

# ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



## ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

### TÓPICO DE GRADUACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN**

#### TEMA

**PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE LA ASISTENTE DEL  
DEPARTAMENTO DEL PROYECTO ISO 9000 DE LA EMPRESA  
ANDEC "UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB"**

#### **MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO**

#### AUTORES

CAMACHO RUTH  
CALDERÓN CECILIA

#### DIRECTOR

MAE. FAUSTO JÁCOME



#### AÑO

2006



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
RENAT

# ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



## ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

### TÓPICO DE GRADUACIÓN

#### PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

#### TEMA

PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE LA ASISTENTE DEL  
DEPARTAMENTO DEL PROYECTO ISO 9000 DE LA EMPRESA  
ANDEC “UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB”

#### MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO

#### AUTORES

CAMACHO RUTH  
CALDERÓN CECILIA

#### DIRECTOR

MAE. FAUSTO JÁCOME



#### AÑO

2006

## AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento:

A **Dios** por sobre todas las cosas, por darme sabiduría y fuerza para seguir siempre adelante.

A mis padres el Señor **Eladio Camacho López**, en especial a mi querida madre Señora **Esmeralda Monar Mora**, que me brinda su apoyo en todas las decisiones que tomo y que gracias a sus sabios consejos me lleno de expectativas para seguir adelante.

A mi hermana **Ing. Alexandra Camacho Monar** por haber confiado en mí y por brindarme su apoyo incondicional.

A mi prima **Ing. Maricela Morocho Camacho** que siempre me ha aconsejado y apoyado incondicionalmente.

A mi **Familia** que ha sido fiel testigo de mis logros y méritos.

Al **MAE. Fausto Jácome**, Director del Proyecto de Graduación, por su ayuda y colaboración para la realización del mismo.

**Ruth Camacho Monar**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a los maestros que me formaron en esta institución y de manera especial al **MAE Fausto Jácome** que dirigió mi proyecto de grado.

En lo familiar quedo agradecida del gran aporte que me dio mi hermana **Mónica Calderón Vanegas** y **Edison Peralta Vite** y a cada una de las personas que con esfuerzo y comprensión me apoyaron durante todo este tiempo.

**Cecilia Calderón Vanegas**



## DEDICATORIA

Dedico este proyecto y mi título:

A mi **Dios** todo poderoso, porque sin él no hubiese llegado hasta donde estoy.

A mi **Familia** por haber confiado en mí y por haberme brindado su apoyo incondicionalmente.

**Ruth Camacho Monar**



## DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico en especial a mis padres **Rosario Vanegas Almeida y Juan Calderón Córdova**, y a mis hermanos **Geovanny, Patricia, Cristina** por su gran apoyo y confianza que depositaron en mí, sobre todo por sus sabios consejos que me llevaron al camino del bien y a culminar una etapa mas de mi vida.

**Cecilia Calderón Vanegas**



## DECLARACIÓN EXPRESA

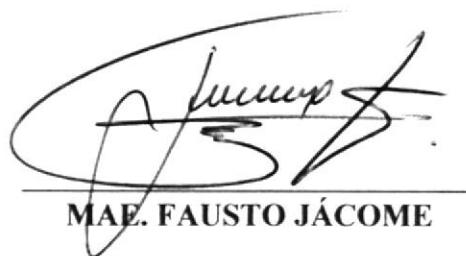
La responsabilidad de los hechos, doctrinas y contenido general expuesto en este Proyecto de Graduación y el patrimonio intelectual de la misma, le pertenece al **EDCOM (“Escuela de Diseño y Comunicación Visual”)** de la ESPOL “Escuela Superior Politécnica del Litoral”.

**(Reglamento de Exámenes y Títulos profesionales de la Espol)**



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

**FIRMA DEL DIRECTOR DEL  
TÓPICO DE GRADUACIÓN**



MAE. FAUSTO JÁCOME



**FIRMA DE LOS AUTORES  
DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN**

Ruth Yessenia Camacho H.  
**RUTH CAMACHO MONAR.**

Cecilia Calderón Vanegas  
**CECILIA CALDERÓN VANEGAS.**



**BIBLIOTECA  
CAMPUS  
'PEÑAS'**



## TABLA DE CONTENIDO

### CAPÍTULO 1

1.	LA ORGANIZACIÓN.....	1
1.1	Reseña Histórica.....	1
1.2	Visión.....	1
1.3	Misión.....	1
1.4	Principios y Valores.....	2
1.5	Compromiso General.....	2
1.6	Directorio Telefónico.....	3
1.6.1	Comunicación Externa.....	3
1.6.2	Comunicación Interna.....	4
1.7	Estructura Organizacional.....	5
1.7.1	Estructura Funcional.....	6
1.7.1.1	Funciones de la Gerencia de Procesos de Producción.....	6
1.7.1.2	Función General de la Asesoría Jurídica.....	6
1.7.1.3	Función General de la Auditoría Interna.....	6
1.7.1.4	Función General de Sistemas.....	6
1.7.1.5	Función General del Proyecto ISO 9000.....	6
1.7.1.6	Función General de Gestión de Calidad.....	6
1.7.1.7	Funciones de la Gerencia Comercial.....	6
1.7.1.8	Funciones de la Gerencia de Operaciones.....	7
1.7.1.9	Funciones de la Gerencia de Relaciones Industriales.....	7
1.7.1.10	Funciones de la Gerencia Financiera.....	7
1.8	Estudio del Cargo de la Asistente del Departamento Proyecto ISO 9000.....	8
1.8.1	Ubicación del Puesto.....	8
1.8.2	Descripción del Cargo.....	9
1.8.3	Relaciones Interdepartamentales.....	10
1.9	Documentación Básica.....	11
1.9.1	Uso.....	11
1.9.2	Políticas.....	13
1.10	Anexos	

### BIBLIOTECA

#### CAMPUS PERU

### CAPÍTULO 2

2.	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	1
1.0	Objetivos.....	2
2.0	Alcance.....	2
3.0	Autorizaciones.....	2
4.0	Bitácora de Revisiones y Modificaciones.....	3
5.0	Simbología y Codificación.....	4
5.1	Codificación de Documentos.....	4
5.1.1	Codificación del Manual.....	4
5.1.2	Codificación de los Procedimientos.....	4
5.2	Símbolos Usados en los Diagramas de Flujo.....	6
6.0	Procedimientos.....	6
7.0	Lista de Distribución.....	7

## CAPÍTULO 3

3.	MANUAL DE USUARIO.....	1
3.1	Introducción.....	1
3.2	A Quién Va Dirigido.....	1
3.2.1	Lo que debe conocer.....	1
3.3	Convenciones Generales.....	1
3.3.1	Botones.....	1
3.3.2	Íconos.....	2
3.3.3	Convenciones del Uso del Mouse.....	2
3.3.4	Navegación entre Páginas.....	2
3.4	Ingreso a la Página Web.....	2
3.5	Página de Presentación o Carátula.....	4
3.6	Página Principal.....	5
3.6.1	¿Cómo acceder a la página principal?.....	5
3.6.2	Menú Principal.....	6
3.6.3	¿Cómo utilizar el menú principal.....	7
3.7	Página Quiénes Somos.....	8
3.7.1	¿Cómo acceder a la página Quiénes Somos?.....	8
3.8	Estructura Organizacional.....	11
3.8.1	¿Cómo acceder a la página Web de la Estructura Organizacional?.....	11
3.8.2	¿Cómo acceder a las Funciones por Departamento?.....	12
3.9	Asistente del Departamento “Proyecto ISO 9000”.....	13
3.9.1	¿Cómo acceder a la página de la Asistente del Departamento “Proyecto ISO 9000”?.....	13
3.9.2	¿Qué enlaces hay en la página de la “Asistente Proyecto ISO 9000”?.....	14
3.10	Procedimientos Administrativos.....	15
3.10.1	¿Cómo acceder a la página de los Procedimientos Administrativos.....	15
3.10.2	¿Cómo acceder a los Procedimientos Secretariales?.....	16
3.10.3	¿Cómo visualizar los Procedimientos?.....	17
3.10.4	¿Cómo acceder al Diagrama de Flujo de un Procedimiento?.....	18
3.10.5	¿Cómo acceder a visualizar los Anexos?.....	18
3.11	Página Ayuda.....	19
3.11.1	¿Cómo acceder a la página Ayuda?.....	20
3.11.2	¿Cómo acceder a las Preguntas Frecuentes?.....	21



# CONTENIDO DE FIGURAS

## CAPÍTULO 1

Figura 1.1 Estructura Organizacional del Andec.....	5
---	---

## CAPÍTULO 3

Figura 3.1 Ventana para visualizar unidad Extraíble CD-ROM.....	3
Figura 3.2 Ventana dentro de la Unidad E.....	3
Figura 3.3 Ventana dentro de la Unidad E.....	4
Figura 3.4 Página de Presentación o Carátula.....	5
Figura 3.5 Página Principal.....	6
Figura 3.6 Menú Principal.....	6
Figura 3.7 Página de Reseña Histórica.....	9
Figura 3.8 Página Visión – Misión.....	10
Figura 3.9 Página Principios y Valores.....	10
Figura 3.10 Página Compromiso General.....	11
Figura 3.11 Página Estructura Organizacional.....	12
Figura 3.12 Página de la Función de la Gerencia de RR.II.....	13
Figura 3.13 Página Estudio del Cargo.....	14
Figura 3.14 Ubicación del Puesto.....	14
Figura 3.15 Descripción del Cargo.....	15
Figura 3.16 Página de Objetivos, Alcance, Autorizaciones y Lista.....	16
Figura 3.17 Procedimiento para Proceso Control de Documentos.....	17
Figura 3.18 Página de Diagrama de Flujo.....	18
Figura 3.19 Página de Anexo.....	19
Figura 3.20 Página Ayuda.....	19
Figura 3.21 Página de Preguntas Frecuentes.....	19



## **CONTENIDO DE TABLAS**

### **CAPÍTULO 1**

Tabla 1.1	Comunicación Externa de Andec.....	3
Tabla 1.2	Comunicación Interna de Andec.....	4
Tabla 1.3	Ubicación del Puesto.....	8
Tabla 1.4	Relaciones Interdepartamentales de la Asistente del Proyecto ISO 9000...10	

### **CAPÍTULO 2**

Tabla 2.1	Lista de Distribución.....	7
-----------	----------------------------	---

### **CAPÍTULO 3**

Tabla 3.1	Botones de Comando.....	1
Tabla 3.2	Convenciones de Íconos de la página.....	2
Tabla 3.3	Convenciones del uso del mouse.....	2





## PRÓLOGO

Hemos elaborado este proyecto en base al requerimiento del Departamento del “Proyecto ISO 9000 de la empresa ANDEC, con el fin de proveer a la Secretaría Ejecutiva una amplia información para el desarrollo de sus actividades; por lo tanto es importante para las Secretarías Ejecutivas conocer de la organización, su misión, visión, historia, valores, estructura organizacional, procedimientos administrativos y los avances de la tecnología informática que son herramientas indispensables y de mucha utilidad para ser competitivas:

Este proyecto consta de 3 capítulos que son:

Capítulo 1. Manual de Organización: Presenta aspectos importantes que la Secretaría debe conocer de su empresa.

Capítulo 2. Manual de Procedimientos: Contiene procedimientos administrativos que realiza la Asistente del departamento “Proyecto ISO 9000 de la empresa ANDEC.

Capítulo 3. Muestra una guía sobre el uso y el manejo de la Página WEB, a través de los manuales administrativos descritos.



## CAPÍTULO 1 LA ORGANIZACIÓN



## 1. LA ORGANIZACIÓN

### 1.1 RESEÑA HISTÓRICA

ANDEC. Inició sus labores en el año 1969, y a la fecha se han producido más de 400 mil toneladas métricas de varillas de acero para construcción, constituyendo para el País la Industria fundamental en su género, abasteciendo al sector de la construcción y significando una base firme en el desarrollo del País, pues ha sido partícipe en la obras de infraestructura de mayor importancia para el Ecuador.

Por lo tanto la Producción de varillas de acero y perfiles para la Industria de la Construcción - Metalmecánica está respaldada por **ANDEC, ACERIAS NACIONALES DEL ECUADOR**, empresa orgullosamente nacional, miembro de la Dirección de la Industria del Ejército. (DINE).

ANDEC, tiene disponible 78 tipos de varillas que van desde 4,5mm hasta 32mm de diámetros y cuyas longitudes normales son de 6, 9 y 12 metros; además ofrece sus nuevos Productos: como Mallas electrosoldadas y Perfilería como son Barras Cuadradas, Platinas y Ángulos de alas iguales para la Industria Metalmecánica.

Para lograr que en el ciclo de la producción de varilla sea completo, ANDEC integró a este proceso a su filial FUNASA (**FUNDICIONES NACIONALES S.A.**) con quien comparte la responsabilidad en lograr los objetivos de desarrollo que el País tiene confiado a la industria siderúrgica.

FUNASA, es una acería eléctrica con capacidad instalada para producir 60.000 toneladas métricas de acero en palanquilla, entregando directamente a ANDEC palanquillas de acero de 130x130 mm. de sección y longitud de 4 metros.

Esta integración ha significado un notable impulso al desarrollo interno del País pues FUNASA al producir palanquillas de acero, contribuye al ahorro de divisas por concepto de importación.

A partir del año 2005 FUNASA (FUNDICIONES NACIONALES S.A), es absorbida por ANDEC (ACERIAS NACIONALES DEL ECUADOR S.A), integrándose como un proceso operativo más de la cadena de fabricación de ANDEC.

### 1.2 VISIÓN

Líder nacional en la industria siderúrgica para satisfacer las necesidades de acero en el mercado interno e incursionar en el internacional, con calidad servicio y protección al medio ambiente.

### 1.3 MISIÓN

Fabricar y entregar oportunamente productos de acero de calidad garantizada con precios competitivos.

## 1.4 PRINCIPIOS Y VALORES

- Enfoque hacia el cliente.
- Compromiso y Lealtad institucional.
- Honestidad e integridad.
- Ética profesional.
- Iniciativa y creatividad.
- Trabajo en equipo.
- Orientación a resultados.
- Responsabilidad social y ambiental.
- Liderazgo e innovación empresarial.



## 1.5 COMPROMISO GENERAL

La gran aceptación de nuestros productos en el mercado nacional, nos da el respaldo, confianza y seguridad para continuar desarrollándonos y marchar a la par con las exigencias que la dinámica del país impone; pero así mismo, ello conlleva e implica un reto y un gran compromiso para con la sociedad ecuatoriana, cual es, el de llegar a la Calidad Total y alcanzar la excelencia de nuestras actividades y productos en general, como único medio para seguir manteniéndonos en el sitio en que nos encontramos y, sobre todo, para poder enfrentar los retos o cambios que hoy se nos plantea.

Para ello, es muy importante para esta Gerencia el emitir la Política de Calidad respectiva, la misma que servirá de guía o directriz para la consecución de los objetivos que nos hemos propuesto.

Igualmente, estamos conscientes que esta Política no surtiría ningún efecto o no serviría de nada si no se brinda el respaldo necesario a la misma, por lo que es compromiso de la Gerencia de la Empresa el dar el apoyo suficiente y los recursos que sean necesarios para el logro de nuestros más caros objetivos, así como el mantener un constante control por el cumplimiento y efectividad de los miembros de la organización. Por lo tanto, en el presente documento, dejamos establecidas todas las directrices que regirán nuestras actividades diarias en adelante, siendo el objetivo primordial la “Calidad” el único que prevalezca ante cualquier situación en la mente de todos nuestros colaboradores.

Realicemos pues, nuestro trabajo, con fe y tesón, pensando siempre que el esfuerzo de todos los sectores de la empresa, contribuirá a su engrandecimiento.

Esta mística es la que debe animar a todos quienes como elemento humano, integramos esta gran institución.

## **1.6 DIRECTORIO TELEFÓNICO**

### **1.6.1 Comunicación Externa**

Para poder comunicarse con ANDEC, usted deberá marcar a los teléfonos: 2482833 – 2482832 – 2480815, su casilla postal 6146 y su página Web [www.andec.com](http://www.andec.com).

La organización cuenta con varios departamentos relacionados con los Sistemas de Gerencia Comercial, Operaciones, Producción, Financiera, Relaciones Industriales y Procesos de Control de Calidad. Para comunicarse con cada uno de estos departamentos la empresa cuenta con una central telefónica que una vez recibida la llamada externa conecta a las distintas unidades mediante extensiones, cuyos números se indican en la tabla 1.1 En este mismo cuadro consta el número del Sistema Fax .

<b>Departamentos</b>	<b>Extensión</b>	<b>Fax</b>
Proyecto ISO 9000	1520	2482711
Gerencia de Procesos de Producción	1698	2482652
Gerencia Comercial	1689	2482713
Gerencia de Operaciones	1654	2482715
Gerencia de Relaciones Industriales	1587	2482619
Gerencia Financiera	1536	2482410

*Tabla 1.1 Comunicación Externa de ANDEC*



### **1.6.2 Comunicación Interna**

La empresa dispone de un Sistema de Comunicación Interno facilitando que todo el personal tenga acceso mediante el Outlook Express, el cual permita recibir y enviar todo tipo de información en general.

En la tabla 1.2 se indica el Departamento con su respectiva extensión y el número de Fax que permite que la comunicación interna sea ágil y efectiva.

