



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad
basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa
STOREOCEAN S.A**

AUTORAS:

**Córdova Vives Zully María
Jalka Ramos Sandy Jessenia**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTOR:

Bravo Game Luis Heliodoro, Mgs

**Guayaquil, Ecuador
17 de septiembre del 2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Córdova Vives Zully María y Jalka Ramos Sandy Jessenia**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

TUTOR

Bravo Game Luis Heliodoro, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.

Guayaquil, a los 17 del mes de septiembre del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Córdova Vives Zully María
y Jalka Ramos Sandy Jessenia**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A** previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 17 del mes de septiembre del año 2016

LAS AUTORAS

Córdova Vives Zully María

Jalka Ramos Sandy Jessenia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Córdova Vives Zully María
y Jalka Ramos Sandy Jessenia**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 del mes de septiembre del año 2016

LAS AUTORAS

Córdova Vives Zully María

Jalka Ramos Sandy Jessenia

REPORTE DEL URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, a document summary is shown: 'Documento: ZULLY CORDOVA Y SANDY JALKA.doc (D21652016)', 'Presentado: 2016-09-07 19:23 (-05:00)', 'Presentado por: paulmurillo@yahoo.com', 'Recibido: paulmurillo.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: Fw: URKUND ZULLY CORDOVA Y SANDY JALKA'. A yellow highlight indicates '2% de esta aprox. 48 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 4 fuentes.' On the right, a 'Lista de fuentes' panel lists several sources with expand/collapse icons and checkboxes. Below the interface, a comparison of text from two sources is shown side-by-side. The left source is at 100% zoom and the right source is also at 100% zoom. The text in both sources is nearly identical, describing a declaration of knowledge regarding university regulations and the SENESCYT system.

Documento: [ZULLY CORDOVA Y SANDY JALKA.doc](#) (D21652016)
Presentado: 2016-09-07 19:23 (-05:00)
Presentado por: paulmurillo@yahoo.com
Recibido: paulmurillo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje: Fw: URKUND ZULLY CORDOVA Y SANDY JALKA [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de esta aprox. 48 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 4 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

- http://managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf
- [Iso 9000-14000.docx](#)
- [ANEXO 11 - MANUAL DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS.docx](#)
- [1419221711_CAPITULO II.docx](#)
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/norma%20ISO%20principios%20de%20la%20gestion%20de%20la%20...>
- <http://docplayer.es/6753733-lv-diagrama-del-proceso.html>

Fuentes alternativas
La fuente no se usa

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

100% #76 Activo Fuente externa: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5504/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-244.pdf> 100%

previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública

previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública

TUTOR: Bravo Game Luis Heliodoro, Mgs

Córdova Vives Zully María

Jalka Ramos Sandy Jessenia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar.

A mi mamá con todo mi amor por ser mi pilar y ser una mujer de ejemplo, a mi papá por estar atrás mío para que siga mis estudios, mis hermanos por darme ese aliento para seguir adelante, a mi tía por ayudarme con mi hijo mientras realizaba mi tesis, a primo Carlitos por querer a mi Rafaelito como su propio hermano, mi familia entera por estar a mi lado en cada momento de mi vida y regalarme una nueva oportunidad aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi esposo, por su ayuda y paciencia para que siga estudiando cuando sentía que estaba muy cansada, a mi amado hijo por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

Agradezco al Ing. José Santana quien me extendió su mano para poder seguir con mis estudios y ejercer laboralmente y quien me permitió realizar mi tesis sobre la empresa en donde estoy aprendiendo día a día.

A mis tutores al Ing. Alesandro Díaz y al Ing. Luis Bravo por su apoyo total en reunirnos todas las semanas y brindarme los conocimientos para realizar mi tesis.

Zully María Córdova Vives

AGRADECIMIENTO

Gracias mi DIOS por la sabiduría que me diste a lo largo de este proceso no me dejaste caer, por las personas maravillosas que pusiste en mi camino como al Ing. Alesandro Díaz que nos ayudo incondicionalmente brindándonos su conocimientos y valioso tiempo.

A mi padre le quedo muy agradecida por su paciencia apoyo moral y económico siempre creyó en mi, gracias por todo lo que me ha dado.

A mi madre que fue el pilar principal en mi vida quien me ayudo día a día quien cuidó de mi hijo para que yo pudiera culminar mis estudios, infinitamente gracias por ser mi madre, por enseñarme que al final todo sacrificio siempre tiene su recompensa.

A mi esposo por ayudarme a culminar una etapa más en mi vida

Gracias Ing. Luis Bravo mi tutor de tesis que desde el primer momento fue muy sincero y siempre estuvo ahí para darnos su tiempo

Sandy Jessenia Jalka Ramos

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor a mis padres Modesto Arturo Córdova Hurtado y Narcisa María Vives Castro que siempre me apoyaron incondicionalmente para poder llegar a ser una profesional.

A mis hermanos, esposo, hijo y demás familia en general por ser el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Gracias a todos.

Zully María Córdova Vives

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a mi padre Pablo Antonio Jalka Castro y a mi madre Jenny Patricia Ramos Ramos fueron mis pilares fundamentales para mi vida profesional, ellos nunca me dejaron caer siempre estuvieron ahí apoyándome con su voz de aliento para que saliera adelante

A mi pequeño hijo Sadik Pozo por ser mi fuente de motivación día a día, que tenía que luchar por que tenía que darle un ejemplo y para que la vida nos depara un futuro mejor

Sin mis padres y mi hijo este logro no hubiese sido igual lo mejor que les puedo dedicar mi proyecto de grado después de tantos sacrificios.

Sandy Jessenia Jalka Ramos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Luis Heliodoro Bravo Game, Mgs

TUTOR

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs

DIRECTORA DE CARRERA

Econ. Erwin José Guillen Franco, Mgs

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Guayaquil 23 de Agosto de 2016.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero **Bravo Game Luis Heliodoro, Mgs**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado del **Zully María Córdova Vives**, cúpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 2% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2016 a mi cargo, en la que me encuentra designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejó constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A somos el Tutor Bravo Game Luis Heliodoro, Mgs y la Srta. Zully Marie Córdova Vives y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: *10/10 Diez sobre Diez*

Atentamente,

Luis Heliodoro Bravo Game, Mgs

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

AUTORA

Zully María Córdova Vives

Guayaquil 23 de Agosto de 2016.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero **Bravo Game Luis Heliodoro, Mgs**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Sandy Jessenia Jalka Ramos**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avalo** el trabajo presentado por la estudiante, titulado **“Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 2% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2016 a mi cargo, en la que me encuentra designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A somos el Tutor Bravo Game Luis Heliodoro, Mgs y la Srta. Sandy Jessenia Jalka Ramos y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: *10/10 Diez sobre Diez*

Atentamente,

Luis Heliodoro Bravo Game, Mgs

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

LA AUTORA

Sandy Jessenia Jalka Ramos

ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción	22
Antecedentes	23
Planteamiento del problema	24
Pregunta de investigación	24
Objetivos 25	
Justificación	26
CAPÍTULO I	27
Definir marco teórico metodológico de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 y diagnóstico de la situación actual de la empresa STOREOCEAN S.A antes de la propuesta.	27
1.1 Metodología de la investigación	27
1.1.1 Métodos de investigación.....	27
1.1.2 La entrevista.....	27
1.1.3 Tipos de estudio.....	27
1.1.4 Tipos de fuentes.....	28
1.2 Análisis actual de la empresa STOREOCEAN S.A.....	28
1.2.1 Análisis FODA de la empresa STOREOCEAN S.A	29
1.3 Fundamentación teórica	29
1.3.1 Conceptos generales a la Norma ISO 9001.....	29
1.4 Estructura de la norma ISO 9001:2008	32
1.5 Etapas de la implementación ISO 9001:2008	34
CAPÍTULO II	36
Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008	36
2.1.1 Objetivos de la propuesta.....	36

2.1.2	Levantamiento de información.....	36
2.1.3	Levantamiento de la Documentación.....	36
2.1.4	Implementación.....	37
2.1.5	Verificación del cumplimiento del sistema de gestión (Listas de chequeo o de verificación).....	37
2.1.6	Tiempo estimado.....	37
2.2	Definición del propósito de la organización	39
2.3	Identificación de procesos y elaboración mapa de procesos.....	39
2.4	Interrelación de procesos.....	40
2.5	Elaboración de la política de calidad.....	40
2.6	Objetivos de la calidad	40
2.6.1	Objetivos talento humano.....	40
2.6.2	Objetivos operaciones.....	40
2.6.3	Objetivos mantenimiento.....	41
2.6.4	Objetivos control de calidad.....	41
2.6.5	Objetivos contables.....	41
2.6.6	Objetivos compras.....	41
2.6.7	Objetivos bodega.....	41
2.7	Identificación de los indicadores de calidad	41
2.7.1	Indicador de Talento Humano.....	41
2.7.2	Indicador de Operaciones.....	41
2.7.3	Indicador de Mantenimiento.....	42
2.7.4	Indicador de Control de Calidad.....	42
2.7.5	Indicador de Contable.....	42
2.7.6	Indicador de Compras.....	42
2.7.7	Indicador de Bodega.....	42
2.8	Levantamiento documental	42

2.8.1	Procedimiento elaboración y control de documentos y formatos	42
2.9	Caracterizaciones	47
2.9.1	Proceso talento humano.	47
2.9.2	Proceso control de calidad.....	59
2.9.3	Proceso operaciones	73
2.9.4	Proceso bodega.....	80
2.9.5	Proceso mantenimiento	97
2.9.6	Proceso contable.....	101
2.10	Elaboración manual de calidad.....	112
2.10.1	Alcance técnico.	112
2.10.2	Alcance geográfico:.....	112
2.10.3	Mapa de procesos.	113
2.10.4	Interrelación de procesos.....	113
2.10.5	Política de calidad.	114
2.10.6	Objetivos de la calidad.	114
2.10.7	Cláusulas de la norma que son auditables.	118
CAPITULO III.....		125
Verificación del cumplimiento de la estructura documental a través de listas de chequeo o listas de verificación		125
3.1	Auditorías internas	125
3.2	Cronograma de auditorias	127
3.3	Plan de auditoria.....	128
3.4	Informe de auditoría interna.....	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Cronograma de actividades del sistema de gestión de calidad</i>	38
Tabla 2 <i>Procedimiento elaboración y control de documentos y formatos</i>	45
Tabla 3 <i>Lista maestra proceso talento humano</i>	47
Tabla 4 <i>Procedimiento elaboración de la nómina</i>	51
Tabla 5. (A) <i>Procedimiento cálculo de utilidades</i>	52
Tabla 6 (B) <i>Procedimiento cálculo décima cuarta remuneración</i>	53
Tabla 7 (C) <i>Procedimiento cálculo de la décima tercera remuneración</i>	54
Tabla 8. <i>Procedimiento pago de vacaciones</i>	55
Tabla 9 <i>Procedimiento de vacaciones</i>	56
Tabla 10 <i>Procedimiento de evaluación de desempeño</i>	57
Tabla 11 <i>Procedimiento de plan de capacitación</i>	58
Tabla 12 <i>Lista maestra proceso de control de calidad</i>	60
Tabla 13 <i>Procedimiento de inspección y muestreo en recepción de materia prima al granel o ensacada</i>	62
Tabla 14 <i>Procedimiento de satisfacción al cliente</i>	64
Tabla 15 <i>Procedimiento de Control, calibración y verificación de equipos de seguimiento y medición</i>	65
Tabla 16 <i>Procedimiento de identificación y trazabilidad</i>	66
Tabla 17 <i>Procedimiento de inspección y muestreos de productos en proceso</i>	68
Tabla 18 <i>Procedimiento de inspección y muestreo en bodegas de producto terminado</i>	69
Tabla 19 <i>Procedimiento Control de producto no conforme</i>	71
Tabla 20 <i>Lista maestra proceso operaciones</i>	73

Tabla 21 <i>Procedimiento planificación de la producción.</i>	75
Tabla 22 <i>Procedimiento Proceso de producción de compuestos.</i>	76
Tabla 23. <i>Procedimiento de proceso de producción de simples.</i>	78
Tabla 24 <i>Lista maestra proceso bodega.</i>	81
Tabla 25. <i>Procedimiento de almacenamiento de producto terminado.</i>	83
Tabla 26 <i>Procedimiento de proceso de despacho.</i>	84
Tabla 27 <i>Procedimiento de Traslado Interno de terminal a patio 1.</i>	86
Tabla 28 <i>Procedimiento de Recepción de materia prima de importación en buque.</i> 88	
Tabla 29 <i>Procedimiento recepción de materia prima de importación en contenedores.</i>	91
Tabla 30 <i>Procedimiento recepción de combustible diésel.</i>	93
Tabla 31 <i>Procedimiento Recepción de combustible GLP.</i>	96
Tabla 32 <i>Lista maestra proceso mantenimiento.</i>	98
Tabla 33 <i>Procedimiento mantenimiento predictivo.</i>	100
Tabla 34 <i>Lista maestra proceso contable.</i>	101
Tabla 35 <i>Elaboración y control de registros.</i>	105
Tabla 36 <i>Procedimiento de acciones preventivas y de mejoras.</i>	108
Tabla 37 <i>Procedimiento de acciones correctivas.</i>	110
Tabla 38 <i>Objetivos de Talento Humano.</i>	114
Tabla 39 <i>Objetivos de Operaciones.</i>	115
Tabla 40 <i>Objetivos de Mantenimiento.</i>	116
Tabla 41. <i>Objetivos de Control de Calidad.</i>	116
Tabla 42 <i>Objetivos Contable.</i>	117

Tabla 43 <i>Objetivos de Compras</i>	117
Tabla 44 <i>Objetivos de Bodega</i>	118
Tabla 45 <i>Procedimiento de auditorías internas</i>	125
Tabla 46. <i>Cronograma de auditorías</i>	127
Tabla 47 <i>Plan de auditoría</i>	128

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Los 8 principios del sistema de gestión de calidad.	30
<i>Figura 2.</i> Mejora continua del sistema de gestión de calidad.....	33
<i>Figura 3.</i> Mapa de procesos.....	39
<i>Figura 4.</i> Interrelación de procesos.	40
<i>Figura 5.</i> Caracterización proceso talento humano.	47
<i>Figura 6.</i> Caracterización proceso control de calidad	59
<i>Figura 7.</i> Caracterización proceso operaciones.	73
<i>Figura 8.</i> Caracterización proceso bodega.....	80
<i>Figura 9.</i> Caracterización proceso mantenimiento.	97
<i>Figura 10.</i> Caracterización proceso contable.....	101
<i>Figura 11.</i> Mapa de procesos.....	113
<i>Figura 12.</i> Interrelación de procesos.	113

RESUMEN

Un sistema de gestión de la calidad basada en ISO 9001 hace de una organización, que este mejor equipada y organizada para ganar nuevas oportunidades en un Mercado nacional y mundial cada vez más competitivo.

Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de esta norma y de toda empresa que pretenda permanecer y competir en el mercado. Los clientes son el elemento vital de cualquier negocio. Para mantener a los clientes satisfechos su producto o servicios deben cumplir con requisitos de calidad y excelencia.

El desarrollo de esta tesis nos ayudó a entender que existen herramientas de calidad como la ISO 9001 que nos guían hacia un esquema ordenado y sistemático para gestionar los procesos de la organización para cumplir y mantener altos estándares de calidad y mejorar continuamente.

(ABSTRACT)

A quality management system based on ISO 9001 makes the organization stay better equipped and organized to gain new opportunities in an increasingly competitive national and global market. Satisfy the consumer, it is the ultimate goal of this standard and any company that intends to stay and compete in the market. Customers are the lifeblood of any business. To keep customers satisfied your product or service must meet requirements of quality and excellence.

The development of this thesis helped us understand that there are quality tools such as ISO 9001 that guide us towards an orderly and systematic scheme to manage the processes of the organization to meet and maintain high standards of quality and continuous improvement.

Palabras Claves:

SGC

ISO

Norma

Mejora continua

Mapa de procesos

Procesos

Introducción

ISO (International Organization for Standardization), Organismo Internacional que agrupa a más de 160 países del mundo, emite una infinidad de normas orientadas a homologar o estandarizar las prácticas en los distintos ramos industriales y de servicios.

A principios de la década de los 80, varios países europeos tenían la firme intención de integrar un sólo bloque económico, sin embargo esto era difícil, ya que en cada país europeo existían diferentes normas para productos y prácticas de trabajo, las cuales, debían ser cumplidas por cada fabricante o productor que tenía la intención de exportar sus productos a otros países europeos. Con el objetivo de simplificar y homologar la diversidad de criterios, ISO con sede en Ginebra, Suiza, elabora una norma internacional para los Sistemas de Gestión de la Calidad, la cual conocemos hoy bajo el nombre de ISO 9001.

La versión 2008 de la Norma ISO 9001 es un conjunto de lineamientos cuyo objetivo es regular y estandarizar la Gestión de la Calidad en todo tipo de organización, sea micro, pequeña, mediana o grande; sea pública o privada, nacional o internacional; sea de producción de productos tangibles o de productos intangible como los servicios, sin importar el sector al cual pertenezca. ISO 9001:2008 es una norma internacional de estandarización, no obligatoria, dirigida a incrementar la Calidad de una organización a través de la planeación, ejecución, control y mejora continua de sus procesos productivos estratégicos, clave o cadena de valor y de apoyo.

El propósito es entonces aumentar la productividad, satisfacción del cliente, crecimiento en el mercado siendo más competitivos y mejorando e incrementando la rentabilidad del negocio.

Antecedentes

Hoy en día, (Chiavenato, 2012) la manera en que nos desenvolvemos laboralmente estamos recibiendo cambios que son evidentes en el transcurso de cada día por muchos factores como la globalización, estamos sometidos a nuevos requerimientos, nuevos retos e innovación. En nuestro país nos encontramos en un sector convulsionado y con muchas incertidumbres. En la actualidad la información importante de nuestras empresas ya no viene ni depende de los altos mandos si no de nuestros usuarios y clientes. En la actualidad la mayoría de las empresas tienen que generar políticas u objetivos de calidad que les permita estar a la par o mejorar a la competencia, los cuales necesitan obtener productos y ofrecer servicios dentro de los estándares de calidad para poder mantener su cartera de clientes e incluso captar más clientes y sobre todo para ser más competitivo en el mercado.

El origen de esta norma (SINCALWEN, 2013) se basó en las normas militar estándar y data de 1959, fecha en la que el Departamento de Defensa de los Estados Unidos de Norteamérica inicia el desarrollo de un programa de calidad. Sin embargo la predecesora directa de las normas ISO 9000 es la norma británica BS 750 que fue diseñada para el comercio. El Instituto Británico de Normas estableció un esquema de certificación para compañías y empresas que podían demostrar el cumplimiento de estas normas dentro de un sistema de producción.

En 1979 la ISO (International Organization for Standardization), entidad sin fines de lucro en la que participan más 160 países a través de sus organismos de normalización, integrados en el comité técnico CT 176 de la administración de calidad y aseguramiento de la calidad, con el objetivo de desarrollar las normas ISO 9000, basándose en conceptos y principios mundialmente aceptados.

Los trabajos de la Organización Internacional de Normalización (ISO) concluyeron en acuerdos internacionales que son publicados con la forma de normas internacionales. Se entiende por norma aquellos acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos, destinados a ser utilizados sistemáticamente como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales, procesos y servicios son aptos para su empleo.

La familia ISO 9001 constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las

organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaz. La familia la está constituida por:
La Norma ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad –Fundamentos y vocabulario.
La Norma ISO 9001 -Sistemas de gestión de la calidad –Requisitos.
La Norma ISO 9004 -Sistemas de gestión de la calidad –Directrices para la mejora continua.

La Norma ISO 19011 -Auditoría de sistemas de gestión.

En la familia ISO 9000 se utiliza el término organización (Paola Moseada, 1997) para designar un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Esto incluye denominaciones como compañía, corporación, organización, fundación, organismo, asociación, o una parte o combinación de ellas.

Planteamiento del problema

- Rechazo al cambio
- Costos (no aplican sistemas de gestión de calidad, considerar un gasto más no una inversión).
- Manejo y estructura documental.
- Rechazo a los indicadores de gestión (no quieren ser controlados).
- Desperdicios de recursos.
- Paradigmas cerrados (siempre lo hemos hecho así para que cambiar).
- Falta de liderazgo.
- Falta de cultura de calidad.
- Falta de evidencias objetivas de las gestiones realizadas.
- Problemas de comunicación.
- Compromiso por Alta dirección.

Las empresas pretenden obtener mayor rentabilidad del negocio sin invertir en la implementación en sistemas de gestión de calidad, en el mejoramiento de las competencias del personal, ambiente laboral y provisión de recursos para el adecuado desenvolvimiento profesional.

Pregunta de investigación

¿Sin la implementación de un sistema de gestión de calidad es posible la mejora continua, mayor rentabilidad y satisfacción del cliente?

Objetivos

Objetivo general.

Desarrollar de manera sistemática y ordenada el sistema de gestión de calidad y mejora continua reflejada en los estándares de calidad ISO 9001:2008, teniendo como norte ser una empresa líder y altamente competitiva.

Objetivos específicos.

1. Definir Marco teórico metodológico de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 y diagnóstico de la situación actual de la empresa Storeocean S.A antes de la propuesta.
2. Realizar la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001-2008.
3. Verificación del cumplimiento de la estructura documental a través de listas de chequeo

Justificación

La importancia y relevancia de este trabajo en la empresa STOREOCEAN, le dará la oportunidad de ser una empresa más eficiente y competitiva dentro del mercado de elaboración de fertilizantes, nacional e internacionalmente, nuevas oportunidades en el mercado, satisfacción de cliente crecimiento ordenado y sistemático, optimización de recursos y mejoramiento de la rentabilidad de la organización.

