



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TEMA:

**LEVANTAMIENTO DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL CON BASE
EN LOS PUNTOS 8,9, Y 10 DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA
EMPRESA RENTAPACK CÍA. LTDA.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial.

Autor

Aguilera Guerra Kevin Xavier

Tutor

Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

QUITO - ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Kevin Xavier Aguilera Guerra, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre LEVANTAMIENTO DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL CON BASE EN LOS PUNTOS 8,9, Y 10 DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA RENTAPACK CÍA. LTDA. como requisito para optar al grado de Ingeniería Industrial y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 25 días del mes de Octubre del 2021, firmo conforme:

Autor: Kevin Xavier Aguilera Guerra

Firma: 

Número de Cédula: 1751088897

Dirección: Pichincha, Quito

Correo Electrónico: kevinaguilera1@hotmail.com

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación LEVANTAMIENTO DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL CON BASE EN LOS PUNTOS 8,9, Y 10 DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA RENTAPACK CÍA. LTDA. presentado por Kevin Xavier Aguilera Guerra, para optar por el Título de Ingeniería Industrial.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 25 de octubre del 2021

.....
Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniería Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 25 de octubre del 2021



Kevin Xavier Aguilera Guerra
C.I. 1751088897

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “LEVANTAMIENTO DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL CON BASE EN LOS PUNTOS 8,9, Y 10 DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA RENTAPACK CÍA. LTDA. previo a la obtención del Título de Ingeniería Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 25 de octubre de 2021

.....
Ing. Blanca Liliana Topón Visarrea M. Sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Ing. Fabián Alberto Sarmiento Ortiz M. Sc
VOCAL

.....
Ing. Hernán Fabricio Espejo Viñan M. Sc
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, a mi madre y mi padre que desde el cielo me apoyó durante todo el tiempo de mi carrera universitaria, también a todos los profesores y todos aquellos que me brindaron su ayuda y me acompañaron en esta etapa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco la oportunidad a Dios y a mi familia por el apoyo incondicional, a mi tutora de tesis y a todos los profesores de la Universidad Tecnológica Indoamérica por la guía en el desarrollo profesional y personal.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	6
ANTECEDENTES	10
JUSTIFICACIÓN.....	12
Objetivo General	18
Objetivo Específicos	18

CAPITULO II.....	19
INGENIERÍA DEL PROYECTO	19
FASES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	25
FASE I: DIAGNOSTICAR.....	19
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN	19
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO.....	19
CAPÍTULO III.....	19
PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS	19
FASE II: ESTABLECER	19
MISIÓN.....	19
VISIÓN	19
POLÍTICA DE CALIDAD	19
VALORES EMPRESARIALE	19
ORGANIGRAMA	22
FASE III: DESARROLLO.....	22
MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA RENTAPACK CÍA. LTDA	21
1. INTRODUCCIÓN.....	24
2. OBJETIVO	24

3.	ALCANCE	24
3.1	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25
3.2	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS.....	25
3.3	MAPA DE PROCESOS	26
3.4	FODA	27
3.5	IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	28
4.	DEFINICIÓN	31
5.	LIDERAZGO	31
5.1	RESPONSABILIDADES.....	31
5.2	POLÍTICA DE CALIDAD.....	31
5.3	OBJETIVO DE CALIDAD.....	32
6.	PLANIFICACIÓN	36
6.1	IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS OPERACIONALES	36
7.	APOYO	37
7.1	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	38
7.2	SELECCIÓN DE PERSONAL	38
8.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	39

9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	41
9.1	AUDITORIAS A LOS PROCESOS	41
10.	MEJORA CONTINUA	42
	FASE IV.....	43
	VERIFICACIÓN.....	43
	RESULTADO DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	44
	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	46
	CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	47
	COSTO HORAS HOMBRE	48
	COSTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL INVOLUCRADO	49
	COSTO DE IMPLEMENTACIÓN	49
	CAPITULO IV	51
	CONCLUSIONES	51
	RECOMENDACIONES	52
	BIBLIOGRAFÍA.....	52
	ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de Certificados Otorgados en ISO 9001 a Nivel Mundial en el Periodo 1993-2018.....	2
Tabla 2 Top 10 de los Países de América con Certificados ISO 9001:2015 en el Año 2019	3
Tabla 3 Top 5 de Países con Mayor Producción de Productos de Caucho a Nivel Mundial en el Año 2018.....	4
Tabla 4 Resultados de Auditoria de Diagnóstico del Punto 8 Operación de ISO 9001:2015	19
Tabla 5 Resultados de Auditoria de Diagnóstico del Punto 9 Evaluación de Desempeño de ISO 9001:2015.....	20
Tabla 6 Resultados de Auditoria de Diagnóstico del Punto 10 Mejora de ISO 9001:2015	21
Tabla 7 Área de Estudio	24
Tabla 8 Fases para el Desarrollo del Proyecto	25
Tabla 9 Información Documentada Levantada para Cumplir con los Puntos Aplicables 8,9 y 10 de la Norma ISO 9001:2015.....	23
Tabla 10 Objetivos de Calidad Rentapack S.A	32
Tabla 11 Cantidad de Información Documentada Levantada en Base a la Pirámide Documental	43
Tabla 12 Resultados de Auditoría de Cumplimiento del Punto 8 Operación de ISO 9001:2015	44
Tabla 13 Resultados de Auditoría de Cumplimiento del Punto 9 Evaluación de Desempeño de ISO 9001:2015	44
Tabla 14 Resultados de Auditoría de Cumplimiento del Punto 10 Mejora de ISO 9001:2015.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciudades con Mayor Número de Empresas que Manufacturan Productos de Caucho en el Año 2021	5
Figura 2 Pirámide Documental	9
Figura 3 Planificación de Auditoría de Diagnóstico	18
Figura 4 Representación Gráfica de Porcentaje de cada Acápito del Punto 8 de ISO 9001:2015 del Total del Porcentaje de Implementación del Punto Mencionado	20
Figura 5 Representación Gráfica de Porcentaje de cada Acápito del Punto 9 de ISO 9001:2015 del Total del Porcentaje de Implementación del Punto Mencionado	20
Figura 6 Representación gráfica de porcentaje de cada acápite del punto 10 de ISO 9001:2015 del total del porcentaje de implementación del punto mencionado.....	21
Figura 7 Informe Final de Auditoría de Diagnóstico	22
Figura 8 Ciclo PHVA.....	24
Figura 9 Valores Empresariales Rentapack Cía. Ltda.....	19
Figura 10 Organigrama de Rentapack Cía. Ltda.....	22
Figura 11 Mapa de Procesos Rentapack Cía. Ltda.....	26
Figura 12 FODA Rentapack Cía. Ltda.....	27
Figura 13 Categorización de Partes Interesadas.....	28
Figura 14 Partes Interesadas Primarias	29
Figura 15 Partes Interesadas Secundarias	30
Figura 16 Cumplimiento de Entrega del Producto en Fechas Establecidas	33
Figura 17 Levantamiento de Procesos	34
Figura 18 Porcentaje de Productos Conformes	35
Figura 19 Matriz de Calificación de Riesgo.....	36
Figura 20 Proceso de Selección	39

Figura 21 Caracterización del Proceso de Ventas.....	40
Figura 22 Proceso de Auditoría	41
Figura 23 Cronograma de Implementación de la Propuesta.....	46
Figura 24 Cronograma de Capacitaciones	47
Figura 25 Costo Hora Hombre.....	48
Figura 26 Costo por Tiempo de Inactividad de los Colaboradores	49
Figura 27 Costo de Implementación	49

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA: LEVANTAMIENTO DE LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL CON BASE EN LOS PUNTOS 8,9, Y 10 DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA RENTAPACK CÍA. LTDA.

AUTOR: Kevin Xavier Aguilera Guerra

TUTOR: Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación inicia con una auditoría de diagnóstico, que evidencia que la empresa Rentapack Cía. Ltda. no cumple con los requisitos de los puntos 8,9 y 10 de la Norma ISO 9001:2015 , por lo que tiene problemas al momento de licitar en empresas multinacionales, las mismas que para participar en este proceso solicitan que se cumplan con dichos requisitos referentes a operación, verificación y mejora continua, lo que se transforma en pérdida de cartera de potenciales clientes y falta de posicionamiento de la marca en el mercado, por ese motivo se realiza el levantamiento del Manual de procesos y de la Pirámide Documental con base en los puntos 8,9, y 10 de la norma mencionada, con el fin de determinar la política y objetivos de calidad, estandarizar los procesos mediante la diagramación de las actividades asignando roles y responsabilidades a los involucrados, desarrollando procedimientos que sirvan de guía para los colaboradores en caso de que existan ciertos eventos que pongan en riesgo la continuidad del negocio, homologación y calificación a los proveedores , auditorías y levantamiento de planes de acción que aseguren la mejora continua. Para finalizar se realiza una auditoría de cumplimiento que evidencia el 75% de conformidad con los puntos auditados, debido que para cumplir con el 100% la empresa debería de optar por implementarlos en el tiempo sugerido en el presente documento.

DESCRIPTORES:

Norma ISO 9001:2015, proceso, pirámide documental, mejora, auditoría

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTY OF ENGINEERING AND TECHNOLOGIES OF INFORMATION
AND COMMUNICATION
INDUSTRIAL ENGINEERING CAREER

THEME: “LIFTING OF THE DOCUMENT PYRAMID BASED ON POINTS 8, 9 AND 10 OF THE ISO 9001:2015 STANDARD AT RENTAPACK CÍA. LTDA.”

AUTHOR: Kevin Xavier Aguilera Guerra

TUTOR: Ing. Jacqueline del Pilar Villacís Guerrero Mgs.

ABSTRACT

This investigation begins with a diagnostic audit, which shows that Rentapack Cía. Ltda. does not comply with the requirements of points 8, 9 and 10 of ISO 9001: 2015, so it has problems when bidding in multinational companies, the same that to participate in this process request to comply with these requirements relating to operation, verification and continuous improvement, which is transformed into loss of potential customer base and lack of brand positioning in the market, for that reason the survey of the Manual of processes and the Documentary Pyramid based on points 8,9, and 10 of the mentioned norm, in order to determine the policy and quality objectives, standardize the processes through the diagramming of the activities assigning roles and responsibilities to those involved, developing procedures that serve as a guide for the collaborators in case there are certain events that put at risk the continuity of the business, homologation and qualification to the suppliers, audits and raising of action plans that assure the continuous improvement. Finally, a compliance audit was carried out, showing 75% compliance with the points audited, since to comply with 100% the company should choose to implement them within the time suggested in this document.

KEYWORDS:

ISO 9001:2015 standard, process, document pyramid, improvement, audit

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La calidad en los últimos años ha tomado mayor importancia para las empresas a nivel mundial debido a que las exigencias de los clientes son cada vez más rigurosas, lo que obliga a que las mismas implementen un Sistema de Gestión de Calidad con el fin de identificar los procesos de mejora, satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes, además de cumplir con los requisitos reglamentarios y legales acordes a sus actividades. (Ricardo, 2016)

La información documentada es indispensable para los Sistemas de Gestión de Calidad, ya que dentro de esta se detalla la Política de Calidad, estructura básica de la organización, información de auditorías y gestión de la documentación, utilizando como modelo de referencia a la Norma ISO 9001:2015. La implementación de esta certificación ha ido aumentando año a año, inicialmente las grandes empresas optaron por este sistema, posteriormente se implementó en empresas de diversos tamaños y sectores, como consecuencia de la globalización. (Ricardo, 2016)

Una empresa que cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001 tiene como ventaja el orden de sus actividades y su estabilidad haciéndose acreedora a la confianza de los clientes y de medios de control de calidad, ya que cada seis meses un ente certificador de la ISO hace una auditoría dejando como resultado el ahorro de tiempo en el control de la calidad del producto y auditorías recibidas por los clientes. (Toapanta, 2019)

Tabla 1

Número de Certificados Otorgados en ISO 9001 a Nivel Mundial en el Periodo 1993- 2018

AÑO	NÚMERO DE CERTIFICACIONES
1993	50000
1994	70000
1995	110000
1996	170000
1997	210000
1998	270000
1999	380000
2000	450000
2001	510000
2002	590000
2003	500000
2004	640000
2005	750000
2006	900000
2007	960000
2008	990000
2009	1060000
2010	1100000
2011	1070000
2012	1080000
2013	1140000
2014	1150000
2015	1020000
2016	1130000
2017	1100000
2018	850000

Nota. Esta tabla muestra la cantidad de empresas certificadas durante el periodo comprendido entre 1993 al 2018. Adaptada de (OXEBRIDGE, 2019)

<https://www.oxebridge.com/emma/iso-survey-2018-analysis-facing-20-loss-of-iso-9001-certs-worldwide-iso-dismantles-data-trending/> CCBy 2.0

En la publicación de “Encuesta ISO” que se realiza anualmente, la cual informa acerca del número total de certificados a nivel mundial entregados de ISO 9001, proporciona datos que permiten determinar la tendencia a lo largo del tiempo como se observa en la Tabla 1, que evidencia la disminución de un 20% de empresas certificadas a nivel mundial, pasando de 1.058.504 certificados en el año 2017 a tan solo 878.620 certificados en el 2018. Esto representa una pérdida de 179.884 certificados siendo esta la cifra una de las más bajas desde 2005. (OXEBRIDGE, 2019)

Tabla 2

Top 10 de los Países de América con Certificados ISO 9001:2015 en el Año 2019

PAÍS	NÚMERO DE CERITIFICACIONES
EEUU	20956
Brasil	17952
Colombia	10463
México	7741
Argentina	6611
Canadá	4557
Chile	3024
Perú	1737
Uruguay	1319
Ecuador	1160

Nota. Esta tabla muestra los 10 países con mayor cantidad de empresas certificadas en ISO 9001:2015 en el año 2019. Adaptada de (SAS, 2019) <https://www.prismaconsultoria.com/en76-v1-survey-2016-iso-9001-mundial/> CCBy 2.0

En la Tabla 2 se muestra el número de otorgamiento de certificados de ISO 9001:2015 en los 10 países con mayor número de empresas certificadas en América

en el año 2019, el Ecuador ocupa el décimo lugar con mayores certificaciones, es decir existe un crecimiento del interés de las organizaciones con respecto a la calidad de sus productos y/o servicios en ese año.

La mayoría empresas certificadas en Ecuador son categorizadas de gran tamaño (multinacionales) y muy pocas son pequeñas o PYMES, por lo que en nuestro país lamentablemente las organizaciones de menor tamaño ven como gasto a la implementación de los requisitos de la norma mencionada, por el desconocimiento de los grandes beneficios que esta otorga, a diferencia con otros países desarrollados como Suiza en donde ya es una cultura la implantación de la misma, y esto se evidencia en sus grandiosos resultados, crecimiento organizacional y gran reputación a nivel mundial (RevistaEspacios, 2017)

INDUSTRIA DEL EMPAQUE: SITUACIÓN ACTUAL

Según reportes de all4pack y de Smithers Pira, en 2017 el valor del mercado de caucho a nivel mundial fue de USD 851 mil millones, lo que significa un aumento del 2,8 % con respecto al año 2016, a precios constantes. En el 2018 esta cifra llegó a USD 876 mil millones, y para 2023 se espera que alcance los USD 1.000 millones. (Guevara, 2019)

Tabla 3

Top 5 de Países con Mayor Producción de Productos de Caucho a Nivel Mundial en el Año 2018

CONTINENTE	PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS DE CAUCHO (MIL TON)
Tailandia	4509
Indonesia	3456
Vietnam	1049

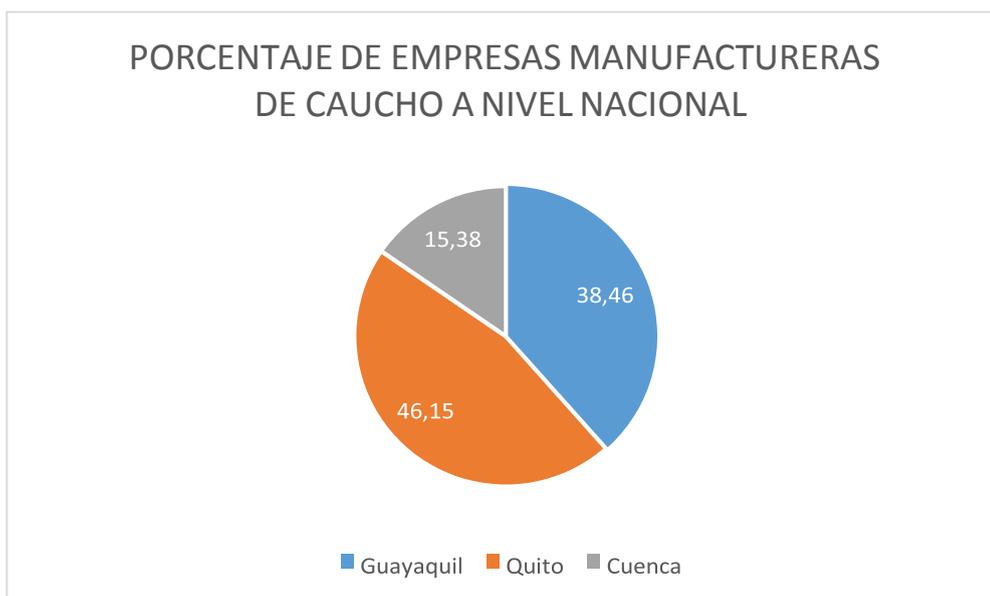
CONTINENTE	PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS DE CAUCHO (MIL TON)
India	775
Malasia	721

Nota. Esta tabla muestra los 5 países con mayor producción de productos de caucho a nivel mundial. Adaptada de (Herrera, 2020) <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/22231/2020rocioherrera.pdf?sequence=6&isAllowed=y> CCBY 2.0

En base a lo expuesto, en la Tabla 3, el continente con mayor producción o manufactura de productos de caucho (empaques) es Asia, en el que lidera Tailandia debido a la mano de obra barata y a los altos índices de demanda por parte de potencias mundiales como Estados Unidos.

Figura 1

Ciudades con Mayor Número de Empresas que Manufacturan Productos de Caucho en el Año 2021



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de empresas manufacturera de caucho en el Ecuador. Adaptada de (Gutierrez, 2016) <http://www.iiis.org/CDS2016/CD2016Summer/papers/CA109WA.pdf> CCBY 2.0

En base a los datos estadísticos proporcionados por la Servicio de Rentas Internas

(SRI), el sector está compuesto por 16 empresas que se dedican a la manufactura del caucho a nivel nacional. (SRI, 2021)

Como se observa en la Figura 1 las organizaciones productoras de empaques de caucho se ubican en su mayoría en Quito con 46,15%, le sigue Guayaquil con 38,46% y por último Cuenca 15,39%. (SRI, 2021)

La empresa Rentapack Cía. Ltda. es considerada como PYME por el número de trabajadores, volumen de ventas, años en el mercado, y sus niveles de producción, la misma que ofrece productos creados a base de polímeros, centrándose en la producción de empaques de caucho para diferentes industrias en Ecuador , por ese motivo en base a lo detallado anteriormente es sumamente necesario que acredite o esté bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 por su giro de negocio y para que la misma tenga una ventaja competitiva frente a sus principales competidores a nivel nacional, los cuales en su mayoría ya la tienen integrada y certificada.

MARCO TEÓRICO

DEFINICIONES:

- **Empaques:** Tienen propiedades versátiles, son livianos y resistentes (Penagos, 2017)
- **Caucho natural:** Es el caucho obtenido de la mezcla entre plantas y diferentes resinas (Penagos, 2017)
- **Organización:** Individuo o grupo de individuos con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos (ISO9000, 2015)
- **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones externas e internas a la empresa que tienen el fin de desarrollar y lograr sus objetivos (ISO9000, 2015)

- **Parte interesada:** Individuo u organización que puede ser afectado, afectar o percibirse como afectado por una decisión o actividad realizada por la empresa. (ISO9000, 2015)
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño (ISO9000, 2015)
- **Gestión:** Actividades coordinadas para controlar y dirigir una empresa (ISO9000, 2015)
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (ISO9000, 2015)
- **Procedimiento:** Forma detallada o especificada de cómo llevar a cabo una un proceso o actividad (ISO9000, 2015)
- **Política:** Son las directrices expresadas formalmente por los jefes o dueños del proceso y de la alta dirección. (ISO9000, 2015)
- **Calidad:** Grado de cumplimiento de requisitos de un objeto.(ISO9000, 2015)
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (ISO9000, 2015)
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (ISO9000, 2015)
- **No conformidad:** Incumplimiento parcial o total de un requisito. (ISO9000, 2015)
- **Trazabilidad:** Localización o capacidad para seguir el histórico de un objeto. (ISO9000, 2015)
- **Objetivo:** Resultado a lograr. (ISO9000, 2015)
- **Riesgo:** Efecto de incertidumbre. (ISO9000, 2015)
- **Información documentada:** información que una organización tiene que

controlar y mantener, y el medio que la contiene. (ISO9000, 2015)

- **Documento:** Información y el medio en el que está contenida. (ISO9000, 2015)
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el propósito de obtener el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría. (ISO9000, 2015)
- **Hallazgo de auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. (ISO9000, 2015)
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que tienen el objetivo de que el servicio o producto final cumpla con todos los requerimientos de todas las partes interesadas (Quishpe, 2018)
- **Formato:** Es la forma documental en la que se detalla cómo se va a realizar un objeto, proceso, actividad o documento (Cristian, 2017)

PIRÁMIDE DOCUMENTAL

Figura 2

Pirámide Documental

Nota. Esta figura muestra la clasificación jerárquica de la pirámide documental. Adaptada de (Guitierrez, 2016)
<http://www.iiis.org/CDs2016/CD2016Summer/papers/CA109WA.pdf> CCBy 2.0

La pirámide documental es una estructura ordenada de forma jerárquica de documentación, en la que se ordena de la siguiente manera: (Figura 2)

Nivel 1: Se ubica la política, al ser el documento con mayor importancia ya que describe las directrices que va a seguir el Sistema de Gestión de Calidad. (Guitierrez, 2016)

Nivel 2: Los manuales , indican los responsables y las actividades a realizarse (Guitierrez, 2016)

Nivel 3: Los procedimientos son el desarrollo operativo de los enunciados de los manuales (Guitierrez, 2016)

Nivel 4: Los instructivos detallan las instrucciones de cómo se debe realizar la actividad o tarea (Guitierrez, 2016)

Nivel 5: Los registros son formatos que evidencia y complementan a los

documentos (Guitierrez, 2016)

PUNTOS 8,9 Y 10 DE ISO 9001:2015

La importancia de cumplir con los numerales 8 Operación ,9 Evaluación del desempeño y 10 Mejora de la norma ISO 9001:2015 es que estos toman en cuenta las acciones para planificar, implementar y controlar los procesos, incluyendo criterios para realizar el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación al SGC a través de auditorías internas y de revisión por la Alta Dirección, con el fin de determinar oportunidades de mejora y posteriormente implementar acciones necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. (Fanny, 2017)

ANTECEDENTES

La empresa Rentapack Cía. Ltda. se crea y empieza sus operaciones en el año 2015, su primera actividad fue la realización de automatización de máquinas industriales y la producción de pegamento termofusible o también llamado hotmelt, hasta octubre 2018, fecha en la cual cambia su giro de negocio con la producción de empaques para diferentes industrias a nivel nacional. La empresa se encuentra legalmente constituida y cumple con todos los requisitos de la Superintendencia de Compañías, SRI, IEISS y Ministerio de trabajo.

En 2019 la organización consigue tener relaciones comerciales con empresas productoras de caucho grado alimenticio EPDM ubicadas en España y Estados Unidos, los cuales se convierten en sus principales socios estratégicos/ proveedores de materia prima para la fabricación de sus productos, gracias a la adquisición del mismo y por las características de este polímero empresas conocidas a nivel nacional

e internacional como Pharmalat, Nestlé, La Holandesa, Life, Nutri, entre otras se convierten en clientes de la empresa. El motivo de no estar homologados por La Subsecretaría de Comercio Exterior es porque recién en el mes de mayo del año 2021 se empezará a importar con el nombre de la organización y la empresa ya está en trámite de obtener dicha homologación.

El personal involucrado en la empresa es de 2 personas administrativas y 4 colaboradores en planta y ventas con más de 15 años de experiencia en cada una de sus áreas correspondientes.

La empresa lamentablemente no ha realizado un estudio de mercado ni un benchmarking por lo que no sabe sus riesgos y oportunidades, además la planta de producción se encuentra en un espacio habitacional o no industrial, por lo que es un riesgo inminente de clausura de la misma.

Además, no cuenta con información documentada levantada, es decir no existen procesos estandarizados, no hay identificación de procesos que agregan valor, no se conoce las fortalezas y debilidades de la misma, ni los requerimientos y necesidades de las partes interesadas, por esos motivos existen varios problemas tanto de manera interna, como por ejemplo el desconocimiento por parte del personal en caso de que ocurra un evento que afecte directamente a la continuidad del negocio, duplicación de información documentada, malos entendidos y reprocesos debido a que cada jefe o dueño del proceso desarrolla las actividades según su parecer, dificultades para compartir la información, entre otras. Además, la empresa ha perdido varios potenciales clientes debido a que no cumple con los requisitos mínimos de ISO 9001:2015 pedidos por las multinacionales al momento de licitar, por lo que surge la necesidad de levantar la pirámide documental basada

en la normativa mencionada.

Los principales competidores de la organización analizada son los siguientes:

- Super cauchos waldorij Cía. Ltda.
- Cauchos Industriales
- Sigmaplast

La mayoría de las empresas con las que compite Rentapack Cía. Ltda. tienen la certificación de ISO 9001, por lo que estas tienen un valor agregado frente a la organización analizada en este estudio.

JUSTIFICACIÓN

La **importancia** del levantamiento de información documentada basado en la norma ISO 9001:2015 es la identificación, estandarización de procesos y el establecimiento de objetivos de calidad del servicio prestado para reducir costos, curva de aprendizaje, tiempo de respuesta, mejorar la imagen de la organización, obtener una ventaja competitiva ante sus principales competidores e incrementar la productividad.

El **impacto** en la productividad al levantar la pirámide documental es positivo, ya que de esta manera satisface las necesidades de las partes interesadas que influyen en las actividades relacionadas a la organización y al identificar los posibles riesgos, minimiza la probabilidad de que estos sucedan. También facilita en la capacitación de funciones al nuevo personal, que es indispensable para obtener buenos resultados con respecto a la calidad y eficiencia del servicio.

Los **beneficiarios** de la presente propuesta son: la organización, el personal de la empresa Rentapack Cía. Ltda. (interno) y los clientes (externo), ya que van a tener documentación de procesos estandarizados y como realizar las actividades para lograr los objetivos planteados por la misma. Además de tener una trazabilidad de todos los procesos con el fin de evitar la duplicidad de documentos, cumplir con el requisito de tener un Sistema de Gestión de Calidad requerido por clientes estrellas de la empresa, entre otros inconvenientes mencionados en el presente documento.

La **factibilidad** de la propuesta es que el costo de la implantación de estos procesos no es alto y los beneficios son grandes, por ejemplo, saber qué hacer en caso de presentarse una emergencia económica, social o de otra índole. Por parte de la organización, la alta dirección está dispuesta a dar toda la información necesaria para el levantamiento de procesos y se compromete a asignar los recursos necesarios para que estos procesos sean implementados en la misma.

El levantamiento de la pirámide documental tiene una **utilidad** teórica que funciona como herramienta en el desarrollo y levantamiento de procesos enfocados en la calidad del servicio de la empresa, aportando técnicas en el óptimo diseño de procedimientos, instructivos y políticas para el manejo correcto de la información documentada que asegure la fluidez de las operaciones. Además, este estudio sirve de base para futuras investigaciones que tengan un giro de negocio parecido o similar a la organización analizada en el presente documento.

Objetivo General

Levantar la pirámide documental con base en los puntos 8,9, y 10 de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Rentapack Cía. Ltda. para estandarizar los procesos de producción.

Objetivo Específicos

- Diagnosticar a la organización a través de una auditoria inicial en base a la norma ISO 9001.2015 para conocer el estado actual de la misma.
- Desarrollar un manual de procesos tomando en cuenta todos los puntos aplicables de la Norma ISO 9001:2015 en base al PHVA para determinar el mapa de procesos, las responsabilidades, contexto de la organización, objetivos y política de calidad.
- Elaborar la pirámide documental mediante el desarrollo de instructivos, manuales, procedimientos y registros con el fin de cumplir con los requisitos de la norma 9001:2015 en los puntos 8,9 y 10 para estandarizar los procesos.

CAPITULO II
INGENIERÍA DEL PROYECTO

FASE I: DIAGNOSTICAR

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa Rentapack Cía. Ltda. fue creada en el año 2015 y desde el 2017 produce empaques para diferentes industrias a nivel nacional. La empresa se encuentra legalmente constituida y cumple con todos los requisitos de los diferentes entes de control en el Ecuador.

