

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	II
INDICE GENERAL.....	IV
ABREVIATURAS.....	VII
SIMBOLOGÍA.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE PLANOS (LAYOUT DE PLANTA Y PROCESOS).....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO 1

1. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA DEL CARTÓN EMPRESACA

.....	2
-------	---

CAPITULO 2

2. ENTORNO

2.1 Productos que se ofrece.....	12
2.2 Clientes.....	15
2.3 Proveedores Principales.....	19

CAPITULO 3**3. PROCESO**

3.1	Mapa de Proceso Nivel 0.....	30
3.2	Mapa de Proceso Nivel I.....	33
3.3	Situación Actual por Proceso.....	57

CAPITULO 4**4. LOS PROCESO CRÍTICOS Y SU COMPARACIÓN CON LAS CLÁUSULAS DE LA NORMA ISO 9001:2000.**

4.1	Identificación y Caracterización de los Procesos Críticos.....	61
4.2	Soluciones para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.....	63
4.3	Pasos para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad.....	63
4.4	Evidencias para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000.....	67

CAPITULO 5**5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
-----	-------------------------------------	----

APÉNDICES.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	108
ANEXOS.....	109

ABREVIATURAS

B	Flauta B
BC	Flauta BC
BOD.	Bodega
BPM	Buenas Prácticas de Manufactura
C	Flauta C
EMPRESAC.A.	Empresa del Cartón C.A
Fig.	Figura
gr.	Gramo
gr. /m ²	Gramos por metro cuadrado
I.P	Proveedor de Papel International Paper
ISO	Organización de Estandarización Internacional.
J.S.C	Proveedor de Papel Liner Jefferson Smurfit
m ²	Metros Cuadrados
M/P	Materia Prima
OHSAS	Occupational Health and Safety assessment Series
P.A.N.A.S.A	Proveedor de Papel Medium Papelera Nacional S.A.
P.C.A.	Proveedor de Papel Parking Corporacion American
PRODUCT.	Producto
P.V. A	Nombre técnico del Adhesivo "Poly-vinil-acetato"
R.W.	Proveedor de Papel Liner River Wood
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SSOP	Procedimientos de Sanitización Operacionales

SIMBOLOGÍA

N °

Número

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.1	Imprenta SYS.....	6
Figura 1.2	Imprenta WARD.....	6
Figura 1.3	Vista Superior “EMPRESA DEL CARTÓN C.A”.....	8
Figura 2.1	Distribución del Mercado Doméstico Nacional.....	17
Figura 2.2	Distribución del Mercado Doméstico Exportación.....	18
Figura 2.3	Consumo 2007 de Papel Liner por Proveedor y Gramaje.	20
Figura 2.4	Área de Almacenaje Papel Liner.....	21
Figura 2.5	Consumo 2007 de Papel Médium por Proveedor y Gramaje.....	22
Figura 2.6	Área de Almacenaje Papel Medium.....	22
Figura 2.7	Almidón Perla.....	24
Figura 2.8	Soda Cáustica.....	23
Figura 2.9	Bórax.....	24
Figura 2.10	Proporción de los Componentes del Adhesivo.....	24
Figura 2.11	Consumo de Componentes del Adhesivo 2007.....	25
Figura 2.12	Consumo de Tintas por proveedor Año 2007.....	26
Figura 2.13	Bodega de Tintas.....	26
Figura 2.14	Goma PVA.....	27

Figura 3.1	Mapa de Proceso Nivel 0.....	30
Figura 3.2	Mapa de Proceso Nivel I.....	32
Figura 3.3	Mapa de Procesos Nivel II.....	52
Figura 3.4	Mapa de Proceso Nivel III.....	55
Figura 3.5	Cartón pared Sencilla.....	58
Figura 3.6	Cartón pared Doble.....	58
Figura 3.7	Caja Regular Sin Impresión.....	59
Figura 3.8	Diferentes diseños de la Caja.....	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Clasificación de Productos – Sector Bananero.....	13
Tabla 2	Clientes Principales Mercado Doméstico.....	15
Tabla 3	Distribución de Clientes Mercado Doméstico Nacional.....	16
Tabla 4	Distribución de Clientes Mercado Doméstico Exportación.....	17
Tabla 5	Interacciones en el Proceso de Control y Gestión de Calidad..	40
Tabla 6	Interacciones en el Proceso Ventas.....	41
Tabla 7	Interacciones en el Proceso de Almacenamiento en Bodega de Producto Terminado	42
Tabla 8	Interacciones en el Proceso de Producción.....	43
Tabla 9	Interacciones en el Proceso de Compras Locales.....	44
Tabla 10	Interacciones en el Proceso de Créditos y Cobranzas.....	45
Tabla 11	Interacciones en el Proceso de Recursos Humanos.....	46
Tabla 12	Interacciones en el Proceso de Importaciones.....	47
Tabla 13	Interacciones en el Proceso de Gestión Financiera.....	48
Tabla 14	Interacción del Proceso de Recepción y Almacenamiento de Materia Prima.....	49
Tabla 15	Interacciones del Proceso de Mantenimiento.....	50

Tabla 16	Interacción en el Proceso de Gestión de Sistemas.....	51
Tabla 17	Pasos para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad.....	66

INDICE DE PLANOS

Plano 1	Layout de Planta y Procesos.....	110
---------	----------------------------------	-----