Esta propuesta (ALESSANDRO, 2016) pretende romper paradigmas dentro de la organización en lo referente al manejo documental, planteamiento de objetivos SMART (*Specific*-específico, *Measurable*-medible, *Achievable*-alcanzable, *Realistic*-real, *Time-based* – basado en el tiempo), control de los procesos al través de los indicadores de gestión, generación de liderazgo, participación de todos los colaboradores en la mejora continua de la organización, comunicación eficiente y por ende la satisfacción del cliente interno y externo.

Esta tesis nos ayudó a complementar nuestros conocimientos profesionales y entender la importancia de los sistemas de gestión de calidad y mejoramiento continuo, como una herramienta técnica que nos ayudara a tener mayores oportunidades laborales, mejor desenvolvimiento profesional y mayores logros económicos.

CAPÍTULO I

Definir marco teórico metodológico de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 y diagnóstico de la situación actual de la empresa STOREOCEAN S.A antes de la propuesta.

1.1 Metodología de la investigación

Para la investigación tendremos un enfoque cualitativo, (Hernandez, 2006) utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación

1.1.1 Métodos de investigación.

Para la investigación se usaran métodos teóricos y empíricos (Tamayo, 2004)

1.1.1.1 Métodos teóricos.

- **Análisis – síntesis**

Este método (Gutierrez, 1997) busca el análisis de una parte individual, es decir, estudiar a fondo específicamente un factor y luego la reunión racional de elementos para obtener una síntesis final de lo investigado.

Este se aplicará durante y después del análisis de la situación actual de la empresa ayudando a identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la empresa

1.1.1.2 Métodos empíricos.

1.1.2 La entrevista.

Consiste en realizar preguntas a una o varias personas en específico en relación a la investigación.

Las entrevistas serán realizadas a personas involucradas al sistema de gestión de calidad basados en las normas internacionales ISO 9001-2008. También se entrevistará a la alta dirección de la empresa para obtener su percepción.

1.1.3 Tipos de estudio.

1.1.3.1 Estudio explicativo.

(Dagnino, 2014)“Estudia las variables de un problema y cómo influyen en otras variables, cuándo hay una relación causa y efecto. Para establecer si existe una relación causa-efecto, se aíslan y eliminan los factores que pueden ser causa de un resultado particular y probar solo los que se quieren medir directamente”.

1.1.3.2 Estudio descriptivo.

“Los estudios descriptivos son aquellos que estudian situaciones que ocurren en condiciones naturales, más que aquellos que se basan en situaciones experimentales. Por definición, los estudios descriptivos conciernen y son diseñados para describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo.” (Dagnino, 2014)

Usaremos este tipo de estudio para determinar el estado actual

1.1.4 Tipos de fuentes.

1.1.4.1 Fuentes primarias.

Las fuentes primarias (ALCALA, 2016) están basadas en información directa recopilada por el investigador, para este caso se usarán las siguientes fuentes:

- Visita a la empresa
- Entrevistas

1.1.4.2 Fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias (ALCALA, 2016) son aquellas que sirven para corroborar los resultados de las primarias y dan soporte teórico a la investigación. Para este trabajo, las fuentes secundarias que se usarán son las siguientes:

- Libros
- Papers
- Internet

1.2 Análisis actual de la empresa STOREOCEAN S.A.

STOREOCEAN S.A. (centro de procesamiento de fertilizantes) (STOREOCEAN, 2012) mantiene como actividad principal los servicios especializados portuarios y manejo y procesamiento de fertilizantes minerales, apoyada en una fuerza laboral de 123 empleados distribuidos como sigue: administración, operaciones, producción y servicios generales. Todas las actividades se llevan a cabo en predios propios. La empresa cuenta con 20.588m² de área y capacidad de almacenamiento de 38.000 toneladas métricas. STOREOCEAN S.A está ubicado en Pradera 3 solar 28 Mz 25.

1.2.1 Análisis FODA de la empresa STOREOCEAN S.A

1.2.1.1 Fortalezas (Interno).

- La organización maquila a empresa posicionada en el mercado.
- La Alta Dirección tiene conciencia de competir con calidad. .
- Instalaciones con condiciones para la prestación del servicio.
- Existe contacto directo con el cliente.

1.2.1.2 Oportunidades (Externo).

- El mercado se encuentra en un proceso de constante crecimiento.
- Pocas empresas certificadas en el sector.
- Pueden ampliar su competitividad.

1.2.1.3 Debilidades (Interno).

- No cuentan con una planeación estratégica.
- No tienen definida y difundida una política de Calidad
- No tienen objetivos ni indicadores de gestión definidos.
- No existen estrategias formales para el mejoramiento de los servicios ofrecidos.
- No tienen procesos definidos ni documentados.
- No existen procedimientos y formatos definidos y estandarizados

1.2.1.4 Amenazas (Externo).

- La competencia es muy alta.
- Cambio de políticas fiscales y tributarias.
- Inestabilidad política del país.

1.3 Fundamentación teórica

1.3.1 Conceptos generales a la Norma ISO 9001.

1.3.1.1 ¿Qué significa ISO?

ISO viene de la palabra griega ISOS que significa IGUAL o UNIFORME (Yañez, 2008) dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones.

1.3.1.2 ¿Qué es la Norma ISO 9001?

La ISO 9001 (Yañez, 2008) es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de

administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar los procesos para mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

1.3.1.3 Principios de ISO 9001.

Los principios del sistema de gestión de calidad son 8 que deben ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño de los procesos. (Yañez, 2008)



Figura 1. Los 8 principios del sistema de gestión de calidad.

Fuente: Herrera, T. J. F., & Schmalbach, J. C. V. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*. Eumed. Net.

Autor: Juan Montalvo

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes,

satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

1.3.1.4 Beneficios de la norma ISO 9001.

(Schmalbch, 2010) Dearing, en su artículo “Cuales son los beneficios de ISO 9001”, plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

- Proporciona disciplina la interior del sistema en donde se esté implementando.
- Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos, nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.

- Se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en muchos países.

En la familia ISO 9000 se utiliza el término organización para designar un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Esto incluye denominaciones como compañía, corporación, organización, fundación, organismo, asociación, o una parte o combinación de ellas.

1.4 Estructura de la norma ISO 9001:2008

La norma ISO 9001 (NORMAISO, 2008) es organizada en 8 secciones. Las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para su sistema de gestión de calidad. Las primeras 3 secciones de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos.

Sección 1 – Ámbito

Sección 2 - Referencias normativas

Sección 3 - Términos y Definiciones

Sección 4 - Requisitos del Sistema

4.1 Requisitos generales

4.2.1 Datos generales

4.2.2 Manual de Calidad

4.2.3 Control de documentos

4.2.4 Control de los Registros de Calidad

Sección 5 - Responsabilidades de la Dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de Calidad

5.4.1 Objetivos de calidad

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

5.5.1 Responsabilidades y Autoridades

5.5.2 Representante de la Dirección y Comunicación Interna

5.6.1 Revisión por la dirección: Datos generales

5.6.2 Información de las entradas para la revisión

5.6.3 Resultados de la revisión

Sección 6 - Gestión de Recursos

6.2.2 Recursos Humanos: Competencia, conciencia y capacitación

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de Trabajo

Sección 7 - Realización del Producto

- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.3 Diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control dispositivos de seguimiento y de medición

Sección 8 - Medición, Análisis y Mejora

- 8.1 Datos generales
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditorías internas
 - 8.2.3 Monitorización y Medición de los Procesos
 - 8.2.4 Monitorización y Medición del Producto
- 8.3 Control de los Productos no Conformes
- 8.4 Análisis de los Datos
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción Correctiva
 - 8.5.2 Acción Preventiva

A través de este enfoque se establece el control continuo de los diferentes procesos, actividades y tareas que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad; ver figura 2.

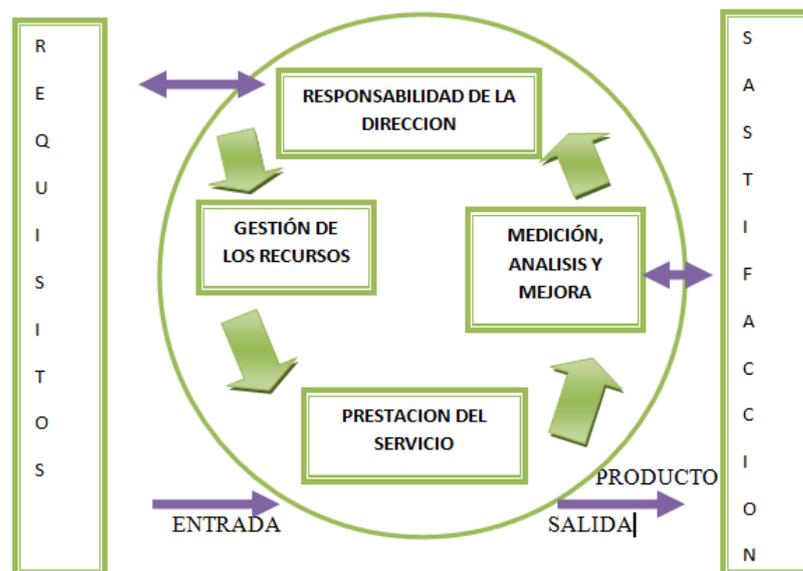


Figura 2. Mejora continua del sistema de gestión de calidad

Fuente: Herrera, T. J. F., & Schmalbach, J. C. V. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*. Eumed. Net

La norma ISO 9001:2008.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad (Schmalbch, 2010), debería ser una decisión estratégica de la empresa, cuyo diseño e implementación esté influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios suministrados, los procesos, empleados además del tamaño y la estructura de la empresa. En el desarrollo de esta norma internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las normas ISO 9000 e ISO 9004.

1.5 Etapas de la implementación ISO 9001:2008

A. Información.

Conociendo los requisitos y las técnicas de implementación de ISO 9001:2008. Se informó a la gerencia y a otros empleados que trabajaran en la organización el inicio de este trabajo.

B. Planificación.

Se realizó un plan y un análisis de la situación para averiguar que hace la compañía y que requisitos necesitaran ser atendidos lo cual es fácil de lograr usando la lista de chequeo que se preparó con anterioridad. Se fue por los diferentes departamentos de la compañía y entrevistó a los colaboradores usando las preguntas de la lista de chequeo, se registró lo que ya está implementado, y lo que se tiene que implementar.

C. Desarrollo.

- Identificación de los procesos de la organización.
- Consulta sobre el propósito de la organización.
- Definición y elaboración de la Política de la calidad.
- Elaboración del mapa de procesos.
- Interrelación de procesos.
- Capacitación sobre la interpretación de la norma ISO 9001:2008.
- Caracterización de cada proceso.
- Definición de los objetivos.
- Identificación de los indicadores de gestión.
- Levantamiento de la estructura documental.

- Aplicación de las listas de chequeo.

D. Capacitación

Nos capacitamos para trabajar con la norma ISO 9001:2008 contamos con el apoyo de un experto en las Normas ISO.

E. Listas de chequeo

El último paso de la preparación para que la compañía esté lista para la implantación del sistema fue realizar una lista de chequeo donde se verificó que se hayan cumplido con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

CAPÍTULO II

Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008

2.1.1 Objetivos de la propuesta.

- a. Implementar un Sistema de Calidad
- b. Mejora continua
- c. Optimización de recursos en la organización.
- d. Garantizar la Satisfacción del cliente.

2.1.2 Levantamiento de información.

- Identificación de los procesos.
- La interrelación de los procesos.
- Elaboración la política de calidad de la organización.
- Caracterización de procesos, donde se identifica el inicio y termino del proceso, cual es la información que ingresa y de que procesos vienen, que información genera y a qué proceso va, que estructura documental necesita, la identificación de los objetivos y de los indicadores de gestión para medir el cumplimiento de estos, sus requerimientos del personal y sus recursos (tecnológicos, humanos).
- Levantamiento de toda la estructura documental donde se describió de forma escrita todo lo puesto en marcha del sistema de gestión de calidad.
- Manual de calidad incluye toda la estructura documental estandarizada que levanto la organización para la implementación del sistema de gestión de calidad.

Se entregó el cronograma de actividades para la implementación del sistema de gestión de calidad durante estos meses de implementación.

2.1.3 Levantamiento de la Documentación.

Levantamiento de la documentación debe ser mínima necesaria y el correcto desempeño de la organización para el cumplimiento de la Norma Internacional ISO 9001: 2008

2.1.4 Implementación.

La organización nombrara un representante del SGC designado por la Alta Dirección y se solicitara la colaboración de todos los miembros de la organización para el cumplimiento de la implementación del Sistema de Calidad.

Se cumplieron de actividades semanales planificadas.

2.1.5 Verificación del cumplimiento del sistema de gestión (Listas de chequeo o de verificación).

Se realizó una lista de chequeo donde se evaluó el estado de cumplimiento de la Organización respecto a los requerimientos del Sistema de Gestión Calidad a través de lista de verificación que contenía todos los Ítems y cláusulas de la norma ISO 9001:2008.

2.1.6 Tiempo estimado

Se elaboró un Cronograma de Actividades el mismo que será entregado al inicio del trabajo.

El cronograma estimado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es de 4 MESES.

Tabla 1*Cronograma de actividades del sistema de gestión de calidad*

GESTIÓN A REALIZAR	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión propuesta de implementación y coordinación de actividades del cronograma	■															
Definición de la Política de Calidad		■														
Definición del propósito de la organización			■													
Identificación de los procesos				■												
Elaboración mapa de procesos					■											
Realización de Interrelación de procesos						■										
Difusión de la política de calidad							■									
Definición de los objetivos de la calidad								■								
Identificación de los indicadores de gestión de los procesos									■							
Levantamiento del procedimiento de documentos										■						
Elaboración de listas maestras											■					
Caracterización Proceso Talento Humano												■				
Caracterización Proceso Control de Calidad													■			
Caracterización Proceso Operaciones														■		
Caracterización Proceso Bodega															■	
Caracterización Proceso Mantenimiento																■
Caracterización Proceso Contable																■
Caracterización Proceso Compras																■
Levantamiento de la estructura documental																■
Elaboración Manual de calidad																■
Revisión y aplicación de los alineamientos del modelo APA																■
Preparación de diapositivas para defensa de tesis																■
Revisión por la Dirección																■

Fuente: autores

2.2 Definición del propósito de la organización

Recibir, almacenar, procesar y entrega de fertilizantes y operaciones portuarias.

2.3 Identificación de procesos y elaboración mapa de procesos

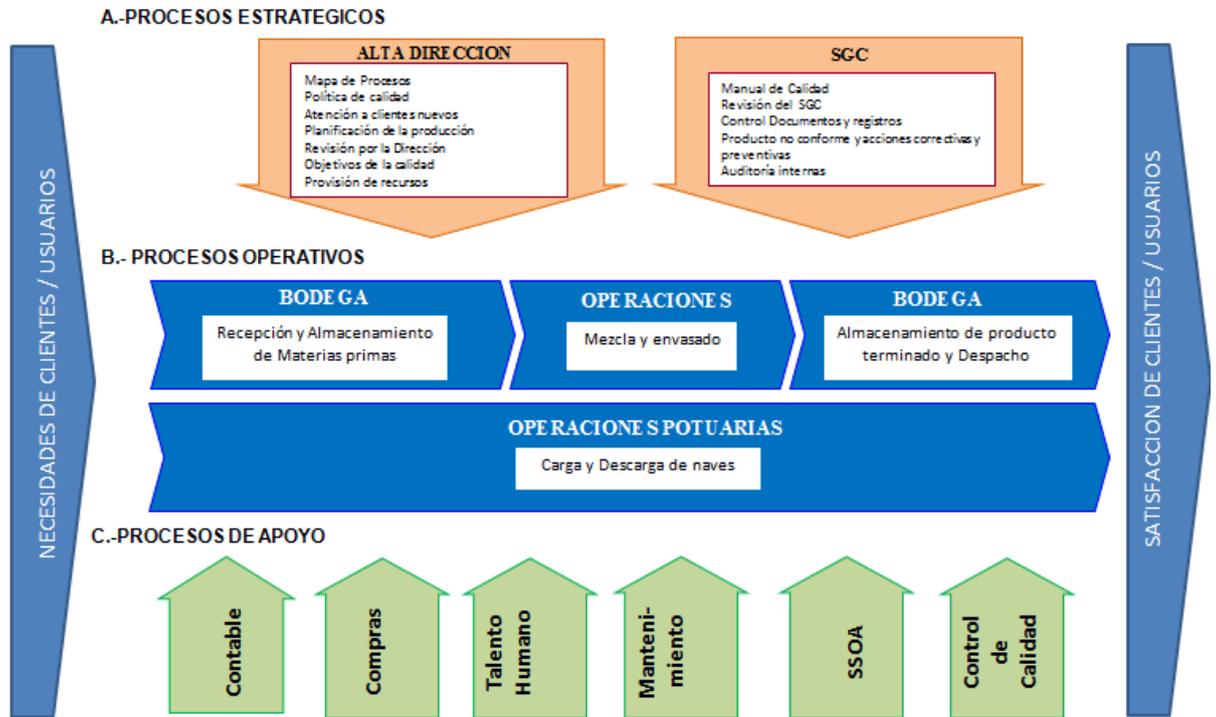


Figura 3. Mapa de procesos.

Fuente: Storeocean S.A.

2.4 Interrelación de procesos

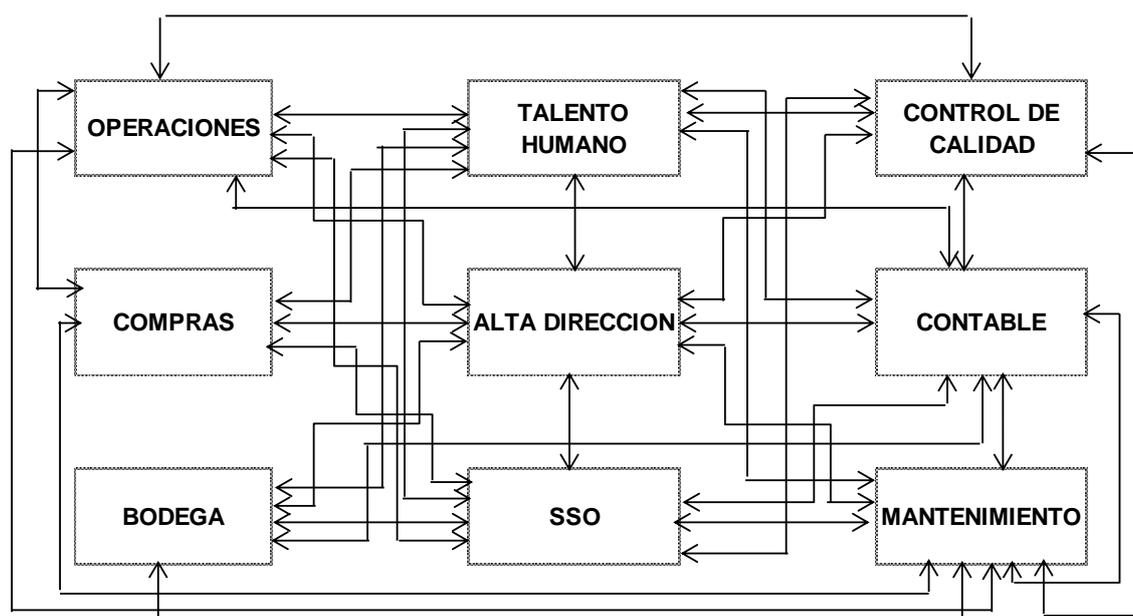


Figura 4. Interrelación de procesos.

Fuente: Storeocean S.A.

2.5 Elaboración de la política de calidad

“Somos una empresa dedicada al procesamiento de fertilizantes y operaciones portuarias.

Aseguramos un proceso productivo de alta calidad, y eficiencia en nuestras entregas para la satisfacción de nuestros clientes.

Nuestra organización ofrece un ambiente seguro para nuestros trabajadores, contratistas y visitantes, y se compromete a asignar los recursos necesarios para el mejoramiento continuo de nuestro sistema de seguridad y salud ocupacional.

Cuidamos el medio ambiente controlando y mitigando los impactos ambientales generados por nuestras actividades.

Cumplimos con mucha responsabilidad la legislación ecuatoriana y otras aplicables.”

2.6 Objetivos de la calidad

2.6.1 Objetivos talento humano.

1. Cumplir con el 80% del plan de capacitación en el 2016.

2.6.2 Objetivos operaciones.

1. Cumplir con el 50% de eficiencia operacional en el último trimestre del 2016.
2. Reducir en el 50% los tiempos de parada por falta de empaque en el último trimestre del 2016.

3. Reducir en el 35% los tiempos de parada por falta de máquinas cargadoras en el último trimestre del 2016.

2.6.3 Objetivos mantenimiento.

1. Reducir en un 20 % los tiempos imprevistos por fallas de mantenimiento en el último trimestre del 2016.
2. Cumplir con el 75 % de las órdenes de trabajo solicitadas en el último trimestre del 2016.

2.6.4 Objetivos control de calidad.

Reducir el número de reclamos mensuales en un 50 % en el 2016

2.6.5 Objetivos contables.

1. Disminuir en 20% el tiempo de entrega de Estados Financieros en el 2016
2. Mejorar en un 90% la organización de los archivos físicos generados mensualmente durante el 2016.

2.6.6 Objetivos compras.

Entregar las requisiciones a tiempo en un 80% en el año 2016 en relación al 20015.

2.6.7 Objetivos bodega.

1. Incrementar en un 10 % la eficiencia productiva del tiempo de entrega de Producto Terminado del despacho en el 2016.
2. Cumplir 100% el despacho de las órdenes recibidas para el 2016.

2.7 Identificación de los indicadores de calidad

2.7.1 Indicador de Talento Humano.

Eficiencia de capacitación: $(N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de capacitaciones programadas}) \times 100$.

