (Anexo 1)



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-004
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>	Versión: Página 3 de 3

## 7. ANEXOS

Resultados de revisión por la alta dirección

RESULTADOS DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION	Nº	CODIGO F-003	VERSION 04-11-09
PERIODO:	FECHA		
ASISTENTES:			

TEMAS TRATADOS (CONCLUSIONES)

--

ACCIONES DE MEJORA

Nº	Tipo	Proceso	Situación deseable	Acción de mejora	Responsable	fecha

RECURSOS

--

VALIDACION DE POLITICA, OBJETIVOS Y METAS (sólo cada año)

--

FIRMAS

--

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-013
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE LABORAL</b>	Versión: Página 1 de 4

## **1.- OBJETIVO**

Mantener en buenas condiciones de conservación y utilización las instalaciones, bienes e inmuebles de propiedad de la empresa.

## **2.-ALCANCE**

Aplica a todas las áreas utilizadas por el personal administrativo y operativo de la empresa, incluidas las bodegas y sitios de almacenamiento de productos.

## **3.-DOCUMENTACION APLICABLE**

Inventario de bienes de la empresa F-013

Plan anual de mantenimiento F-012

## **4.-RESPONSABILIDADES**

El Gerente propietario y el Gerente General elaboran el programa de mantenimiento anual, de acuerdo con el Presupuesto Anual de la empresa departamento.

El representante de la alta dirección es el responsable de receptar las solicitudes de reparación por desperfectos de infraestructura, equipos y/o instalaciones.

El supervisor general se encarga que emitir las órdenes de compra para ser autorizadas por el Gerente General, tras el análisis de la situación.

## **5.-DESARROLLO**

Mantenimiento

- a) El supervisor general y el representante de la alta dirección elaboran el programa de mantenimiento preventivo anual de acuerdo al presupuesto anual de la empresa donde se indica el apartado de mantenimiento.
- b) El representante de la alta de dirección envía lo resuelto al gerente general, quien a su vez en reunión con el gerente propietario, aprueban o rechazan las solicitudes.
- c) Aprobado el programa de mantenimiento se procede a aplicarlo inmediatamente.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-013
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE LABORAL</b>	Versión: Página 2 de 4

- d) Se indica al supervisor general que coordine con conserjería la ejecución del plan. En lo posible se debe procurar que la ejecución del plan sea mientras los clientes no se encuentren en las instalaciones, o al final de la jornada laboral.
- e) En sus labores cotidianas la conserjería realizará una inspección de las instalaciones físicas y puestos de trabajo, buscando daños evidenciados o potenciales, que pudieran afectar el desenvolvimiento de las tareas diarias de las personas de la empresa.
- f) Se coordina con el supervisor general para canalizar la solicitud de reparación o mantenimiento.
- g) Una vez ejecutado el mantenimiento se procede a la verificación y se firma la entrega-recepción del servicio para que la empresa o profesional contratado pueda cobrar su servicio.

#### Adquisiciones:

Cuando se necesita adquirir algún repuesto, dispositivo o equipo se sigue el procedimiento de Compras indicando que es para la adquisición de bienes y servicios.

## **6.-REGISTROS**

Mantenimiento General Periódico F-043 (Anexo 1)

Programa de Mantenimiento Preventivo F-044 (Anexo 2)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-013
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE LABORAL</b>	Versión: Página 3 de 4

## 7. ANEXOS

EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ALUMINIO Y VIDRIO				
MANTENIMIENTO GENERAL PERIÓDICO			Código: F-043	Versión: 1
AREA (Departamento)	EQUIPO/PROVEEDOR	IMPACTO	FRECUENCIA	CUMPLIDO (S/N)
REVISADO POR:			FECHA:	
APROBADO POR:			FECHA:	

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-013
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE LABORAL</b>	Versión: Página 4 de 4

EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO															
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO											Código: F-044			Versión: 03-07-2010	
PERIODO:															
Nº	S	E	Tipo	Correspondientes al año 2010											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
			P												
			RP												
			R												
			P												
			RP												
			R												
			P												
			RP												
			R												
			P												
			RP												
			R												
			P												
			RP												
			R												
Servicio ( S ): Descripción del servicio realizado				Ejecución ( E ): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ P (Programado)</li> <li>▪ RP (Reprogramado)</li> <li>▪ R (Realizado)</li> </ul>				Tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I (Interno)</li> <li>▪ E (Externo)</li> </ul>							
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:								FECHA:							

Anexo 2

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-015
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	Versión: Página 1 de 7

## **1. OBJETIVO**

Describir los pasos a seguir para la adquisición de productos para la venta al público, y los bienes y/o servicios para consumo interno.

## **2. ALCANCE**

Se realiza en todas las compras realizadas por la empresa. Inclusive aquellas que se realizan por valores ínfimos.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Inventario de bienes F-015

Mantenimiento General Periódico F-043

## **4. RESPONSABILIDADES**

El Supervisor General recibe la solicitud de compra de la mercadería necesaria para la venta de parte de los jefes de bodega, por los elementos faltantes para aprovisionarse de materiales. En el caso de reparaciones o mantenimiento para bienes internos de la empresa, se lo canaliza a través de la conserjería o por cualquier empleado. El Supervisor General es el responsable por los trámites correspondientes de contratación y ejecución/instalación de las solicitudes.

Para el caso de los productos para la venta, los jefes de bodega asisten al supervisor general en cuanto a la cantidad, espesor y transparencia, u otros atributos relacionados con el producto o servicio.

En caso de adquirir bienes o servicios para mantenimiento, el supervisor general reunirá toda la información necesaria para contactar al especialista adecuado, para el caso en particular.

## **5. DESARROLLO**

Para el caso de compras de productos para la venta:

- a) La Gerencia General recibe la solicitud previamente verificada por el Supervisor.
- b) Si es aceptada, el supervisor contacta a los proveedores calificados para cotizar y el factor de compra será el proveedor que cumpla con las especificaciones necesarias a bajo costo y con el menor tiempo de entrega. Para esto se solicita una pro-forma o cotización con el detalle del pedido.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-015
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	Versión: Página 2 de 7

- c) En caso de ser rechazada, se revisa el punto específico que motivó el rechazo y se vuelve a coordinar con los jefes de bodega, la necesidad de adquirir o no el producto. Con esto se replantea la compra y se vuelve a enviar para su aceptación.
- d) Una vez realizada la transacción con el proveedor, los jefes de bodega inmediatamente continuarán con la espera de la mercadería a la empresa. Registrando la fecha/hora de recepción en las bodegas de la empresa, fecha/hora de despacho desde el proveedor.
- e) Al momento de recibir la mercadería se realizará la verificación del estado de la misma. En caso de encontrar imperfecciones, daños, golpes, rayones u otra característica que incapacite la mercadería para su venta o distribución debe ser devuelta inmediatamente, indicando del incidente al Supervisor general.
- f) La mercadería en buen estado pasa a la bodega correspondiente e ingresa al inventario como disponible. Lista para su comercialización.

En caso de ser compra por adquisición de bienes o servicios:

- a) La Gerencia General recibe la solicitud previamente verificada por el Supervisor.
- b) Si es aceptada, el supervisor contacta a los proveedores calificados para cotizar y el factor de compra será el proveedor que cumpla con las especificaciones necesarias a bajo costo y con el menor tiempo de entrega. Para esto se solicita una cotización con el detalle del pedido.
- c) Al momento de recibir la mercadería, o realizado el servicio por el cual se ha contratado, se realizará la verificación del estado final de la misma. En caso de encontrar imperfecciones, daños, golpes, rayones u otra característica que no sea la esperada o negociada, será notificado inmediatamente al Supervisor general.
- d) Si el proveedor realiza el trabajo contratado se recibe la factura contra el pago de la misma, de acuerdo a las condiciones pactadas en el convenio o contrato.

## **6.- REGISTROS**

Solicitud de compra F-051 (Anexo 1)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-015
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	Versión: Página 3 de 7

Comparativo de Ofertas F-052 (Anexo 2)

Evaluación de Proveedores F-054 (Anexo 3)

Acta de Entrega Recepción de producto F-055 (Anexo 4)



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-015
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión: Página 4 de 7

## 7. ANEXOS

### ***SOLICITUD DE COMPRA No.004***

**Fecha:**

**Proveedor:**

**Teléfono**

**Forma de Pago:**

**Dirección entrega:**

**Solicitado por:**

*Favor despachar o realizar a nuestra orden lo detallado a continuación:*

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
		<b>SUBTOTAL</b>	\$ 0,00
		<b>I.V.A.12%</b>	\$ 0,00
<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>	<b>TOTAL</b>	\$ 0,00

**NOTA:** Sr. Proveedor, no haga ningún cambio a la orden de compra sin previa autorización, La empresa de aluminio y vidrio no se hace responsable por artículos enviados que no aparecen en la orden de compra.

El número de la solicitud de compra debe aparecer en la factura.