<b>Departamentos</b>	<b>Extensión</b>	<b>Fax</b>
Proyecto ISO 9000	1520	2482711
Gerencia de Procesos de Producción	1698	2482652
Gerencia Comercial	1689	2482835
Gerencia de Operaciones	1654	2482713
Gerencia de Relaciones Industriales	1587	2482612
Gerencia Financiera	1536	2482790

*Tabla 1.2 Comunicación Interna de ANDEC*



## 1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa se encuentra constituida por la Gerencia de Procesos de Producción con sus respectivos departamentos de apoyo los cuales son: Asesoría Jurídica, Gestión de Calidad, Auditoria Interna, Sistemas, Proyecto ISO 9000. En el segundo nivel se encuentra la Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Relaciones Industriales y la Gerencia Financiera y estos a su vez tienen sus respectivas áreas las cuales se encuentran detalladas en la figura 1.1.

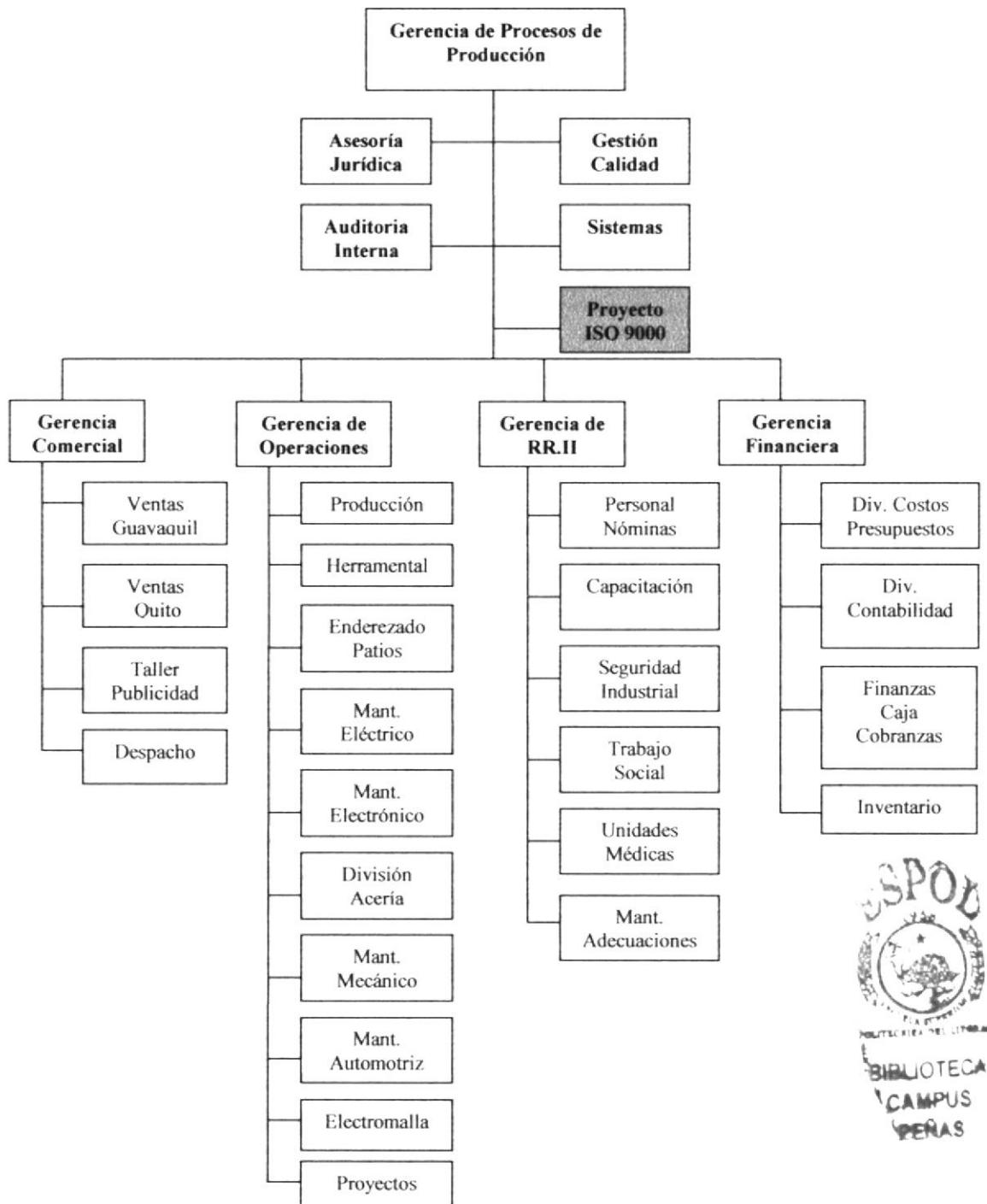


Figura 1.1 Estructura Organizacional de ANDEC

## **1.7.1 Estructura Funcional**

### **1.7.1.1 Funciones de la Gerencia de Procesos de Producción**

- Supervisar y analizar los reportes de balances generales, proyectos, estados financieros de la empresa emitidos por el área financiera para estimar pérdidas y ganancias y buscar mejores alternativas que propendan una mayor rentabilidad a la compañía.
- Nombrar y remover empleados de la empresa de acuerdo al reglamento Interno y Código de Trabajo.
- Representar legalmente a la compañía en la elaboración de contratos, pagos de enrolamientos y otros.
- Asistir a reuniones de Alta gerencia, Dirección de Industria del ejército y Accionistas para informar sobre las actividades desarrolladas en la empresa.
- Realizar otras actividades relacionadas con su puesto de trabajo.

### **1.7.1.2 Función General de la Asesoría Jurídica**

- Asesorar a la empresa en todo lo relacionado en el marco legal, dentro del cual se desarrolla la actividad y negocio de la empresa.



### **1.7.1.3 Función General de la Auditoría Interna**

- Evaluar los procesos y emitir sugerencias para mejorar el control interno.
- Revisar y validar datos, registros e información generada por la empresa.

### **1.7.1.4 Función General de Sistemas**

- Planificar y mantener actualizado todo lo relacionado a la tecnología de información en la empresa.

### **1.7.1.5 Función General del Proyecto ISO 9000**

- Administra los documentos originales del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa (Manual de Sistema de Gestión de Calidad, Manuales de Procedimientos de los diferentes procesos de la empresa).

### **1.7.1.6 Función General de Gestión de Calidad**

- Hacer cumplir todos los parámetros en cuanto a lo que se refiere al producto terminado.

### **1.7.1.7 Funciones de la Gerencia Comercial**

- Analizar y planificar el programa mensual de producción de acuerdo a las necesidades de ventas y condiciones del mercado.
- Analizar, proponer y planificar nuevas estrategias de mercadeo, publicidad y promociones del producto.
- Elaborar y presentar a la Gerencia del Proceso de Producción el presupuesto anual de publicidad, para su previa autorización.

- Es responsable de la elaboración, control y cumplimiento del presupuesto nacional de ventas con los parámetros establecidos por la alta gerencia.
- Elaborar semanal y mensualmente un informe de las actividades desarrolladas por el área, remitiendo al Gerente del Proceso de Producción.
- Planificar y realizar las gestiones de promoción, Eventos, Ferias, charlas técnicas, Foros y los actos relacionados con la imagen de la compañía.
- Realizar otras actividades relacionadas con su puesto de trabajo determinadas por el Jefe inmediato superior.

#### **1.7.1.8 Funciones de la Gerencia de Operaciones**

- Coordinar los programas de Producción Mensual con la Gerencia Comercial, de acuerdo a las necesidades de Ventas para proveer la materia prima, repuestos, guías y otros insumos a emplearse en la producción.
- Coordinar con otros departamentos, la realización de actividades relacionadas al área para alcanzar los objetivos propuestos.
- Cumplir con las actividades definidas en el Sistema de Calidad en los procedimientos, en el Manual de Calidad y en las matrices de responsabilidad.

#### **1.7.1.9 Funciones de la Gerencia de Relaciones Industriales**

- Coordinar con los Departamentos de Seguridad Industrial y de Unidad Médica, para la supervisión de la integridad de los colaboradores para procurar el mejor desempeño en las labores diarias.
- Supervisar la asistencia y control disciplinario de los trabajadores, de acuerdo al Reglamento Interno de Andec.
- Asesorar a la Gerencia de Procesos de Producción en el desarrollo de sistemas y estrategias para el mejor desempeño de las funciones del personal.
- Coordinar con la Gerencia de Procesos de Producción los incrementos de remuneraciones del personal y presenta en presupuesto anual.
- Mantener reuniones semanales con el personal del área a fin de analizar, solucionar problemas o involucrarlos en novedades que se presenten.
- Presentar el informe mensual de actividades de la Gerencia de Relaciones Industriales a través de una exposición de staff.
- Participar con las reuniones del Consejo de Salud Ocupacional, a fin de programar proyectos de mejoras en las instalaciones del Complejo Siderúrgico Andec.
- Realizar otras actividades relacionadas con su puesto de trabajo, defendidas por el jefe inmediato superior.

#### **1.7.1.10 Funciones de la Gerencia Financiera**

- Revisar, aprobar y hacer cumplir el Plan Operativo Anual.
- Revisar y aprobar los costos estándares de producción.



- Implementar mecanismos de recaudación, custodia y depósitos de los clientes.
- Cumplir con las actividades definidas en el sistema de calidad, en los procedimientos, manual de calidad y matrices de responsabilidades.
- Realizar otras actividades relacionadas con su puesto de trabajo determinadas por el Jefe inmediato superior.

## **1.8 ESTUDIO DEL CARGO DE LA ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO (PROYECTO ISO 9000)**

### **Título**

Asistente del Departamento (Proyecto ISO 9000).

### **Características del Puesto**

Dar apoyo al gerente de oficina en todo lo relacionado al uso adecuado de documentos y normas de calidad aplicadas al Departamento del Proyecto ISO 9000 de la Empresa ANDEC.

Es muy importante que la Asistente mantenga una buena relación con sus compañeros de trabajo, ya que la cordialidad nunca está de más, y sus cualidades humanas harán de ella una buena profesional.

Además para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones en forma correcta, la secretaria debe dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos que exigen una preparación específica como son:

- El apropiado uso del teléfono.
- La redacción en la correspondencia.
- Dominio de las técnicas de archivo y documentos.

### **1.8.1 Ubicación del Puesto**

<b>DEPARTAMENTO DEL PROYECTO ISO 9000</b>	
Gerente de Procesos de Producción	1
Jefe del Proyecto	1
Asistente	1



*Tabla 1.3 Ubicación del Puesto*

## 1.8.2 Descripción del Cargo

<b>ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO (PROYECTO ISO 9000)</b>	
<b>Título del Puesto:</b>	Asistente del Departamento (Proyecto ISO 9000)
<b>Reporta a:</b>	Jefe ISO 9000
<b>Supervisa a:</b>	No supervisa puesto alguno
<b>Coordina con:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Coordina con organismos internos y externos para la capacitación del personal en temas relacionados con la calidad.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordina con el Área de Capacitación para las logísticas de los seminarios sobre el Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordina la cancelación de asesorías de calidad realizada por organismos externos.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordina las actividades de trabajo del jefe inmediato.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordina con todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para la recepción periódica de los resultados de los procesos.</li> </ul>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<b>Funciones Permanentes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Organiza, actualiza y controla toda la documentación interna, externa y registro de calidad del Departamento ISO 9000.</li> <li><input type="checkbox"/> Elabora y diseña documentos referentes al Sistema de Gestión de Calidad en medios computarizados.</li> <li><input type="checkbox"/> Estará a cargo de la documentación y registro de todos los departamentos involucrados en el Sistema de Calidad.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordina las actividades de trabajo del jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>Funciones Periódicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Coordina con organismos internos y externos para la Capacitación del personal en temas relacionados con la calidad. (mensual).</li> <li><input type="checkbox"/> Coordina con todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para la recepción periódica de los resultados de los procesos. (semanal).</li> </ul>	
<b>Funciones Esporádicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Realiza otras actividades relacionadas con su puesto de trabajo determinadas por el jefe inmediato superior.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordina con el Área de Capacitación para las logísticas de los seminarios sobre el Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li><input type="checkbox"/> El asistente estará a cargo del Departamento cuando el Jefe se ausente de la empresa.</li> <li><input type="checkbox"/> Coordina con el Programa de Auditorías Internas.</li> <li><input type="checkbox"/> Elabora correspondencias.</li> </ul>	

### 1.8.3 Relaciones Interdepartamentales

Como parte de las funciones que tiene a cargo la Asistente del Departamento (Proyecto ISO 9000), es mantener Comunicaciones con los Departamentos de Producción, Ventas, Electromallas y Acería, cuyas funciones se detallan en la tabla 1.4.

DEPARTAMENTO	ENVÍA	RECIBE	FRECUENCIA
<b>Producción</b>	Comunicación solicitando los indicadores de calidad.	Resultados de los indicadores de calidad en formato.	Mensual
	Objetivos de calidad.	Detalle de los Objetivos de calidad.	Anual
<b>Ventas</b>	Reporte de no conformidad y seguimiento de acciones correctivas.	Reporte elaborado de no conformidad y seguimiento de acciones correctivas.	Cuando el caso lo requiera
	Solicita resultados de satisfacción del cliente.	Recibe informe de satisfacción del cliente.	Trimestral
<b>Electromallas</b>	Listado de control de los documentos externos.	Listado de control de los documentos externos.	Cuando el caso lo requiera.
<b>Acería</b>	Solicitud de acción preventiva.	Formato elaborado de solicitud de acción preventiva.	Cuando el caso lo requiera
	Solicitud de informe de consumos de palanquillas.	Informe de consumos de palanquillas.	Mensual
	Solicitud de informes de proyectos.	Informes de avances de proyectos.	Mensual

*Tabla 1.4 Relaciones Interdepartamentales de la Asistente del Proyecto ISO 9000*

## 1.9 DOCUMENTACIÓN BÁSICA

### 1.9.1 Uso

#### **SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA**

Este formato se usa para realizar actividades y acciones que permitan eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia y los defectos de los problemas potenciales y a su vez esta estructurado de la siguiente manera: (Ver anexo 1.1)

- En el primer casillero se colocará el nombre del proceso, el departamento afectado, fecha, nombre del responsable del proceso y el número de la observación.
- En el segundo casillero se sitúa el origen de la información.
- En el tercer casillero se colocará la aprobación de la acción preventiva, propuesta y fecha de cumplimiento.
- En el cuarto casillero se colocará la aprobación de acción preventiva, comentario, presupuesto, aprobación (Jefe Dpto. /Gerente Área), firma y fecha.
- En el quinto casillero se colocará la verificación de cumplimiento, firma (Jefe Dpto. /Gerente Área), fecha y gastos real.
- En el sexto casillero se colocará la verificación de la eficacia con su respectiva fecha.

#### **REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS**

Este formato se usa para definir la forma en que se procede asegurar que cualquier producto no conforme no se utilice o instale en forma no intencionada, y las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad sean atendidas y a su vez esta estructurado de la siguiente manera: (Ver anexo 1.2)

- En el primer casillero se sitúa el proceso/departamento, cláusula de la norma y el Número de No Conformidad (menor y mayor).
- En el segundo casillero se sitúa el auditor o persona que se detecta el no conforme y/o no conformidades, nombre del jefe del departamento involucrado y fecha.
- En el tercer casillero se sitúa la descripción de no conformidad, firma y fecha.
- En el cuarto casillero se sitúa el análisis de la causa y la fecha.
- En el quinto casillero se sitúa la propuesta de acción correctiva, fecha propuesta y fecha de cumplimiento.
- En el sexto casillero se sitúa el cumplimiento de la acción correctiva con su respectiva firma y fecha.
- En el séptimo casillero se sitúa la verificación de implantación, eficacia de la acción correctiva, firma del responsable de la verificación y fecha.



**LISTADO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS**

Este formato describe la manera como se va a realizar el control, la revisión, aprobación, distribución y modificación de los documentos de la Empresa ANDEC y a su vez se encuentra estructurado de la siguiente manera. (Ver anexo 1.3)

- Primera columna Nombre.
- Segunda columna Fuente.
- Tercera columna Fecha de última actualización.
- Cuarta columna Forma de actualización.
- En la parte inferior se encuentra la Firma del Responsable.

**SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL 2005**

Este formato es usado para definir la metodología apropiada para el seguimiento y medición de los procesos considerados principales dentro del sistema de calidad de ANDEC, la misma que se encuentra estructurada de la siguiente manera. (Ver anexo 1.4)

- Primera columna Nombre del Proceso.
- Segunda columna Indicador y Tiempo.
- Tercera columna Peligro.
- Cuarta columna Precaución.
- Quinta columna Meta.
- Sexta columna Resultado.
- En la parte inferior se encuentra el casillero Causa.
- Por último se encuentra la columna Decisión.

**REGISTRO DE RECEPCIÓN DE OFICIO**

Este Registro es utilizado únicamente por la Asistente, ya que en el deberá describir todos los oficios que se le fueren entregados para de esta manera poder llevar un control exacto de toda la documentación recibida y esta estructurado de la siguiente manera: (Ver anexo 1.5)

- Primera columna Fecha.
- Segunda columna Remitente.
- Tercera columna Destinatario.
- Cuarta columna Descripción del Mensaje.
- Quinta columna Observación.
- Sexta columna Firma de Responsabilidad.

## **REGISTRO DE ENVÍO DE OFICIO**

Este Registro igual que el anterior es utilizado únicamente por la Asistente, en el deberá describir todos los oficios enviados para de esta manera poder llevar un control exacto de toda la documentación que fuese enviada y esta estructurado de la siguiente manera: (Ver anexo 1.6)

- Primera columna Fecha de Envío.
- Segunda columna Destinatario.
- Tercera columna Descripción del Mensaje.
- Cuarta columna Observación.
- Quinta columna Firma de Responsabilidad.

### **1.9.2 Políticas**

La empresa ANDEC no tiene una política específica. En cuanto a los programas se utiliza Word y Excel, los tipos de letras y los tamaños de letras son indefinidos.