2.7.2 Indicador de Operaciones.

- **Eficiencia operacional:** $(\text{Tiempo efectivo} / \text{tiempo operacional}) \times 100$.
- **Tiempos de parada por falta de empaque:** $(\text{Horas perdidas tiempo base} - \text{Horas perdidas tiempo actual} / \text{Horas perdidas tiempo base}) \times 100$.
- **Tiempos de parada por falta de cargadora:** $(\text{Horas perdidas tiempo base} - \text{horas perdidas tiempo actual} / \text{horas perdidas tiempo base}) \times 100$.

2.7.3 Indicador de Mantenimiento.

- **Eficiencia Operativa:** Horas perdidas mes base – Horas perdidas actuales/Horas perdidas mes base X 100.
- **Eficiencia de cumplimiento de O/T:** Ordenes realizadas/Ordenes programadas X 100.

2.7.4 Indicador de Control de Calidad.

- **Índice de reclamos:** (Promedio reclamos 4º Trimestre 2016 – N° reclamos actual/ Promedio reclamos 4º Trimestre 2016) X 100.

2.7.5 Indicador de Contable.

- **Eficiencia de entrega de Estados Financieros:** (Tiempo de entrega / Tiempo planificado) x 100.
- **Eficiencia control de archivos:** (Documentos archivados mes/Total de documentos mes) X 100.

2.7.6 Indicador de Compras.

- **Índice de requisiciones compradas a tiempo:** (Requisiciones compradas a tiempo (72)/Requisiciones pedidas en el mes) x 100.

2.7.7 Indicador de Bodega.

- **Eficiencia productiva de despacho:** Eficiencia del mes (-) eficiencia de base/eficiencia de base.
- **Eficiencia de despacho de las órdenes recibidas:** Numero de ordenes despachadas/número de órdenes recibidas.

2.8 Levantamiento documental

2.8.1 Procedimiento elaboración y control de documentos y formatos.

Objetivo.

Definir y estandarizar la elaboración y control de los documentos y formatos, así como la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Alcance.

Establecer para todos los documentos internos y externos que se manejen en la organización, también involucra la necesidad de crear, modificar o anular un documento.

Definiciones.

Documento Controlado: Es todo documento interno y/ o externo que presente información que pueda afectar la calidad de los productos o servicios proporcionados por Storeocean S.A.

Documento no Controlado: Es toda copia en papel del documento original.

Documento Obsoleto: Documento que ya no está vigente dentro del SGC, debido a que no está actualizado y en caso que se lo necesite guardar, queda bajo control del Representante del SGC.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad: Documento que proporciona información coherente, interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Plan de Calidad: Documento que describe cómo, quien y cuando aplicar el Sistema de Gestión de Calidad a un proceso operativo.

Procedimiento: Documento que proporciona información sobre cómo realizar las actividades y los procesos de manera detallada, clara, precisa y concisa.

Instructivo: Documento puntual que describe de manera muy puntual una actividad a realizarse en la que se encuentra involucrada una persona.

Formato: Hoja impresa en la cual se registran datos o información, dependiendo de la información contenida se convierte en registro.

Documento Externo: Documento que no fue elaborado de manera interna, que establece requisitos como leyes, normas o estándares que debe cumplir la organización en la ejecución de sus operaciones.

Documento Referencia: Documento interno que establece requisitos, recomendaciones o sugerencias de los diferentes procedimientos.

Lista Maestra de Documentos: Registro de calidad en donde se encuentran relacionados todos los documentos controlados que integran el Sistema de Gestión de Calidad.

Líder del proceso: Persona responsable que ejerce la gestión sobre el proceso.

Normas y políticas.

Tipo y tamaño de letra: El tipo de letra para toda la documentación es **Arial**
Nº 12

Tratamiento de Documentos y registros Externos: Dentro de la Lista Maestra de Documentos y registros externos se detalla el listado de los documentos y registros externos aplicables a la organización, se coloca la fecha de actualización para evitar el uso de documentos y registros externos obsoletos y los responsables de la actualización informarán por escrito al Representante del SGC sobre cualquier cambio o actualización de dichos documentos y registros.

Registros Externos: Cuando se manejen registros externos de control operativo bajo formatos del cliente u organismos de control; se debe generar la Lista Maestra de Documentos y Registros Externos,

Codificación de los documentos: Los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad deben tener asignado un código alfanumérico de identificación de acuerdo con la siguiente estructura:

Longitud de la codificación:

Ejemplo: PRO-O.1.1

PRO = Siglas del Documento

O = Código del proceso de Operaciones

.1 = Número de documento

.1.1 = Procedimientos a segundo nivel del procedimiento principal

Siglas de los documentos.

PRO= Procedimiento

FOR= Formato

INS= Instructivo

DOR= Documento de referencia

MA= Manual

MGC= Manual de Gestión de Calidad

PGC= Plan de Calidad

PL= Plan

Iniciales de los procesos.

D= Alta Dirección

O= Operaciones

TH= Talento Humano

C= Compras

M= Mantenimiento

B= Bodegas

SGC= Sistema de gestión de Calidad

SSOA= Seguridad y Salud ocupacional y Ambiente.

CT= Contable

CC= Control de Calidad

Tabla 2

Procedimiento elaboración y control de documentos y formatos.

N°	Responsable	Actividades
1	Dueño del proceso de Documentos y Registros	Determina la necesidad de crear un tipo de documento. Solicita mediante FOR-SGC.22, crea un borrador, envía solicitud al Representante del SGC.
2	Representante Dirección/	Revisa el requerimiento de leyes, requisitos y normas relacionadas aplicables para su aprobación. Para la identificación del nuevo Documento el Representante de la Dirección o el Responsable del Proceso asignan la
3	Representante de la Dirección/ Responsable del Proceso	codificación de la siguiente manera: -Documento de Referencia, Código DOR-A.1.1; -Procedimiento Código PRO-A.2.1; -Instructivo Código INS-B.3.1; -Formato Código FOR-C.5.1; En el caso de documentos externos se mantiene el nombre original y código si lo tuviera.
4	Representante Dirección/	Para el uso del documento creado se asigna código, se crea la versión y se registra adecuadamente en lista maestra correspondiente y se libera.
5	Usuario de Documentos y Registros	Determina la necesidad de modificar o actualizar el tipo de documento. Propone los cambios que requiere mediante el FOR-SGC.22, actualiza en un borrador, envía solicitud al Representante de la Dirección.

N°	Responsable	Actividades
6	Representante Dirección/	Revisa la modificación y el requerimiento de leyes, requisitos y normas relacionadas aplicables para su aprobación y firma la autorización si es procedente y la fecha de autorización. Si no es procedente se comunica al solicitante para que inicie el proceso nuevamente.
7	Representante Dirección	Si la modificación es aprobada se actualiza la versión y la fecha, y se registra en lista maestra.
8	Dueño del proceso	Destruye las versiones obsoletas de los documentos generales cuando se hayan entregado las versiones actualizadas de los mismos. Los documentos obsoletos si son ordinarios se reciclan y si son confidenciales como los contables financieros se destruyen, en caso de archivos digitales se borran.
9	Representante Dirección	Entrega documentos codificados electrónicamente. En el caso de documentación electrónica, deben estar en archivos con formato sólo de lectura (PDF), para evitar modificaciones.
10	Dueño del proceso	Planifica la socialización de los nuevos documentos al personal involucrado, y se la registra. Para la ubicación física de los documentos internos y externos, en las listas maestras colocar la siguiente identificación:
11	Representante Dirección	Ej: Facturas A1-N1-C2A-P12 Proceso: Contabilidad Archivador 1: A1 Nivel 1: N1 Carpeta 2: C2A Posición 12: P12 El mismo documento en varias carpetas: A-B-C, etc.
12	Representante Dirección/ Dueño del proceso	Para la ubicación digital de los documentos internos y externos en las listas maestras verificar la dirección electrónica del computador del responsable del proceso.
13	Representante Dirección	Permanentemente y de acuerdo a la necesidad se actualizarán los documentos y registros

Fuente: Storeocean S.A.

2.9 Caracterizaciones

2.9.1 Proceso talento humano.



Figura 5. Caracterización proceso talento humano.

Elaborado por: autores

Fuente: Storeocean S.A.

Tabla 3

Lista maestra proceso talento humano.

Procedimientos	Instructivos	Formatos
Elaboración de la Nómina	Nómina Primera Quincena Sinergy	Alimentación y transporte
Pago de Beneficios Sociales	Nómina Segunda Quincena Sinergy	Autorización permiso de salida
Pago de Vacaciones	Beneficios Décima Tercera Remuneración	Carta BMI inclusión-exclusión
Selección y contratación de personal	Beneficios Decima Cuarta Remuneración	Carta BMI reembolso

Procedimientos	Instructivos	Formatos
Evaluación de Desempeño	Beneficios Utilidades	Carta Banco Apertura Cuenta
Plan de Capacitación		Carta Banco solicitud tarjeta de debito Certificado laboral Certificado personal Control de servicio de alimentación Cuadro de Vacaciones anual Encuesta de evaluación de desempeño Entrega de reglamento interno y reglamento de seguridad y salud en el trabajo Evaluación de la capacitación Evaluación de la eficiencia de la capacitación Ficha de datos personales Ingreso-salida de personal Listado de lunch y movilización extra Memorándum llamados de atención Registro Asistencia Registro de asistencia individual Matriz de ausentismo Registro de asistencia Solicitud de Empleo Actualización de datos Memorándums llamados de atención Solicitud de vacaciones Plan de capacitación Registro de asistencia Patio1-Terminal Evaluación personal de la eficacia de la capacitación Ingreso-salida de personal

Procedimientos	Instructivos	Formatos
		Gastos Personales
		Anticipo quincenal por centros de costo
		Información individual sobre el pago de la décima cuarta remuneración
		Información individual sobre el pago de la décima tercera remuneración
		Información individual sobre el pago de utilidades 15%
		Otros ingresos por empleado y centro de costo
		Evaluación de desempeño operativo
		Comunicado
		Listado actualizado del personal
		Memorándum
		Movimientos IESS variables
		Movimientos ingresos y egresos por empleado y centro de costo
		Movimiento por concepto y empleado
		Acta de confidencialidad de propiedad intelectual del cliente
		Mrl Util.
		Otros egresos por empleado y centro de costo
		Pagos por cheque fuera de nómina
		Pagos por cheque
		Pre nómina pagos por dentro de nómina
		Reporte mensual de provisiones de beneficios sociales
		Rol de pagos

Fuente: Storeocean S.A.

Recursos.

Materiales e Insumos:

- Suministros de oficina
- 3 Escritorio
- 5 Sillas

Equipos y herramientas de oficina:

- 3 Computadora
- 1 Impresora
- 3 Calculadora
- 1 Aire acondicionado

Medios de comunicación:

- Internet
- 2 Teléfono
- 1 radio

Requerimiento del personal.

- 1 Jefe de Talento Humano
- Asistente 1
- Asistente 2

2.9.1.1 Validación de la estructura documental del proceso de talento humano.

- ***Procedimiento Elaboración de la nómina.***

Objetivo.

Describir el proceso de cálculo de remuneraciones del personal.

Alcance.

Aplica a todos los miembros de la organización.

Definiciones.

N/A.

Tabla 4*Procedimiento elaboración de la nómina.*

N°	Responsable	Actividades
1	Talento humano	Para elaborar la quincena realiza el cierre de mes, ingresa a los colaboradores nuevos crea cargo, posición y función, realiza cambios de cargos, sueldos, liquidación de vacaciones y finiquitos, procesa la nómina de anticipo quincenal, realiza órdenes de pago, envía a Contador y Gerencia general correo electrónico de detalle de pagos.
2	Contador	Revisa nómina anticipo quincenal, liquidación de vacaciones y finiquitos, órdenes de pago y comunica a Gerencia general.
3	Gerencia General	Aprueba y ejecuta las transferencias de la nómina anticipo quincenal, comunica banco donde debe girar los cheques a contador.
4	Contador	Elabora los cheques y envía a Talento Humano
5	Talento Humano	Recibe cheques y realiza la entrega a colaboradores.
6	Talento humano	Para los pagos de fin de mes ingresa a los colaboradores nuevos, crea cargo, posición y función, liquidación de vacaciones y finiquitos, ingresa y realiza el cálculo de sobretiempos, beneficios , faltas, permisos sin sueldos, permisos por horas, subsidios por enfermedad y accidentes de trabajo, atrasos, multas, impuesto a la renta, aporte personal y descuentos que recibe por anticipos, préstamos, y novedades varias, verifica las asistencias de los días laborados de los trabajadores e ingresa a la página del IESS las faltas y permisos, se revisa e imprime la pre nómina definitiva y los reportes de movimiento por concepto, movimiento de ingresos y egresos, otros ingresos, y otros egresos, realiza órdenes de pago, envía a Contador y Gerencia general correo electrónico de detalle de pagos.

N°	Responsable	Actividades
7	Contador	Revisa pre nómina, reportes y órdenes de pago e informa a Jefe de Talento Humano cualquier novedad para su corrección. En caso de no haber novedades comunica a la Gerencia General.
8	Gerencia General	Aprueba y ejecuta las transferencias de la nómina de fin de mes, comunica banco donde debe girar los cheques a contador.
9	Contador	Elabora los cheques y envía a Talento Humano
10	Talento Humano	Recibe cheques y realiza la entrega a colaboradores.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento Pago de Beneficios Sociales.***

Objetivo.

Establecer los lineamientos para el cálculo de beneficios sociales regulados por el Código de Trabajo Ecuatoriano.

Alcance.

Aplica a todos los miembros de la Organización.

Definiciones.

SAITE: Sistema de Ministerio de Relaciones laborales

Procedimiento.

Tabla 5.

(A) Procedimiento cálculo de utilidades.

N°	Responsable	Actividades
1	Talento Humano	Al inicio de cada año una vez cerrado el ejercicio contable del año que finalizó, solicita a Contador el valor a repartir por Utilidades, ingresa el valor al sistema, procesa las tres nóminas, imprime y revisa reporte de Información individual sobre el pago de utilidades con número de cargas y tiempo laborado de cada colaborador durante el período.

N°	Proceso	Actividades
2	Talento Humano	Envía reporte de información individual sobre el pago de utilidades, órdenes de pago a contador y a Gerencia general, para su revisión y aprobación.
3	Contador	Revisa reporte de información individual sobre el pago de utilidades, órdenes de pago y comunica a Gerencia general.
4	Gerencia General	Aprueba y ejecuta las transferencias para el pago de utilidades.
5	Talento Humano	Sube archivo plano en línea al SAITE dentro del cronograma estipulado para su registro.

Fuente: Storeocean S.A.

Tabla 6

(B) Procedimiento cálculo décima cuarta remuneración.

N°	Responsable	Actividades
1	Talento Humano	Una vez cerrado el mes de Febrero de cada año, previa verificación de datos de cada colaborador con el Tiempo laborado durante el período MARZO DEL AÑO ANTERIOR A FEBRERO DEL AÑO ACTUAL, ejecuta la liquidación de la Décima Cuarta Remuneración.
2	Talento Humano	Envía reporte de liquidación de la décima cuarta remuneración, detalle de anticipos, órdenes de pago a contador y Gerencia general, para su revisión y aprobación.
3	Contador	Revisa reporte de liquidación de la décima cuarta Remuneración, detalle de anticipos, órdenes de pago y comunica a Gerencia general.
4	Gerencia General	Aprueba y ejecuta las transferencias para pago de la décima cuarta remuneración.
5	Talento Humano	Sube archivo plano en línea al SAITE dentro del cronograma estipulado para su registro.

Fuente: Storeocean S.A.

Tabla 7

(C) Procedimiento cálculo de la décima tercera remuneración.

No.	Responsable	Actividades
1	Talento Humano	Una vez cerrado el mes Noviembre de cada año, previa verificación de datos de cada colaborador, con Sueldo, Tiempo laborado durante el período de DICIEMBRE DEL AÑO ANTERIOR A NOVIEMBRE DEL AÑO ACTUAL, se ejecuta la liquidación de la décima tercera remuneración.
2	Talento Humano	Envía reporte de liquidación de la décima Tercera remuneración, detalle de anticipos, órdenes de pago a contador y Gerencia general, para su revisión y aprobación.
3	Contador	Revisa reporte de liquidación de la Décima Tercera Remuneración, detalle de anticipos, órdenes de pago y comunica a Gerencia general.
4	Gerencia General	Aprueba y ejecuta las transferencias para pago de la décima tercera remuneración.
5	Talento Humano	Sube archivo plano en línea al SAITE dentro del cronograma estipulado para su registro.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento Pago de vacaciones.***

Objetivo.

Establecer los lineamientos para la planificación y organización de las vacaciones de los colaboradores.

Alcance.

Aplica a todos los miembros de la organización.

Definiciones.

N/A.

Tabla 8.

Procedimiento pago de vacaciones.

Nº	Responsable	Actividades
1	Talento Humano	Al inicio de cada año calendario, elabora FOR-TH.10 que envía al Gerente de planta.
2	Gerente de Planta	Revisa FOR-TH.10 con Jefe de bodega y coordina las fechas oportunas para que puedan salir de vacaciones los colaboradores según sea el caso y/o disponer de nueva fecha.
3	Jefe de Bodega	Con un mínimo de 15 días calendario envía requerimiento a Talento Humano del grupo de trabajadores que va a salir de Vacaciones.
4	Talento Humano	Elabora FOR-TH.7 y entrega a Jefe de Bodega.
5	Jefe de Bodega	Toma firma del o los trabajadores en la solicitud de vacaciones y devuelve a Talento Humano para el proceso respectivo.
6	Talento Humano	Elabora proceso de vacaciones, órdenes de pago y envía en archivo adjunto a Contador y Gerente general para su revisión y aprobación.
7	Contador	Revisa proceso de vacaciones, órdenes de pago y comunica a Gerente General.
8	Gerente General	Aprueba y ejecuta las transferencias para el pago de vacaciones.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de vacaciones.***

Objetivo.

Establecer los lineamientos para la planificación y organización de las vacaciones de los colaboradores.

Alcance.

Aplica a todos los miembros de la organización.

Definiciones.

N/A.

Tabla 9*Procedimiento de vacaciones.*

Nº	Responsable	Actividades
1	Talento Humano	Al inicio de cada año calendario, elabora Cuadro de vacaciones anual FOR-TH.10 que envía al Gerente de planta.
2	Gerente de Planta	Revisa FOR-TH.10 con Jefe de bodega y coordina las fechas oportunas para que puedan salir de vacaciones los colaboradores según sea el caso y/o disponer de nueva fecha.
3	Jefe de Bodega	Con un mínimo de 15 días calendario envía requerimiento a Talento Humano del grupo de trabajadores que va a salir de Vacaciones.
4	Talento Humano	Elabora la Solicitud de vacaciones FOR-TH.7 y entrega a Jefe de Bodega.
5	Jefe de Bodega	Toma firma del o los trabajadores en la solicitud de vacaciones y devuelve a Talento Humano para el proceso respectivo.
6	Talento Humano	Elabora proceso de vacaciones, órdenes de pago y envía en archivo adjunto a Contador y Gerente general para su revisión y aprobación.
7	Contador	Revisa proceso de vacaciones, órdenes de pago y comunica a Gerente General.
8	Gerente General	Aprueba y ejecuta las transferencias para el pago de vacaciones.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de Evaluación de Desempeño.***

Objetivo.

Determinar los métodos de evaluación del desempeño de los colaboradores para definir las necesidades de competencias para su mejor rendimiento.

Alcance.

Aplica a todos los miembros de la organización.

Definiciones.

Evaluación de Desempeño: Es el proceso sistemático que permite determinar el nivel de competencia del personal.

Evaluadores: Son los jefes inmediatos de los diferentes grupos de trabajo.

Tabla 10

Procedimiento de evaluación de desempeño.

Nº	Responsable	Actividades
1	Jefe de Talento Humano	Envía a dueño de proceso el FOR-TH.37 - FOR-TH.66 para el personal a su cargo.
2	Jefe de Talento Humano	Socializa el objetivo de la evaluación a dueño de proceso, de tal forma que conozca de la importancia del proceso para que brinde toda su colaboración.
3	Dueño de Proceso	Evalúa por medio de entrevista a cada colaborador a su cargo y aplica la Evaluación de Desempeño, envía resultados a Jefe de Talento Humano y solicita requerimiento de capacitación para mejorar las competencias al personal evaluado en caso sea necesario.
4	Jefe de Talento Humano	Revisa la evaluación de desempeño, los requerimientos de capacitación y se reúne con Gerente de planta para coordinar las acciones de capacitación para mejorar las competencias del personal.
5	Gerente de planta	En el caso del personal operativo, es Gerente de planta quien establece la forma de premiar el desempeño. En el caso del personal administrativo, es Gerente de planta y el Jefe de Talento Humano, responsables de considerar la forma de premiación del desempeño.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de Plan de capacitación***

Objetivo.

Describir el proceso de Capacitación de todo el personal.

Alcance.

Aplica a todos los miembros de la organización.

Definiciones.

N/A.

Tabla 11

Procedimiento de plan de capacitación.

N°	Responsable	Actividades
1	Dueño de Proceso	Evalúa el desempeño de su personal anualmente en el FOR-TH.66 y FOR-TH.37, define las necesidades de capacitación o adiestramiento hasta el mes de septiembre de cada año y envía vía e-mail sugerencias de capacitaciones a Jefe talento humano.
2	Jefe Talento Humano	Recibe sugerencias de capacitaciones de las diferentes áreas, realiza plan de capacitación anual en base a los requerimientos y analiza plan con la Gerencia de Planta, adjunta vía e-mail plan de capacitación a Jefe de compras.
3	Jefe de Compras	Cotiza, y envía vía e-mail fechas tentativas de capacitación y costos a talento humano.
4	Jefe Talento Humano	Recibe costos del plan de capacitación vía email y se reúne con Gerencia de Planta para su aprobación. Una vez aprobado el Plan clasifica las capacitaciones en internas o externas y envía vía e-mail a Jefe de compras.
5	Jefe de Compras	Si la capacitación es externa procede a realizar la orden de compras, gestión, comunicación y seguimiento de pago a los proveedores en las fechas establecidas. (Si es externa no se coordina gastos de refrigerio).
6	Jefe de Compras	Si la capacitación es interna procede a realizar la orden de compras, gestión, comunicación y seguimiento de pago a los proveedores en las fechas establecidas. (Coordina los gastos de refrigerios y comidas con Jefe de talento humano)
7	Jefe Talento Humano	Coordina la parte logística con la persona de limpieza, para dejar limpia y lista la sala de capacitación con los equipos y suministros que se necesitan para el evento.

