

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA DE COMERCIO
EXTERIOR DE LA EMPRESA IMPEXPAP S.A. SEGÚN
ISO 9001:2008**

Proyecto de Grado para obtener el Título de Licenciatura

POR: DAVID GERARDO LUNA CALAHUMANA

TUTOR: ING. GABRIELA TORRICO PEREZ

LA PAZ – BOLIVIA
Agosto, 2017

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROYECTO DE GRADO

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR DE LA
EMPRESA IMPEXPAP S.A. SEGÚN ISO 9001:2008**

Presentado Por: David Gerardo Luna Calahumana

Para optar al título de: Ingeniero Industrial

Nota Numeral: _____

Nota Literal: _____

Director de la carrera de Ingeniería Industrial:

Ing. M.Sc. Oswaldo F. Terán Modregon _____

Tutor: Ing. Gabriela Torrico Pérez _____

Tribunal: Ing. Lucio Grover Sánchez Eid _____

Tribunal: Ing. Mario Zenteno Benitez _____

Tribunal: Ing. Mónica Lino Humerez _____

Tribunal: Ing Anaceli Espada Silva _____

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que me han acompañado a lo largo de mi formación y del desarrollo del presente proyecto, quienes nunca dejaron de confiar en mí y me demostraron su apoyo de manera incondicional, especialmente mi familia.

Por último, pero no menos importante, agradezco a la Universidad Mayor de San Andrés que me dio las herramientas necesarias para cumplir con esta meta.

Contenido

CAPITULO I. INTRODUCCION	7
CAPITULO II. ASPECTOS GENERALES	9
2.1. ANTECEDENTES	9
2.2. DELIMITACION DEL PROBLEMA	10
2.3. OBJETIVOS	12
2.3.1. OBJETIVO GENERAL	12
2.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
2.4. ALCANCES	12
2.5. JUSTIFICACION	13
2.5.1. JUSTIFICACIÓN TEORICA	13
2.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	13
2.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA	13
2.5.4. JUSTIFICACIÓN LEGAL	14
2.5.5. JUSTIFICACIÓN INDIVIDUAL	14
CAPITULO III. FUNDAMENTO TEORICO	15
3.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	15
3.2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	15
3.3. FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	16
3.3.1. BASE RACIONAL PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
3.3.2. REQUISITOS PARA LOS SISTEMAS DE LA CALIDAD Y REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS	17
3.3.3. ENFOQUE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	17
3.3.4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	18
3.3.5. POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVO DE CALIDAD	19
3.3.6. PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	20
3.3.7. DOCUMENTACIÓN	21
3.3.7.1. VALOR DE LA DOCUMENTACIÓN	21

3.3.7.2. TIPOS DE DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LOS SENTIDOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	21
3.3.8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	22
3.3.8.1. PROCESOS DE EVALUACIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	22
3.3.8.2. AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	22
3.3.8.3. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	23
3.3.8.4. AUTOEVALUACIÓN	23
3.3.9. MEJORA CONTINUA.....	23
3.3.10. PAPEL DE LAS TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.....	24
3.3.11. RELACIÓN ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS MODELOS DE EXCELENCIA	24
3.4. INGENIERÍA ECONÓMICA.....	25
3.4.1. RAZON BENEFICIO/COSTO.....	25
3.5. PROGRAMACIÓN EN VISUAL BASIC.....	28
3.5.1. VISUALIZAR CODIGO.....	28
CAPITULO IV. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	30
4.1. NOMBRE DE LA EMPRESA.....	30
4.2. IMAGEN CORPORATIVA.....	30
4.2. INFORMACIÓN GENERAL	30
4.2. MISIÓN	31
4.3. VISIÓN.....	31
4.4. PRODUCTOS	31
4.5. SERVICIOS	32
4.6. LOCALIZACIÓN	33
4.7. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA (ORGANIGRAMA)	34
CAPITULO V. ESTRUCTURA DOCUMENTAL Y APLICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN COMERCIO EXTERIOR.....	35
5.1. POLITICA DE CALIDAD.....	35
5.2. MANUAL DE CALIDAD	35
5.3. MANUAL DE FUNCIONES.....	35

5.4. CONTROL DE DOCUMENTOS	36
5.5. CONTROL DE REGISTROS	37
5.6. MAPA DE PROCESOS	37
5.7. PROCEDIMIENTOS	38
5.8. COMPRAS	39
5.8.1. COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICION	40
5.8.2. COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	40
5.8.3. COMPRAS POR OPORTUNIDAD.....	40
5.9. CONTRATOS	40
CAPITULO VI. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA.....	42
6.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	42
6.2. CONTROL DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	46
6.3. ANALISIS DE DATOS	48
CAPITULO VII. SOFTWARE EN MICROSOFT VISUAL BASIC	49
7.1. PROGRAMACIÓN EN MACROS DE EXCEL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD	49
7.2. CODIGO DE PROGRAMACION.....	52
7.2.1. TIEMPO DE PRODUCCIÓN	52
7.2.2. TIEMPO DE COTIZACIÓN.....	54
7.2.3. TIEMPO DE IMPORTACIÓN	56
7.2.4. SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN AL PROVEEDOR	59
CAPITULO VIII. EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	67
8.1. INVERSIÓN.....	67
8.1.1. COSTO POR ACONDICIONAR UN ÁREA DE TRABAJO.....	67
8.1.2. COSTO DE CAPACITACIÓN INICIAL	68
8.1.3. COSTO DE CERTIFICACIÓN.....	68
8.2. COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.....	69
8.2.1. COSTO DEL NUEVO PERSONAL.....	69
8.2.2. COSTO DE CAPACITACIÓN ANUAL	70
8.3. BENEFICIOS.....	71
8.3.1. REDUCCIÓN EN TIEMPOS DEL PROCESO	71

8.3.2. REDUCCIÓN EN COSTOS	77
8.4. RAZON BENEFICIO/COSTO	79
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA.....	84



Índice de Gráficos

GRÁFICO 1:DIAGRAMA CAUSA-EFECTO	11
GRÁFICO 2: MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS.....	19
GRÁFICO 3: LOGOTIPO DE IMPEXPAP S.A.....	30
GRÁFICO 4: ORGANIGRAMA IMPEXPAP S.A.....	34
GRÁFICO 5: ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	36
GRÁFICO 6: MAPA DE PROCESOS	38
GRÁFICO 7: REGISTRO FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	61
GRÁFICO 8: USERFORM – EVALUACION DE PROVEEDORES	62
GRÁFICO 9: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE PRODUCCIÓN (ENERO 2015 – JUNIO 2016).....	73
GRÁFICO 10: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE COTIZACIÓN (ENERO 2015 – JUNIO 2016).....	75
GRÁFICO 11: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE IMPORTACIÓN (ENERO 2015 – JUNIO 2016)	76

Índice de Tablas

TABLA 1: INDICADORES - PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	43
TABLA 2: INDICADORES - PROCEDIMIENTOS DE COMPRA.....	44
TABLA 3: INDICADOR - PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	45
TABLA 4: INDICADOR – OBJETIVO DE COMERCIO EXTERIOR.....	45
TABLA 5: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	46
TABLA 6: REGISTRO SEGUIMIENTO DE COMPRAS	51
TABLA 7: INDICADOR TIEMPO DE PRODUCCIÓN	53
TABLA 8: INDICADOR TIEMPO DE COTIZACIÓN	55
TABLA 9: INDICADOR TIEMPO DE IMPORTACIÓN	58
TABLA 10: COSTO POR ACONDICIONAR UN ÁREA DE TRABAJO	67
TABLA 11: COSTO DE CAPACITACIÓN INICIAL	68
TABLA 12: COSTO TOTAL DE INVERSIÓN	69
TABLA 13: COSTO DE CAPACITACIÓN ANUAL	70
TABLA 14: COSTO TOTAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	70
TABLA 15: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE PRODUCCIÓN (ENERO 2015 – JUNIO 2016).....	72
TABLA 16: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE COTIZACIÓN (ENERO 2015 – JUNIO 2016).....	74
TABLA 17: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE IMPORTACIÓN (ENERO 2015 – JUNIO 2016).....	75
TABLA 18: REDUCCIÓN DE COSTOS DE TRANSPORTE (2014 – 2015)	77
TABLA 19: REDUCCIÓN DE COSTOS DE DESPACHO ADUANERO Y GASTOS DE PUERTO (2014 – 2015)	78

CAPITULO I. INTRODUCCION

Un sistema de gestión de la calidad es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales y de manera más amplia, consta de la estructura organizacional junto con la planificación, la documentación, los procesos y los recursos que se emplean para alcanzar sus objetivos de calidad, mejorar los productos y servicios y cumplir con los requisitos de los clientes.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron. Estos sistemas no solo son para las grandes empresas y pueden ser aplicados a todos los tamaños de organizaciones y a todos los aspectos de gestión. Muchas pequeñas empresas ya estarán realizando gran parte de las operaciones que la norma específica.

Un sistema de gestión de la calidad tiene por finalidad dar confianza a los clientes de que la empresa está bien conducida. Esto requiere que la misma pruebe su capacidad para cumplir con los requisitos de los clientes o cualquier requisito reglamentario.

La certificación puede considerarse como el reconocimiento formal que otros (externos) hacen del SGC de la empresa. En algunos países, los SGC se considera que son registrados, y el término “registro” se usa en lugar de certificación. La certificación no es un requisito obligatorio para implementar la norma ISO 9001, pero puede ser exigida por alguno de los clientes. La decisión en cuanto a la certificación puede estar influenciada por los competidores o por requisitos reglamentarios o estatutarios.

Si se considera esta opción, el primer paso es contactar varios organismos de certificación para averiguar qué ofrecen, cuáles son los costos probables, el período para el cual se aplicará la certificación y con qué frecuencia van a observar su SGC. Algunos organismos

pueden incluir una evaluación inicial en su oferta. Esto puede ser de gran beneficio para averiguar qué se requiere hacer.

Antes de que se pueda llevar a cabo la certificación es esencial que todos los aspectos del SGC estén implementados y funcionando por varios meses. Se debe ver el SGC operando y no operar sobre lo que va a suceder.



CAPITULO II. ASPECTOS GENERALES

2.1. ANTECEDENTES

La gestión de calidad y el tratamiento de datos de variables controlables, son bases de un eficiente proceso de producción. Un control de calidad que detecte problemas con la anticipación necesaria y que sea capaz de evitar un reproceso o un retraso, es un control que asegura la calidad de un producto o servicio.

Una correcta gestión de calidad puede llegar a detectar problemas de los cuales se debe hallar las causas y las posibles soluciones. Para esto, es necesaria una trazabilidad de cada uno de los productos, para que de esta manera se pueda encontrar: el proceso, la actividad y los responsables del problema. De esta forma se podrá evitar en el futuro un problema igual o parecido.

El tiempo de tránsito en el que es importado un producto, es una variable crítica la cual repercute directamente en la satisfacción del cliente que quiere que el producto llegue cuando lo necesita. Este tiempo estará en función de otras variables: el tiempo de producción del producto, el tiempo de tránsito y el tiempo en nacionalizar el producto. Es importante que el producto llegue a manos del cliente en el tiempo que él espera para que pueda confiar en la empresa, solo de esa manera se tendrá a un cliente fiel y que además atraiga a nuevos clientes.

2.2. DELIMITACION DEL PROBLEMA

El área de Comercio Exterior carece de un sistema de gestión de calidad, no se cuenta con documentos en los cuales se describan las tareas y actividades que se realizan para el proceso de compra ni para el proceso de importación.

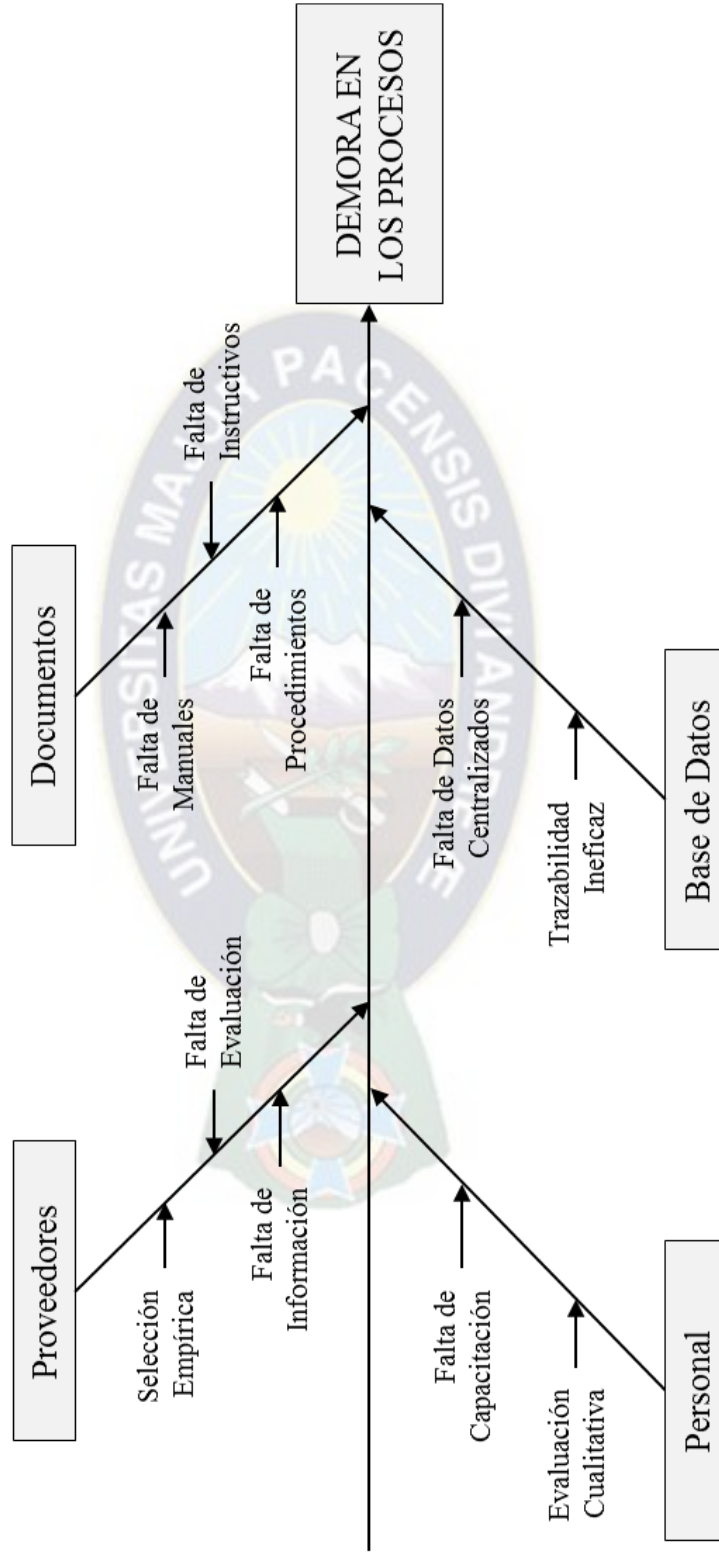
Actualmente, el seguimiento de calidad que se hace al Área de Comercio Exterior es cualitativo y los datos necesarios para un análisis estadístico de la calidad no se encuentran centralizados. Debido a la falta de esta información, resulta difícil saber en qué medida aporta el Área de Comercio Exterior a la empresa y también los imposibilita de hacer una trazabilidad eficaz de los productos que se importa.

La empresa IMPEXPAP S.A. no cuenta con un manual de Selección, Evaluación y Reevaluación de los proveedores, como consecuencia las asignaciones a los proveedores se las realiza con base en los conocimientos y experiencia de las siguientes personas:

- Proveedor de Producto, toman la decisión el Gerente General y el Gerente del Área Comercial.
- Proveedor de Servicio de Transporte, toman la decisión el Gerente General y el Jefe del área de Comercio Exterior.
- Proveedor de Servicio de Despacho Aduanero, toman la decisión el Gerente General y el Jefe del área de Comercio Exterior.