Entre ellas las más usadas son:

**Para el texto:** Book Antiqua y su tamaño de letra es 12.

**Para los formatos:** Book Antiqua, Arial y Tahoma y su tamaño de letra varia desde 10 hasta 13.





## 1.10 ANEXOS

## ANEXO 1.1 SOLICITUD DE ACCION PREVENTIVA

PMC-PI-02-00-01

PROCESO: FABRICACIÓN DE PALANQUILLAS

DEPARTAMENTO AFECTADO: División Acería

RESPONSABLE DEL PROCESO: Ing. Galo Abad

OBSERVACION #: 1/1

Se recomienda actuar sobre las observaciones señaladas en el Informe del monitoreo al SGC

2 006-01-15

<b>ORIGEN DE LA INFORMACION:</b>  <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO DE LOS PRODUCTOS <input type="checkbox"/> NO CONFORMES <input type="checkbox"/> RESULTADO DE AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA <input type="checkbox"/> SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES <input type="checkbox"/> REGISTROS DE CALIDAD <input type="checkbox"/> INFORME DE SERVICIO POSTVENTA <input type="checkbox"/> RECLAMOS DE CLIENTES <input type="checkbox"/> REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		<b>ANÁLISIS DE CAUSAS:</b>  
<b>ACCION PREVENTIVA PROPUESTA:</b> _____		
<b>PROPIA POR:</b>		<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO:</b>
<b>APROBACION DE ACCION PREVENTIVA</b>		
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		<b>PRESUPUESTO:</b> \$ _____ (Detalle adjunto)
<b>COMENTARIO:</b> _____		
<b>APROBADO POR:</b>		<b>FIRMA:</b> _____ <b>FECHA:</b> _____
<b>JEFE DPTO./GERENTE AREA</b>		
<b>VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO:</b>		
<b>FIRMA:</b> _____		<b>FECHA:</b> _____ <b>GASTO REAL:</b> \$ _____
<b>JEFE DPTO./GERENTE AREA</b>		
<b>VERIFICACION DE LA EFICACIA:</b>		
<b>FIRMA:</b> _____		<b>FECHA:</b> _____

**ANEXO 1.2 REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y SEGUIMIENTO DE  
ACCIONES CORRECTIVAS**

(PCPNC-PI-01-00-01)		
ANDEC		
REPORTE DE NO CONFORMIDAD No 2/4		AUDITORIA No. SEGUI INDICADORES- Sept/05
PROCESO/DEPARTAMENTO FABRICACION DE PRODUCTO LAMINADO	CLAUSULA DE LA NORMA :  8.2.3	NO CONFORMIDAD #:  menor: <input type="checkbox"/> mayor: <input type="checkbox"/>
AUDITOR ó PERSONA QUE DETECTA :	JEFE DEPARTAMENTO INVOLUCRADO :	FECHA :
DESCRIPCION NO CONFORMIDAD :		
AUDITOR ó PERSONA :	FIRMA : .....	FECHA :
ANALISIS DE CAUSA :		
GRUPO DE TRABAJO : PROPUESTA ACCION CORRECTIVA :	FECHA :	FECHA :
GRUPO DE TRABAJO / O PERSONA DEFINIDA	FECHA PROPIUESTA:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
POR EL JEFE DEPARTAMENTAL CUMPLIMIENTO DE LA ACCION CORRECTIVA :	FIRMA: .....	FECHA :
AUDITOR/JEFE DEL AREA DEL DEPARTAMENTO INVOLUCRADO : FIRMA: ..... FECHA : VERIFICACION DE IMPLANTACION Y EFICACIA DE LA ACCION CORRECTIVA :		
Responsable de la verificación: .....		FIRMA : .....
FIRMA : .....		FECHA : .....



ANEXO 1.3 LISTADO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS

PCDR-PI-01-00-03

DEPARTAMENTO :

NOMBRE DEL RESPONSABLE :

FECHA DE EMISION :

NOMBRE	FUENTE	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION	FORMA DE ACTUALIZACION

FIRMA DEL RESPONSABLE:

.....

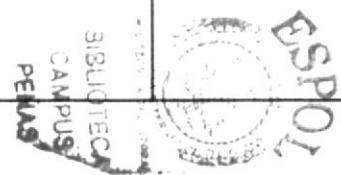


## ANEXO 1.4 SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL 2005

DICIEMBRE 2005							PSM-PI-03-00-01
<u>Nombre del Proceso</u>	<u>Indicador y tiempo</u>	<u>Peligro</u>	<u>Precaución</u>	<u>Meta</u>	<u>Resultado</u>	<u>Acción Tomada</u>	
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS (MECÁNICO)							
(MECÁNICO)							
(MECÁNICO)							
CAUSA		DECISIÓN					
<b>Indicadores</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				<b>estándar</b>	<b>resultado</b>		



## ANEXO 1.5 REGISTRO DE RECEPCIÓN DE OFICIO



## **ANEXO 1.6 REGISTRO DE ENVÍO DE OFICIO**





## **CAPÍTULO 2**

### **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**





## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA ASISTENTE DEL PROYECTO ISO 9000**

ELABORADO POR:

RUTH CAMACHO MONAR  
CECILIA CALDERÓN VANEGAS

APROBADO POR:

FECHA ELABORACIÓN:

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:

### **CONTENIDO**

	<b>Página</b>
1.0 OBJETIVO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 AUTORIZACIONES.....	2
4.0 BITÁCORA DE REVISIONES Y CAMBIOS.....	3
5.0 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN.....	4
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	6
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	7



<b>PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO ISO 9000</b>		
<b>NRO. DE REVISIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>

## 1.0 OBJETIVOS

Los objetivos del manual de Procedimientos son:

- Elaborar el manual de Sistema de Gestión de Calidad orientado en el trabajo que realiza la Asistente del Proyecto ISO 9000.
- Proporcionar un manual que facilite el control del trabajo para la Asistente del Proyecto ISO 9000.
- Capacitar a los departamentos que colaboran con el Proyecto ISO 9000.
- Conseguir un mejoramiento continuo de las actividades que ejecuta la Asistente, basándose en las directrices propuestas en el manual.

## 2.0 ALCANCE

La elaboración del manual del Sistema de Gestión de Calidad, comprende una serie de actividades y procesos que la Asistente debe cumplir diariamente para mejorar el rendimiento funcional de la empresa. Este manual se va aplicar en la Gerencia de Procesos de Producción y va hacer para uso exclusivo de la Asistente del Proyecto ISO 9000.

## 3.0 AUTORIZACIONES

El Jefe del Proyecto ISO 9000 es el encargado de revisar, implantar y distribuir los manuales una vez que han sido aprobados por el dueño del proceso.

La revisión de este Manual se lo hará cuando sea necesario o cuando se hayan presentado más de nueve modificaciones en un procedimiento.

Este Manual es de uso confidencial y a su vez será leído por todos los departamentos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.



**4.0 BITÁCORA DE REVISIONES Y MODIFICACIONES**

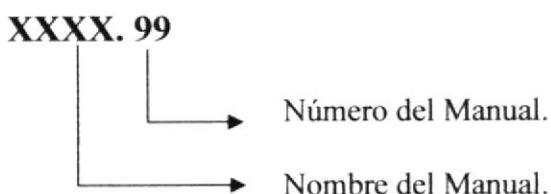
	ORIGINAL	REVISIÓN 1	REVISIÓN 2
<b>Autores</b>	Ruth Camacho Cecilia Calderón		
<b>Fecha</b>	Dd/mm/aa		
<b>Nro. de Páginas</b>	33		
<b>Páginas que salen</b>	—		
<b>Páginas que entran</b>	33		
<b>Páginas que se modifican</b>	—		
<b>Revisado por</b>			ESPO
<b>Autorizado por</b>			REC IMPUS ENAS
<b>Fecha/Vigencia</b>			

## 5.0 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

### 5.1 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

#### 5.1.1 Codificación del Manual

El manual de Sistema de Gestión de Calidad tiene la siguiente codificación, que está compuesta por dos secciones:



**1era.sección:** Esta sección consta de cuatro iniciales, que significa Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

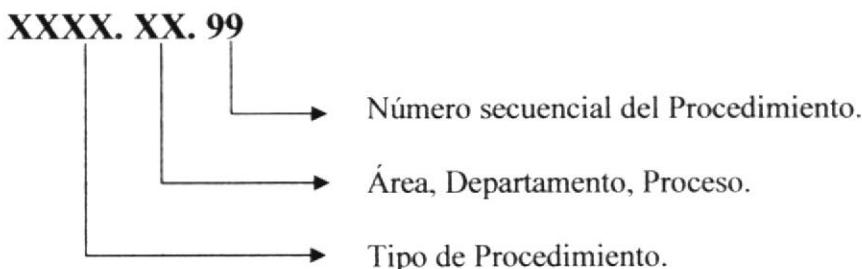
XXXX: MSGC

**2da. sección:** Esta sección consta de dos dígitos y significa el número del Manual.

99: 01

#### 5.1.2 Codificación de los Procedimientos

Todos los Procedimientos a nivel general tienen el siguiente formato, compuesto por tres secciones, las cuales se describen a continuación:



**1era.sección:** Esta sección consta de tres y cuatro caracteres, el cual identifica el tipo de procedimiento.

XXXX: PCDR = PROCEDIMIENTO

**2da. sección:** Esta sección consta de dos caracteres, el cual identifica el área donde se aplica el procedimiento.

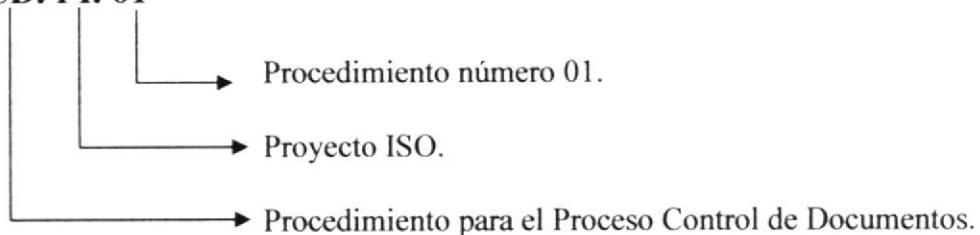
XX: PI = PROYECTO ISO

**3era. sección:** Esta sección consta de dos caracteres el cual identifica el número secuencial del procedimiento.

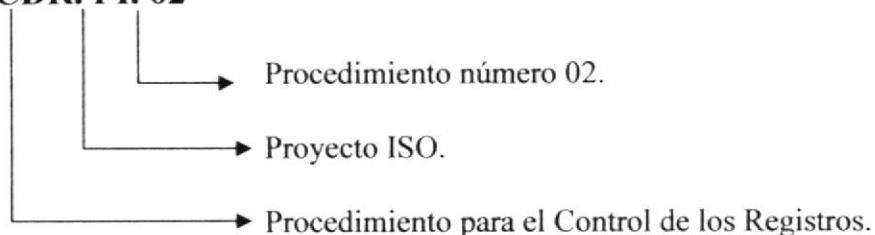
99 = 01

**EJEMPLOS:**

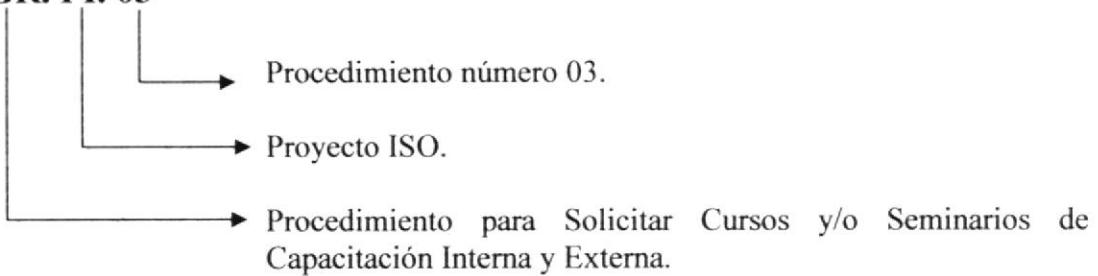
**PCD. PI. 01**



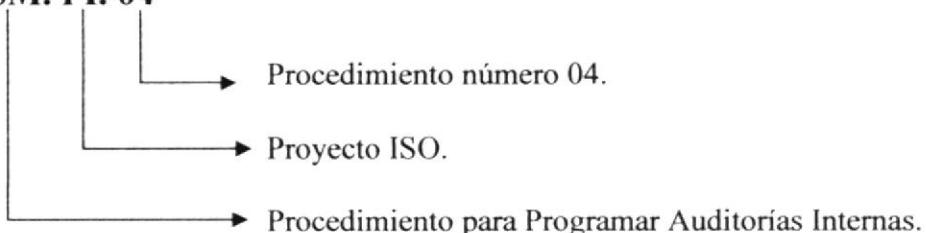
**PCDR. PI. 02**



**PGR. PI. 03**

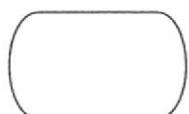


**PSM. PI. 04**



## 5.2 SÍMBOLOS USADOS EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

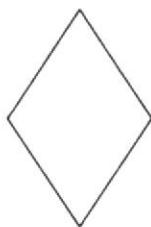
A continuación, se detallan los símbolos que se utilizarán en los diagramas de flujos de cada procedimiento.



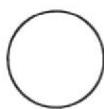
Inicio/Fin de Procedimiento



Actividad/Acción a desarrollar



Decisiones



ConeCTOR dentro de página



Director de Flujo



## 6.0 PROCEDIMIENTOS

Este manual consta de los siguientes procedimientos:

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Procedimiento para el Proceso Control de Documentos.....                                  | “PCD-PI-01”  |
| 2. Procedimiento para el Control de los Registros.....                                       | “PCDR-PI-02” |
| 3. Procedimiento para Solicitar Cursos y/o Seminarios de Capacitación Interna y Externa..... | “PGR-PI-03”  |
| 4. Procedimiento para Programar Auditorías Internas.....                                     | “PSM-PI-04”  |

## 7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

<b>QUIÉN DISTRIBUYE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	ASISTENTE DEL PROYECTO ISO 9000. (ARCHIVA DOCUMENTO ORIGINAL).
<b>A QUIÉNES SE DISTRIBUYE EL MANUAL</b>	A TODAS LAS GERENCIAS AFECTADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
<b>A QUIÉN SE ENVIARÁ COPIAS</b>	A TODAS LAS GERENCIAS AFECTADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

*Tabla 2.1 Lista de Distribución*



## **PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS**

### **(PCD-PI-01)**

ELABORADO POR: RUTH CAMACHO MONAR FIRMA:  
CECILIA CALDERÓN VANEGAS

APROBADO POR:



#### **CONTENIDO**

	<b>Página</b>
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

#### **ANEXOS**

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
DOS: LISTA ACTUALIZADA DE LOS DOCUMENTOS DE CALIDAD.....	5
TRES: CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ORIGINALES DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	6

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO ISO 9000		
NRO. DE REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA REVISIÓN

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS****PCD-PI-01****PÁGINA 2 DE 6****1.0 PROPÓSITO**

Este Procedimiento tiene por objeto describir la manera como se va a realizar la elaboración, control, revisión, aprobación y distribución de los documentos en la Empresa ANDEC.

**2.0 ALCANCE**

Este Procedimiento afecta a todos los departamentos que tienen bajo su responsabilidad la revisión, aprobación, distribución, y modificación en los documentos, como también el de mantener controlados los documentos de origen externos, tales como normas.

**3.0 RESPONSABILIDADES**

El responsable de la implantación y mantenimiento de este procedimiento es el Representante de la Dirección.

Cada Jefe de los Departamentos afectados en el Sistema de Gestión de la Calidad son responsables por la aplicación y cumplimiento de este Procedimiento.

**4.0 PROCEDIMIENTOS****Jefe del Proyecto ISO 9000:**

1. Elabora y controla la Lista actualizada de los Documentos de Calidad donde se describen todos los procedimientos con sus respectivos códigos. (Ver anexo 2)

**Gerente del Proceso de Producción:**

2. Revisa y aprueba el documento.

En caso de error el documento retorna al Jefe del Proyecto ISO para las correcciones pertinentes, caso contrario seguimos con el proceso.

**Asistente ISO 9000:**

3. Distribuye copias del documento original a todas las gerencias y áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad, según formato “Control de la Distribución de Documentos originales del Sistema de Calidad”. (Ver anexo 3)

**Gerencias y Áreas:**

4. Reciben copias del documento y firman en el formato “Control de la Distribución de Documentos originales del Sistema de Calidad”.

**Asistente ISO 9000:**

5. Archiva documentación Original en el folder “Procedimiento para el Proceso Control de Documentos” en orden cronológico.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS**

**PCD-PI-01**

**PÁGINA 3 DE 6**

**5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

El Procedimiento para el Proceso Control de Documentos una vez concluido, revisado y aprobado por el Gerente de Procesos de Producción, será distribuido a cada una de las Gerencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y al área de Sistema de Gestión de Calidad en el formato “Control de la Distribución de los Documentos Originales del Sistema de Gestión de calidad.