N°	Proceso	Actividades
8	Dueño de Proceso	Envía vía e-mail escáner del Diploma/Certificado de la asistencia a la capacitación hasta las 72 horas de realizado el evento.
9	Jefe Talento Humano	Recibe y archiva el Diploma/Certificado en la carpeta personal del trabajador.
10	Jefe Talento Humano	Realizara el seguimiento con la Gerencia de Planta del cumplimiento del plan de capacitación FOR-TH.5 del año actual y de las capacitaciones que no han sido programadas pero que son necesarias para mejorar el desempeño del personal en general.

Fuente: Storeocean S.A.

2.9.2 Proceso control de calidad.

Caracterización de Procesos Individuales

Proceso: CONTROL DE CALIDAD

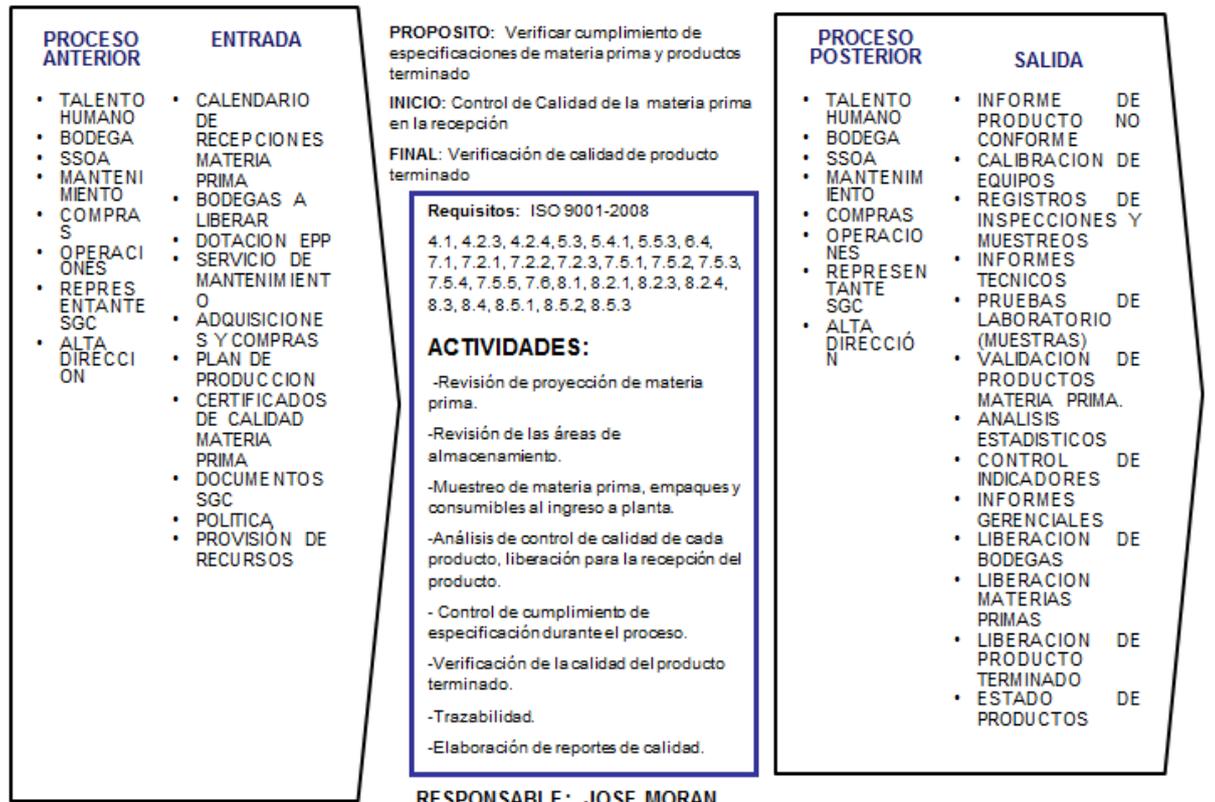


Figura 6. Caracterización proceso control de calidad

Fuente: Storeocean S.A.

Tabla 12*Lista maestra proceso de control de calidad.*

Procedimientos	Instructivos	Formatos
Inspección y muestreo en recepción de materia prima al granel o ensacada	Liberación de producto no conforme	Prueba de pH
Medición de Satisfacción Del Cliente	Prueba de pH	Prueba de humedad
Control, calibración y verificación de equipos de seguimiento y medición	Medición de partículas SGN	Medición de partículas SGN
Identificación y trazabilidad	Pruebas de humedad	Inspección por atributos producto en sacos
Inspección y muestreo de productos en proceso	Muestreo de producto al granel recepción	Comparativo de resultados de análisis físico
Inspección y muestreo en bodegas de producto terminado	Muestreo de producto ensacado y en big bags	Estadística de reclamos mensual
Inspección y muestreo en bodegas de materia prima	Muestreo de producto granel en bodega	Ficha producto no conforme
	Muestreo de producto en proceso	Encuesta de satisfacción del cliente
	Recepción devoluciones	Liberación bodegas materias primas
	Preparación de la muestra	Matriz metrológica
	Despacho de producto en cuarentena	Verificación de equipos de medición
	Identificación, calibración y verificación de equipos de seguimiento y medición	Pruebas de laboratorio control de calidad
		Informe técnico
		Verificación de compuestos

Procedimientos	Instructivos	Formatos
		Registro de toma de muestras MP
		Acta de producto no conforme
		Registro de toma de muestras producto de muestras producto en proceso

Fuente: Storeocean S.A.

Recursos.

- Suministros de oficina
- 1 Escritorio
- 2 Silletas
- 1 Computadora
- 1 Impresora
- 1 Calculadora
- 1 Dispositivo de almacenamiento portátil
- 1 Aire acondicionado

Medios de comunicación:

- Internet
- Teléfono
- 1 radio

Requerimiento del personal:

- 1 Jefe de control de calidad
- 1 Coordinador control de calidad
- 1 Asistente control de calidad

2.9.2.1 Validación de la estructura documental del proceso de Control de calidad.

- *Procedimiento de inspección y muestreo en recepción de materia prima al granel o ensacada.*

Objetivo.

Asegurar la calidad de las materias primas que ingresan a las instalaciones de la planta.

Alcance.

Aplica a materias primas al granel o ensacadas que se reciban en las instalaciones de la planta.

Definiciones.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

No conformidad: incumplimiento de un requisito

Liberación: autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Producto no conforme: producto que no cumple con un requisito especificado o que no cumple con el valor esperado que se reporta en el análisis de datos.

Reproceso: volverlo a hacer.

Reparación/corrección: cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla con su propósito.

Reclasificación: cambiar la tipología de un producto o servicio.

Concesión: acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización.

Desecharlo: eliminación del producto o servicio.

Permiso de desviación: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Tratamiento de una no conformidad: la acción emprendida respecto a una no conformidad

Tabla 13

Procedimiento de inspección y muestreo en recepción de materia prima al granel o ensacada.

Nº	Responsable	Actividades
1	Gerente de Planta	Comunica al departamento de Control de Calidad calendario de recepción de materias primas.
2	Gerente de Planta	Designa la ubicación que se dará a la materia prima por recibir.
3	Supervisor General	Prepara el espacio físico destinado a recibir la materia prima, adecuando y limpiando las bodegas, una vez concluido comunica al departamento de calidad para su inspección y posterior liberación.

N°	Proceso	Actividades
4	Coordinador Control de Calidad	Realiza la inspección de las bodegas donde se almacenara la materia prima a recibir, asegurando que estas no contengan rastros de humedad, productos incompatibles o suciedad y registra los resultados en el FOR-CC.9 Inspección de bodegas de materias primas, indicando la liberación de la bodega de ser el caso.
5	Coordinador Control de Calidad	En caso de no cumplir con los requerimientos necesarios comunica al Supervisor General motivo de inconformidad, para que gestione las acciones necesarias a fin de solucionar la o las no conformidades que impidan la liberación de la bodega.
6	Supervisor General	Una vez liberada la bodega, recibe materia prima en bodegas.
7	Coordinador Control de Calidad	Realiza toma de muestras durante la recepción de materias primas según INS-CC.5 Muestreo de Producto Granel Recepción o Flujo o en el INS-CC.6 Muestreo de Producto Ensacado y en Big Bags, según sea el caso, y registra la toma de muestras en el Registro de Toma de Muestras FOR-CC.18 Registro de Toma de Muestras MP.
8	Coordinador Control de Calidad	Analizará las muestras recolectadas en la recepción según DOR-CC.2, a fin de asegurar calidad de la materia prima recibida, así como también se deberá comparar los resultados obtenidos en planta con los otorgados en el certificado de calidad emitido por el proveedor y se registraran en el FOR-CC.5
9	Control de Calidad	Envía a gerencia de planta los resultados de los análisis a los que se sometieron las muestras de la materia prima recibida.
10	Coordinador Control de Calidad	En caso de detectar una no conformidad la materia prima será aislada y registrada en el FOR-CC.7 y FOR-CC.19, comunicando a Gerencia de Planta, Representante del Sistema de Gestión de Calidad y Dueños de Procesos Implicados. Como medida de seguridad y para evitar su uso identificara en bodega con un cartel con la frase “PRODUCTO NO CONFORME”
11	Gerente de Planta	Recibe y revisa los resultados de los análisis y de existir alguna desviación toma las acciones respectivas con el cliente.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de satisfacción al cliente***

Objetivo.

Conocer el nivel de satisfacción del cliente, para tomar decisiones oportunas.

Alcance.

Aplica a los procesos de Operaciones, Bodega, Control de Calidad.

Definiciones.

N/A

Tabla 14

Procedimiento de satisfacción al cliente.

Nº	Responsable	Actividad
1	Coordinador Control de Calidad	Llevar la Matriz de Estadística FOR-CC.6, que sirve de base para el Informe de la Medición de Satisfacción del Cliente y para indicador del Departamento de Calidad.
2	Jefe de Compras	Envía las Encuestas de Satisfacción del cliente FOR-CC.8 de manera anual a cada uno de los clientes.
3	Gerente de Planta	Gestiona las acciones correctivas para dar solución a las quejas del cliente.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de Control, calibración y verificación de equipos de seguimiento y medición.***

Objetivo.

Garantizar que todas las mediciones que se realizan al producto así como durante los procesos sean reales.

Alcance.

Aplica a todos los instrumentos y equipos de medición que intervienen en el proceso operativo.

Definiciones.

Ajuste: Operación destinada a poner un instrumento de medición en un estado de funcionamiento y ausencia de desvíos para su utilización.

Calibración: Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones especificadas, la relación entre los valores resultantes de una medición y los valores correspondientes de un patrón de referencia.

Equipo de Medición: Es un aparato que se usa para comparar magnitudes físicas mediante un proceso de medición.

Patrón de Medición: Un patrón de medición es una representación física de una unidad de medición, con el propósito de transmitirlos a otros instrumentos de medición mediante la comparación.

Tolerancia: Intervalo dentro del cual la magnitud de medición es aceptada o tolerada para mantener las especificaciones del proceso u objeto de medición.

Matriz Metrológica: Base de datos con características principales de los instrumentos y las fechas de calibración y próxima calibración.

Tabla 15

Procedimiento de Control, calibración y verificación de equipos de seguimiento y medición.

N°	Responsable	Actividades
1	Coordinador Control de Calidad	Verifica que los equipos de medición estén debidamente identificados según INS-CC.12. En caso que no se encuentre identificado procederá a colocar la etiqueta de identificación. Supervisa que se realicen las verificaciones según INS-CC.12.
2	Coordinador Control de Calidad	En caso que no se registren las verificaciones según el instructivo, comunicara a gerencia de planta y a las partes implicadas, solicitando que se realicen las verificaciones.
3	Coordinador Control de Calidad	Actualiza la Matriz FOR-CC.10, cada vez que se compren, se den de baja o se calibre un instrumento de medición que afectara la conformidad del producto o servicio.
4	Coordinador Control de Calidad	Revisa los períodos de calibración para coordinar con anticipación con los dueños de los procesos la disponibilidad del equipo para su respectiva calibración o reemplazo. Recibe junto con los dueños de procesos el instrumento calibrado, informes y certificados de calibración a fin de verificar información que la documentación este completa y acorde con el instrumento y para archivarla en el departamento de control de calidad.
5	Coordinador Control de Calidad	

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de identificación y trazabilidad.***

Objetivo.

Asegurar la identificación y trazabilidad de los productos desde la recepción hasta la salida del mismo, de forma que se pueda reconstruir documentalmente el historial de un producto para comprobar las verificaciones y procesos.

Alcance.

Aplica a las Materias Primas, Producto en Proceso y Producto Final.

Definiciones.

N/A.

Tabla 16

Procedimiento de identificación y trazabilidad.

No.	Responsable	Actividades
1	Coordinador Control de Calidad	Verifica que la materia prima almacenada en bodegas se encuentre debidamente identificada con los siguientes datos: Nombre del producto y Código del producto. En caso que la misma no se encuentre identificada comunicará a Jefe de Bodega para que se coloque la identificación respectiva.
2	Supervisor de Bodega Suministros	Verifica y coloca la información requerida para la respectiva trazabilidad del producto. La información requerida es la siguiente: Cliente -Nombre del Producto - Código (solo aplica a compuestos de Delcorp) -Lote de Producción (orden de producción). -Grado del Producto. -Fecha de Elaboración. -Fecha de Caducidad.
3	Coordinador Control de Calidad	Verifica que el producto terminado se encuentre identificado con los siguientes datos: Cliente -Nombre del Producto -Código (solo aplica a compuestos de Delcorp) Lote de Producción (orden de producción). -Grado del Producto. Fecha de Elaboración. -Fecha de Caducidad. En caso que el producto terminado no cuente con esta información y no haya de antemano un comunicado del cliente en el que exprese que dicha información no es relevante para sus necesidades, el producto será considerado no conforme

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de inspección y muestreos de productos en proceso.***

Objetivo.

Asegurar la calidad de los productos que se elaboran en las instalaciones de la planta.

Alcance.

Aplica a todas las etapas a las que se someten una o varias materias primas para ser convertidas en un producto terminado.

Definiciones.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Producto no conforme: Producto que no cumple con un requisito especificado o que no cumple con el valor esperado que se reporta en el análisis de datos.

Reproceso: Volverlo a hacer.

Reparación/corrección: Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla con su propósito.

Reclasificación: Cambiar la tipología de un producto o servicio.

Concesión: acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización.

Desecharlo: Eliminación del producto o servicio.

Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Tratamiento de una no conformidad: La acción emprendida respecto a una no conformidad.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

Tabla 17*Procedimiento de inspección y muestreos de productos en proceso.*

N°	Responsable	Actividades
Coordinador Control de Calidad	Coordinador Control de Calidad	Solicita al operador de línea de producción la orden de producción con la que elabora el producto terminado, a fin de obtener la información del producto, la cual mediante análisis vamos a verificar.
Coordinador Control de Calidad	Coordinador Control de Calidad	Toma muestras del producto elaborado según INS-CC.8 y registra la toma en el FOR-CC.20
Coordinador Control de Calidad	Coordinador Control de Calidad	Llena los formatos FOR-CC.14 y FOR-CC.21 En caso de detectar una no conformidad el producto será aislado y registrado en el FOR-CC.7 y FOR-CC.19, comunicando a Gerencia de Planta, Representante del Sistema de Gestión de Calidad y Dueños de Procesos Implicados. Como medida de seguridad y para evitar su uso identificara en bodega con un cartel con la frase “PRODUCTO NO CONFORME”
Coordinador Control de Calidad	Coordinador Control de Calidad	Inspecciona la línea de producción para prevenir suciedad en los sacos.
Coordinador Control de Calidad	Coordinador Control de Calidad	En caso que el producto terminado cumpla con todos los requerimientos del cliente y los estándares de calidad, procede a liberar el producto según instructivo liberación de productos.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de inspección y muestreo en bodegas de producto terminado.***

Objetivo.

Asegurar la calidad de los productos terminados almacenados en las bodegas de nuestras instalaciones.

Alcance.

Aplica al producto que se encuentra en las bodegas de producto terminado (bodega 1 y bodega 2).

Definiciones.

N/A

Tabla 18

Procedimiento de inspección y muestreo en bodegas de producto terminado.

Nº	Responsable	Actividades
1	Coordinador Control de Calidad	Consulta con supervisor de despachos el stock que se encuentra en bodega, así como descripción de los productos a analizar. Selecciona al azar varios ítems del stock en bodega, mismos que
2	Coordinador Control de Calidad	se analizaran, tratando siempre de incluir en esta selección productos de fácil reacción o considerados muy sensibles a los cambios de temperatura. Verifica que los elementos seleccionados cumplan con:
3	Coordinador Control de Calidad	Información en empaques Limpieza en empaques Producto no se encuentre compactado. Y registra resultados en el FOR-CC.17.
4	Coordinador Control de Calidad	De ser necesario toma muestras del producto elaborado según INS-CC.6 y registra la toma de muestras en el FOR-CC.20. En caso de detectar una no conformidad el producto será aislado y registrado en FOR-CC.7, FOR-CC.19, a su vez comunicando a
5	Coordinador Control de Calidad	Gerencia de Planta, Representante del Sistema de Gestión de Calidad y Dueños de Procesos Implicados. Como medida de seguridad y para evitar su uso identificara en bodega con un cartel con la frase “PRODUCTO NO CONFORME”

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento Control de producto no conforme.***

Objetivo.

Asegurar que los productos no conformes detectados, se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

Alcance.

Aplica a todos los procesos o subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Definiciones.

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Concesión: Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto, por ejemplo reciclaje, destrucción.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Producto no conforme: Corresponde a un producto que no cumple con los requisitos del cliente y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación.

Producto o servicio: resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas (procesos), las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligada.

Reproceso: Volverlo a hacer.

Reparación/corrección: Cambio de una parte del producto para que funcione o cumpla con su propósito.

Reclasificación: Cambiar la tipología de un producto.

Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Verificar: Confirmar mediante la aportación de evidencia objetiva, que se ha cumplido los requisitos especificados.

Tabla 19*Procedimiento Control de producto no conforme.*

N°	Responsable	Actividades
1	Responsable control de calidad	Inspecciona y registra las características de calidad y verifica el cumplimiento de las especificaciones de: Materias primas, Producto almacenado, Productos en proceso, Productos terminados. Si son conformes se consideran liberados.
2	Responsable control de calidad	Si la materia prima ingresada no cumple los requisitos de especificación se elabora Informe Técnico para el cliente, y se envía por correo a Gerencia de planta.
	Responsable control de calidad	Identifica la materia prima no conforme con letrero visible de “PRODUCTO NO CONFORME” y cinta amarilla con la leyenda “Peligro”, a fin de prevenir su uso.
3	Responsables procesos	En el proceso productivo al detectar un producto no conforme que no cumple las especificaciones, se informa al Supervisor de producción a fin de impedir la continuación del proceso, solicita la separación del mismo del proceso productivo, y ordena se traslade el producto fuera de especificación al área de producto no conforme y se registra la descripción del producto no conforme en FOR-CC.7.
4	Responsable control de calidad	Verifica que la identificación de “PRODUCTO NO CONFORME” este ubicada en el área destinada para este propósito o sobre el producto no conforme, y en caso de ser necesario delimitar con cinta amarilla con la leyenda “Peligro”, a fin de prevenir su uso.
5	Responsable control de calidad	Una vez aislado el producto no conforme procede a comunicar vía correo a Gerente de Planta, Jefe de Bodega, Jefe de Compras, Jefe de Producción y Despacho, Analista de Inventarios, Asistentes de Operaciones, la información del producto no conforme.

N°	Proceso	Actividades
6	Gerencia de planta	De acuerdo a la no conformidad del producto, Gestiona con los clientes las acciones necesarias para definir el tratamiento a seguir: Reproceso, Reparación, Reclasificación, Concesión, Desecho o Permiso de Desviación (Liberación), e informa vía correo a Coordinador de Control de Calidad.
7	Responsable operaciones	Ejecuta las acciones definidas para darle tratamiento al producto no conforme.
8	Responsable control de calidad	Realiza el seguimiento de las acciones a tomar para corregir el producto no conforme, verifica que el producto resultante cumpla la conformidad del producto con los requisitos, y registra en FOR-CC.7, y en el FOR-CC.19.
9	Responsable control de calidad	Analiza y registra si se requiere tomar una acción correctiva, firma y registra fecha de cierre del formato FOR-CC.7
10	Responsable operaciones	Si se requiere acción correctiva emite FOR-SGC.9 al dueño del proceso involucrado con copia al Representante del Sistema de Gestión y de esta manera determinar la causa raíz que genera la no conformidad.