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-015
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	Versión: Página 5 de 7

EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ALUMINIO Y VIDRIO								
CUADRO COMPARATIVO DE OFERTAS				Código: F-052		Versión: 1		
Nº	Mercadería o Servicio	Tiempo entrega	OFERTA A (Proveedor)		OFERTA B (Proveedor)		OFERTA C (Proveedor)	
			V. Unitario	Total	V. Unitario	Total	V. Unitario	Total
<b>Total</b>								
Criterio de selección: Recuerde utilizar el criterio de mínimo costo, mínima demora, igual calidad. En caso de utilizar algún otro. Anotarlo aquí:								
Revisado por				Aprobado por				

ANEXO 2

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-015
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	Versión: Página 6 de 7

EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ALUMINIO Y VIDRIO		
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Código: F-054
Versión: 1		
Nombre del proveedor:		
Domicilio:		Ciudad:
Teléfono:		Correo electrónico:
Propietario o representante legal:		
Puntos	Criterios	Calificación
10	Calidad del producto/servicio	
10	Precio del producto/servicio	
10	Tiempo de entrega del producto/servicio	
10	Condiciones de garantía	
10	Variedad de productos/servicios	
10	Provee soluciones a los inconvenientes con el producto o servicio	
10	Productos/servicios de acuerdo al mercado	
Criterio de selección: El proveedor que alcance la nota más alta sobre 70 puntos. Escala: 1 mínimo, 10 máximo.		
Revisado por		Aprobado por

ANEXO 3

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-015
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	Versión: Página 7 de 7

Acta de Entrega Recepción de producto  
Código F-055      Versión:1

**Lugar y fecha:**

Por medio del presente certifico recibir mercadería con las siguientes características:

**Nombre de la Persona que entrega:**

**Nombre de la Persona que recibe:**

**Departamento que recibe:**

CANT	DESCRIPCIÓN	DETALLE	HORA	OBSERVACION

Queda certificado con nombre y firma de los aquí mencionados, que es lo recibido en la fecha y hora indicada.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Entregué conforme

Recibí conforme

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-005
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	Versión: Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Asegurar que los productos que brinda la empresa a sus clientes que no sea conformes con los requisitos establecidos, se identifican y se controlan.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo los productos de aluminio, vidrio y repuestos que comercializa la empresa. Esto incluye al servicio de transporte si es requerido por el cliente, por ser considerado como una especificación del producto.

## 3. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-010

Manual de la Calidad M-002

Tratamiento de quejas F-032

## 4. RESPONSABILIDADES

El representante de la alta dirección verificará que los operarios y el personal administrativo registren adecuadamente sus actividades, esto incluye las no conformidades identificadas en todo momento de la actividad comercial.

## 5. DESARROLLO

El producto no conforme se produce por agentes externos o al pasar por alto las especificaciones requeridas por parte del cliente.

El gerente propietario es el responsable de decidir las acciones y la forma de tratar los productos no conformes. Estas acciones pueden incluir:

- a) Capacitación de personal
- b) Cambios o modificaciones de formatos
- c) Cambios o modificaciones de procedimientos
- d) Comunicados expliquen o justifiquen las razones del producto no conforme
- e) Análisis de causa raíz

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-005
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	Versión: Página 2 de 6

### **Tratamiento del producto no conforme previo a la venta del producto**

Si antes (o durante) del proceso de venta (comercialización, facturación y entrega), se tomarán las siguientes acciones:

1. Determinar con los empleados y jefes, las medidas correctivas a seguir.
2. Revisar en conjunto con el representante de la alta dirección, los formatos de los controles de procedimientos, para establecer los motivos del incumplimiento de las especificaciones.
3. Proceder con las medidas correctivas establecidas.

Cualquier acción correctiva a ejecutarse deberá contar con aprobación previa del Gerente Propietario.

### **Tratamiento del Producto no conforme recibido por el cliente.**

Se considerará producto no conforme, a los reclamos que se presenten los clientes por:

- Reclamos por la calidad del producto
- Reclamos por incumplimiento en las especificaciones, ya sean de producto o de transporte.
- Reclamos por atención durante la permanencia del cliente en las instalaciones de la empresa.

Cuando se reciba un reclamo de producto no conforme, deberá ser manejado como se encuentra establecido en el procedimiento P-026 Atención a clientes, y por el tratamiento de quejas de clientes F-032 (anexo 2)

### **ACCIONES CORRECTIVAS PARA UN SERVICIO NO CONFORME**

Cuando exista la ocurrencia de un producto no conforme, este será registrado utilizando la Solicitud de Acciones Correctivas y preventivas F-033 (anexo 1), cuya copia se entregará al representante de la alta dirección, y la no conformidad se tratará conforme indica el procedimiento P-010 Acciones correctivas y preventivas.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-005
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	Versión: Página 3 de 6

Según el tipo de no conformidad, el gerente propietario y/o el representante de la alta dirección deberán coordinar inmediatamente con los jefes de área responsables o involucrados para que revise y se postulen soluciones en favor de contestar el reclamo a la brevedad posible. Puede ser necesario apoyarse en el procedimiento de identificación y trazabilidad.

Luego se actualiza en el registro F-034 Control de acciones correctivas o preventivas (anexo 3), para presentarlo en la reunión de revisión por la alta dirección y que quedará registrado en F-003 Resultados de revisión por la dirección.

## **6. REGISTROS**

Tratamiento de quejas de clientes F-032 (Anexo 1)

Solicitud de Acciones Correctivas y preventivas F-033 (Anexo 2)

Control de acciones correctivas o preventivas F-034 (Anexo3)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-005
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	Versión: Página 4 de 6

## 7. ANEXOS

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			
Bodega de aluminio	Código: F-033	Fecha: 01-07-2010	
Auditor:	Auditado:		
Norma de Cláusula	Mayor	Menor	
Informe de NC del auditor			
Firma:			
Fecha:			
Causa y Acción Correctiva propuesta:			
Fecha de cumplimiento de la propuesta			
Fecha:		Firma	
Revisión de la Acción Correctiva:			
Firma:			
Fecha:			

ANEXO 1



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-005
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	Versión: Página 5 de 6

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES		Código: F-032	
AREA:		Versión:	
RESPONSABLE:			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:			
DATOS DEL PROBLEMA:			
TOMA DE ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE ACCIÓN	% EFECTO
CAUSA RAÍZ	% CONTRIBUCIÓN		
ACCIONES CORRECTIVAS PERMANENTES	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	
CONTROL DE LA EFICACIA	CONTROLES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
ACCIONES PARA PREVENIR LA RECURRENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
COMENTARIOS DE LA DIRECCIÓN	FECHA DE CIERRE	INFORME REALIZADO POR:	

ANEXO 2

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-005
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	Versión: Página 6 de 6

<b>CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS</b>		
	Código: F-034	Versión:

**Registro de la no conformidad**

Tipo de acción			
RAC		RAP	

Proceso detectado

Nombre	Documentos relacionados
--------	-------------------------

Detección de la no conformidad

Auditoría		Otro proceso	
Interna	Nº	Nombre	Código
Servicios	Nº		

Tipo de no conformidad real o potencial

Descripción de la no conformidad (clara y concisa)
Impacto de la no conformidad

**Análisis y solución de la no conformidad**

**Grupo de trabajo para la definición y aplicación de acciones**

Nombre	Cargo	Firma

**Solución a la no conformidad**

<b>No conformidad</b>	<b>Descripción</b>	
Acción preventiva o correctiva temporal		
Solución definitiva a la no conformidad		
Encargado de seguimiento	Firma	Fecha de solución propuesta

**Verificación de la no conformidad**

Revisa		
Nombre	Fecha	Firma

**Finalización**

Nombre	Fecha	Firma

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-009
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</b>	Versión: Página 1 de 6

## **1. OBJETIVO**

Asegurar que el proceso de mejora continua dentro del sistema de gestión de calidad de la empresa, sea un proceso continuo y que proporcione la flexibilidad suficiente para integrar las mejoras propuestas por los miembros de la empresa.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todo el personal, documentos y procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa.

## **3. DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Manual de la calidad M-002.

ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad

ISO 9004:2000 Sistema de gestión de la calidad

## **4. RESPONSABILIDADES**

La alta dirección es la responsable de revisar todas las mejoras recopiladas a lo largo de la empresa. Una vez analizada la mejora, el área o las dependencias involucradas están comprometidas directamente a implementarlas, y las demás a apoyar la consecución de la mejora.