Se debe aclarar que las personas involucradas en la toma de decisiones, no cuentan con la información estadística necesaria para hacer un análisis comparativo entre proveedores.

GRÁFICO 1:DIAGRAMA CAUSA-EFECTO



Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

2.3. OBJETIVOS

2.3.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 para el área de Comercio Exterior de la empresa IMPEXPAP S.A.

2.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar un sistema informático como soporte de mejora continua al sistema de gestión de calidad del área de Comercio Exterior.
- Generar, estructurar, organizar y estandarizar la documentación y los registros generados en el área de Comercio Exterior, implementando el Sistema de Gestión de Calidad.
- Estandarizar todos los procesos que se realizan en el área de Comercio Exterior y detallarlos por actividades.
- Implementar un algoritmo que recolecte datos, los procese y posteriormente presente la información necesaria para hacer el seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar un algoritmo que evalúe a los proveedores y que facilite el llenado del registro de Evaluación a los proveedores.
- Realizar una valoración del proyecto por medio de la razón Beneficio/Costo.

2.4. ALCANCES

Cuando uno o varios requisitos de la Norma NB-ISO 9001 no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con la Norma NB-ISO 9001 a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo siete y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

2.5. JUSTIFICACION

2.5.1. JUSTIFICACIÓN TEORICA

El sistema de control de calidad requiere de conocimientos en logística, comercio exterior, control estadístico de calidad y como base teórica de gestión de calidad la norma ISO 9001:2008.

2.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La empresa IMPEXPAP S.A. importa cada mes importantes volúmenes de papel de varios lugares del mundo, estos productos deben ser entregados en nuestros almacenes en óptimas condiciones y en la fecha que se lo requiera. Para realizar una correcta gestión de calidad se maneja una gran cantidad de datos, los cuales deben ser procesados para proporcionar información actualizada, fidedigna y que sea útil para la oportuna toma de decisiones.

2.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA

El sistema presenta información desagregada al usuario, la cual le permite tomar decisiones con respecto el estado actual de la empresa, esto se debe a que el sistema se actualiza y genera información actualizada hasta el último ingreso de datos.

2.5.4. JUSTIFICACIÓN LEGAL

El proyecto será desarrollado conforme la norma boliviana:

NB-ISO 9001:2008 describe qué es lo que se debe hacer para cumplir los requisitos de la norma.

2.5.5. JUSTIFICACIÓN INDIVIDUAL

El proyecto será presentado como requisito para la titulación en licenciatura en Ingeniería Industrial en la modalidad de proyecto de grado, además que optimizará el tiempo invertido en la gestión de calidad del encargado en el área de Comercio Exterior.



CAPITULO III. FUNDAMENTO TEORICO

3.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un sistema de gestión de calidad es la forma como la Organización realiza la gestión administrativa empresarial asociada con la calidad. En términos generales consta de la Estructura Organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los clientes

3.2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una organización se debe dirigir en forma sistemática y transparente. Con esto se puede lograr un mantenimiento a un Sistema de Gestión de Calidad que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante las necesidades de todas las partes interesadas.

Para esto se ha creado ocho principios de gestión de calidad que se pueden utilizar para la alta dirección con el fin de hacer una mejora en el desempeño, éstos son:

- a) Enfoque al Cliente: Todas las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, para satisfacer los requisitos de los mismos para así crear nuevas expectativas para ellos.

- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, ellos deben crear y mantener un ambiente interno que busque involucrar totalmente a los trabajadores en los logros de la organización.

c) Participación del Personal: El personal, a todos los niveles, en una organización es necesario un compromiso que posibilite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) Enfoque Basado en Procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades de los recursos relacionados se gestionan con un proceso.

e) Enfoque de Sistema para la Gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficiencia y a la eficacia de la organización para lograr sus objetivos.

f) Mejora Continua: La organización deberá mejorar constantemente la eficacia del sistema de calidad aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de la revisión, el análisis de datos.

g) Enfoque Basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes y su relación es mutuamente beneficiosa y aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.3. FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

3.3.1. BASE RACIONAL PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Teniendo como parámetro ayudar a las organizaciones y aumentar la satisfacción de sus clientes, los cuales necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y sus expectativas, éstas se expresan en las especificaciones del producto y generalmente

se denominan como requisitos. Los requisitos pueden estar especificados de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. Finalmente el cliente es quien determina la aceptabilidad del producto, dado que sus necesidades y expectativas son cambiantes debido a las presiones competitivas y avances tecnológicos.

El enfoque a través de un Sistema de Gestión de Calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyan al logro de los productos aceptables para el cliente y a mantener esos procesos bajo control. Un Sistema de Gestión de Calidad puede proporcionar un marco de referencia continua como objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.

3.3.2. REQUISITOS PARA LOS SISTEMAS DE LA CALIDAD Y REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS

Los requisitos son genéricos aplicables a la organización de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes o por la organización anticipándose a los requisitos del cliente o por disposiciones reglamentarias. Requisitos para los productos y en algunos casos los procesos asociados pueden estar contenidos en especificaciones técnicas, normas de producto y normas de proceso.

3.3.3. ENFOQUE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Existen ocho etapas para el Sistema de Gestión de Calidad:

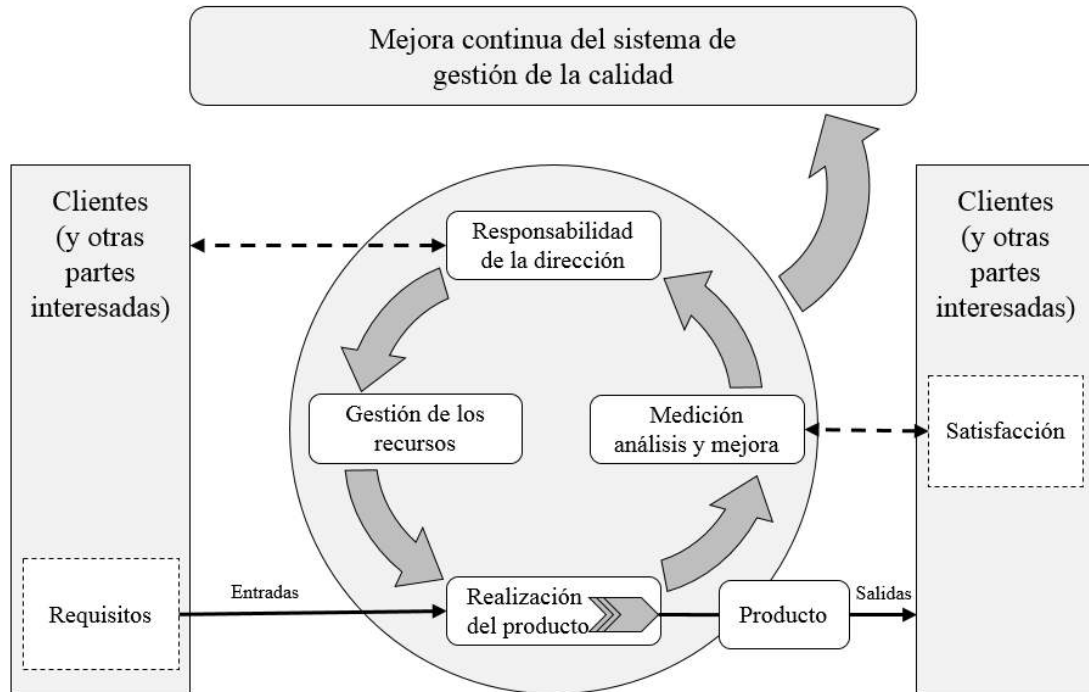
- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas.
- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.

- c) Determinar el proceso y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- d) Determinar y proporcionar los recursos para el logro de los objetivos de la calidad.
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- f) Ampliar estas medidas para determinar la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- h) Establecer y ampliar un proceso para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

3.3.4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La figura ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. El modelo mostrado en el Grafico 1, nos muestra los procesos a un nivel detallado.

GRÁFICO 2: MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS



Fuente: Elaboración con base en la Normativa ISO 9001

3.3.5. POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVO DE CALIDAD

La política de calidad y el objetivo de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a ampliar sus recursos para alcanzar dichos resultados.

La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

Los objetivos de calidad tienen que ser coherentes con la política de calidad y el compromiso de la mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficiencia

operativa, desempeño financiero sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

3.3.6. PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Hay nueve requisitos que pueden ser utilizados por la alta gerencia como base para este papel, que consiste en:

- a) Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad en la organización.
- b) Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de una organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.
- c) Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización.
- d) Asegurarse de que la implementación de los procesos apropiados para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad.
- e) Asegurarse que se ha establecido, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de calidad.
- f) Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios.
- g) Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- h) Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad.
- i) Decidir sobre las acciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad

3.3.7. DOCUMENTACIÓN

3.3.7.1. VALOR DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción, lo que conlleva a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- b) Proveer la formación apropiada.
- c) La repetitividad y trazabilidad del proceso.
- d) Proporcionar evidencias objetivas.
- e) Evaluar la eficiencia y la adecuación continua del Sistema de Gestión de Calidad.

3.3.7.2. TIPOS DE DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LOS SENTIDOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

- a) Documentos que proporcionan información coherente, acerca del Sistema de Gestión de Calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad.
- b) Documentos que describen como se aplica el Sistema de Gestión de Calidad a un producto, proyecto o contrato específico, tales documentos se denominan planes de calidad.
- c) Documentos que establecen requisitos, tales documentos se denominan especificaciones.
- d) Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias, tales documentos se denominan guías.

- e) Documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente, tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planes.
- f) Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos, tales documentos son conocidos como registros.

3.3.8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.3.8.1. PROCESOS DE EVALUACIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cuando se evalúa el Sistema de Gestión de Calidad hay que hacerse cuatro preguntas básicas en la relación con los procesos sometidos en la evaluación:

- a) ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- b) ¿Se ha asignado los responsables?
- c) ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- d) ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

3.3.8.2. AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Las auditorías se utilizan para evaluar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías se pueden realizar por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías por parte de las organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas proporcionan la certificación o el registro de conformidad con los requisitos contenidos en las normas ISO 9001.

3.3.8.3. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Unos de los papeles de la alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de conveniencia, adecuación, eficiencia y eficacia del sistema de gestión con respecto a los objetivos y a la política de la calidad.

3.3.8.4. AUTOEVALUACIÓN

Es la revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al Sistema de Gestión de Calidad.

También puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y el grado de madurez del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo ayuda a identificar las áreas de la organización que precisan mejoras y a determinar prioridades.

3.3.9. MEJORA CONTINUA

El objetivo es incrementar la posibilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas, las siguientes son las acciones destinadas a la mejora:

- a) Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- b) El establecimiento de los objetivos para la mejora.
- c) La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- d) Evaluación de dichas soluciones y su selección.
- e) La implantación de la solución seleccionada.
- f) La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- g) La formalización de los cambios.

3.3.10. PAPEL DE LAS TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

El uso de las técnicas estadísticas sirve para comprender la variabilidad de ayudar por lo tanto a las organizaciones a resolver problemas y a mejorar la eficacia y la eficiencia, así mismo estas técnicas facilitan una mejor utilización de los datos disponibles para la toma de decisiones.

La variabilidad puede observarse en el comportamiento y en los resultados de muchas actividades, incluso bajo condiciones de aparente estabilidad.

La variabilidad puede observarse en características medibles de los productos y los procesos y su existencia puede detectarse en diferentes etapas del ciclo de la vida de los productos.

Las técnicas estadísticas pueden ayudar a medir, describir, analizar, interpretar y hacer modelos de dicha variabilidad, incluso con la cantidad relativamente limitada de datos, esto puede proporcionar un mejor entendimiento de la naturaleza, alcance y causas de la variabilidad, ayudando a resolver e incluso prevenir los problemas que podrían derivarse de dicha variabilidad.

3.3.11. RELACIÓN ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS MODELOS DE EXCELENCIA

Los enfoques del Sistema de Gestión de Calidad con los modelos de excelencia para las organizaciones están basados en principios comunes:

- a) Permitir a la organización identificar fortalezas y debilidades.
- b) Posibilitan la evaluación frente a modelos genéricos.
- c) Proporcionan una base de mejora continua.

d) Posibilitan el reconocimiento externo.

3.4. INGENIERÍA ECONÓMICA

La ingeniería económica es la parte que mide en unidades monetarias las decisiones que los ingenieros toman, o recomiendan, en su trabajo para lograr que una empresa sea rentable y ocupe un lugar altamente competitivo en el mercado. Tales decisiones se relacionan de manera estrecha con los diferentes tipos de costos y el rendimiento (tiempo de respuesta, seguridad, importancia, confiabilidad, etcétera) que se obtienen con el diseño propuesto como solución a un problema.

3.4.1. RAZON BENEFICIO/COSTO

Como indica su nombre, el método de la razón beneficio/costo implica el cálculo de una razón de los beneficios a los costos. Ya sea que se evalúe un proyecto del sector privado o del público, debe tomarse en cuenta el valor del dinero en el tiempo en el ritmo de los flujos de efectivo (o ganancias) que ocurren después del arranque del proyecto. Entonces, la razón B/C en realidad es una razón de las ganancias descontadas a los costos descontados.

La razón B/C se define como la razón del valor equivalente de los beneficios al valor equivalente de los costos. Las medidas de valor equivalentes que podrían aplicarse son el valor presente, valor anual o valor futuro, aunque por costumbre se emplean el VP (Valor Presente) o el VA (valor anual). La razón beneficio/costo también se conoce en algunas instituciones de gobierno como la razón ahorros/inversión (RAI).

Se han desarrollado varias formulaciones diferentes de la razón B/C. En esta sección se presentan dos de las que se emplean más comúnmente y se ilustra el uso tanto del valor presente como del valor anual.

Razón B/C convencional VP:

$$B/C = \frac{VP(\text{beneficios del proyecto propuesto})}{VP(\text{costos totales del proyecto propuesto})} = \frac{VP(B)}{I + VP(O\&M)}$$

Fórmula 3.4.1. (1)

Dónde: VP () = Valor presente de ()

B = Beneficios del proyecto propuesto

I = Inversión inicial del proyecto propuesto

O&M = Costo de operación y mantenimiento del proyecto propuesto

Razón B/C modificada con el VP:

$$B/C = \frac{VP(B) - VP(O\&M)}{I}$$

Fórmula 3.4.1. (2)

El numerador de la razón modificada beneficio/costo expresa el valor equivalente de los beneficios menos el valor equivalente de los costos de operación y mantenimiento, y el denominador incluye los costos de inversión iniciales. Un proyecto es aceptable si la razón B/C, tal como se define en las fórmulas 3.4.1. (1) y 3.4.1. (2), es mayor o igual que 1.0.

Las fórmulas 3.4.1. (1) y 3.4.1. (2) se reescriben en términos del valor anual equivalente como sigue:

Razón B/C convencional con el VA:

$$B/C = \frac{VA(\text{beneficios del proyecto propuesto})}{VA(\text{costos totales del proyecto propuesto})} = \frac{VA(B)}{RC + VA(O\&M)}$$

Fórmula 3.4.1. (3)

3.5. PROGRAMACIÓN EN VISUAL BASIC

Visual Basic para aplicaciones es una combinación de un entorno de programación integrado denominado Editor de Visual Basic y del lenguaje de programación Visual Basic, permitiendo diseñar y desarrollar con facilidad programas en Visual Basic. El término “para aplicaciones” hace referencia al hecho de que el lenguaje de programación y las herramientas de desarrollo están integrados con las aplicaciones del Microsoft Office (en este caso, el Microsoft Excel), de forma que se puedan desarrollar nuevas funcionalidades y soluciones a medida, con el uso de estas aplicaciones.

El Editor de Visual Basic contiene todas las herramientas de programación necesarias para escribir código en Visual Basic y crear soluciones personalizadas.