Con el fin de conocer el estado inicial de la empresa se realiza una auditoría de diagnóstico de los puntos 8, 9 y 10 de la norma ISO 9001:2015 evidenciada en el Anexo Y del presente documento, en base a la siguiente planificación:

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO

CÁLCULO DE PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN

El cálculo se realiza de la siguiente manera:

$$PI = (\sum(DE_i \times EV_i)) \div TDC$$

PI = Porcentaje de implementación

DE = Cantidad total de Debes normativos

EV = Valor porcentual de cumplimiento

TDC = Total debes normativos

i = Índice de la escala de valoración

Ejemplo: Cálculo de porcentaje de implementación del Punto 8 ISO 9001:2015

$$PI = (\sum(DE_i \times EV_i)) \div TDC$$

$$PI = ((0*0\%) + (23*25\%) + (40*50\%) + (1*75\%) + (0*100\%)) / 124$$

$$PI = 21,37\%$$

Tabla 4

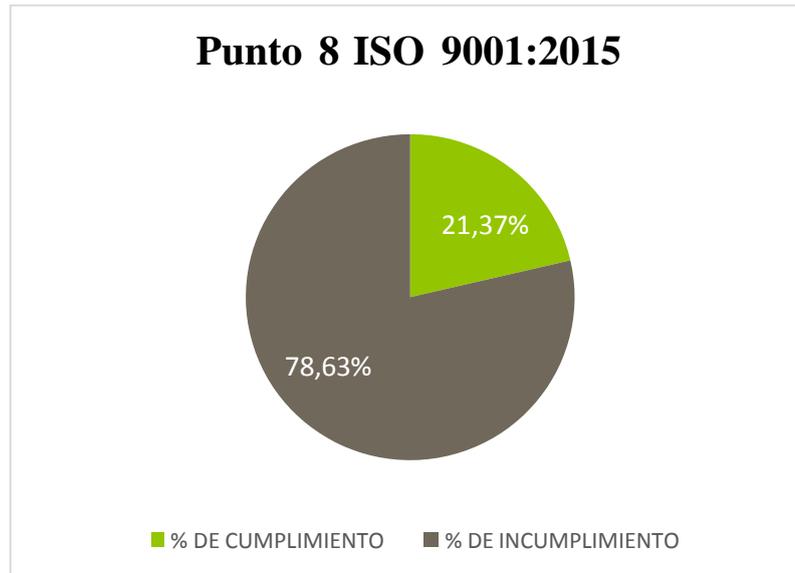
Resultados de Auditoría de Diagnóstico del Punto 8 Operación de ISO 9001:2015

8. OPERACIÓN						
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
8.1	0	1	10	0	0	11
8.2	0	10	11	0	0	21
8.3	0	12	19	1	0	32
8.4	0	7	7	7	0	21
8.5	0	7	8	8	0	23
8.6	0	0	2	3	0	5
8.7	0	6	5	0	0	11
TOTALES	0	23	40	1	0	124
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN						
21,37%						

Nota. Esta tabla muestra los resultados del punto 8 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Figura 4

Representación Gráfica de Porcentaje de cada Acápite del Punto 8 de ISO 9001:2015 del Total del Porcentaje de Implementación del Punto Mencionado



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del punto 8 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Figura 4, representan que existen un 78,63% de incumplimiento del punto 8 de la norma en la empresa analizada, es decir, que hay un sinnúmero de problemas que deben ser resueltos con respecto a planificación, comunicación y entrega de servicio al cliente.

Tabla 5

Resultados de Auditoría de Diagnóstico del Punto 9 Evaluación de Desempeño de ISO 9001:2015

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
9.1	0	11	5	0	0	16
9.2	0	6	4	0	0	10
9.3	0	7	4	0	0	11
TOTALES	0	24	13	0	0	37

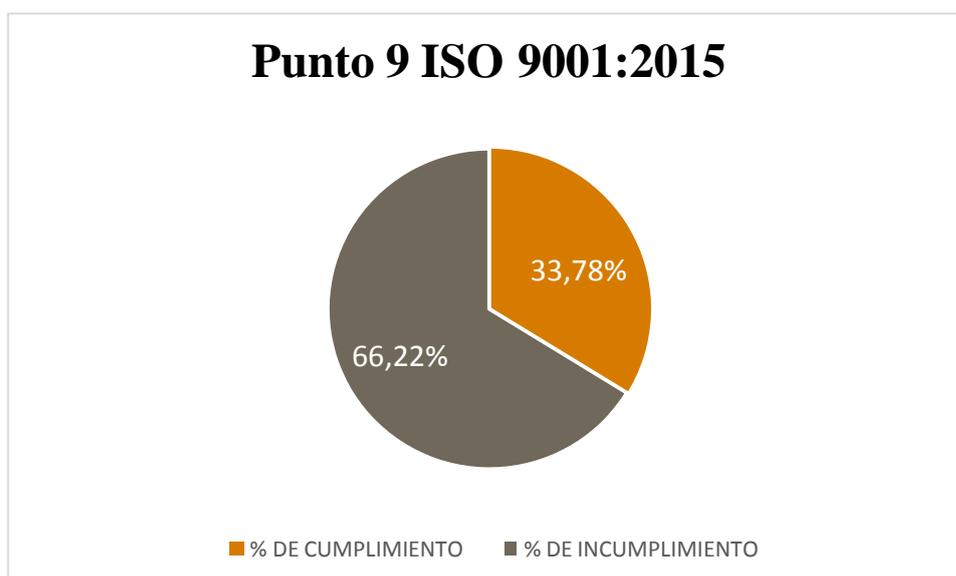
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN
33,78%

Nota. Esta tabla muestra los resultados del punto 9 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Figura 5

Representación Gráfica de Porcentaje de cada Acápite del Punto 9 de ISO 9001:2015 del

Total del Porcentaje de Implementación del Punto Mencionado



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del punto 9 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Al realizar la auditoria interna en el punto 9, la Figura 5 muestra que existe un total de cumplimiento del 33,78%, es decir que tienen procesos aplicados, pero no documentados, siendo un panorama preocupante, ya que significa que la empresa no identifica los posibles riesgos y las causas raíces de los factores que afectan directamente a la calidad de su servicio.

Tabla 6

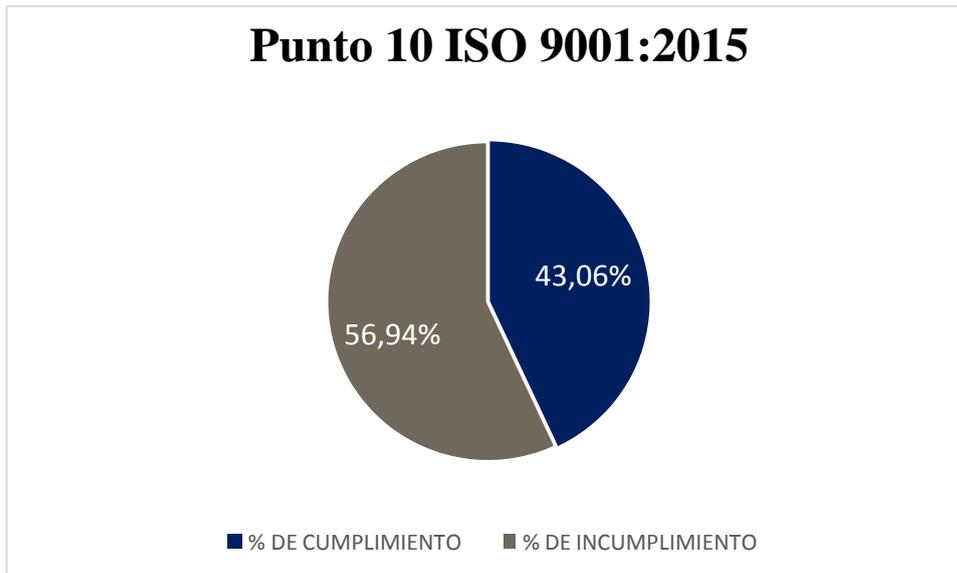
Resultados de Auditoria de Diagnóstico del Punto 10 Mejora de ISO 9001:2015

10. MEJORA						
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
10.1	0	3	0	1	0	4
10.2	0	5	3	4	0	12
10.3	0	2	0	0	0	2
TOTALES	0	10	3	5	0	18
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN						
43,06%						

Nota. Esta tabla muestra los resultados del punto 10 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Figura 6

Representación gráfica de porcentaje de cada acápite del punto 10 de ISO 9001:2015 del total del porcentaje de implementación del punto mencionado



Nota. Esta figura muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos del punto 10 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Como se muestra en la Figura 6, la organización no cuenta con ninguna información levantada acerca del punto 10 Mejora de la norma 9001:2015, siendo el 56,94% de incumplimiento total, lo que evidencia que el estado de madurez de la empresa es reactivo, es decir solo se realizan acciones de mejora cuando se presenta un problema de calidad en proceso o reclamo del cliente. En este caso, se suelen aplicar soluciones sin buscar la causa raíz del problema, desaprovechando la oportunidad de solucionar el tema definitivamente.

Figura 7
Informe Final de Auditoría de Diagnóstico

CONTROL DE VERSIONES					
<i>Versión</i>	<i>Hecha por</i>	<i>Revisada por</i>	<i>Aprobada por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
00	Asistente de Procesos	Especialista Técnico	Gerente General	10/abr/2021	Diagnosticar la situación inicial de la empresa

NOMBRE		ALCANCE
Auditoría de Diagnóstico Punto 8,9 y 10 ISO 9001:2015		Área de Producción
CRITERIOS DE AUDITORÍA		
% De cumplimiento	Detalle	
0%	No documentado / No existente	
25%	Aplicado / No documentado	
50%	Documentado / No aplicado	
100%	Aplicado y documentado	
N/A	No aplica	

FECHA DE AUDITORÍA	LÍDER DE LA AUDITORÍA	
10/ABR/2021	KEVIN AGUILERA /ASISTENTE DE PROCESOS	
EQUIPO DE AUDITORÍA: <i>DEFINIR CUÁNTOS AUDITORES PARTICIPARÁN, Y QUIÉNES SERÁN PARTE DEL EQUIPO AUDITOR.</i>		
GERENTE GENERAL		
ESPECIALISTA TÉCNICO		
JEFE DE PRODUCCIÓN		
ASISTENTE DE PROCESOS		
OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA: <i>OBJETIVOS CONCRETOS QUE SE DESEAN ALCANZAR A TRAVÉS DE LA AUDITORÍA.</i>		
DIAGNOSTICAR EL ESTADO INICIAL DE LA EMPRESA RENTAPACK CÍA. LTDA.		
<i>TEMA AUDITADO: INCLUIR LOS TEMAS O PUNTOS TRATADOS EN LA AUDITORÍA.</i>	<i>EVALUACIÓN: INCLUIR APRECIACIÓN FINAL DE LOS TEMAS AUDITADOS.</i>	<i>COMENTARIO: INCLUIR COMENTARIO ADICIONAL SOBRE LA EVALUACIÓN DEL TEMA AUDITADO.</i>
Auditoría a los puntos 8 de la norma ISO 9001:2015	Porcentaje de cumplimiento del 23.05%	No existe evidencia documental
Auditoría a los puntos 9 de la norma ISO 9001:2015	Porcentaje de cumplimiento del 33.78%	No se registra evidencia de que existan documentos que respalden las actividades realizadas
Auditoría a los puntos 10 de la norma ISO 9001:2015	Porcentaje de cumplimiento del 23.05%	Aplicación empírica pero no existen registros que evidencien que se cumple

EVALUACIÓN GENERAL DE LO AUDITADO: <i>INCLUIR APRECIACIÓN GENERAL DE TODOS LOS TEMAS COMPRENDIDOS EN LA AUDITORÍA.</i>				
La organización no tiene identificados sus objetivos, no existen responsables de los procesos, existen varios documentos duplicados, los colaboradores no saben los procedimientos a seguir (es decir los procesos al no estar documentados no se estandarizan y por ende cada colaborador realiza sus actividades según su criterio personal), no existe identificación de los riesgos interno y externos a los que la empresa esta sometida				
ACCIONES RECOMENDADAS: <i>INCLUIR ACCIONES RECOMENDADAS RESPECTO A LA AUDITORÍA.</i>				
Realizar el Levantamiento de la información documental en base a la realidad del proceso , por lo que se debe desarrollar en conjunto con los Jefes o dueños del proceso para garantizar la veracidad del mismo.				
SE ADJUNTA MATERIAL ADICIONAL		SI	x	NO
NOMBRES DE LOS ADJUNTOS: <i>INCLUIR NOMBRE DE LOS ARCHIVOS O DOCUMENTOS ADJUNTOS A ESTE INFORME.</i>				
AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO RENTAPACK CÍA. LTDA. (P.R.00)				

Nota. Esta figura muestra el informe final de auditoria de los puntos 8,9 y 10 de la norma ISO

9001:2015. Elaboración propia

La presente área de estudio mostrado en la Tabla 4, es en base a las Líneas de Investigación de la Universidad Tecnológica Indoamérica

Tabla 7
Área de Estudio

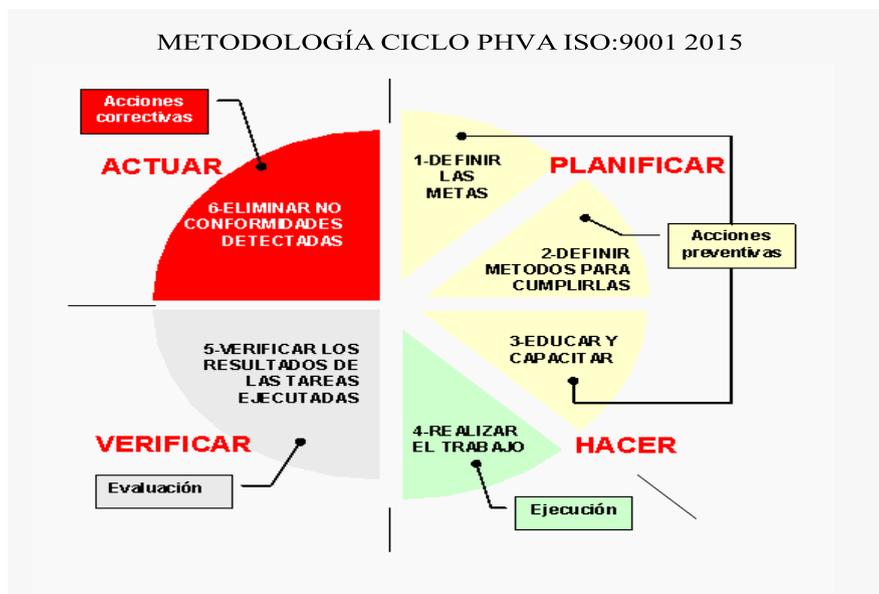
Dominio:	Tecnología y Sociedad
Línea de investigación:	Empresarialidad y Productividad
Campo:	Ingeniería Industrial
Área:	Producción
Aspecto:	Proceso productivo del desinfectante
Delimitación temporal:	Enero 2021 – Agosto 2021

Nota. Esta tabla muestra la línea de investigación utilizada para la presente investigación. Reproducida de (UTI, 2020) <https://www.uti.edu.ec/~utiweb/wp-content/uploads/2019/05/Lineas-de-Investigaci%C3%B3n-por-Centro.pdf> CCBY 2.0

MODELO OPERATIVO

El modelo operativo a ser utilizado en la presente investigación es el siguiente:

Figura 8
Ciclo PHVA



Nota. Esta figura muestra las etapas del ciclo PHVA. Adaptada de (Yagual, 2017) <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11480/1/ECUACE-2017-AE-CD00235.pdf> CCBY 2.0

Como se observa en la Figura 3, el PHVA es una herramienta cuyo objetivo es la mejora continua de cualquier tipo de organización a través de cuatro pasos esenciales: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

ETAPAS DEL CICLO PHVA

Planificar: La Alta Dirección define los problemas y realiza el análisis de datos

Hacer: La organización efectúa actividades para la obtención de los productos solicitados por los clientes.

Verificar: Evaluar la eficiencia a través de un seguimiento y control

Actuar: Acciones correctivas para mejorar los defectos, errores o debilidades encontrados en el desarrollo de las actividades (Yagual, 2017)

FASES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

Tabla 8

Fases para el Desarrollo del Proyecto

FASES	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Fase I: Diagnosticar	*Realizar una auditoría de diagnóstico para conocer el estado inicial de la empresa en base a los puntos 8, 9 y 10 de la norma ISO 9001:2015	Check List	El Investigador
Fase II: Establecer	*Establecer la misión y visión de la empresa Rentapack Cía. Ltda. *Política de Calidad *Objetivos de Calidad *Organigrama	Información proporcionada por Rentapack Cía. Ltda..	El Investigador
Fase III Desarrollar	*Levantamiento de la información documentada base a los puntos 8, 9 y 10 de la norma ISO 9001:2015	Información proporcionada por Rentapack Cía. Ltda..	El Investigador

FASES	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Fase IV: Verificar	*Realizar una auditoría de cumplimiento de los puntos 8,9 y 10 de la norma ISO 9001:2015	Check List	El Investigador

Nota. Esta tabla muestra la línea de investigación utilizada para la presente investigación.
Elaboración propia

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

FASE II: ESTABLECER

La empresa Rentapack Cía. Ltda. ya disponía de una misión y visión definida, pero El investigador en conjunto con la Alta Dirección agregan los Valores Empresariales, Organigrama y la Política de Calidad, siendo estas las siguientes:

MISIÓN

Ofrecer equipos, repuestos y servicios basados en la satisfacción de las necesidades del cliente, sirviendo con: honestidad, integridad y calidad. Elevando el rendimiento en sus equipos mediante el asesoramiento y supervisión de nuestro personal.

VISIÓN

Ser una empresa líder en brindar servicio de calidad, eficiencia y rentabilidad con la propuesta de personal comprometido en la mejora continua y responsabilidad social.

POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar la calidad, seguridad y eficiencia de nuestros productos, así como la integridad de los datos; asegurando el bienestar de nuestros Clientes.

VALORES EMPRESARIALE

Figura 9

Valores Empresariales Rentapack Cía. Ltda.

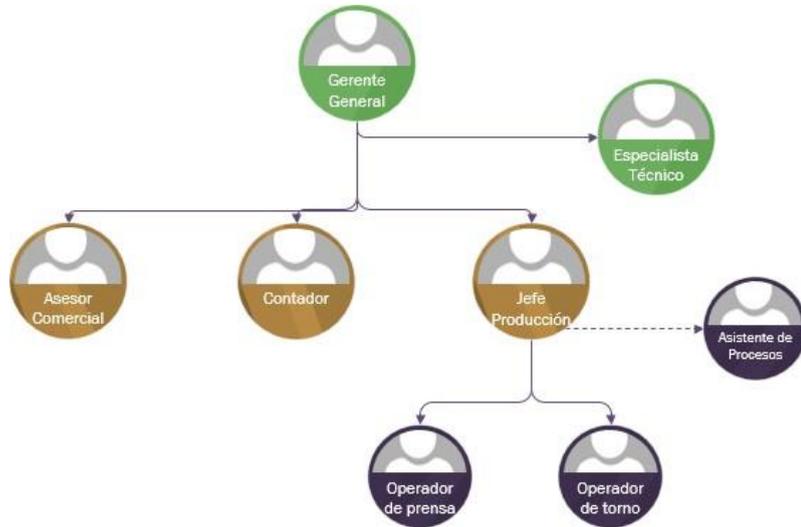


Nota. Esta figura muestra los valores empresariales de la organización analizada. Elaboración propia

ORGANIGRAMA

Figura 10

Organigrama de Rentapack Cía. Ltda.



Nota. Esta figura muestra el organigrama de la organización analizada. Elaboración propia

FASE III: DESARROLLO

En este capítulo se describe el desarrollo del levantamiento de la información documentada en base a la pirámide documental, es decir la creación de políticas, procedimientos, instructivos, y registros con el fin que cumplan con el 100% de los requisitos de los puntos 8,9 y 10 de la norma ISO 9001:2015. (ISO, 2015)

Con el fin de que exista acceso a la información para los colaboradores de Rentapack se crea una carpeta compartida para que puedan visualizar la información más no puedan modificarla. En caso de que exista una novedad y algún dueño del proceso necesite realizar un cambio se debe comunicar con el Asistente de Procesos para que puedan modificar cualquier documento.

Tabla 9

Información Documentada Levantada para Cumplir con los Puntos Aplicables 8,9 y 10 de la Norma ISO 9001:2015

Cláusula	Requisito	Documentos levantados
8	Operación	<ul style="list-style-type: none">• Caracterización de procesos de la cadena de valor• Procedimiento de Administración documental• Procedimiento de Planificación, Control Operacional y Continuidad del Negocio• Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación a proveedores• Procedimiento de Producción• Matriz de Requisitos legales• Instructivo de producción de empaques• Política de compras locales e importaciones
9	Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de no conformidades y planes de acción• Procedimiento de auditorias
10	Mejora	<ul style="list-style-type: none">• Manual de la Mejora Continua

Nota. Esta figura muestra los documentos de la pirámide documental levantados para cumplir con los puntos 8,9 y 10 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia



MANUAL DE PROCESOS

Código: **G.M.01**

Versión: **00**

Página: **21 de 173**

Fecha de Vigencia:

GENERAL

**MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA RENTAPACK
CÍA. LTDA.**

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
ASISTENTE DE PROCESOS	JEFE DE PRODUCCION	GERENTE GENERAL

Documento confidencial prohibida su distribución sin autorización

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
		Versión: 00	Página: 22 de 173
	GENERAL		Fecha de Vigencia:

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
 - 4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
 - 4.2 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
 - 4.3 MAPA DE PROCESOS
 - 4.4 FODA
 - 4.5 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS
5. LIDERAZGO
 - 5.1 RESPONSABILIDADES
 - 5.5 POLÍTICA DE CALIDAD
 - 5.6 OBJETIVO DE CALIDAD

- 6. PLANIFICACIÓN
 - 6.1 IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS OPERACIONALES
- 7. APOYO
 - 7.1 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL
 - 7.2 SELECCIÓN DE PERSONAL
- 8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
 - 9.1 AUDITORIAS A LOS PROCESOS
- 10. MEJORA CONTINUA

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
	GENERAL	Version: 00	Página: 4 de 22
		Fecha de Vigencia:	

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de la Cadena de Valor de la empresa Rentapack Cía. Ltda.

Comprende de forma ordenada y detallada los procesos, su secuencia e interacción, así como la determinación de la caracterización, los Indicadores de Gestión y la documentación relacionada, que asegure el mejoramiento del desempeño de las actividades dentro de la empresa; promoviendo el cumplimiento de los requisitos determinados por el Cliente, legales/reglamentarios y de la Organización.

Este Manual de Procesos se debe actualizar cada vez que existan cambios relevantes dentro de los procesos que agregan valor a la empresa, los mismos que deben ser revisados y aprobados.

2. OBJETIVO

Identificar los procesos de Rentapack Cía. Ltda., detallando la secuencia e interacción entre dichos procesos, para asegurar el cumplimiento de los requisitos Legales y Reglamentarios, de los Clientes y de la Organización, así como de brindar un conocimiento integral sobre la cadena de valor del Sistema de Gestión de la Calidad de Rentapack Cía. Ltda.

3. ALCANCE

Aplica a los procesos de la cadena de valor de Rentapack Cía. Ltda.

3.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Rentapack Cía. Ltda. ha identificado las cuestiones externas e internas que pueden afectar al propósito o giro de negocio de esta, así como a los objetivos estratégicos y la planificación del Sistema de Gestión.

El contexto interno se define como el entorno en el que la organización se propone alcanzar sus objetivos, enfocado en el recurso humano, financiero, relaciones contractuales con los clientes y sus partes interesadas.

En el contexto externo, se consideran todas las cuestiones que derivan del entorno social, tecnológico, ambiental, ético, político, jurídico y económico, a saber; cambios en la legislación, cambios económicos en el mercado, competencia, eventos que pueden afectar a la imagen corporativa, cambios en la tecnología, entre otros

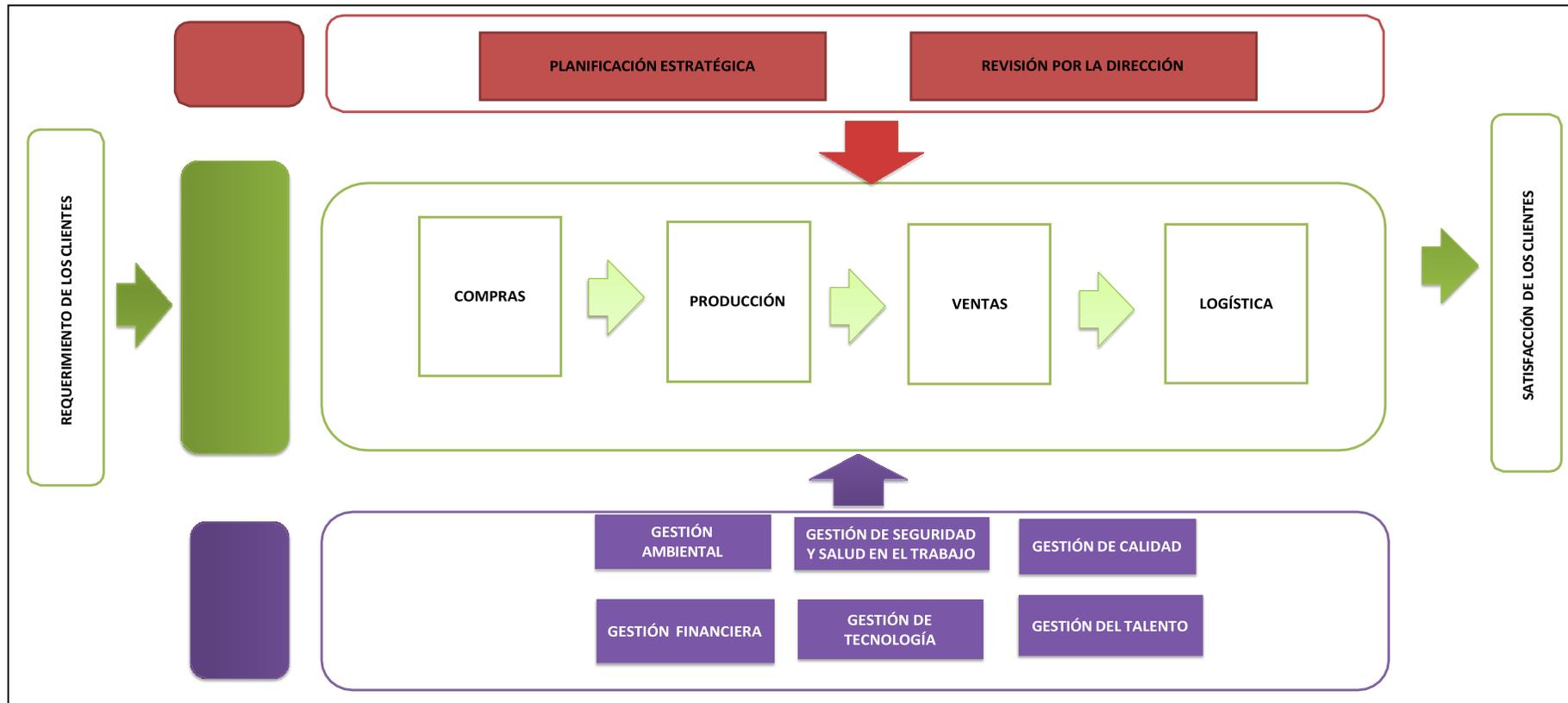
3.2 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Contratos comerciales sobre servicios de Operación Logística, suscritos entre Rentapack Cía. Ltda. y los clientes.
- Permisos de Funcionamiento de Rentapack Cía. Ltda.
- Cumplimiento con todos los aspectos legales del IEES, SUPERCOM, Ministerio del Trabajo. (**Matriz de Requisitos Legales Anexo Z**)

3.3 MAPA DE PROCESOS

Figura 11

Mapa de Procesos Rentapack Cía. Ltda.



Nota. Esta figura muestra el mapa de procesos de la empresa Rentapack Cía. Ltda. Elaboración propia

3.4 FODA

Figura 12

FODA Rentapack Cía. Ltda..