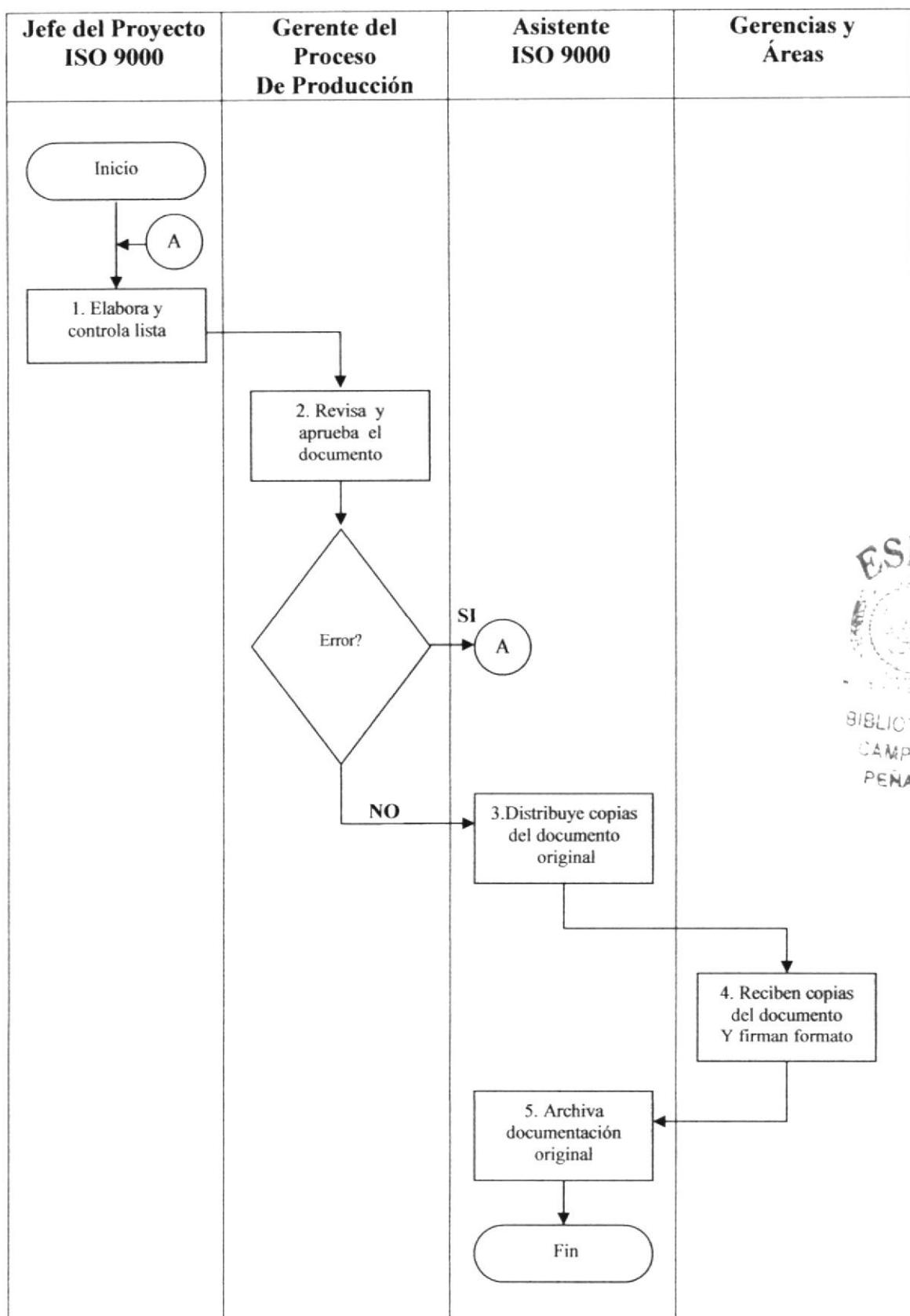


## PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS

PCD-PI-01

PÁGINA 4 DE 6

## ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO



**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS****PCD-PI-01****PÁGINA 5 DE 6****ANEXO DOS. LISTA ACTUALIZADA DE LOS DOCUMENTOS DE CALIDAD.****LISTA ACTUALIZADA DE LOS DOCUMENTOS DE CALIDAD  
PCD-PI-01****DEPARTAMENTO : ISO 9 000****FECHA DE EMISIÓN : 2006-03-04**

DESCRIPCION	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
Procedimiento para el Proceso Control de Documentos	PCD-PI-01	2005-04-25
Procedimiento para el Control de los Registros	PCDR-PI-02	2005-04-25
Procedimiento para solicitar Cursos y/o Seminarios de Capacitación Interna y Externa.	PGR-PI-03	2005-04-25
Procedimiento para Programar Auditorías Internas	PSM-PI-04	2005-05-13
Procedimiento para proyectos de mejoramiento continuo	PMC-PI-05	2005-05-13
Procedimiento para Realizar Acciones Correctivas	PMC-PI-06	2005-05-13
Procedimiento para Programar y Ejecutar Auditorías Internas	PSM-PI-07	2005-05-17

**NOMBRE DEL RESPONSABLE: Ing. Alex Bueno H.****FIRMA: .....**

ESPOL  
BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

**PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS****PCD-PI-01****PÁGINA 6 DE 6****ANEXO TRES. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS  
ORIGINALES DEL SISTEMA DE CALIDAD.****CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ORIGINALES DEL SISTEMA  
DE CALIDAD****PCD-PI-01**DOCUMENTO: MSGC MP PCDR 

FECHA DE DISTRIBUCIÓN: 2005-04-25

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

DOCUMENTO	DESTINO	RESPONSABLE	FIRMA DE RECEPCIÓN
ORIGINAL	ISO 9 000	JEFE DE ISO 9000	
COPIA	GERENCIA GENERAL	GERENTE GENERAL	
COPIA	GERENCIA DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES	
COPIA	GERENCIA DE COMERCIALIZACION	GERENTE DE COMERCIALIZACION	
COPIA	GERENCIA FINANCIERA	GERENTE FINANCIERO	
COPIA	GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES	GERENTE DE RELACIONES INDUSTRIALES	
COPIA	GESTION DE CALIDAD	JEFE DE GESTION DE CALIDAD	
COPIA	DIVISIÓN LOGÍSTICA	JEFE DIVISIÓN LOGÍSTICA	
COPIA	DIVISIÓN ACERIAS	JEFE DE DIVISIÓN ACERIAS	



## **PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS**

### **(PCDR-PI-02)**

ELABORADO POR: RUTH CAMACHO MONAR FIRMA:  
CECILIA CALDERÓN VANEGAS

APROBADO POR:

#### **CONTENIDO**

	<b>Página</b>
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

#### **ANEXOS**

<b>UNO:</b>	DIAGRAMA DE FLUJO .....	4
<b>DOS:</b>	LISTADO DE CONTROL DE LOS REGISTRO DE CALIDAD.....	5
<b>TRES:</b>	CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ORIGINALES DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	6



<b>PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO ISO 9000</b>		
<b>NRO. DE REVISIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS  
PCDR-PI-02****PÁGINA 2 DE 6****1.0 PROPÓSITO**

Este Procedimiento tiene como propósito definir las formas y los mecanismos para realizar el control de los registros de calidad que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

**2.0 ALCANCE**

Este Procedimiento se aplica para todos los registros mandatarios de la Norma ISO 9001, y que establece la forma para identificar, recoger, codificar, acceder, archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final.

**3.0 RESPONSABILIDADES**

La implantación y mantenimiento de este procedimiento, es de cada uno de los responsables de los procesos y de los jefes que participan con los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Los Responsables de cada procedimiento mantienen el original de los registros y las copias son archivadas por los usuarios según como considere pertinente.

**4.0 PROCEDIMIENTOS****Jefe del Proyecto ISO 9000:**

1. Realiza la implantación y mantenimiento del documento “Listado del Control de los Registros de Calidad”. (Ver anexo 2).

**Asistente ISO 9000:**

2. Revisa el documento “Listado de Control de los Registros de Calidad”.
3. Verifica si se ha cumplido con el tiempo de retención declarado. (Fecha límite para cumplir con lo dispuesto).

**Gerente de Proceso de Producción:**

4. Revisa y aprueba el documento.
- En caso de error retornará al Jefe del Proyecto ISO 9000, (Paso 1) de lo contrario el proceso continua.

**Asistente ISO 9000**

5. Distribuye copias del documento original, según formato “Control de la Distribución de los Documentos Originales del Sistema de Calidad” (Ver anexo 3)

**Gerencia y Áreas:**

6. Reciben copias del documento y firman en el formato “Control de la Distribución de los Documentos Originales del Sistema de Calidad”

**Asistente ISO 9000:**

7. Archiva documentación original en el folder “Procedimiento para el Control de los Registros” por orden cronológico.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS**  
**PCDR-PI-02**

**PÁGINA 3 DE 6**

**5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

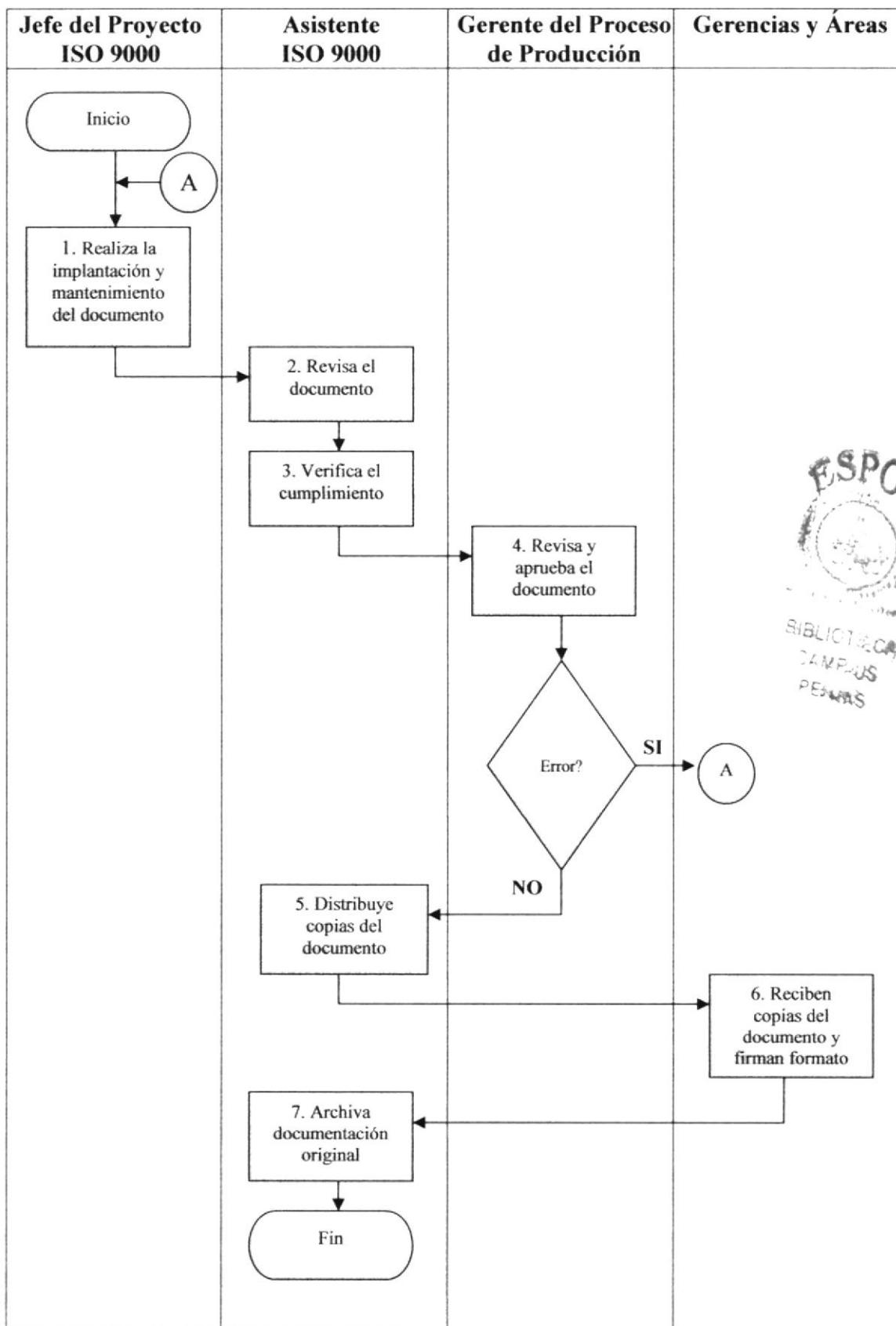
El Procedimiento para el Control de Registros una vez concluido, revisado y aprobado por el Gerente de Procesos de Producción, será distribuido a cada una de las Gerencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y al área de Sistema de Gestión de Calidad en el formato “Control de la Distribución de los Documentos Originales del Sistema de Gestión de calidad.



**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS**  
**PCDR-PI-02**

PÁGINA 4 DE 6

## ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO



**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS  
PCDR-PI-02**
**PÁGINA 5 DE 6****ANEXO DOS. LISTADO DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD****LISTADO DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD**

(PCDR-PI-02)

Departamento : ISO 9 000

Fecha de Emisión : 2 005-07-04

Responsable del Control : Ing. Alex Malo H

CLAUSULA DE LA NORMA ISO 9 001:2000

NOMBRE Y CODIGO DEL REGISTRO	IDENTIFICAR	ACCESO AUTORIZADO	GUARDADO EN :	ARCHIVO	RESPONSABLE DE GUARDAR	DESTINO FINAL
Reporte no conformidad (PCPNC-PI-01-00-01)	Por Dptos.	Jefe y Asist.	Oficina del Proy ISO (PCPNC-PI-ARCH-01)	En carpeta por departamentos	Jefe del Proy. ISO	Sello obsoleto
Solicitud de Accion Preventiva (PMC-PI-02-00-01)	por fechas	Jefe y Asist.	Oficina del Proy ISO (PMC-PI-ARCH-01)	En carpeta, por orden cronológico	Jefe del Proy ISO	Sello obsoleto
Informe de Seguimiento de Acciones Preventivas (PMC-PI-02-00-02)	por fechas	Jefe y Asist.	Oficina del Proy ISO (PMC-PI-ARCH-01)	En carpeta, por orden cronológico	Jefe del Proy ISO	Sello obsoleto
Programa auditoria interna (PSM-PI-01-00-02)	Por numero de auditoria	Jefe y Asist.	Oficina del Proy ISO (PSM-PI-ARCH-01)	Por fechas	Jefe del Proy ISO	Destrucción
Resultado auditorias internas (PSM-PI-01-00-04)	Por número de auditoria al año	Jefe y Asist	Oficina del Proy ISO (PSM-PI-ARCH-01)	por orden cronológico	Jefe del Proy ISO	Destrucción
Listado auditores internos calificado (PSM-PI-02-00-04)	Por fechas	Jefe y Asist.	Oficina del Proy ISO (PSM-PI-ARCH-02)	por orden cronológico	Jefe del Proy ISO	Destrucción
Seguimiento de los indicadores de calidad PSM-PI-03-00-01	Por fechas	Jefe, Asist. Y Gnt. General	Oficina del Proy ISO (PSM-PI-ARCH-03)	Por fecha	Jefe del Proy ISO	Sello obsoleto

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS  
PCDR-PI-02****PÁGINA 6 DE 6****ANEXO TRES. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS  
ORIGINALES DEL SISTEMA DE CALIDAD.**

<b>CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ORIGINALES DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>																																											
<b>PCDR-PI-02</b>																																											
DOCUMENTO:	MSGC <input checked="" type="checkbox"/>	MP <input type="checkbox"/>	PCDR <input type="checkbox"/>																																								
FECHA DE DISTRIBUCIÓN:	2005-04-25		CODIGO DEL DOCUMENTO:																																								
<table border="1"><thead><tr><th>DOCUMENTO</th><th>DESTINO</th><th>RESPONSABLE</th><th>FIRMA DE RECEPCIÓN</th></tr></thead><tbody><tr><td>ORIGINAL</td><td>ISO 9 000</td><td>JEFE DE ISO 9000</td><td></td></tr><tr><td>COPIA</td><td>GERENCIA GENERAL</td><td>GERENTE GENERAL</td><td></td></tr><tr><td>COPIA</td><td>GERENCIA DE OPERACIONES</td><td>GERENTE DE OPERACIONES</td><td></td></tr><tr><td>COPIA</td><td>GERENCIA DE COMERCIALIZACION</td><td>GERENTE DE COMERCIALIZACION</td><td></td></tr><tr><td>COPIA</td><td>GERENCIA FINANCIERA</td><td>GERENTE FINANCIERO</td><td></td></tr><tr><td>COPIA</td><td>GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES</td><td>GERENTE DE RELACIONES INDUSTRIALES</td><td></td></tr><tr><td>COPIA</td><td>GESTION DE CALIDAD</td><td>JEFE DE GESTION DE CALIDAD</td><td></td></tr><tr><td>COPIA</td><td>DIVISIÓN LOGÍSTICA</td><td>JEFE DIVISIÓN LOGÍSTICA</td><td></td></tr><tr><td>COPIA</td><td>DIVISIÓN ACERIAS</td><td>JEFE DE DIVISIÓN ACERIAS</td><td></td></tr></tbody></table>				DOCUMENTO	DESTINO	RESPONSABLE	FIRMA DE RECEPCIÓN	ORIGINAL	ISO 9 000	JEFE DE ISO 9000		COPIA	GERENCIA GENERAL	GERENTE GENERAL		COPIA	GERENCIA DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES		COPIA	GERENCIA DE COMERCIALIZACION	GERENTE DE COMERCIALIZACION		COPIA	GERENCIA FINANCIERA	GERENTE FINANCIERO		COPIA	GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES	GERENTE DE RELACIONES INDUSTRIALES		COPIA	GESTION DE CALIDAD	JEFE DE GESTION DE CALIDAD		COPIA	DIVISIÓN LOGÍSTICA	JEFE DIVISIÓN LOGÍSTICA		COPIA	DIVISIÓN ACERIAS	JEFE DE DIVISIÓN ACERIAS	
DOCUMENTO	DESTINO	RESPONSABLE	FIRMA DE RECEPCIÓN																																								
ORIGINAL	ISO 9 000	JEFE DE ISO 9000																																									
COPIA	GERENCIA GENERAL	GERENTE GENERAL																																									
COPIA	GERENCIA DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES																																									
COPIA	GERENCIA DE COMERCIALIZACION	GERENTE DE COMERCIALIZACION																																									
COPIA	GERENCIA FINANCIERA	GERENTE FINANCIERO																																									
COPIA	GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES	GERENTE DE RELACIONES INDUSTRIALES																																									
COPIA	GESTION DE CALIDAD	JEFE DE GESTION DE CALIDAD																																									
COPIA	DIVISIÓN LOGÍSTICA	JEFE DIVISIÓN LOGÍSTICA																																									
COPIA	DIVISIÓN ACERIAS	JEFE DE DIVISIÓN ACERIAS																																									





**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CURSOS Y/O  
SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA**  
**(PGR-PI-03)**

ELABORADO POR: RUTH CAMACHO MONAR FIRMA:  
CECILIA CALDERÓN VANEGAS

APROBADO POR:



**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

**ANEXOS**

<b>UNO:</b>	DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
<b>DOS:</b>	MEMORANDO PARA SOLICITAR APROBACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN.....	5
<b>TRES:</b>	SOLICITUD DE CURSO DE CAPACITACIÓN.....	6
<b>CUATRO:</b>	INFORME DEL CURSO DE CAPACITACIÓN.....	7

<b>PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO ISO 9000</b>		
<b>NRO. DE REVISIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>

**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CURSOS Y/O SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA**  
**PGR-PI-03****PÁGINA 2 DE 7****1.0 PROPÓSITO**

Este procedimiento define las formas y mecanismos para solicitar cursos y/o seminarios de capacitación interna y externa a los departamentos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

**2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todo el personal que realiza actividades involucradas en el Sistema de gestión de Calidad.