Este Editor, es una ventana independiente de Microsoft Excel, pero tiene el mismo aspecto que cualquier otra ventana de una aplicación Microsoft Office, y funciona igual para todas estas aplicaciones. Cuando se cierre la aplicación, consecuentemente también se cerrará la ventana del Editor de Visual Basic asociada.

3.5.1. VISUALIZAR CODIGO

Para visualizar el código, se debe presionar Alt + la tecla de función F11 (Alt + F11), posteriormente activar los siguientes cuadros o ventanas:

- De clic en el Menú **Ver** y elija la opción **Explorador de Proyectos**.
- De clic en el Menú **Ver** y elija la opción **Ventana Propiedades**.

Del cuadro Proyecto de doble clic en Módulos o simplemente presione el signo de + que aparece en la opción Módulos. Se activará debajo de Módulos las Opciones de todos los módulos que hayan sido creados.

Al hacer doble clic en el Modulo que se desea ver. Se mostrará en el Editor de Visual Basic el código de la macro.

De la misma forma para visualizar el código de un UserForm, del cuadro Proyecto de doble clic en Formularios o simplemente presione el signo de + que aparece en la opción Formularios. Se activará debajo de Formularios las Opciones de todos los USERFORM que hayan sido creados.

Finalmente deberá hacer doble clic en cualquier botón que haya sido creado en el UserForm para ver el código que se ejecuta en el momento de presionarlo.



CAPITULO IV. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1. NOMBRE DE LA EMPRESA

- IMPEXPAP S.A.

4.2. IMAGEN CORPORATIVA

GRÁFICO 3: LOGOTIPO DE IMPEXPAP S.A.



Fuente: IMPEXPAP S.A.

4.2. INFORMACIÓN GENERAL

IMPEXPAP S.A. es una empresa importadora y comercializadora de papelería en general con más de 20 años de experiencia en el mercado, ofreciendo productos de calidad, realizando evaluaciones permanentes, cumpliendo los requerimientos de nuestros clientes.

Su plan de abastecimiento permite cumplir con la demanda de los clientes a nivel regional y nacional, con la capacidad de disponer grandes volúmenes de productos.

El servicio de distribución de los productos es eficiente, cumpliendo la entrega en el tiempo acordado con nuestros clientes, en cualquier punto de la ciudad de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.

Como empresa IMPEXPAP S.A. está comprometida con la satisfacción de los clientes, buscando siempre la mejora continua en nuestros procesos a través del abastecimiento continuo, atención personalizada, servicio pre-venta, servicio post-venta y distribución oportuna.

4.2. MISIÓN

“Somos una empresa dedicada a la importación, comercialización y Distribución de papelería en general, para el mercado boliviano, con estándares de calidad en nuestros productos y servicios”.

4.3. VISIÓN

“Ser una empresa líder a nivel nacional, a través de la Importación Comercialización y Distribución de papelería de alta calidad, brindando servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes”.

4.4. PRODUCTOS

La empresa IMPEXPAP S.A. es una empresa dedicada a la comercialización de papel en general, los productos con los que cuenta se los divide en las siguientes familias:

- Papel Bond Blanco
- Papel Bond Extra Blanco
- Couche Brillo
- Couche Mate
- Cartulina Duplex
- Cartulina Triplex

- Químico Autocopiativo
- Papel Periódico
- Papel Kraft

Cada uno de estos productos están disponibles en una diversidad de gramajes, formatos o dimensiones y unitarizados en paquetes de 500 y 100 hojas.

4.5. SERVICIOS

La empresa IMPEXPAP S.A. también cuenta con los siguientes servicios:

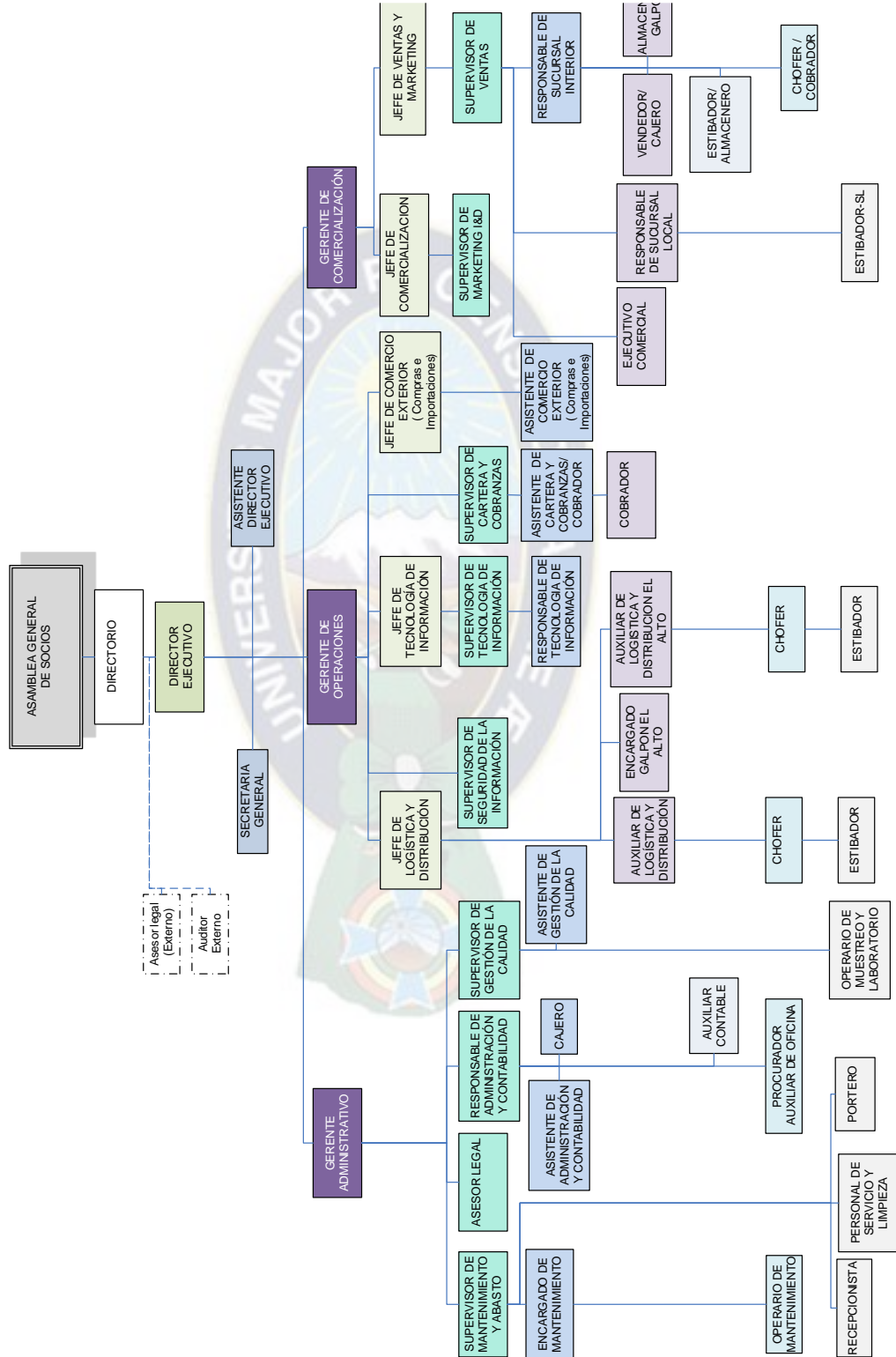
- Resmado: para el cual cuenta con una maquina resmadora de última generación para realizar cortes de bobinas de diferentes gramajes y medidas, de acuerdo al requerimiento de nuestros clientes.
- Corte de Papel: la empresa cuenta también para este servicio con guillotinas con un ancho de luz de 110 cm. Para cualquier formato requerido, trabajando con gente especializada e interesada en la satisfacción del cliente.
- Troquelado: se pone a disposición del cliente, la maquina troqueladora de bordes cortantes para recortar o estampar, por presión o planchas.

4.6. LOCALIZACIÓN

- OFICINA CENTRAL: Calle 1 N°9, Entre Av. Jaimes Freyre y Av. Victor Agustin Ugarte.
LA PAZ – BOLIVIA.
- SUCURSAL AMERICA: Av. América N°478 Galería América N° L-8 y L-9 Zona San Sebastián.
LA PAZ – BOLIVIA.
- SUCURSAL EL ALTO: Av. Antofagasta N° 1022 entre Calles 2 y 3 Galería Antofagasta PB local 11.
CIUDAD DE EL ALTO, LA PAZ – BOLIVIA.
- SUCURSALSANTA CRUZ: Calle Junin N° 525, entre Av. Cañoto y C. Sarah, 1er Anillo.
SANTA CRUZ – BOLIVIA.
- SUCURSAL COCHABAMBA: Calle Hamiraya N° 135, entre Av. Heroínas y Calle Colombia.
COCHABAMBA – BOLIVIA.

4.7. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA (ORGANIGRAMA)

GRÁFICO 4: ORGANIGRAMA IMPEXPAP S.A.



Fuente: IMEXPAP S.A.

CAPITULO V. ESTRUCTURA DOCUMENTAL Y APLICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN COMERCIO EXTERIOR

5.1. POLITICA DE CALIDAD

“Somos una empresa dedicada a la importación, Comercialización y distribución de papelería en general, comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, satisfaciendo las necesidades y requisitos de nuestros clientes a través de: servicio competitivo y personalizado, entrega oportuna. Abastecimiento permanente y calidad del producto; cumplimiento con los requisitos legales pertinentes y garantizando el bienestar laboral de todos los miembros de nuestra organización, fomentando el desarrollo de sus aptitudes”.

5.2. MANUAL DE CALIDAD

El manual de Calidad muestra la forma en la que está estructurado el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, en este documento se encuentran todos los requisitos que están siendo aplicados de la norma ISO 9001:2008. (Ver Anexo I)

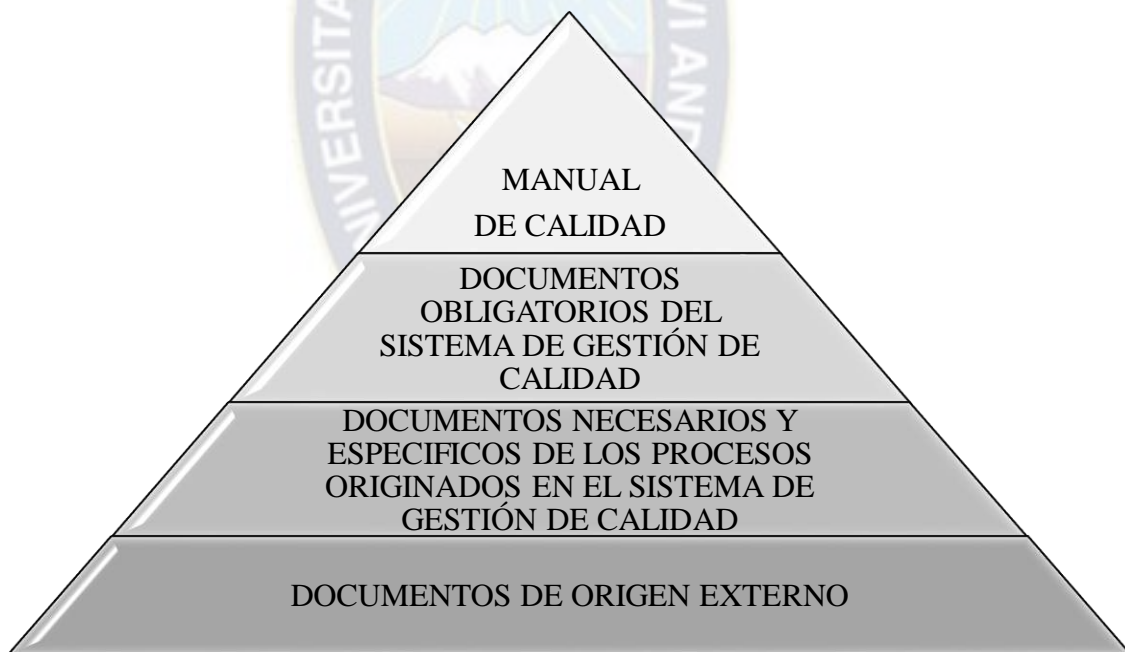
5.3. MANUAL DE FUNCIONES

El contenido del Manual de Funciones **M-AC-OE**, debe ser de aplicación obligatoria de todo el personal del Área de Comercio Exterior y puede ser consultado por el Trabajador al momento que éste lo requiera, en el límite de sus funciones; de la misma forma al momento de la contratación de personal, Gerencia Administrativa debe entregar la descripción de funciones respecto al cargo que ocupara. (Ver Anexo II)

5.4. CONTROL DE DOCUMENTOS

El procedimiento de Control de Documentos **PRCD-GC-CDOC** es aplicable a todos los documentos (físicos y digitales) del Proceso de Archivo del Área de Comercio Exterior de IMPEPAP S.A. y por consecuencia a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, a partir de la elaboración, revisión y aprobación antes de su emisión, identificación de cambios, estado de versión, distribución en los puntos de uso y transferencias, previniendo el uso de documentos obsoletos. (Ver Anexo III)

GRÁFICO 5: ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

Se asegura el control de:

- a) Manual de Calidad (documento que estructura todo el Sistema de Gestión de calidad).
- b) Documentos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad (procedimientos, instructivos, planes, programas y otros).
- c) Documentos necesarios y específicos de los procesos originados en el Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Documentos de origen externo:
 - Leyes, Decretos Supremos y Decretos Reglamentarios.
 - Reglamentos Generales y Técnicos.
 - Normas Nacionales.
 - Normas Internacionales.

5.5. CONTROL DE REGISTROS

El procedimiento de Control de Registros **PRCD-GC-CREG** es aplicable a todos los registros (físicos y digitales) del Proceso de Archivo del Área de Comercio Exterior de IMPEXPAP S.A. y por consecuencia a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad a partir de su elaboración, revisión y aprobación antes de su emisión, hasta el control del estado de versión y verificación de la protección, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los requisitos. (Ver Anexo IV)

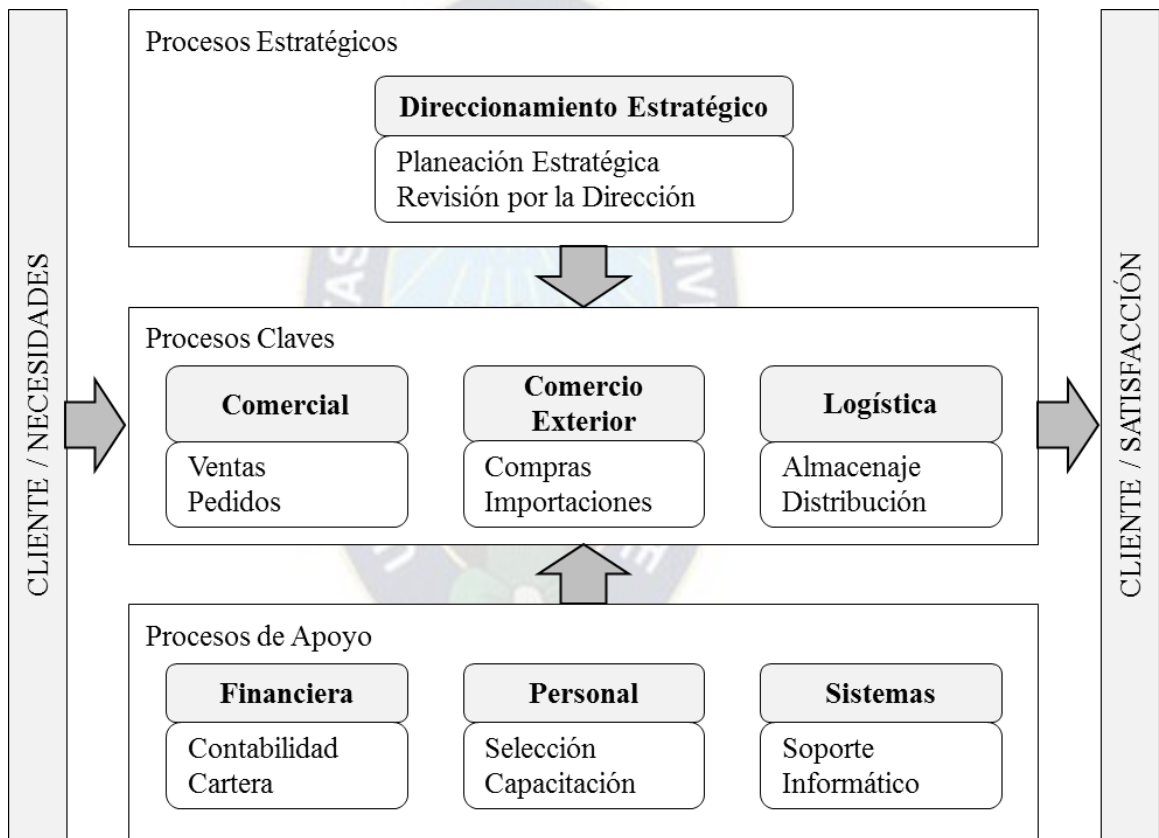
5.6. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos refleja la forma en la que están organizados los procesos de la empresa IMPEXPAP S.A. para captar, gestionar y satisfacer las necesidades del cliente.