## **5. DESARROLLO**

La aplicación del proceso de mejora continua dentro de la organización, debe ser recurrente y garantizar un servicio cada vez mejor para todas las personas internas, externas o relacionadas con los productos ofrecidos por la empresa, estos elementos consideran los siguientes aspectos:

- a) Este proceso da inicio a partir de la definición de la política y el establecimiento de los objetivos generales del departamento establecidos por la alta dirección.
- b) El representante de la dirección es quien evalúa de forma periódica el establecimiento de acciones, cambios de procesos y toda actividad que tenga relación con la mejora continua del sistema

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-009
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</b>	Versión: Página 2 de 6

- c) Todos los colaboradores de la organización tienen la responsabilidad de trabajar en función de la mejora continua de sus procesos, de acuerdo a los niveles y funciones en que se desempeñan.
- d) El procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-010 permite aplicar la mejora continua, a través de acciones que se anticipen a las no conformidades o que eviten la recurrencia de las causas que dan origen a estas y que se relacionan con el sistema de gestión de calidad.
- e) Las encuestas de satisfacción de empleados y clientes F-040 y F-039 permiten a la organización oportunidades de mejora a través de la percepción que los clientes externos tienen de la empresa de distribución de aluminio y vidrio.
- f) Las solicitudes y propuestas de mejora cualquier colaborador interno son un medio para mejorar el servicio otorgado por la empresa, y la alta dirección está comprometida en apoyar las iniciativas de esta índole.
- g) El formato de tratamiento de quejas F-032 es una fuente de información para activar el proceso de mejora en la organización.
- h) La realización de auditorías internas o externas la detección de hallazgos obliga al levantamiento de un reporte de no conformidad, este proceso garantiza la mejora continua.
- i) Todos los colaboradores y/o responsables del proceso de comercialización de los productos tienen la obligación de llenar la solicitud de acciones correctivas F-033, cuando detectaren la existencia de una no conformidad o riesgo potencial dentro de su departamento, o inclusive en departamentos contiguos.
- j) En las reuniones de revisión por la dirección se debe llevar un control de las solicitudes de mejora continua realizadas y las que quedan pendientes, una vez reconocida su vialidad.
- k) anotar todas El que analiza las encuestas de satisfacción del cliente podrá levantar un reporte de acciones si lo resultados de la encuesta no están cumpliendo con los requerimientos del cliente. Dicho reporte será enviado al área donde detecta la irregularidad, para que su responsable implemente acciones para el mejoramiento del sistema.
- l) Las quejas y sugerencias emitidas tanto del personal interno como el externo de la organización, son recolectadas personalmente por cualquier empleado de la empresa, adjuntando esta información para su posterior análisis.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-009
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</b>	Versión: Página 3 de 6

- m) Las propuestas de mejora de cualquier empleado de la empresa serán entregadas al representante de la dirección, para su presentación en la reunión de revisión por la dirección.
- n) Se realizará una evaluación de las propuestas por parte de la alta dirección, y en coordinación con su representante, se determinará si se procede a la implementación de mejora, de acuerdo a los recursos disponibles o las condiciones existentes en la empresa.
- o) Ya tomada la decisión por el comité y aprobada por la dirección y/o el representante de la dirección, en el mismo formato donde se hizo la propuesta se incluirá la respuesta y una copia del mismo se enviará al solicitante para su conocimiento. El original lo guarda el representante de la alta dirección como evidencia del proceso de mejora continua.
- p) Si la dirección o el representante, consideran que la respuesta contiene información de carácter confidencial podrán omitir dar la explicación y solo se informara que no procede.
- q) El plazo para llevar a cabo la propuesta de mejora aprobada, queda registrada en el acta de la revisión por la dirección.

## **6. REGISTRO**

Control de acciones correctivas y preventivas F-034 (Anexo 1)

Solicitud de acciones preventiva o correctiva F-033 (Anexo 2)

Tratamiento de quejas de clientes F-032 (Anexo 3)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-009
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</b>	Versión: Página 4 de 6

## 7. ANEXOS

<b>CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS</b>		
	Código: F-034	Versión:

### 1. Registro de la no conformidad

Tipo de acción			
RAC		RAP	

#### Proceso detectado

Nombre	Documentos relacionados
--------	-------------------------

#### Detección de la no conformidad

Auditoría		Otro proceso	
Interna	Nº	Nombre	Código
Servicios	Nº		

#### Tipo de no conformidad real o potencial

Descripción de la no conformidad (clara y concisa)
Impacto de la no conformidad

### 2. Análisis y solución de la no conformidad

#### Grupo de trabajo para la definición y aplicación de acciones

Nombre	Cargo	Firma

#### Solución a la no conformidad

<b>No conformidad</b>	<b>Descripción</b>	
Acción preventiva o correctiva temporal		
Solución definitiva a la no conformidad		
Encargado de seguimiento	Firma	Fecha de solución propuesta

### 3. Verificación de la no conformidad

Revisa		
Nombre	Fecha	Firma

### 4. Finalización

Nombre	Fecha	Firma

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-009
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</b>	Versión: Página 5 de 6

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS O PREVENTIVA			
Bodega de aluminio		Código: F-033	Fecha: 01-07-2010
Auditor:		Auditado:	
Norma de Cláusula	Mayor	Menor	
Informe de NC del auditor			
Firma:			
Fecha:			
Causa y Acción Correctiva o Preventiva propuesta:			
Fecha de cumplimiento de la propuesta			
Fecha:		Firma	
Revisión de la Acción Correctiva o Preventiva:			
Firma:			
Fecha:			

ANEXO 2

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-009
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</b>	Versión: Página 6 de 6

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES		Código: F-032	
AREA:		Versión:	
RESPONSABLE:			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:			
DATOS DEL PROBLEMA:			
TOMA DE ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE ACCIÓN	% EFECTO
CAUSA RAÍZ	% CONTRIBUCIÓN		
ACCIONES CORRECTIVAS PERMANENTES	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	
CONTROL DE LA EFICACIA	CONTROLES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
ACCIONES PARA PREVENIR LA RECURRENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
COMENTARIOS DE LA DIRECCIÓN	FECHA DE CIERRE	INFORME REALIZADO POR:	

ANEXO 3



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-007
	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Planificar e implementar las auditorias internas y externas del sistema de gestión de calidad, y así determinar la eficacia de todo el sistema.

## 2. ALCANCE

La empresa involucra a todas las áreas que formen parte del sistema de gestión de calidad a este procedimiento.

## 3. DOCUMENTACION APLICABLE

Plan de auditoria F-035 (anexo 1)

## 4. RESPONSABILIDADES

El representante de la alta dirección tiene como responsabilidad cumplir, mantener y mejorar este procedimiento, en conjunto con el Gerente propietario. Se puede seleccionar a personal de otras partes de la empresa para colaborar durante la realización de la misma.

## 5. DESARROLLO

El procedimiento para las auditorías de calidad siguen los siguientes pasos:

1. Se desarrolla el plan de auditorias, por parte del representante de la dirección y el Gerente propietario, basándose en la norma ISO 9001:2008. Estas se calendarizan y ejecutan dos veces al año. Se utiliza el formato F-035, para la creación del plan.
2. El representante de la alta dirección determina el perfil apropiado para ejercer las funciones de auditor. Si no es posible contar con uno de planta, se puede contratar uno externo con un perfil de experiencia de al menos un año en auditorías de calidad.
3. Se debe establecer el cronograma de auditoria interna. Las auditorias deben ser convocadas por lo menos con dos días de anticipación, por medio de una comunicación formal en la que se indica la fecha y hora de la auditoria. La ejecución de las auditorías va como sigue: reunión de inicio, ejecución de la auditoria, reunión de auditores y cierre.
4. Las no conformidades evidenciadas en las auditorias, se las comunica al auditor líder y éstas se registran en la solicitud de acción correctiva.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-007
	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: Página 2 de 6

5. En el mismo día de hallazgo de la no conformidad, ésta debe ser notificada. Se tiene que adjuntar una copia del formulario F-033 Solicitud de acciones correctivas.
6. Una vez terminada la auditoría interna, se convoca a una reunión donde el representante de la alta dirección utilizará el F-025 Informe de auditoría interna, para indicar los resultados evidenciados, indicando el numero de no conformidades, el departamento donde se localizó y la cláusula incumplida.
7. Se designa al(los) responsable(s) de aplicar la corrección y de efectuar el seguimiento de la acción correctiva efectuada.
8. En la revisión por la dirección posterior al reporte de la auditoría se tratará el tema de la no conformidad evidenciada, junto con el reporte original para contrastar con solución aplicada.

## **6. REGISTRO**

Solicitud de Acciones Correctivas y preventivas F-033 (Anexo 1)

Informe de auditoría interna F-025 (Anexo 2)

Plan de auditoria F-035 (Anexo 3)

Cronograma de Auditoría Interna F-037 (Anexo 4)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-007
	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: Página 3 de 6

## 7. ANEXOS

EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ALUMINIO Y VIDRIO				
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA			Código: F-035	Versión:03-07-2010
ÁREA		RESPONSABLE		AUDITORÍA Nº
FECHA DE AUDITORÍA		TIPO DE AUDITORÍA		Nº EMPLEADOS:
OBJETIVO		ALCANCE		
CRITERIOS O DOC. DE REFERENCIA APLICABLES			AUDITOR	FUNCIÓN
DÍA	AUDITOR	REUNIONES DE AUDITORÍA / PROCESOS / ÁREAS / TURNOS	Nº DE ENTREVISTADOS	RESULTADOS
GERENTE PROPIETARIO			AUDITOR LIDER	

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-007
	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: Página 4 de 6

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			
Bodega de aluminio	Código: F-033	Fecha: 01-07-2010	
Auditor:		Auditado:	
Norma de Cláusula	Mayor	Menor	
Informe de NC del auditor			
Firma:			
Fecha:			
Causa y Acción Correctiva propuesta:			
Fecha de cumplimiento de la propuesta			
Fecha:		Firma	
Revisión de la Acción Correctiva:			
Firma:			
Fecha:			

ANEXO 2

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-007
	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: Página 5 de 6