2.9.3 Proceso operaciones

Caracterización de Procesos Individuales

Proceso: OPERACIONES

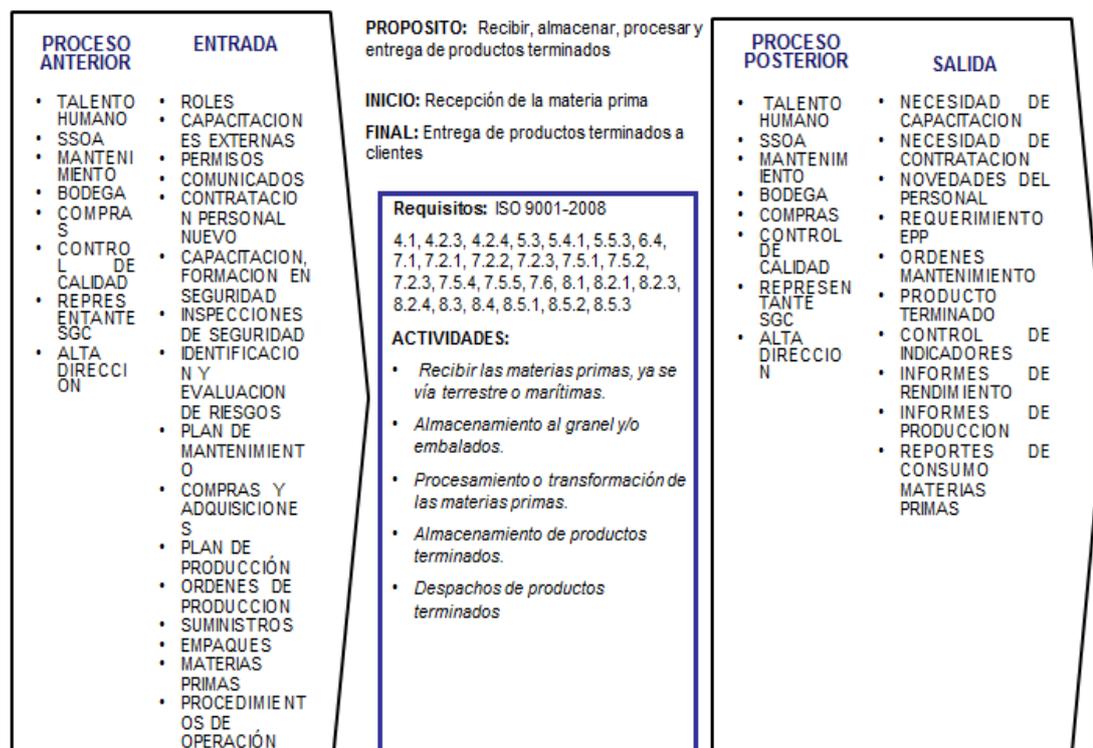


Figura 7. Caracterización proceso operaciones.

Fuente: Storeocean S.A.

Tabla 20

Lista maestra proceso operaciones.

Procedimientos	Instructivos	Formatos
Planificación de la producción	Ingreso de producción al sistema	Reporte de producción
Proceso de producción de simples	Reporte de producción diaria	Orden de producción
Proceso de producción de compuestos	Llenado big bags	Reporte de producción diaria
	Creación de fórmula	Producciones y consumo mes
	Creación del plan de producción	Registro diario de tiempos de parada de maquina
		Indicadores y control de tiempos

Procedimientos	Instructivos	Formatos
		Estadístico de producción Control de limpieza de máquinas y equipos BACH

Fuente: Storeocean S.A.

Recursos.

Materiales e Insumos:

- Suministros de oficina
- 2 Escritorios
- 4 Sillas
- 1 archivador

Equipos y herramientas de oficina:

- 2 Computadora
- 1 Impresora multiuso
- 2 Calculadora
- 1 Dispositivo de almacenamiento portátil
- 2 Aire acondicionado

Medios de comunicación:

- Internet
- 1 Teléfono
- 11 Radio Portátil

Requerimiento del personal

- 1 Jefe de operaciones y despacho
- 4 Supervisores
- 7 Operadores
- 30 Estibadores

2.9.3.1 Validación de la estructura documental de operaciones.

- ***Procedimiento planificación de la producción.***

Objetivo.

Realizar la planificación de la producción en función de los requerimientos de los clientes.

Alcance.

Aplica a las producciones de simples y compuestos.

Definiciones.

GP: Microsoft Dynamics

Tabla 21

Procedimiento planificación de la producción.

Nº	Responsable	Actividad
1	Cliente	El cliente envía el requerimiento semanal de producción a la Jefa de Compras, indicando las cantidades y tipo de fertilizantes, considerando los plazos de entrega establecidos.
2	Jefa de Compras	Elabora el plan maestro de producción en el sistema GP en base al requerimiento semanal de producción y lo actualiza con los alcances solicitados diariamente por el cliente.
3	Jefa de Compras	Genera FOR-O.2 según programación diaria y las entrega al Gerente de Planta para su revisión y aprobación.
4	Gerente de Planta	Revisa las órdenes de producción, verifica la exactitud del contenido y coordina prioridades con el Jefe de Producción y Despacho.

Fuente: Storeocean S.A.

• ***Procedimiento Proceso de producción de compuestos.***

Objetivo.

Realizar el proceso de producción de productos compuestos según las especificaciones de cada cliente.

Alcance.

Aplica a todos los productos compuestos.

Definiciones.

GP: Microsoft Dynamics.

MP: Materia prima.

PT: Producto terminado.

Tabla 22*Procedimiento Proceso de producción de compuestos.*

Nº.	Responsable	Actividad
1	Gerente de Planta	Revisa, firma FOR-O.2 y coordina las prioridades con el Jefe de Producción y Despacho.
2	Jefe Producción y Despacho	<p>Recibe FOR-O.2 del Gerente de Planta, coordina con los supervisores de producción la disponibilidad de materias primas y suministros necesarios para la realización de la producción.</p> <p>Recibe FOR-O.2 de parte del Jefe de Producción y Despacho.</p> <p>Si la producción es para despacho directo, recibe FOR-B.4 del Jefe de Producción y Despacho, como se indica en el PRO-B.2, Solicita el vehículo al controlador de Vehículo de Patio 1.</p>
3	Supervisor de Producción	<p>Organiza con el Coordinador de Producción los suministros necesarios para ejecutar las órdenes de producción.</p> <p>Coordina con el Supervisor General el traslado de MP al granel y para el caso de MP en big bag o sacos, genera FOR-B.5</p>
4	Supervisor General	<p>Coordina la logística para el traslado y entrega de MP al área de compuestos.</p> <p>Coordina traslados de MP necesarias para la producción y mantener un stock de seguridad, emite FOR-B.7 y/o FOR-B.6, en función de la orden de producción genera e imprime FOR-0.9 para la dosificación de la producción.</p>
5	Coordinador de Producción	<p>Recibe el FOR-B.7 y/o FOR- B.6, revisa, despacha y firma los requerimientos.</p> <p>Recibe los suministros solicitados en la bodega de suministros, firman FOR-B.7 y/o FOR-B.6 y llevan los suministros a la línea de producción.</p>
6	Jefe de Bodega de Suministros	
7	Personal de Línea de Producción	

N°	Proceso	Actividades
8	Operador de Línea de Compuestos	Coordina la operación de los equipos de la línea, coordina y supervisa la dosificación de la orden de producción, llena el FOR-O.5, generados durante toda la operación.
9	Operador de Pala Mecánica	Recibe el FOR 0.9 y en base a éste da inicio a la dosificación en la tolva de compuestos.
10	Personal de Línea de Producción	Realiza el proceso de llenado, cierre del saco (cosido) y estibado de PT sobre los pallets si es para stock o en el vehículo si es para despacho directo.
11	Operador de la Línea de Compuestos	Registra el muestreo aleatorio de peso, consumo de MP y demás información, en el FOR-O.1, concluida FOR-O.2, lo entrega al Supervisor de Producción.
12	Supervisor de Producción	Si la producción es para despacho directo, verifica y controla la cantidad a cargar, una vez completada la carga, revisa y firma el FOR-O.1 y lo entrega al Coordinador de Producción. Si la producción es para stock, revisa y firma, verifica con el Supervisor de Despachos la cantidad entregada a bodega de PT.
13	Operador de Montacargas	Coloca los pallets vacíos y retira los pallets llenos de la línea de producción y los coloca en el área asignada en el almacén de PT.
14	Supervisor de Despacho	Recibe y verifica la cantidad recibida versus la reportada. Si está conforme, firma y devuelve al supervisor de producción. Si no está conforme, se lo devuelve al supervisor de producción para que se verifique y corrija el error.
15	Supervisor de Producción	Una vez aceptada la entrega en bodega de PT, recibe FOR-O.1 y se lo entrega al coordinador de producción para su ingreso en el sistema GP.
16	Coordinador de Producción	Recibe en caso de que la producción haya sido para despacho directo. Realiza el ingreso al sistema GP. Al final del día emite FOR-O.3 y envía a: involucrados.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de proceso de producción de simples.***

Objetivo

Realizar el proceso de producción de productos simples según requerimiento de cada cliente.

Alcance.

Aplica al proceso de producción de simples.

Definiciones.

- GP: Microsoft Dynamics.
- MP: Materia prima.
- PT: Producto Terminado.

Tabla 23.

Procedimiento de proceso de producción de simples.

Nº.	Responsable	Actividad
1	Gerente de Planta	Revisa, firma FOR-O.2 y coordina las prioridades con el Jefe de Producción y despacho.
2	Jefe Producción y Despacho	Recibe FOR-O.2 del Gerente de Planta, coordina con los Supervisores de Producción y el Coordinador de Producción, la disponibilidad de materias primas y suministros necesarios para la realización de la producción. Recibe FOR-O.2 de parte del Jefe de Producción y Despacho.
3	Supervisor de Producción	Si la producción es para despacho directo, recibe FOR-B.4 del Jefe de Producción y Despacho, como se indica en el PRO-B.2, solicita el vehículo al controlador de Vehículo de Patio 1. Organiza con el Coordinador de Producción los suministros necesarios para ejecutar las órdenes de producción. Coordina con el Supervisor General el traslado de MP al granel y para el caso de MP en big bag o sacos, genera FOR-B.5.
4	Supervisor General	Coordina la logística para el traslado y entrega de MP al área de simples.

N°	Proceso	Actividades
5	Coordinador de Producción	Coordina traslados de MP necesarias para la producción y mantener un stock de seguridad, emite FOR-B.7 y/o FOR-B.6,
6	Jefe de Bodega de Suministros	Recibe el FOR-B.7 y/o FOR- B.6, revisa, despacha y firma los requerimientos.
7	Personal de Línea de Producción	Recibe los suministros solicitados en la bodega de suministros, firman el FOR-B.7 y/o FOR-B.6 y llevan los suministros a la línea de producción.
8	Supervisor de Producción	Da instrucciones al operador de la Pala para el inicio de llenado de MP en la tolva de la línea de simples. Llena el registro FOR-O.5, generados durante toda la operación.
9	Operador de Pala Mecánica	Realiza el llenado de materia prima en la tolva de la línea de producción según FOR-O.2.
10	Personal de Línea de Producción	Realiza el proceso de llenado, cierre del saco (cosido) y estibado de PT sobre los pallets si es para stock o en el vehículo si es para despacho directo.
11	Supervisor de Producción	Registra el muestreo aleatorio de peso, consumo de MP y demás información, en el FOR-O.1.
12	Supervisor de Producción	Si la producción es para despacho directo, verifica y controla la cantidad a cargar, una vez completada, firma FOR-O.1 y lo entrega al Coordinador de Producción.
13	Operador de Montacarga	Si la producción es para stock, firma FOR-O.1, verifica con el Supervisor de Despachos la cantidad entregada a bodega de PT. Coloca los pallets vacíos y retira los pallets llenos de la línea de producción y los coloca en el área asignada en el almacén de PT.
14	Supervisor de Despachos	Recibe el FOR-O.1 y verifica la cantidad recibida versus la reportada. Si está conforme, firma y devuelve al supervisor de producción. Si no está conforme, se lo devuelve para que se verifique y corrija el error.

N°	Proceso	Actividades
15	Supervisor de Producción O.1	Una vez aceptada la entrega en bodega de PT, recibe FOR- y se lo entrega al coordinador de producción para su ingreso en el sistema GP.
16	Coordinador de Producción	Recibe FOR-O.1 firmado por el Supervisor de Producción y Supervisor de Depacho si es que el producto ingreso a bodega de PT, y/o firmado por el supervisor de producción en caso de que la producción haya sido para despacho directo. Realiza el ingreso al sistema GP del FOR-O.1 Al final del día emite FOR-O.3 y envía a: involucrados.

Fuente: Storeocean S.A.

2.9.4 Proceso bodega.

Caracterización de Procesos Individuales

Proceso: BODEGA

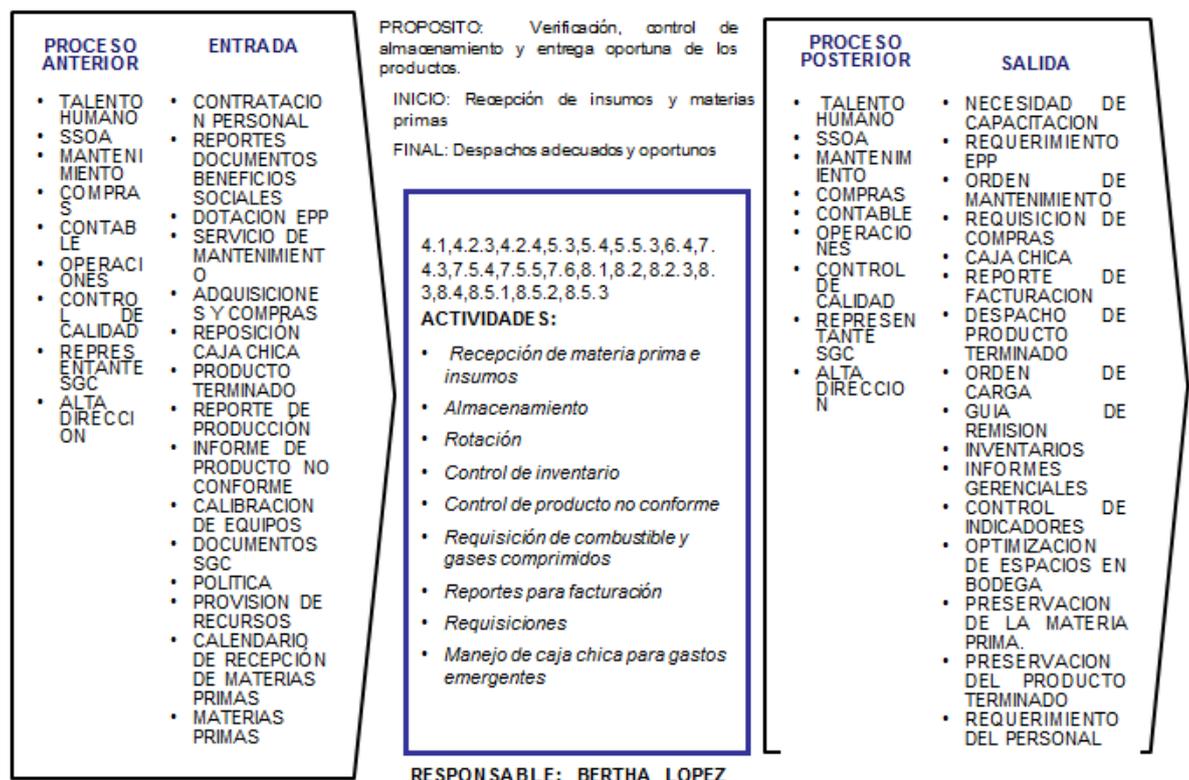


Figura 8. Caracterización proceso bodega.

Fuente: Storeocean S.A.

Tabla 24*Lista maestra proceso bodega.*

Procedimientos	Instructivos	Formatos
Despacho de diesel		Rendimiento de despachos mes
Despacho de sacos vacíos para clientes		Reporte de consumos de materias primas AGRIPAC
Recepción de compras-bodega suministros		Reporte de descarga de materias primas para facturación
Entrega de materiales y repuestos		Reporte de materiales y repuestos
Entrega de sacos vacíos para producción- reensaque		Reporte de producción semanal Reporte de recepción de materia prima en contenedores Stock físico por cliente Recepción de producto Comunicaciones internas Control de préstamos de llaves Mapa de bodega terminal STOREOCEAN Mapa de bodegas en Patio 1 Mapa de bodegas mezcladora patio 1 Stock de bodegas 1 y 2 patio 1 Stock fin de mes Registro evacuación desechos peligrosos Registro diario tiempos de parada en despachos Registro diario de rendimientos en los despachos

Fuente: Storeocean S.A.

Recursos.

Materiales e Insumos:

- Suministros de oficina
- 7 Escritorios
- 10 Sillas
- 6 Archivadores

Equipos y herramientas de oficina:

- 6 Computadoras
- 4 Impresoras
- 5 Calculadoras
- 1 Dispositivo de almacenamiento portátil
- 3 Aire acondicionado
- 1 Scanner

Medios de comunicación:

- Internet
- 3 Teléfono
- 5 Radios Portátil

Equipos y Herramientas:

- 1 Balanza de Camiones
- 1 Balanza de Muestras

Requerimiento del personal.

1 Jefe de Bodega

1 Supervisor General Planta

3 Asistente de Almacén

2 Asistente de Despacho

1 Jefe bodega suministros

1 Jefe de Almacén

1 Asistentes de operaciones Administrativa

1 Analista de inventarios

1 Supervisor de Despacho

1 controlador de vehículo patio 1

1 controlador de vehículo TPSO.

Estibadores

1 Mensajero

1 Limpieza

2.9.4.1 Validación de la estructura documental del proceso de bodega.

• **Procedimiento de almacenamiento de producto terminado.**

Objetivo.

Establecer la secuencia de operaciones a desarrollar para la ejecución del proceso de almacenamiento de producto terminado, por tipo de artículo y por cliente.

Alcance.

Aplica al almacenamiento de todos los productos terminados.

Definiciones.

N/A

Tabla 25.

Procedimiento de almacenamiento de producto terminado.

Nº	Responsable	Actividades
1	Supervisor de Despacho	Recibe los PT provenientes de producción o recepción externa, concilia FOR-O.1 o documento externo con la cantidad recibida en bodega. Si está conforme, firma el FOR-O.1 o documento externo. Para recepción externa registra el ingreso en FOR-B.22. Si no está conforme con el reporte de producción se lo devuelve al Supervisor de Producción para que verifique y corrija el error. Si no está conforme con el documento externo, por cantidad o característica, debe comunicar a Jefe de Bodega.
2	Jefe de Bodega	Informa novedad al cliente, procederá como le indique el cliente.
2	Supervisor de producción	Entrega al Coordinador de producción FOR-O.1 firmado por el Supervisor de Despacho y Supervisor de Producción.
3	Coordinador de producción	Recibe el formulario FOR-O.1 firmado por el Supervisor de Despacho y Supervisor de Producción, realiza el ingreso de los reportes de producción en el sistema GP.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de Proceso de despacho.***

Objetivo.

Establecer la secuencia de operaciones a desarrollar para la ejecución del proceso de despacho, cumpliendo con los requerimientos de los clientes, garantizando un proceso de calidad, eficaz y eficiente.

Alcance.

Aplica a todas las áreas o personas con relación de trabajo directa o indirecta que intervienen en el proceso de despacho.

Definiciones.

N/A

Tabla 26

Procedimiento de proceso de despacho.

Nº	Responsable	Actividades
1	Seguridad del Terminal Storeocean	Registra en el formato PM-CAC-02 el orden de llegada de los choferes, a partir de 15:00 horas hasta 07:00 horas y dictan la información a la seguridad del Patio 1.
2	Controlador de Vehículos Terminal	Revisa el listado de turnos asignados por la seguridad y entrega ficha de turno según orden de llegada. Dicta vía telefónica al Controlador de Vehículos del Patio 1 el listado de choferes que llegan a partir de las 07:00 horas hasta las 15:00 horas.
3	Controlador de Vehículos Patio 1	Transcribe la información de los turnos en el PM-CAC-02 y en el FOR-B.3, y entrega este último al Asistente de Operaciones.
4	Asistente de Operaciones	Envía vía correo electrónico el listado de choferes con turno, al departamento comercial del cliente para la asignación de carga.
5	Cliente	Envía vía correo electrónico al Asistente de Operaciones, los requerimientos de despachos, indicando la carga asignada al chofer, cliente, tipo y cantidad de productos a despachar.

N°	Responsable	Actividades
6	Asistente de Operaciones	Recibe requerimiento de despacho del cliente, verifica el inventario y define si la orden es para despacho de stock o directo de producción. Emite FOR-B.4. El original es entregado al Jefe de Producción y despacho, y la copia se entrega a báscula. Solicita al controlador de vehículos de Patio 1, los vehículos que tienen las primeras órdenes de carga en la mañana.
7	Operador de Báscula	Genera un preaviso en sistema GW según la orden de carga FOR-B.4, pesa el vehículo vacío.
8	Jefe de Produccion y Despacho	Coordina con los Supervisores de Despacho y de Producción y distribuye las órdenes de carga según corresponda.
9	Supervisor de Producción	Atiende el requerimiento de producción de simples o compuestos, cuando sea el caso.
10	Supervisor de Despacho	Distribuye FOR-B.4 a los asistentes de despacho para dar inicio a la opereración y hace seguimiento al desarrollo del despacho.
11	Asistente de Despacho	Solicita el ingreso de camiones al controlador de vehículos de Patio 1, verifica las cantidades a despachar, da instrucciones del tipo y cantidad a despachar al operador de montacargas y registra lo despachado en FOR-B.8.
12	Controlador de Vehículos Patio 1	Coordina el ingreso de los vehículos según lo requerido por los supervisores y asistentes de despacho, asegurándose que el vehículo haya sido pesado.
13	Operador de Báscula	Pesa el vehículo vacío, registra y guarda la informacion en el sistema GW.
14	Asistente de Despacho	Supervisa la carga del vehículo y registra FOR-B1, los articulos despachados. Al finalizar el despacho, firma y la entrega al asistente de operaciones.
15	Asistente de Operaciones	Recibe la orden de carga despachada y genera FOR-B.1, y la entrega al Operador de Báscula.

N°	Procesos	Actividades
16	Operador de Báscula	Pesa el vehículo cargado, genera el ticket de peso y hace firmar al chofer el ticket y FOR-B.1, Entrega al chofer copia de ticket, original y copia de la guía de remisión.
17	Asistente de Operaciones	Recibe de báscula una copia de FOR-B.1, FOR-B.4, ticket de peso y lo archiva.
18	Supervisor de Despacho	Al finalizar la operación de despachos, conjuntamente con los asistentes de despacho, realiza el inventario físico y registra el saldo en el FOR-B.29 y envía a la Analista de Inventario para su conciliación con el stock del sistema.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de Traslado Interno de terminal a patio 1.***

Objetivo.