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Precios amigables y económicos • Materia prima certificada • Buen ambiente laboral • Apoyo incondicional al empleado por parte de la empresa • Respuesta inmediata al requerimiento del cliente • Cumplimiento de tiempos de entrega de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene certificación ISO 9001:2015; ISO 45001:2018 e ISO • Falta de posicionamiento de mercado • Marca desconocida • No se cuenta con información documentada de los procesos • Mala comunicación interna • Demasiados reprocesos • Falta de conocimiento por parte del área de ventas • Infraestructura inadecuada • Falta de recursos (maquinaria, personal)
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Competidores con mejores recursos, tecnología y experticia • Clima político inestable • Continuidad prolongada de la Emergencia Sanitaria COVID-19 • Denuncia por parte de la sociedad aledaña por encontrarse en un lugar no industrial 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraer interés de nuevos socios comerciales y/o reforzar alianzas estratégicas con socios actuales. • A través de redes sociales y ferias promocionar el negocio • Creación de nuevos servicios (homologación de proveedores) para ser más competitivos en el mercado • Confianza de nuevos socios estratégico por los clientes que ya tenemos • Contratar publicidad en redes sociales o marketing digital • Nuevos nichos de negocio

Nota. Esta figura muestra las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades existentes en la empresa Rentapack Cía. Ltda. Elaboración propia

3.5 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas son categorizadas en base al siguiente criterio:

Figura 13

Categorización de Partes Interesadas

CATEGORIZACIÓN DE STAKEHOLDERS	
PRIMARIOS	SECUNDARIOS
Afectados directamente por las actividades de la organización	Indirectamente son afectados o el impacto de las actividades de la empresa son irrelevantes
STAKEHOLDER	
Cliente	Proveedores
Sociedad	Autoridades
Medio Ambiente	

Nota. Esta figura muestra la clasificación de los stakeholders. Elaboración propia

Figura 14
Partes Interesadas Primarias

CATEGORÍA	N°	PARTES INTERESADAS	QUIENES SON	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
PRIMARIO	1	CLIENTE	CLIENTE EXTERNO	CUMPLIMIENTO DE CONTRATO Y ACUERDOS	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINAL QUE LOS PROCESOS SE EJECUTEN DE MANERA ÉTICA Y TRANSPARENTE
			ALTA DIRECCIÓN	*RENTABILIDAD *USO EFICIENTE DE RECURSOS	*PERMANENCIA Y LIDERAZGO DE LA EMPRESA EN EL MERCADO *COMPROMISO DE LOS COLABORADORES *CULTURA ÉTICA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN
			COLABORADORES	*MAYOR CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO SOBRE EL USO CORRECTO DE LAS MÁQUINAS Y DE EPP . *BUEN AMBIENTE LABORAL *RENUMERACIÓN PUNTUAL *ESPACIOS ACORDES A LAS ACTIVIDADES *MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA	*CAPACITACIONES *TRABAJAR EN UN EMPRESA DE PRESTIGIO E IMAGEN REPUTACIONAL LIDER EN EL MERCADO
2	SOCIEDAD	COMUNIDAD DENTRO DEL ÁREA DE INFLUENCIA	QUE GENERE FUENTES DE TRABAJO CONFIABLES. LABOR SOCIAL	* CONTRATACIÓN DE MANO DE OBRA LOCAL *GENERACIÓN MÍNIMA DE IMPACTOS ACÚSTICOS O DE OTRO TIPO QUE PUEDAN CAUSAR MOLESTIAS A LOS VECINOS	
3	MEDIO AMBIENTE	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	CONDICIONES DE GENERACIÓN DE RESIDUOS CONTROLADOS	GENERACIÓN MÍNIMA DE IMPACTOS AL MEDIO AMBIENTE	

Nota. Esta figura muestra las partes interesadas primarias que intervienen en las actividades de la empresa Rentapack Cía. Ltda. Elaboración propia

	MANUAL DE PROCESOS		Código: G.M.01
			Versión: 00 Página: 11 de 22
	GENERAL		Fecha de Vigencia:

Figura 15
Partes Interesadas Secundarias

CATEGORÍA	N°	PARTES INTERESADAS	QUIENES SON	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
SECUNDARIO	4	PROVEEDORES	PROVEEDOR DE INTERNET PROVEEDORES DE IMATERIA PRIMA PROVEEDORES DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL PROVEEDORES DE SERVICIOS DE MARKETING Y MANEJO DE REDES SOCIALES SERVICIOS LEGALES SERVICIOS NOTARIALES PROVEEDORES DE INSUMOS PROVEEDORES DE MAQUINARIAS Y HERRAMIENTAS	PAGOS PUNTUALES CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS CON SERIEDAD, INTEGRIDAD Y SEGURIDAD. ACOMPAÑAMIENTO DE LOS MEJORES PROFESIONALES.	*ALTA DEMANDA DE PRODUCTO *ALIANZAS ESTRATÉGICAS *FIDELIZACIÓN Y RELACIONES ESTABLES Y DURADERAS *HACER NEGOCIOS ETICOS *OBTENER EL CRECIMIENTO MUTUO A TRAVÉS DE LA OBTENCIÓN DE SINERGIAS. *AMPLIAR LA COBERTURA *POSICIONAMIENTO DE LAS MARCAS
	5	AUTORIDADES	ENTIDADES QUE REGULAN SUPERCOM MINISTERIO DE TRABAJO ENTIDADES QUE CONTROLAN SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS (SRI) MINISTERIO DE TRABAJO INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS) POLICÍA NACIONAL MINISTERIO DEL AMBIENTE MINISTERIO DE AMBIENTE Y AGUA (MAAE) MUNICIPIOS BOMBEROS COE CANTONALES	CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN, REGLAMENTOS Y/O NORMAS *CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS CON LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE CONTROL *CUMPLIMIENTO LEGAL *CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CONTRIBUCIONES *CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE MUTUO BENEFICIO (RESPONSABILIDAD SOCIAL)	QUE SE CUMPLA A CABALIDAD CON LA LEY VIGENTE. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LAS ENTIDADES DE CONTROL

Nota. Esta figura muestra las partes interesadas secundarias que intervienen en las actividades de la empresa Rentapack Cía. Ltda. Elaboración propia

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
		Versión: 00	Página: 11 de 22
	GENERAL	Fecha de Vigencia:	

4. DEFINICIÓN

Proceso: Conjunto de actividades con un objetivo en común

5. LIDERAZGO

5.1 RESPONSABILIDADES

- El Jefe de Producción es quién debe establecer los lineamientos para la secuencia e interacción de procesos inmersos en este manual.
- El Dueño o Jefe del proceso debe asegurar la implementación de los lineamientos establecidos en el presente manual.

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

Rentapack Cía. Ltda. es una empresa que brinda productos manufacturados de caucho bajo un enfoque basado en procesos, manteniendo una excelente eficiencia operativa asegurándonos de que se entregue el producto con un valor agregado a todos nuestros clientes, evitándole molestias de posibles devoluciones de productos por fallas de fábrica. Nuestro compromiso es la satisfacción los requerimientos de nuestros clientes, a través de la mejora continua y estandarización de nuestros procesos internos y siempre siendo competitivos en el mercado.

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
		Versión: 00	Página: 12 de 22
	GENERAL	Fecha de Vigencia:	

5.3 OBJETIVO DE CALIDAD

Tabla 10

Objetivos de Calidad Rentapack S.A

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE ÉXITO	FORMULA MATEMATICA	UNIDAD DE MEDIDA	META 2023
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DEL PRODUCTO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS	$\left(\frac{\text{Número de entregas a tiempo}}{\text{Total de entregas}} \right) * 100$	%	≥ 90,00 %
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	RELACIÓN ENTRE TOTAL DE PROCESOS Y CANTIDAD DE PROCESOS LEVANTADOS	$\left(\frac{\text{Número de procesos levantados}}{\text{Total de procesos}} \right) * 100$	%	≥ 90,00 %
EFICIENCIA OPERACIONAL	PORCENTAJE DE PRODUCTOS CONFORMES	$\left(\frac{\text{Número de productos conformes}}{\text{Total de productos producidos}} \right) * 100$	%	≥ 98,00%

Nota. Esta tabla muestra los objetivos de calidad que serán alcanzados en el año 2023. Elaboración propia

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
		Versión: 00	Página: 13 de 22
	GENERAL	Fecha de Vigencia:	

Figura 16

Cumplimiento de Entrega del Producto en Fechas Establecidas

NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DEL PRODUCTO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS		
DEPARTAMENTO:	Producción		
OBJETIVO:	Mejorar los tiempos de entrega		
DESCRIPCIÓN:	Mide la cantidad de entregas sobre el total de entregas retrasadas		
UNIDAD DE MEDIDA:	%	FRECUENCIA:	Mensual
FORMULA DE CALCULO:	$\left(\frac{\text{Número de entregas a tiempo}}{\text{Total de entregas}} \right) * 100$		
RESPONSABLE DEL CALCULO:	Jefe de Producción		
CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO:	<ul style="list-style-type: none"> - Se consideran todas las entregas retrasadas 24 horas. 		
FORMA DE EVALUACIÓN:	Acumulado anual		
REPORTE A:	Gerencia General		

Nota. Esta figura muestra la descripción del indicador Cumplimiento de Entrega del Producto en Fechas Establecidas. Elaboración propia

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
		Versión: 00	Página: 14 de 22
	GENERAL	Fecha de Vigencia:	

Figura 17

Levantamiento de Procesos

NOMBRE DEL INDICADOR:	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS		
DEPARTAMENTO:	Procesos		
OBJETIVO:	Estandarizar procesos		
DESCRIPCIÓN:	Mide la cantidad de procesos levantados sobre el total de procesos existentes en la empresa		
UNIDAD DE MEDIDA:	%	FRECUENCIA:	Mensual
FORMULA DE CALCULO:	$\left(\frac{\text{Número de procesos levantados}}{\text{Total de procesos}} \right) * 100$		
RESPONSABLE DEL CALCULO:	Asistente de Procesos		
CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO:	<ul style="list-style-type: none"> - Se considera proceso levantado, cuando existe un documento que respalde el mismo 		
FORMA DE EVALUACIÓN:	Acumulado anual		
REPORTE A:	Gerencia General		

Nota. Esta figura muestra la descripción del indicador Levantamiento de Procesos. Elaboración propia

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
	GENERAL	Versión: 00	Página: 15 de 22
		Fecha de Vigencia:	

Figura 18

Porcentaje de Productos Conformes

NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE PRODUCTOS CONFORMES		
DEPARTAMENTO:	Producción		
OBJETIVO:	Mejorar la eficiencia de recursos y evitar reprocesos en la producción del producto		
DESCRIPCIÓN:	Mide la cantidad de productos producidos con productos que no cumplen con los requisitos de calidad		
UNIDAD DE MEDIDA:	%	FRECUENCIA:	Mensual
FORMULA DE CALCULO:	$\left(\frac{\text{Número de productos conformes}}{\text{Total de productos producidos}} \right) * 100$		
RESPONSABLE DEL CALCULO:	Jefe de Producción		
CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO:	<ul style="list-style-type: none"> - Se consideran a todos los productos que cumplen con los requisitos dados por el cliente 		
FORMA DE EVALUACIÓN:	Acumulado anual		
REPORTE A:	Gerencia General		

Nota. Esta figura muestra la descripción del indicador Porcentaje de Productos Conformes. Elaboración propia

6. PLANIFICACIÓN

6.1 IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS OPERACIONALES

Los Riesgos Operacionales de la Cadena de Valor de Rentapack Cía. Ltda. se encuentran identificados y mitigados en cada uno de sus procesos y cuyo tratamiento lo realiza el Responsable del Proceso, los que son revisados cuando la organización lo considere oportuno y para los riesgos externos a la empresa se detalla en el **Procedimiento de Planificación, Control Operacional y Continuidad del Negocio (Anexo D)**

Los valores y la calificación para identificar la Probabilidad de la Ocurrencia y la Gravedad o Impacto en el manejo de los Procesos, se encuentra identificado en las siguientes tablas:

Figura 19

Matriz de Calificación de Riesgo

RIESGO VALORADO		
RIESGO	VALOR	RANGO
BAJO	1	1 - 4
MEDIO	2	5 - 14
ALTO	3	15 - 25

Probabilidad	5. <i>Constante</i>	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
	4. <i>Moderado</i>	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO
	3. <i>Ocasional</i>	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO
	2. <i>Posible</i>	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
	1. <i>Improbable</i>	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO
		1. <i>Insignificante</i>	2. <i>Menor</i>	3. <i>Crítica</i>	4. <i>Mayor</i>	5. <i>Catastrófica</i>

Impacto

Nota. Esta figura muestra la matriz de calificación de los riesgos aplicada en la organización analizada. Elaboración propia

Rentapack Cía. Ltda. clasifica a los riesgos en tres niveles que son: alto, medio y bajo, pero lo cual se identifican, analizan y establecen planes de mitigación y seguimiento, a los Riesgos identificados como “**Alto**”, que obtengan un valor igual o mayor a 15.

7. APOYO

El departamento de Gestión del Talento garantizará que:

- El proceso de reclutamiento debe enfocarse en la inclusión y no discriminación, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, grupo cultural específico, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, así como no se debe reclutar menores de edad y personas extranjeras que no tengan su documentación en regla.

7.1 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

El departamento de Gestión del Talento debe obtener las Hojas de vida de los Candidatos a través de:

- Medios de Comunicación Escrita (Publicaciones).
- Contacto con Centros de Estudio.
- Banco de Datos.
- Nombres de personas que pueden ser promovidas
- Por medio de Bolsa de Empleos Virtuales.
- Candidatos referidos por Colaboradores de la Empresa.

7.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

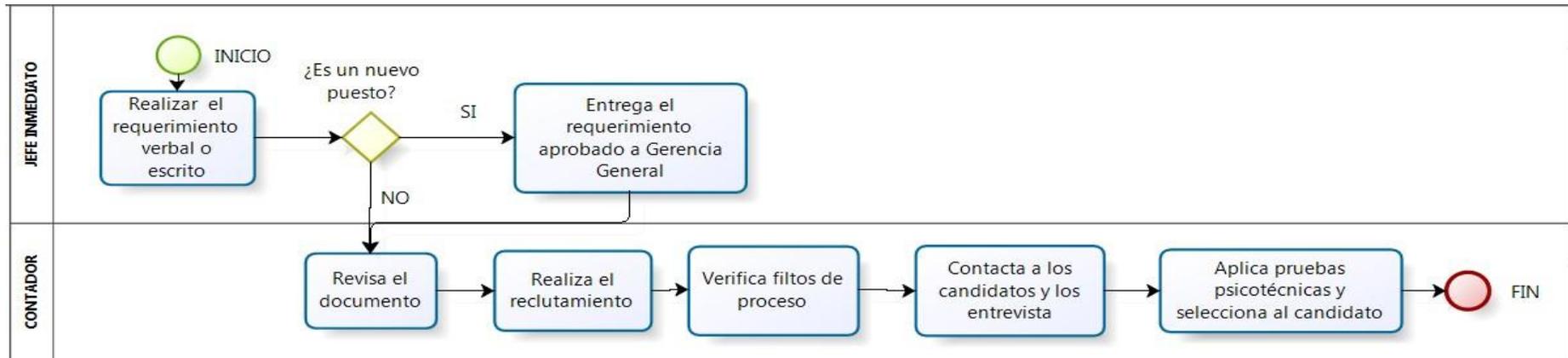
El departamento de Gestión del Talento debe revisar los filtros y validación de los Candidatos como:

- Antecedentes penales: son revisados en la página web del Ministerio del Interior.
- Antecedentes judiciales: son revisados y validados en la página web del Consejo de la Judicatura.
- Realizar la Toma de Referencias Laborales
- Competencia
- Formación

- Capacitación
- Experiencia

Todos estos documentos deben estar archivados en el file del nuevo colaborador

Figura 20
Proceso de Selección



Nota. Esta figura muestra el diagrama de flujo correspondiente al proceso de selección. Elaboración propia

7.3 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

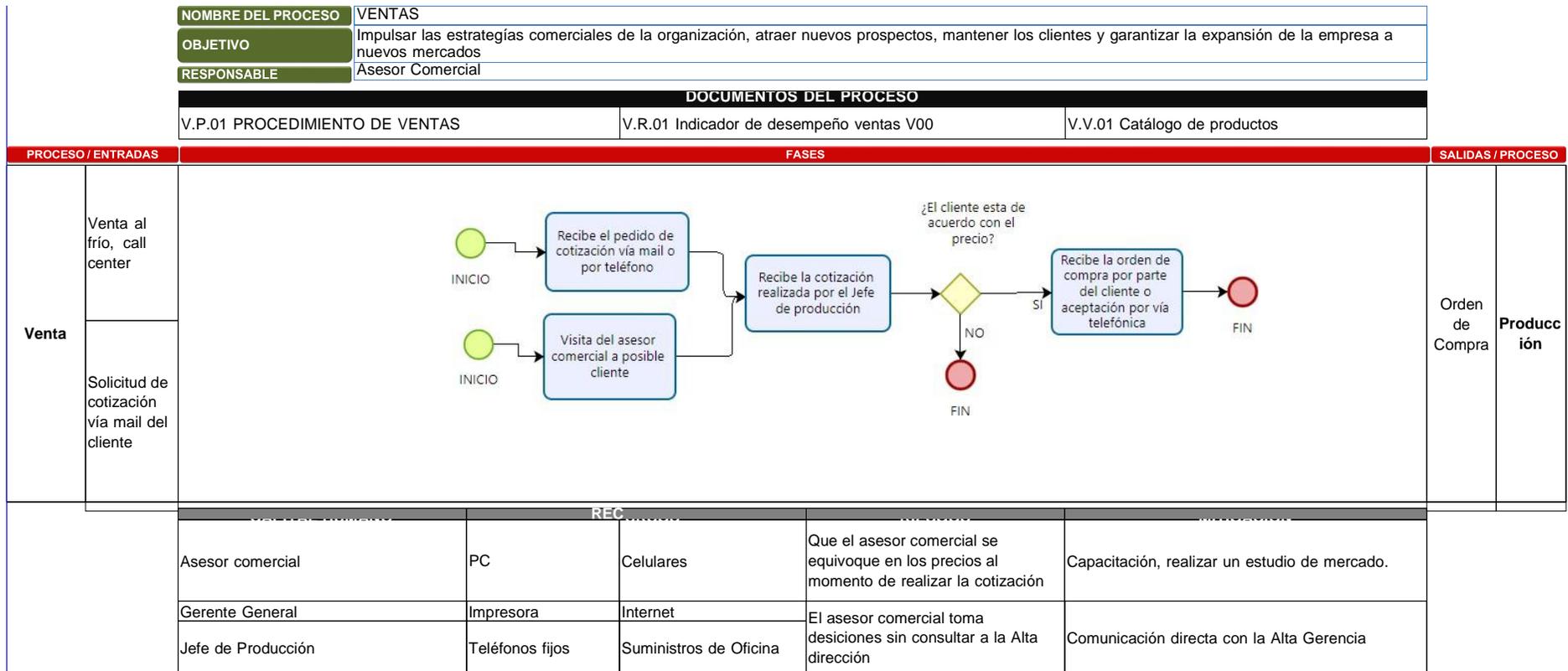
La información documentada elaborada o modificada deberá estar en base a **Procedimiento de Administración Documental (Anexo G)**

- Caracterización: Proceso de Compras (**Política de Compras Locales e Importaciones (Anexo A)**)

- Caracterización: Proceso de Logística
- Caracterización: **Procedimiento de Producción (Anexo E) e Instructivo de producción de empaques (Anexo J)**
- Caracterización: Proceso de Ventas

Figura 21

Caracterización del Proceso de Ventas



Nota. Esta figura muestra la caracterización del proceso de ventas de acuerdo a la realidad de la empresa. Elaboración propia

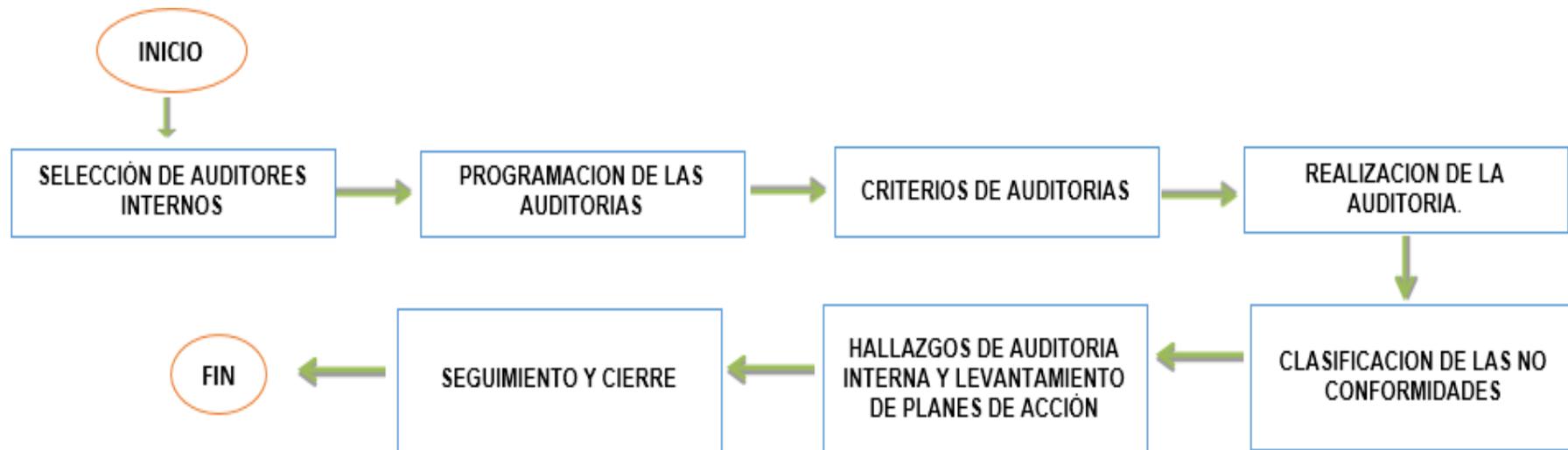
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 AUDITORIAS A LOS PROCESOS

Todos los procesos deben ser auditados en base al **Procedimiento de Auditorias (Anexo F)**

Figura 22

Proceso de Auditoría



Nota. Esta figura muestra el diagrama de flujo correspondiente al proceso de auditorías. Elaboración propia

Proveedores: Se debe realizar en base a **Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación a proveedores (Anexo C)**

	MANUAL DE PROCESOS	Código: G.M.01	
		Versión: 00	Página: 22 de 22
	GENERAL	Fecha de Vigencia:	

10. MEJORA CONTINUA

En caso de existir un levantamiento de plan de acción cada departamento designará a un responsable que se encargue de los siguiente:

- Capacitará al personal al asignado sobre la actualización documental
- Enviará al Dueño del Proceso la documentación para la revisión y validación del contenido
- Debe alinear los documentos de acuerdo a los formatos vigentes
- Actualiza los documentos acordes a la realidad del proceso en base **Manual de Mejora Continua (Anexo B)**
- El manejo de no conformidades y levantamiento de planes de acción se detalla en el **Procedimiento de Procedimiento de no conformidades y planes de acción (Anexo H)**

Los beneficios para Rentapack Cía. Ltda. si es que implementa la propuesta presentada son los siguientes:

- Mejora la credibilidad e imagen de la organización (tiene un valor agregado)
- Estandarización de procesos
- Asignación de actividades y responsabilidades a los diferentes actores involucrados en los diferentes procesos
- Conocimiento de cómo actuar ante eventos que pongan en riesgo la operación normal de la empresa
- Identificación y control de problemáticas en las diferentes actividades
- Fomenta una cultura basada en la mejora continua
- Mejora de tomas de decisiones basadas en evidencias (Pullas, 2017)

FASE IV

VERIFICACIÓN

Se realiza una auditoría de cumplimiento después del levantamiento de los siguientes documentos:

Tabla 11

Cantidad de Información Documentada Levantada en Base a la Pirámide Documental

Tipo de Documento	Cantidad
Política	1
Manual	2
Procedimiento	8
Instructivo	1
Registros	23
Otros documento	8
TOTAL	43

Nota. Esta tabla muestra la cantidad de documentos levantados. Elaboración propia

RESULTADO DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Al realizar la auditoría de cumplimiento se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 12

Resultados de Auditoría de Cumplimiento del Punto 8 Operación de ISO 9001:2015

8. OPERACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
8.1	0	0	0	11	0	0	11
8.2	0	0	0	21	0	0	21
8.3	0	0	0	0	0	35	35
8.4	0	0	0	21	0	0	21
8.5	0	0	0	24	0	0	24
8.6	0	0	0	5	0	0	5
8.7	0	0	0	11	0	0	11
TOTALES	0	0	0	93	0	35	93

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN

75,00%

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al punto 8 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Los resultados que muestra la Tabla 12 se traducen en el cumplimiento de los requerimientos inmersos en el mismo, referentes a la operación de las actividades de la empresa

Tabla 13

Resultados de Auditoría de Cumplimiento del Punto 9 Evaluación de Desempeño de ISO 9001:2015

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
9.1	0	0	0	15	0	0	15
9.2	0	0	0	10	0	0	10
9.3	0	0	0	11	0	0	11
TOTALES	0	0	0	36	0	0	36

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN

75,00%

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al punto 9 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Al realizar la auditoría de cumplimiento en el punto 9, la Tabla 13 muestra que existe un total de cumplimiento del 100%, es decir que ya existe información documentada que respalde los

procesos y se puedan considerar como evidencia ante una posible auditoría de seguimiento.

Tabla 14

Resultados de Auditoría de Cumplimiento del Punto 10 Mejora de ISO 9001:2015

10. MEJORA							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	0	0	0	4	0	0	4
10.2	0	0	0	12	0	0	12
10.3	0	0	0	2	0	0	2
TOTALES	0	0	0	18	0	0	18

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN

75,00%

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la auditoría de cumplimiento referente al punto 10 de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

Como se muestra en la Tabla 14, la organización ya dispone de procesos a seguir en caso de que existan posibles riesgos que afecten a la continuidad del negocio, además, de que ahora la empresa tiene una base documental para poder actualizarla y mejorando continuamente.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Figura 23

Cronograma de Implementación de la Propuesta

DOCUMENTO	Hora de Inicio	Hora de Final	01.11.2021	02.11.2021	03.11.2021	04.11.2021	05.11.2021	08.11.2021	09.11.2021	10.11.2021	11.11.2021	12.11.2021	15.11.2021	16.11.2021	17.11.2021	18.11.2021	19.11.2021	22.11.2021	23.11.2021	24.11.2021	25.11.2021	26.11.2021	29.11.2021	30.11.2021	01.12.2021	02.12.2021	03.12.2021	06.12.2021	07.12.2021	08.12.2021	09.12.2021		
POLITICA DE COMPRAS																																	
Capacitación	10:00	12:00	x																														
Implementación	13:00	14:00		x																													
MANUAL DE PROCESOS																																	
Capacitación	10:00	12:00		x																													
Implementación	13:00	14:00			x	x																											
MANUAL DE MEJORA CONTINUA																																	
Capacitación	9:00	11:00			x																												
Implementación	11:00	12:00				x																											
PROCEDIMIENTO DE SELECCION, EVALUACION Y RE-EVALUACION A PROVEEDORES																																	
Capacitación	9:00	11:00					x																										
Implementación	11:00	12:00						x																									
PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION, CONTROL OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO																																	
Capacitación	9:00	11:00							x																								
Implementación	11:00	12:00								x																							
PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION																																	
Capacitación	10:00	12:00									x																						
Implementación	13:00	14:00										x	x																				
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS																																	
Capacitación	9:00	11:00												x																			
Implementación	11:00	12:00													x																		
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y PLANES DE ACCIÓN																																	
Capacitación	9:00	11:00														x																	
Implementación	11:00	12:00															x	x															
PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL																																	
Capacitación	9:00	11:00																	x														
Implementación	11:00	12:00																		x	x												
PROCEDIMIENTO DE VENTAS																																	
Capacitación	10:00	12:00																				x											
Implementación	13:00	14:00																					x										
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN																																	
Capacitación	9:00	11:00																							x								
Implementación	11:00	12:00																						x									
INSTRUCTIVO DE PRODUCCION DE LINEA EMPAQUES																																	
Capacitación	10:00	12:00																								x							
Implementación	13:00	14:00																									x	x					
DESCRIPTIVO DE CARGO: ASESOR COMERCIAL																																	
Capacitación	10:00	12:00																													x		
Implementación	13:00	14:00																												x			
OBJETIVOS DE LA CALIDAD																																	
Capacitación	9:00	11:00																														x	
Implementación	11:00	12:00																													x		
IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADAS																																	
Capacitación	9:00	11:00																															x
Implementación	11:00	12:00																														x	
PROVEEDORES HOMOLOGADOS QUE IMPACTAN LA CALIDAD DEL PRODUCTO																																	
Capacitación	10:00	12:00																															x
Implementación	13:00	14:00																															x

Nota. Esta figura muestra la planificación para la implementación de la propuesta presentada en esta investigación. Elaboración propia