CRONOGRAMA DE AUDITORIA INTERNA		Código: F-037		Versión: 03-07-2010										
OBJETIVO	Planificar e implementar las auditorias internas y externas del sistema de gestión de calidad, y así determinar la eficacia de todo el sistema.													
AREA Y REQUISITO A AUDITAR	ESTADO	Correspondientes al año 2010												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Obs
	Planeada													
	Cumplida													
	Planeada													
	Cumplida													
	Planeada													
	Cumplida													
	Planeada													
	Cumplida													
	Planeada													
	Cumplida													
	Planeada													
	Cumplida													
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:							FECHA:							

ANEXO 3

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-007
	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: Página 6 de 6

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Código:		Versión: 03-07-2010	
Proceso(s) Auditados(s):				Informe N°:	
				Fecha:	
1. INFORMACIÓN GENERAL					
Auditoría N°:		Fecha de inicio:		Fecha de cierre:	
Auditor Líder:					
Equipo auditor:					
Auditados:		Nombre:		Cargo:	
2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA					
OBJETIVO:					
ALCANCE:					
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA					
4. RESULTADO DETALLADO					
No.	DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO	PROCESO	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORÍA
5. CONCLUSIONES:					
6. FORTALEZAS:					
7. RESPONSABLES					
AUDITOR LIDER		APROBADO POR			
NOMBRE		NOMBRE RESPONSABLE DEL PROCESO		FECHA INFORME	

NC: No conformidad; OBS: Observación

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-008
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	Versión: Página 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Dar a conocer la forma de cómo se realizará la medición y análisis de los resultados de los procesos contemplados en el sistema de gestión de calidad.

## 2. ALCANCE

La empresa involucra a todas las áreas que formen parte del sistema de gestión de calidad a este procedimiento.

## 3. DOCUMENTACION APLICABLE

Plan de auditoria F-035 (anexo 1)

Planificación

Formulario de entrega de productos

Presupuesto del sistema de gestión de calidad F-004

## 4. RESPONSABILIDADES

El representante de la alta dirección recolecta la información necesaria y la envía al Gerente propietario en un informe. Éste revisa la documentación y convoca a una reunión para revisar las propuestas de las nuevas acciones correctivas, se revisan las anteriores acciones que se tomaron y se proponen nuevos objetivos.

La aprobación del informe queda a cargo del Gerente propietario.

## 5. DESARROLLO

El procedimiento para la medición y análisis de resultados, se ejecuta como sigue:

1. La empresa realiza revisiones semestrales de los resultados que obtiene de sus mediciones en los diferentes procesos, procedimientos y registros.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-008
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	Versión: Página 2 de 5

2. Durante el proceso de recopilación de datos, se debe enfatizar en la fidelidad de la información y si son los últimos datos. En caso de ser necesario, se tiene que agregar los que falte y añadirlo como una observación. Esta tarea la realiza el representante de la alta dirección.
3. El Gerente propietario junto con el representante de la dirección, el supervisor general y el contador general. o realizan revisiones periódicas de los procesos.
4. Luego de revisada y analizada la información, se elabora un acta de análisis de resultados indicando las diferencias encontradas, sus posibles causas y la propuesta identificada
5. El Gerente propietario desarrolla un informe semestral que incluye los hallazgos, las propuestas de identificación de causas raíz y los objetivos de calidad que deben cumplirse. En forma condensada, el informe debe incluir:
  - La política de Calidad y objetivos
  - Resultados de seguimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad
  - El estado de las acciones de mejora
  - Registro de necesidades, reclamos y resultados esperados
  - Sugerencias de mejoras

## **6. REGISTRO**

Plan de auditoría F-035 (Anexo 1)

Evaluaciones de satisfacción del cliente F-040 (Anexo 2)

Evaluación de satisfacción del personal F-39 (Anexo 3)



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-008
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	Versión: Página 3 de 5

## 7. ANEXOS

EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ALUMINIO Y VIDRIO				
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA			Código: F-035	Versión:03-07-2010
ÁREA		RESPONSABLE		AUDITORÍA Nº
FECHA DE AUDITORÍA		TIPO DE AUDITORÍA		Nº EMPLEADOS:
OBJETIVO		ALCANCE		
CRITERIOS O DOC. DE REFERENCIA APLICABLES			AUDITOR	FUNCIÓN
DÍA	AUDITOR	REUNIONES DE AUDITORÍA / PROCESOS / ÁREAS / TURNOS	Nº DE ENTREVISTADOS	RESULTADOS
GERENTE PROPIETARIO			AUDITOR LIDER	

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-008
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	Versión: Página 4 de 5

<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código: F-040 Versión: 1
--	-----------------------------

Gracias por contestar nuestra encuesta de Evaluación de la satisfacción del cliente. Al tomarse unos momentos para informar acerca de nuestros productos y servicios, nos brinda la oportunidad de mejorar a favor de nuestros clientes. Toda encuesta es anónima.

<b>Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>					
1=Total desacuerdo	2=parcial desacuerdo	3=indiferente	4=parcial acuerdo	5=Total Acuerdo	
Señale el resultado con una marca o "X"					
Aluminio		Vidrio		Repuestos	
Ud. Retiró el material:			Solicitó el servicio de transporte		
			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
			<b>2</b>	<b>1</b>	
1. La empresa cumplió con la labor esperada.					
2. El personal, se mostró dispuesto a ayudarlo.					
3. En general, el trato fue amable o cordial.					
4. En general, el personal se encuentra calificado.					
5. El tiempo de espera fue el adecuado.					
6. Sus inquietudes fueron contestadas.					
7. En general, el personal se encuentra calificado.					
8. Su mercadería fue entregada sin desperfectos.					
9. Las especificaciones del producto fueron las solicitadas.					
10. Las especificaciones del producto fueron las solicitadas.					

Fecha:	Observaciones:
--------	----------------

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-008
	<b>PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	Versión: Página 5 de 5

<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA</b>	Código: F-039 Ver:
---	-----------------------

Gracias por contestar nuestra encuesta de Evaluación de la satisfacción del personal de la empresa. Al tomarse unos momentos para informar acerca de cómo la empresa responde a las necesidades de trabajo en todas las áreas, nos brinda la oportunidad de mejorar a favor de nuestros empleados, dando como principal clientes. Toda encuesta es anónima.

<b>Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>					
1=Total desacuerdo	2=parcial desacuerdo	3=indiferente	4=parcial acuerdo	5=Total Acuerdo	
Señale el resultado con una marca o "X". En caso de No Aplicar colocar <b>N/A</b> .					
Aluminio	Vidrio	Repuestos			
Ud. Retiró el material:		Solicitó el servicio de transporte			
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b> <b>1</b>
1. La relación con los compañeros es buena.					
2. Me siento parte de un equipo de trabajo.					
3. Expreso mis opiniones fácilmente.					
4. El jefe del área toma decisiones con participación del personal.					
5. Los operarios tienen dominio y conocimiento de sus funciones					
6. La comunicación interna funciona adecuadamente.					
7. Tengo la información necesaria para realizar mis tareas.					
8. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros.					
9. Las condiciones ambientales (calor, humedad, luz, limpieza, ruido) facilitan mi labor diaria.					
10. Las condiciones de trabajo nos protege contra riesgos físicos y de salud.					

Realizado por:	Revisado por:
Fecha:	Observaciones:

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-023
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Versión: Página 1 de 4

## **1. OBJETIVO**

Indicar como va a proceder la empresa, ante las solicitudes de los clientes para cumplir con los objetivos de calidad, evaluando el nivel de satisfacción del cliente, para así poder solucionar las quejas y reclamos, capacitando a los empleados en las áreas que se consideren pertinentes y gestionando la comunicación interna de manera eficiente.

## **2. ALCANCE**

Todas las áreas que formen parte del sistema de gestión de calidad a este procedimiento y los que tengan contacto con el cliente de manera directa e indirecta.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

Todas las personas que conformen dicha empresa están en capacidad de brindar atención e información a los clientes. Los jefes de área y los vendedores deberán ser el primer punto de contacto, siendo estos quienes conduzcan a los demás empleados a solicitar la información requerida. El Gerente propietario toma las decisiones respecto de las acciones correctivas y de mejoramiento continuo de la empresa.