Como se puede apreciar en el Grafico 5, los procesos fueron clasificados en tres categorías:

- **Procesos Estratégicos:** Aquellos que planifican y direccionan a los procesos claves y procesos de apoyo.
- **Procesos Claves:** Aquellos que aportan valor de forma directa al producto que llegara al cliente final.

GRÁFICO 6: MAPA DE PROCESOS



Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

5.7. PROCEDIMIENTOS

El cumplimiento de todos los procesos, procedimientos y documentación del Sistema de Gestión de Calidad, son de carácter obligatorio para el correcto desarrollo de las actividades, su omisión puede ocasionar resultados no esperados, poniendo en riesgo la actividad y a sus involucrados. Estas omisiones tendrán su respectiva sanción.

El Área de Comercio Exterior cuenta con 5 procedimientos específicos y claves en las cuales se encuentran estandarizadas cada una de las actividades que den realizar tanto el Jefe de Comercio Exterior como el Asistente de Comercio Exterior.

Los procedimientos son los siguientes:

- PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION DE PRODUCTOS **PRCD-COMEX-IDP** (Ver Anexo V)
- PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN **PRCD-COMEX-CPR** (Ver Anexo VI)
- PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS **PRCD-COMEX-CNP** (Ver Anexo VII)
- PROCEDIMIENTO DE COMPRAS POR OPORTUNIDAD **PRCD-COMEX-CPO** (Ver Anexo VIII)
- PROCEDIMIENTO DE SELECCION, EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES **PRCD-COMEX-SERP** (Ver Anexo IX)

5.8. COMPRAS

El Área de Comercio Exterior se encarga de las adquisiciones de producto desde la compra hasta la importación del mismo. Actualmente se manejan 3 modalidades de compra, según se requiera:

- COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN **PRCD-COMEX-CPR**
- COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS **PRCD-COMEX-CNP**
- COMPRAS POR OPORTUNIDAD **PRCD-COMEX-CPO**

5.8.1. COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICION

El alcance del proceso parte del informe del inventario disponible y la elaboración de proyecciones para la gestión, realizado por el área comercial, y finaliza con la entrega de los documentos de compra aprobados al área de importaciones, para que posteriormente, esta pueda proceder con las actividades de importación de productos.

5.8.2. COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS

El alcance del procedimiento comienza con el análisis del área comercial presentada al Gerente General para su evaluación y aprobación y finaliza en las actividades de importación de los productos.

La compra de nuevos productos se refiere a las compras de productos que no forman parte de la lista de ítems de la empresa, o de un nuevo proveedor, o si el producto no fue comprado en un periodo de 5 años.

5.8.3. COMPRAS POR OPORTUNIDAD

El alcance del proceso parte de la oferta de un proveedor que representa una oportunidad de compra de un producto habitual, esta es evaluada por el Gerente General para su aceptación y finalizara con la entrega de los documentos de compra al área de importaciones, para la importación de productos.

5.9. CONTRATOS

En el Área de Comercio Exterior cuenta con dos tipos de contratos, un modelo para las empresas que prestan el servicio de transporte y otro modelo para el servicio de Despacho Aduanero.

Ambos contratos fueron elaborados por el Área de Comercio Exterior con el fin de delimitar las responsabilidades tanto del empleador como del empleado, las mismas fueron revisadas y aprobadas por el Área Legal.

Estos documentos son un requisito indispensable para todo proveedor de servicio que pretenda trabajar con la empresa. (Ver Anexo X)



CAPITULO VI. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

6.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se plantearon cinco indicadores y un objetivo, los cuales son evaluados y analizados por cada importación para su constante control. Estos indicadores se los plantearon tomado en cuenta los puntos críticos en los procedimientos de:

- PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS **PRCD-COMEX-IDP**
- PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN **PRCD-COMEX-CPR**
- PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS **PRCD-COMEX-CNP**
- PROCEDIMIENTO DE COMPRAS POR OPORTUNIDAD **PRCD-COMEX-CPO**
- PROCEDIMIENTO DE SELECCION, EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES **PRCD-COMEX-SERP**

El Procedimiento De Importación De Productos **PRCD-COMEX-IDP** tiene dos indicadores con los cuales se le hace el seguimiento:

TABLA 1: INDICADORES - PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS

Indicador	Calculo	Meta	Frecuencia de medición	Responsable	Registro
Tiempo de Producción	$\sum \left[\frac{\text{tiempo Real de Prod}}{\text{tiempo Esti. de Prod}} \times \frac{\text{Ton. Compradas}}{\text{Total Ton.Comp.}} \times 100 \right]$	$\geq 80\%$	Por importación	Jefe de Comercio Exterior	Registro Seguimiento de Compras
Perdida por Daños	$\frac{\text{Total de Pérdidas por Daños}}{\text{Costo total de la Importación}} \times 100$	$\leq 2\%$	Mensual	Jefe de Comercio Exterior	Registro Seguimiento de Compras

Fuente: Elaborado por el Autor

Los procedimientos de compras (Compra De Productos Por Reposición **PRCD-COMEX-CPR**, Compra De Nuevos Productos **PRCD-COMEX-CNP** y Compras Por Oportunidad **PRCD-COMEX-CPO**) se les hacen seguimiento con los siguientes indicadores:

TABLA 2: INDICADORES - PROCEDIMIENTOS DE COMPRA

Indicador	Calculo	Meta	Frecuencia de medición	Responsable	Registro
Tiempo de cotización	Tiempo promedio de cotización	≤ 10 días	Mensual	Jefe de Comercio Exterior	Registro Seguimiento de Compras
Inconformidad del Producto	Número de inconformidades del producto	≤ 10	Mensual	Jefe de Comercio Exterior	Registro Seguimiento de Compras

Fuente: Elaborado por el Autor

Por último, el seguimiento al procedimiento de Selección, Evaluación Y Reevaluación De Proveedores **PRCD-COMEX-SERP** se lo realiza con el indicador:

TABLA 3: INDICADOR - PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Indicador	Calculo	Meta	Frecuencia de medición	Responsable	Registro
Seguimiento de Evaluación al Proveedor	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de evaluaciones realizadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ Total de importaciones}} \times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Jefe de Comercio Exterior	Registro Seguimiento de Compras

Fuente: Elaborado por el Autor

El objetivo del Área de Comercio Exterior integra todos los parámetros involucrados en cada una de las importaciones, el objetivo medido por el indicador:

TABLA 4: INDICADOR – OBJETIVO DE COMERCIO EXTERIOR

Indicador	Calculo	Meta	Frecuencia de medición	Responsable	Registro
Tiempo de Importación	$\frac{\text{Tiempo prod. esti.} + \text{Tiempo en trans. Est.}}{\text{Tiempo prod. Real} + \text{Tiempo en trans. Real}} \times 100$	$\geq 80\%$	Mensual	Jefe de Comercio Exterior	Registro Seguimiento de Compras

Fuente: Elaborado por el Autor

El Área de Comercio Exterior envía esta información en el Plan Seguimiento Y Medición De Indicadores Para Los Procesos Del SGC **PL-GC-SIP** al Área de Calidad y a cada una de las Gerencias (Gerencia General, Gerencia Administrativa, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Comercialización).

6.2. CONTROL DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

El Instructivo De Producto/Servicio No Conforme Para Compras - Importaciones **INS-COMEX-CPSN** establece las actividades para Identificar, registrar y controlar los productos y/o servicios no conformes presentados en el área de Compras e Importaciones. (Ver Anexo XI)

Inicia al momento de identificar productos y servicios no conformes dentro del área de Compras e Importaciones y finaliza con la determinación para la ejecución de acciones, tratamiento y seguimiento a los mismos.

TABLA 5: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

N°	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	ACCIÓN INMEDIATA	RESPONSABLE	TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	LÍMITE DE REPETICIÓN
1	Proceso de compras por reposición.	Problemas con el tiempo de llegada de producto.	Analizar la información relacionada con el retraso.	Jefe de Comercio Exterior	Informar sobre el retraso que tendrá la mercadería al Área Comercial.	Jefe de Comercio Exterior	Mail	5

		Demora de envío de producto por parte de la fábrica.		Jefe de Comercio Exterior		Jefe de Comercio Exterior		5
		Eventos climatológicos y/o en caminos		Jefe de Comercio Exterior		Jefe de Comercio Exterior		6
2	Proceso compra por oportunidad	El producto ofrecido por el proveedor no sea el esperado.	Informar de este suceso al Proveedor.	Jefe de Comercio Exterior	Solicitar el proveedor la oferta del producto necesario,	Jefe de Comercio Exterior	Mail	3
		El Área de Comercial tenga problemas con la comercialización del producto.	Informar de este suceso al Proveedor.	Jefe de Comercio Exterior	Concretar una reunión para analizar si realmente se puede comercializar este producto.	Jefe de Comercio Exterior	Mail	3
		El producto no cuenta con las especificaciones que se esperaba.	Informar al proveedor sobre la inconformidad con el producto.	Jefe de Comercio Exterior	Evaluar al proveedor.	Jefe de Comercio Exterior	Mail	3
3	Proceso por importaciones	Escases de camiones en el puerto de Arica	Tomar contacto con nuevas empresas de transporte.	Asistente de Comercio Exterior	Asignar con tiempo el transporte y hacer seguimiento para prevenir inconvenientes.	Asistente de Comercio Exterior	Mail	3

		Daño del producto en el transcurso del traslado.	Evaluación de la información proporcionada por el Jefe de logística y distribución.	Asistente de Comercio Exterior	Dependiendo el responsable del daño se hará el cobro en base al Registro Detalle Producto dañado.	Asistente de Comercio Exterior	Registro Detalle Producto dañado	7
		Descuido en la Apertura de seguro.	Informar de este suceso al seguro.	Asistente de Comercio Exterior	Informar al seguro sobre el descuido y evaluar la posibilidad de realizar la apertura.	Asistente de Comercio Exterior	Mail	3
4	Evaluación de Proveedores	Proveedores evaluados que sean reincidentes en sus fallas.	Informar al Gerente General.	Jefe de Comercio Exterior	Informar a los proveedores reincidentes.	Jefe de Comercio Exterior	Mail	5

Fuente: Elaborado por el Autor

6.3. ANALISIS DE DATOS

El procedimiento de Análisis de Datos **PRCD-GC-ADD** define todas las actividades que son necesarias para el manejo de datos permitiendo el fácil acceso a información oportuna y confiable para el posterior planteamiento de acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver Anexo XII)

Se aplica a procesos en los cuales se genera datos e información estadística, para su análisis, interpretación y posterior planteamiento de acciones de mejora o correcciones.

CAPITULO VII. SOFTWARE EN MICROSOFT VISUAL BASIC

7.1. PROGRAMACIÓN EN MACROS DE EXCEL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

El tiempo invertido en el análisis de indicadores y en la evaluación de los proveedores es bastante significativo, esto se debe a que se maneja bastante información la cual se encuentra en distintos documentos y no existe un registro en el cual se centralice la información del tránsito de cada importación.

Como respuesta a este problema se generó en Microsoft Excel el documento Registro Seguimiento de Compras **PRCD-COMEX-CP/REG-SDC**, en este documento se encuentran todos los datos relevantes para el procesamiento de datos y el análisis de los indicadores que miden el desempeño del Área de Comercio Exterior.

Haciendo uso del Microsoft Visual Basic que se encuentra incluido para el desarrollo de Macros en Microsoft Excel, se desarrolló cuatro algoritmos que facilitarían el cálculo de cuatro de los indicadores, los cuales son:


- Tiempo de Producción
- Tiempo de Cotización
- Tiempo de Importación
- Seguimiento de Evaluación al Proveedor

Respecto de los tres primeros indicadores, se requiere de mucho tiempo para realizar su cálculo de forma manual es por esta razón que se hizo un algoritmo para cada uno de ellos.

El cuarto algoritmo más allá de calcular el indicador, se ocupa de garantizar que el mismo sea de 100%, debido a que Genera el documento Ficha de Evaluación de Proveedores **PRCD-COMEX-SERP/REG-EP.**



TABLA 6: REGISTRO SEGUIMIENTO DE COMPRAS

		REGISTRO													EVALUACION		
		SEGUIMIENTO DE COMPRAS															
		PRCD-COMEX-CP/REG-SDC											VERSION N° 2				
N°	Importación	Parcial	Cantidad (toneladas)	Proveedor	Procedencia	Fecha de Pedido	Fecha de Factura	Fecha de Embarque	Tiempo de Producción (días)	Fecha arribo Arica	Empresa de Transporte asignada	Fecha en ANB (estimado)	Agencia Aduanera	Tiempo de Despacho (días)	Fecha en Almacén	Fecha en ANB (real)	Tiempo de Demora Arica-ANB
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	

Fuente: Elaborado por el Autor

7.2. CODIGO DE PROGRAMACION

A continuación, se describirá el código de programación de cada uno de los algoritmos. Se detallará los datos que se requieren y la información que proporcionara.

7.2.1. TIEMPO DE PRODUCCIÓN

El indicador es calculado haciendo un promedio ponderado, donde la variable a promediarse es el tiempo de producción de cada uno de los proveedores, y la variable de ponderación es el porcentaje de compras.

La codificación evalúa y recoge los datos del tiempo de producción de cada una de las importaciones que llegaron a nuestros almacenes e ignorará los datos de las importaciones que no hayan terminado. Una vez que se cuente con el tiempo promedio de producción de cada proveedor, este valor será comparado con el tiempo estimado de producción bajo la siguiente relación: tiempo de producción estimado entre tiempo promedio de producción, esta relación porcentual es el indicador por cada proveedor.

Para calcular la variable de ponderación, se toma en cuenta la cantidad en toneladas comprada a cada uno de los proveedores, la codificación suma la cantidad de toneladas compradas a cada uno de los proveedores y calcula el porcentaje de compras mediante la relación: cantidad de toneladas compradas al proveedor (i) entre la cantidad de toneladas compradas en total, esta relación porcentual es la ponderación asignada a cada proveedor.

Por último, se multiplica el indicador de cada proveedor por su respectiva ponderación de porcentual y se suman todos estos valores, los cuales reflejaran el porcentaje de cumplimiento del tiempo de producción de nuestros proveedores hasta la fecha.