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

Figura 24

Cronograma de Capacitaciones

CÓDIFICACIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ÁREA	INSTRUCTOR	FECHA	GERENCIA		VENTAS	FINANZAS	PRODUCCIÓN			
					GERENTE GENERAL	ESPECIALISTA TÉCNICO	ASESOR COMERCIAL	CONTADOR	JEFE DE PRODUCCIÓN	ASISTENTE DE PROCESOS	OPERADOR DE PRENSA	OPERADOR DE TORNO
V.V.01	POLÍTICA DE COMPRAS	FINANZAS		lunes, 01 de noviembre de 2021			2		2	2		
G.M.01	MANUAL DE PROCESOS	GENERALES		martes, 02 de noviembre de 2021	2	2			2	2		
P.P.01	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN A PROVEEDORES	PRODUCCIÓN		miércoles, 03 de noviembre de 2021				2	2			
P.P.02	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN, CONTROL OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	PRODUCCIÓN		jueves, 04 de noviembre de 2021					2	2		
P.P.03	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	PRODUCCIÓN		viernes, 05 de noviembre de 2021					2	2	1	1
S.P.03	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS	PROCESOS		lunes, 08 de noviembre de 2021				2	2	2		
S.P.02	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y PLANES DE ACCIÓN	PROCESOS		martes, 09 de noviembre de 2021				2	2	2		
S.P.01	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	PROCESOS		miércoles, 10 de noviembre de 2021	2	2	2		2	2		
V.P.01	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	VENTAS		jueves, 11 de noviembre de 2021			2					
G.P.01	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GERENCIA		viernes, 12 de noviembre de 2021	2	2			2	2		
P.I.01	INSTRUCTIVO DE PRODUCCIÓN DE LÍNEA EMPAQUES	PRODUCCIÓN		lunes, 15 de noviembre de 2021					2		1	1
P.V.01	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	PRODUCCIÓN		miércoles, 17 de noviembre de 2021	2	2			2	2		
P.V.02	CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE PRODUCCIÓN	PRODUCCIÓN		jueves, 18 de noviembre de 2021				2	2			
P.V.03	CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE LOGÍSTICA	PRODUCCIÓN		viernes, 19 de noviembre de 2021					2			
P.V.04	IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	PRODUCCIÓN		lunes, 22 de noviembre de 2021					2	2		
P.V.05	PROVEEDORES HOMOLOGADOS QUE IMPACTAN LA CALIDAD DEL PRODUCTO	PRODUCCIÓN		martes, 23 de noviembre de 2021					2			
F.V.01	CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE COMPRAS	FINANZAS		miércoles, 24 de noviembre de 2021				2	2			
V.V.01	CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE VENTAS	VENTAS		jueves, 25 de noviembre de 2021				2				
TOTAL DE HORAS INVERTIDAS					8	8	6	14	32	20	2	2

Nota. Esta figura muestra el cronograma de capacitaciones de los documentos levantados. Elaboración propia

COSTO HORAS HOMBRE

Figura 25

Costo Hora Hombre

COSTO HORAS HOMBRE								
RUBRO\EMPLEADO	Gerente General	Especialista Técnico	Asesor comercial	Contador	Jefe de Producción	Asistente de Procesos	Operador de Prensa	Operador de Prensa
Salario Mínimo Vital (2021)	400,0	400,0	400,0	400,0	400,0	400,0	400,0	400,0
Sueldo	2500,0	2500,0	500,0	500,0	550,0	450,0	550,0	550,0
IESS Patronal (11,35%)	283,8	283,8	56,8	56,8	62,4	51,1	62,4	62,4
13	208,3	208,3	41,7	41,7	45,8	37,5	45,8	45,8
14	33,3	33,3	33,3	33,3	33,3	33,3	33,3	33,3
FR	208,3	208,3	41,7	41,7	45,8	37,5	45,8	45,8
Vacaciones	104,2	104,2	20,8	20,8	22,9	18,8	22,9	22,9
Desahucio	52,1	52,1	10,4	10,4	11,5	9,4	11,5	11,5
TRANSPORTE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total Mensual	3390,0	3390,0	704,7	704,7	771,8	637,5	771,8	771,8
Incremento	35,60%	35,60%	40,93%	40,93%	40,33%	41,67%	40,33%	40,33%
Personal	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Horas mes	160	160	160	160	160	160	160	160
Costo Hora	21,188	21,188	4,404	4,404	4,824	3,985	4,824	4,824

Nota. Esta figura muestra el costo de horas hombre en el Ecuador. Elaboración propia

COSTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL INVOLUCRADO

Figura 26

Costo por Tiempo de Inactividad de los Colaboradores

COSTO POR TIEMPO DE INACTIVIDAD DE LOS COLABORADORES POR ASISTIR A CAPACITACIONES			
N°	ACTIVIDAD	HORAS TOTALES	COSTO
1	Gerente General	8,00	\$ 169,50
2	Especialista Técnico	8,00	\$ 169,50
3	Asesor comercial	6,00	\$ 26,43
4	Contador	14,00	\$ 61,66
5	Jefe de Producción	32,00	\$ 154,36
6	Asistente de Procesos	20,00	\$ 79,69
7	Operador de Prensa	2,00	\$ 9,65
8	Operador de Torno	2,00	\$ 9,65
TOTAL			\$ 680,43

Nota. Esta figura muestra el costo por el tiempo de inactividad de los colaboradores de la organización Rentapack Cía. Ltda. Elaboración propia

COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

Figura 27

Costo de Implementación

COSTOS			
CAPACITACION DE DOCUMENTOS A TODOS LOS INVOLUCRADOS			
N°	ACTIVIDAD	VALORES DE CONTADO SIN FACTURA	VALOR CON IVA / FACTURA
1	Cláusula 4 ISO 9001:2015	\$ 220,00	\$ 246,40
2	Cláusula 5 ISO 9001.2015	\$ 220,00	\$ 246,40
3	Cláusula 6 ISO 9001:2015	\$ 220,00	\$ 246,40
4	Cláusula 7 ISO 9001.2015	\$ 220,00	\$ 246,40
LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE NORMA			
N°	ACTIVIDAD	VALORES DE CONTADO SIN FACTURA	VALOR CON IVA / FACTURA
5	Cláusula 4 ISO 9001:2015	\$ 880,00	\$ 985,60
6	Cláusula 5 ISO 9001.2015	\$ 880,00	\$ 985,60
7	Cláusula 6 ISO 9001:2015	\$ 880,00	\$ 985,60
8	Cláusula 7 ISO 9001.2015	\$ 880,00	\$ 985,60
CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015			
N°	ACTIVIDAD	COSTO	
9	Certificación ISO 9001:2015	\$533,33	
TOTAL			\$ 4.928,00

Nota. Esta figura muestra el costo de la implementación para el cumplimiento total de la norma ISO 9001:2015. Elaboración propia

La empresa deberá invertir un total de \$4928.00 USD para cumplir con todos los puntos de la

norma ISO 9001:2015, capacitarlos e implementarlos, con el fin de tener un Sistema de Gestión sólido por lo que en consecuencia tendrá mayores probabilidades de ganar licitaciones de empresas multinacionales, una gran ventaja competitiva y además tendrá estandarizado todos los procesos de las áreas faltantes que no se tomaron en cuenta en esta investigación.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Mediante la auditoría de diagnóstico comprendida desde el punto 8 Operación hasta el punto 10 Mejora se determina que existe tan solo un cumplimiento por cláusula 8 (23,05 %), cláusula 9 (33,78 %), cláusula 10 (43,06 %) por lo que es necesario el levantamiento de la información documental, lo que evidencia que existen varios problemas en la organización como por ejemplo la desorganización de las áreas, no conocimiento de las funciones y responsabilidades de cada cargo, falta de levantamiento e identificación de procesos fundamentales de la cadena de valor, desconocimiento del contexto organizacional de la empresa por parte de la alta dirección y falta de objetivos de calidad claros y alcanzables.
- El Manual de Procesos se encuentra en base a todos los puntos aplicables de la norma ISO 9001:2015, constando de varios anexos que lo complementan y detallan los responsables y las actividades a seguir siendo el anexo Z correspondientes al punto 4, anexo D al punto 5, anexo G al punto 7, anexo A al punto 8, anexos A, E y J al punto 8, anexos C y F al punto 9 y anexos B y H al punto 10. Además, al estar basado en el modelo operativo PHVA se obtienen identificación de riesgos, diagramación de procesos eficaces y organizados, los cuales son de gran ayuda para la estandarización de los mismos y para la tan ansiada mejora continua.
- A través del desarrollo de un total de 43 documentos entre ellos política, manuales, instructivos, procedimientos y registros basados en los puntos 9,8 y 10 de ISO 9001:2015 se evidencia en la auditoría de cumplimiento el 75% de conformidad de todos los requerimientos de los puntos mencionados (debido que para alcanzar el 100% estos deben ser implementados) además la organización con estos documentos identifica y sabe cómo

actuar ante los posibles riesgos internos y externos que afecten a la continuidad del negocio, estandariza sus procesos estableciendo los responsables y las actividades que cada colaborador debe realizar, se evita documentación duplicada y tiene una base para certificarse en ISO 9001:2015 lo que le da un valor agregado ante la competencia.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda realizar auditorías de seguimiento dos veces al año, con el fin de mantener la mejora continua en los procesos de la organización
- Se recomienda levantar información y documentarla en el Manual de Procesos de las nuevas actividades que en un futuro la empresa considere necesarios con el fin de tener una evidencia de cómo realizar las actividades correctamente y que la vigencia de los documentos sea de 3 años a partir de la difusión y subida a la carpeta compartida por buenas prácticas de documentación.
- Se recomienda que la Alta Dirección tenga una participación activa, designe recursos para implementar todos los procesos levantados en este documento y trabajar en conjunto con el resto de colaboradores, comprometiéndose a alcanzar la implementación de estos documentos y por ende promover una cultura de mejora continua. Además de realizar las capacitaciones en base al cronograma de las mismas, con el fin de crear conciencia a los colaboradores de la empresa sobre los diferentes documentos levantados en la presente investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Cristian, G. (2017). *Estandarización y documentación de los procesos operativos de la empresa Magus de la ciudad de Ambato con base en los requisitos de la norma ISO 9001-2015*. Universidad Tecnológica Indoamerica, Ambato. Obtenido de <http://201.159.222.95/bitstream/123456789/420/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Fanny, M. (2017). *Sistema De Gestión ISO 9001-2015: Técnicas Y Herramientas De Ingeniería De*. Boyocá. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6096091.pdf>
- Guevara, D. (2019). *El futuro del empaque: tendencias para el 2020*. Bogota. Obtenido de <https://www.elempaque.com/temas/El-futuro-del-empaque,-tendencias-para-el-2020+132621>
- Guitierrez, F. (2016). *Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad*. Universidad Nacional de Colombia, Medellín. Obtenido de <http://www.iiis.org/CDs2016/CD2016Summer/papers/CA109WA.pdf>
- Herrera, R. (2020). *PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE CAUCHO NATURAL*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/22231/2020rocioherrera.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- ISO. (2015). *Norma ISO 9001:2015*. Ginebra. Obtenido de http://www.tracotamsa.com.mx/ISOS/ISO%209001_2015%20SGC%20ESPA%C3%91OL.PDF
- ISO9000. (2015). *ISO 9000: 2015*. Ginebra. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO9011. (2018). *ISO 9011: 2018*. Ginebra. Obtenido de <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

- Líderes. (2018). *La industria del plástico se mueve al ritmo de unas 600 empresas*. Quito. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/industria-plastico-inversion-innovacion-ritmo.html>
- OXEBRIDGE. (2019). *Análisis de la encuesta ISO 2018: Enfrentando una pérdida del 20% de certificados ISO 9001 en todo el mundo, ISO desmantela las tendencias de los datos*. Londres. Obtenido de <https://www.oxebridge.com/emma/iso-survey-2018-analysis-facing-20-loss-of-iso-9001-certs-worldwide-iso-dismantles-data-trending/>
- Penagos, D. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE FABRICACIÓN DE*. Bogotá. Obtenido de <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6587/1/6091158-2017-2-IQ.pdf>
- Pullas, E. (2017). *LA NORMA ISO 9001"2015: RECURSOS Y EL BENEFICIO PARA LAS PYMES*. Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3764/1/CASTILLO%20Y%20PULAS%20LA%20NORMA%20ISO%209001-2015%20RECURSOS%20Y%20LOS%20BENEFICIOS%20PARA%20LAS%20PYMES%20DEL%20SECTOR%20COMERCIAL%20DEL%20CANT%20M.pdf>
- Quishpe, C. (2018). *Análisis del sistema de gestión de calidad en base a ISO 9001: 2015 y su incidencia en el producto final en la imprenta Don Bosco CSP*. Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1006/1/TESIS%20PICHUCHO%20QUISHPE%20CARLOS%20LEONARDO.pdf>
- RevistaEspacios. (2017). *Las PYMES ecuatorianas: su impacto en*. Guayaquil. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>

- Ricardo, S. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center*. Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- Robayo, L. (2019). *Industria latinoamericana de empaques en 2023: Cuatro años de buenas oportunidades*. México D.F. Obtenido de <https://www.mundopmmi.com/empaque/inteligencia-de-negocios/article/21108113/industria-latinoamericana-de-empaquen-2023-cuatro-aos-de-buenas-oportunidades>
- SAS, P. C. (2019). *EN76-V3 DATOS DE ISO 9001 A NIVEL MUNDIAL*. Bogotá. Obtenido de <https://www.prismaconsultoria.com/en76-v1-survey-2016-iso-9001-mundial/>
- SRI. (2021). *Consulta de RUC*. Quito. Obtenido de <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>
- Toapanta, M. (2019). *Diseño del manual de procedimientos conforme a los requisitos de la norma ISO 9001–2015 en la empresa “Mega envases Cía. Ltda.” del cantón Pillaro*. Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1164/1/Toapanta%20Reinoso%20Mar%20Ver%20b3nica.pdf>
- Yagual, R. (2017). *Aplicación del ciclo PHVA para el mejoramiento administrativo del colegio de bachillerato nueve de octubre de la ciudad de Machala*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11480/1/ECUACE-2017-AE-CD00235.pdf>

ANEXOS

Anexo A Política de Compras Locales e Importaciones

	Política de Compras Locales e Importaciones	Código: V.V.01
		Versión: 00
	GENERAL	Fecha de Vigencia:

POLÍTICA DE COMPRAS LOCALES E IMPORTACIONES

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
CONTADOR	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Asegurar de que exista materia prima para la producción de los productos

2. ALCANCE

El área de Finanzas

3. RESPONSABILIDADES

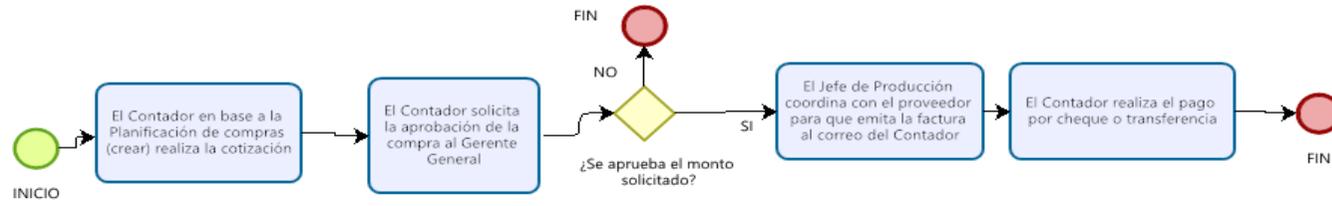
- El **Contador** es la persona responsable de hacer cumplir con los requerimientos establecidos en el presente documento

4. LINEAMIENTOS GENERALES

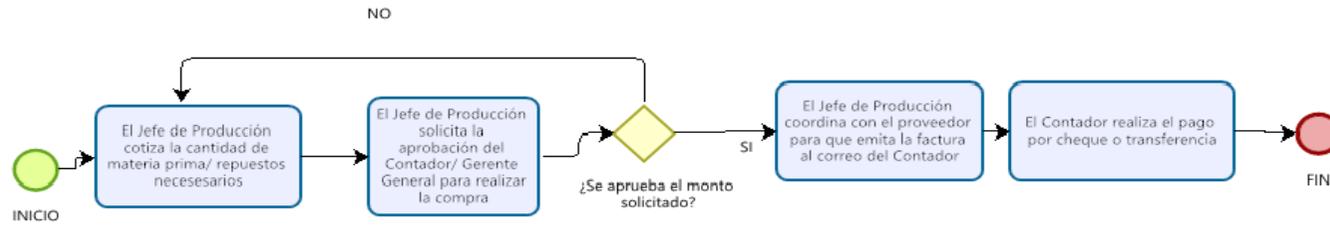
- 4.1** El Contador debe realizar 3 cotizaciones o licitaciones como mínimo antes de realizar la compra local o importación, en caso de ser único proveedor debe realizar la compra con una sola cotización
- 4.2** El Contador debe de negociar con los proveedores de materia prima tomando en cuenta el costo de liberación del producto, desaduanización y bodegaje (en caso de que aplique) al momento de realizar la compra en el exterior en base al Calculo materia prima importación (F.R.01)
- 4.3** El Contador/ Gerente General son las únicas personas autorizadas para realizar el pago de las compras
- 4.4** El Contador debe verificar que la materia prima cumpla con los requisitos legales detallados en la Matriz de cumplimiento legal (F.R.02), además que cumplan con certificación INEN 2515 con el fin de cumplir con las especificaciones de los clientes.

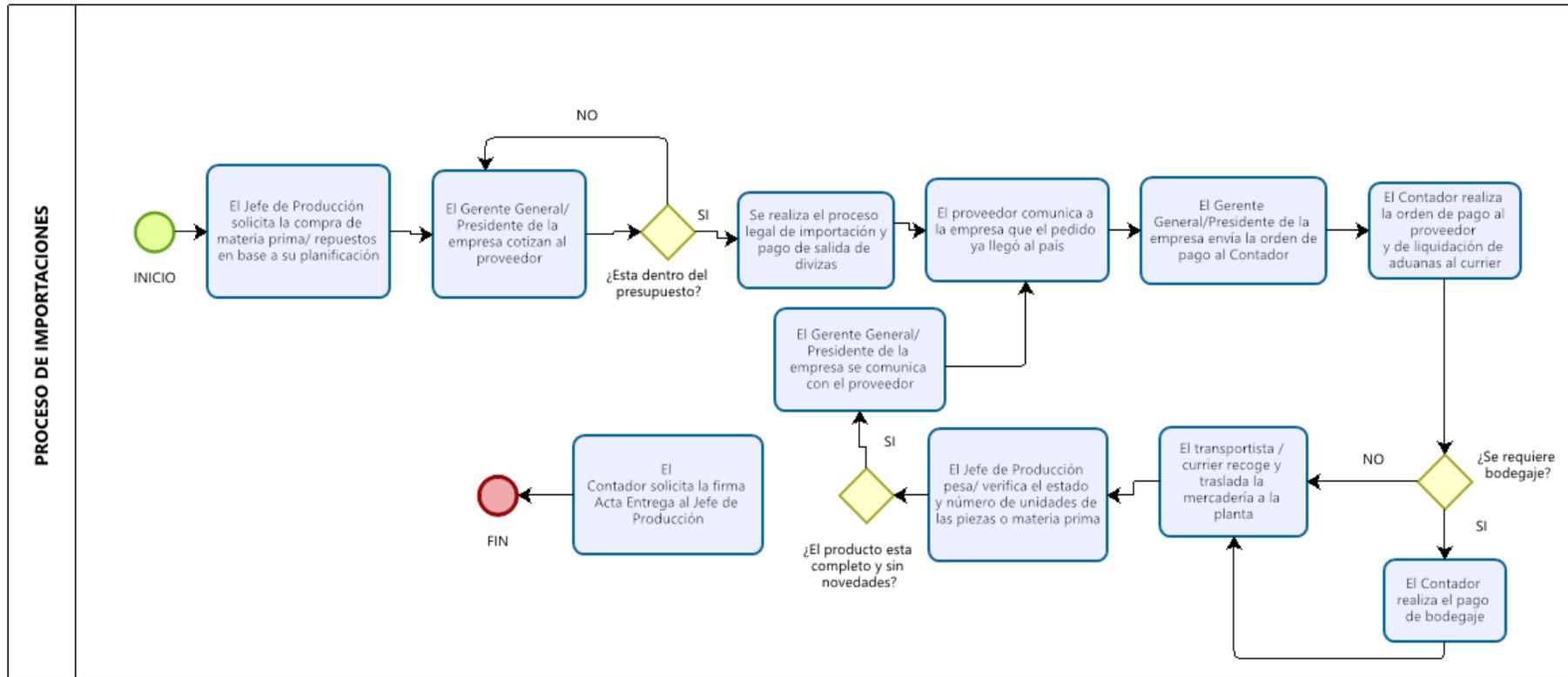
5. DESARROLLO

PROCESO DE COMPRAS- INSUMO



PROCESO DE COMPRAS- LOCALES





6. RESUMEN DEL CAMBIO

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none"> Primera versión

Anexo B Manual de Mejora Continua



Manual de Mejora Continua

GENERAL

Código: **G.M.02**

Versión: 00

Fecha de Vigencia:

MANUAL DE MEJORA CONTINUA

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
JEFE DE PRODUCCIÓN	ESPECIALISTA TÉCNICO	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

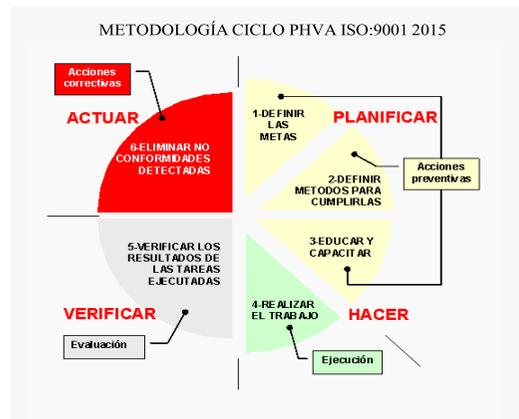
Establecer las directrices los lineamientos generales sobre la gestión de Mejoramiento Continuo

2. RESPONSABILIDADES

- **El Gerente General** es el responsable:
 - Asegurar que se ejecute la mejora continua en todos los procesos a su cargo.
 - Registrar y tratar las no conformidades, potencial no conformidades y mejoras del proceso.
 - Determinar las acciones de corrección, acciones correctivas, preventivas y mejoras del proceso
 - Registrar y reportar las acciones de corrección, correctivas, preventiva y de mejora a Gestión Organizacional
- **El Especialista Técnico** es el responsable de asesorar en la aplicación de los procesos concernientes,

3. DESARROLLO

La metodología aplicada para obtener la Mejor Continua en Rentapack S.A es la del ciclo de Deming o PHVA, debido a sus resultados que permiten que la organización obtenga una mejora integral, mejorando continuamente la optimización de productividad, la calidad, reduciendo los precios, y por ende aumentando la rentabilidad de la misma:



ACTUAR	PLANIFICAR
<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de acciones preventivas y correctivas - Ejecución de Planes de Acción - Iniciativas de Proyectos de Mejora - Medición del Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos Legales y Reglamentarios - Información Documental Mantenido - Planeación estratégica y Operativa - Contexto / Partes Interesadas - Política de Calidad - Objetivo de la Calidad
VERIFICAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> - Información Documental - Acción Correctiva - Auditorias - Revisión de los KPIs - Control de producto no conforme - Control de Cambios - Estado de equipos de seguimiento y medición - Satisfacción del Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa de procesos - Levantamiento de Información Documental - Registros de medición de los indicadores claves de desempeño KPIs

4.1 PLANIFICAR

Es fundamental la planificación para la mejora continua, debido que en esta se establecen los objetivos de la organización y que recursos van a ser utilizados

El ciclo de mejora parte de la Misión, y Visión de Rentapack S.A Por otro lado, la Política de la Calidad expresa el pensamiento de mejora continua y el compromiso con la calidad, la cual es transmitida a todos los niveles de la empresa.

Finalmente, en esta fase se establecen los Objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del Cliente, los requisitos legales / reglamentarios y las políticas de la organización.

REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Planificación Operacional	Rentapack S.A garantiza el diseño y ejecución de la estrategia corporativa.	Gerente General Especialista Técnico	Actas de Reunión Nuestra Misión Nuestra Visión Cuadro de Mando Integral
	Planeación Operativa en base a la demanda proyectada del año 2020	Gerente General Jefe de Producción	Planificación de Producción (P.R.08)
	Reuniones mensuales de las jefaturas lideradas por el Gerente General	Gerente General	Actas de Reunión
Requisitos Legales y Reglamentarios	Implementar y mantener el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Matriz de Cumplimiento Legal	Gerente General Contador Jefe de Producción	Matriz de Cumplimiento Legal (F.R.02)
Información Documentada	Los lineamientos para el levantamiento de información documentada en base a la realidad del proceso se especifican en el Procedimiento de Administración Documental Para asegurar la planificación, operación y control de sus procesos, organización dispone de Políticas, Manuales, Procedimientos, Instructivos de Trabajo, Políticas, Organigramas, Descriptivos de Cargo y Otros Documentos.	Asistente de Procesos	Manual de Procesos (G.M.01) Procedimiento de Administración Documental (S.P.01)

REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Contexto / Partes Interesadas	Identificación de partes interesadas y FODA	Gerente General	Manual de Procesos (G.M.01)
Política y Objetivos de la Calidad	La Alta Dirección de Rentapack S.A a través de la Gerencia General ha definido la Política de Calidad	Gerente General	Manual de Procesos (G.M.01)
Objetivo de calidad	Definidos por el Gerente General, y se establecen en las reuniones de Revisión por la Dirección, los mismos que son medibles y coherentes con la política de calidad	Gerente General	Manual de Procesos (G.M.01)

4.2 HACER

La Gerencia General ha destinado lo siguiente:

- La definición de funciones y la asignación de responsabilidades.
- La asignación de los recursos necesarios.
- El registro de los nuevos datos o resultados de esta ejecución, sustentado a través de la Información documental retenida.
- Información Documental Retenida es decir registros
- Mapa de Procesos y caracterizaciones de los procesos de la cadena de suministro
- Registros de medición de los Indicadores clave de desempeño (KPIs).

REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Información Documentada	Para asegurar la efectiva operación de los procesos se han establecido los siguientes tipos de documentos: Manuales, Procedimientos, Instructivos de Trabajo,	Asistente de Procesos	Manual de Procesos (G.M.01)
Mapa de Procesos	Los diferentes procesos componentes dentro de la Cadena de Suministro y que se expresan mediante el Mapa de Procesos, así como la documentación relacionada para cada uno.	Asistente de Procesos	Manual de Procesos (G.M.01)
Registros de medición de los Indicadores Clave de desempeño (KPIs).	El registro de la medición de desempeño de los procesos, dentro de la Cadena de Suministro.	Gerente General Jefe de Producción	Reportes de medición de los KPIs.

4.3 VERIFICAR

La Alta dirección se compromete a dar el seguimiento y la medición de los procesos respecto a las Políticas, los Objetivos y los requisitos para el proceso, e informar sobre los resultados. La etapa de Verificación es un autoexamen de la organización en busca de identificar las oportunidades de Mejora.

REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Información Documentada	Para asegurar la verificación de sus procesos, la organización establece registros para contar con evidencia de la actividad realizada	Jefe de Producción	Procedimiento de Auditorías (S.P.03)
Acciones Correctivas y Planes de acción	Frente a eventos no deseados y no conformidades, se establece un mecanismo que permite identificar claramente ¿Qué paso? (descripción de la desviación o no conformidad), ¿Por qué pasó? (análisis de Causa Raíz) y ¿Qué hacer para evitar su recurrencia? (planteamiento de Acciones Correctivas).	Jefe o dueño del proceso	Procedimiento de no conformidades y plan de acción (S.P.02)
Auditorías	La herramienta seleccionada por la Alta dirección debido a su efectividad, es la auditoría para mantener la mejora continua, ya que contrasta la visión del Dueño del Proceso con una visión ajena al mismo, independiente, que normalmente es capaz de identificar oportunidades de mejora que la rutina del trabajo diario no permite ver.	Jefe o dueño de proceso	Procedimiento de Auditorías (S.P.03) Informe de Auditoría (P.R.07) Programa de Auditorías (S.R.08) Plan de Auditorías (S.R.06)

REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Control Producto No conforme	Identificar, verificar y controlar el manejo de los productos no conformes	Jefe de Producción	Procedimiento de Producción (P.P.03) No conforme (S.R.10)
Satisfacción del Cliente	Verificación del cumplimiento de los requisitos del cliente	Gerente UNSL	Objetivo de la Calidad (P.V.01)

4.4 ACTUAR

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos, implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación, así como realizar acciones para promover la mejora del desempeño de los procesos. Para terminar el ciclo de Mejora Continua, Rentapack S.A analiza los resultados desde la óptica de Satisfacción del Cliente.

En este análisis se da respuesta a los siguientes cuestionamientos:

- ¿Qué aprendimos?
- ¿Dónde más podemos aplicarlo?
- ¿Cómo lo aplicaremos a gran escala?
- ¿De qué manera puede ser estandarizado?
- ¿Cómo mantendremos la mejora lograda?

A fin de generar Propuesta de mejora y/o proyectos.

REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Ejecución de Acciones Correctivas	Realización de acciones correctivas con el fin de prevenir la recurrencia u ocurrencia de las	Jefe de producción	Procedimiento de no conformidades y planes de acción (S.P.02) No conforme (S.R.10)
Ejecución de Planes de Acción derivados de hallazgos de Auditorías	La definición del Plan de Acción presentado al Auditor Líder, sea interno o externo, para corregir las deficiencias halladas durante la auditoría	Jefe de producción	Procedimiento de no conformidades y planes de acción (S.P.02) No conforme (S.R.10)
Proyectos de Mejora	Se determinan acciones como propuestas de mejora o proyectos a fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos tanto para Clientes internos y externos.	Especialista técnico	Propuesta para Nuevos Proyectos (G.R.03)

Rentapack S.A al utilizar la metodología expresada en el presente documento enfoca sus esfuerzos en la creación de una cultura de Mejora Continua dentro de la organización por medio del compromiso de las Alta dirección con la asignación de recursos

4. RESUMEN DEL CAMBIO

VERSIÓN	RESUMEN DEL CAMBIO CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none"> Primera versión

5. ANEXOS

- Propuesta para nuevos proyectos (G.R.03)

Anexo C Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación a proveedores

	<p align="center">Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación a proveedores</p>	<p align="right">Código: P.P.01</p>
		<p align="right">Versión: 00</p>
	<p align="center">PRODUCCIÓN</p>	<p align="right">Fecha de Vigencia:</p>

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN A PROVEEDORES

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
CONTADOR	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para la selección, evaluación y re-evaluación de Proveedores de insumos y servicios de Rentapack Cía. Ltda.

2. ALCANCE

Aplica a los Proveedores que impactan a la calidad de los productos de la Cadena de Suministro de Rentapack Cía. Ltda.

- **INSUMOS:** Todo tipo de suministro de oficina, materia prima y repuestos de maquinaria.
- **SERVICIOS:** Limpieza, Control de plagas, Mantenimiento en general, Calibración de equipos, Transporte, Capacitación, Desaduanización agente afianzado de Aduanas, Transporte local de importaciones y Comunicaciones.

3. RESPONSABILIDADES

- El **Contador** es responsable de establecer los lineamientos generales para el proceso de selección, evaluación y re-evaluación de Proveedores de insumos y servicios, así como de coordinar la homologación de Proveedores.
- Los **Dueños de Proceso**, son responsables de establecer los criterios de aceptación para esta evaluación a sus Proveedores, así como de ejecutar la evaluación y re-evaluación, según lo establecido en el presente procedimiento.

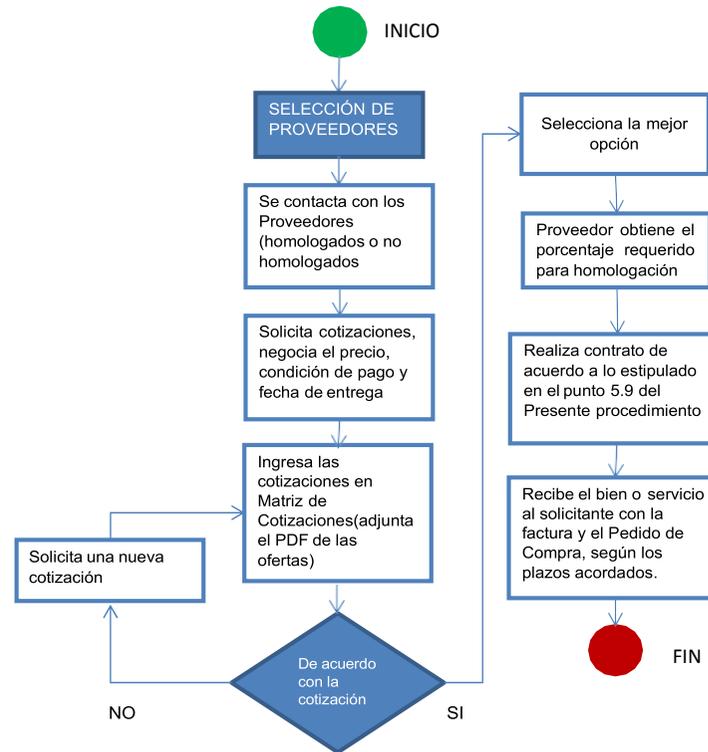
4. LINEAMIENTOS GENERALES

- 5.1. El Jefe o Dueño del Proceso solicitante del insumo o servicio, debe comunicar al Proveedor el modelo de evaluación en su forma y frecuencia
- 5.2. El Contador/Jefe o Dueño del Proceso debe presentar al menos
- 5.3. La evaluación debe realizarse cuando finaliza el Contrato, sea de ejecución del servicio a contratar o del insumo a adquirir.

- 5.4. El resultado de la evaluación debe ser comunicado al Proveedor a través de una notificación formal, adjuntando el Reporte de Matriz de calificación de proveedores (G.R.01) (Anexo 1)
- 5.5. El porcentaje mínimo que un Proveedor debe alcanzar en su evaluación y/o re-evaluación es del 90%, un valor inferior debe ser soportado con un Plan de Acción, a través del formulario Reporte de Matriz de calificación de proveedores (Anexo 1).
- 5.6. Si un Proveedor de insumos o servicios de manera consecutiva obtiene una Re-evaluación menor o igual al 70%, ya no puede mantener relaciones comerciales con Rentapack Cía. Ltda., para lo cual el Jefe o Dueño del Proceso solicitante lo debe retirar del documento Proveedores homologado que impactan la calidad del Producto (P.V.05) (Anexo 2), notificarlo. y debe iniciar con la búsqueda y homologación de un proveedor backup, en coordinación con el Contador
- 5.7. El Jefe o Dueño del proceso evaluador debe conservar las evaluaciones y re-evaluaciones hechas a los proveedores
- 5.8. El contrato con los proveedores debe tener inmerso los siguientes puntos:
- Fecha
 - Firmas de representantes legales
 - Obligaciones de las partes
 - Valor y forma de pago
 - Productos o entregables

5. DESARROLLO

5.1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES



5.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- a. Una vez iniciada la relación comercial con el Proveedor homologado, el Jefe o Dueño del Proceso solicitante procede a evaluar el desempeño de éste con base en los criterios establecidos en el documento Proveedores homologado que impactan la calidad del Producto (Anexo 2).
- b. En cada evaluación, el Jefe o Dueño del Proceso solicitante aplica los criterios y métodos de evaluación establecidos en la Matriz de evaluación de proveedores de insumos o servicios, detallada a continuación:

MATRIZ DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN POR SERVICIO				
SERVICIO PRESTADO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	PESOS PONDERADOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN
CAUCHO NATURAL /EPDM PIGMENTOS ACELERANTES NITRILO SILICON TEFLON GRILON ACROS DE TRANSMISION ALUMINIO Y BRONCES HERRAMIENTAS/MAQUINARÍA/REPUESTOS	<ul style="list-style-type: none"> Producto debe estar certificado y con garantía 	20%	0% - 100%	Anual
	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta ante requerimientos 	40%		
	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilidad con los pagos 	40%		
SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta ante requerimientos 	30%	0% - 100%	Anual
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del cronograma del servicio 	20%		
	<ul style="list-style-type: none"> Utilizan productos aprobados por la entidad competente 	20%		
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de insumos y recursos 	10%		
	<ul style="list-style-type: none"> Informe entregados a tiempo 	10%		
CALIFICACIONES DE LOS EQUIPOS Y MAPEOS	<ul style="list-style-type: none"> Realiza los documentos y pruebas en base a normativas vigentes 	40%	0% - 100%	En cada servicio prestado
	<ul style="list-style-type: none"> El Personal Técnico cuenta con conocimientos necesarios 	25%		
	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta ante requerimientos 	25%		
CALIBRACIÓN DE MÁQUINARIA, EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos calificados 	25%	0% - 100%	Semestral
	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de certificados 	15%		
	<ul style="list-style-type: none"> Contar con certificados de equipos patrón 	25%		
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la planificación en frecuencias y tiempos 	25%		
	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez de respuesta 	10%		
MANTENIMIENTO EN GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos calificados 	25%	0% - 100%	Semestral
	<ul style="list-style-type: none"> Atención en trabajos de emergencia 	25%		
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de tiempos contratados 	25%		
	<ul style="list-style-type: none"> Asesoramiento en proyectos 	10%		
	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez de respuesta 	10%		
	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de reportes con recomendaciones 	5%		

MATRIZ DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN POR SERVICIO				
SERVICIO PRESTADO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	PESOS PONDERADOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN
CAPACITACIÓN	• Precio de la capacitación	30%	0% - 100%	Anual
	• Calidad de la capacitación	30%		
	• Experiencia del Instructor y de la empresa	20%		
	• Tiempo de respuesta o entrega de información	20%		
TRANSPORTACIÓN	• Cumplimiento de entrega oportuna a Clientes	50%	0% - 100%	Anual
	• Cumplimiento al uso del sistema de monitoreo y entregas en línea Smart Cargo	5%		
	• Estado de condiciones de las unidades de Transporte	25%		
	• Puntualidad de llegada a la Planta	5%		
	• Capacidad para solventar novedades	5%		
	• Documentación legal en regla	5%		
	• Cumplimiento de uso de EPP.	5%		
DESADUANIZACIÓN AGENTE AFIANZADO DE ADUANAS	• Rapidez para la desaduanización	35%	0% - 100%	Anual
	• Asesoramiento por parte del Agente Afianzado	35%		
	• Comunicación inmediata	20%		
	• Entrega a tiempo de documentación en los plazos establecidos (contratos, facturas, proformas, informes, certificados, entre otros)	10%		
TRANSPORTE LOCAL DE IMPORTACIONES	• Cumplimiento oportuno en la entrega del producto en la Planta de Producción	30%	0% - 100%	Anual
	• Estado de condiciones de las unidades de Transporte	20%		
	• Capacidad para solventar novedades en el trayecto de la ruta asignada	40%		
	• Entrega a tiempo de documentación en los plazos establecidos (contratos, facturas, informes, certificados, documentos de transportes, guías de remisión, entre otros)	10%		
	•			
INTERNET IMPRENTA MECÁNICA	• Servicio oportuno ante novedades	30%	0% - 100%	Anual Semestral
	• Precio	30%		
	• Calidad del servicio	40%		

MATRIZ DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN POR SERVICIO				
SERVICIO PRESTADO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	PESOS PONDERADOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN
TELEFONIA INFRAESTRUCTURA VIRTUALIZACIÓN SOPHOS / KASPERSKY ARRENDAMIENTO DE ACTIVOS CABLEADO ESTRUCTURADO EQUIPOS ENLACE DE DATOS EQUIPOS / MANTENIMIENTO / INTERNET FACTURACIÓN ELECTRÓNICA ARANDA EQUIPOS DATA CENTER MAQUINARIA SOPORTE RF PLATAFORMA BLADES EPP	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto 	15%	0% - 100%	Anual
	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción 	15%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación Técnica 	10%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y Asesoría 	10%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Relación y Comunicación 	10%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación Administrativa 	5%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones Recursos Técnicos 	5%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Precio 	30%		
SERVICIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE Y CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia 	30%	0% - 100%	Anual
	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción 	30%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación Técnica 	10%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y Asesoría 	20%		
	<ul style="list-style-type: none"> • Relación y Comunicación 	10%		

- c. El Jefe o Dueño del Proceso solicitante registra los resultados de la evaluación de cada Proveedor, en el Reporte de Matriz de calificación de proveedores (Anexo 1).

La asignación de las escalas para la calificación de los Proveedores de servicios se determina de acuerdo a los siguientes niveles:

- **Nivel A (90% a 100 %) Muy Bueno:** Es un Proveedor recomendado No requiere Plan de Acción.
 - **Nivel B (80% a 89%) Bueno:** Es un Proveedor recomendable para ofrecer insumos o servicios. No requiere Plan de Acción.
 - **Nivel C (70% a 79%) Regular:** Es un Proveedor que ofrece insumos o servicios con serias restricciones. Requiere Plan de Acción.
 - **Nivel D (menor a 70%) Deficiente:** Es un Proveedor que no satisface las necesidades de la empresa. Requiere Plan de Acción.
- d. El Jefe o Dueño del Proceso solicitante envía el resultado de la evaluación al Proveedor mediante el Reporte de Matriz de calificación de proveedores (Anexo 1) indicando la calificación alcanzada y si aplica según los niveles indicados, le solicita que establezca e incluya en este reporte el Plan de Acción respectivo.

5.3 RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- a. El Jefe o Dueño del Proceso solicitante según frecuencia establecida, realiza la siguiente evaluación considerando además el cumplimiento del Plan de Acción, cuando el Proveedor obtuvo una calificación previa menor al 90%.
- b. El Jefe o Dueño del Proceso solicitante entrega el resultado de esta Re-evaluación al Proveedor y archiva este reporte.

6. REFERENCIAS

- N/A

7. RESUMEN DEL CAMBIO

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera versión

8. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
01	Reporte de Matriz de calificación de proveedores	G.R.01	00
02	Proveedores homologado que impactan la calidad del Producto	P.V.05	00

Anexo D Procedimiento de planificación, control operacional y continuidad del negocio

	<p>Procedimiento de planificación, control operacional y continuidad del negocio</p>	<p>Código: P.P.02</p>
		<p>Versión: 00</p>
	<p>PRODUCCIÓN</p>	<p>Fecha de Vigencia:</p>

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN, CONTROL OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
CONTADOR	JEFE DE PRODUCCIÓN	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Identificar y describir las actividades que se desarrollan en la empresa Rentapack. Cía. Ltda., que pueden tener un riesgo significativo para la calidad del producto; con el fin de controlar y medir sus posibles consecuencias por medio de estrategias y planes de control.

2. ALCANCE

Es aplicable para el proceso de producción

3. RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Producción:** Es el responsable de dar cumplimiento del presente documento y de la implementación de los controles identificados. Además de archivar cada control en una carpeta designada por él.

ABREVIATURAS

4. LINEAMIENTOS GENERALES

4.1 El criterio para categorizar a los riesgos es el siguiente:

RIESGO VALORADO		
RIESGO	VALOR	RANGO
BAJO	1	1 - 4
MEDIO	2	5 - 14
ALTO	3	15 - 25

Probabilidad	5. Constante	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
	4. Moderado	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO
	3. Ocasional	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO
	2. Posible	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
	1. Improbable	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO
		1. Insignificante	2. Menor	3. Crítica	4. Mayor	5. Catastrófica
Impacto						

Rentapack Cía. Ltda. clasifica a los riesgos en tres niveles que son: alto, medio y bajo, pero lo cual se identifican, analizan y establecen planes de mitigación y seguimiento, a los Riesgos identificados como “Alto”, que obtengan un valor igual o mayor a 15.

4.2 Los riesgos externos identificados son los siguientes:

RIESGOS EXTERNOS	
Feriado Bancario	Huelgas o paralizaciones a nivel nacional
Desdolarización	Pandemia
Cambio de leyes y/o regulaciones del Ecuador	35% de cartera in paga

4.2.1 FERIADO BANCARIO

DESCRIPCIÓN			
Por falta de liquidez las instituciones financieras se ven obligadas a cerrar la atención al público			
IMPACTO	PONDERACIÓN	PROBABILIDAD	TOTAL
Cierre del sistema financiero (temporalmente e indeterminado hasta que las condiciones se estabilicen).	4	2	8
Incumplimiento de obligaciones con los proveedores y colaboradores de la empresa	4	2	8

ACCIONES GENERALES	RIESGO
<input type="checkbox"/> Interrumpir temporalmente las actividades normales de la empresa y reunión de socios para toma de decisiones	MEDIO

4.2.2 DESDOLARIZACIÓN

DESCRIPCIÓN			
Descontinuar al dólar como circulante oficial del país.			
IMPACTO	PONDERACIÓN	PROBABILIDAD	TOTAL
Cierre del sistema financiero (temporalmente hasta que las condiciones se estabilicen).	4	2	8
La empresa contaría con liquidez temporal	4	2	8
Posible variabilidad importante en los costos de la materia prima	4	1	4
ACCIONES GENERALES		RIESGO	

Incluir una cláusula en los contratos y acuerdos con los Clientes y/o Proveedores que permitan cubrirnos de los impactos que podrían ocasionar el cambio de moneda.	MEDIO
Apertura de cuentas bancarias en el extranjero	
Reevaluar el presupuesto de la empresa e interrumpir temporalmente los gastos e inversiones	

4.2.3 CAMBIO DE LEYES Y/O REGULACIONES DEL ECUADOR

DESCRIPCIÓN			
Cambios en las leyes y regulaciones a nivel nacional que pueden ser tributarias, municipales, laborales , etc.			
IMPACTO	PONDERACIÓN	PROBABILIDAD	TOTAL
Aumento considerable de costo del producto por regulaciones arancelarias	4	2	8
Incremento significativo en el costo laboral.	3	2	6
Creación de nuevos impuestos grabados en la venta	3	2	6
PLAN DE ACCIÓN		RIESGO	
Asesoramiento continuo con el contador y abogado de la empresa con el fin que la empresa cumpla con todas las leyes y reglamentos vigentes		MEDIO	

4.2.4 HUELGAS O PARALIZACIONES A NIVEL NACIONAL

DESCRIPCIÓN			
Disturbios , paralizaciones por insatisfacción del pueblo con la gobernabilidad de un presidente o autoridad			
IMPACTO	PONDERACIÓN	PROBABILIDAD	TOTAL
Impedimento de movilización de colaboradores	4	3	12
Incumplimiento de entrega de productos (Insatisfacción del cliente)	4	3	12
PLAN DE ACCIÓN		RIESGO	
Búsqueda de rutas alternativas para la entrega de productos y movilización de los colaboradores		MEDIO	
Colaboradores administrativos trabajen desde casa (teletrabajo)			

4.2.5 PANDEMIA

DESCRIPCIÓN
Contagio de enfermedades de fácil transmisión con un alcance mundial

IMPACTO	PONDERACIÓN	PROBABILIDAD	TOTAL
Potencial pérdida/ausentismo de colaboradores por enfermedad o muerte	4	4	16
PLAN DE ACCIÓN		RIESGO	
Compra de insumos de protección personal recomendados por la OMS y seguimiento de directrices de la misma	ALTO		
Colaboradores administrativos trabajen desde casa (teletrabajo)			

4.2.6 35% DE CARTERA INPAGA

DESCRIPCIÓN			
El índice de Mora aprobado por la Alta Dirección es de máximo 25% ya que excedido ese porcentaje la empresa no puede cumplir con sus obligaciones con los proveedores y colaboradores en los tiempos acordados			
IMPACTO	PONDERACIÓN	PROBABILIDAD	TOTAL
Aumento en el nivel de endeudamiento	4	3	12
La rentabilidad de la empresa disminuye	4	3	12
Limitación de crédito a nuevos clientes	2	2	4

PLAN DE ACCIÓN	RIESGO
Negociaciones sobre pagos y condiciones con los Proveedores, para continuar la operación de los negocios	MEDIO
Incluir una cláusula del contrato con clientes sobre penalizaciones en el incumplimiento de pago	

4.3 Los riesgos identificados en procesos internos en la cadena de valor de la empresa se detallan en las caracterizaciones de los mismos

4.4 El Jefe de Producción debe verificar y dar seguimiento a la implementación de controles operacionales con el fin de prevenir o minimizar daños a la materia prima que sean generados por los posibles riesgos detectados en este documento. Esto debe llenarlo en la Matriz de Seguimiento a los controles operacionales (P.R.04)

4.5 CONTRATO CON CLIENTES Y PROVEEDORES

4.5.1 Las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios deben ser informados al cliente vía correo electrónico, en el que se detallan todos los puntos involucrados, en caso de existir una queja esta debe ser recibida vía correo electrónico

5 DESARROLLO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe de Producción	Identifica el posible riesgo que puede afectar a la continuidad del negocio, satisfacción del cliente y/o a la producción del producto
2	Jefe de Producción	Se reúne con los involucrados para analizar las causas, establecer planes de acción, fechas de cumplimiento, y las llena en la Matriz de Seguimiento a los Controles Operacionales (P.R.04)
3	Jefe de Producción	Implementa los planes de acción en las fechas establecidas, en caso de no hacerlo puede reprogramar una sola vez más caso contrario existe una penalización definida por el Gerente General

6 REFERENCIAS

- Caracterización: Proceso de Compras (F.V.01)
- Caracterización: Proceso de Logística (P.V.03)
- Caracterización: Proceso de Producción: (P.V.02)
- Caracterización: Proceso de Ventas (V.V.01)

7 RESUMEN DEL CAMBIO

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera versión

8 ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
01	Matriz de Seguimiento a los controles operacionales	P.R.04	00

Anexo E Procedimiento de Producción

	Procedimiento de Producción	Código: P.P.03
		Versión: 00
		Fecha de Vigencia:
	PRODUCCIÓN	



ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
JEFE DE PRODUCCIÓN	TÉCNICO ESPECIALISTA	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Establecer criterios y lineamientos para obtener productos conformes a las especificaciones del cliente

2. ALCANCE

Es aplicable desde el pedido de cotización hasta la entrega del producto final al cliente

3. RESPONSABILIDADES

- El **Jefe de Producción** es el responsable del cumplimiento de todo lo detallado en el presente documento

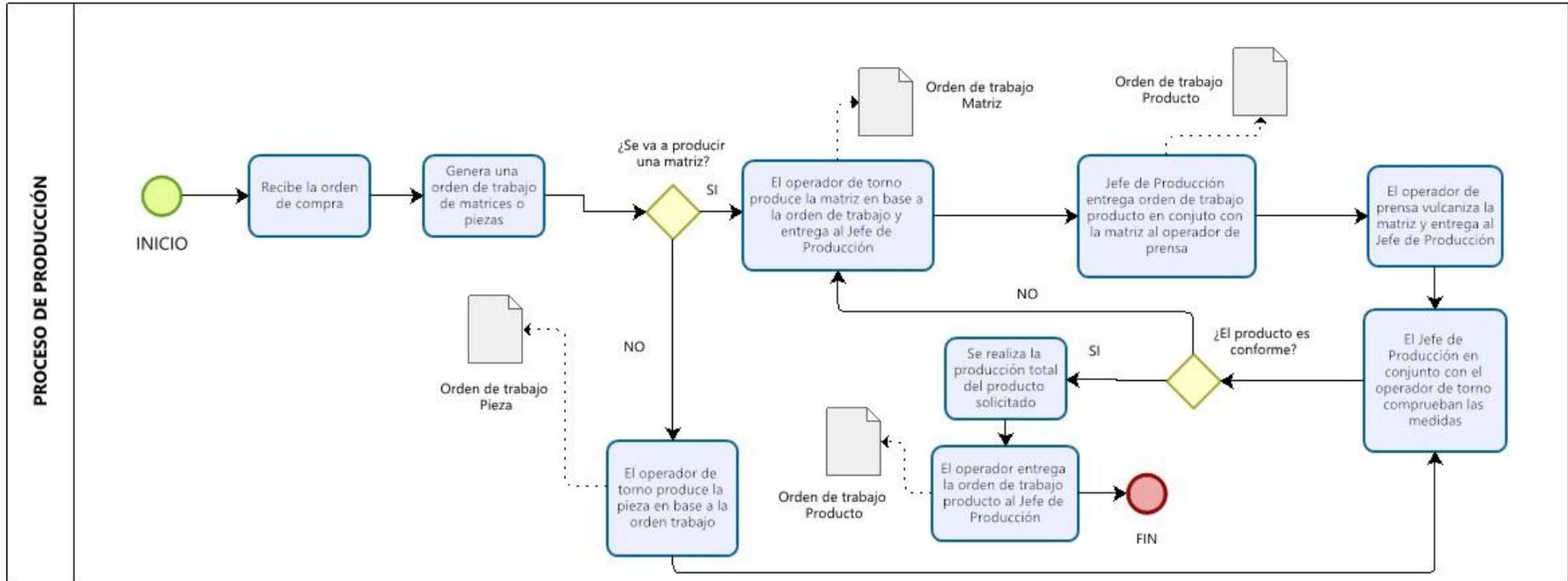
4. LINEAMIENTOS GENERALES

- 4.1** El Jefe de Producción debe iniciar con la producción en el momento que recibe la orden de compra o proforma aprobada por el cliente enviado por el Asesor Comercial vía correo.
- 4.2** El Jefe de Producción debe verificar que los precios de la cotización y sus descripciones sean correctos.
- 4.3** El Jefe de Producción debe tener un stock de materia prima para los productos
- 4.4** El Jefe de Producción debe asegurarse de que las máquinas se encuentren en óptimas condiciones
- 4.5** El Jefe de Producción debe calificar a los operarios en la Matriz de Indicadores de Desempeño de Producción (P.R.01) (Anexo 1)
- 4.6** El Jefe de Producción debe garantizar que se cumplan los Objetivos de Calidad
- 4.7** El Jefe de Producción debe asegurarse que el producto terminado se encuentre en el área delimitada en el Layout (Punto 5.3)
- 4.8** El Jefe de Producción debe tomar una fotografía del producto antes de empaquetar y ponerlo en el Área de producto terminado, y enviar al grupo de la empresa para constancia del estado del producto. En caso de tener una novedad debe registrarlo en el Registro de Productos con Novedades y notificar a su jefe inmediato mediante un mail para que quede evidencia y trazabilidad del mismo.