## **5. DESARROLLO**

El proceso para la atención de los clientes, consta de las siguientes partes y se ejecuta como sigue:

- a) Los vendedores realizaran las cotizaciones, si el cliente se comunica antes con algún otro empleado, este deberá dirigir al cliente a las oficinas donde se encuentre el personal de ventas
- b) Las cotizaciones tendrán el mismo formato que una factura, salvo con la diferencia que tendrá la palabra "cotización" y la fecha que indica el período de validez de la misma. Luego de esa fecha la cotización no será reconocida por la empresa. En caso de necesitar vender lo que se encuentre en la cotización, se debe generar primero una nueva cotización, el cliente estar de acuerdo con ella y luego se genera una factura.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-023
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Versión: Página 2 de 4

- c) Serán emitidas las facturas sólo en los siguientes casos: Al presentar una cotización válida, o por pedido expreso del cliente, en cuyo caso se indicará con una nota al final de la factura la leyenda: NRC (No requirió cotización). El cliente debe ser notificado de esto en los casos que lo amerite pertinente el vendedor.
- d) Si existe algún reclamo por parte del cliente en cualquiera de los procesos de la empresa, se deben canalizar a través del jefe del área y escalar hacia los gerentes de ser necesario.
- e) Los reclamos receptados por los clientes serán registrados para su posterior revisión y análisis. Los motivos, fecha y detalle de la situación debe ser
- f) El Gerente propietario junto con el representante de la dirección, el supervisor general y el contador general.
- g) Con la información ya revisada y analizada se procede a elaborar un acta de análisis de resultados indicando las diferencias encontradas, sus posibles causas y la propuesta identificada
- h) El Gerente propietario desarrolla un informe semestral donde se detalla las propuestas de identificación de causas raíz y los objetivos de calidad que deben cumplirse. En forma condensada, el informe debe incluir:
- La política de Calidad y objetivos
  - Resultados de seguimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad
  - El estado de las acciones de mejora
  - Registro de necesidades, reclamos y resultados esperados
  - Sugerencias de mejoras

## 6. REGISTRO

Evaluaciones de satisfacción del cliente F-040 (Anexo 1)

Evaluación de satisfacción del personal F-039 (Anexo 2)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-023
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Versión: Página 3 de 4

## 7. ANEXOS

<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA</b>	Código: F-039 Versión: 1
---	-----------------------------

Gracias por contestar nuestra encuesta de Evaluación de la satisfacción del personal de la empresa. Al tomarse unos momentos para informar acerca de cómo la empresa responde a las necesidades de trabajo en todas las áreas, nos brinda la oportunidad de mejorar a favor de nuestros empleados, dando como principal clientes. Toda encuesta es anónima.

<b>Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>					
1=Total desacuerdo	2=parcial desacuerdo	3=indiferente	4=parcial acuerdo	5=Total Acuerdo	
Señale el resultado con una marca o "X". En caso de No Aplicar colocar <b>N/A</b> .					
Aluminio		Vidrio		Repuestos	
Ud. Retiró el material:			Solicitó el servicio de transporte		
			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
			<b>2</b>	<b>1</b>	
1. La relación con los compañeros es buena.					
2. Me siento parte de un equipo de trabajo.					
3. Expreso mis opiniones fácilmente.					
4. El jefe del área toma decisiones con participación del personal.					
5. Los operarios tienen dominio y conocimiento de sus funciones					
6. La comunicación interna funciona adecuadamente.					
7. Tengo la información necesaria para realizar mis tareas.					
8. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros.					
9. Las condiciones ambientales (calor, humedad, luz, limpieza, ruido) facilitan mi labor diaria.					
10. Las condiciones de trabajo nos protege contra riesgos físicos y de salud.					

Realizado por:	Revisado por:
Fecha:	Observaciones:

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-023
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Versión: Página 4 de 4

<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código: F-040 Versión: 1
--	-----------------------------

Gracias por contestar nuestra encuesta de Evaluación de la satisfacción del cliente. Al tomarse unos momentos para informar acerca de nuestros productos y servicios, nos brinda la oportunidad de mejorar a favor de nuestros clientes. Toda encuesta es anónima.

<b>Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>					
1=Total desacuerdo	2=parcial desacuerdo	3=indiferente	4=parcial acuerdo	5=Total Acuerdo	
Señale el resultado con una marca o "X"					
Aluminio		Vidrio		Repuestos	
Ud. Retiró el material:			Solicitó el servicio de transporte		
			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
			<b>2</b>	<b>1</b>	
1. La empresa cumplió con la labor esperada.					
2. El personal, se mostró dispuesto a ayudarlo.					
3. En general, el trato fue amable o cordial.					
4. En general, el personal se encuentra calificado.					
5. El tiempo de espera fue el adecuado.					
6. Sus inquietudes fueron contestadas.					
7. En general, el personal se encuentra calificado.					
8. Su mercadería fue entregada sin desperfectos.					
9. Las especificaciones del producto fueron las solicitadas.					
10. Las especificaciones del producto fueron las solicitadas.					

Fecha:	Observaciones:
--------	----------------

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-019
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DISPOSITIVOS</b>	Versión: Página 1 de 2

## **1. OBJETIVO**

Especificar los pasos a seguir por parte de la empresa, para controlar los dispositivos de medición que son utilizados, para el correcto cálculo de las dimensiones de los productos a ser entregados a los clientes.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todos los instrumentos de medición que permitan cumplir con las especificaciones de los productos solicitadas por el cliente.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

Los operarios de las diferentes bodegas, así como los jefes de las mismas, son los encargados de mantener los instrumentos de medición en óptimas condiciones, legibles, en funcionamiento, al alcance de todos los operarios y almacenados como lo indique el fabricante.

## **5. DESARROLLO**

El procedimiento se ejecuta de la siguiente manera:

- a) EL único dispositivo utilizado dentro de la empresa es el flexómetro retráctil. Se considerará como inadecuado para su uso si el dispositivo cumple con alguna de las siguientes condiciones:
  - I. No se puede estirar de su estuche.
  - II. Distorsión de los números o líneas de marcación.
  - III. Deterioro por óxido
  - IV. Otros daños severos.
  
- b) En caso de tener un dispositivo inadecuado para su uso, se procederá a su reemplazo inmediatamente. Se registrará la compra utilizando el procedimiento P-006 Compras, para el dispositivo nuevo, y se dará de baja del inventario al dispositivo dañado. Su registro se realiza utilizando el formulario F-122 Control de Dispositivos.



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-019
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DISPOSITIVOS</b>	Versión: Página 1 de 2

## 6. REGISTRO

Control de dispositivos F-122

## 7. ANEXOS

EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO				
CONTROL DE DISPOSITIVOS			Código: F-122	Versión: 1
<b>Código</b>	<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fecha de reporte</b>	<b>Reemplazado por:</b>
<b>Revisado por:</b>			<b>Fecha última actualización:</b>	

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-006
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Versión: Página 1 de 4

## **1. OBJETIVO**

Indicar las directrices para llevar a cabo el reconocimiento y la posterior medición de la satisfacción del cliente

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento se da cuando se prepara el cuestionario que será llenado por los clientes hasta que se analice los resultados obtenidos y se generen las acciones correspondientes.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Norma ISO 9001:2008

Manual de calidad M-002

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-010

## **4. RESPONSABILIDADES**

Todo el personal administrativo y operativo de la compañía se responsabilizara de la correcta aplicación al procedimiento, así como de analizar los resultados que se obtengan, dándole el seguimiento correspondiente.

## **5. DESARROLLO**

- a) Se prepara el cuestionario a los clientes donde se le va a solicitar que nos evalúe el servicio recibido
- b) El cliente será encuestado directamente por el vendedor cuando se haya prestado el servicio.
- c) Si en algunos de los puntos evaluados se verifica que el cliente presenta una inconformidad con el servicio otorgado se le contactara para preguntarle la razón de su inconformidad y obtener una mayor retroalimentación al punto evaluado
- d) Se analizaran los registros de evaluación que contienen cliente con no conformidades para así proceder a realizar una acción preventiva o correctiva que permitan mejorar el servicio

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-006
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Versión: Página 2 de 4

### **MEDICION Y SEGUIMIENTO:**

1. El supervisor general presenta al representante de la dirección las graficas y/o análisis de la encuesta realizada cada mes
2. La revisión de los resultados que dieron los cuestionarios realizados a los clientes la hace el representante de la dirección una vez que estos formatos recibidos son entregados por el supervisor general
3. El representante de la dirección presentara los resultados para su análisis, en la reunión de revisión por la dirección

### **6. REGISTROS**

Los registros generados por este procedimiento se guardan por lapso de tiempo señalado en la hoja de registros.

Evaluación de la satisfacción del personal F-039 (Anexo 1)

Evaluación de la satisfacción del cliente F-040 (Anexo 2)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-006
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Versión: Página 3 de 4

## 7. ANEXOS

<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA</b>	Código: F-039 Versión: 1
---	-----------------------------

Gracias por contestar nuestra encuesta de Evaluación de la satisfacción del personal de la empresa. Al tomarse unos momentos para informar acerca de cómo la empresa responde a las necesidades de trabajo en todas las áreas, nos brinda la oportunidad de mejorar a favor de nuestros empleados, dando como principal clientes. Toda encuesta es anónima.

<b>Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>					
1=Total desacuerdo	2=parcial desacuerdo	3=indiferente	4=parcial acuerdo	5=Total Acuerdo	
Señale el resultado con una marca o "X". En caso de No Aplicar colocar <b>N/A</b> .					
Aluminio		Vidrio		Repuestos	
Ud. Retiró el material:			Solicitó el servicio de transporte		
			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
			<b>2</b>	<b>1</b>	
1. La relación con los compañeros es buena.					
2. Me siento parte de un equipo de trabajo.					
3. Expreso mis opiniones fácilmente.					
4. El jefe del área toma decisiones con participación del personal.					
5. Los operarios tienen dominio y conocimiento de sus funciones					
6. La comunicación interna funciona adecuadamente.					
7. Tengo la información necesaria para realizar mis tareas.					
8. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros.					
9. Las condiciones ambientales (calor, humedad, luz, limpieza, ruido) facilitan mi labor diaria.					
10. Las condiciones de trabajo nos protege contra riesgos físicos y de salud.					