El botón “INDICADOR TIEMPO DE PRODUCCION” ubicado en la esquina superior derecha de la tabla, ejecuta el macro que realiza el procedimiento que está a continuación:

```
Sub produccion()  
Range("A4:N5").Select  
Selection.ClearContents  
Range("A8:N8").Select  
Selection.ClearContents  
For j = 1 To 14  
For i = 6 To 155  
If Hoja1.Cells(i, 5) = Hoja3.Cells(3, j) Then  
If Hoja1.Cells(i, 10) = "" Then  
Else  
Hoja3.Cells(4, j) = Hoja3.Cells(4, j) + Hoja1.Cells(i, 10)  
Hoja3.Cells(5, j) = Hoja3.Cells(5, j) + 1  
Hoja3.Cells(8, j) = Hoja3.Cells(8, j) + Hoja1.Cells(i, 4)  
End If  
End If  
Next i  
Next j  
End Sub
```

7.2.2. TIEMPO DE COTIZACIÓN

El indicador es calculado sumando todos los tiempos que se demoraron en realizar una cotización en cada uno de los meses y dividiéndolos entre la cantidad de cotización que se realizaron al mes.

La codificación evaluará y recogerá los datos de cada uno de los tiempos de cotización de un mes determinado para de esta forma calcular el promedio mensual y posteriormente presentar este resultado en el mes que corresponda.

TABLA 8: INDICADOR TIEMPO DE COTIZACIÓN

MES	INDICADOR TIEMPO DE COTIZACION (días)
Enero	4,0000
Febrero	0,0000
Marzo	4,3750
Abril	5,0000
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	

Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

El botón “INDICADOR TIEMPO DE COTIZACION” ubicado en la esquina superior derecha de la tabla, ejecuta el macro que realiza el procedimiento que está a continuación:

```

Sub tiempo()
n = Hoja5.Cells(3, 4) + 3
For i = 4 To 15
mes = Hoja5.Cells(i, 5)
Hoja5.Cells(i, 6) = ""
c = 0
For j = 4 To n
x = Hoja5.Cells(j, 2)

```

```
If mes = x Then
Hoja5.Cells(i, 6) = Hoja5.Cells(i, 6) + Hoja5.Cells(j, 3)
c = c + 1
End If
Next j
If c = 0 Then
Hoja5.Cells(i, 6) = 0
Else
Hoja5.Cells(i, 6) = Hoja5.Cells(i, 6) / c
End If
Next i
End Sub
```

7.2.3. TIEMPO DE IMPORTACIÓN

El indicador es calculado promediando la relación: tiempo de importación estimado entre el tiempo de importación real de cada una de las importaciones que se encuentran en nuestros almacenes.

Para calcular el tiempo de importación se toman en cuenta dos variables importantes: el tiempo de producción (calculado en el indicador del mismo nombre) y el tiempo de tránsito el cual consta del tiempo que transcurre desde que el producto llega a puerto, hasta que llega a nuestros almacenes. También se suma el tiempo en el que se realiza el despacho aduanero del producto.

Todos estos tiempos son sumados y relacionados con la suma de los tiempos estimados, cabe tomar en cuenta que estos son variables y se acondicionan de forma automática según la procedencia y las condiciones de la compra.

La codificación asignara los tiempos correspondientes a cada importación para posteriormente ser evaluados respecto los parámetros preestablecidos y finalmente ser promediados.



TABLA 9: INDICADOR TIEMPO DE IMPORTACIÓN

		REGISTRO												PRCD-COMEX-CP/REG-SDC	
		SEGUIMIENTO DE COMPRAS												VERSIÓN N°1	
N°	Importación	Parcial	Proveedor	Procedencia	Fecha de Pedido	Fecha de Embarque	Tiempo de Producción (Real)	Tiempo en Tránsito (Real)	Tiempo de Importación (Real)	Tiempo de Producción (Estimada)	Tiempo de Tránsito (Estimada)	Tiempo de Importación (Estimada)	Indicador Tiempo de Importación		
23	45/15	TOT	GOLD EAST PAPER	China	18/08/2015	28/10/2015	71	75	146	45	72	117	80%		
24	46/15	TOT	GOLD EAST PAPER	China	18/08/2015	31/10/2015	74	89	163	45	74	119	73%		
25	52/15	TOT	BILT WISDOM	India	11/09/2015	10/11/2015	60	80	140	50	58	113	81%		
26	53/15	1P	CARVAJAL	Colombia	24/09/2015	12/11/2015	49	32	81	50	19	69	85%		
27	53/15	2P	CARVAJAL	Colombia	24/09/2015	15/01/2016	113	35	148	50	19	69	47%		
28	53/15	3P	CARVAJAL	Colombia	24/09/2015	22/01/2016	120	33	153	50	19	69	45%		
29	53/15	4PT	CARVAJAL	Colombia	24/09/2015	28/01/2016	126	34	160	50	19	69	43%		
30	55/15	1P	CMPC	Chile	23/11/2015	23/12/2015	30	12	42	30	10	40	95%		
31	55/15	2P	CMPC	Chile	23/11/2015	10/12/2015	17	13	30	30	10	40	133%		
32	55/15	3PT	CMPC	Chile	23/11/2015	10/12/2015	17	13	30	30	10	40	133%		
33	56/15	TOT	BENGT LARSSON	China	02/12/2015	10/01/2016	39	55	94	45	60	105	112%		
34	57/15	TOT	OJI PAPERS	Brasil	02/12/2015	01/03/2016	90	14	104	90	5	95	91%		
35	58/15	TOT	GHS	China	03/12/2015	25/12/2015	22	68	90	40	65	105	117%		
36	59/15	TOT	GOLD EAST PAPER	China	12/12/2015	23/01/2016	42	66	108	45	57	102	94%		
37	60/15	TOT	GOLD EAST PAPER	China	12/12/2015	18/02/2016	68	47	115	45	41	86	75%		
38	61/15	TOT	GOLD EAST PAPER	China	12/12/2015	31/01/2016	50	99	149	45	102	147	99%		
39	62/15	TOT	GOLD EAST PAPER	China	12/12/2015	27/02/2016	77	59	136	45	62	107	79%		
40	63/15	TOT	GOLD EAST PAPER	China	12/12/2015	12/03/2016	91	60	151	45	57	102	68%		

Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

El botón “Tiempo de Producción (Estimada)” ubicado en la primera fila y onceava columna de la tabla, ejecuta el macro que realiza el procedimiento que está a continuación:

```
Sub tproduccion()  
Range("K2:K200").Select  
Selection.ClearContents  
For x = 2 To 200  
For y = 1 To 14  
prov1 = Hoja7.Cells(x, 4)  
prov2 = Hoja3.Cells(3, y)  
If prov1 = prov2 Then  
Hoja7.Cells(x, 11) = Hoja3.Cells(7, y)  
End If  
Next y  
Next x  
End Sub
```

7.2.4. SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN AL PROVEEDOR

En este caso el indicador más allá de ser calculado, es garantizado a cumplir el 100% en cada una de las mediciones mensuales. Esto se debe a que la evaluación se realizara inmediatamente concluya una importación.

Para medir el indicador, se toma en cuenta la cantidad de evaluaciones respecto la cantidad de importaciones. Ya que las evaluaciones serán generadas justo después de cerrar la importación se tendrán la misma cantidad de evaluaciones que la misma cantidad de importaciones.

La codificación buscara los datos de la importación evaluara el desempeño y lo asignara el proveedor que corresponda, posteriormente llenará el documento Registro Ficha de Evaluación de Proveedores **PRCD-COMEX-SERP/REG-EP**, y finalmente archivara el documento generado en la carpeta de Evaluación de Proveedores con su respectivo código de importación. De esta forma el usuario solo interviene en el proceso de evaluación para imprimir el documento.

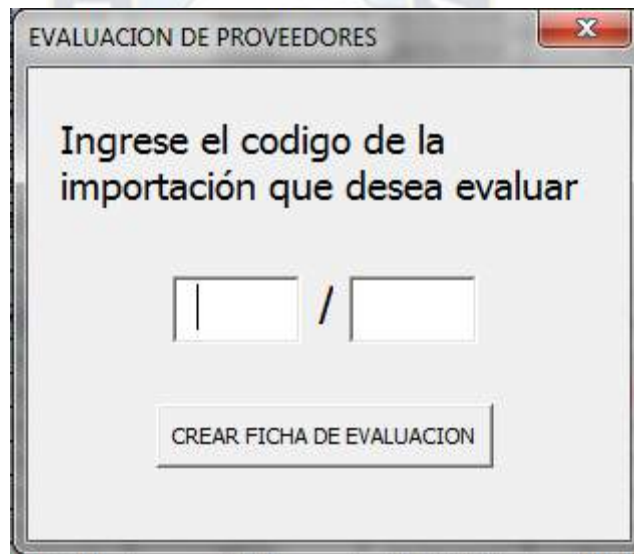


El botón “EVALUACIÓN” ubicado en la esquina superior derecha del documento Registro Seguimiento de Compras **PRCD-COMEX-CP/REG-SDC**, ejecuta el macro que realiza el procedimiento que está a continuación:

```
Sub evaluacion()  
UserForm1.Show  
End Sub
```

Este código, desplegará una ventana en la cual el usuario elegirá la importación que desea evaluar.

GRÁFICO 8: USERFORM – EVALUACION DE PROVEEDORES



The image shows a screenshot of a Microsoft Access user form. The title bar of the window reads "EVALUACION DE PROVEEDORES". The main area of the form contains the instruction "Ingrese el codigo de la importación que desea evaluar". Below this text are two text boxes for input, separated by a forward slash (/). At the bottom of the form is a button with the text "CREAR FICHA DE EVALUACION".

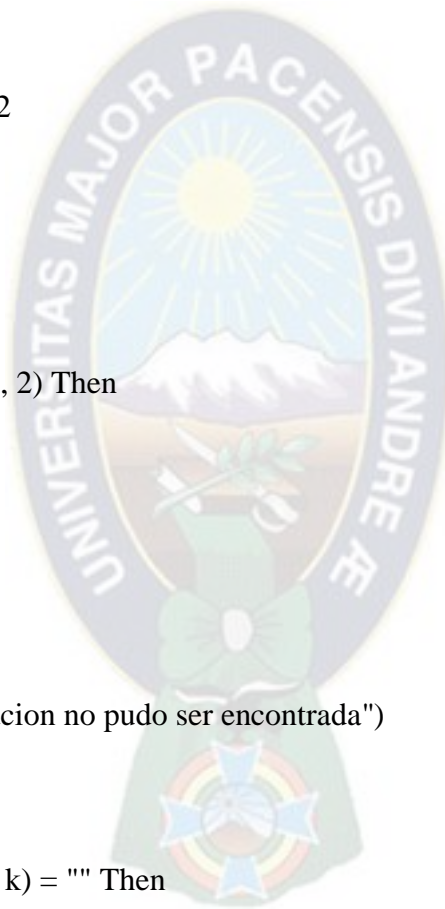
Fuente: Elaborado por el Autor

Una vez que el usuario ingrese el código de la importación que desea evaluar, deberá presionar el botón “CREAR FICHA DE EVALUACIÓN”, la cual ejecutara el macro que realiza el procedimiento que está a continuación:

```

Private Sub CommandButton1_Click()
Hoja8.Range("F11:F15") = Empty
Hoja8.Range("C48:E50") = Empty
Hoja8.Cells(98, 3) = Empty
Hoja8.Cells(82, 3) = Empty
c1 = TextBox1
c2 = TextBox2
x = "" & c1 & "/" & c2
flag = 0
cont = 0
n = 0
For i = 6 To 150
    If x = Hoja1.Cells(i, 2) Then
        n = i
        cont = cont + 1
    End If
Next i
If n = 0 Then
MsgBox ("La importacion no pudo ser encontrada")
Else
    For k = 5 To 21
        If Hoja1.Cells(n, k) = "" Then
            flag = 1
        End If
    Next k
    If flag = 0 Then
        Hoja8.Cells(1, 6) = Hoja1.Cells(n, 16)
        Hoja8.Cells(3, 6) = x
        Hoja8.Cells(5, 3) = Hoja1.Cells(n, 5)
    End If
End Sub

```



```

prov = Hoja8.Cells(5, 3)
tp = 0
  For a = 0 To cont - 1
    tp = tp + Hoja1.Cells(n - a, 10)
  Next a
tp = tp / cont
Hoja3.Select
For j = 1 To 14
  If prov = Cells(3, j) Then
    tpe = Cells(7, j)
  End If
Next j
tpp = tpe / tp
If tpp > 1 Then
  tpp = 1
End If
Hoja8.Cells(13, 6) = tpp
Hoja8.Cells(25, 3) = Hoja1.Cells(n, 12)
  For k = 1 To cont - 1
    If Hoja8.Cells(25, 3) = Hoja1.Cells(n - k, 12) Then
      Else
        Hoja8.Cells(82, 3) = Hoja1.Cells(n - k, 12)
      End If
    Next k
  For m = 1 To cont - 1
    If Hoja8.Cells(25, 3) = Hoja1.Cells(n - m, 12) Then
      Else
        If Hoja8.Cells(82, 3) = Hoja1.Cells(n - m, 12) Then
          Else

```

```

        Hoja8.Cells(98, 3) = Hoja1.Cells(n - m, 12)
    End If
End If
Next m
Hoja8.Cells(42, 3) = Hoja1.Cells(n, 14)
ta = Hoja1.Cells(n, 15)
tap = 6 / ta * 100
If tap > 75 Then
    Hoja8.Cells(48, 5) = "X"
End If
If tap > 35 Then
    If tap < 76 Then
        Hoja8.Cells(48, 4) = "X"
    End If
End If
If tap < 36 Then
    Hoja8.Cells(48, 3) = "X"
End If
Sheets("..").Select
Sheets("..").Copy
Sheets("..").Select
Sheets("..").Name = "" & prov & " " & c1 & "-" & c2
ChDir "\\Fvaldivia-pc\comex\EVALUACION A PROVEEDORES"
ActiveWorkbook.SaveAs Filename:="\\Fvaldivia-pc\comex\EVALUACION A
PROVEEDORES\" & prov & " " & c1 & "-" & c2 & ".xlsx", _
    FileFormat:=xlOpenXMLWorkbook, CreateBackup:=False
Else
MsgBox ("No pueden evaluarse las importaciones que no han concluido")
End If

```

```
End If  
TextBox1 = Empty  
TextBox2 = Empty  
UserForm1.Hide  
Hoja1.Activate  
End Sub
```



CAPITULO VIII. EVALUACIÓN ECONÓMICA

8.1. INVERSIÓN

Los costos de Inversión serán clasificados en tres categorías, el costo por acondicionar un área de trabajo para el nuevo personal, el costo de capacitación inicial para la certificación y el costo de certificación.

8.1.1. COSTO POR ACONDICIONAR UN ÁREA DE TRABAJO

Debido a que se contrató a una persona para hacerse cargo de la Gestión de Calidad en el Área de Comercio Exterior, se vio necesario aumentar un espacio acondicionado para que el nuevo personal pueda desempeñar sus labores.

TABLA 10: COSTO POR ACONDICIONAR UN ÁREA DE TRABAJO

Nº	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Costo Total (Bs)
1	Escritorio	2100,00	1	2100,00
2	Asiento de Escritorio	750,00	1	750,00
3	Laptop	4200,00	1	4200,00
4	Parlantes	120,00	1	120,00
5	Mouse	80,00	1	80,00
TOTAL				7250,00

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por IMPEXPAP S.A.

Como se puede apreciar en la TABLA 10, el espacio de trabajo con todo el equipo indispensable para trabajar llego a costar 7.250,00 (Bs).

No fue necesario una inversión para generar un espacio físico, debido a que el nuevo escritorio y su equipo pudieron ser acomodados en la misma Área de Comercio Exterior ya que siempre se contó con espacio en dicha oficina.

8.1.2. COSTO DE CAPACITACIÓN INICIAL

Tanto el personal antiguo como el personal recién contratado, fue capacitado en temas específicos para que cuenten con el conocimiento mínimo necesario para la gestión de Calidad.