**3.0 RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de todos los Jefes involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad solicitar por escrito o en forma verbal los cursos y/o seminarios de capacitación interno y externo.

**4.0 PROCEDIMIENTOS****Jefes involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad:**

1. Solicita a la Gerencia del Proceso de Producción mediante memorando, la inscripción de su personal a los cursos que se ofrecieren dentro o fuera de la empresa. (Ver anexo 2).

**Gerente de Proceso de Producción:**

2. Recibe el memorando para su revisión y aprobación.

En caso de error, se procederá al (Paso 1), caso contrario el proceso continua.

**Asistente ISO 9000:**

3. Realiza los trámites de inscripción para el evento.
4. Entrega solicitud de Curso de Capacitación a cada participante para que procedan a llenar sus datos como compromiso de asistencia al curso. (Ver anexo 3).
5. Recoge solicitud de Cursos de capacitación con los datos de los participantes.
6. Entrega informes del Evento de capacitación a cada participante para que procedan a calificar al instructor, y a su vez como estuvo organizado dicho evento. (Ver anexo 4)
7. Recoge informes al finalizar el Curso de Capacitación.
8. Archiva la documentación (memorando, Solicitud e informe), en el folder “Procedimiento para Solicitar Cursos y/o Seminarios de Capacitación Interna y Externa”.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CURSOS Y/O SEMINARIOS DE  
CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA**  
**PGR-PI-03**

**PÁGINA 3 DE 7**

**5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

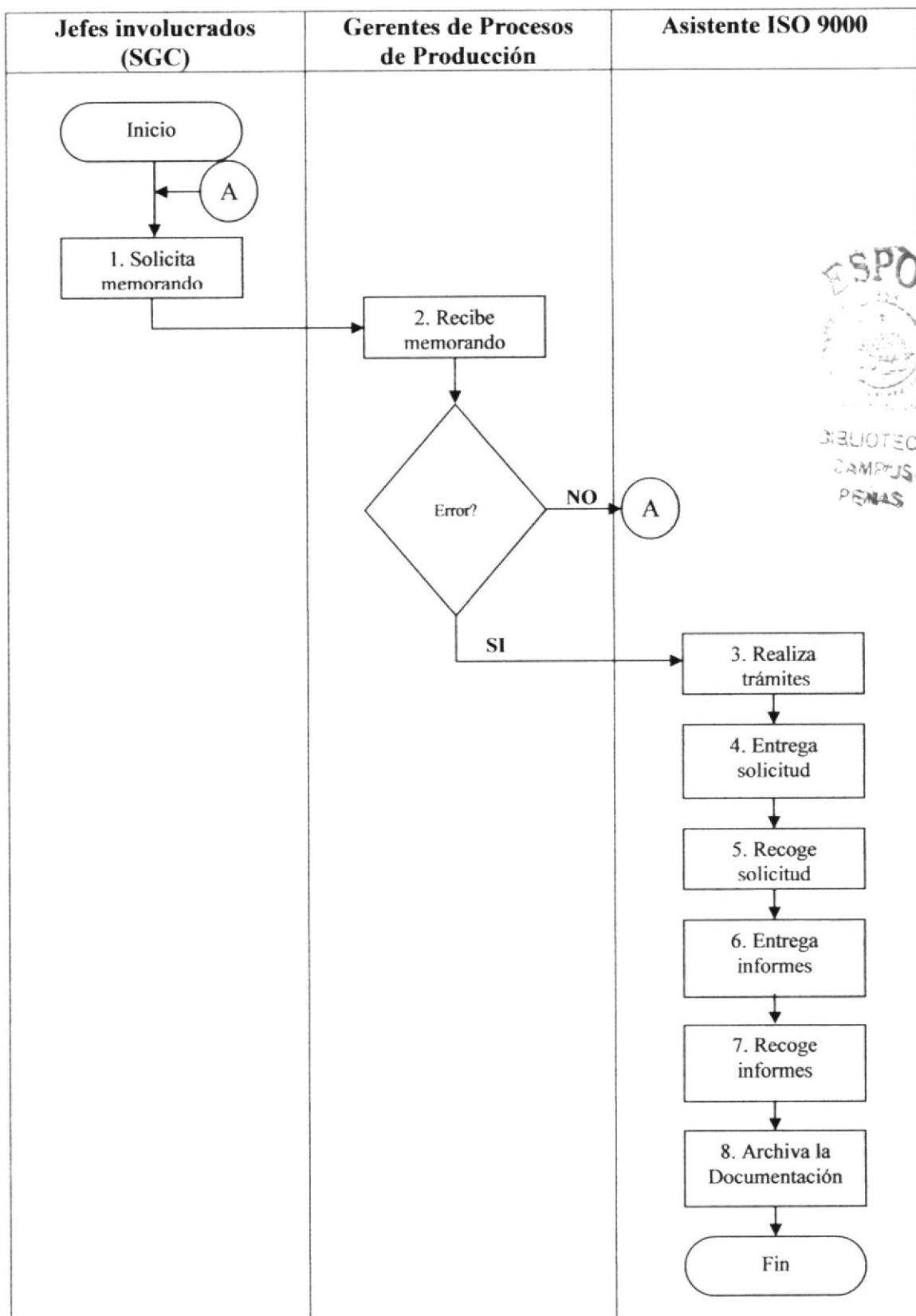
El Procedimiento para Solicitar Cursos y/o Seminarios de Capacitación Interna y Externa, una vez revisado y aprobado el memorando por el Gerente de Procesos de Producción, la Asistente deberá realizar los trámites para dicho evento, los mismos que serán archivados en el folder "Procedimiento para Solicitar Cursos y/o Seminarios de Capacitación Interna y Externa".



**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CURSOS Y/O SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA**  
**PGR-PI-03**

PÁGINA 4 DE 7

## ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO



**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CURSOS Y/O SEMINARIOS DE  
CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA**  
**PGR-PI-03**

**PÁGINA 5 DE 7**

**ANEXO DOS. MEMORANDO PARA SOLICITAR APROBACIÓN DE  
CURSOS DE CAPACITACIÓN.**



**MEMORANDO**

**De:** Jefe de Sistema de Gestión Calidad

**Para:** Gerente de Proceso de Producción

**Fecha:** Enero 22 del 2006

La presente es para solicitarle la inscripción del personal de Sistema de Gestión Calidad, para que se realice la apertura del curso de **Administración de Compras y Certificación de Proveedores**.

Atentamente,

Julio Monar

Jefe de Sistema de Gestión Calidad

**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CURSOS Y/O SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA**  
**PGR-PI-03****PÁGINA 6 DE 7****ANEXO TRES. SOLICITUD DE CURSO DE CAPACITACIÓN****SOLICITUD DE CAPACITACION****PGR-PI-03**NOMBRE DEL PARTICIPANTE: ING. CHÓEZGERENCIA: P. PRODUCCIÓN DIV./DPTO. GEST. CALIDADCARGO: ASISTENTEEVENTO ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS Y CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORESENTIDAD: CENTRO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL (CEPE)FECHA: 26 Y 27 DE ENERO DEL 2006 HORARIO: 16:00-20:00DURACION: 14 HORAS COSTO: \$ 240.00ING. LUIS TIPAN ING. PEDRO VALENCIA  
GERENTE DE AREA JEFE DEL DEPARTAMENTO**COMPROMISO DEL PARTICIPANTE**Yo, ING. CHÓEZme comprometo a asistir al evento arriba mencionado con la colaboración del Complejo  
Siderúrgico ANDECEl valor del evento es de \$ 240,00 que implica el cien por ciento del costo total del  
mismoEn virtud de este compromiso, y de acuerdo al reglamento de Capacitación establecido por la  
Gerencia de Relaciones Industriales, autorizo a esta empresa, descontar de mi sueldo la suma  
de \$ 240,00 por no aprobación del evento (inasistencia, bajo rendimiento, o retiro)  
y por no cumplir con el tiempo mínimo requerido de un año.Guayaquil, ENERO, 22 de..... 2006 FIRMA: ING. ADOLFO CHÓEZC.I. 092140028-9

**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CURSOS Y/O SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA**  
**PGR-PI-03****PÁGINA 7 DE 7****ANEXO CUATRO. INFORME DEL CURSO DE CAPACITACIÓN****INFORME DEL CURSO DE CAPACITACION****PGR-PI-03****NOMBRE DEL EVENTO:** Administración de Compras y certificación de proveedores.

Favor conteste las siguientes preguntas con el mayor grado de objetividad y sinceridad posible. Sus respuestas y sugerencias permitirán optimizar futuros eventos.  
Escribir en el paréntesis la respuesta que mejor exprese su opinión.

**4 EXCELENTE      3 MUY BUENO      2 BUENO      1 NO SATISFACTORIO****1. SOBRE EL INSTRUCTOR:**

- a) Dominio en el tema tratado ( 4 )
- b) Combinación de la teoría con la práctica ( 4 )
- c) Empleo de diversas técnicas (Exposición, dinámicas, casos prácticos, etc.) ( 4 )
- d) Claro y ordenado en la exposición del tema ( 4 )
- e) Despejó oportunamente dudas de los participantes ( 3 )

**2. CONTENIDO Y ORGANIZACIÓN:**

- a) Satisfacción de metas y objetivos ( 3 )
- b) Utilidad del tema ( 3 )
- c) Calidad de los recursos didácticos utilizados ( 2 )
- d) Tiempo intervenido en el desarrollo del tema ( 3 )
- e) Organización del evento ( 2 )
- f) Distribución del salón ( 2 )

**3. SUGERENCIAS:**

Se debe aplicar este curso por módulo.

**4. APLICABILIDAD:**

- a) Explique la relevancia del tema para su área de trabajo

Si fue aplicable el seminario para el departamento que estoy actualmente.

Certificado obtenido:  SI

NO





## **PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMAR AUDITORÍAS INTERNAS (PSM-PI-04)**

ELABORADO POR: RUTH CAMACHO MONAR  
CECILIA CALDERÓN VANEGAS

FIRMA:

APROBADO POR:



### **CONTENIDO**

	<b>Página</b>
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 PROCEDIMIENTOS.....	2
5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

### **ANEXOS**

<b>UNO:</b>	DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
<b>DOS:</b>	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD.....	5
<b>TRES:</b>	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS.....	6
<b>CUATRO:</b>	CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ORIGINALES DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	7

<b>PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO ISO 9000</b>		
<b>NRO. DE REVISIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>

**PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMAR AUDITORÍAS INTERNAS  
(PSM-PI-04)**

PÁGINA 2 DE 7

**1.0 PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene por objeto definir la forma y los mecanismos para planificar y llevar a cabo auditorías internas de la calidad y controlar auditorías externas, a fin de verificar si las actividades relativas a la calidad y sus resultados cumplen disposiciones previstas, así como también determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

**2.0 ALCANCE**

Este procedimiento comprende a las auditorías realizadas por el personal de la empresa, así como también a las auditorías externas,

**3.0 RESPONSABILIDADES**

La implantación y cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad del Jefe del Proyecto ISO 9000 y de los auditores internos calificados.

**4.0 PROCEDIMIENTOS****Jefe ISO 9000:**

1. Genera plan anual de auditoría interna. (Ver anexo 2).

**Gerente de Procesos de Producción:**

2. Revisa y aprueba el plan anual de auditoría interna

BIBLIOTECA  
CAMPUS  
ESPOL

En caso de error el Programa de Auditorías Internas retornará al (Paso 1), de lo contrario el proceso continúa.

**Auditor Líder:**

3. Elabora programa de auditorías internas. (Ver anexo 3)

**Gerente de Procesos de Producción:**

4. Revisa y aprueba el Programa de Auditorías Internas.

En caso de error el Programa retornará al (Paso 3), de lo contrario el proceso continúa.

**Asistente ISO 9000:**

5. Distribuye copias de la documentación (Plan Anual y Programa de Auditorías Internas), a todas las Gerencias y Áreas, según formato “Control de la Distribución de Documentos originales del Sistema de Calidad” (Ver anexo 4)

**Gerencias y Áreas:**

6. Recibe copias de la documentación, y firman en el formato “Control de la Distribución de Documentos originales del Sistema de Calidad”.

**Asistente ISO 9000:**

7. Archiva documentos originales en el folder “Procedimiento para Programar Auditorías Internas”.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

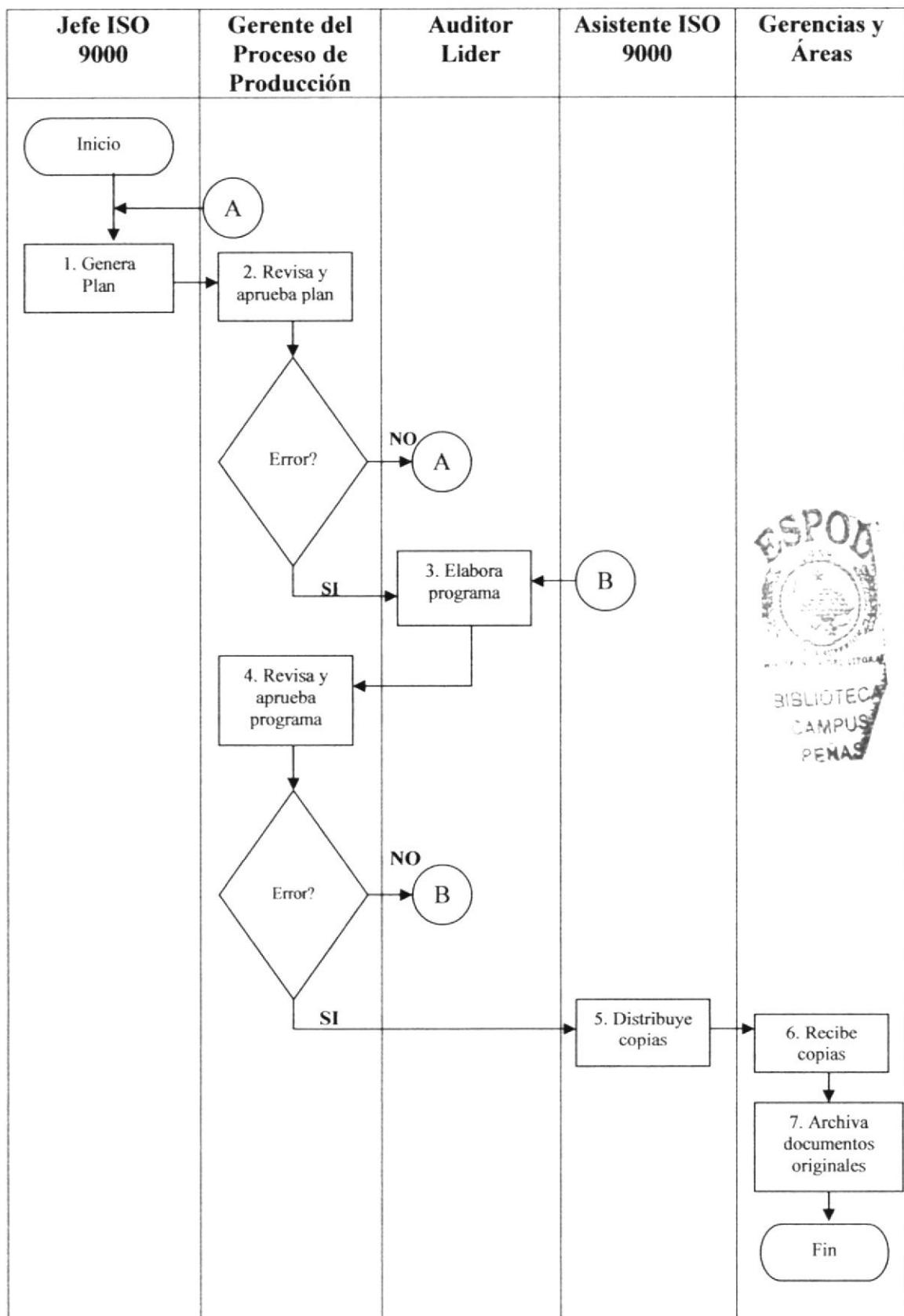
**PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMAR AUDITORÍAS INTERNAS  
(PSM-PI-04)****PÁGINA 3 DE 7****5.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

El Procedimiento para programar auditorías internas una vez concluido, revisado y aprobado por el Gerente de Procesos de Producción, será distribuido a cada una de las Gerencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y al área de Sistema de Gestión de Calidad en el formato “Control de la Distribución de los Documentos Originales del Sistema de Gestión de calidad.



**PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMAR AUDITORÍAS INTERNAS  
(PSM-PI-04)**

PÁGINA 4 DE 7

**ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMAR AUDITORÍAS INTERNAS  
(PSM-PI-04)****PÁGINA 5 DE 7****ANEXO DOS. PLAN ANUAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD****PLAN ANUAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD  
(PSM-PI-04)**

TIPO AUDITORIA	M E S E S											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Auditoría Interna # 1												
Auditoría de Seguimiento de Bureau Veritas												
Auditoría del INEN												
ELABORADO :	Representante de la Dirección						APROBADO :					
							Gerente de Proceso de Producción					



**PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMAR AUDITORÍAS INTERNAS  
(PSM-PI-04)**

PÁGINA 6 DE 7

**ANEXO TRES. PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA (PSM-PI-04)**

**AUDITOR LIDER: SR. ARTURO GARCÍA**

**# DE AUDITORÍA: 1**

**AÑO:2006**

**FECHA INICIO: 2005-07-13**

PROGRAMACIÓN					
PROCESO	NUM ISO	AREA	FECHA PROG.	HORA	OBSERV.
Asignación de Recursos	6.1	Presupuesto	2 005-07-15	08h10 - 08h40	
Planificación del S.G.C.	5,4,1/5,4,2	ISO 9000	2 005-07-15	09h00 - 09h30	
Control de Documentos y Registros	4,1/4,2	ISO 9000	2 005-07-15	09h35 - 10h05	
Auditoría Interna	8,2,2	ISO 9000	2 005-07-15	10h05 -010h35	
Acciones Correctivas y Preventivas	8,5,2/8,5,3	ISO 9000	2 005-07-15	10h40 - 11h10	
MejoraContinua	8,5,1	ISO 9000	2 005-07-15	11h158 - 12h45	
Revisión por la Dirección	5,1/5,2/5,3 5,5/5,6	Gerencia General	2 005-07-15	14h30 - 15h00	

Auditor Lider/Representante de la Dirección

Gerente de Procesos de Prroducción



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

## **PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMAR AUDITORÍAS INTERNAS**

PSM-PI-04

PÁGINA 7 DE 7

## **ANEXO CUATRO. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ORIGINALES DEL SISTEMA DE CALIDAD.**

## **CONTROL DE LA DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS ORGINALES DEL SISTEMA DE CALIDAD**

PSM-PI-04

DOCUMENTO: MSGC  X

MP

PCDR

FECHA DE DISTRIBUCION: 2005-04-25

2005-04-25

**CÓDIGO DEL DOCUMENTO:**

DOCUMENTO	DESTINO	RESPONSABLE	FIRMA DE RECEPCIÓN
ORIGINAL	ISO 9 000	JEFE DE ISO 9000	
COPIA	GERENCIA GENERAL	GERENTE GENERAL	
COPIA	GERENCIA DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES	
COPIA	GERENCIA DE COMERCIALIZACION	GERENTE DE COMERCIALIZACION	
COPIA	GERENCIA FINANCIERA	GERENTE FINANCIERO	
COPIA	GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES	GERENTE DE RELACIONES INDUSTRIALES	
COPIA	GESTION DE CALIDAD	JEFE DE GESTIÓN DE CALIDAD	
COPIA	DIVISIÓN LOGÍSTICA	JEFE DIVISIÓN LOGÍSTICA	
COPIA	DIVISIÓN ACERÍAS	JEFE DE DIVISIÓN ACERÍAS	



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PERAS



## CAPÍTULO 3

### MANUAL DE USUARIO

### 3. MANUAL DE USUARIO

#### 3.1 INTRODUCCIÓN

Este Manual de Usuario ayudará al personal de la empresa **ANDEC**, a conocer paso a paso el uso y manejo de la Página Web, para de esta manera poder adquirir amplios conocimientos sobre las actividades que realiza la Asistente del departamento “Proyecto ISO 9000”.

#### 3.2 A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este Manual va dirigido a la Asistente del departamento “Proyecto ISO 9000” de la empresa **ANDEC**, y deberán ser utilizados por el personal que desee conocer los procesos administrativos y generales.

##### 3.2.1 Lo que debe conocer

Para visualizar la página Web de **ANDEC**, es necesario considerar los siguientes requerimientos:

- Un computador con CD ROM.
- Resolución de la pantalla 1024 x 767 píxeles.
- Sistema Windows XP.
- Microsoft Internet Explorer.



#### 3.3 CONVENCIONES GENERALES

En esta sección detallaremos los diferentes botones, íconos y formatos que se utilizará en la página Web y que se visualizarán en la misma.

##### 3.3.1 Botones

BOTONES DE COMANDO	DESCRIPCIÓN
<u>INICIO</u>	Permite visualizar la página principal.
	Permite visualizar una página.
	Al Presionar este botón nos llevará a la siguiente página.
Atrás	Al presionar este botón nos permitirá retroceder a la página anterior.
<u>(Ver anexo 2).</u>	Permite ir a la siguiente página para mostrar el anexo 2.
<u>Ver Diagrama de Flujo</u>	Nos permitirá ir a la siguiente página para visualizar el Diagrama de Flujo.
<u>formato</u>	Permite ir a la siguiente página para visualizar el formato.

Tabla 3.1 Botones de Comando

### 3.3.2 Íconos

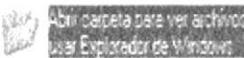
ÍCONOS	DESCRIPCIÓN
	Este ícono Mi PC, sirve para acceder a la carpeta donde se ubica el archivo.
	Este ícono HTML, sirve para acceder a la presentación inicial de la página Web.
	Esta Carpeta permite el ingreso al Sitio Web.

Tabla 3.2 Convenciones de Íconos de la página

### 3.3.3 Convenciones del Uso del Mouse

FORMATO	TIPO DE INFORMACIÓN
“Dar Clic”	Presionar el botón izquierdo del Mouse sobre el elemento sugerido y soltarlo inmediatamente.
“Dar doble Clic”	Presionar rápidamente dos veces el botón izquierdo del Mouse sobre el elemento y soltarlo inmediatamente.

Tabla 3.3 Convenciones del uso del mouse

### 3.3.4 Navegación entre páginas

Para la navegación dentro de la página Web que hemos creado, es indispensable que el usuario siga los siguientes pasos:

- 1.- “Dar clic” en la opción a consultar.
- 2.- Espere que automáticamente aparezca en la pantalla el contenido de la opción solicitada.
- 3.- Para retornar a la página anterior “dar clic” en el botón  Atrás



## 3.4 INGRESO A LA PÁGINA WEB

La Página Web, se encuentra en un CD-ROM, bajo el nombre de **SITIO WEB**.

A continuación se deberán seguir los siguientes pasos para acceder al **SITIO WEB de ANDEC**:

- 1.- Colocamos el CD que contiene la Página Web, en la unidad CD-ROM del computador.

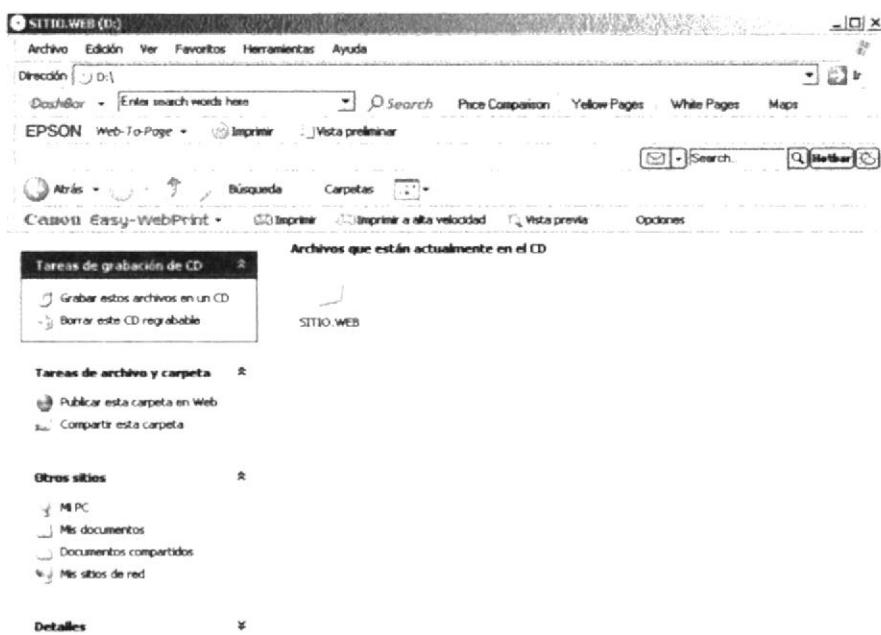


- 2.- Al colocar el CD, aparecerá la siguiente ventana.



*Figura 3.1 Ventana para visualizar unidad Extraíble CD-ROM*

- 3.- Al "dar doble clic" sobre "Abrir carpeta para ver archivos y usar Explorador de Windows" se mostrará la siguiente ventana:



*Figura 3.2 Ventana dentro de la unidad E*

4.- Seleccione la carpeta  y al “dar doble clic” le aparecerá la siguiente ventana:

SITIO.WEB

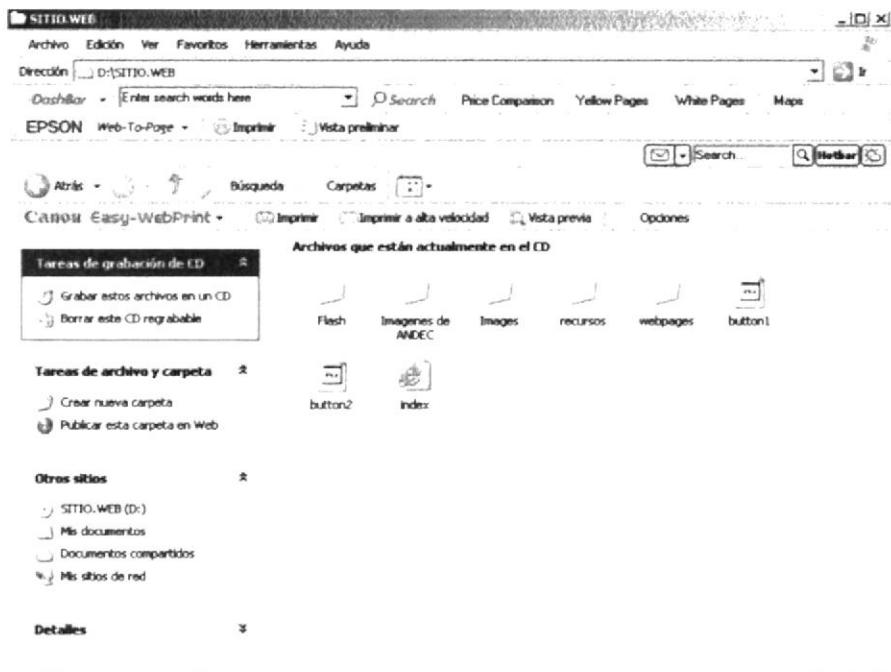


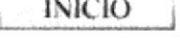
Figura 3.3 Ventana dentro de la unidad E

5.- “Dar doble clic” sobre el ícono  y finalmente podrá visualizar la página de presentación o carátula.

index

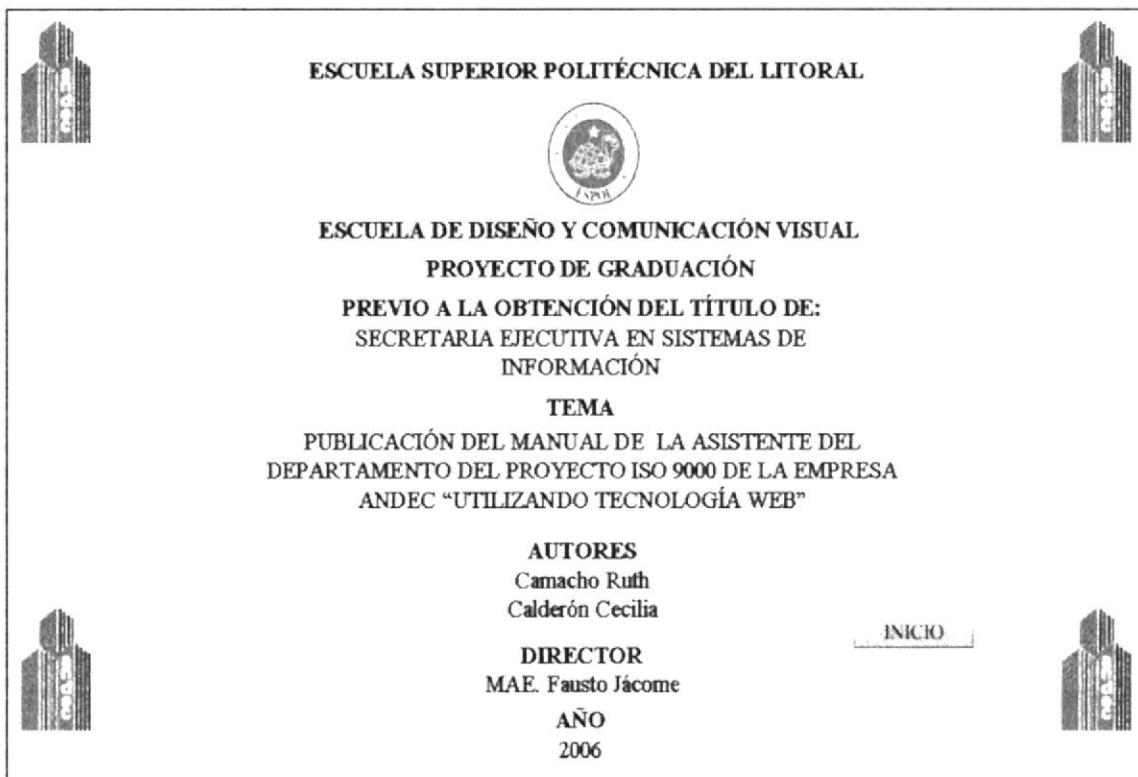
### 3.5 PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA

Esta página tiene como objetivo realizar una breve presentación sobre el Proyecto de Graduación, a fin de dar a conocer el nombre de la institución, el tema que se podrá observar en el transcurso de la visita, sus autores y director de Proyecto. (Vea figura 3.4).

Además encontraremos el botón  que permite el acceso a la página principal.



A continuación se visualizará la Página de Presentación o Carátula:



*Figura 3.4 Página de Presentación o Carátula*

## 3.6 PÁGINA PRINCIPAL

En esta página, se podrá visualizar las opciones del Menú, para de esta manera poder acceder a cada una de sus páginas. Además podemos observar la “Bienvenida” que nos da una breve descripción de todo lo que encontraremos en la página Web.

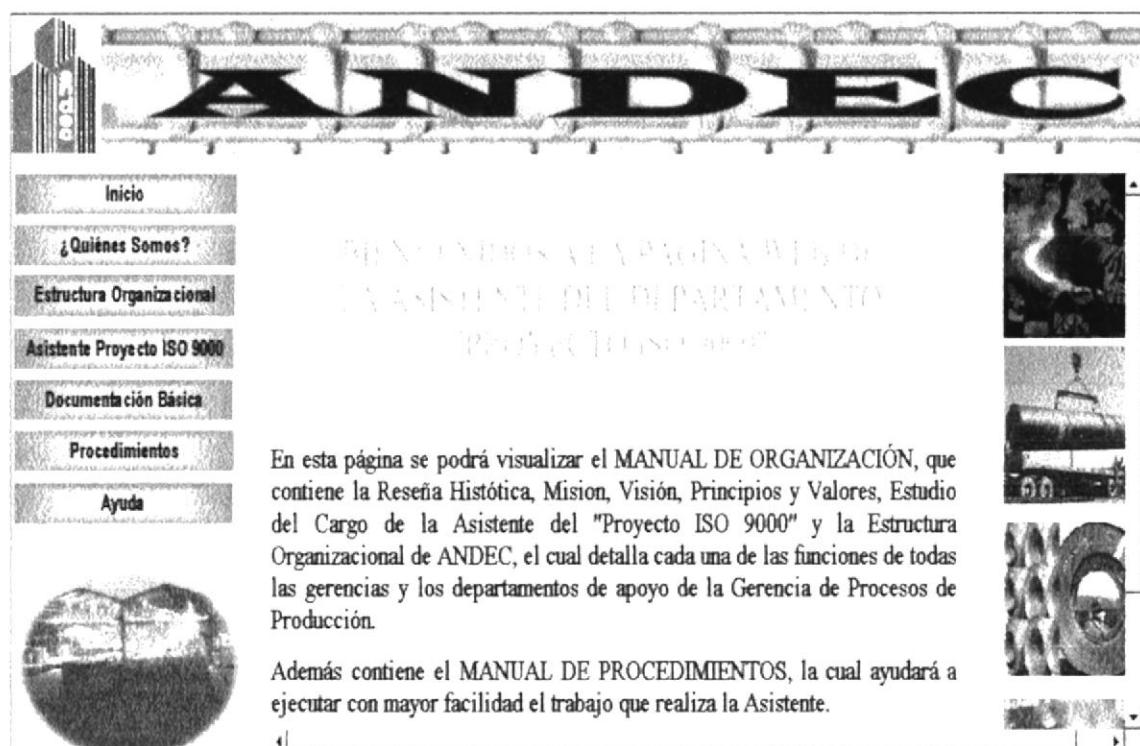
### 3.6.1 ¿Cómo acceder a la página principal?