Realizado por:	Revisado por:
Fecha:	Observaciones:

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-006
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Versión: Página 4 de 4

<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código: F-040 Versión: 1
--	-----------------------------

Gracias por contestar nuestra encuesta de Evaluación de la satisfacción del cliente. Al tomarse unos momentos para informar acerca de nuestros productos y servicios, nos brinda la oportunidad de mejorar a favor de nuestros clientes. Toda encuesta es anónima.

<b>Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>					
1=Total desacuerdo	2=parcial desacuerdo	3=indiferente	4=parcial acuerdo	5=Total Acuerdo	
Señale el resultado con una marca o "X"					
Aluminio		Vidrio		Repuestos	
Ud. Retiró el material:			Solicitó el servicio de transporte		
			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
			<b>2</b>	<b>1</b>	
1. La empresa cumplió con la labor esperada.					
2. El personal, se mostró dispuesto a ayudarlo.					
3. En general, el trato fue amable o cordial.					
4. En general, el personal se encuentra calificado.					
5. El tiempo de espera fue el adecuado.					
6. Sus inquietudes fueron contestadas.					
7. En general, el personal se encuentra calificado.					
8. Su mercadería fue entregada sin desperfectos.					
9. Las especificaciones del producto fueron las solicitadas.					
10. Las especificaciones del producto fueron las solicitadas.					

Fecha:	Observaciones:
--------	----------------

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-011
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION</b>	Versión: Página 1 de 3

## **1. OBJETIVO**

Especificar los pasos a seguir por parte de la empresa, para que la alta dirección pueda determinar las metodologías a seguir, renovando su compromiso con la calidad mediante la asignación de un representante de la alta dirección y la planificación de los productos y servicios a ofertar, enfocados en la política de calidad de la empresa.

## **2. ALCANCE**

La empresa involucra a todos los mandos altos y medios, quienes deciden o toman decisiones sobre los aspectos operativos de los productos y servicios, para establecer los lineamientos que definen la calidad

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

Representante de la alta dirección M-004

## **4. RESPONSABILIDADES**

Los gerentes tienen la responsabilidad de definir y revisar el contenido de este procedimiento por lo menos una vez cada mes. Se deben tomar decisiones, planificaciones y realizaciones correspondientes al producto o servicio, enfocados en el contenido de este manual. El resto del personal debe acoplar las mejoras, adopción de metodologías y tecnologías nuevas.

## **5. DESARROLLO**

El procedimiento para la planificación de los productos o servicios que oferte la empresa:

- a) Se establece la política de calidad con el enunciado del documento M-004.
- b) La alta dirección está comprometida con la calidad comunicando los requerimientos del cliente, desde el momento en que los requisitos son entregados a la empresa, manteniendo el registro en cada etapa y constantemente comunicando a todo el personal involucrado con el producto requerido por el cliente.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-011
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION</b>	Versión: Página 2 de 3

- c) Los objetivos de calidad se mencionan en el documento M-004 Declaración de la política y objetivos de calidad.
- d) Todos los segundos días laborables de cada mes, se reunirá la alta dirección para revisar los reclamos de clientes, acciones correctivas aplicadas o por aplicar a las no conformidades, y cualquier tema relacionado con la calidad y funcionamiento del sistema de gestión de calidad. Se registrará cada reunión utilizando F-003 Acta de Revisión por la dirección.
- e) El representante de la alta dirección será designado utilizando el formato de M-002, Representante de la alta dirección. Este cargo será designado a otro funcionario mediante consenso de la alta dirección.
- f) Se establece que la planificación de los productos y servicios que brinda la empresa distribuidora de aluminio y vidrio está netamente centrada en la compra y venta de planchas de vidrio y aluminio en sus distintas variedades. Asimismo, los repuestos se compran y venden sin sufrir modificación o alteración alguna. En el caso de ser necesitado, se brinda el servicio de entrega y repartición, pero se lo considera un producto más por ser éste un servicio contratado a un tercero.

## **6. REGISTRO**

Acta de revisión por la dirección F-003 (Anexo 1)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-011
	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION</b>	Versión: Página 3 de 3

## 7. ANEXOS

Resultados de revisión por la alta dirección

RESULTADOS DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION	Nº	CODIGO F-003	VERSION 04-11-09
PERIODO:	FECHA		
ASISTENTES:			

TEMAS TRATADOS (CONCLUSIONES)

--

ACCIONES DE MEJORA

Nº	Tipo	Proceso	Situación deseable	Acción de mejora	Responsable	fecha

RECURSOS

--

VALIDACION DE POLITICA, OBJETIVOS Y METAS (sólo cada año)

--

FIRMAS

--

ANEXO 1



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-010
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión: Página 1 de 1

## **1. OBJETIVO**

Especificar los pasos a seguir por parte de la empresa, para poder identificar controlar y analizar las No conformidades que se puedan dar y así poder emprender acciones correctivas y preventivas

## **2. ALCANCE**

Aplicar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que se requieran para poder realizar una acción correctiva o preventiva. Iniciamos con la identificación de una no conformidad hasta la aplicación efectiva de acción correctiva y preventiva.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad  
ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad  
Solicitud de acciones correctivas o preventivas

## **4. RESPONSABILIDADES**

Es responsable del cumplimiento efectivo del procedimiento de acciones correctivas o preventivas es el representante de la dirección.

Los empleados de la compañía sean jefes o trabajadores son los responsables de la implantación del procedimiento en su respectiva área.

## **5. DESARROLLO**

Se inician las acciones preventivas o correctivas cuando se presentan las No conformidades que existen, sean estas mayores o menores en los procesos de la prestación del servicio. La solicitud debe ser realizada mediante una solicitud de acción correctiva.

La información requerida para su identificación son:

- Reportes del servicio no conforme
- Auditorias de calidad internas y externas
- Análisis de datos
- Quejas de los clientes
- Resultados de las mediciones de satisfacción del cliente

Las implementaciones que nos ayude a obtener una solución satisfactoria se deben dar en un plazo no mayor a treinta días.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-010
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión: Página 1 de 1

Pasos:

1. El representante de la dirección, Supervisor general y demás jefes de área en conjunto deben tomar acciones de mejora y preparar el plan de acción.
2. Para describir el problema deberán usar términos de ¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuánto? ¿Desde cuando es? , describir las herramientas estadísticas que permite identificar y cuantificar la No conformidad.
3. Analizar y determinar la causa del problema utilizando cualquier método de análisis de calidad para llegar a un consenso.
4. implementación de actividades en cada acción correctiva o preventiva para eliminar la No conformidad.
5. determinar el logro de metas y a los responsables de la medición.
6. definir medidas para que los cambios y las acciones sean permanentes.
7. El encargado de verificar la implantación de la acción correctiva es el representante de la dirección y este no debe exceder los 30 días de calendario, en caso contrario se deberá presentar una prórroga con los justificativos permanentes.

## 6. REGISTROS

Solicitud de Acciones Correctivas y preventivas o Preventivas F-033 (Anexo 1)

Control de Acciones Correctivas y Preventivas F-034 (Anexo 2)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-010
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión: Página 1 de 1

## 7. ANEXOS

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS O PREVENTIVA			
Bodega:	Código: F-033	Fecha: 01-07-2010	
Auditor:	Auditado:		
Norma de Cláusula	Mayor	Menor	
Informe de NC del auditor			
Firma:			
Fecha:			
Causa y Acción Correctiva o Preventiva propuesta:			
Fecha de cumplimiento de la propuesta			
Fecha:	Firma		
Revisión de la Acción Correctiva o Preventiva:			
Firma:			
Fecha:			

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-010
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión: Página 1 de 1

<b>CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		
	Código: F-034	Versión:

**Registro de la no conformidad**

Tipo de acción			
RAC		RAP	

Proceso detectado

Nombre	Documentos relacionados
--------	-------------------------

Detección de la no conformidad

Auditoría		Otro proceso	
Interna	Nº	Nombre	Código
Servicios	Nº		

Tipo de no conformidad real o potencial

Descripción de la no conformidad (clara y concisa)
Impacto de la no conformidad

**Análisis y solución de la no conformidad**  
**Grupo de trabajo para la definición y aplicación de acciones**

Nombre	Cargo	Firma

**Solución a la no conformidad**

<b>No conformidad</b>	<b>Descripción</b>	
Acción preventiva o correctiva temporal		
Solución definitiva a la no conformidad		
Encargado de seguimiento	Firma	Fecha de solución propuesta

**Verificación de la no conformidad**

Revisa		
Nombre	Fecha	Firma

**Finalización**

Nombre	Fecha	Firma

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-024
	<b>PROCEDIMIENTO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	Versión: Página 1 de 3

## **1. OBJETIVO**

Contar con personal que posea un nivel de ecuación apropiado de acuerdo a las exigencias del cargo para así poder cumplir con los objetivos, políticas y responsabilidades que se requiere en el marco legal vigente.

## **2. ALCANCE**

Se aplica al personal tanto administrativo como operativo de la compañía con respecto a la asignación del recurso, la contratación acorde a los requisitos concluyendo con las exigencias en su posterior capacitación.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Perfil de Cargos F-029

Manual de Calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

Se solicita la contratación del personal de acuerdo a los requerimientos del cargo implementando correcciones e innovaciones para el periodo siguiente. Esto lo realiza el Gerente propietario.