TABLA 11: COSTO DE CAPACITACIÓN INICIAL

N°	Capacitación	Institución	Duración	Costo Total (Bs)
1	Sistema de gestión de la calidad NB 9001:2008	IBNORCA	5 días	3139,18
2	Formación de Auditores Internos de Sistema de gestión Integrados (GSI) NB/ISO 9001.	IBNORCA	4 días	3560,00
3	Seguridad y Salud Ocupacional		2 días	2700,00
4	Manejo de extintores		1 días	2160,00
TOTAL				11559,18

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por IMPEXPAP S.A.

Las capacitaciones descritas en la TABLA 11, para todo el personal del Área de Comercio Exterior llegaron a costar 11.559,18 (Bs).

8.1.3. COSTO DE CERTIFICACIÓN

El costo de certificación, incluyó las revisiones documentales en las dos etapas, la emisión de los certificados y las auditorias de seguimiento en los siguientes dos años. El valor proporcionado por la empresa fue de 7.630,00 (USD), que expresado en moneda nacional es 53.104,80 (Bs).

Los costos detallados a continuación, resume todo lo que costo certificar para la norma ISO 9001:2008.

TABLA 12: COSTO TOTAL DE INVERSIÓN

Nº	Descripción	Cantidad	Costo Total (Bs)
1	Costo por Acondicionar un Área de Trabajo	1	7250,00
2	Costo de Capacitación Inicial	1	11559,18
3	Costo de Certificación	1	53104,80
TOTAL			71913,98

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por IMPEXPAP S.A.

Como indica la TABLA 12, el costo total de inversión para la certificación del Área de Comercio Exterior fue de 71.913,98 (Bs), información que será utilizada para el análisis beneficio/costo.

8.2. COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Los costos de Operación corresponderán al costo del nuevo personal y los costos de Mantenimiento que serán referidos al costo por mantener al personal capacitado.

8.2.1. COSTO DEL NUEVO PERSONAL

Debido a que se vio necesario contar con personal que apoye al Sistema de Gestión de Calidad en el Área de Comercio Exterior, se contrató un asistente en cual percibiría 3.700,00 (Bs) como salario mensual.

Para calcular la razón Beneficio/Costo, es necesario que el costo de operación sea expresado en unidades monetarias respecto la unidad de tiempo año. Lo que da como resultado 44.400,00 (Bs/año).

8.2.2. COSTO DE CAPACITACIÓN ANUAL

Para que exista una mejora continua, el personal del Área de Comercio Exterior recibió tres capacitaciones en un año, las cuales son descritas a continuación:

TABLA 13: COSTO DE CAPACITACIÓN ANUAL

Nº	Capacitación	Institución	Duración	Costo Total (Bs/año)
1	Atención y comunicación con el cliente	BARTERHOUSE	8 días	2560,00
2	Liderazgo y toma de decisiones	BARTERHOUSE	5 días	1600,00
3	Taller de Relaciones Interpersonales y Motivación	BARTERHOUSE	1 días	960,00
TOTAL				5120,00

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por IMPEXPAP S.A.

Tomando en cuenta el costo del nuevo personal y el costo de las capacitaciones anuales se puede concluir en el Costo de Operación y Mantenimiento descrito en la TABLA 14.

TABLA 14: COSTO TOTAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Nº	Descripción	Cantidad	Costo Total (Bs/año)
1	Costo del Nuevo Personal	1	44400,00
2	Costo de Capacitación Anual	1	5120,00
TOTAL			49520,00

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por IMPEXPAP S.A.

Finalmente, el costo total de operación y mantenimiento que será tomado en cuenta en el análisis beneficio/costo será de: 49.520,00 (Bs/año).

8.3. BENEFICIOS

Los beneficios que fueron generados como consecuencia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad fueron varios y para su correcto análisis serán clasificados en dos categorías:

- Reducción en tiempos del proceso
- Reducción en ahorro de gastos

De estas dos categorías, el valor monetario de la “Reducción en ahorro de gastos” será tomado en cuenta como el beneficio en el análisis beneficio/costo.

8.3.1. REDUCCIÓN EN TIEMPOS DEL PROCESO

Los procesos principales y claves en el Área de Comercio Exterior son: el proceso de compras y el proceso importación de productos. Ambos están conformados por una secuencia de actividades las cuales tienen una determinada duración. De estas actividades y sus respectivos tiempos de duración, las más relevantes son las siguientes:

- **Tiempo de Cotización.** - es medido desde que el Jefe de Comercio Exterior o el Asistente de Comercio Exterior, toma contacto con los proveedores y solicita una cotización del producto necesario. Hasta que se obtiene una respuesta de los proveedores, se calcula el costo del producto puesto en los almacenes de la empresa y por ultimo con esta información se elabora el Registro Tabla Comparativa de Precios **PRCD-COMEX-CP/REG-TC**.
- **Tiempo de Producción.** - es considerado desde la emisión del pedido con el Registro Orden de compra **PRCD-COMEX-CP/REG-OC** hasta el momento cuando el proveedor emite la factura comercial.

- **Tiempo de Tránsito Marítimo.** - que comprende el tiempo desde la fecha de embarque emitida en el B/L (Bill of Lading) hasta que el producto llega a puerto de destino (Puerto de Arica).
- **Tiempo de Espera en Puerto.** - es la espera del producto desde que llega a puerto de destino, hasta que la empresa de transporte llega con sus unidades, lo carga y lo saca del puerto.
- **Tiempo de Desaduanización.** - que comienza desde que las unidades de transporte con el producto llegan hasta ANB (Aduana Nacional de Bolivia), se valida la DUI (Declaración Única de Importación), se hace el pago con el correspondiente número de C y finalmente el producto sale de ANB.

Estos tiempos, al ser los más críticos en el proceso son los que deben ser reducidos. El tiempo de producción y el tiempo de tránsito marítimo son variables externas no controlables por la empresa, pero el tiempo de producción más allá de ser reducido, puede ser más constante y aproximarse cada vez más a los tiempos estimados, de esta manera podemos ser más preciso en el momento de planificar los pedidos.

**TABLA 15: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE PRODUCCIÓN
(ENERO 2015 – JUNIO 2016)**

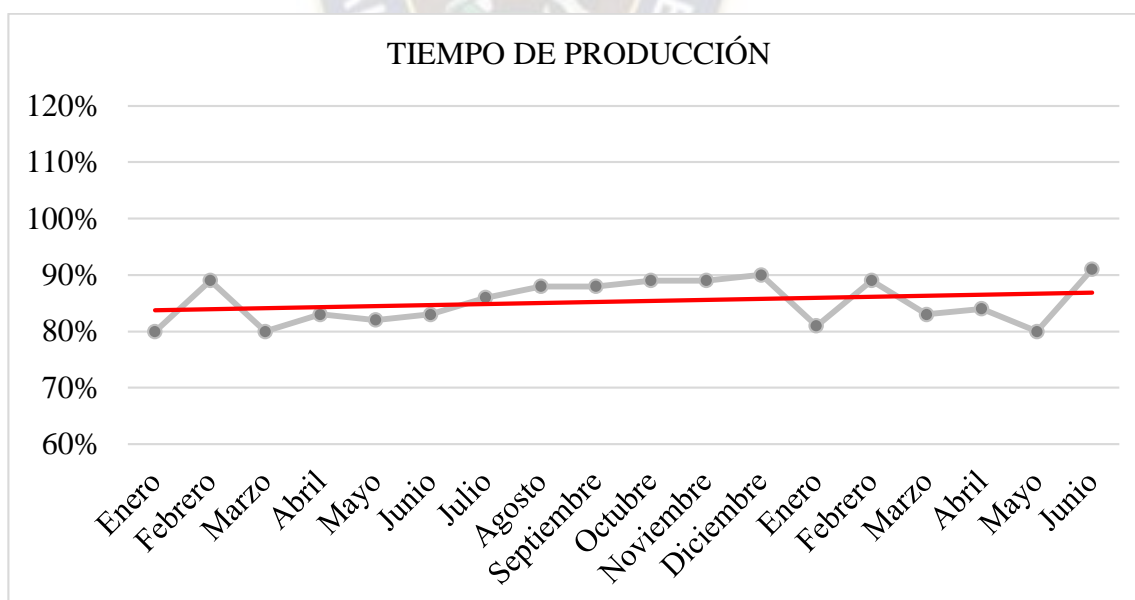
AÑO	MES	TIEMPO DE PRODUCCIÓN
2015	Enero	80,00%
	Febrero	89,00%
	Marzo	80,00%
	Abril	83,00%
	Mayo	82,00%
	Junio	83,00%
	Julio	86,00%
	Agosto	88,00%
	Septiembre	88,00%

	Octubre	89,00%
	Noviembre	89,00%
	Diciembre	90,00%
2016	Enero	81,00%
	Febrero	89,00%
	Marzo	83,00%
	Abril	84,00%
	Mayo	80,00%
	Junio	91,00%

Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

Considerando que el indicador tiene como meta el 80%, se puede apreciar que la meta siempre fue cumplida y como se verá en el GRÁFICO 7 existe una pendiente positiva lo que indica que el rendimiento es cada vez más óptimo.

**GRÁFICO 9: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE PRODUCCIÓN
(ENERO 2015 – JUNIO 2016)**



Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

Respecto al Tiempo de Cotización, este indicador depende tanto del proveedor como del Área de Comercio Exterior, pues el Jefe de Comercio Exterior y el Asistente de Comercio Exterior realizarán al análisis de costos lo más antes posible pero siempre estarán sujetos a la pronta respuesta del proveedor.

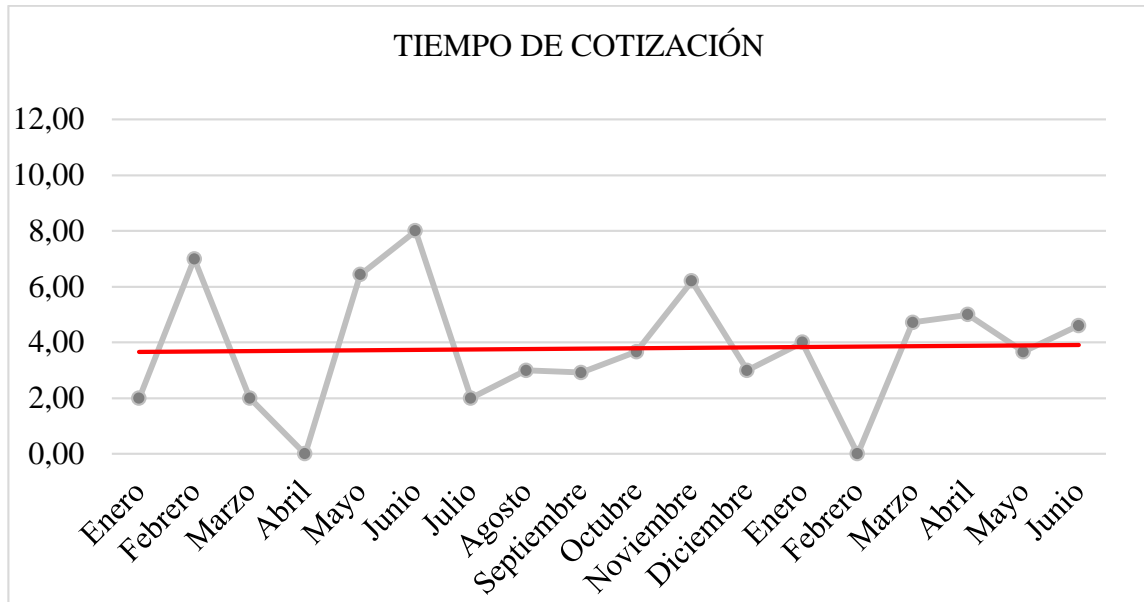
**TABLA 16: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE COTIZACIÓN
(ENERO 2015 – JUNIO 2016)**

AÑO	MES	TIEMPO DE COTIZACIÓN
2015	Enero	2,00
	Febrero	7,00
	Marzo	2,00
	Abril	-
	Mayo	6,43
	Junio	8,00
	Julio	2,00
	Agosto	3,00
	Septiembre	2,92
	Octubre	3,67
	Noviembre	6,20
	Diciembre	3,00
2016	Enero	4,00
	Febrero	-
	Marzo	4,71
	Abril	5,00
	Mayo	3,67
	Junio	4,60

Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

La meta del indicador dice que, como máximo se debe demorar 10 días en realizar una cotización, como se puede apreciar en el GRÁFICO 8 existe una tendencia positiva, pero los tiempos por mes cada vez se alejan más del límite de 10 días. Siendo que el año 2015 se registraron tiempos de 7 y hasta 8 días, que es mucho mayor a comparación del año 2016 cuyo tiempo máximo fue de 5 días.

**GRÁFICO 10: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE COTIZACIÓN
(ENERO 2015 – JUNIO 2016)**



Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

Respecto al resto de los tiempos, se cuenta con un indicador en el cual se incluyen cada uno de ellos pues toma en cuenta la fecha desde que se realiza el pedido hasta la fecha en que el producto llega a los almacenes de la empresa. El Tiempo de Importación es el indicador más representativo y es el objetivo del Área de Comercio Exterior.

**TABLA 17: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE IMPORTACIÓN
(ENERO 2015 – JUNIO 2016)**

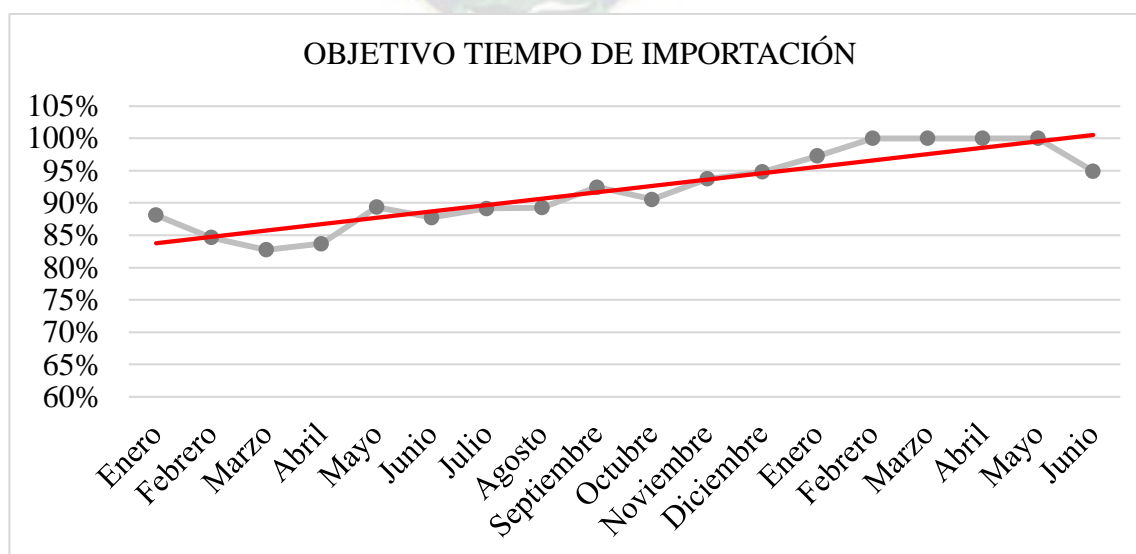
AÑO	MES	OBJETIVO TIEMPO DE IMPORTACIÓN
2015	Enero	88,10%
	Febrero	84,66%
	Marzo	82,76%
	Abril	83,70%
	Mayo	89,36%
	Junio	87,72%

	Julio	89,15%
	Agosto	89,28%
	Septiembre	92,44%
	Octubre	90,54%
	Noviembre	93,72%
	Diciembre	94,81%
2016	Enero	97,28%
	Febrero	100,00%
	Marzo	100,00%
	Abril	100,00%
	Mayo	100,00%
	Junio	94,94%

Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

En este indicador se puede observar una clara mejora en los tiempos de importación hasta el punto que los productos llegan a los almacenes de la empresa sin retrasos. La pendiente positiva en el GRÁFICO 9 muestra como los tiempos de tránsito, los tiempos de espera en puerto y los tiempos en realizar la desaduanización, redujeron de forma significativa.