Para acceder a la página principal recordamos seguir los siguientes pasos:

1. “Dar clic” sobre el botón **INICIO** de la página de presentación o carátula.
2. Inmediatamente aparecerá la página principal, que le dará la bienvenida a nuestros usuarios.



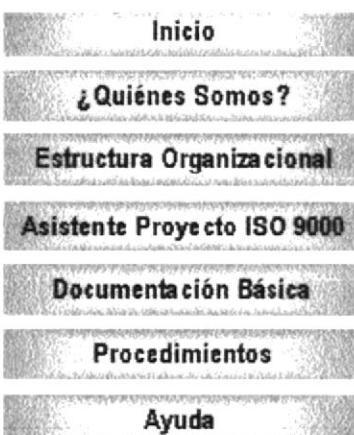
A continuación podrá visualizar la Página Principal:



*Figura 3.5 Página Principal*

### **3.6.2 Menú Principal**

El Menú Principal, permitirá conocer como se inició la empresa, su misión, visión, principios y valores, compromiso general, estructura organizacional, la que nos ayudará a conocer cada una de sus funciones generales, el estudio del cargo que realiza la Asistente, la documentación básica, también detalla cada uno de los procedimientos y a su vez podremos visualizar la opción Ayuda, la cual despejará todas las dudas sobre la Página Web.



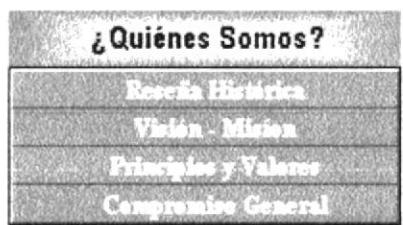
*Figura 3.6 Menú Principal*

### **3.6.3 ¿Cómo utilizar el menú principal?**

El menú principal se encuentra ubicado en la parte superior izquierda de la página Web, que le permitirá enlazarse con las siguientes páginas, así:



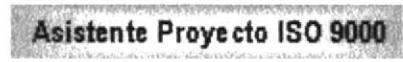
Este recuadro permite tener acceso a la página Bienvenida de nuestro Sitio Web.



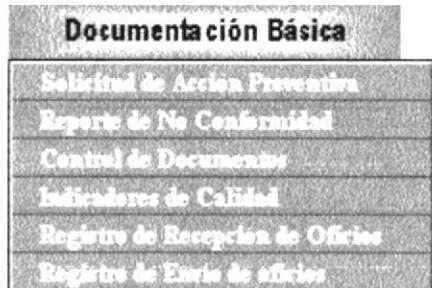
Al “dar clic” sobre el recuadro **¿Quiénes Somos?** nos permitirá visualizar el siguiente submenú, el cual contiene: la Reseña Histórica, Visión, Misión, Principios y Valores y también encontraremos el Compromiso General.



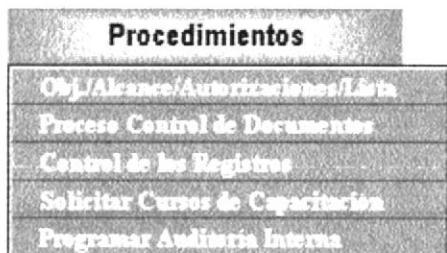
Este recuadro permitirá la visualización del Organigrama de la Empresa.



Este recuadro, permitirá la visualización del Estudio del Cargo de la Asistente y la ubicación del puesto.



Al “dar clic” sobre el recuadro **“Documentación Básica”**, visualizará los tipos de documentos, que van a ser utilizados por la Asistente.



Al “dar clic” sobre el recuadro **“Procedimientos”**, podrá visualizar una breve introducción sobre el Objetivo, Alcance, Autorizaciones, Lista de Distribución y el desarrollo de cada uno de los procedimientos.

**Ayuda**

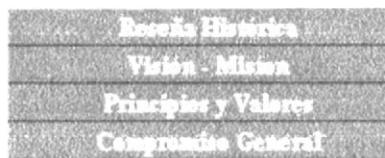
Este recuadro “Ayuda”, esta dirigido a los usuarios, para que en ella despejen dudas que tengan acerca de nuestro **SITIO WEB**.

### **3.7 PÁGINA QUIÉNES SOMOS**

La página Quiénes Somos, nos da a conocer una breve reseña histórica de como se inició la empresa, su misión, visión, compromiso general, principios y valores, los cuales son fundamentales para el desarrollo de la empresa.

#### **3.7.1 ¿Cómo acceder a la página Quiénes Somos?**

- 1.- Localice el menú principal que se encuentra ubicado en la parte superior izquierda de la Página Principal.
- 2.- Ubique el puntero del mouse sobre la opción **¿Quiénes Somos?** y se desplegará el siguiente submenú:



- 3.- Luego “dar clic” en cualquiera de estos botones del submenú y podrá visualizar la página deseada, así:



A continuación se visualizará la página de Reseña Histórica.

## **RESEÑA HISTÓRICA**



ANDEC. Inició sus labores en el año 1969, y a la fecha se han producido más de 400 mil toneladas métricas de varillas de acero para construcción, constituyendo para el País la Industria fundamental en su género, abasteciendo al sector de la construcción y significando una base firme en el desarrollo del País, pues ha sido partícipe en las obras de infraestructura de mayor importancia para el Ecuador.

Por lo tanto la Producción de varillas de acero y perfiles para la Industria de la Construcción - Metalmecánica está respaldada por ANDEC, ACERIAS NACIONALES DEL ECUADOR, empresa orgullosamente nacional, miembro de la Dirección de la Industria del Ejército. (DINE).

ANDEC, tiene disponible 78 tipos de varillas que van desde 4,5mm hasta 32mm de diámetros y cuyas longitudes normales son de 6, 9 y 12 metros; además ofrece sus nuevos Productos: como Mallas electrosoldadas y Perfilería como son Barras Cuadradas, Platinas y Ángulos de alas iguales para la Industria Metalmecánica.

Para lograr que en el ciclo la producción de varilla sea completo, ANDEC integró a este proceso a su filial FUNASA(FUNDICIONES NACIONALES S.A) con quien comparte la responsabilidad en lograr los objetivos de desarrollo que el País tiene confiado a la industria siderúrgica.

FUNASA, es una acería eléctrica con capacidad instalada para producir 60.000 toneladas métricas de acero en palanquilla, entregando directamente a ANDEC palanquillas de acero de 130x130 mm de sección y longitud de 4 metros.

Esta integración ha significado un notable impulso al desarrollo interno del País pues FUNASA al producir palanquillas de acero, contribuye al ahorro de divisas por concepto de importación.

A partir del año 2005 FUNASA (FUNDICIONES NACIONALES S.A), es absorbida por ANDEC (ACERIAS NACIONALES DEL ECUADOR S.A), integrándose como un proceso operativo más de la cadena de fabricación de ANDEC.

*Figura 3.7 Página de Reseña Histórica*



A continuación se visualizará la página Visión - Misión

## **VISIÓN**

Líder nacional en la industria siderúrgica para satisfacer las necesidades de acero en el mercado interno e incursionar en el internacional, con calidad servicio y protección al medio ambiente.



## **MISIÓN**

Fabricar y entregar oportunamente productos de acero de calidad garantizada con precios competitivos.



*Figura 3.8 Página Visión- Misión*

A continuación se visualizará la página de Principios y Valores.

## **PRINCIPIOS Y VALORES**

- Enfoque hacia el cliente.
- Compromiso y Lealtad institucional.
- Honestidad e integridad.
- Ética profesional.
- Iniciativa y creatividad.
- Trabajo en equipo.
- Orientación a resultados.
- Responsabilidad social y ambiental.
- Liderazgo e innovación empresarial.



*Figura 3.9 Página Principios y Valores*

A continuación se visualizará la página de Compromiso General.



La gran aceptación de nuestros productos en el mercado nacional, nos da el respaldo, confianza y seguridad para continuar desarrollándonos y marchar a la par con las exigencias que la dinámica del país impone; pero así mismo, ello conlleva e implica un reto y un gran compromiso para con la sociedad ecuatoriana, cual es, el de llegar a la Calidad Total y alcanzar la excelencia de nuestras actividades y productos en general, como único medio para seguir manteniéndonos en el sitio en que nos encontramos y, sobre todo, para poder enfrentar los retos o cambios que hoy se nos plantea.

Para ello, es muy importante para esta Gerencia el emitir la Política de Calidad respectiva, la misma que servirá de guía o directriz para la consecución de los objetivos que nos hemos propuesto.

Igualmente, estamos conscientes que esta Política no surtiría ningún efecto o no serviría de nada si no se brinda el respaldo necesario a la misma, por lo que es compromiso de la Gerencia de la Empresa el dar el apoyo suficiente y los recursos que sean necesarios para el logro de nuestros más caros objetivos, así como el mantener un constante control para el cumplimiento y efectividad de los miembros de la organización. Por lo tanto, en el presente documento, dejamos establecidas todas las directrices que regirán nuestras actividades diarias en adelante, siendo el objetivo “Calidad” el único que prevalezca ante cualquier situación en la mente de todos nuestros colaboradores.

Realicemos pues, nuestro trabajo, con fe y tesón, pensando siempre que el esfuerzo de todos los sectores de la empresa, contribuirá a su engrandecimiento.

Esta mística es la que debe animar a todos quienes como elemento humano, integramos esta gran institución.

*Figura 3.10 Página Compromiso General*

ESPOL  
BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

### 3.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Esta página tiene como objetivo principal mostrar cómo está constituida la empresa ANDEC, por medio de su organigrama de estructura jerárquica.

#### 3.8.1 ¿Cómo acceder a la página Web de la Estructura Organizacional?

1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.

2.- Ubique el puntero del mouse sobre la opción **Estructura Organizacional** y “dar clic”.

3.- Inmediatamente aparecerá el Organigrama de la Empresa.

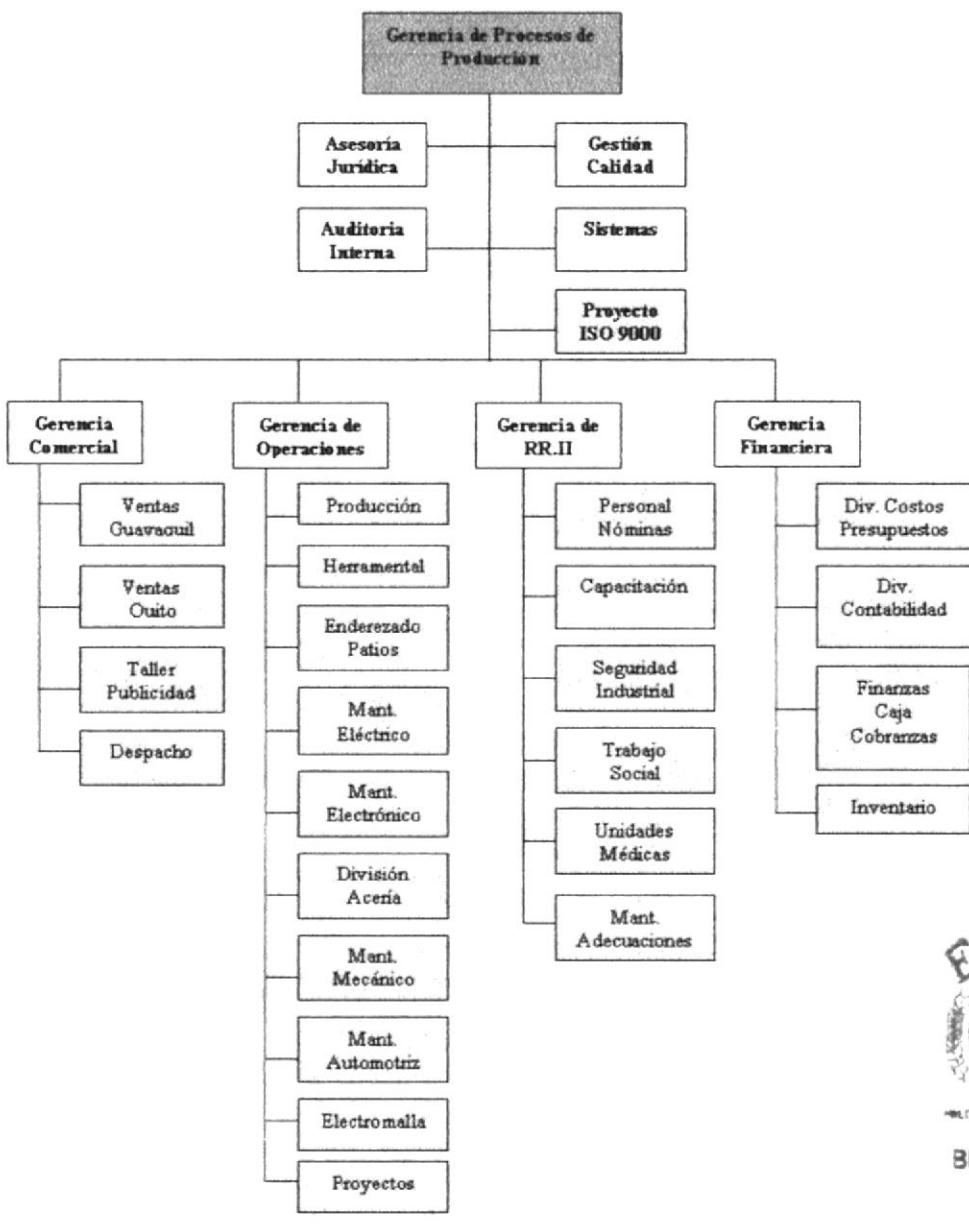


Figura 3.11 Página Estructura Organizacional

### 3.8.2 ¿Cómo acceder a las Funciones por Departamento?

Para conocer sobre las actividades que realiza cada una de estos departamentos, ubique el puntero del mouse sobre el área que desea visualizar sus funciones y “dar clic”; así por ejemplo:

Para visualizar las funciones del departamento de Gerencias de Relaciones Industriales:

- 1.- Ubique el puntero del mouse sobre el área de **Gerencia de RR.II** y “dar clic”.

2.- Espere que cargue la página, la cual le permitirá visualizar las funciones principales del área de la Gerencia de Relaciones Industriales, tal como se aprecia a continuación:



- Coordinar con los Departamentos de Seguridad Industrial y de Unidad Médica, para la supervisión de la integridad de los colaboradores para procurar el mejor desempeño en las labores diarias.
- Supervisar la asistencia y control disciplinario de los trabajadores, de acuerdo al Reglamento Interno de Andec.
- Asesorar a la Gerencia del Proceso de Producción en el desarrollo de sistemas y estrategias para el mejor desempeño de las funciones del personal.
- Coordinar con la Gerencia del Proceso de Producción los incrementos de remuneraciones del personal y presenta en presupuesto anual.
- Mantener reuniones semanales con el personal del área a fin de analizar, solucionar problemas o involucrarlos en novedades que se presenten.
- Presentar el informe mensual de actividades de la Gerencia de Relaciones Industriales a través de una exposición de staff.
- Participar con las reuniones del Consejo de Salud Ocupacional, a fin de programar proyectos de mejoras en las instalaciones del Complejo Siderúrgico Andec.
- Realizar otras actividades relacionadas con su puesto de trabajo, defendidas por el jefe inmediato superior.

*Figura 3.12 Página de la Función de la Gerencia de RR.II*

### 3.9 ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO “PROYECTO ISO 9000”

La página de la Asistente, nos permite conocer las características del puesto, la ubicación del puesto y la descripción del cargo en la cual se encuentra detallada las funciones y responsabilidades que realiza la Asistente del “Proyecto ISO 9000”.

#### 3.9.1 Cómo acceder a la página de la Asistente del Departamento “Proyecto ISO 9000”

- 1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
- 2.- Ubique el puntero del mouse sobre la opción **Asistente Proyecto ISO 9000** y “dar clic”.
- 3.- Espere que cargue la página que le permitirá visualizar las características del puesto y su ubicación.

### 3.9.2 ¿Qué enlaces hay en la página de la “Asistente Proyecto ISO 9000”?

Espere que cargue la página, la cual permitirá visualizar el Estudio del Cargo la misma que contiene las características del puesto y la ubicación del puesto.

#### **ESTUDIO DEL CARGO**

##### **Título**

Asistente del Departamento Proyecto ISO 9000.

##### **Características del Puesto:**

Dar apoyo al gerente de oficina en todo lo relacionado al uso adecuado de documentos y normas de calidad aplicadas al Departamento del Proyecto ISO 9000 de la Empresa ANDEC. Es muy importante que la Asistente mantenga una buena relación con sus compañeros de trabajo, ya que la cordialidad nunca está de más, y sus cualidades humanas harán de ella una buena profesional. Además para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones en forma correcta, la secretaria debe dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos que exigen una preparación específica como son:

- El apropiado uso del teléfono.
- La redacción en la correspondencia.
- Dominio de las técnicas de archivo y documentos.



##### **Ubicación del Puesto:**

DEPARTAMENTO DEL PROYECTO ISO 9000	
Gerente de Producción del Proceso	1
Jefe del Proyecto	1
Asistente	1

*Figura 3.13 Página Estudio del Cargo*

Para acceder a la **Descripción del Cargo**, deberá “dar clic” en el área activada “Asistente”.