Establecer la secuencia de operaciones a desarrollar para la ejecución del proceso de traslados internos de materia prima, desde las bodegas del terminal Storeocean al patio 1, de acuerdo a solicitud del área de producción.

Alcance.

Aplica a todas las personas que intervienen en el proceso de traslados internos de materias primas desde el Terminal Storeocean al patio 1.

Definiciones.

N/A

Tabla 27

Procedimiento de Traslado Interno de terminal a patio 1.

N°	Responsable	Actividades
1	Supervisor de producción	Solicita la materia prima al coordinador de producción y da instrucciones al chofer de las volquetas para que procedan a realizar los traslados.
2	Coordinador de producción	Solicita el traslado de materia prima vía correo al jefe de bodega de suministros del terminal.

N°	Procesos	Actividades
3	Jefe de bodega de suministros (terminal)	Revisa la solicitud de traslado de materia prima y emite FOR-B.5.
4	Operador de báscula	Pesa el vehículo vacío, previo su debido soporte, orden provisional de traslado FOR-B.5.
5	Supervisor	Procede a despachar lo que indica FOR-B.5.
6	Operador de báscula terminal SO	Pesa el vehículo cargado, en caso de que el vehículo pese +/-100 kg en granel y mayor a 60 kg o menor a 0 kg para sacos, solicita autorización de impresión a analista de inventario, caso contrario envía el ticket de peso y FOR-B.5 al jefe de bodega de suministros del terminal.
7	Analista de inventario	Autoriza la impresión del ticket de peso en sistema GW, cuando sea el caso.
8	Jefe de bodega de suministros del terminal	Genera FOR-B.1 por traslado en sistema GP.
9	Chofer de volqueta	Retorna a bodega patio 1 con lo solicitado y con FOR-B.1 y ticket de peso de báscula de bodega Terminal.
10	Operador de báscula patio 1	Pesa el vehículo lleno, compara los pesos y procede a emitir el ticket de peso de patio 1, indicando el peso remitido de báscula terminal SO, en caso de haber diferencias +/-100 kg en granel y mayor a 60 kg o menor a 0 kg para sacos, solicita autorización de impresión a analista de inventario, y entrega a coordinador de producción los tickets de peso de las 2 básculas y FOR-B.1.
11	Coordinador de producción	Procede a la contabilización del traslado en el sistema GP y adjunta los tickets de peso de las 2 básculas y FOR-B.1.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de Recepción de materia prima de importación en buque.***
Objetivo.

Establecer la secuencia de las operaciones a desarrollar para la ejecución del proceso de recepción de materia prima de importación en buque, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y la legislación vigente, garantizando un proceso de calidad, eficaz y eficiente.

Alcance.

Aplica a todas las organizaciones, áreas de trabajo directa o indirecta que intervienen en el proceso de recepción de materia prima de importación en buque.

Definiciones.

N/A

Tabla 28

Procedimiento de Recepción de materia prima de importación en buque.

Nº	Responsable	Actividades
1	Cliente	Envía cronograma de importación y documentos de importación vía correo electrónico al gerente de planta y a analista de inventario
2	Gerente de planta	Revisa cronograma o aviso de importación y documentos de importación, coordina con el puerto de descarga y el supervisor general de planta, el traslado y almacenamiento de la materia prima e informa a Control de Calidad sobre el calendario de la importación, la ubicación que se le dará a la materia prima recibida y entrega el certificado de análisis de calidad de la materia prima. Realiza la inspección donde se almacenara la materia prima a recibir, asegurando que estas no contengan rastros de humedad, productos incompatibles o suciedad y registra los resultados en el FOR-CC.9, indicando, de ser el caso, la liberación de la bodega y en caso de no cumplir con los requerimientos necesarios, comunicar a supervisor de planta para que se gestionen las acciones necesarias a fin de solucionar las no conformidades que impidan la liberación del área destinada a recibir la materia prima.
3	Control de Calidad	Realiza la inspección donde se almacenara la materia prima a recibir, asegurando que estas no contengan rastros de humedad, productos incompatibles o suciedad y registra los resultados en el FOR-CC.9, indicando, de ser el caso, la liberación de la bodega y en caso de no cumplir con los requerimientos necesarios, comunicar a supervisor de planta para que se gestionen las acciones necesarias a fin de solucionar las no conformidades que impidan la liberación del área destinada a recibir la materia prima.

Nº	Procesos	Actividades
----	----------	-------------

4	Supervisor general de planta	Coordina con el personal de operaciones, operador de báscula y choferes, la operación de traslado y almacenamiento de materia prima. Supervisa toda la operación.
5	Puerto de descarga	Realiza la descarga en coordinación con el gerente de planta. Envía informe de descarga al gerente de planta y a analista de inventario, al finalizar la descarga.
6	Analista de inventario	Envía documento de importación (B/L) a operadores de báscula y crea la nave en sistema de báscula GW.
7	Seguridad física	Realiza los controles de ingreso y salida de vehículos, maneja la documentación y hace cumplir las normas de seguridad según lo establecido en el procedimiento de seguridad.
8	Transportista	Acata las indicaciones del supervisor general de planta, firma los documentos propios de la operación, cumple los procedimientos de seguridad y precautela la integridad del producto y maquinaria a su cargo.
9	Operador de báscula	Realiza el pesaje de los vehículos con carga y sin carga, emite ticket de peso y lo hace firmar del chofer. Al final de la descarga, emite un reporte de pesaje de recepción de materia prima en sistema GW y envía al gerente de planta y a analista de inventario, archiva documento de peso para el respectivo control de documentación.
10	Personal de Operaciones	Realiza la toma de muestras de la materia prima según: INS-CC.5, INS-CC, INS-CC.7 .Dependiendo de cuál aplique.
11	Control de Calidad	Analiza las muestras recolectadas en la recepción según: DOR-CC.2, realizara comparación de resultados obtenidos con los valores otorgados por el cliente en el certificado de análisis de calidad de la materia prima y emitirá el FOR-CC.5 a Gerente de planta, Jefe de bodegas y Supervisor general de planta.
12	Analista de inventario	Analiza la información recibida del cliente, puerto de descarga y del operador de báscula, de forma detallada al finalizar la descarga, hace un informe de descarga para el cliente y gerente de planta, emite FOR-B.22 y hace el ingreso de la importación al sistema GP.
N°	Procesos	Actividades

13	Supervisor general de planta	Inmediatamente luego de la recepción identifica la materia prima en estado de cuarentena hasta que sean liberadas para su uso.
14	Control de Calidad	Si los resultados del análisis de calidad indican no conformidad se informa a Jefe de Bodegas y a Gerencia de Planta mediante FOR-CC.5, para que el Jefe de Bodegas proceda a identificar la materia prima según INS-CC.14, y que la Gerencia de Planta a su vez informe al cliente.
15	Control de Calidad	Registra la materia prima no conforme FOR-CC.7 y se siguen los pasos según el PRO-CC.8.
16	Gerencia de Planta	De acuerdo a la no conformidad del producto, Gestiona con los clientes las acciones necesarias para definir el tratamiento a seguir: Reproceso, Reparación, Reclasificación, Concesión, Desecho o Permiso de Desviación (Liberación), e informa vía correo a Coordinador de Control de Calidad la acción a seguir.
17	Control de Calidad	Informa a Jefe de Bodegas vía correo, de ser el caso la liberación de la materia prima no conforme, a fin de que proceda a identificarlo según INS-CC.14

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento recepción de materia prima de importación en contenedores.***

Objetivo.

Establecer la secuencia de las operaciones a desarrollar para la ejecución del proceso de recepción de materia prima de importación en contenedores, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y la legislación vigente, garantizando un proceso de calidad, eficaz y eficiente.

Alcance.

Aplica a todas las organizaciones, áreas de trabajo directa o indirecta que intervienen en el proceso de recepción de materia prima de importación en contenedores.

Definiciones.

N/A

Tabla 29*Procedimiento recepción de materia prima de importación en contenedores.*

Nº	Responsable	Actividades
1	Cliente	Envía cronograma y documento B/L de importación vía correo electrónico al gerente de planta y a analista de inventario.
2	Gerente de planta	Revisa cronograma o aviso de importación y coordina el lugar de almacenamiento de la materia prima e informa a Control de Calidad sobre el calendario de la importación, la ubicación que se le dará y entrega el certificado de análisis de calidad de la materia prima.
3	Supervisor general de planta	Coordina con el personal de operaciones, operador de báscula y choferes, la operación de descarga y almacenamiento de materia prima.
4	Control de Calidad	Realiza la inspección donde se almacenara la materia prima a recibir, asegurando que estas no contengan rastros de humedad, productos incompatibles o suciedad y registra FOR-CC.9, de ser el caso, la liberación de la bodega y en caso de no cumplir con los requerimientos se gestiona las acciones necesarias a fin de solucionar las no conformidades que impidan la liberación del área destinada a recibir la materia prima.
5	Analista de inventario	Envía documento de importación (B/L) a operadores de báscula y crea la nave en sistema de báscula GW.
6	Seguridad física	Realiza los controles de ingreso y salida de vehículos, maneja la documentación y hace cumplir las normas de seguridad según lo establecido en el procedimiento de seguridad.
7	Operador de báscula	Pesa el contenedor con producto, indicando la nave, producto y cliente detallado en el BL, solicitando guía de remisión de la compañía de transporte e interchange del puerto de embarque.

N°	Proceso	Actividades
8	Operador de Montacarga	Procede a bajar los contenedores de acuerdo a instrucciones del supervisor general de planta.
9	Personal de Operaciones	Realiza la toma de muestras de la materia prima según: INS-CC.5, INS-CC.6, INS-CC.7
10	Operador de báscula	Pesa el contenedor vacío tomando como cantidad y peso remitido la cantidad que el supervisor general de planta anota en la guía de remisión.
11	Control de Calidad	Analiza las muestras recolectadas en la recepción según: DOR-CC.2 Tabla de análisis a realizar por productos, realizara comparación de resultados obtenidos con los valores otorgados por el cliente en el certificado de análisis de calidad de la materia prima y emitirá el FOR-CC.5
12	Supervisor General de planta	Emite FOR-B.20 indicando, fecha de descarga, número de contenedor, sello del contenedor, cantidad recibida y bodega donde se descargó, a diario, envía al cliente, gerente de planta, jefe de bodega y analista de inventario.
13	Supervisor general de planta	Inmediatamente luego de la recepción identifica la materia prima en estado de cuarentena hasta que sean liberadas para su uso, y emite FOR-B.17 al cliente.
14	Control de Calidad	Si los resultados del análisis de calidad indican no conformidad se informa mediante FOR-CC.5, para que el Jefe de Bodegas proceda a identificar la materia prima según INS-CC.14, y que la Gerencia informe al cliente.
15	Control de Calidad	Registra FOR-CC.7 según PRO-CC.8.
16	Gerencia de Planta	De acuerdo a la no conformidad del producto, Gestiona con los clientes las acciones necesarias para definir el tratamiento a seguir: Reproceso, Reparación, Reclasificación, Concesión, Desecho o Permiso de Desviación (Liberación), e informa vía correo a Coordinador de Control de Calidad la acción a seguir.

N°	Proceso	Actividades
17	Control de Calidad	<p>Informa a Jefe de Bodegas vía correo, de ser el caso la liberación de la materia prima no conforme, a fin de que proceda a identificarlo según INS-CC.14</p> <p>Procede a revisar todos los documentos, guías de remisión, ticket de peso, BL y FOR-B.20, y procede a ingresar al sistema GP la importación, envía un correo indicando las novedades (faltantes/excedentes) y número de recibo para que el cliente lo contabilice en el caso de que el cliente sea Delcorp, si fuere otro cliente solo procede a realizar el ingreso de importación, emite FOR-B.22 y envía un reporte FOR-B.16. con sus movimientos.</p>
18	Analista de inventario	<p>Sólo para Delcorp, procede a contabilizar el recibo generado por analista de Inventario.</p>

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento recepción de combustible diésel.***

Objetivo.

Establecer la secuencia de las operaciones a desarrollar para la ejecución del proceso de recepción de diesel, cumpliendo con la legislación vigente, garantizando un proceso de calidad, eficaz y eficiente.

Alcance.

Aplica a todas las organizaciones, áreas de trabajo directa o indirecta que intervienen en el proceso de recepción de diesel.

Definiciones.

N/A

Tabla 30

Procedimiento recepción de combustible diésel.

N°	Responsable	Actividades
1	Báscula	Pesaje de tanquero: Al llegar el camión a la planta debe registrar su peso inicial en la báscula.
2	Jefe de Bodega de	Ubicar el tanquero en la zona de descarga

N°	Procesos	Actividades
3	Chofer Tanquero	<p>Establecer zona de seguridad: Delimitar con conos o cinta de seguridad la zona de descarga con el fin de prevenir accidentes. En el momento de la descarga ésta área no debe estar personal ajeno a la descarga. Está prohibido el uso del celular mientras dure la descarga del diesel.</p>
4	Jefe de Bodega suministros	<p>Verificar que los operarios del tanquero lleven puesto el equipo de seguridad personal: el personal encargado debe contar con casco, guantes y botas antideslizantes y utilizarlos durante todo el proceso.</p>
5	Jefe de Bodega de Suministros	<p>Verificar que se realice la conexión a tierra: asegurarse de realizar la conexión a tierra del vehículo.</p>
6	Jefe de Bodega de Suministros	<p>Verificar la documentación recibida del chofer del tanquero: Verificar el contenido de cada compartimento del tanquero vs el detalle de la factura, guía de remisión y registro de descarga. La documentación debe corresponder al pedido realizado por nuestra empresa.</p>
7	Jefe de Bodega de Suministros	<p>Verificación de sellos: Verificar que la numeración de los sellos coincida con la indicada en el registro de descarga y proceder a romperlos, esto es con el fin de garantizar la integridad del combustible transportado.</p>
8	Jefe de Bodega Suministros	<p>Medir y registrar el volumen de combustible en el tanquero: Realizar con el encargado del tanquero la medición de los compartimentos del tanquero para verificar la cantidad de combustible antes de la descarga, esto es mediante la varilla de medición calibrada y certificada que debe traer consigo el operario del tanquero.</p>
9	Jefe de Bodega Suministros	<p>Medir y registrar el volumen de combustible en el tanque de almacenamiento: Esto e mediante la altura que detalla el indicador del tanque se busca dicho valor en la tabla certificada de almacenamiento del tanque para certificar el saldo actual del combustible.</p>

N°	Procesos	Actividades
10	Jefe de Bodega Suministros	Determinar la disponibilidad de espacio en el tanque para la descarga: en base a las medidas anteriores se determina si se puede descargar por completo el combustible.
11	Chofer Tanquero	Destapar las bocas de los tanques: Retirar las tapas que cubren la bocatoma del tanquero y del tanque de almacenamiento.
12	Chofer Tanquero	Ajustar los acoples de las mangueras de la bomba: Esto es con el fin de evitar derrames de combustible al medio ambiente.
13	Chofer Tanquero	Descargar el combustible.
14	Jefe de Bodega Suministros	Verificar que los compartimentos del tanquero esten vacíos.
15	Chofer Tanquero	Desacoplar todas las mangueras.
16	Chofer Tanquero	Tapar las bocas de los tanques
17	Chofer Tanquero	Realizar la desconexión a tierra.
18	Jefe de Bodega Suministros	Determinar el volumen de combustible recibido. Se debe verificar la altura final en el visor del tanque de almacenamiento y usar la tabla del tanque para determinar la cantidad total que queda ese momento en el tanque.
19	Chofer Tanquero	Levantar la zona de seguridad.
20	Jefe de Bodega Suministros	Firmar el registro de descarga y registrar la hora de terminación de descarga.
21	Chofer Tanquero	Pesar tanquero para determinar el peso neto del combustible recibido. Esto es un control referencial.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento Recepción de combustible GLP.***

Objetivo.

Establecer la secuencia de las operaciones a desarrollar para la ejecución del proceso de recepción de glp, cumpliendo con la legislación vigente, garantizando un proceso de calidad, eficaz y eficiente.

Alcance.

Aplica a todas las organizaciones, áreas de trabajo directa o indirecta que intervienen en el proceso de recepción de GLP.

Definiciones.

N/A

Tabla 31

Procedimiento Recepción de combustible GLP.

Nº	Responsable	Actividades
1	Chofer	Pesaje inicial camión: Al llegar el camión a la planta debe registrar su peso inicial en la báscula.
2	Jefe de Bodega de Suministros	Estacionamiento apropiado del camión tanque: el jefe de bodega de suministros ayuda al chofer a estacionarse sobre todo cuando da reversa, colocando el camión tanque en un lugar plano y nivelado, preferiblemente cerca de las bocas de los tanques de almacenamiento.
3	Jefe de Bodega de Suministros	Verificación del documento de entrega: El documento de entrega debe ser revisado cuidadosamente para confirmar el nombre del cliente, asegurándose de que el producto le pertenece, así también que la cantidad facturada coincide con la del producto solicitado.
4	Chofer	Medidas de seguridad durante la descarga / uso de extintores, conexión a tierra: Exija al chofer que coloque el extintor cerca del área de descarga, alejando a los espectadores, no permitiendo que nadie fume ni produzca chispas y/o llamas en los alrededores. Asimismo, que sean colocados los conos de señalización para impedir el acceso de vehículos al área de recepción.
5	Jefe de Bodega de Suministros	Verificación de existencia en tanques de almacenamiento: Mida el tanque de almacenamiento para comprobar la existencia de combustible, asegurándose que la cantidad a descargar cabe en dicho tanque. Esta medida le servirá para establecer la cantidad de producto recibida y para evitar sobrellenado.
6	Jefe de Bodega de	Verificación del producto descargado: Mida de nuevo el

Tabla 32*Lista maestra proceso mantenimiento.*

Procedimientos	Plan	Instructivos	Formatos
Mantenimiento correctivo	Plan anual de mantenimiento	Llenado orden de mantenimiento avería	Inspección diaria cargadora
Mantenimiento preventivo			Inspección diaria montacargas
Mantenimiento predictivo			Inspección diaria mini cargadora
			Inspección diaria volquetas
			Inspección periódica compresor de pistón
			Inspección semanal compresor de tornillo keiser.
			Programa de mantenimiento preventivo
			Orden de mantenimiento – avería – limpieza.
			Ficha técnica montacargas
			Ficha técnica palas mecánicas cargadoras frontales
			Ficha técnica acondicionador
			Ficha técnica tolva de ensacado
			Ficha técnica tolva de pesado
			Ficha técnica volqueta
			Ficha técnica mezcladora
			Ficha técnica mini cargador
			Ficha técnica envasadora
			Ficha técnica transportador

Fuente: Storeocean S.A.

Recursos.

Materiales e Insumos:

- Suministros de oficina
- 1 Escritorio
- Silletas
- Archivadores

Equipos y herramientas de oficina:

- 1 Computadora
- 1 Aire Acondicionado

Equipos y herramientas de mantenimiento

- Herramientas manuales

Medios de comunicación:

- Internet
- teléfono
- 1 Radio

Requerimiento del personal.

- Coordinador de mantenimiento
- 1 Mecánico general
- 1 Mecánico automotriz
- 1 Electricista industrial
- 1 Electricista automotriz
- 1 Mecánico soldador
- Ayudante de mantenimiento

2.9.5.1 Validación de la estructura documental del proceso de mantenimiento.

- ***Procedimiento mantenimiento predictivo.***

Objetivo.

Establecer la secuencia de actividades a seguir para ejecutar el mantenimiento predictivo.

Alcance.

Aplica a todas las instalaciones, maquinarias y equipos a los que se va a realizar el mantenimiento predictivo.

Definiciones.

Mantenimiento predictivo:

Consiste en realizar inspecciones para verificar el estado de las instalaciones, maquinarias y equipos. Si se detectan fallas se ejecuta el mantenimiento correctivo.

Formato de inspección:

Es una lista de chequeo en donde se detallan las inspecciones a realizar periódicamente a determinados elementos.

PAM: Plan anual de mantenimiento.

Tabla 33

Procedimiento mantenimiento predictivo.

N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador de mantenimiento	Imprime y entrega los formatos de inspección (FOR-M.1; FOR-M.2; FOR-M.3; FOR-M.4) a los operadores y personal técnico.
2	Operadores y personal técnico.	Realizan la inspección acorde a las instrucciones del formato asignado para cada elemento a su cargo.
3	Operadores y personal técnico.	Entregan al Coordinador de mantenimiento los registros de inspección
4	Coordinador de mantenimiento	Revisa los registros de inspección para programar el mantenimiento correctivo que se deba aplicar.

Fuente: Storeocean S.A.

2.9.6 Proceso contable



Figura 10. Caracterización proceso contable.

Fuente: Storeocean S.A.

Tabla 34

Lista maestra proceso contable.

Procedimientos	Instructivos	Formatos
Cierre, provisión y reclasificaciones		FOR-CT.11 estados financieros bg y pyg mensual
Detalle de cuentas		FOR-CT.19 detalle cuentas por cobrar histórico.
Estados financieros y notas		FOR-CT.20 detalle otras cuentas por cobrar locales relacionados
Ingreso de facturas de proveedores		FOR-CT.21 detalle cuentas por cobrar a empleados sin intereses
Emisión de cheques.		FOR-CT.22 detalle cuentas por cobrar a empleados con intereses

Procedimientos	Instructivos	Formatos
Conciliación bancaria.		FOR-CT.25 detalle amortización otros impuestos
Cajas chicas		FOR-CT.26 otros activos corrientes
Transferencias bancarias		FOR-CT.27 detalle obras en proceso
		FOR-CT.28 Detalle depreciación activos fijos NIIF
		FOR-CT.29-30-31-32-33 Detalles de cuentas activos fijos
		FOR-CT.34 Detalle otros intangibles licencias de software
		FOR-CT.35-36 Depósitos en garantía
		FOR-CT.37 Detalle cuentas por pagar histórico.
		FOR-CT.38 Detalle provisiones locales
		FOR-CT.39 Detalle obligaciones financieras
		FOR-CT.40 Detalle gastos pendientes por amortizar
		FOR-CT.41 Detalle cuentas por pagar relacionadas locales
		FOR-CT.42 Detalle de cuentas por pagar accionistas
		FOR-CT.43 Detalle otros pasivos financieros-no relacionados
		FOR-CT.44 Detalle gastos jubilación patronal-desahucio
		FOR-CT.45 Detalle estado de resultado integral provisión

Procedimientos	Instructivos	Formatos
		FOR-CT.47 Detalle costo de personal
		FOR-CT.48 Caja chica operaciones
		FOR-CT.49 Caja chica talento humano
		FOR-CT .50 Reporte de gastos
		FOR-CT .51 Comprobante de retención
		FOR-CT .52 Nota de crédito
		FOR-CT .53 Facturas

Fuente: Storeocean S.A.