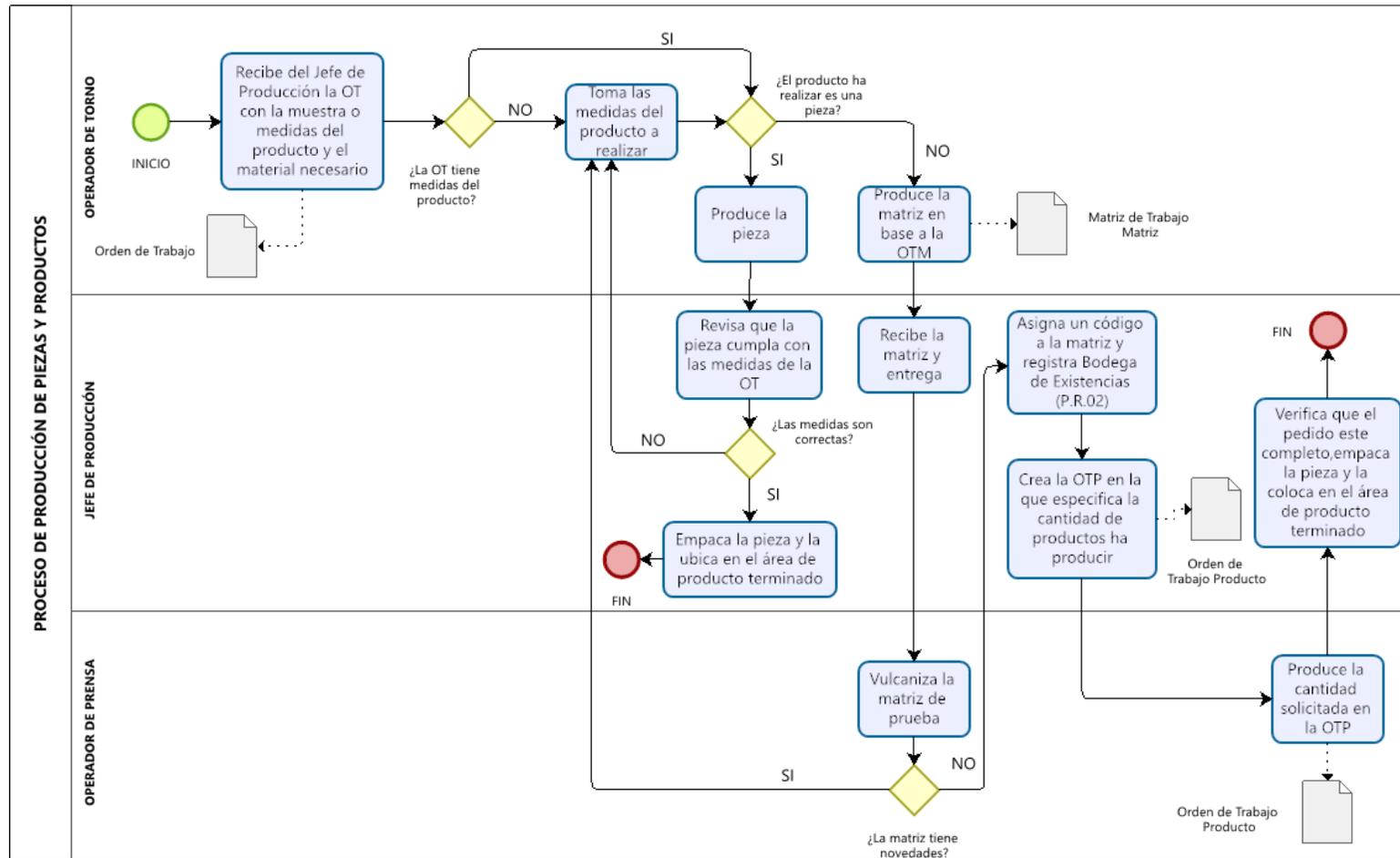
4.9 En caso de existir reclamos por parte del cliente, estos deben ser enviados por mail con el fin de obtener evidencia de los mismos, y se deben seguir los pasos detallados en el Punto 6.4 del presente documento

5. DESARROLLO

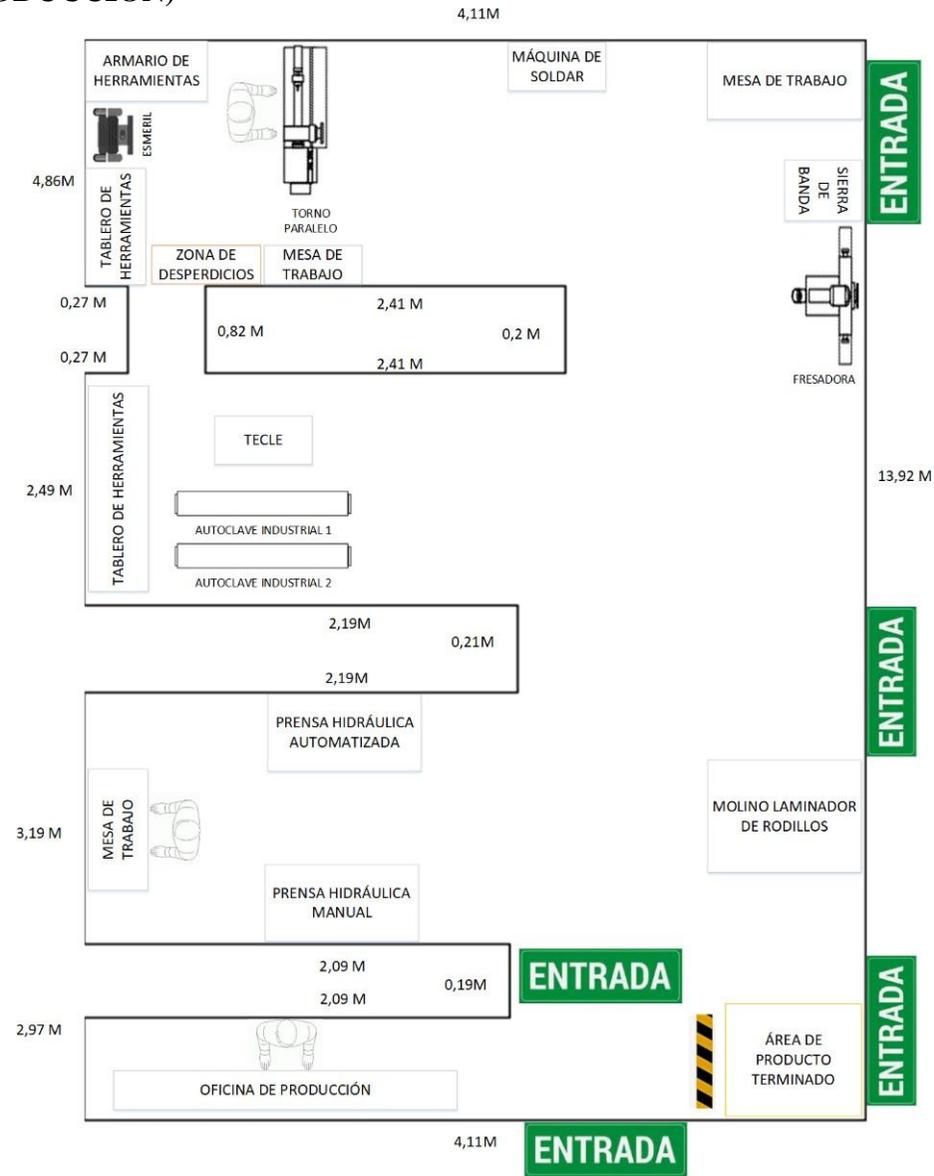
5.1 GENERAL



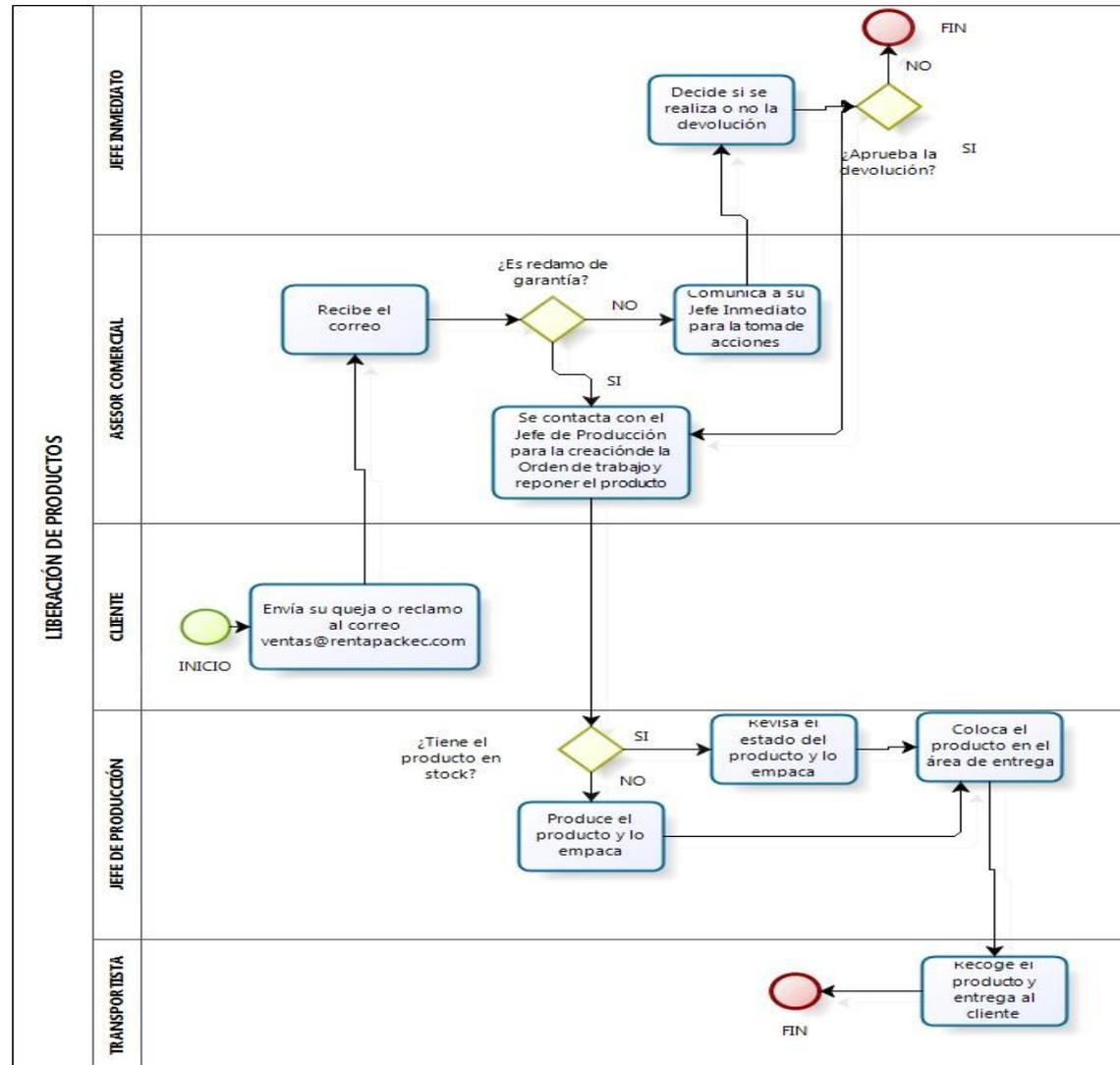
5.2 PROCESO DE PRODUCCIÓN DE PIEZAS/ PRODUCTOS



5.3 LAYOUT (ÁREA DE PRODUCCIÓN)



5.4 ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DE CLIENTES



6. RESUMEN DEL CAMBIO

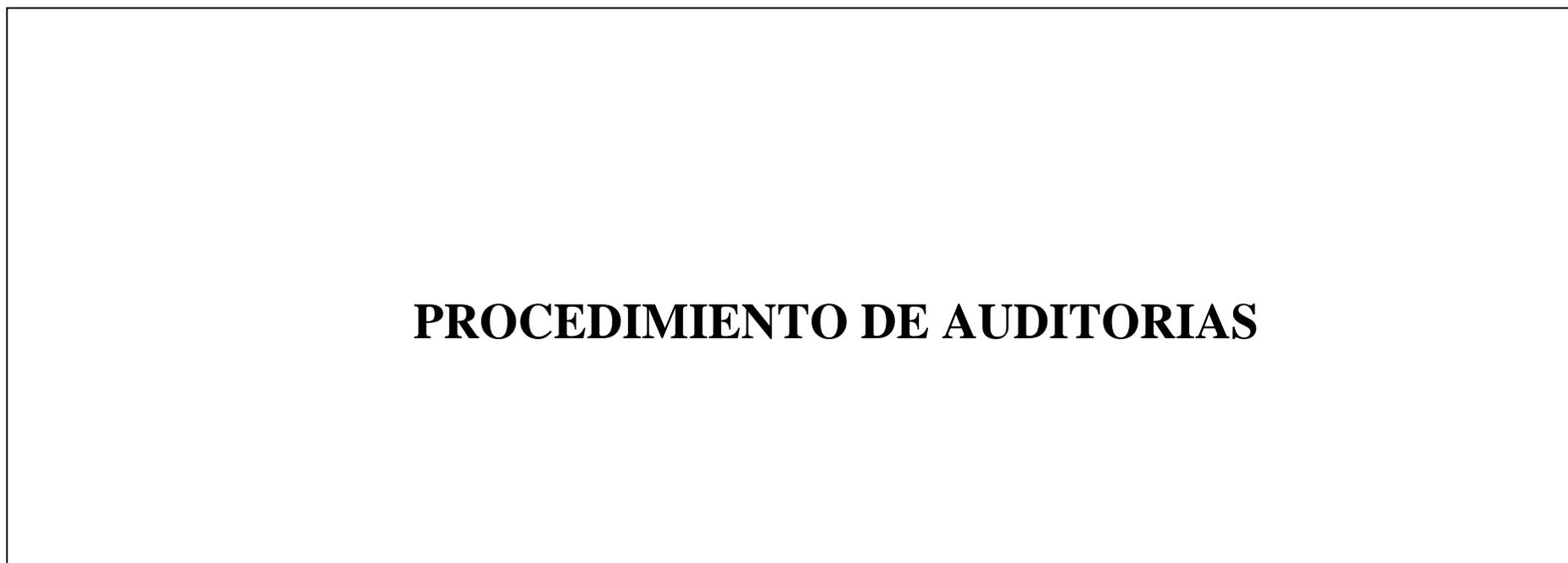
VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera versión

7. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
01	Matriz de Indicadores de Desempeño de Producción	P.R.01	00
02	Registro de Bodega de Existencias	P.R.02	00

Anexo F Procedimiento de Auditorias

	Procedimiento de Auditorias	Código S.P.03
		Versión: 00
		Fecha de Vigencia:
	PROCESOS	



ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
ASISTENTE DE PROCESOS	TÉCNICO ESPECIALISTA	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Describir las actividades que se deben seguir para un correcto desarrollo tanto de Auditorías Internas como Externas para la empresa Rentapack Cía. Ltda., con el fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión.

2. ALCANCE

Aplica para todo tipo de auditorías (internas. Clientes, externas proveedores, gubernamentales, etc.) que tengan impacto en la calidad de los productos

3. RESPONSABILIDADES

- **El Jefe o Dueño del proceso** es responsable de:
 - Desempeñarse como Líder del Equipo Auditor y Administrador del proceso de Auditorías internas.
 - Coordinar procesos de selección y formación de Auditores Internos, a través de capacitación y entrenamiento.
 - Coordinar con los responsables el levantamiento de los respectivos planes de acción.
 - Dar seguimiento a los planes de acción generados.

- **El Jefe de Producción** es responsable de:
 - Atender las Auditorías e Inspecciones de Clientes, Representadas y/o Autoridades Gubernamentales relacionadas con temas de calidad
 - Enviar a Clientes vía mail los planes de acción levantados por hallazgos de Auditoría y la notificación del cierre de los hallazgos.
 - Dar seguimiento a los planes de acción generados.

- **El Técnico especialista** es responsable de:
 - Atender las Auditorías e Inspecciones de las Autoridades Gubernamentales (auditorias de certificaciones, re-certificaciones, planificación y control posterior).
 - Enviar los planes de acción levantados y la notificación del cierre de los hallazgos.
 - Dar seguimiento a los planes de acción generados.

- **El Personal Técnico** es responsable de:
 - Ejecutar y administrar el proceso de Auditorías a Proveedores.
 - Dar seguimiento a los planes de acción generados en conjunto con el Proveedor.

- Archivar las evidencias de las auditorías realizadas

4. LINEAMIENTOS GENERALES

5.1. El Auditor no debe auditar su propio proceso.

5.2. La Programación de Auditorías Internas debe ser anual y todo proceso debe ser auditado mínimo una vez al año con el fin de garantizar la mejora continua del SGC

5.3. Para Proveedores de Servicios e insumos las Auditorias deben realizar mínimo cada 2 años.

5. DESARROLLO

a. TIPO DE NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDAD MENOR	NO CONFORMIDAD MAYOR	OBSERVACIÓN
<p>Todo aquel incumplimiento parcial de un requisito que no ponga en riesgo los resultados previstos por el sistema de SGC</p>	<p>Incumplimiento total de un requisito que pone en riesgo los resultados previstos por el SGC</p>	<p>Es un organizador que permite analizar las causas de un acontecimiento, de un fenómeno o las razones por las que determinado concepto es importante.</p>

b. AUDITORÍAS INTERNAS

AUDITORES INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> • El Gerente General o persona designada por él es el responsable de coordinar los procesos de selección y formación de Auditores Internos, a través de capacitación y entrenamiento. • Los Auditores o personas designadas para realizar las auditorías del SGC deben ser colaboradores de la empresa Rentapack Cía. Ltda.

- Para ser parte del equipo auditor, el colaborador debe de cumplir con

Formación académica

- Bachiller o de tercer nivel.

Formación o adiestramiento requerido:

- Capacitación y conocimientos en la Norma ISO 9001:2015
- Tener un certificado de aprobación como Auditor Interno

- Cuando se realicen capacitaciones para la formación de Auditores con instructores externos es responsabilidad del Gerente General o persona designada por el realizar seguimiento al Proveedor hasta la entrega de los Certificados físicos de los participantes

c. PROGRAMA DE AUDITORÍAS

- El Jefe o dueño del proceso, es el responsable de elaborar el Programa de Auditorías (S.R.01) (Anexo 1) en el primer trimestre del año, dando prioridad a la criticidad y complejidad de los procesos, proveedores, cambios que puedan afectar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, recurrencia de no conformidades, quejas de Clientes o por solicitud del Responsable.

d. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

- Los criterios de auditoría para evaluar el sistema de gestión son:
 - Documentación vigente relacionada con el proceso que va a ser auditado.
 - Normas y/o Reglamentos Nacionales e Internacionales aplicables localmente. (por ejemplo, ISO 9001:2015)

e. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

- Antes de iniciar la auditoría de cualquier tipo, el Auditor que fue designado debe revisar la documentación del proceso a auditar.
- El Líder del equipo Auditor lleva la Reunión de Apertura, presentando el Programa de Auditorías (Anexo 1) y Plan de Auditoría (Anexo 2), así como los objetivos y el alcance de dicho plan. Para esta reunión se llena en el formato Acta de Reunión.

- Durante la auditoría, se informa al Auditado cualquier hallazgo encontrado en la evaluación del proceso, en caso de discrepancias sobre estos hallazgos, el Auditado puede presentar evidencia que demuestre el cumplimiento del requisito.
- El equipo auditor se reúne periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y re-asignar trabajo entre los miembros del equipo auditor, según resulte necesario.
- Los Auditores Internos deben el registro de Seguimiento de Auditorías (S.R.06) (Anexo 3) hasta 5 días después finalizar el proceso de auditoría al Auditor Líder, en el que se identifique todas las No Conformidades, Oportunidades de Mejora y las Observaciones encontradas.
- El Líder del Equipo Auditor, una vez concluido el Plan de Auditoría realiza la reunión de cierre para informar sobre los principales hallazgos encontrados.
- La identificación de las causas para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, son tratadas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Desviaciones y Planes de acción (S.P.02).
- Dentro de los siguientes 30 días laborables después de la Reunión de Cierre, el Líder de Equipo Auditor presenta un Informe de Auditoría (Anexo 4) al Jefe o dueño del proceso involucrado, el mismo que contiene las No conformidades y los hallazgos detectados en los diferentes procesos.

f. AUDITORÍA INTERNA

- Los hallazgos detectados durante una auditoría interna se los clasifica como:
 - No conformidad
 - Oportunidad de Mejora
 - Observaciones
- Las No conformidades mayores y menores deben ser desarrolladas en el registro No Conformidades (S.R.04) (Anexo del Procedimiento de Desviaciones y Planes de acción)
- Las Observaciones y Oportunidades de Mejora, son tratadas en el formato Seguimiento de Auditorias (Anexo 3).

g. AUDITORIA EXTERNA CLIENTES

- Todos los planes de acción levantados deben ser registrados en Seguimiento de Auditorias (Anexo 3).
- El Jefe de Producción es responsable de enviar las evidencias de los seguimientos y cierres a los Clientes y de archivar los respaldos de dichas auditorías.

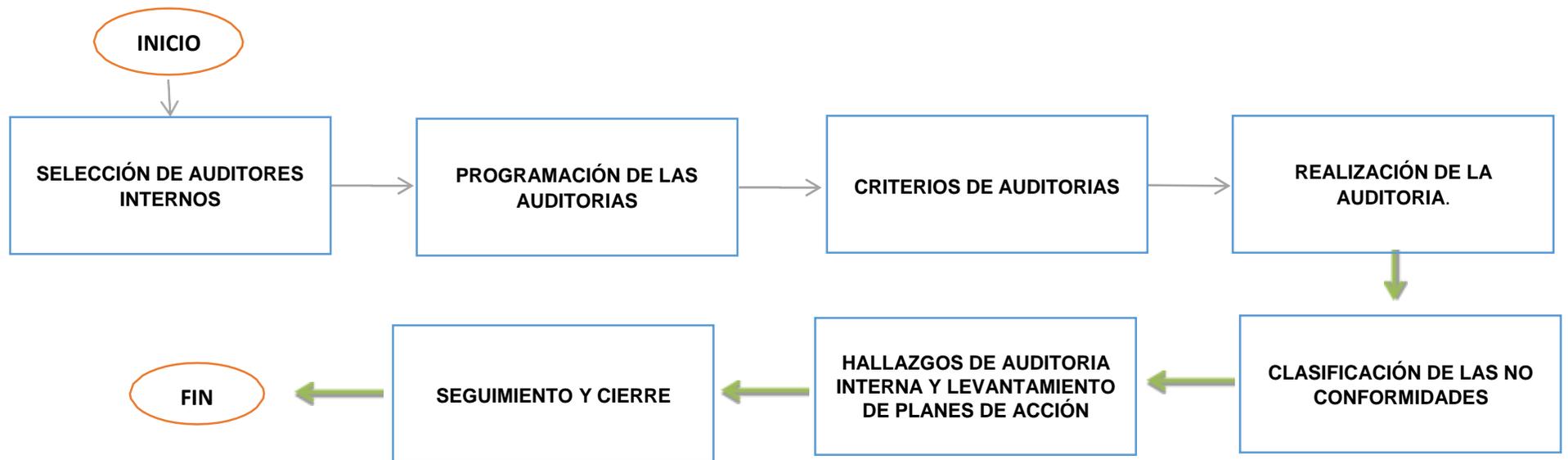
h. AUDITORIA EXTERNA A PROVEEDORES

- Los hallazgos detectados encontrados en la auditoría se pueden clasificar como:
 - No conformidad
 - Oportunidad de Mejora.
- Las No conformidades identificadas son tratadas bajo el formato Reporte de Auditorías a Clientes / Proveedores (S.R.09) (Anexo 5).
- Dentro de los siguientes 7 días laborables posteriores al cierre, el Auditor presenta el Reporte de Auditorías a Proveedores/ Clientes (Anexo 5) y solicita el Plan de acción que debe ser entregado hasta 5 días posterior a la entregada del Reporte.
- El Proveedor en el Plan de acción debe especificar a detalle las actividades a realizar, por ejemplo, en caso de realizar alguna capacitación este debe indicar el tipo de capacitación a realizar.

i. SEGUIMIENTO Y CIERRE

- El Asistente de Procesos realiza seguimiento al Proveedor, hasta que todos los hallazgos se encuentren en status cerrado y custodia las evidencias de su ejecución

j. DESARROLLO



6. REFERENCIAS

- Registro de No conformidades (S.R.04)
- Control de No Conformidades (S.R.05)
- Procedimiento de Desviaciones y Planes de acción (S.P.02)

7. RESUMEN DEL CAMBIO

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera versión

8. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
1	Programa de Auditorias	S.R.08	00
2	Plan de Auditoria	S.R.06	00
3	Seguimiento de Auditoría	S.R.07	00
4	Informe de Auditoría	S.R.03	00
5	Reporte de Auditorías a Clientes / Proveedores	S.R.09	00

Anexo G Procedimiento de Administración Documental

	Procedimiento de Administración Documental	Código S.P.01
		Versión: 00
		Fecha de Vigencia:
	PROCESOS	

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
ASISTENTE DE PROCESOS	TÉCNICO ESPECIALISTA	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Identificar, implementar y mantener las directrices necesarias para la correcta administración de la documentación de la empresa Rentapack Cía. Ltda.

2. ALCANCE

Aplica desde la creación o actualización del documento hasta el control de la documentación tanto interna como externa.

3. RESPONSABILIDADES

- **El Asistente de Procesos** es responsable de establecer los lineamientos para la administración y mantenimiento de los documentos del Sistema de Gestión, así como asegurar su cumplimiento. A la vez se designa a un responsable como **Administrador de la Documentación**, para el cumplimiento de este procedimiento.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

- 4.1. Todos los documentos de la empresa deben ser diseñados, revisado y distribuidos cuidadosamente. Los documentos del SGC deben ser controlados según lo establecido en la: LMD (Anexo 1), LMR (Anexo 2) y LMDE (Anexo 3).
- 4.2. Toda documentación entregada por el cliente debe ser registrada en la LMDE (Anexo 3), guardada en la carpeta física “Documentos externos/clientes” y el escaneado en la carpeta compartida “Documentos externos-clientes”
- 4.3. Los colaboradores con acceso a la carpeta física “Documentos externos/clientes” y al escaneado en la carpeta compartida “Documentos externos-clientes” deben ser aprobados por el Gerente General o Especialista técnico, con el fin de salvaguardar la información y en caso de alguna novedad se debe comunicar vía mail al externo –cliente.
- 4.4. Los documentos del SGC deben ser aprobados, firmados y fechados por las personas autorizadas, ningún documento debe modificarse sin autorización.
- 4.5. El periodo de validez de los documentos del SGC debe ser de 3 años a partir de su fecha de vigencia, la misma que se encuentra identificada en la LMD (Anexo 1).
- 4.6. Las actualizaciones de los documentos deben realizarse regularmente y mantenerse actualizados, de acuerdo a las normas vigentes y necesidades de la Empresa. En caso de presentarse un cambio se debe informar a todos los involucrados vía mail (incluyendo a clientes si es que aplica)

- 4.7. El Administrador de la Documentación debe archivar los documentos originales del SGC en formato físico y/o electrónico, a excepción de los Registros los cuales son archivados por cada responsable.
- 4.8. Dentro del SGC se manejan documentos de carácter “CONFIDENCIAL” los mismos que deben ser identificados con un sello en marca de agua con esta denominación en la primera hoja, además deben ser registrados en la LMD (Anexo 1).
- 4.9. Los pedidos de copias de documentos del SGC deben ser aprobados por el Gerente General quien direcciona al Administrador de la Documentación la ejecución de este pedido, la que será como “COPIA NO CONTROLADA” o “COPIA CONTROLADA”, según corresponda.
- 4.10. A fin de almacenar, proteger y poder recuperar los Registros del SGC para preservar su información, se debe cumplir con los siguientes controles según aplique:
- Almacenamiento y recuperación:**
- Archivos Físicos: En lugares accesibles y adecuados o designados por la Empresa.
 - Archivos Electrónicos: Permanecen en la carpeta compartida empresarial
- Protección:**
- Se coloca protecciones de escritura e impresión además se cuenta con áreas adecuadas, equipadas con sistemas de protección contra fuego y agua para el almacenamiento en Archivo Pasivo.
- 4.11. Los documentos manejados en los procesos logísticos se deben conservar hasta por un año después de la fecha de expiración del producto.
- 4.12. Los documentos que son de apoyo para el manejo de las operaciones en los diferentes procesos, no requieren ser codificados dentro del SGC.
- 4.13. Cuando existan cambios puntuales en las actualizaciones documentales del SGC se debe proceder de acuerdo lo indicado en la Sección 6.3.1
- 4.14. Las adendas a documentos deben ser máximo hasta 3 actualizaciones caso contrario se debe actualizar íntegramente todo el documento.
- 4.15. En caso de existir adendas a un documento, este debe ser capacitado a todos los involucrados

4.16. Todos los Documentos y/o Registros del SGC, elaborados y/o actualizados a partir de la fecha de implementación del presente Procedimiento, deben alinearse a lo establecido en este documento, mientras que, los documentos elaborados bajo el modelo de control documental anterior a esta versión, se mantienen vigentes hasta su próxima actualización.

5. DESARROLLO

6.1. ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

6.1.1. ENCABEZADO:

			NOMBRE DEL DOCUMENTO		Código: X.X.##
			DEPARTAMENTO		Versión: ## Página: 1 de 2 Fecha de Vigencia:
	Campo 1	Campo 2		Campo 3	
ara todas las hojas de los Documentos , a excepción del Manual de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Campo 1: Logotipo de la empresa • Campo 2: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bloque superior: Nombre del Documento. ○ Bloque inferior: Departamento al que pertenece el documento • Para Otros Documentos que sean anexos de cualquier tipo de documento, se indica que es un anexo y a continuación se coloca el nombre del documento del que procede. • Campo 3: Consta de 4 divisiones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Código: Ver literal 6.2.2 ○ Versión: Número de la versión vigente del documento. Para la elaboración, inicia en 00 y para actualización continua con el consecutivo. ○ Página: Número de página X del total de páginas Y del documento. Ejemplo: 1 de 5. ○ Fecha de Vigencia: Fecha en la cual un documento está listo para ser utilizado. Se coloca con un sello fechador. Ejemplo: 01/08/2021. 				

<p>Para los Registros, a excepción de los generados en el sistema SAP</p>		<p>NOMBRE DEL REGISTRO</p>	<p>Código: X.X.##</p>
		<p>ANEXO DEL (Nombre del documento que procede)</p>	<p>Versión: ##</p>
			<p>Página: 1 de 2</p>

Campo 1	Campo 2	Campo 3
----------------	----------------	----------------

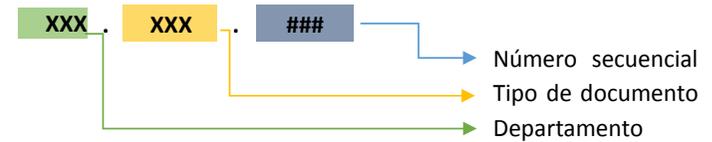
- **Campo 1:** Logotipo de la empresa
- **Campo 2:**
 - Bloque superior: Nombre del Registro
 - Bloque inferior: Se indica que es un anexo y a continuación se coloca el nombre del documento del que procede.

6.1.2. CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

Ejemplo: F.P.01 (Un procedimiento del área de finanzas número 1)

DEPARTAMENTO	CÓDIGO
GENERALES	G
FINANZAS	F
LOGÍSTICA	L
PROCESOS	S
PRODUCCIÓN	P
VENTAS	V

TIPO DE DOC	CÓDIGO
MANUAL	M
PROCEDIMIENTO	P
INSTRUCTIVO	I
POLÍTICA	L
REGISTRO	R
ORGANIGRAMA	O
DESCRIPTIVO DE CARGO	D
OTRO DOCUMENTO	V



6.1.3. PIE DE PÁGINA: Solo aplica para Documentos. El Pie de Página que se coloca en la primera hoja de los documentos del SGC, es el siguiente:

ELABORADO/MODIFICADO:	REVISADO:	APROBADO:
(Cargo)	(Cargo)	(Cargo)
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma

En el campo de **NOMBRE** se incluye la inicial del nombre con un punto, seguido del primer Apellido. Adicionalmente, todas las hojas de los documentos del SGC, mantienen el siguiente texto en el pie de página, a excepción de los Registros:

6.1.4. ESTRUCTURA:

El contenido de los Documentos del SGC es el siguiente:

PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	POLÍTICAS	DESCRIPTIVOS DE CARGO	MANUALES, ORGANIGRAMAS, REGISTROS, OTROS DOCUMENTOS
1. Objetivo 2. Alcance 3. Responsabilidades 4. Definiciones 5. Lineamientos Generales 6. Desarrollo 7. Referencias	1. Alcance 2. Responsabilidades 3. Definiciones 4. Desarrollo 5. Referencias 6. Resumen del Cambio 7. Anexos	1. Objetivo 2. Alcance 3. Responsabilidades 4. Definiciones 5. Lineamientos Generales 6. Referencias	En base al formato establecido	Estructura Libre

PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	POLÍTICAS	DESCRIPTIVOS DE CARGO	MANUALES, ORGANIGRAMAS, REGISTROS, OTROS DOCUMENTOS
8. Resumen del Cambio 9. Anexos		7. Resumen del Cambio 8. Anexos		

- **Objetivo:** Establece el propósito del documento y responde a: ¿cómo? ¿Y para qué?, es creado.
- **Alcance:** Determina el campo de acción que abarca el documento desde – hasta. Si se considera, se declaran las exclusiones.
- **Responsabilidades:** Se identifica al Dueño(s) de Proceso y sus responsabilidades generales.
- **Definiciones:** Como apoyo para aclarar ciertos términos propios del documento.
 - **Abreviaturas:** Se debe garantizar que se incluyan todas las abreviaturas identificadas en el documento.
- **Lineamientos Generales:** Precedidas de la palabra “DEBE”, se detallan los directrices mandatorios que rigen el desarrollo del documento. Cuando aplique se coloca consideraciones.
- **Desarrollo:** Detalla el contenido del documento en verbo presente que incluyen actividades y sus Responsables. Puede estar en cualquier formato de preferencia flujograma, en donde se considere el detalle necesario que asegure la correcta ejecución del proceso que se está documentando.
- **Referencias:** De ser necesario, se detallan las fuentes de información referidas en el documento, que pueden ser internas o externas. Cuando se detallen Referencias en el contenido de los documentos se considera:
 - **Si es un documento:** se coloca el nombre y código del documento al que se hace referencia.