## **5. DESARROLLO**

- a) El gerente general en conjunto con el gerente propietario están designados a la contratación del personal administrativo u operativo dentro de la legislación vigente
- b) Una vez realizada la contratación se le proveerá al empleador de todas las herramientas necesarias para la ejecución de su tareas ya sean estas equipos manuales, de computación o equipos de protección

## **6. REGISTRO**

Plan de Control de Asistencia F-029 (Anexo 1)

Control de Asistencia del personal F-031 (Anexo 2)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-024
	<b>PROCEDIMIENTO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	Versión: Página 2 de 3

## 7. ANEXOS

EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO		
PLAN DE CONTROL DE ASISTENCIA	Código F-029	Versión 30-8-2010
FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	
NOMBRE:..... DEPARTAMENTO:..... HORARIO:.....	FIRMA:.....	
NOMBRE:..... DEPARTAMENTO:..... HORARIO:.....	FIRMA:.....	
NOMBRE:..... DEPARTAMENTO:..... HORARIO:.....	FIRMA:.....	
NOMBRE:..... DEPARTAMENTO:..... HORARIO:.....	FIRMA:.....	
NOMBRE:..... DEPARTAMENTO:..... HORARIO:.....	FIRMA:.....	

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-024
	<b>PROCEDIMIENTO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	Versión: Página 3 de 3

EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO				
CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL				
FECHA:				
ENTRADAS				
NOMBRES Y APELLIDOS	HORARIO	H S	HORA DE ENTRADA	FIRMA
SALIDAS				
NOMBRES Y APELLIDOS	HORARIO	H S	HORA DE ENTRADA	FIRMA
PREPARADO POR			VISTO BUENO	
----- GERENTE GENERAL GENERAL			----- SUPERVISOR	
CODIGO F-031			VERSION 30-8-2010	

ANEXO 2

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-025
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE COMPETENCIAS</b>	Versión: Página 1 de 6

## **1. OBJETIVO**

Asegurarse que los trabajadores que laboran en la compañía poseen el conocimiento adecuado para desenvolverse de manera eficiente y eficaz en el cargo asignado

## **2. ALCANCE**

Se aplica a todo el personal sea este administrativo u operativo para que cumplan con las exigencia que la compañía solicita en los cargos asignados

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

El gerente general, supervisor general y demás jefes de área deben solicitar contratación de personal altamente calificado para la labor que se desea desempeñar, evaluándolos constantemente para de esta forma obtener un mayor rendimiento del personal a cargo.

## **5. DESARROLLO**

- a) La empresa anualmente elaborara un plan de capacitación utilizando el formato del documento F-100 Programa de capacitación, el cual puede ser modificado en el transcurso del año
- b) La asistencia del personal a los programas de capacitación es obligatoria si el empleado se encuentra en la lista de los asistentes al curso. Esto se controlara con el formato F-101 Asistencia a programas de capacitación.
- c) Una vez que se recibido la capacitación en un periodo posterior 30 a 45 días calendario se realizara una evaluación de la efectividad de capacitación, utilizando el formato F-102 Efectividad de capacitación. Todo esto esta relacionado con el documento F-103 Evaluación de desempeño, que se realizara cada 6 meses y cuya acción luego de los resultados se reserva a criterio de la alta dirección.



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-025
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE COMPETENCIAS</b>	Versión: Página 2 de 6

## **6. REGISTRO**

Programa de capacitación F-100 (Anexo 1)

Asistencia a programas de capacitación F-101 (Anexo 2)

Efectividad de capacitación F-102 (Anexo 3)

Evaluación de desempeño F-103 (Anexo 4)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-025
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE COMPETENCIAS</b>	Versión: Página 3 de 6

## 7. ANEXOS

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALUMINIO Y VIDRIO					
Código: F-100			Versión: 1		
Mes	Estado	Tema	Nº Participantes	Departamento	Costo
Enero					
Febrero					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total a invertir					
Total Aprobado					
Estado: Suspendido (S), Pendiente (P), Ejecutado (E)					
Revisado por:			Aprobado por		

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-025
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE COMPETENCIAS</b>	Versión: Página 4 de 6

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALUMINIO Y VIDRIO	
Código: F-100	Versión: 1
Evaluación de desempeño	

DATOS DEL EMPLEADO						
Apellidos: _____	Nombres: _____	Tiempo de Servicio: _____				
Denominación del cargo: _____	Dpto. o Sección: _____	# Personas en cargo: _____				
Supervisado por: _____	Supervisa a: _____					
Naturaleza del cargo: _____						
Principales responsabilidades:						
	1	_____				
	2	_____				
	3	_____				
<b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>		<b>EVALUACIÓN</b>				
		S	M.B	B	R	<b>Prom</b>
1. Educación / Instrucción	Formal					
	Secundaria:					
	Superior: Especialidad:					
	Informal:	Cursos/Talleres/Seminarios				
2. Experiencia	En cargos afines					
	En el mismo puesto					
3. Desempeño Objetivo	Cantidad de Trabajo					
	Calidad de Trabajo					
4. Conocimiento y Desempeño del Cargo	Conocimientos del cargo					
	Asistencia (cumplimiento a su trabajo)					
	Puntualidad					
	Hábitos de Seguridad					
	Administración del cargo					
5. Características Individuales	Iniciativa y cooperación					
	Esfuerzo por adquirir nuevos conocimientos					
	Cualidades de liderazgo					
	Potencial de desarrollo (inteligencia)					
	Apariencia personal (higiene, presentación)					
	Comportamiento (carácter, temperamento, relaciones humanas)					
	Capacidad para la toma de decisiones					
	Responsabilidad					
	Digno de confianza en sus obligaciones					

Razonamiento en situaciones complejas						
Personalidad sociable para sus subordinados						
Dinamismo y motivación						
<b>Total</b>						
<b>RECOMENDACIONES DEL EVALUADOR</b>						
a.						
b.						
c.						
d.						
<b>* Calificación:</b>	<b>M.B</b> = Muy Buena (18-16)	<b>B</b> = Buena (15-12)	<b>R</b> = Regular (<12)			
RECOMENDACIONES:						
EVALUADO POR:				APROBADO POR:		
Fecha:				Fecha:		

ANEXO 2

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-025
	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE COMPETENCIAS</b>	Versión: Página 6 de 6

EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALUMINIO Y VIDRIO	
Código: F-100	Versión: 1

**NOMBRE DEL EVENTO DE CAPACITACION:** \_\_\_\_\_  
**INSTRUCTOR:** \_\_\_\_\_  
**FECHA:** \_\_\_\_\_  
**DURACION:** \_\_\_\_\_

MECANISMO DE EVALUACION		
CRITERIOS	USO	
Pruebas de Evaluación Práctica		
Examen o prueba de conocimientos		
Informe del Instructor del Evento		
Difusión de la capacitación dentro de la empresa		
Evaluación del desempeño		
Pruebas de aptitud		
Aplicación en el Trabajo		
Otras alternativas		
EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION		
NOMBRE DEL EMPLEADO	RESULTADO	Observaciones

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-020
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO</b>	Versión: Página 1 de 4

## **1. OBJETIVO**

Delimitar las tareas relacionadas con la recepción de los elementos que especifican el producto solicitado por el cliente.

## **2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento se aplica a todos los productos que los clientes soliciten a la empresa.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

Los vendedores son los responsables de solicitar cuanto detalle se necesite para obtener la información más clara y precisa, con el fin de asegurar el producto adecuado con las dimensiones apropiadas.

Los operarios deben participar del proceso de asesoramiento al cliente en caso de ser necesario. Esto puede ser solicitado por el jefe de ventas o por cualquiera de las jefaturas de la empresa.

## **5. DESARROLLO**

La recepción de las especificaciones del producto se lo realiza con los siguientes pasos

- a) El cliente indica las medidas que requiere: alto, ancho y espesor (grosor), transparencia, marca, calidad, tipo o cualquier otra característica que permita identificar de manera única el producto o repuesto solicitado. El vendedor lo asesorará en la medida de lo posible.
- b) Se elabora una cotización en caso de ser requerida por el cliente, donde se indica el tiempo de vigencia de la misma.
- c) Si el cliente decide adquirir los productos directamente, se elabora una cotización y luego la correspondiente factura. En la que se detallan todas las características del producto, así como la fecha/hora de envío o retiro.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-020
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO</b>	Versión: Página 2 de 4

- d) El cliente se queda con una copia de la factura y otra copia se envía a bodega para su identificación, selección, separación, distribución y entrega.

## **6. REGISTRO**

Formato de Cotización F-080 (Anexo 1)

Formato de Factura F-081 (Anexo 2)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-020
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO</b>	Versión: Página 3 de 4

### 7. ANEXOS

EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO			
FACTURA No		CODIGO: F-080	
FECHA:			
CLIENTE:		CEDULA:	
DIRECCION:		TELEFONO:	
CANTIDAD	DESCRIPCION	V/UNITARIO	V/TOTAL
		SUBTOTAL	
		TOTAL	
Cotización:			

ANEXO 1



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-020
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO</b>	Versión: Página 4 de 4

EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO			
COTIZACION No		CODIGO: F-081	
FECHA:		CEDULA:	
CLIENTE:		TELEFONO:	
DIRECCION:			
CANTIDAD	DESCRIPCION	V/UNITARIO	V/TOTAL
		SUBTOTAL	
		TOTAL	

ANEXO 2

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-027
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE PRODUCTOS</b>	Versión: Página 1 de 3

## **1. OBJETIVO**

Inspeccionar que el producto comprado a los proveedores cumpla con los requisitos de compra especificados.