**GRÁFICO 11: RESUMEN DEL INDICADOR TIEMPO DE IMPORTACIÓN
(ENERO 2015 – JUNIO 2016)**



Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

8.3.2. REDUCCIÓN EN COSTOS

La Gestión de Calidad exige la constante evaluación a los proveedores, tanto del proveedor del producto como de los proveedores de servicios, las actividades y criterios para dicha evaluación se encuentran descritos en el Procedimiento Selección, Evaluación Y Reevaluación De Proveedores **PRCD-COMEX-SERP**. Con base en los datos centralizados y procesados de la gestión 2014, se pudo identificar a los proveedores de servicios que cumplieran con el tiempo, eran responsables con los documentos y tenían precios competitivos.

Haciendo uso de las economías de escala, se asignó más cargas a las empresas de transporte con mayor puntuación, haciendo que estas bajaran sus precios. Como se puede apreciar en la TABLA 13, el costo por el flete terrestre promedio del año 2014 fue de 1.326,39 (USD / Camión) y el del año 2015 fue de 1087,16 (USD / Camión), como consecuencia el año 2015 se redujo los costos en 41.258,86 (USD), tan solo en transporte terrestre.

TABLA 18: REDUCCIÓN DE COSTOS DE TRANSPORTE (2014 – 2015)

		PESO TOTAL (TON)	FLETE TERRESTRE (USD)
DATOS REALES	2014	1411,34	85089,95
	2015	3794,31	187501,16
COSTO POR CAMIÓN	2014		1326,39
	2015		1087,16
DATOS PRONOSTICADOS	2014		85089,95
	2015		228760,02
REDUCCIÓN EN COSTOS	2014		0,00
	2015		41258,86

Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

De la misma forma se trabajó con el agente de despacho aduanero, se redujo el porcentaje de su tarifa y también se empezó a coordinar cada uno de los despachos de forma anticipada, para que de este modo no sea necesario pagar algún almacenaje o alguna contravención.

Como consecuencia de la coordinación y la capacitación, se redujeron los gastos de puerto haciendo que las unidades de transporte se encuentren disponibles en el Puerto de Arica antes del arribo de la carga, así se evita el pago por sobreestadías.

TABLA 19: REDUCCIÓN DE COSTOS DE DESPACHO ADUANERO Y GASTOS DE PUERTO (2014 – 2015)

		COSTO TOTAL (USD)	DESPACHO ADUANERO (USD)	GASTOS DE PUERTO (USD)
DATOS REALES	2014	940859,01	14112,53	10623,32
	2015	2245350,05	27260,02	18161,86
%	2014		1,50%	1,13%
	2015		1,21%	0,81%
DATOS PRONOSTICADOS	2014		14112,53	10623,32
	2015		33679,40	25352,44
REDUCCIÓN EN COSTOS	2014		0,00	0,00
	2015		6419,38	7190,58

Fuente: Elaboración con base en información de IMPEXPAP S.A.

En total el año 2015, se logró reducir en costos de importación 54.868,82 (USD), que expresado en moneda nacional es 381.887,00 (Bs).

8.4. RAZON BENEFICIO/COSTO

Para realizar el análisis económico, se hará el uso de la razón Beneficio/Costo convencional VP citada en el punto 3.4.1. del CAPITULO III, donde se especifica los datos necesarios para dicho análisis, como se describe a continuación:

Razón B/C convencional VP:

$$B/C = \frac{VP \text{ (beneficios del proyecto propuesto)}}{VP \text{ (costos totales del proyecto propuesto)}} = \frac{VP \text{ (B)}}{I + VP \text{ (O\&M)}}$$

Fórmula 3.4.1. (1)

El beneficio del proyecto propuesto es de 381.887,00 (Bs), debido a que este valor no es un estimado sino el monto real logrado después de la Inversión, no será necesario ajustarlo para el cálculo.

Los costos de operación y mantenimiento son de 49.520,00 (Bs/año), ya que este monto fue pagado el año de la inversión, deberá ser ajustado al periodo declarado por IBNORCA de tres años y tasa nominal de interés del 10% anual.

$$VP \text{ (O\&M)} = \sum_{k=0}^N F(1+i)^{N-k}$$

$$VP \text{ (O\&M)} = F(1+i)^3 + F(1+i)^2 + F(1+i)^1$$

$$VP \text{ (O\&M)} = 49.520,00(1+0.1)^3 + 49.520,00(1+0.1)^2 + 49.520,00(1+0.1)^1$$

$$VP \text{ (O\&M)} = 37205,11 + 40925,62 + 45018,18$$

$$VP \text{ (O\&M)} = 123148,91$$

Como resultado de este ajuste, se hará el análisis Beneficio/Costo con 123.148,91 (Bs) como el costo total de operación y mantenimiento.

Como indica la Fórmula 3.4.1. (1), el valor de la inversión no debe ser ajustado, por lo tanto, se usará 71.913,98 (Bs) para el cálculo.

Contando con todos los datos requeridos para el cálculo, se procederá con el mismo:

$$B/C = \frac{VP \text{ (beneficios del proyecto propuesto)}}{VP \text{ (costos totales del proyecto propuesto)}} = \frac{VP \text{ (B)}}{I + VP \text{ (O\&M)}}$$

$$B/C = \frac{381.887,00}{71.913,98 + 123.148,91}$$

$$B/C = 1.958$$

La razón Beneficio/Costo del proyecto es 1.958 mayor a 1, por lo tanto, se determina que el proyecto es aceptable.

También se debe considerar que existe un beneficio al aumentar la satisfacción al cliente, al reducir el tiempo del proceso de importación, ya que de esta forma el producto estará disponible a tiempo y se disminuirán las ventas perdidas por inexistencias en el inventario.

CONCLUSIONES

El sistema de Gestión de calidad según la normativa ISO 9001:2008 aporta de forma positiva a la trazabilidad del producto que es entregado a nuestros clientes, todo producto no conforme es identificado de forma rápida e inmediatamente se toma las acciones pertinentes para mitigar los riesgos que ocasiona y podría ocasionar una situación igual o similar en el futuro.

El control de indicadores y objetivo, cada vez mejoraron y reflejan de forma clara la evolución del sistema de gestión de calidad hacia la mejora continua en el área de Comercio Exterior.

- El indicador tiempo de cotización, redujo su tiempo de demora de un máximo de 8 días a un máximo de 5 días.
- El objetivo tiempo de importación, antes el 82,76% de las importaciones llegaban a tiempo, ahora el 100% de las cargas llegan a tiempo.

El ahorro generado por no pagar sobreestadias y cargar los contenedores directamente sobre la unidad de transporte es de 7.190,58 (USD), mientras que el monto por asignar de forma anticipada varias importaciones a los proveedores de servicios de transporte y despacho aduanero es de 47.678,24 (USD), ambos valores analizados en la razón Beneficio/Costo generan un valor de 1,958 que significa que el proyecto es aceptable. Cabe aclarar que no se podría generar estos valores sin la gestión de calidad que proporcione información para la planificación y coordinación que es necesaria.

El sistema informático que da soporte al sistema de gestión de calidad a minimizado el tiempo invertido de forma significativa, ya que antes se demoraba ocho horas (un día laboral) en seleccionar, calcular y analizar la información necesaria; ahora bastan 29 segundos para abrir el registro digital presionar el botón que realiza ese mismo proceso.

El registro en formato Excel que cuenta con fórmulas y programación, ayuda a controlar si importaciones están llegando a tiempo a cada instancia del proceso, así se puede saber si existe alguna demora y quien es el responsable de la misma.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, los clientes de IMPEXPAP S.A. cuentan con el producto que necesitan en el momento que necesitan, dándole a la empresa un prestigio de confiabilidad y la diferencia del resto en la industria papelera.



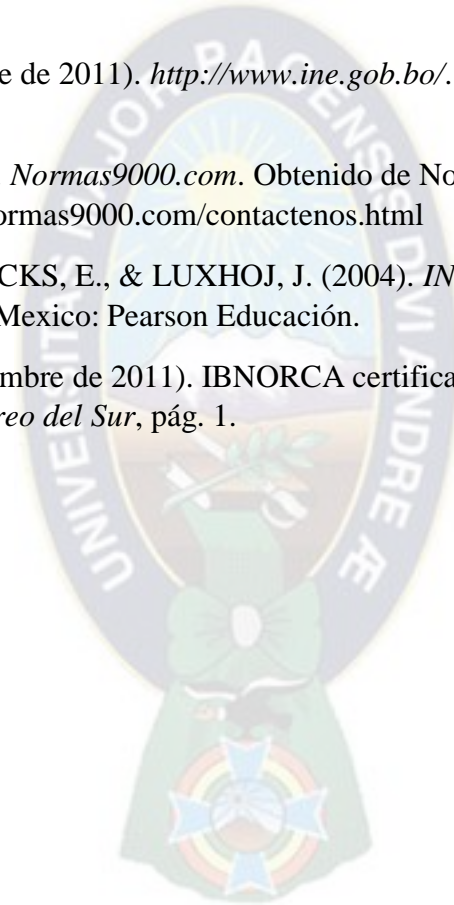
RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar la transición de la norma ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, actualmente se atraviesa por un periodo transitorio de convivencia, por lo que ambas están vigentes. La empresa puede solicitar a la entidad certificadora, que su auditoria de mantenimiento se realice con base en la nueva versión ISO 9001:2015, caso contrario se perdería la validez total de la certificación y como consecuencia varios de los beneficios alcanzados en el proyecto se perderían.



BIBLIOGRAFÍA

- Castellar, R. M. (2001). Sistemas de gestion de la calidad según la norma ISO 9001. *Sistemas de gestion de la calidad según la norma ISO 9001*. España.
- Federacion, A. S. (2011). Normativa para la Fiscalización Superior. *Normas y Esquema Operativo*, (págs. 52-63). Bolivia.
- GARCÍA SABATER, J. P. (2014). *Manual básico para empezar a trabajar con macros*. Valencia.
- INE. (2 de Noviembre de 2011). <http://www.ine.gob.bo/>. Recuperado el 24 de Febrero de 2014
- Rodriguez, S. (2011). *Normas9000.com*. Obtenido de Normas9000.com: <http://www.normas9000.com/contactenos.html>
- SULLIVAN, W., WICKS, E., & LUXHOJ, J. (2004). *INGENIERÍA ECONÓMICA DE DEGARMO*. Mexico: Pearson Educación.
- Sur, C. d. (3 de Diciembre de 2011). IBNORCA certifica calidad del hotel Casa Kolping. *Correo del Sur*, pág. 1.



The logo of Universitas Major Pacensis Dwi Mardre A.E. is a circular emblem. It features a sun with rays at the top, a mountain range in the middle, and a green banner with a white cross at the bottom. The text "UNIVERSITAS MAJOR PACENSIS DWI MARDRE A.E." is written around the perimeter of the circle.

ANEXO I
MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión N° 1

MANUAL DE CALIDAD

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

INDICE

- 1. INFORMACION DE LA EMPRESA**
 - 1.1. MISIÓN**
 - 1.2. VISIÓN**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS NORMATIVAS**
- 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
 - 4.1. REQUISITOS GENERALES**
 - 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**
 - 4.2.1. GENERALIDADES**
 - 4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD**
 - 4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS**
 - 4.2.4. CONTROL DE REGISTROS**
- 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
 - 5.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION**
 - 5.2. POLITICA DE CALIDAD**
 - 5.3. PLANIFICACIÓN**
 - 5.3.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD**
 - 5.3.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
 - 5.4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**
 - 5.4.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
 - 5.4.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**
 - 5.4.3. COMUNICACIÓN INTERNA**
 - 5.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
- 6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**
 - 6.1. COMPRAS**
 - 6.1.1. COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICION**
 - 6.1.2. COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS**

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión N° 1

- 6.1.3. **COMPRAS POR OPORTUNIDAD**
- 7. **MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA**
 - 7.1. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
 - 7.2. **CONTROL DEL SERVICIO Y/O PRODUCTO NO CONFORME**
 - 7.3. **ANALISIS DE LOS DATOS**
- 8. **CONTROL DE CAMBIOS**



	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

1. INFORMACION DE LA EMPRESA

IMPEXPAP S.A. es una empresa importadora y comercializadora de papelería en general con más de 20 años de experiencia en el mercado, ofreciendo productos de calidad, realizando evaluaciones permanentes, cumpliendo los requerimientos de nuestros clientes.

Su plan de abastecimiento permite cumplir con la demanda de los clientes a nivel regional y nacional, con la capacidad de disponer grandes volúmenes de productos.

El servicio de distribución de los productores es eficiente, cumpliendo la entrega en el tiempo acordado con nuestros clientes, en cualquier punto de la ciudad de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.

Como empresa IMPEXPAP S.A. está comprometida con la satisfacción de los clientes, buscando siempre la mejora continua en nuestros procesos a través del abastecimiento continuo, atención personalizada, servicio pre-venta, servicio post-venta y distribución oportuna.

1.1. MISIÓN

“Somos una empresa dedicada a la importación, comercialización y Distribución de papelería en general, para el mercado boliviano, con estándares de calidad en nuestros productos y servicios”.

1.2. VISIÓN

“Ser una empresa líder a nivel nacional, a través de la Importación Comercialización y Distribución de papelería de alta calidad, brindando servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes”.

2. ALCANCE

Los requisitos del presente Manual de Calidad y del resto de la documentación a la que se hace referencia a lo largo de éste, son de aplicación a las actividades que desempeña IMPEXPAP S.A., de importación, comercialización y entrega a clientes de papelería en general.

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

NB ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestión de la Calidad: Vocabulario.

NB ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestión de la Calidad: Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

Los requisitos son genéricos aplicables a la organización de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes o por la organización anticipándose a los requisitos del cliente o por disposiciones reglamentarias. Requisitos para los productos y en algunos casos los procesos asociados pueden estar contenidos en especificaciones técnicas, normas de producto y normas de proceso.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES

Se asegura el control de:

- a) Manual de Calidad (documento que estructura todo el Sistema de Gestión de calidad).
- b) Documentos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad (procedimientos, instructivos, planes, programas y otros).
- c) Documentos necesarios y específicos de los procesos originados en el Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Documentos de origen externo:
 - Leyes, Decretos Supremos y Decretos Reglamentarios.
 - Reglamentos Generales y Técnicos.
 - Normas Nacionales.
 - Normas Internacionales.

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD

El contenido del Manual de Funciones M-AC-OF, debe ser de aplicación obligatoria de todo el personal del Área de Comercio Exterior y puede ser consultado por el Trabajador al momento que éste lo requiera, en el límite de sus funciones; de la misma forma al momento de la contratación de personal, Gerencia Administrativa debe entregar la descripción de funciones respecto al cargo que ocupara.

4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

El procedimiento de Control de Documentos PRCD-GC-CDOC es aplicable a todos los documentos (físicos y digitales) del Proceso de Archivo del Área de Comercio Exterior de IMPEPAP S.A. y por consecuencia a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, a partir de la elaboración revisión y aprobación antes de su emisión, identificación de cambios, estado de versión, distribución en los puntos de uso y transferencias, previniendo el uso de documentos obsoletos.

4.2.4. CONTROL DE REGISTROS

El procedimiento de Control de Registros PRCD-GC-CREG es aplicable a todos los registros (físicos y digitales) del Proceso de Archivo del Área de Comercio Exterior de IMPEXPAP S.A. y por consecuencia a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad a partir de su elaboración, revisión y aprobación antes de su emisión, hasta el control del estado de versión y verificación de la protección, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los requisitos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION

La alta dirección de IMPEXPAP S.A., revisa por lo menos una vez al año el Sistema de Gestión de Calidad, asegurando así su conveniencia, adecuación y eficiencia continua. Durante la etapa de implementación, las reuniones de revisión por parte de los representantes de la Alta Dirección se pueden realizar con mayor frecuencia.