Recursos.

Materiales e Insumos:

- Suministros de oficina
- 2 Escritorios
- 2 Sillas
- 6 Archivadores

Equipos y herramientas de oficina:

- 2 Computadoras
- 2 Impresoras
- 2 Calculadoras
- 1 Aire acondicionado

Medios de comunicación:

- Internet
- 2 Teléfono

Requerimiento del personal.

- 1 Jefe de Contable
- 1 Asistente Contable

2.9.6.1 Validación de la estructura documental del proceso alta dirección.

- ***Elaboración y control de registros.***

Objetivo.

Establecer los pasos que permitan mantener un control de los registros, en lo que respecta a su elaboración, identificación, almacenamiento, revisión, recopilación, clasificación, tiempo de retención, protección, recuperación, consulta y disposición.

Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todos los registros que se emitan y manejen en la organización, relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

Definiciones.

Documento: Es la información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico, fotografía o muestra patrón, o una combinación de estos.

Registro: Proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones correctivas y preventivas. Los registros pueden ser impresos en hojas recicladas, con la condición de que no posea información confidencial y se trace una raya en la información no válida, para indicar su no utilización.

Formato: es la estructura de un registro.

Normas y políticas.

Manejo de Registros: Los registros físicos deben ser llenados con esferográfico de tinta no indeleble y deben ser actualizados y luego de su uso deben archivarse en condiciones apropiadas de conservación, evitando en lo posible daños o deterioro y que sean fácilmente recuperables.

Tratamiento de Documentos y registros Externos: Dentro de la Lista Maestra de Documentos y registros externos se detalla el listado de los documentos y registros externos aplicables a la organización, se coloca la fecha de actualización para evitar el uso de documentos y registros externos obsoletos y los responsables de la actualización informarán por escrito al Representante del SGC sobre cualquier cambio o actualización de dichos documentos y registros.

Registros Externos: Cuando se manejen registros externos de control operativo bajo formatos del cliente u organismos de control; se debe generar la Lista Maestra de Documentos y Registros Externos,

Corrección: no significa alteración de la información contenida en los registros. No se permite la alteración de la información contenida en los registros.

Alteración: modificación de la información contenida en los registros que no refleja la realidad del hecho registrado.

Tabla 35

Elaboración y control de registros.

N°	Responsable	Actividades
1	Responsable del Proceso	Controla los registros técnicos y administrativos, para evidenciar la conformidad con los requisitos. La identificación se realiza de acuerdo con el procedimiento PRO-SGC.1
2	Responsable de la ejecución del registro	Al llenar los registros debe verificar, comprobar que los registros estén completos, legibles, sin alteración, fechados y firmados. Los registros pueden llenarse de forma manual o magnética.
3	Responsable de la ejecución del registro	Por las características de un formato o formulario, puede suceder que haya información que no necesite ser registrada y quedar espacios en blanco, para estos casos los espacios se anulan trazando una diagonal, o se rellena el espacio en blanco con el texto “NA” que significa “no aplica”. En caso de que se haya escrito en el registro un error este debe ser tachado, no debe ser borrado ni eliminado, y el valor correcto debe ser escrito al margen.
4	Responsable del Proceso	Dispone que se recopilen los registros en el momento mismo de ser completados por la persona responsable de la ejecución de un determinado proceso.

N°	Responsable	Actividades								
5	Responsable del Proceso	<p>Controla que se conserven los registros tanto internos como externos y que los clasifiquen en base a los siguientes criterios:</p> <p>El tipo de registro que se trate, y</p> <p>Al tiempo de retención que requiere estar archivado cada registro.</p> <p>El tiempo de retención de los registros almacenados será de la siguiente manera:</p> <table data-bbox="694 972 1238 1173"> <tr> <td>Contables</td> <td>6 años</td> </tr> <tr> <td>Talento Humano</td> <td>20 años</td> </tr> <tr> <td>Operaciones</td> <td>1 año</td> </tr> <tr> <td>Otros procesos</td> <td>1 año</td> </tr> </table> <p>Documentos externos siguiente modificación</p>	Contables	6 años	Talento Humano	20 años	Operaciones	1 año	Otros procesos	1 año
Contables	6 años									
Talento Humano	20 años									
Operaciones	1 año									
Otros procesos	1 año									
6	Responsable del Proceso	<p>Los registros se deben archivar en carpetas específicas con separadores para cada tipo de registro, o un índice en caso de ser necesario en la carpeta para describir la ubicación de los registros.</p>								
7	Responsable del Proceso	<p>Los documentos y registros que se conserven en archivos electrónicos, deben cumplir los siguientes requisitos:</p> <p>Almacenarse en directorios específicos.</p>								
8	Responsable del Proceso	<p>Debe proteger los registros, es decir debe controlar que se archive de tal forma que no se deteriore por condiciones ambientales, insectos o roedores. Para protegerlos se los debe mantener en sobres o carpetas, en archivadores metálicos, seguros y en buenas condiciones de uso, y deben de facilitar la consulta de registros.</p>								

Nº	Responsable	Actividades
9	Responsable del Proceso	Procurar que los registros estén accesibles en todo momento para su consulta. Anualmente, revisa todos aquellos registros generados en el proceso según la clasificación de retención y cuyo tiempo de retención haya concluido, para su disposición. Informa al
10	Responsable de la ejecución del registro	Responsable del proceso sobre registros cuyo tiempo de retención ha concluido para su conocimiento y aprobación y después de su verificación gestiona la disposición de los registros.
10	Representante Dirección	Distribuye procedimiento “elaboración y control de registros” electrónicamente, en formato PDF sólo de lectura (PDF), para evitar modificaciones.
11	Representante Dirección/ Dueño del proceso	Planifica la socialización en los nuevos documentos al personal involucrado, y se registra en el formato FOR-TH.1, Registro de Asistencia. Para identificar la ubicación física de los registros internos y externos, se debe registrar en las listas maestras la siguiente identificación:
12	Representante Dirección/ Dueño del proceso	Ej: Ubicación de Registro A1-N1-C2A-P12 A1: Archivador 1 N1: Nivel 1 C2A: Carpeta 2 P12: Posición 12 El mismo documento en varias carpetas: A-B-C, etc.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de acciones preventivas y de mejoras.***

Objetivo.

Establecer una metodología para detectar, analizar y eliminar las causas de no conformidades potenciales a fin de evitar que estas ocurran, así como implantar de manera eficiente, Acciones de mejora.

Alcance.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y donde sea necesario implementar acciones preventivas y de mejora.

Tabla 36

Procedimiento de acciones preventivas y de mejoras.

N°	Responsable	Actividades
1	Responsables procesos	<p>Pueden detectar e identificar no conformidades potenciales pueden surgir de las siguientes fuentes de información, sin estar necesariamente limitadas a ellas:</p> <p>Los resultados de Auditorías internas y externas</p> <p>Las mediciones por indicadores de los objetivos de calidad y de los procesos</p> <p>Los resultados de la Revisión por la Dirección</p> <p>Las quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes</p> <p>Los resultados de las mediciones de la satisfacción del cliente</p> <p>La Identificación de Producto No conforme</p> <p>Desempeño no satisfactorio de los proceso</p> <p>Cuando se presente un tipo de queja o retroalimentación del cliente o usuario, se tomarán las acciones para prevenir un problema potencial.</p>
2	Responsable proceso	<p>Los hallazgos de las auditorías de calidad internas o externas, categorizados como observaciones u oportunidades de mejora, se aplican las Acciones preventivas para evitar que se convierta en una no conformidad.</p>
3	Responsables procesos	<p>Mediante el análisis registra FOR-SGC.9. Describe en el campo respectivo la evidencia del hallazgo y firma quien detecta la no conformidad y recoge firma del responsable.</p>
4	Responsable proceso	<p>Identifica las causas que están originando la no conformidad potencial u oportunidad de mejora. Para la identificación de las causas de no conformidades potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas tales como:</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Espina de pescado</p> <p>Registra el análisis de identificación de causas al reverso del formato de “Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva”.</p>

N°	Responsable	Actividades
5	Responsable proceso	Una vez identificada la o las “Causas raíces” las registra en el formato en el campo CAUSA RAIZ con una breve descripción.
6	Responsable proceso	Elabora un Plan de acción y clasifica las actividades como inmediatas, a mediano o a largo plazo, se define los responsables y las respectivas fechas límites de ejecución, en el formato “Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva” FOR-SGC.9.
7	Responsable proceso	Remite copia del registro elaborado en el formato “Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva”, al Representante del SGC y de ser posible adjunta copia del documento de evidencia.
8	Representante del SGC	Verificar el correcto y completo registro de la información en el formato FOR-SGC.9, en términos de: Claridad en la descripción de la no conformidad potencial u oportunidad de mejora. Correcto análisis de causas raíces. Definición del plan de acción, responsables y fechas.
9	Representante del SGC	Consolidar mensualmente todas las acciones preventivas y/o de mejora generadas en el formato “Lista maestra de Solicitud de acción de no conformidades”, FOR-SGC.19
10	Responsable proceso	Implementa las acciones preventivas, y/o de mejora, de acuerdo con lo establecido en el formato “ Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva” FOR-SGC.9
11	Representante del SGC	Realiza el seguimiento del plan de acción, verificando fechas límites de ejecución, adjuntando evidencias (documentación, registros) que permitan demostrar los resultados de la ejecución del Plan de Acción; verifica la efectividad de las acciones tomadas para solucionar la No Conformidad. Si las acciones tomadas no eliminan la no conformidad se regresa al paso 4 y se genera una nueva solicitud, de lo contrario sigue al paso 12.

N°	Responsable	Actividades
12	Representante del SGC	Verificar que no se ha vuelto a repetir el incumplimiento, en lo posible adjuntando registros de los resultados de las acciones tomadas, se registra la efectividad de las acciones tomadas, la fecha y la firma de cierre de la solicitud de acción correctiva o preventiva.

Fuente: Storeocean S.A.

- ***Procedimiento de acciones correctivas.***

Objetivo.

Establecer las actividades y responsabilidades para eliminar las causas de las no conformidades reales a fin de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Alcance.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y cubre desde la detección de una no conformidad real hasta la aplicación de las acciones necesarias para evitar su recurrencia y termina con la verificación de la eficacia del plan de actividades respectivo.

Tabla 37

Procedimiento de acciones correctivas.

N°	Responsable	Actividades
1	Responsables procesos	Pueden identificar y notificar la necesidad de crear acciones correctivas según procedimiento acciones preventivas.
2	Responsables procesos	Detecta la no conformidad real, la registra en el formato “Solicitud de Acción correctiva o preventiva” FOR-SGC.9. Describe en el campo respectivo la evidencia del hallazgo y firma quien detecta la no conformidad y recoge firma del responsable del proceso.
3	Responsable proceso	Identifica las causas que están originando la no conformidad real. Para la identificación de las causas de no conformidades reales utilizar diferentes herramientas estadísticas tales como:

		Lluvia de ideas
		Espina de pescado (Ishikawa)
		Registra el análisis de identificación de causas al reverso del formato de “solicitud de acción correctiva o preventiva”.
4	Responsable proceso	Una vez identificada la o las “Causas raíces” las registra en el formato en el campo CAUSA RAIZ con una breve descripción.
5	Responsable proceso	Elabora un Plan de acción y clasifica las actividades como inmediatas, a mediano o a largo plazo, se define los responsables y las respectivas fechas límites de ejecución, en el formato “Solicitud de Acción Correctiva o preventiva” FOR-SGC.9.
6	Responsable proceso	Remite copia del registro elaborado en el formato “Solicitud de Acción Correctiva o preventiva”, al Representante del SGC y de ser posible adjunta copia del documento de evidencia.
7	Representante del SGC	Verificar el correcto y completo registro de la información en el formato FOR-SGC.9, en términos de: Claridad en la descripción de la no conformidad real. Correcto análisis de causas raíces. Definición del plan de acción, responsables y fechas.
8	Representante del SGC	Consolidar mensualmente todas las acciones correctivas generadas en el formato “Lista maestra de Solicitud de acción correctiva o preventiva”, FOR-SGC.19
9	Responsable proceso	Implementa las acciones correctivas, de acuerdo con lo establecido en el formato “ Solicitud de Acción Correctiva o preventiva” FOR-SGC.9
10	Representante del SGC	Realiza el seguimiento del plan de acción, verificando fechas de ejecución, adjuntando evidencias (documentación, registros) que permitan demostrar los resultados de la ejecución del Plan de Acción; verifica la efectividad de las acciones tomadas para solucionar la No Conformidad. Si las acciones tomadas no eliminan la no conformidad se regresa al

11	Representante del SGC	<p>paso 3 y se genera una nueva solicitud, de lo contrario sigue al paso 11.</p> <p>Verificar que no se ha vuelto a repetir el incumplimiento, en lo posible adjuntando registros de los resultados de las acciones tomadas, se registra la efectividad de las acciones tomadas, la fecha y la firma de cierre de la “solicitud de acción correctiva o preventiva”.</p>
----	-----------------------	---

Fuente: Storeocean S.A.

2.10 Elaboración manual de calidad

2.10.1 Alcance técnico.

Recibir, almacenar, procesar y entrega de fertilizantes, y operaciones portuarias.

2.10.2 Alcance geográfico:

Alcance geográfico Patio 1:

Parroquia: XIMENA, Calle Antonio Ante – Av. 14 ava. N° 2, Intersección:
Pasaje 14 ava. – Calle 51 ava.

Alcance geográfico proceso operaciones portuarias:

Parroquia: XIMENA, Ciudadela: Pradera Tres, Manzana N° 25; Solar N° 28.

2.10.3 Mapa de procesos.

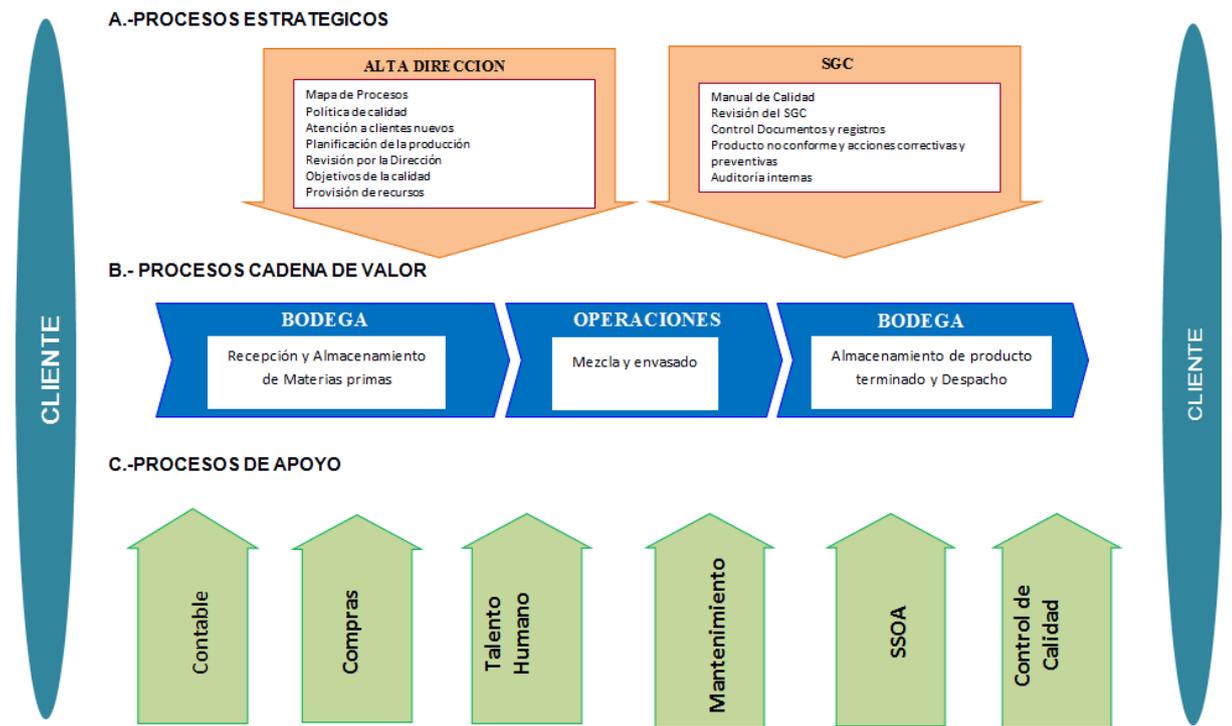


Figura 11. Mapa de procesos.

Fuente: Storeocean S.A.

2.10.4 Interrelación de procesos.

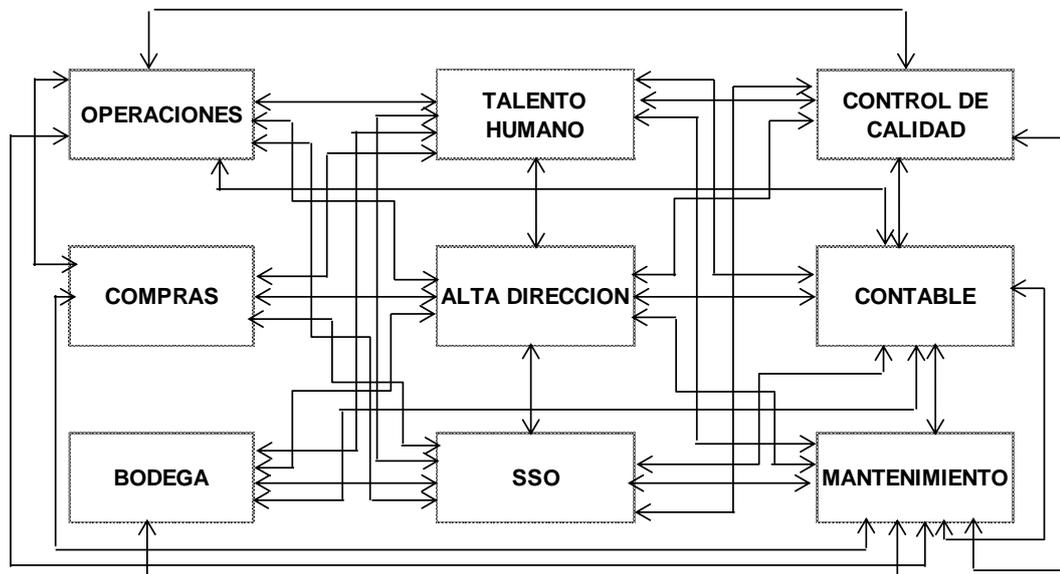


Figura 12. Interrelación de procesos.

Fuente: Storeocean S.A.

2.10.5 Política de calidad.

La Alta Dirección ha revisado y aprobado la Política de Calidad que dice: Somos una empresa dedicada al procesamiento de fertilizantes y operaciones portuarias.

Aseguramos un proceso productivo de alta calidad, y eficiencia en nuestras entregas para la satisfacción de nuestros clientes.

Nuestra organización ofrece un ambiente seguro para nuestros trabajadores, contratistas y visitantes, y se compromete a asignar los recursos necesarios para el mejoramiento continuo de nuestro sistema de seguridad y salud ocupacional.

Cuidamos el medio ambiente controlando y mitigando los impactos ambientales generados por nuestras actividades.

Cumplimos con mucha responsabilidad la legislación ecuatoriana y otras aplicables.

2.10.6 Objetivos de la calidad.

Objetivos de Talento Humano.

1.- Cumplir con el 80% del plan de capacitación en el 2015.

Tabla 38

Objetivos de Talento Humano.

Procesos/sub proceso	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable medición	Indicador requerido
Talento humano	Eficiencia de Capacitación	(N.º de capacitaciones realizadas/Nº de capacitaciones programadas) X100	Mensual	Narcisa Vives	80%

Fuente: Storeocean S.A.

Objetivos de Operaciones.

1- Cumplir con el 50% de eficiencia operacional en el último trimestre del 2015.

2.- Reducir en el 50% los tiempos de parada por falta de empaque en el último trimestre del 2015.

3.- Reducir en el 35% los tiempos de parada por falta de máquinas cargadoras en el último trimestre del 2015.

Tabla 39

Objetivos de Operaciones.

Procesos/Sub proceso	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable medición	Indicador requerido
Operaciones	Eficiencia operacional	$\frac{\text{(tiempo efectivo / tiempo operacional)}}{X100}$	semanal	Silvio García	50%
Operaciones	Tiempos de parada por falta de empaque	$\frac{\text{(Hrs perdidas tiempo base - Hrs perdidas tiempo actual/ Hrs perdidas tiempo base)}}{X 100}$	semanal	Silvio García	50%
Operaciones	Tiempos de parada por falta de máquinas cargadoras	$\frac{\text{(Hrs perdidas tiempo base - Hrs perdidas tiempo actual/ Hrs perdidas tiempo base)}}{X 100}$	mensual	Silvio García	35%

Fuente: Storeocean S.A.

Objetivos de Mantenimiento.

1.- Reducir en un 20 % los tiempos imprevistos por fallas de mantenimiento en el último trimestre del 2015.

2.- Cumplir con el 75 % de las órdenes de trabajo solicitadas en el último trimestre del 2015.