DEPARTAMENTO DEL PROYECTO ISO 9000	
Gerente del Proceso de Producción	1
Jefe del Proyecto	1
Asistente	1

*Figura 3.14 Ubicación del Puesto*

La misma, que nos vinculará a la página Descripción del Cargo, que contiene sus funciones y responsabilidades, la cual se muestra a continuación:

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<b>ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL</b>	
<b>Título del Puesto:</b>	Asistente del Departamento ISO 9000
<b>Reporta a:</b>	Jefe ISO 9000
<b>Supervisa a:</b>	No supervisa puesto alguno
<b>Coordinan con:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina con organismos internos y externos para la capacitación del personal en temas relacionados con la calidad.</li> <li>• Coordina con Área de Capacitación para las logísticas de los seminarios sobre el Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Coordina la cancelación de asesorías de calidad realizadas por organismos externos.</li> <li>• Coordina las actividades de trabajo del jefe inmediato.</li> <li>• Coordina todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para la recepción periódica de los resultados de los procesos.</li> </ul>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<p><b>Funciones Permanentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza, actualiza y controla toda la documentación interna, externa y registro de calidad del Departamento ISO 9000.</li> <li>• Elabora y diseña documentos referentes al Sistema de Gestión de Calidad en medios computarizados.</li> <li>• Estará a cargo de la documentación y registro de todos los departamentos involucrados en el Sistema de Calidad.</li> <li>• Coordina las actividades de trabajo del jefe inmediato.</li> </ul>	
<p><b>Funciones Periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina con organismos internos y externos para la Capacitación del personal en temas relacionados con la calidad.</li> <li>• Coordina la cancelación de asesorías de calidad realizadas por organismos externos.</li> <li>• Coordina con todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para la recepción periódica de los resultados de los procesos.</li> </ul>	
<p><b>Funciones Esporádicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza otras actividades relacionadas con su puesto de trabajo determinadas por el jefe inmediato superior.</li> <li>• Coordina con Área de Capacitación para las logísticas de los seminarios sobre el Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• El asistente estará a cargo del Departamento cuando el Jefe se ausente de la empresa.</li> <li>• Elabora correspondencias.</li> </ul>	

*Figura 3.15 Descripción del Cargo*

## 3.10 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

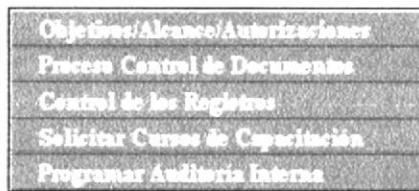
El primordial objetivo de esta página Web, es mostrar los principales procedimientos administrativos, que realiza la Asistente del departamento “Proyecto ISO 9000”, así como conocer los objetivos, alcance, autorizaciones y la lista de distribución.

### 3.10.1 ¿Cómo acceder a la página de los Procedimientos Administrativos?

1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.



2.- Ubique el puntero del mouse sobre la opción **Procedimientos** y se desplegará el siguiente submenú:



3.- Luego “dar clic” sobre el botón **Objetivos/Alcance/Autorizaciones** y podrá visualizar la siguiente página:

## OBJETIVOS

Los objetivos del manual de Procedimientos son:

- Elaborar el manual de Sistema de Gestión de Calidad orientado en el trabajo que realiza la Asistente del Proyecto ISO 9000.
- Proporcionar un manual que facilite el control del trabajo para la Asistente del Proyecto ISO 9000.
- Capacitar a los departamentos que colaboran con el Proyecto ISO 9000.
- Conseguir un mejoramiento continuo de las actividades que ejecuta la Asistente, basándose en las directrices propuestas en el manual.

## ALCANCE

La elaboración del manual del Sistema de Gestión de Calidad, comprende una serie de actividades y procesos que la Asistente debe cumplir diariamente para mejorar el rendimiento funcional de la empresa. Este manual se va aplicar en la Gerencia de Procesos de Producción y va hacer para uso exclusivo de la Asistente del Proyecto ISO 9000.

## AUTORIZACIONES

El Jefe del Proyecto ISO 9000 es el encargado de revisar, implantar y distribuir los manuales una vez que han sido aprobados por el dueño del proceso.

La revisión de este Manual se lo hará cuando sea necesario o cuando se hayan presentado más de nueve modificaciones en un procedimiento.

Este Manual es de uso confidencial y a su vez será leído por todos los departamentos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.



## LISTA DE DISTRIBUCIÓN

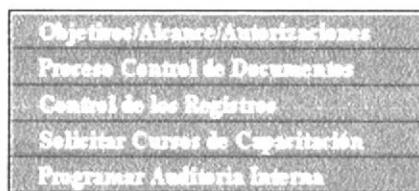
QUIÉN DISTRIBUYE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ASISTENTE DEL PROYECTO ISO 9000 (ARCHIVA DOCUMENTO ORIGINAL)
A QUIÉNES SE DISTRIBUYE EL MANUAL	A TODAS LAS GERENCIAS AFECTADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
A QUIÉN SE ENVIARÁ COPIAS	A TODAS LAS GERENCIAS AFECTADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Figura 3.16 Página de Objetivos, Alcance, Autorizaciones y Lista

### 3.10.2 ¿Cómo acceder a los Procedimientos Secretariales?

1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.

2.- Ubique el puntero del mouse sobre la opción y se desplegará el siguiente submenú.



3.- Seleccione el procedimiento a visualizar, ubique el puntero del mouse sobre él y "dar clic".

### 3.10.3 ¿Cómo visualizar los Procedimientos?

Como ejemplo trabajaremos con el primer procedimiento.



1.- "Dar clic" sobre el Procedimiento seleccionado y se mostrará la siguiente figura:

#### PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS

##### PCDR-PI-01

##### PROPOSITO

Este Procedimiento tiene por objeto describir la manera como se va a realizar la elaboración, control, revisión, aprobación y distribución de los documentos en la Empresa ANDEC.

##### ALCANCE

Este Procedimiento afecta a todos los departamentos que tienen bajo su responsabilidad la revisión, aprobación, distribución, y modificación en los documentos, como también el de mantener controlados los documentos de origen externos, tales como normas.

##### RESPONSABILIDADES

El responsable de la implantación y mantenimiento de este procedimiento es el Representante de la Dirección.

Cada Jefe de los Departamentos afectados en el Sistema de Gestión de la Calidad son responsables por la aplicación y cumplimiento de este Procedimiento.

##### PROCEDIMIENTOS

###### Jefe del Proyecto ISO 9000:

1. Elabora y controla la Lista actualizada de los Documentos de Calidad donde se describen todos los procedimientos con sus respectivos códigos. (Ver anexo 2).

###### Gerente del Proceso de Producción:

2. Revisa y aprueba el documento.

En caso de errores el documento retorna al Jefe del Proyecto ISO, para las correcciones pertinentes, caso contrario seguimos con el proceso.

###### Asistente ISO 9000:

3. Distribuye copias del documento original a todas las gerencias y áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad, según formato "Control de la Distribución de Documentos originales del Sistema de Calidad". (ver anexo 3).

###### Gerencias y Áreas:

4. Reciben copias del documento y firman en el formato "Control de la Distribución de Documentos originales del Sistema de Calidad".

###### Asistente ISO 9000:

5. Archiva documentación Original en el folder "Procedimiento para el Proceso Control de Documentos", en orden cronológico.

###### Ver Diagrama de Flujo

##### FIN DEL PROCEDIMIENTO

##### LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Procedimiento para el Proceso Control de Documentos una vez concluido, revisado y aprobado por el Gerente de Procesos de Producción, será distribuido a cada una de las Gerencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y al área de Sistema de Gestión de Calidad en el formato "Control de la Distribución de los Documentos Originales del Sistema de Gestión de calidad".



Figura 3.17 Procedimiento para el Proceso Control de Documentos

### 3.10.4 ¿Cómo acceder al Diagrama de Flujo de un Procedimiento?

Al final de cada Procedimiento encontraremos el siguiente enlace activo:

[Ver Diagrama de Flujo](#)

El cual al “dar clic” sobre dicho botón, le permitirá visualizar la siguiente figura:

ANEXO UNO. DIAGRAMA DE FLUJO

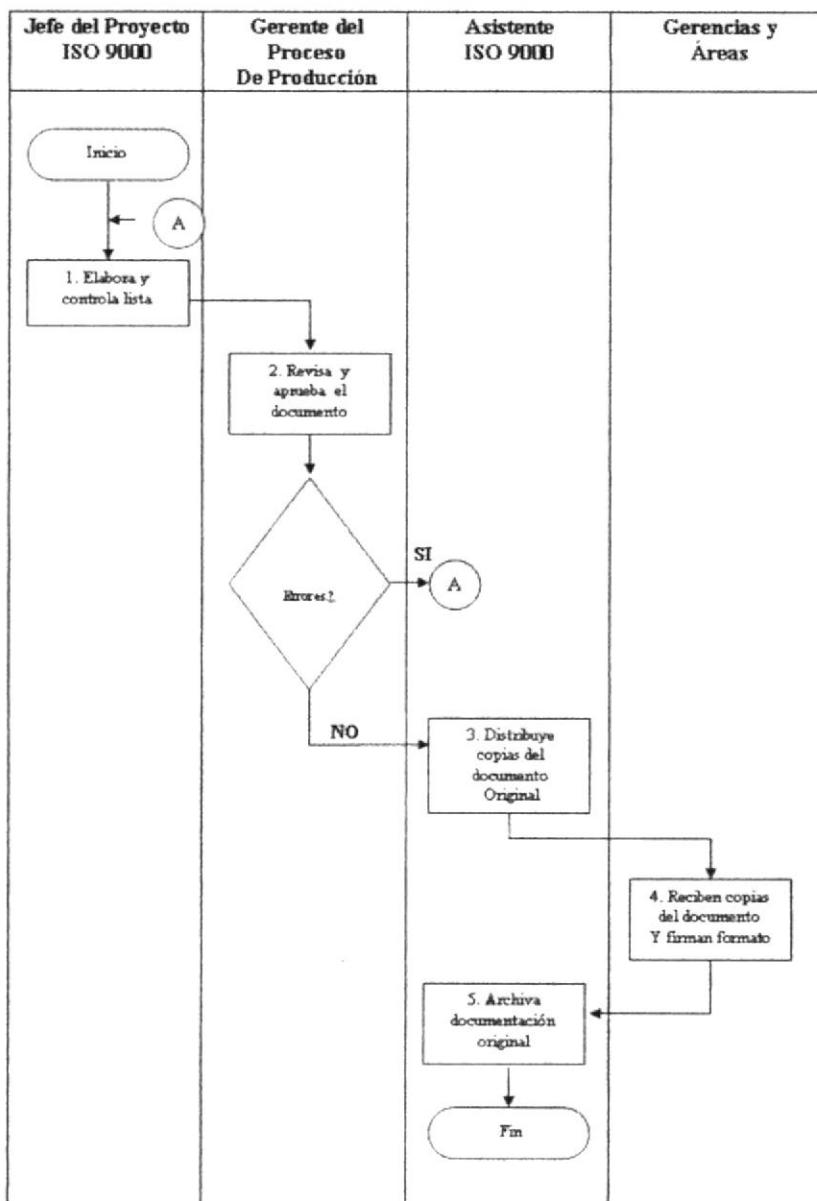


Figura 3.18 Página de Diagrama de Flujo

### 3.10.5 ¿Cómo acceder a visualizar los Anexos?

En cada procedimiento encontraremos palabras activas, que invitan a visualizar los anexos, así: ([Ver anexo 2](#)).

El cual al “dar clic” sobre dicha palabra activa, le permitirá visualizar el anexo respectivo, así:

**ANEXO DOS. LISTA ACTUALIZADA DE LOS DOCUMENTOS DE CALIDAD.**

<b>LISTA ACTUALIZADA DE LOS DOCUMENTOS DE CALIDAD</b> <b>PCDR-PI-01</b>		
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>ISO 9 000</b>	
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>2006-03-04</b>	
DESCRIPCION	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
Procedimiento para el Control de los Documentos	PCDR-PI-01	2005-04-25
Procedimiento para el Control de los Registros de la Calidad	PCDR-PI-02	2005-04-25
Procedimiento para solicitar y Ejecutar Cursos y/o Seminarios de Capacitación Interna y Externa.	PGR-PI-03	2005-04-25
Procedimiento para Programar Auditorías Internas	PSM-PI-04	2005-05-13
Procedimiento para proyectos de mejoramiento continuo	PMC-PI-05	2005-05-13
Procedimiento para Realizar Acciones Correctivas	PMC-PI-06	2005-05-13
Procedimiento para Programar y Ejecutar Auditorías Internas	PSM-PI-07	2005-05-17
<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE:</b> Ing. Alex Bueno H.		
<b>FIRMA:</b> .....		

*Figura 3.19 Página de Anexo*

### 3.11 PÁGINA AYUDA

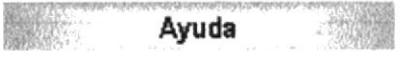
La página **AYUDA**, tiene como finalidad responder todas las dudas de cómo esta estructurada la empresa y como utilizar esta Página Web.



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PERAS

### 3.11.1 ¿Cómo acceder a la página Ayuda?

Para acceder a la página ayuda procedemos a realizar los siguientes pasos:

- 1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
- 2.- Ubique el puntero del mouse sobre la opción  y "dar clic".
- 3.- A continuación podrá visualizar la siguiente página:

#### INTRODUCCIÓN

Este Manual de Usuario ayudará al personal de la empresa ANDEC, a conocer paso a paso el uso y manejo de la Página Web, para de esta manera poder adquirir amplios conocimientos sobre las actividades que realiza la Asistente del departamento "Proyecto ISO 9000".

#### A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este Manual va dirigido a la Asistente del departamento "Proyecto ISO 9000" de la empresa ANDEC., y deberán ser utilizados por el personal que deseé conocer los procesos administrativos y generales.

#### Lo que debe conocer

Para visualizar la página Web de ANDEC, es necesario considerar los siguientes requerimientos:

- Un computador con CD ROM.
- Resolución de la pantalla 1024 x 767 píxeles.
- Sistema Windows XP.
- Microsoft Internet Explorer.

#### PÁGINA AYUDA

La página AYUDA, tiene como finalidad responder todas las dudas de cómo esta estructurada la empresa y como utilizar esta Página Web.

##### ¿Cómo acceder a la página Ayuda?

Para acceder a la página ayuda procedemos a realizar los siguientes pasos:

- 1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
- 2.- Ubique el puntero del mouse sobre la opción "AYUDA" y "dar clic".
- 3.- Espere que cargue la página de ayuda y podrá visualizarla.

##### ¿Cómo acceder a las Preguntas Frecuentes?

Si usted tiene dudas acerca de la utilización del Sitio Web, dentro de esta página existen preguntas frecuentes, para ingresar a cada una de ellas ejecute el siguiente procedimiento:

- 1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
- 2.- "Dar clic" sobre la opción "AYUDA" y podrá visualizar la página.
- 3.- "Dar clic" sobre el enlace correspondiente ¿Cómo acceder a las Preguntas Frecuentes?.
- 4.- Espere que cargue la página de ayuda y podrá visualizar la página con las preguntas frecuentes.

Figura 3.20 Página Ayuda

### 3.11.2 ¿Cómo acceder a las Preguntas Frecuentes?

Si usted tiene dudas acerca de la utilización del Sitio Web, dentro de esta página existen preguntas frecuentes, para ingresar a cada una de ellas ejecute el siguiente procedimiento:

- 1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
- 2.- “Dar clic” sobre la opción  Ayuda y podrá visualizar la página.
- 3.- “Dar clic” sobre este enlace [¿Cómo acceder a las Preguntas Frecuentes?](#)
- 4.- Espere que cargue la página y podrá visualizar la página de Preguntas Frecuentes.

¿Cómo ingresar por primera vez a la Página WEB?

La Página Web se encuentra en un CD-ROM, bajo el nombre de TESIS WEB.

Para tener acceso a la página Web debemos seguir los siguientes pasos:

1. Introduzca el CD que contiene la Página Web, en la unidad CD-ROM del computador.
2. Al introducir el CD, espere que cargue la pantalla donde le aparecerá una ventana donde una carpeta.
3. Al “dar doble clic” sobre la Carpeta aparecerá los archivos que están dentro de la misma, debe esperar que cargue la siguiente ventana.
4. Seleccione la carpeta TESIS WEB y dé “doble clic” le aparecerá varios archivos.
5. Elija el archivo INDEX que es la entrada de nuestra página Web.
6. Espere a que cargue la página y siga las instrucciones del Manual de Usuario.



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

¿Cómo acceder a la Página Principal?

Para acceder a la página principal recordamos seguir los siguientes pasos:

1. “Dar clic” sobre el botón INICIO de la página de [“PRESENTACIÓN O CARÁTULA”](#).
2. Inmediatamente aparecerá la PÁGINA PRINCIPAL, que le dará la bienvenida a nuestros usuarios.

¿Cómo utilizar el Menú Principal?

El menú principal se encuentra ubicado en la parte superior izquierda de la página Web, que le permitirá enlazarse con las siguientes páginas, así:

**INICIO.** Este recuadro permite tener acceso a la página Bienvenida de nuestro Sitio Web.

**¿QUIÉNES SOMOS?** “Al dar clic” sobre el recuadro **¿Quiénes Somos?** nos permitirá visualizar el siguiente submenú, el cual contiene: la Reseña Histórica, Visión, Misión, Principios y Valores y también encontraremos el Compromiso General.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL** Este recuadro permitirá la visualización del Organigrama de la Empresa.

**ASISTENTE PROYECTO ISO 9000.** Este recuadro, permitirá la visualización del Estudio del Cargo de la Asistente y la ubicación del puesto.

**DOCUMENTACIÓN BÁSICA.** “Al dar clic” sobre el recuadro **“Documentación Básica”**, visualizará los tipos de documentos, que van a ser utilizados por la Asistente.

**PROCEDIMIENTOS.** “Al dar clic” sobre el recuadro **“Procedimientos”**, podrá visualizar una breve introducción sobre el Objetivo, Alcance, Autorizaciones, Lista de Distribución y el desarrollo de cada uno de los procedimientos.

**AYUDA.** Este recuadro “Ayuda”, está dirigido a los usuarios, para que en ella despejen dudas que tengan acerca de nuestro SITIO WEB.

Figura 3.21 Página de Preguntas Frecuentes