- **Si es un formulario:** se coloca el nombre y código del formulario y adicional el nombre y código del documento de donde nace el formulario.
- Esto se realiza la primera vez que se lo menciona, en las siguientes ocasiones solamente se coloca el nombre de la referencia. La codificación asignada se evidencia en la sección “Referencias”.
- **Resumen del Cambio:** Se coloca un detalle relevante de los cambios realizados versus la última versión. Para la primera versión del documento se coloca: “Primera Versión”

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
(Número de Versión)	

- **Anexos:** Cuando se detalla anexos en el contenido del documento, se identifica el número del anexo cada vez que se lo menciona. La codificación asignada se registra en la “Tabla de Anexos”.

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
(Número del secuencial)	(Nombre del Anexo)		

6.2.CONTROL DE DOCUMENTOS

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS VIGENTES		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Administrador de la Documentación	Registra el documento en la LMD (Anexo 1), con su nombre, código, versión y fecha de vigencia. A fin de asegurar que la versión vigente del documento esté disponible en los sitios de uso.
2		Los documentos de origen Externo, incluidos los de Propiedad del Cliente y que son de uso, se identifican por su nombre en la LMDE (Anexo 3).
3		<p>La distribución de Copias Controladas se realiza de la siguiente manera:</p> <p>Físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos internos: Se coloca marca de agua “COPIA CONTROLADA” en todas las hojas, se las imprime y se evidencia su entrega al final del documento original con el sello de “Distribución de Copias Controladas”. - Documentos Externos: se las imprime y se coloca el sello “COPIA CONTROLADA” en todas las hojas, y se evidencia su entrega en el documento de Distribución proporcionado por el Cliente o Acta de Entrega- Recepción. <p>Electrónicas: se envía en formato PDF con marca de agua “COPIA CONTROLADA”, con bloqueo de edición, modificación e impresión y se evidencia su entrega en la LMD (Anexo 1) o en la LMDE (Anexo 3).</p>
4		<p>Cuando se requiera entregar copias físicas a otras instancias, no detalladas en la LMD (Anexo 1), se las imprime con marca de agua “COPIA NO CONTROLADA” en todas las hojas. Estas copias no están sujetas a cambio cuando se actualice su versión.</p> <p>Para el envío de copias no controladas digitales, se envía en formato PDF con marca de agua “COPIA NO CONTROLADA” y con bloqueo de edición, modificación e impresión.</p>
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS GENERADOS ELIMINADOS		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Emisor/Dueño del Proceso	Cuando se produce la eliminación de un documento, ésta consta en el Resumen del Cambio, en el cual se incluyó el contenido de éste.

2	Administrador de la Documentación	Se distribuye el VIGENTE según LMD (Anexo 1) y se lo archiva en la carpeta VIGENTE. Se retira y elimina las copias físicas y/o electrónicas de los documentos Eliminados.
3		Al original físico Eliminado se le coloca el sello de ELIMINADO en todas las hojas y se lo archiva en la Carpeta ELIMINADOS. Al original electrónico se le coloca marca de agua ELIMINADO y se los archiva en la carpeta ELIMINADOS.

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS GENERADO OBSOLETOS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Administrador de la Documentación	Debido a la obsolescencia o caducidad de la información de un documento, se genera un nuevo documento según el numeral 6.2. Se distribuye el VIGENTE según la LMD (Anexo 1) y se lo archiva en la carpeta VIGENTES. Se retira y elimina las copias físicas y/o electrónicas de los documentos Obsoletos.
2		Al original físico Obsoleto se le coloca sello OBSOLETO en todas las hojas y se lo archiva en la Carpeta OBSOLETOS. Al original electrónico Obsoleto se le coloca marca de agua OBSOLETO y se lo archiva en la carpeta OBSOLETOS.

6.3.CONTROL DE REGISTROS

ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS VIGENTES		
No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Administrador de la Documentación	Identifica el Registro en la LMR (Anexo 2), a fin de asegurar que la versión vigente del Registro esté disponible en la carpeta compartida.
2	Administrador de la Documentación	Registra en la LMR la información entregada por el Dueño del Proceso.
ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS GENERADOS OBSOLETOS		
1	Dueño de Proceso, según la LMR	Por caducidad en la información de un Registro, se genera uno nuevo y se lo archiva en la carpeta VIGENTE, al anterior se lo archiva en la carpeta OBSOLETOS. Cuando sea factible, se archiva el Registro obsoleto en electrónico en formato PDF, por optimización de espacio físico.

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	RESUMEN DEL CAMBIO CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	• Primera versión

7. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
1	Lista Maestra de Documentos	S.R.01	00
2	Lista Maestra de Registros	S.R.02	00
3	Lista Maestra de Documentos Externos	S.R.03	00
4	Adenda de Documentos	S.R.04	00

Anexo H Procedimiento de Procedimiento de no conformidades y planes de acción

	Procedimiento de Procedimiento de no conformidades y planes de acción	Código S.P.02
		Versión: 00
	PROCESOS	Fecha de Vigencia:

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y PLANES DE ACCIÓN

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
ASISTENTE DE PROCESOS	JEFE DE PROCUCIÓN	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Determinar e implementar un método adecuado para el manejo de las No Conformidades presentadas durante los procesos realizados por la empresa Rentapack Cía. Ltda. con el fin de identificar, evaluar, reducir y eliminar las causas de las mismas, a través de la ejecución de planes de acción.

2. ALCANCE

Aplica para las todas las No conformidades identificadas en el área administrativa y de producción

3. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Producción es el responsable de:

- La implementación, analizando en conjunto con los Jefes inmediatos y/o con los Dueños de los diferentes procesos No Conformidades presentadas
- Asegurar el cumplimiento de las acciones correctivas para garantizar la mejora continua

4. LINEAMIENTOS GENERALES

4.1 Para las no Conformidades que afecten la calidad de los productos de Clientes como, por ejemplo: dureza, daños en los productos, o cualquier evento que potencialmente afecte a la calidad de los productos, el Jefe de Producción debe evaluar el impacto que tiene el incumplimiento

4.2 El Administrador de Desvíos debe registrar en la matriz de control: las actividades, responsables y fechas detalladas en el plan de acción para realizar el seguimiento, recopilando las evidencias como respaldo de su implementación y cierre. Además, debe realizar un seguimiento mensual del cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de acción y enviar con una frecuencia mensual vía correo electrónico un reporte con el detalle al personal involucrado.

4.3 Si una desviación se cierra como “No Conforme” debido al incumplimiento del plan de acción, el Dueño de Proceso debe levantar una nueva desviación que incluya el cumplimiento de las actividades pendientes, el análisis y el plan de acción del por qué se incumplió con las fechas establecidas.

4.4 El número secuencial de las No Conformidades operacionales o de auditoria es único, el mismo que debe ser controlado de modo continuo, por departamento. La codificación se realiza de la siguiente manera: NC (No conformidad) Departamento Año N° secuencial (ejemplo No conformidad calidad -2021- 001)

4.5 La efectividad de los planes de acción debe ser revisadas por la Alta Dirección con una frecuencia semestral, y el informe del mismo debe estar detallado en el Registro Acta de Revisión por la Dirección (G.R.02)

5. DESARROLLO

5.1 DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

Todas las No Conformidades identificadas siguen los siguientes criterios:

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿QUIÉN?
<p>¿Qué sucedió?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La materia prima, producto, maquinaria, etc afectados • Observaciones relevantes (ejemplo materia prima con contextura extraña). • Cualquier consecuencia (ejemplo: alarma) • Información requerida para establecer la trazabilidad (por ejemplo: identificación de maquinaria, número de documento, etapa de proceso, entre otros). 	<p>¿Cuándo inició y finalizó el evento? (de conocerse), ¿cuándo se detectó el evento? ¿cuándo fue comunicado al Jefe Producción?</p>	<p>¿Dónde sucedió el evento? (Planta, área administrativa, etc)</p>	<p>¿Quién lo identificó, lo notificó ¿(de no ser la misma persona) ¿quién o quienes estuvieron involucrados.?</p>

5.2 ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

Las metodologías a utilizarse para encontrar la fuente del problema son:

ISHIKAWA	BRAIN STORM	5 PORQUÉ	DIAGRAMA DE ÁRBOL
<p>Es una herramienta que ayuda a identificar las causas raíces de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso.</p>	<p>Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado</p>	<p>Es un organizador que permite analizar las causas de un acontecimiento, de un fenómeno o las razones por las que determinado concepto es importante.</p>	<p>Permite obtener una visión sistemática del problema. Su estructura es similar a la del organigrama en el que se plantea una relación jerárquica. El diagrama de árbol ayuda a establecer una dependencia ininterrumpida como una cadena.</p>

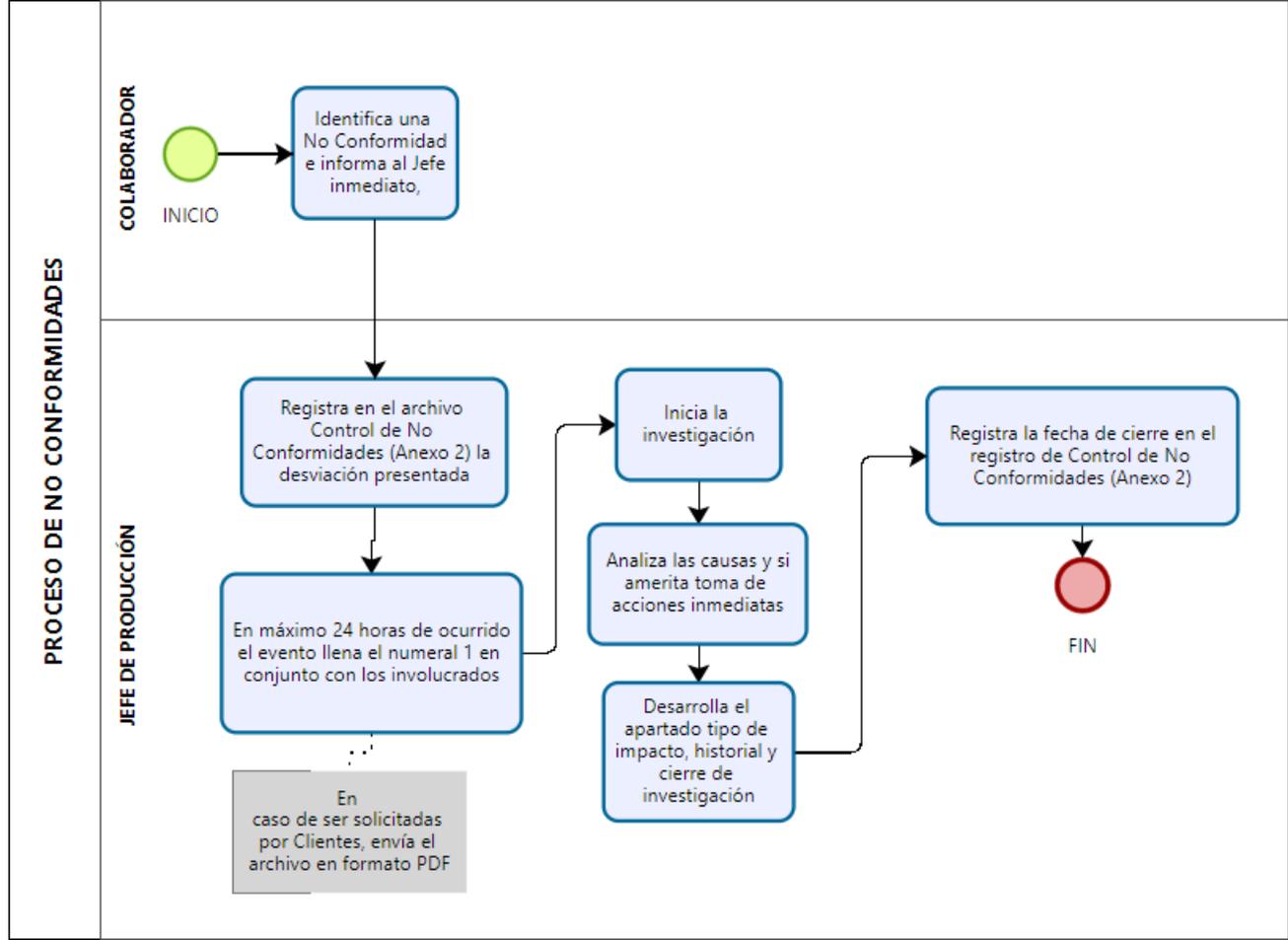
5.3 CATEGORIZACIÓN DEL IMPACTO

NO CONFORMIDAD MENOR	NO CONFORMIDAD MAYOR	OBSERVACIÓN
<p>Todo aquel incumplimiento parcial de un requisito que no ponga en riesgo los resultados previstos por el sistema de SGC</p>	<p>Incumplimiento total de un requisito que pone en riesgo los resultados previstos por el SGC</p>	<p>Es un organizador que permite analizar las causas de un acontecimiento, de un fenómeno o las razones por las que determinado concepto es importante.</p>

5.4 NO CONFORMIDADES

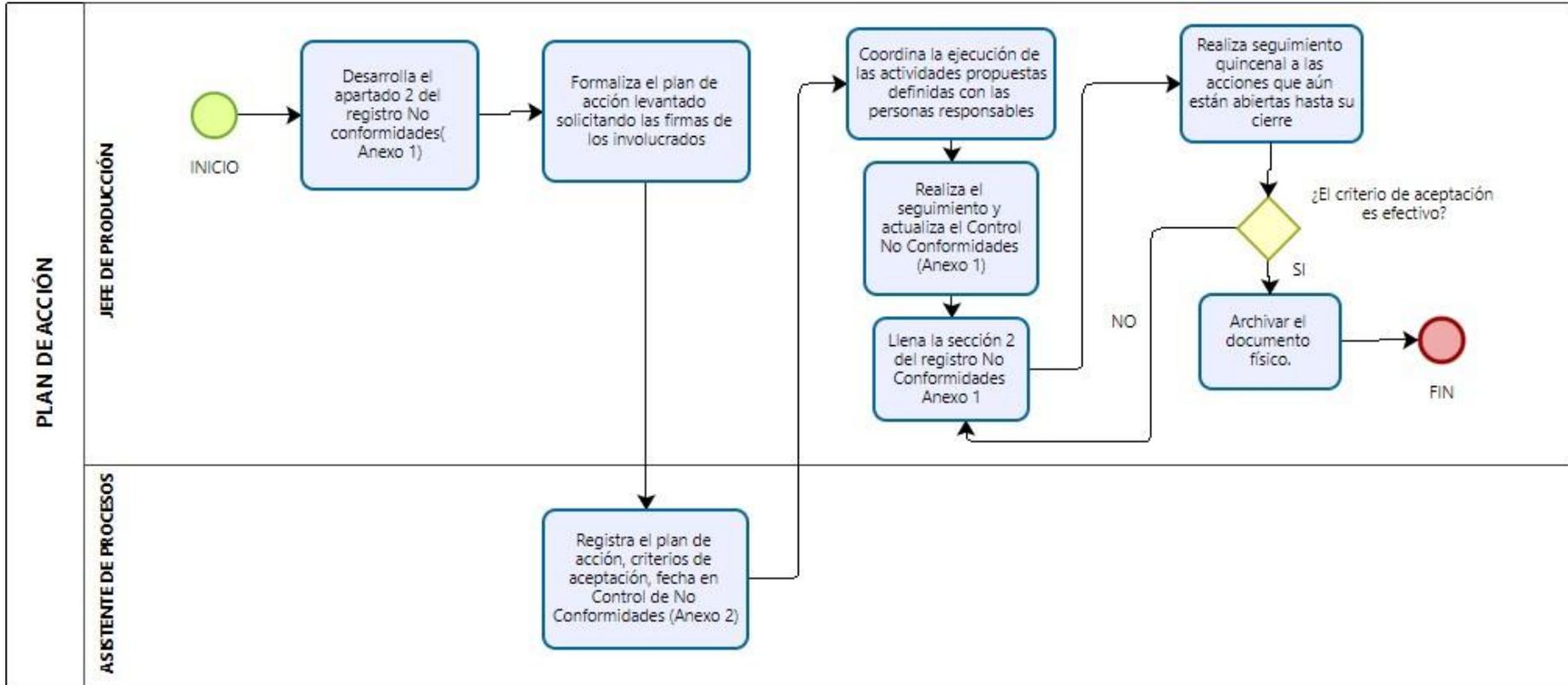
Se debe tener en cuenta para el levantamiento de no conformidades:

ALCANCE	FRECUENCIA	MARGEN DE TIEMPO PARA LA NOTIFICACIÓN DE UN EVENTO
<p>Cuando un Cliente solicite modificaciones o aclaraciones sobre la información detallada en una No conformidad que ya se encuentre formalizada o cerrada se debe realizar de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -En ese caso Debe realizar aclaraciones puntuales o correcciones. -Descripción del evento, causa raíz o plan de acción. 	<p>Toda No conformidad identificada debe ser reportada, investigada y documentada y en caso de ser frecuente (que afecte al mismo producto) o proceso y se debe a la misma causa raíz, se debe adjuntar un informe que detalle el nuevo evento. Si la investigación ya fue cerrada y el plan de acción ya fue ejecutado, se requiere levantar una nueva</p>	<p>La notificación de un evento debe ser en máximo 24 horas, detallando la descripción del evento y acción inmediata en el registro No Conformidades (Anexo 1).</p>
MARGEN DE TIEMPO PARA EL CIERRE DE UNA INVESTIGACIÓN	HISTORIAL DE DATOS	INDICADORES DE DESEMPEÑO
<p>El proceso de investigación para definir la causa raíz y determinar acciones (si es que aplica), con sus responsables y fechas, no debe ser mayor a 3 días laborables, a partir de la fecha de notificación hasta su archivo.</p>	<p>Se realiza 12 meses atrás, para analizar las recurrencias y tendencias de las desviaciones por Cliente, tomando en cuenta las siguientes definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recurrencia: >1 repetición de un evento durante el margen de tiempo definido -Tendencia: ≥ 8 repeticiones de un evento durante el margen de tiempo definido 	<p>Se debe comunicar cada mes a los Dueños de Procesos el resultado de los KPI's establecidos.</p>



5.5 PLAN DE ACCIÓN

- Solo se debe reprogramar la fecha una vez, en excepción que el cliente requiera o solicite una segunda reprogramación



6. REFERENCIAS

Acta de Revisión por la Dirección (G.R.02)

7. RESUMEN DEL CAMBIO

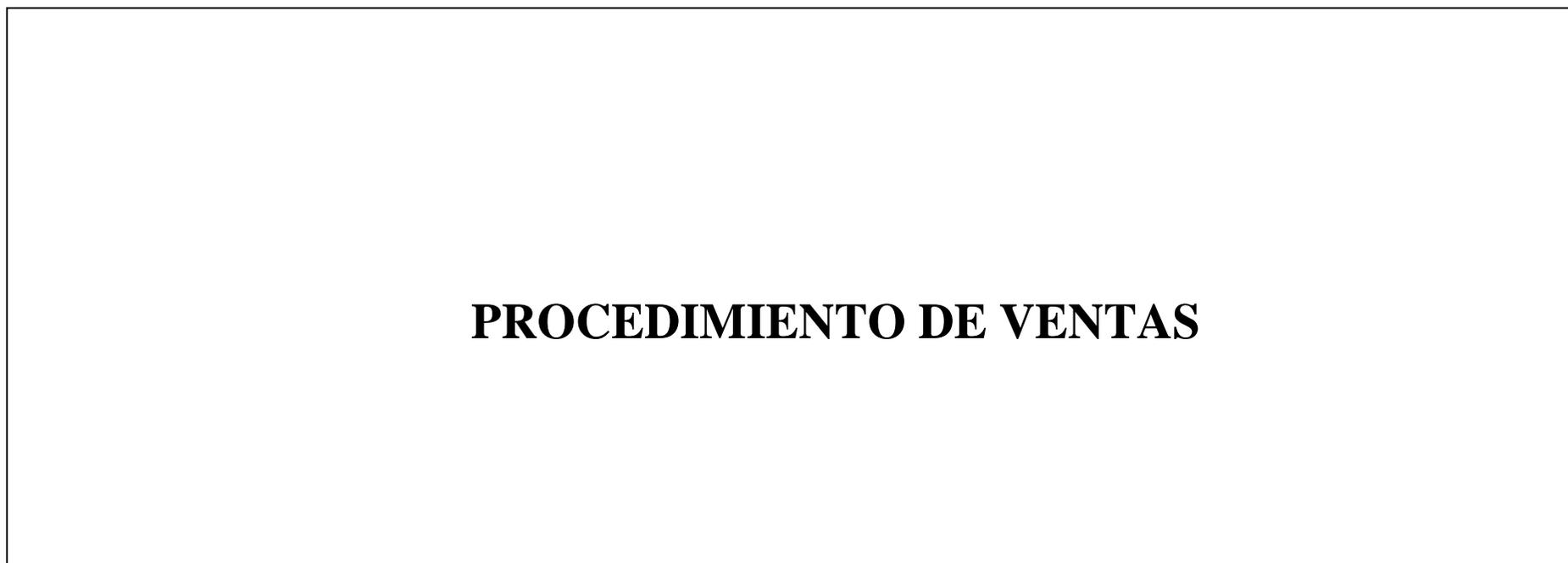
VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera versión

8. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSI ÓN
1	No Conformidades	S.R.04	00
2	Control de No Conformidades	S.R.05	00

Anexo I Procedimiento de Ventas

	Procedimiento de Ventas	Código V.P.01
		Versión: 00
	VENTAS	Fecha de Vigencia:



ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
ASESOR COMERCIAL	ESPECIALISTA TÉCNICO	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos generales y particulares relacionados el proceso de Ventas; los cuales permitirán determinar los pasos a seguir para la solución de reclamos, quejas, devoluciones o asesoramiento del producto

2. ALCANCE

Este documento aplica desde la cotización del prospecto hasta el pedido del producto al área de producción

3. RESPONSABILIDADES

- El **Asesor Comercial** es el responsable de cumplir con todos los parámetros establecidos en el presente documento.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

4.1 El Asesor Comercial debe presentar cada 28 de mes su proyección de venta del próximo mes al Gerente General

4.2 El Asesor Comercial debe realizar un reporte diario de sus actividades en el Registro diario de actividades ventas y enviarlo al Gerente General

4.3 El Gerente General debe evaluar al Asesor Comercial mensualmente en el formato Matriz de indicadores de desempeño ventas (V.R.01)

4.4 Las cotizaciones solicitadas por el prospecto deben ser aprobadas por el Asesor Comercial en conjunto y el Jefe de Producción antes de ser enviadas.

4.5 El Asesor Comercial debe cumplir con los siguientes objetivos:

8. RESUMEN DEL CAMBIO

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera Versión

9. ANEXOS

(Cuando se detallan anexos en el contenido del documento, se identifica el número del anexo cada vez que se lo menciona. La codificación asignada se registra en la “Tabla de Anexos”)

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
01	Matriz de indicadores de desempeño ventas	(V.R.01)	00

Anexo J Instructivo de producción de empaques

	Instructivo de Producción de Empaques	Código P.I.01
		Versión: 00
	PRODUCCIÓN	Fecha de Vigencia:

INSTRUCTIVO DE PRODUCCIÓN DE EMPAQUES

ELABORADO/MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
JEFE DE PRODUCCIÓN	ESPECIALISTA TÉCNICO	GERENTE GENERAL

1. ALCANCE

Es aplicable para el proceso de vulcanización de productos de la línea de empaques

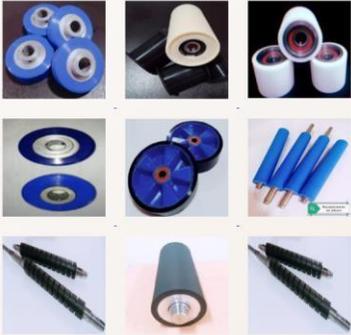
2. RESPONSABILIDADES

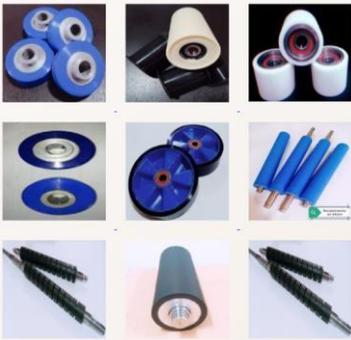
- El **Jefe de Producción** es el responsable del cumplimiento de lo detallado en el presente documento

3. DESARROLLO

a. PARÁMETROS ESTANDAREZIDOS PARA LA PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS DE LA LÍNEA DE EMPAQUES

- El proceso de producción se debe realizar de acuerdo a lo especificado en el Procedimiento de Producción (P.P.02)

NOMBRE DEL PRODUCTO:	RUEDAS Y RODILLOS
	
MATERIAL:	EPDM
TEMPERATURA MÁXIMA:	120° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	15 MIN
EMPAQUE ESPECIAL:	

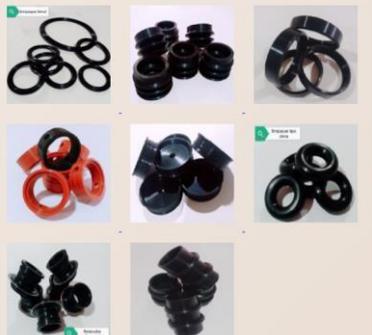
NOMBRE DEL PRODUCTO:	RUEDAS Y RODILLOS
	
MATERIAL:	NITRILO (NBR) SI PTFE
TEMPERATURA:	120° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	15 MIN

NOMBRE DEL PRODUCTO:	VENTOSAS
	
MATERIAL:	EPDM SI
TEMPERATURA MÁXIMA:	120° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	6 MIN

NOMBRE DEL PRODUCTO:	VENTOSAS
MATERIAL:	NITRILO (NBR) SI
TEMPERATURA:	120° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	6 MIN

NOMBRE DEL PRODUCTO:	PERFILES
MATERIAL:	EPDM SI
TEMPERATURA MÁXIMA:	120° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	15 MIN

NOMBRE DEL PRODUCTO:	PERFILES
	
MATERIAL:	NITRILO (NBR) SI EPDM
TEMPERATURA:	120° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	10 MIN

NOMBRE DEL PRODUCTO:	EMPAQUE Y RETENEDOR
	
MATERIAL:	EPDM NBR SI
TEMPERATURA MÁXIMA:	120° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	10 MIN

NOMBRE DEL PRODUCTO:	BASES	
		
MATERIAL:	EPDM	
TEMPERATURA MÁXIMA:	120° C	
TIEMPO DE VULCANIZADO:	15 MIN	

NOMBRE DEL PRODUCTO:	EMPAQUE/ ORING	PLANCHA/ ORING
		
MATERIAL:	SILICON	
TEMPERATURA MÁXIMA:	155 ° C	
TIEMPO DE VULCANIZADO:	DE 3 A 10 MIN PLANCHA 30 MIN	

NOMBRE DEL PRODUCTO:	RETENEDOR / ORING
	
MATERIAL:	VITON
TEMPERATURA:	140 ° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	8 MIN

NOMBRE DEL PRODUCTO:	RUEDAS Y RODILLOS
	
MATERIAL:	EPDM
TEMPERATURA MÁXIMA:	120° C
TIEMPO DE VULCANIZADO:	10 MIN

4. REFERENCIAS

- . Procedimiento de Producción (P.P.02)

5. RESUMEN DEL CAMBIO

VERSIÓN	RESUMEN CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR
00	<ul style="list-style-type: none">• Primera versión