## **2. ALCANCE**

El jefe de bodega debe establecer e implementar la inspección o actividades a operarios para asegurarse que el producto sea aceptado en las condiciones ya establecidas con el proveedor

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

El jefe de bodega es encargado de verificar que los operarios cumplan a cabalidad con los requisitos que se les ha impuesto para la recepción de productos por parte del proveedor.

## **5. DESARROLLO**

- a) El proveedor toma el pedido del producto y nos hace llegar el envío a las bodegas de la compañía para su posterior recepción.
- b) El jefe de bodega conforme vaya ingresando los productos a bodega deberá confirmar que estos estén en buenas condiciones y cumplan con los requisitos pactados con el proveedor.
- c) Si existiera algún producto inadecuado para su uso se procede a hablar con el supervisor general para contactar al proveedor y solicitar el correcto envío

## **6. REGISTRO**

Factura del Proveedor F-090 (Anexo 1)

Formulario de recepción de mercadería F-190 (Anexo 2)

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-027
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE PRODUCTOS</b>	Versión: Página 2 de 3

## 7. ANEXOS

PROVEEDOR ABC			
FACTURA No			
FECHA:			
CLIENTE:		CEDULA:	
DIRECCION:		TELEFONO:	
CANTIDAD	DESCRIPCION	V/UNITARIO	V/TOTAL
		SUBTOTAL	
		TOTAL	

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-027
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE PRODUCTOS</b>	Versión: Página 3 de 3

Acta de Entrega Recepción de producto  
Código F-055      Versión:1

**Lugar y fecha:**

Por medio del presente certifico recibir mercadería con las siguientes características:

**Nombre de la Persona que entrega:**

**Nombre de la Persona que recibe:**

**Departamento que recibe:**

CANT	DESCRIPCIÓN	DETALLE	HORA	OBSERVACION

Queda certificado con nombre y firma de los aquí mencionados, que es lo recibido en la fecha y hora indicada.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Entregué conforme

Recibí conforme

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-014
	<b>PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPO DE PROTECCION</b>	Versión: Página 1 de 2

## **1. OBJETIVO**

Indicar los lineamientos que posee la empresa para poder preservar la integridad física de los trabajadores.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento se puede aplicar a todos los empleados de la empresa, así como a todas las áreas en las que se requiera de algún tipo especial de cuidado por manipulación de mercadería.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

Los jefes de cada bodega, están en la obligación de solicitar el uso de los implementos de seguridad a los operarios o a cualquier empleado que realice actividades de manipulación de la mercadería y que esté reconocida como una actividad de riesgo.

## **5. DESARROLLO**

El procedimiento para el uso de equipo de protección, se detalla a continuación:

- a) Todos los operarios utilizarán guantes de látex para la manipulación de las planchas de vidrio y aluminio. Esto se aplica para las planchas de hasta metro y medio de largo.
- b) Para las planchas de mayor tamaño y que necesiten ser transportadas apoyándose en otras partes del cuerpo, se deben utilizar las protecciones de hombros, brazos, antebrazos de material cuero de vaca, adquiridos por la empresa para este fin.
- c) En un lugar visible se debe colocar un letrero con la leyenda "USE EQUIPO DE PROTECCIÓN", junto con la impresión de este procedimiento, disponible y visible para su uso.
- d) El no cumplimiento de estas disposiciones serán de exclusiva responsabilidad del empleado que realice la tarea.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-014
	<b>PROCEDIMIENTO DE USO DE EQUIPO DE PROTECCION</b>	Versión: Página 2 de 2

## **6. REGISTRO**

N/A

## **7. ANEXOS**

N/A

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-016
	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Versión: Página 1 de 2

## **1. OBJETIVO**

Especificar los pasos a seguir por parte de la empresa, ante las solicitudes o requerimientos del personal o de clientes ya que debido a ello podemos verificar el status del producto y coordinar el tiempo de entrega

## **2. ALCANCE**

La empresa involucra a todas las áreas que formen parte del sistema de gestión de calidad a este procedimiento aplicando a todos los productos con los cuales se comercializa.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

Supervisor general y demás jefaturas deberán llevar consigo un seguimiento del status del producto para así poder llevar un control del stock que se mantiene y del tiempo de recepción del mismo hasta entregarlo al cliente.

## **5. DESARROLLO**

- a) Una vez que el cliente realiza el pedido del producto y procede a realizar la cancelación del mismo el vendedor le comunica al jefe de bodega correspondiente que lo separe y lo etiquete
- b) Se notifica al cliente el tiempo de entrega del producto, este no puede ser mayor a las 48 horas
- c) El vendedor deberá realizar un seguimiento constante del despacho del producto para que este sea entregado en el tiempo indicado al cliente.
- d) Una vez entregado el producto el jefe de bodega deberá darle de baja al mismo en el inventario existente para que así se pueda medir el stock real del producto.

## **6. REGISTRO**

Trazabilidad del producto F-180

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-016
	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Versión: Página 2 de 2

## 7. ANEXOS

EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO				
CLIENTE:			FECHA:	
CODIGO FACTURA	CODIGO DEL PRODUCTO	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	STATUS	FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACION

Realizado por:	Revisado por:
----------------	---------------

ANEXO 1



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-018
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Versión: Página 1 de 2

## **1. OBJETIVO**

Asegurar que el producto que ya ha sido adquirido por el cliente en todas las áreas dentro de la organización conserve su integridad y buen estado hasta que el cliente lo reciba.

## **2. ALCANCE**

La empresa involucra a los jefes de bodega y sus operarios que formen parte del sistema de gestión de calidad a este procedimiento ya que deberán llevar un seguimiento de la entrega del producto desde su, embalaje, almacenamiento, protección hasta su despacho hacia el cliente.

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

El jefe de bodega será el encargado de verificar que el producto sea entregado al cliente conservando su integridad y en el tiempo estimado.

## **5. DESARROLLO**

- a) Una vez que el jefe de bodega es notificado del pedido del cliente este deberá embalar el producto, etiquetarlo y almacenarlo para su posterior entrega
- b) Al momento que el producto es entregado al transportista adjuntando los datos del envío deberá llevar la protección pertinente para no ocasionar algún daño del mismo cuando es transportado
- c) Verificar con el cliente que el producto ha sido entregado oportunamente sin daño alguno

## **6. REGISTRO**

Etiqueta del producto F-805

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-018
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Versión: Página 2 de 2

## 7. ANEXOS

Etiqueta del producto Código F-805

<b>NOMBRE DEL CLIENTE:</b> CONSTRUCTORA S.A. <b>DESCRIPCION DEL PRODUCTO:</b> PLANCHA DE ALUMINIO <b>CODIGO DE FACTURA:</b> 17085497 <b>CODIGO DE PRODUCTO:</b> 001789 <b>CODIGO DE ETIQUETA:</b> 17007894587 <b>FECHA DE ENVIO:</b> 20-08-2010 <b>DIRECCION DE ENVIO:</b> SAUCES 4 MZ 658 V 7
---

ANEXO 1

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-017
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROPIEDAD DEL CLIENTE</b>	Versión: Página 1 de 2

## **1. OBJETIVO**

Proporcionar el cuidado apropiado de los productos que son propiedad del cliente mientras esté dentro de la compañía o estén siendo utilizados por la misma.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento abarca a todos los productos con lo cuales comercializa la compañía independientemente si se encuentran en las bodegas u oficinas

## **3. DOCUMENTACION APLICABLE**

Manual de calidad M-002

## **4. RESPONSABILIDADES**

Los jefes de bodega y vendedores son los responsables de controlar que los productos que aun se encuentren en la compañía pero ya han sido vendidos a clientes permanezcan en buen estado y no sean utilizados o comercializados

## **5. DESARROLLO**

- a) Una vez que el cliente haya cancelado el producto procederá a notificar el lugar donde desea que le sea enviado o la hora en que lo va a retirar, esta no puede superar las 48 horas
- b) Hasta que el cliente se acerque a las bodegas a retirar el producto o en su efecto le sea enviado, este deberá estar en buenas condiciones mientras permanezca en las bodegas de la compañía

## **6. REGISTRO**

Etiqueta de venta F-890

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: P-017
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROPIEDAD DEL CLIENTE</b>	Versión: Página 2 de 2

## 7. ANEXOS

Etiqueta de Venta Código F-890

<b>NOMBRE DEL CLIENTE:</b> CONSTRUCTORA S.A. <b>DESCRIPCION DEL PRODUCTO:</b> PLANCHA DE ALUMINIO <b>CODIGO DE FACTURA:</b> 17085497 <b>CODIGO DE PRODUCTO:</b> 001789 <b>CODIGO DE ETIQUETA:</b> 17007894587 <b>FECHA DE ENVIO:</b> 20-08-2010 <b>DIRECCION DE ENVIO:</b> SAUCES 4 MZ 658 V 7 <b>STATUS:</b> VENDIDO
--

ANEXO 1