Tabla 40*Objetivos de Mantenimiento.*

Procesos/subproceso	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable medición	Indicador requerido
Mantenimiento	Reducir imprevistos por fallas de mantenimiento	$\frac{\text{Horas perdidas mes base} - \text{Horas perdidas actuales}}{\text{Horas perdidas mes base}} \times 100$	Semanal	Galo Pluas	20%
Mantenimiento	Eficiencia de cumplimiento de O/T	$\frac{\text{Ordenes realizadas}}{\text{Ordenes programadas}} \times 100$	Semanal	Galo Pluas	75%

Fuente: Storeocean S.A.*Objetivos de Control de Calidad.*

1.- Reducir el número de reclamos mensuales en un 50 % en el 2016

Tabla 41.*Objetivos de Control de Calidad.*

Procesos/subproceso	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable medición	Indicador requerido
Control de Calidad	Índice de reclamos	$\frac{\text{Trim.2015} - \text{N}^\circ \text{reclamos actual}}{\text{Promedio reclamos 4}^\circ \text{ Trim. 2015}} \times 100$	Mensual	José Morán	50%

Fuente: Storeocean S.A.*Objetivos Contable.*

1. Disminuir en 20% el tiempo de entrega de Estados Financieros en el 2016

2. Mejorar en un 90% la organización de los archivos físicos generados mensualmente durante el 2016.

Tabla 42*Objetivos Contable.*

Procesos/subproceso	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable medición	Indicador requerido
Contable	Eficiencia de entrega de Estados Financieros	(Tiempo planificado - Tiempo de entrega / Tiempo planificado) x 100	Mensual	Jonathan Chica	20%
Contable	Eficiencia control de archivos	(Documentos archivados mes/Total de documentos mes) X 100	Semanal	Carlos Valverde	90%

Fuente: Storeocean S.A.*Objetivos de Compras.*

1. Entregar las requisiciones a tiempo en un 80% en el año 2016.

Tabla 43*Objetivos de Compras.*

Procesos/subproceso	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable medición	Indicador requerido
Compras	Indice de requisiciones entregadas a tiempo	(Requisiciones compradas a tiempo (72 hrs) /Requisiciones pedidas en el mes x 100	Mensual	Magali Amaguay	80%

Fuente: Storeocean S.A.

Objetivos de Bodega.

1.- Incrementar en un 10 % la eficiencia productiva del tiempo de entrega de Producto Terminado del despacho en el 2016.

2.- Cumplir el 100 % de las órdenes de despacho recibidas.

Tabla 44

Objetivos de Bodega.

Procesos/s ubproceso	Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable medición	Indicador requerido
Despacho	Incrementar la eficiencia productiva del proceso de despacho de producto terminado	(tiempo real empleado en el despacho / tiempo productivo destinado para el despacho) x 100	Mensual	Bertha Lopez	10%
Despacho	Cumplir el 100 % de las ordenes de despacho recibidas	(Nº de ordenes despachadas / Nº total de órdenes recibidas) x 100	Mensual	Bertha Lopez	100%

Fuente: Storeocean S.A.

2.10.7 Cláusulas de la norma que son auditables.

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos Generales.-

Cumple con: MAPA DE PROCESOS DOR-D.3, INTERRELACION DE PROCESOS. DOR-D.4

4.2 Manual de la Calidad.-

Cumple con el MANUAL DE CALIDAD MGC-SGC.1

4.2.3 Control de manejo de documentos.-

Cumple con la ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTO Y FORMATOS PRO-SGC.1

4.2.4 Control de los Registros.-

Cumple con ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y FORMATOS PRO-SGC.1

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección.-

Cumple con la política de la calidad, política de calidad DOR-D.1, objetivos DOR-SGC.1, Informe de revisión por la dirección FOR-D.2

5.2 Enfoque al cliente.-

Contratos de prestación de servicios, FOR-D.3; Comercialización PRO-D.1; Encuesta satisfacción cliente FOR-CC.8.

5.3 Política de la Calidad.-

Cumple con política de calidad *DOR-D.1*

5.4.1 Objetivos de la Calidad.-

Cumple con objetivos, caracterización DOR-SGC.1

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.- Cumple con: DOR-D.3 mapa de procesos, interrelación de procesos. DOR-D.4, auditorías internas y eficacia de las acciones tomadas PRO-SGC.2

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.-

Cumple con funciones, responsabilidades y autoridad FOR-TH.60

5.5.2 Representante de la dirección.-

Cumple con Nombramientos FOR-SGC.11 del Representante de la Dirección y auditores internos.

5.5.3 Comunicación interna.-

Cumple con correos de ida y vuelta

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades.-

Cumple con el Cronograma de revisión por la dirección FOR-D.1

5.6.2 Información de entrada para la revisión.-

Cumple con Informe de revisión por la Dirección FOR-D.2

5.6.3 Resultados de la dirección.-

Cumple con Informe de revisión por la dirección FOR-D.2

6 Gestión de los recursos

6.1. Provisión de los recursos.-

Instalaciones, hardware, software, comunicación, transporte y otros.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades.-

Cumple con, plan de capacitación, FOR-TH.5, evaluación de desempeño FOR-TH.66

6.2.2 Competencias, formación y toma de conciencia.-

Cumple con funciones responsabilidades y autoridad FOR-TH.60, Evaluación de desempeño administrativo FOR-TH.36, y Evaluación de desempeño operativo FOR-TH.37, Evaluación de la capacitación FOR-TH.6, Evaluación personal de la eficacia de la capacitación FOR-TH.9

6.3 Infraestructura

Cumple con Instalaciones, hardware, software, comunicación, transporte, maquinarias y otros.

6.4 Ambiente de trabajo.- Cumple con el reglamento interno SSOA, identificación de peligros y evaluación de riesgos FOR-SSO.4

7. Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto.-

Contratos, objetivos, caracterización DOR-SGC.1, instructivo de creación del plan de producción INS-O.5

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.-

Revisión de los contratos (con los clientes)

7.2.2 Requisitos relacionados con el producto.-

Revisión de los contratos.

7.2.3 Comunicación con el cliente.-

Cumple con correos electrónicos, oficios dirigidos al cliente, contratos, encuesta de satisfacción del cliente FOR-CC.8

7.3 diseño y desarrollo

N/A

La organización no realiza investigación y desarrollo, y las producciones que se llevan a cabo en nuestro proceso se las manufacturan en función de las fichas técnicas suministradas por el cliente, es decir solo se dedica a la maquila de fertilizantes.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras.-

Cumple con compras a proveedores PRO-C.1, calificación de proveedores y producto FOR-C.5 y evaluación de proveedor FOR-C.2.

7.4.2 Información de las compras.-

Cumple con requisición de compras FOR-C.1

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Cumple con procedimiento de compras a proveedores PRO-C.1

7.5 Producción y prestación de servicios

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

Control de Calidad PRO-CC.1, en el desarrollo del proyecto define los controles

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.-

Cumple con los Análisis de laboratorio Prueba de pH FOR-CC.1, Prueba de humedad FOR-CC.2, Control de equipos de seguimiento y medición PRO-CC.3, Matriz metrológica FOR-CC.10

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cumple con la identificación y trazabilidad PRO-CC.4

7.5.4 Propiedad del cliente

Custodio de los productos en cada etapa de producción hasta el producto terminado.

7.5.5 Preservación del producto.

Cumple con liberación del producto no conforme INS-CC.1, pruebas de pH FOR-CC.1, pruebas de humedad FOR-CC.2, medición de partículas SGN FOR-

CC.3, inspección por atributos producto en sacos FOR-CC.4, comparativo de resultados de análisis físico FOR-CC.5, ficha de producto no conforme FOR-CC.7, liberación bodegas materias primas FOR-CC.9, registro de toma de muestras de productos en proceso FOR-CC.20.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.

Cumple con control de equipos de seguimiento y medición PRO-CC.3, matriz metrológica FOR-CC.10, Certificados de calibración de equipos.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades.-

Cumple con control de indicadores de proceso FOR-SGC.16, auditorías internas y eficacia de las acciones tomadas PRO-SGC.2

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.1 Satisfacción del cliente.-

Cumple con encuesta de satisfacción del cliente FOR-CC.8

8.2.2 Auditoría Interna

Cumple con auditorías internas y eficacia de las acciones tomadas PRO-SGC.2

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.-

Cumple con control de indicadores de procesos FOR-SGC.16.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto.-

Matriz metrológica FOR-CC.10, pruebas y mediciones de laboratorio, pruebas de pH FOR-CC.1, pruebas de humedad FOR-CC.2, mediciones de partículas SGN FOR-CC.3, inspección por atributos producto en sacos FOR-CC.4, comparativo de resultados de análisis físico FOR-CC.5, control de equipos de seguimiento y medición PRO-CC.3.

8.3 Control de producto no conforme

Procedimiento de producto no conforme y acciones correctivas y preventivas PRO-SGC.3

8.4 Análisis de datos

Control de indicadores de procesos FOR-SGC.16, encuesta de satisfacción del cliente FOR-CC.8, evaluación de proveedor FOR-C.2, informe de revisión por la dirección FOR-D.2, plan de capacitación FOR-TH.5

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua.-

Cumple con registros de asistencia FOR-TH.1, informe de revisión por la dirección FOR-D.2, plan de auditoría FOR-SGC.6, cronograma de auditorías FOR-SGC.5, control de indicadores de procesos FOR-SGC.16

8.5.2 Acción correctiva.-

Cumple con procedimiento de producto no conforme y acciones correctivas y preventivas PRO-SGC.3

8.5.3 Acción preventiva.-

Cumple con procedimiento de producto no conforme y acciones correctivas y preventivas PRO-SGC.3

CAPITULO III

Verificación del cumplimiento de la estructura documental a través de listas de chequeo o listas de verificación

3.1 Auditorías internas

La formación de auditores se hará en base a la norma en sistemas de Gestión de Calidad.

Objetivo.

Mantener el programa de auditorías internas, con el fin de verificar si el cumplimiento de la estructura documental levantada para la implementación del sistema de gestión de calidad y así mantener la eficacia del mismo.

Alcance.

Aplica para la verificación de cumplimiento.

Términos /definiciones.

Auditoría: Proceso documentado evidenciado para obtener el resultado de la auditoría, verificando si cumple o no lo establecido en base a la norma, evaluando de manera objetiva el cumplimiento según los criterios de la auditoría.

Auditoría Interna: Proceso documentado que verifica el cumplimiento según los criterios de la auditoría, también llamada auditoría primera parte para obtener los resultados para la revisión por la alta dirección.

Auditor: Persona designada por la alta dirección con las competencias necesarias para realizar una auditoría.

Programa de Auditoría: Cronograma de auditorías planificadas en un determinado tiempo, dirigidas por un equipo auditor, con el fin de verificar el cumplimiento.

Tabla 45

Procedimiento de auditorías internas.

N°	Responsable	Actividad
1	Representante SGC	Elabora programa de trabajo anual del SGC que incluya cronograma de auditorías FOR-SGC.5

N°	Procesos	Actividades
2	Representante SGC	Es el responsable de nombrar al auditor líder en base a los criterios de calificación de auditores.
3	Auditor Líder	El auditor líder designa a los participantes del equipo.
4	Auditor Líder	Elabora el plan o programa de auditorías, estableciendo sus objetivos, alcance, cláusulas, auditor, duración o tiempo estimado.
5	Auditor Líder	Asigna a cada auditor la responsabilidad para auditar procesos
6	Auditor Líder	Presenta al auditado el plan o programa de auditorías con 15 días de anticipación a la auditoría interna.
7	Equipo auditor	Revisa la documentación y las cláusulas auditar. Distribuye a cada miembro del equipo auditor la responsabilidad a auditar el proceso. Si la documentación es inadecuada el líder del equipo debe informar al auditado y decidir si se continúa o se suspende la auditoría hasta que los problemas de la documentación se resuelvan. Si la documentación es adecuada preparan los documentos de trabajo para llevar a cabo la auditoría in situ.
8	Equipo auditor	Si la documentación es inadecuada el líder del equipo debe informar al auditado y decidir si se continúa o se suspende la auditoría hasta que los problemas de la documentación se resuelvan. Si la documentación es adecuada preparan los documentos de trabajo para llevar a cabo la auditoría in situ.
9	Auditor Líder	Asigna actividades a cada auditor Interno
10	Equipo auditor	Cada audito debe realizar las listas de verificación o listas de chequeo de todas las cláusulas aplicable en cada proceso
11	Auditor Líder y equipo auditor	Iniciar la auditoria en la Reunión de apertura
12	Equipo auditor	Se dirigen a auditar cada proceso asignado por el auditor líder en los horarios establecidos según el plan de auditoría, verifica según las evidencias para generar hallazgos que indiquen conformidad y no conformidad.
13	Auditor Líder y equipo auditor	Al finalizar cada día de auditoría el Auditor líder y el Equipo de auditoría para unificar criterios, acordar conclusiones, llenar las solicitudes de acción y el Auditor Líder comienza con la redacción del Informe final FOR-SGC.10
14	Auditor Líder y equipo auditor	Están presentes en la reunión de cierre. El auditor líder preside la reunión, presenta el informe final FOR-SGC.10 y entrega a la Alta dirección.

N°	Procesos	Actividades
15	Alta Dirección	Revisa el informe de auditoría, lo aprueba, firma y entrega al Representante SGC para que proceda a entregar las No Conformidades si las hubiere para su control inmediato
16	Dueños de los procesos	Son los responsables de cierre de las No Conformidades
17	Auditor Líder y equipo auditor	Hacen seguimiento del cierre efectivo de las No Conformidades y cuando se cierran todas recién acaba su responsabilidad
18	Representante SGC	Si las acciones tomadas controlaron las desviaciones cierra las No conformidades

Fuente: Storeocean S.A.

3.2 Cronograma de auditorias

Se realizó el cronograma de auditorías donde se definió la auditoría interna y la auditoría de certificación.

Tabla 46.

Cronograma de auditorías.

CRONOGRAMA DE AUDITORIAS			
2016			
Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
		AUDITORIA INTERNA ISO 9001	

Fuente: Storeocean S.A.

3.3 Plan de auditoría

Tabla 47

Plan de auditoría.

Empresa: STOREOCEAN S.A			
Fecha: 1/11/2016		Lugar: Guayaquil	
Auditor			
Líder:			
(1) Zully María Córdova Vives			
(2)Yohan Ariel Santana Cuello			
(3) Silvio Alberto García Pazmiño			
Equipo (4) Marco Antonio Saavedra Delgado			
Auditor: (5) José Arnaldo Morán Zambrano			
(6) Lissette Vanessa Tagle Posligua			
(7) Jacqueline Estefanía Napa Vélez			
Alcance: Dirección, Representante SGC, Compras, Operaciones, Contable, Talento Humano, Mantenimiento, Bodega, Control de calidad			
Hora	Área/Actividad/Proceso	Auditor	Cláusulas
8:30	REUNIÓN DE APERTURA	1,2,3,4,5,6,7	
9:00	DIRECCION	1	4.1-4.2.3-4.2.4-5.1-5.2-5.3-5.4.1-5.4.2-5.5.1-5.5.2-5.5.3-5.6.1-5.6.2-5.6.3-6.1-6.3-6.4-7.5.4-8.1-8.2.1-8.2.3-8.4-8.5.1-8.5.2-8.5.3
9:00	MANTENIMIENTO	4	4.1; 4.2.3; 4.2.4; 5.3; 5.4.1; 5.5.3; 7.6; 8.1; 8.2.3; 8.4; 8.5; 8.5.2; 8.5.3
10:00	REPRESENTANTE ANTE SGC	1	4.1- 4.2.1- 4.2.2- 4.2.3- 4.2.4- 5.3- 5.4.1- 5.4.2- 5.5.2- 5.5.3- 5.6.2- 5.6.3.- 8.1. 8.2- 8.4- 8.5.1- 8.5.2- 8.5.3
10:00	CONTABLE	7	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
10:30	COMPRAS	2	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 7.4.1, 7.4.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Hora	Área/Actividad/Proceso	Auditor	Cláusulas
11:00	OPERACIONES	5	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.2.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
14:00	TALENTO HUMANO	2	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 6.4, 7.5.4, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3,
14:00	BODEGA	4	4.1,4.2.3,4.2.4,5.3,5.4,5.5.3,6.4,7.4.3,7.5.4,7.5.5,7.6,8.1,8.2,8.2.3,8.3,8.4,8.5.1,8.5.2,8.5.3,
14:30	CONTROL DE CALIDAD	3	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.2.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
15:30	REUNIÓN DE ENLACE	1,2,3,4,5, 6,7	
16:30	REUNION DE CIERRE	1,2,3,4,5, 6,7	

Fuente: Storeocean S.A.

3.4 Informe de auditoría interna

Objetivo.

Verificar el cumplimiento del SGC.

Alcance.

Aplica a Talento Humano, Operaciones, Bodega, SSOA, Compras, Representante SGC, Alta Dirección, Control de Calidad, Mantenimiento y Contable.

Criterio.

Verificar el cumplimiento de Norma ISO 9001:2008.

Equipo auditor.

- Zully Córdova Vives **Auditor Líder**

- Jacqueline Napa Vélez
- Yohan Santana Cuello
- José Morán Zambrano
- Marcos Saavedra Delgado
- Silvio García Pazmiño

Gestión de auditoría.

La auditoría se realizará en Guayaquil en la empresa STOREOCEAN S.A. ubicada en la pradera 3 solar 28 Mz 25, la documentación considerada confidencial se verificó su existencia mas no su contenido.

Hubo la colaboración de todos los dueños de procesos y se pudo evidenciar que existe la documentación adecuada de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

En el proceso de Control de Calidad se pudo evidenciar que solo existen los formatos y recién se va a implementar.

Además se pudieron encontrar algunas oportunidades de mejora que según nuestro procedimiento interno se las clasifica como no conformidades y que es la solicitud de acción correctiva y preventiva.

CONCLUSIONES

- Se definió el marco teórico metodológico para implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma de calidad ISO 9001-2008.
- Se realizó la propuesta de implementación de gestión de calidad basada en la ISO 9001-2008 y se realizó el cronograma de implementación.
- Se verificó el cumplimiento de la estructura documental con las listas de chequeo o listas de verificación.

RECOMENDACIONES

- Realizar la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008 con el que se lograra generar liderazgo, trabajo en equipo y participación de todos los miembros de la organización.
- Luego de la implantación se recomienda que la empresa pida la certificación del sistema de gestión para ser más competitivo en el mercado globalizado, mejora continua y obtener mayor rentabilidad del negocio.

REFERENCIAS (o BIBLIOGRAFÍA)

Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. Mc GrAW Hill.

ALCALA, B. U. (2016). <http://www3.uah.es/>. Recuperado el 2016, de TIPOS DE INFORMACION:

http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html

ALESSANDRO, I. (2016). ISO 9001-2008. (Z. C.-S. JALKA, Entrevistador)

Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. Mc GrAW Hill.

Dagnino, J. (2014). tipos de estudios. *Chil Anest* , 104-108.

Gutierrez, J. M. (1997). Metodos y tecnicas cualitativas de investigacion en ciencias sociales . *Andaluza de relaciones laborales* .

Hernandez, R. F. (2006). *Metodologia de la investigacion* . mexico.

NORMAISO. (2008). www.iesc.gov.ar. Recuperado el 2016, de NORMA ISO 9001-2008:

http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001_2008.pdf

Schmalbch, T. J. (2010). *La gestion de calidad en los servicios ISO 9001-2008*. Obtenido de http://managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf

SINCALWEN. (27 de AGOSTO de 2013). sincalmx.wordpress.com. Recuperado el 10 de MAYO de 2016, de <https://sincalmx.wordpress.com/2013/08/27/origen-de-la-norma-iso-9001/>

STOREOCEAN. (2012). www.storeocean.com.ec. Recuperado el MAYO de 2016, de <http://www.storeocean.com.ec/quienes-somos>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigacion cientifica* (Vol. 4). (G. NORIEGA, Ed.) mexico: LIMUSA, SA.

Yañez, L. C. (2008). sistema de gestion de calidad basada en la norma internacional ISO 9001. *internacional eventos* , 8.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Córdova Vives Zully María**, con C.C: # 0930474275 autora del trabajo de titulación: **Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **17 de septiembre de 2016**

Córdova Vives Zully María

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jalka Ramos Sandy Jessenia**, con C.C: # 0924168354 autora del trabajo de titulación: **Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **17 de septiembre de 2016**

Jalka Ramos Sandy Jessenia



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa STOREOCEAN S.A		
AUTOR(ES)	Zully María Córdova Vives y Sandy Jessenia Jalka Ramos		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	José Pérez Villamar, Mgs y Luis Heliodoro Bravo Game, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 de septiembre del 2016	No. DE PÁGINAS:	197 PAGINAS
ÁREAS TEMÁTICAS:	Formulación y evaluación de proyectos, Administración de procesos, Gestión del personal, productividad y competitividad		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	SGC, ISO, Norma, mejora continua, mapa de procesos y procesos		
RESUMEN/ABSTRACT (150 palabras):			
<p>Un sistema de gestión de la calidad basada en ISO 9001 hace de una organización, que este mejor equipada y organizada para ganar nuevas oportunidades en un Mercado nacional y mundial cada vez más competitivo.</p> <p>Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de esta norma y de toda empresa que pretenda permanecer y competir en el mercado. Los clientes son el elemento vital de cualquier negocio. Para mantener a los clientes satisfechos su producto o servicios deben cumplir con requisitos de calidad y excelencia.</p> <p>El desarrollo de esta tesis nos ayudó a entender que existen herramientas de calidad como la ISO 9001 que nos guían hacia un esquema ordenado y sistemático para gestionar los procesos de la organización para cumplir y mantener altos estándares de calidad y mejorar continuamente.</p> <p>La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.</p> <p>Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-3869726 -991083573	E-mail: sandy_jalkar@hotmail.com ylluz_91@hotmail.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Freddy Ronald Camacho Villagómez		
	Teléfono: +593-4-987209949		
	E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			