Anexo K Lista Maestra de Documentos

DEPARTAMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	N	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VALIDEZ
FINANZAS	POLÍTICA	1	V.V.01	POLÍTICA DE COMPRAS	0	12/may/2021	11/may/2024
GENERALES	MANUAL	2	G.M.01	MANUAL DE PROCESOS	0	12/may/2021	11/may/2024
PRODUCCIÓN	PROCEDIMIENTO	3	P.P.01	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN A PROVEEDORES	0	13/may/2021	12/may/2024
PRODUCCIÓN	PROCEDIMIENTO	4	P.P.02	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN, CONTROL OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	0	13/may/2021	12/may/2024
PRODUCCIÓN	PROCEDIMIENTO	5	P.P.03	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	0	12/may/2021	11/may/2024
PROCESOS	PROCEDIMIENTO	6	S.P.03	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS	0	06/jun/2021	05/jun/2024
PROCESOS	PROCEDIMIENTO	7	S.P.02	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y PLANES DE ACCIÓN	0	06/jun/2021	05/jun/2024
PROCESOS	PROCEDIMIENTO	8	S.P.01	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	0	12/may/2021	11/may/2024
VENTAS	PROCEDIMIENTO	9	V.P.01	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	0	12/may/2021	11/may/2024
GERENCIA	PROCEDIMIENTO	10	G.P.01	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	12/may/2021	11/may/2024
PRODUCCIÓN	INSTRUCTIVO	11	P.I.01	INSTRUCTIVO DE PRODUCCIÓN DE LÍNEA EMPAQUES	0	12/may/2021	11/may/2024
PROCESOS	DESCRIPTIVO DE CARGO	12	S.D.01	DESCRIPTIVO DE CARGO: ASESOR COMERCIAL	0	06/jun/2021	05/jun/2024
PRODUCCIÓN	OTRO DOCUMENTO	13	P.V.01	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	0	12/may/2021	11/may/2024
PRODUCCIÓN	OTRO DOCUMENTO	14	P.V.02	CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE PRODUCCIÓN	0	12/may/2021	11/may/2024
PRODUCCIÓN	OTRO DOCUMENTO	15	P.V.03	CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE LOGÍSTICA	0	12/may/2021	11/may/2024
PRODUCCIÓN	OTRO DOCUMENTO	16	P.V.04	IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	0	12/may/2021	11/may/2024
PRODUCCIÓN	OTRO DOCUMENTO	17	P.V.05	PROVEEDORES HOMOLOGADOS QUE IMPACTAN LA CALIDAD DEL PRODUCTO	0	13/may/2021	12/may/2024
FINANZAS	OTRO DOCUMENTO	18	F.V.01	CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE COMPRAS	0	14/may/2021	13/may/2024
VENTAS	OTRO DOCUMENTO	19	V.V.01	CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE VENTAS	0	12/may/2021	11/may/2024

Anexo L Lista Maestra de Registros

DEPARTAMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	#	CODIGO DEL DOC	NOMBRE DEL REGISTRO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VALIDEZ
PROCESOS	REGISTRO	1	S.R.01	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	0	12/may/2021	12/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	2	S.R.02	LISTA MESTRA DE REGISTRO	0	13/may/2021	13/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	3	S.R.03	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	0	14/may/2021	14/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	4	S.R.04	ADENDA DE DOCUMENTOS	0	15/may/2021	15/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	5	S.R.05	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	0	14/may/2021	14/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	6	S.R.06	PLAN DE AUDITORIA	0	14/may/2021	14/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	7	S.R.07	SEGUIMIENTO DE AUDITORIA	0	14/may/2021	14/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	8	S.R.08	PROGRAMA DE AUDITORÍA	0	14/may/2021	14/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	9	S.R.09	REPORTE DE AUDITORÍA A CLIENTES / PROVEEDORES	0	14/may/2021	14/may/2022
PROCESOS	REGISTRO	10	S.R.10	NO CONFORMIDADES	0	14/may/2021	14/may/2022
FINANZAS	REGISTRO	11	F.R.01	CALCULO DE MATERIA PRIMA	0	16/may/2021	15/may/2022
FINANZAS	REGISTRO	12	F.R.02	MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL	0	16/may/2021	15/may/2022
PRODUCCIÓN	REGISTRO	13	P.R.01	MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRODUCCIÓN	0	16/may/2021	16/may/2022
PRODUCCIÓN	REGISTRO	14	P.R.02	REGISTRO DE BODEGAS EXISTENCIAS	0	17/may/2021	17/may/2022
PRODUCCIÓN	REGISTRO	15	P.R.04	MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LOS CONTROLES OPERACIONALES	0	16/may/2021	16/may/2022
PRODUCCIÓN	REGISTRO	16	P.R.05	CHECK LIST RECEPCIÓN DE PRODUCTO	0	16/may/2021	15/may/2022
PRODUCCIÓN	REGISTRO	17	P.R.06	CHECK LIST LIBERACIÓN DEL PRODUCTO	0	16/may/2021	15/may/2022
PRODUCCIÓN	REGISTRO	18	P.R.07	INFORME DE AUDITORIA	0	16/may/2021	15/may/2022
PRODUCCIÓN	REGISTRO	19	P.R.08	PLANIFICACIÓN DE PRODUCCIÓN	0	16/may/2021	15/may/2022
VENTAS	REGISTRO	20	V.R.01	MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO VENTAS	0	16/may/2021	16/may/2022
GENERALES	REGISTRO	21	G.R.01	MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	0	18/may/2021	18/may/2022
GERENCIA	REGISTRO	22	G.R.02	ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	16/may/2021	15/may/2022
GERENCIA	REGISTRO	23	G.R.03	PROPUESTA PARA NUEVOS PROYECTOS	0	16/may/2021	15/may/2022

Anexo O Reporte de Auditoría a Proveedores

NOMBRE		FECHA	
---------------	--	--------------	--

PARTICIPANTES		
N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO

PUNTOS TRATADOS	
1. POLÍTICA DE LA CALIDAD	
2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD	
3. RESULTADOS DE AUDITORÍA	
4. RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE	
5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS	
6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	

7. ANÁLISIS DE RIESGOS OPERACIONALES

--

8. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

--

9. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

--

10. PROYECTOS DE MEJORA CONTÍNUA

--

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR

Anexo P Programa de Auditoría

Datos			Fecha de Programación (Programado: P, E: Ejecutado, Po: Postergado)											
Ítem	Área/Proceso	Objeto de Auditoría	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

Objeto de Auditoría:

- Verificación de cumplimiento de norma ISO 9001:2015

Anexo Q Matriz de Cumplimiento Legal

CLASIFICACIÓN		NORMA	AÑO DE EMISIÓN	DISPOSICIÓN QUE REGULA	ART APLICABLE	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	EXISTE EVIDENCIA	
GENERAL	ESPECÍFICA								SI	NO
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Resolución del SRI 3218/Regis	2020	SERVICIO DE RENTAS INTER	Art.1-Art. 5	ANEXO ACCIONISTAS, PAR	DOCUMENTACION	KATHERINE POZO	X	ANEXO
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Resolución del SRI 3218/Regis	2020	SERVICIO DE RENTAS INTER	Art.1-Art. 5	DE DIVIDENDOS, UTDOCUM	ENTACIONKATHERINE	POZO X	DECLARACIÓN	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Resolución del SRI 3218/Regis	2020	SERVICIO DE RENTAS INTER	Art.1-Art. 5	DE IMPUEST DOCUMENTA	ACIONKATHERINE	POZO X	ANEXO RELACIÓN	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Resolución del SRI 3218/Regis	2020	SERVICIO DE RENTAS INTER	Art.1-Art. 5	DEPEND DOCUMENTACION	KATHERINE POZO X	ANEXO TRANSA	CIONAL	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Resolución del SRI 3218/Regis	2020	SERVICIO DE RENTAS INTER	Art.1-Art. 5	SIDOCUMENTACIONKATHERINE	POZO X			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 288, 14-IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Art.3	REGISTRO DE DATOS DEL TR	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	REGLAMENTO PARA EL PAGO	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Art.97	REGISTRO DE UTILIDADES	ADOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	REGLAMENTO PARA EL PAGO	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Art.111	DECLARACION DECIMO	TERDOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	REGLAMENTO PARA EL PAGO	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Art.113	DECLARACION DECIMO CU	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 288, 14-IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Registro Oficial	Art.4	REGISTRO CONTRATOS DE	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Oficial 288, 14-IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Registro Oficial	Art.6	REGISTRO ACTAS DE FINIO	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	288, 14-IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Registro Oficial 288, 14-	Art.17	REGLAMANETO INTERNO	D DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO		Art.10	REGISTRO TECNICO RESPO	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312 de 05-nov	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	Nómina de Socios / Accion	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	Nómina
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	de Administradore	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	Estado de
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	Flujos de Efectiv	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	Estado de
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	Cambios en el P	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	Notas a los
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	Estados Financi	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	Informe de Gerente	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	Acta de la Junta General	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	RUC	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CO	Art.12	CONTRIBUCION	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	RESOLUCIÓN No. C.D. 516	2020	INSTITUTO ECUATORIANO	Art.1	AVISOS DE ENTRADA	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	RESOLUCIÓN No. C.D. 516	2020	INSTITUTO ECUATORIANO	Art.1	REGISTRO DE NOVEDADES	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	RESOLUCIÓN No. C.D. 516	2020	INSTITUTO ECUATORIANO	Art.1	AVISOS DE SALIDA	DOCUMENTACIONKATHERINE	POZO	X	

Anexo R Matriz de Indicadores de Producción

TABLA DE CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE
Excelente cumplimiento	91% - 100%
Buen cumplimiento	71% - 90,99%
Cumplimiento medio	51% - 70,99%
Cumplimiento deficiente	26% - 50,99%
Cumplimiento muy deficiente	0% - 25,99%

NOMBRE	CARGO	#N/A	AÑO	MES

INDICADOR	NÚMERO DE DEVOLUCIONES /RECLAMOS	APLICA

FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Número de reclamos solucionados}}{\text{Número de reclamos}} \right) * 100$

CALCULO	TOTAL DE RECLAMOS	TOTAL DE RECLAMOS SOLUCIONADOS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD
	10	10	100%

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DEL PRODUCTO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS	APLICA

FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Número de entregas retrasadas}}{\text{Número de entregas}} \right) * 100$

CALCULO	TOTAL DE ENTREGAS	TOTAL DE ENTREGAS RETRASADAS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD
	10	10	100%

INDICADOR	RELACIÓN ENTRE PRODUCTOS CONFORMES Y NO CONFORMES	APLICA

FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Número de productos no conformes}}{\text{Número de productos producidos}} \right) * 100$

CALCULO	TOTAL DE PRODUCTOS AL MES	TOTAL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD
	10	10	100%

INDICADOR	DIFERENCIA DE INVENTARIOS ACUMULADOS	APLICA

FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Registros sin novedad}}{\text{Registros auditados}} \right) * 100$

CALCULO	TOTAL DE INVENTARIO	TOTAL INVENTARIO SIN NOVEDADES	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD
	10	10	100%

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

Anexo S Registro de Bodega de Existencias

ITEM	CODIGO RENTAPACK	DESCRIPCION	STOCK	PVP	PTOTAL	MATRIZ+MO
EMPAQUES						
1	E0002	EMPAQUE ACOPLE 5 PLG EPDM 70	0	\$ 2,50	\$ -	\$ 200,00
2	E0003	EMPAQUE ACOPLE 6 PLG	180	\$ 2,51	\$ 451,80	\$ 200,00
3	E0004	EMPAQUE PLANO SMS 2" 1/2 EPDM	10	\$ 1,55	\$ 15,50	\$ 80,00
4	E0005	EMPAQUE PLANO SMS 2" EPDM	15	\$ 1,45	\$ 21,75	\$ 80,00
5	E0006	EMPAQUE PLANO SMS 1" 1/2 EPDM	15	\$ 1,19	\$ 17,85	\$ 80,00
6	E0008	EMPAQUE DIN 25 EPDM 80	215	\$ 1,05	\$ 225,75	\$ 80,00
7	E0009	EMPAQUE PLANO de SILICON azul 80 Ø ext 43mm h12mm LP	0	\$ 8,51	\$ -	\$ 53,00
8	E0011	EMPAQUE SIN RODELA EN EPDM LP Ø 80 LP	1	\$ 36,26	\$ 36,26	\$ 80,00
9	E0013	EMPAQUE PLANO EN SI Rojo D 80 DI 109mm Esp 5mm	0	\$ 8,35	\$ -	\$ 80,00
10	E0014	EMPAQUE DIN 40 EPDM 80	79	\$ 1,44	\$ 113,76	\$ 22,54
11	E0015	EMPAQUE DIN 50 EPDM	88	\$ 1,74	\$ 153,12	\$ 22,54
12	E0018	EMPAQUE DE BATIDORA EPDM70 Øinte 590mm , ANCHO 40 mm , Esp 4mm PQ	0	\$ 65,00	\$ -	\$ 59,00
13	E0022	Empaque plano s/m inte 49,7 ancho 4,3mm Alt 5mm LP	0	\$ 2,60	\$ -	\$ 60,00
14	E0023	EMPAQUE CONICO 17 X11.9 mm	0	\$ 4,69	\$ -	\$ 21,24
15	E0024	EMPAQUE CONICO 15 X 10 mm	0	\$ 2,79	\$ -	\$ 21,24
16	E0025	EMPAQUE CONICO 32.5 X 26.8 mm	0	\$ 5,18	\$ -	\$ 21,24
17	E0026	EMPAQUE CONICO 22 X 15.9 mm	0	\$ 3,39	\$ -	\$ 21,24
18	E0027	EMPAQUE CONICO 11.7 X 8 mm	0	\$ 4,52	\$ -	\$ 21,24
19	E0029	EMPAQUE EPDM ALTURA 50mm Ø35mm BOTELLAS	0	\$ 3,56	\$ -	\$ 83,20
20	E0030	Empaque de elevador Ø externo 119 x39.4 alto EPDM	25	\$ 6,25	\$ 156,25	\$ 163,62

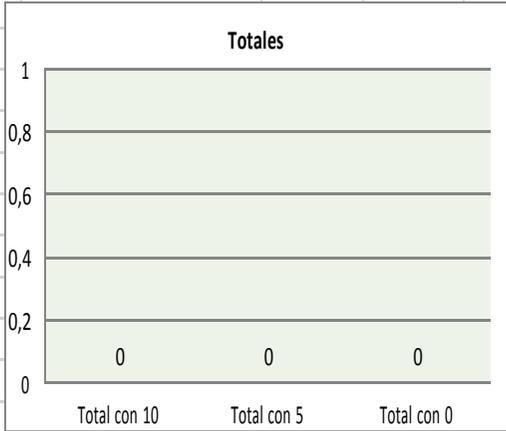
Anexo T Check List de Recepción de Materia Prima

CRITERIOS PARA EL CHECKLIST		
[Seleccionar una puntuación a cada criterio entre 0 y 10.]	Nota (0-10)	Observaciones
10= Cumple perfectamente con el criterio.		
5= Cumple pero presenta anomalías.		
0= No cumple con el criterio		
CONTROL DE RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS		
¿El producto mantiene su forma a altas temperaturas?		
¿El producto presenta bermas?		
¿El producto es moldiable?		
¿El material se triza ?		
¿El peso del material es el correcto?		
¿El material presenta la ficha técnica y fecha de elaboración?		
¿Tenemos los horarios de recepción establecidos para poder aumentar el control?		
PUNTUACION TOTAL (Sobre un total de 270 puntos)	0	
% Sobre total	0%	
Total con 10	0	
Total con 5	0	
Total con 0	0	

Totales		
1		
0,8		
0,6		
0,4		
0,2	0	0
0	0	0
	Total con 10	Total con 5
		Total con 0
	PRODUCTO VÁLIDO:	NO

Anexo U Check List Liberación del Producto

CRITERIOS PARA EL CHECKLIST		
[Seleccionar una puntuación a cada criterio entre 0 y 10.]	Nota (0-10)	Observaciones
10 = Cumple perfectamente con el criterio.		
5 = Cumple pero presenta anomalías.		
0 = No cumple con el criterio		
CONTROL DE LIBERACIÓN DEL PRODUCTO		
¿El producto mantiene su forma a altas temperaturas?		
¿El producto presenta bermas?		
¿El producto es moldiable?		
¿El material se triza ?		
¿Las dimensiones del producto son correctos?		
PUNTUACION TOTAL (Sobre un total de 50 puntos)	0	
% Sobre total	0%	
Total con 10	0	
Total con 5	0	
Total con 0	0	



LIBERAR PRODUCTO: NO

Anexo V Informe de Auditoría de Calidad

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo

INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD

NOMBRE	CÓDIGO DE LA AUDITORÍA

FECHA DE AUDITORÍA	LÍDER DE LA AUDITORÍA

EQUIPO DE AUDITORÍA: *DEFINIR CUÁNTOS AUDITORES PARTICIPARÁN, Y QUIÉNES SERÁN PARTE DEL EQUIPO AUDITOR.*

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA: *OBJETIVOS CONCRETOS QUE SE DESEAN ALCANZAR A TRAVÉS DE LA AUDITORÍA.*

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

TEMA AUDITADO: <i>INCLUIR LOS TEMAS O PUNTOS TRATADOS EN LA AUDITORÍA.</i>	EVALUACIÓN: <i>INCLUIR APRECIACIÓN FINAL DE LOS TEMAS AUDITADOS.</i>	COMENTARIO: <i>INCLUIR COMENTARIO ADICIONAL SOBRE LA EVALUACIÓN DEL TEMA AUDITADO.</i>

EVALUACIÓN GENERAL DE LO AUDITADO: *INCLUIR APRECIACIÓN GENERAL DE TODOS LOS TEMAS COMPRENDIDOS EN LA AUDITORÍA.*

ACCIONES RECOMENDADAS: *INCLUIR ACCIONES RECOMENDADAS RESPECTO A LA AUDITORÍA.*

COMENTARIOS ADICIONALES DE LA AUDITORÍA: *INCLUIR OTROS COMENTARIOS U OBSERVACIONES ADICIONALES CON RESPECTO A LA AUDITORÍA.*

SE ADJUNTA MATERIAL ADICIONAL		SI		NO
--------------------------------------	--	----	--	----

NOMBRES DE LOS ADJUNTOS: *INCLUIR NOMBRE DE LOS ARCHIVOS O DOCUMENTOS ADJUNTOS A ESTE INFORME.*

Anexo W Matriz de Calificación a Proveedores

NOMBRE DEL PROVEEDOR:	CADENA JARAMILLO MARIA ALEJANDRA (OXICORTES)		FECHA:	
CONTRATO N°:		ACTIVIDAD DEL PROVEEDOR:	MONTAJE DE PIEZAS ERECCIÓN DE ELEMENTOS DE ACERO NO FABRICADOS POR LA PROPIA UNIDAD CONSTRUCTORA, CURVADO DE ACERO.	

PARÁMETROS A SER EVALUADOS	PORCENTAJE ESPERADO	PORCENTAJE OBTENIDO	
· Asesoramiento en proyectos	10%	10%	
· Atención en trabajos de emergencia	25%	15%	
· Cumplimiento de tiempos contratados	25%	15%	
· Entrega de reportes con recomendaciones	5%	5%	
· Rapidez de respuesta	10%	10%	
· Técnicos calificados	25%	25%	
#N/A	#N/A		
#N/A	#N/A		
#N/A	#N/A		
PLAN DE ACCIÓN	NO	TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	80%

DETALLE DEL PLAN DE ACCIÓN	

EVALUADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

Anexo X Propuesta para nuevos Proyectos

FECHA:	SOLICITANTE:	ÁREA:
TITULO DE LA PROPUESTA:		
ANÁLISIS DEL ESTADO ACTUAL:		
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:		
OBJETIVOS O BENEFICIOS ESPERADOS:		
ÁREAS INVOLUCRADAS:		
SOLICITANTE	REVISADO POR	APROBADO POR

Anexo Y Auditoría de Diagnóstico y Auditoría de Cumplimiento

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

EMPRESA: RENTAPACK CÍA. LTDA

FECHA APLICACIÓN: 08/JUL/2021

RESPONSABLE: AUDITOR LIDER

Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, responda con total honestidad marcando con X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de calculo se mostrara la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.

8. Operación														
8.1 Planificación y control operacional	AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO						AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO						EVIDENCIA	
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A		
Planificar, implementar y controlar procesos		x								x				Se detalla en el las caracterizaciones de los procesos
Determinar los requisitos para los productos y servicios			x							x				Se detalla en partes interesadas, y en procedimiento de manejo de no conformidades y planes de acción punto 5.1
Establecer criterios para sus procesos			x							x				Se detalla en el las caracterizaciones de los procesos
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios			x							x				
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios			x							x				
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios			x							x				
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado			x							x				
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos			x							x				Procedimiento de manejo de no conformidades y planes de acción punto 5.1
Ser adecuada para las operaciones de la organización.			x							x				Se especifica en el Procedimiento de Administración documental punto 5.3 y 5.4
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.			x							x				Procedimiento de Planificación, Control Operacional y Continuidad del Negocio
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)			x							x				Procedimiento de auditorías internas y externas, además Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación a proveedores, Procedimiento de Planificación, Control Operacional y
8.2 Requisitos para los productos y servicios	AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO						AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO						EVIDENCIA	
8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A		
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios			x							x				Catálogo de los productos de la empresa
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios			x							x				Procedimiento de Planificación, Control Operacional y Continuidad del Negocio punto 5.5.1
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes			x							x				Procedimiento de Producción punto 5.9 y 6.4
Manipular o controlar la propiedad del cliente			x							x				Procedimiento de Administración documental en el punto 5.2 y 5.3
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x								x				Caracterización de procesos Procedimiento de Planificación, Control Operacional y Continuidad del Negocio
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA	
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable		x								x				Matriz de Requisitos legales e Instructivo de producción de empaques
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización		x								x				Instructivo de producción de empaques
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		x								x				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA	
8.2.3.1 la organización debe			x							x				*Registrar evidencias que se cumplen con los requisitos establecidos, por ejemplo la firma del cliente al momento de la entrega del
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes			x							x				Política de compras locales e importaciones y Procedimiento de producción punto 5.3
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente			x							x				
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma			x							x				Procedimiento de producción punto 5.7 y 5.8
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.			x							x				Procedimiento de producción punto 5.8
Los requisitos especificados por la organización		x								x				
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios		x								x				Matriz de Requisitos legales
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x								x				
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x								x				Planificación de la producción
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		x								x				El cliente envía una orden de compra con su firma
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA	
Sobre los resultados de la revisión		x								x				
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios			x							x				Procedimiento de auditorías punto 5.2
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA	
Asegurarse de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.			x							x				Procedimiento de administración documental punto 5.6

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			x							x			Caracterización de logística
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, en la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios			x							x			Matriz de requerimiento legal y Caracterización de procesos
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios				x						x			Caracterización de procesos
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente				x						x			
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente				x						x			
8.5.6 Controles de los cambios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			x							x			Procedimiento de Planificación, Control Operacional y Continuidad del Negocio
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			x							x			Procedimiento de Administración documental
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			x							x			Procedimiento de producción / Instructivo de producción de empaques/ Procedimiento de no conformidades y planes de acción
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.				x						x			
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios				x						x			
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación				x						x			
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			x							x			
8.7 Control de las salidas no conformes	AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO					AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO					EVIDENCIA		
8.7.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.			x							x			Procedimiento de no conformidades y planes de acción
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			x							x			
Tratar las salidas no conformes a través de corrección			x							x			
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios			x							x			
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		x								x			
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		x								x			
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		x								x			
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Describa la no conformidad		x								x			Registro de No conformidades
Describa las acciones tomadas		x								x			
Describa todas las concesiones obtenidas		x								x			
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		x								x			
9 Evaluación del desempeño													
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO					AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO					EVIDENCIA		
9.1.1 Generalidades la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Qué necesita seguimiento y medición			x							x			Procedimiento de auditoría / Lista Maestra de Documentos (dentro de este registro hay un apartado de si se audita o no)
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos			x							x			Procedimiento de auditorías / Procedimiento de no conformidades y planes de acción
Llevar a cabo el seguimiento y la medición			x							x			
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.			x							x			
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.			x							x			
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		x								x			
9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		x								x			Encuesta de Satisfacción del cliente

9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		x								x			Procedimiento de no conformidades y planes de acción , y sus anexos aplicables
La conformidad de los productos y servicios		x								x			
El grado de satisfacción del cliente		x								x			
El desempeño y la eficacia del SGC		x								x			
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		x								x			
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades		x								x			
El desempeño de los proveedores externos		x								x			
La necesidad de mejoras en el SGC		x								x			
9.2 Auditoría interna	AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO						AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO						EVIDENCIA
9.2.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC		x								x			Procedimiento de Auditorías
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad		x								x			
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		x								x			
Se implementa y mantiene eficazmente		x								x			
9.2.2 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.			x							x			Planificación de auditorías
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría			x							x			
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría			x							x			
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente			x							x			
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		x								x			
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		x								x			Procedimiento de Administración documental
9.3 Revisión por la dirección	AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO						AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO						EVIDENCIA
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización		x								x			Procedimiento de no conformidades y planes de acción punto 5.5
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición		x								x			Procedimiento de Revisión por la dirección
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías		x								x			
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos			x							x			
La adecuación de los recursos			x							x			
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)			x							x			
Las oportunidades de mejora			x							x			
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Oportunidades de mejora		x								x			Procedimiento de Revisión por la dirección
Necesidad de cambio en el SGC		x								x			
Necesidades de recursos		x								x			
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		x								x			
10 Mejora													
10.1 Generalidades, la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		x								x			Manual de Mejora Continua
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras		x								x			
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		x								x			
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC				x						x			

10.2 No conformidad y acción correctiva	AUDITORIA DE DIAGNÓSTICO						AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO						EVIDENCIA
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla				x						x			Manual de Mejora Continua
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias				x						x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad				x						x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad				x						x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir			x							x			
Implementar cualquier acción necesaria		x								x			
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		x								x			
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación		x								x			
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC		x								x			
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas		x								x			
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente			x							x			Manual de Mejora Continua
Los resultados de cualquier acción correctiva			x							x			
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	EVIDENCIA
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		x								x			Manual de Mejora Continua
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua		x								x			

Anexo Z Matriz de Requisitos Legales

CLASIFICACIÓN		NORMA	AÑO DE EMISIÓN	DISPOSICIÓN QUE REGULA	ART APLICABLE	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	EXISTE EVIDENCIA	
GENERAL	ESPECÍFICA								SI	NO
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Resolución del SRI 3218/Regis	2020	SERVICIO DE RENTAS INTERART.1-Art. 5	Resolución del SRI 3218/Regis	ANEXO ACCIONISTAS, PAR DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X ANEXO			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	del SRI 3218/Regis	2020	SERVICIO DE RENTAS INTERART.1-Art. 5	Resolución del SRI 3218/Regis	DE DIVIDENDOS, UDOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X DECLARACIÓN DE			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	3218/Regis	2020	SERVICIO DE RENTAS INTERART.1-Art. 5	Resolución del SRI 3218/Regis	IMPUEST DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X ANEXO RELACIÓN DEPEND			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	2020 SERVICIO DE RENTAS INTERART.1-Art. 5				DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X ANEXO TRANSACCIONAL			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	DE RENTAS INTERART.1-Art. 5				SIDOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 288, 14-IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Art.3	REGISTRO DE DATOS DEL TRDOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	REGLAMENTO PARA EL PAGO	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Art.97	REGISTRO DE UTILIDADES ADOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	REGLAMENTO PARA EL PAGO	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Art.111	DECLARACION DECIMO TERDOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	REGLAMENTO PARA EL PAGO	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Art.112	DECLARACION DECIMO CU DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 288, 14-IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Registro	Art.4	REGISTRO CONTRATOS DE DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X REGISTRO		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Oficial 288, 14-IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Registro Oficial	Art.6	ACTAS DE FINIQ DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X REGLAMNETO		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	288, 14-IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO	Registro Oficial 288, 14-	Art.17	INTERNO DDOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X REGISTRO TECNICO RESPO		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	IX-202	2020	MINISTERIO DE TRABAJO		Art.10	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312 de 05-nov	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	Nómina de Socios / AccionDOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X Nómina			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	de AdministradoreDOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X Estado de Flujos			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	de Efectiv DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X Estado de Cambios en			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	el P. DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X Notas a los Estados Financi			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X			
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	Informe de Gerente	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	Acta de la Junta General	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	RUC	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	Registro Oficial 312-20-may-2	2020	SUPERINTENDENCIA DE CC	Art.12	CONTRIBUCION	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	RESOLUCIÓN No. C.D. 516	2020	INSTITUTO ECUATORIANO	Art.1	AVISOS DE ENTRADA	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	RESOLUCIÓN No. C.D. 516	2020	INSTITUTO ECUATORIANO	Art.1	REGISTRO DE NOVEDADES	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X		
ADMINISTRATIVA	CONTABLE	RESOLUCIÓN No. C.D. 516	2020	INSTITUTO ECUATORIANO	Art.1	AVISOS DE SALIDA	DOCUMENTACIONKATHERINE POZO	X		