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

5.2. POLITICA DE CALIDAD

“Somos una empresa dedicada a la importación, Comercialización y distribución de papelería en general, comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, satisfaciendo las necesidades y requisitos de nuestros clientes a través de: servicio competitivo y personalizado, entrega oportuna. Abastecimiento permanente y calidad del producto; cumplimiento con los requisitos legales pertinentes y garantizando el bienestar laboral de todos los miembros de nuestra organización, fomentando el desarrollo de sus aptitudes”.

5.3. PLANIFICACIÓN


5.3.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los Objetivos de la Calidad establecidos por la empresa IMPEXPAP S.A., son medibles y coherentes con la Política de la Calidad, de acuerdo con las actividades de planeación del Sistema de Gestión de la Calidad

5.3.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El supervisor de Gestión de la calidad, convoca al personal involucrado a la Reunión de Revisión por la Dirección, comunicando fecha /hora y Orden del Día. El Orden del Día tiene como elementos a tratar los necesarios para el cumplimiento de la norma aplicable NB ISO 9001:2008 (requisito 5.6), entre los cuales están:

- Política y Objetivos de la Calidad
- Resultados de Auditorías Internas y/o Externas
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos/servicios
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones previas de seguimiento de revisiones por la Dirección
- Cambios que podrían afectar al SGC
- Recomendaciones para la mejora

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

Así mismo, en el Orden del Día puede incluir otros temas a tratar según los requerimientos del director Ejecutivo, representantes de la Alta Dirección y el Supervisor de Gestión de la Calidad.

5.4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.4.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Responsables de proveer Informes, registros o cualquier otra documentación necesaria para su revisión por la Dirección.

5.4.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Personas designadas por la Alta Dirección, quienes independientemente de sus otras funciones deben:

- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Informar al Director Ejecutivo sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.

5.4.3. COMUNICACIÓN INTERNA

IMPEXPAP S.A. tiene como vía de comunicación interna principal la línea jerárquica de mando en el sentido vertical, de operarios a encargados y de estos hacia responsables e igual en sentido descendente, según el organigrama de la empresa. Esta comunicación se realiza por la vía verbal y por escrito en los tabloneros de anuncio disponibles.

5.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Todas las intervenciones de las personas involucradas en el proceso, son especificadas en el Registro Acta de Revisión por la Dirección PRCD-GC-RXD/REG- ACT, siendo responsabilidad de los Representantes de la Alta Dirección, en coordinación con el Supervisor de Gestión de la calidad, el determinar los resultados y las acciones de mejora para el SGC.

Los resultados de la revisión efectuada por la Dirección deben ser coherentes con el compromiso de mejora continua y deben incluir decisiones y acciones relacionadas a:

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- La mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

En cuanto a las acciones de mejora, se deben definir las actividades a llevar a cabo, los responsables, las fechas de ejecución, documento o informe (tareas) a generar, porcentaje de avance de las actividades y el seguimiento continuo para asegurar el cumplimiento.

De esta manera, los representantes de la Alta Dirección concluyen la reunión con una breve exposición de los resultados alcanzados y las conclusiones definidas, indicando así una fecha tentativa para la próxima reunión y los temas a tratar en la misma.

6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

El cumplimiento de todos los procesos, procedimientos y documentación del Sistema de Gestión de Calidad, son de carácter obligatorio para el correcto desarrollo de las actividades, su omisión puede ocasionar resultados no esperados, poniendo en riesgo la actividad y a sus involucrados. Estas omisiones tendrán su respectiva sanción.

El Área de Comercio Exterior cuenta con 5 procedimientos específicos y claves en las cuales se encuentran estandarizadas cada una de las actividades que den realizar tanto el Jefe de Comercio Exterior como el Asistente de Comercio Exterior.

Los procedimientos son los siguientes:

- PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION DE PRODUCTOS PRCD-COMEX-IDP
- PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN PRCD-COMEX-CPR
- PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS PRCD-COMEX-CNP
- PROCEDIMIENTO DE COMPRAS POR OPORTUNIDAD PRCD-COMEX-CPO
- PROCEDIMIENTO DE SELECCION, EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES PRCD-COMEX-SERP

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión N° 1

6.1. COMPRAS

El Área de Comercio Exterior se encarga de las adquisiciones de producto desde la compra hasta la importación del mismo. Actualmente se manejan 3 modalidades de compra, según se requiera:

- COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN PRCD-COMEX-CPR
- COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS PRCD-COMEX-CNP
- COMPRAS POR OPORTUNIDAD PRCD-COMEX-CPO

6.1.1. COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICION

El alcance del proceso parte del informe del inventario disponible y la elaboración de proyecciones para la gestión, realizado por el área comercial, y finaliza con la entrega de los documentos de compra aprobados al área de importaciones, para que posteriormente, esta pueda proceder con las actividades de importación de productos.

6.1.2. COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS

El alcance del procedimiento comienza con el análisis del área comercial presentada al Gerente General para su evaluación y aprobación y finaliza en las actividades de importación de los productos.

La compra de nuevos productos se refiere a las compras de productos que no forman parte de la lista de ítems de la empresa, o de un nuevo proveedor, o si el producto no fue comprado en un periodo de 5 años.

6.1.3. COMPRAS POR OPORTUNIDAD

El alcance del proceso parte de la oferta de un proveedor que representa una oportunidad de compra de un producto habitual, esta es evaluada por el Gerente General para su aceptación y finalizara con la entrega de los documentos de compra al área de importaciones, para la importación de productos.

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

7. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

7.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se plantearon cinco indicadores y un objetivo, los cuales son evaluados y analizados por cada importación para su constante control. Estos indicadores se los plantearon tomando en cuenta los puntos críticos en los procedimientos de:

- PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS PRCD-COMEX-IDP
- PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN PRCD-COMEX-CPR
- PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS PRCD-COMEX-CNP
- PROCEDIMIENTO DE COMPRAS POR OPORTUNIDAD PRCD-COMEX-CPO
- PROCEDIMIENTO DE SELECCION, EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES PRCD-COMEX-SERP

El Área de Comercio Exterior envía esta información en el Plan Seguimiento Y Medición De Indicadores Para Los Procesos Del SGC PL-GC-SIP al Área de Calidad y a cada una de las Gerencias (Gerencia General, Gerencia Administrativa, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Comercialización).



PLAN
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES PARA LOS PROCESOS DEL SGC

PL-GC-SMIP
Versión 2

OBJETIVO	INDICADOR	CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	SEGUIMIENTO MENSUAL AL INDICADOR												OBSERVACIONES
							GESTIÓN 2016												
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
COMERCIO EXTERIOR																			

	MANUAL	M-GC-C
	CALIDAD	Versión Nº 1

7.2. CONTROL DEL SERVICIO Y/O PRODUCTO NO CONFORME

El Instructivo De Producto/Servicio No Conforme Para Compras - Importaciones INS-COMEX-CPSN establece las actividades para Identificar, registrar y controlar los productos y/o servicios no conformes presentados en el área de Compras e Importaciones.

Inicia al momento de identificar productos y servicios no conformes dentro del área de Compras e Importaciones y finaliza con la determinación para la ejecución de acciones, tratamiento y seguimiento a los mismos.

7.3. ANALISIS DE LOS DATOS

El procedimiento de Análisis de Datos PRCD-GC-ADD define todas las actividades que son necesarias para el manejo de datos permitiendo el fácil acceso a información oportuna y confiable para el posterior planteamiento de acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver Anexo XII)


Se aplica a procesos en los cuales se genera datos e información estadística, para su análisis, interpretación y posterior planteamiento de acciones de mejora o correcciones.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ACÁPITE	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN




ANEXO II
MANUAL DE FUNCIONES

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

ÍNDICE

1. OBJETIVO GENERAL
- 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- 2 ALCANCE
- 3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA
- 4 DEFINICIONES / ABREVIATURAS
- 5 DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
- 5.1. NORMAS GENERALES
 - 5.1.1. Normas generales: (Seguridad)
 - 5.1.2. Normas ambientales
 - 5.1.3. Reglas de Seguridad.-
 - 5.1.4. Visita de Terceros
 - 5.1.5. Confidencialidad
 - 5.1.6. Desobedecimiento de las Reglas de Seguridad
 - 5.1.7. Desobedecimiento al uso de Uniformes de Trabajo:
 - 5.1.8. Identificación y control de Peligro:
 - 5.1.9. Informe de Investigación de Accidentes e Incidentes:
 - 5.1.10. Faltas de conducta
 - 5.1.11. Faltas de conducta graves
 - 5.1.12. Procedimientos Disciplinarios
 - 5.1.13. Otros aspectos importantes de Procedimientos disciplinarios
6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
7. REGISTROS / DOCUMENTOS
8. CONTROL DE CAMBIOS

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer, describir y analizar las responsabilidades, atribuciones, funciones, competencias y los requisitos necesarios para los cargos establecidos en la Empresa con el fin de cumplir los objetivos funcionales establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientar permanentemente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las tareas delegadas.

2 ALCANCE

El contenido de este documento, debe ser de aplicación obligatoria de todo el personal y puede ser consultado por el Trabajador al momento que éste lo requiera, en el límite de sus funciones; de la misma forma al momento de la contratación de personal, Gerencia Administrativa debe entregar la descripción de funciones respecto al cargo que ocupara.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley General del Trabajo y disposiciones complementarias
- Reglamento Interno de Trabajo
- Norma NB ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad
- Procedimiento Gestión de Personal PRCD-AC-GP
- Procedimiento de Capacitación del Personal por Solicitud PRCD-AC-CPS
- Procedimiento de Capacitación del Personal por Requerimiento PRCD-AC-CPR

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

4 DEFINICIONES / ABREVIATURAS

Cargo: Conjunto de funciones a desarrollar en un puesto de trabajo, dentro de la estructura organizacional (Organigrama) definiendo el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico (ante quién responde) y los subordinados (sobre los que ejerce autoridad).

Competencias: Combinación dinámica de atributos, en relación a educación, formación, experiencia y habilidades.

Educación: Nivel de estudios considerado necesario para ocupar un cargo dentro de una Organización o Empresa.

Formación Académica: Conjunto de estudios y aprendizajes encaminados a la inclusión y actualización laboral, con el objetivo de aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades del Trabajador.

Experiencia laboral: Conjunto de trabajos realizados por una persona dentro de cargos anteriores que se solicitan para un determinado cargo dentro de una Organización o Empresa.

Habilidad: Aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo una determinada actividad, trabajo u oficio.

5 DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES


"IMPEXPAP S.A.", cuenta con un Organigrama estructurado, mismo que parte de la Asamblea General de Socios seguido por el Directorio.

El presente Manual hará una descripción de funciones desde el Director Ejecutivo, siguiendo una cadena de mando de las Gerencias Administrativa, Operativa y Comercial hacia sus dependencias. A continuación se detallan las funciones y principales responsabilidades de cada uno de los cargos de la Empresa según el organigrama correspondiente - Anexo 1.

5.1. NORMAS GENERALES

5.1.1. Normas generales: (Seguridad)

Todas las operaciones que realiza IMPEXPAP S.A., cumple con las Leyes, Códigos, Reglamentaciones y normas regulatorias.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

IMPEXPAP S.A., afronta las obligaciones legales de manera responsable y espera que sus Trabajadores lo hagan de la misma manera.

Por lo que el Empleador debe:

- Tomar todos los pasos necesarios, prácticos y de protección para que los Trabajadores trabajen de manera segura.
- Identificar sistemáticamente los riesgos en las diferentes áreas de trabajo y tomar acciones para prevenir los más significativos, incluyendo planes de emergencia.
- Tener en cada lugar de operaciones, procedimientos para tratar de minimizar las emergencias y llevar un control y registro de investigación de los accidentes e incidentes de trabajo.
- Establecer claramente las funciones y responsabilidades de cada Trabajador, así como los procedimientos de cada área.
- Asegurarse que los Trabajadores estén capacitados para realizar las tareas asignadas.


Por lo que el Trabajador debe:

- Cooperar, apoyar y ayudar a las diferentes Gerencias y Jefaturas de Área, en el mejoramiento de la seguridad y participar activamente en la inspección de los equipos para identificar los peligros en las diferentes áreas de trabajo.
- Seguir los procedimientos e instrucciones de cuidado y cumplir con las normas y reglas establecidas por la Empresa.
- Hacer uso de los Equipos y Herramientas así como de los vehículos de la Empresa solo para fines pre-establecidos.
- Desempeñar sus funciones de trabajo en un ambiente de buenas relaciones sin ocasionar perjuicio entre Trabajadores de la Empresa.

5.1.2. Normas ambientales

En beneficio de la Empresa y de cada uno de los Trabajadores, es de prioridad cumplir con las normas y reglamentos ambientales. Debiendo respetar los siguientes instructivos:

- Se debe evitar la destrucción de plantas y animales.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1


- Los aceites y otros fluidos petroquímicos deben ser solamente descargados de las movildades dentro de contenedores convenientemente seleccionados y ubicados estratégicamente. No deben ser descargados directamente en el suelo.
- El ruido se debe mantener a un nivel mínimo
- El polvo se debe mantener a un nivel mínimo
- Se debe tener la debida consideración con las personas que viven en el área cercana de las operaciones de trabajo de la Empresa.
- No está permitido fumar en las áreas de trabajo. Habrán señales de indicación en las áreas de no fumar con la leyenda – **Prohibido fumar en esta área.**

5.1.3. Reglas de Seguridad.-

Los Trabajadores son el recurso más importante del funcionamiento de la Empresa y por consiguiente el Director Ejecutivo y los mandos de dirección están comprometidos para asegurar que todos los Trabajadores cumplan con sus tareas en ambientes seguros y saludables.

Siguiendo este compromiso, **IMPEXPAP S.A.**, orienta sus acciones a:

- Establecer normas y reglas de seguridad mediante Circulares de Seguridad que serán puestos en conocimiento de los Trabajadores.
- Incumplir éstas normas y reglas conducirá a que se tomen acciones disciplinarias inmediatas.
- Identificar los peligros; una vez identificados deben ser eliminados, aislados o minimizados. Los controles y registros de peligro deben ser utilizados para prevenir esta situación que ocasione anomalías en el desempeño de trabajo en cualquier área de la Empresa.
- Efectuar inspecciones regulares a todas las áreas de trabajo, por la Gerencia de Área, Jefatura de Área y/o persona delegada. Estas inspecciones serán registradas, documentadas y archivadas como documento de inspección.
- Registrar, documentar, reportar e investigar los accidentes e incidentes de trabajo, tomando las acciones que eviten su repetición.
- Mantener registros de capacitación de los Trabajadores.


	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

- Establecer y cumplir con procedimientos y prácticas para asegurar que los Trabajadores estén bien capacitados para las actividades a realizar.
- Destinar para cada área de trabajo Personal capacitado en Primeros Auxilios y uso de extintores.
- Efectuar reuniones de Seguridad en cada área de trabajo para estimular la conciencia de seguridad y promover un ambiente seguro de trabajo.
- Todas las áreas de carga, descarga y operación están designadas como áreas de seguridad; donde debe portarse casco, botines de seguridad, guantes de protección, protectores de oído y otros elementos de seguridad.
- Será negada la entrada a los Trabajadores bajo la influencia o posesión de alcohol o drogas, posesión de armas de fuego o cualquier otro objeto susceptible de provocación de daño que el inmediato Superior considere un peligro para cualquier persona o Empleado, o para la propiedad de la Empresa, siendo reportadas inmediatamente a la Gerencia Administrativa, para la aplicación de sanciones establecidas en el Reglamento Interno y la Ley General del Trabajo.

5.1.4. Visita de Terceros

Instrucciones Generales:

- No está permitido recibir visitas en horas de oficina, salvo razones de extrema urgencia que deben ser reportadas al inmediato Superior.
- Los visitantes no pueden permanecer próximos a los vehículos, tampoco tienen acceso permitido a los Almacenes, así como a las áreas de operación, o a las áreas restringidas al ingreso de Personal no autorizado, sin previa autorización del Director Ejecutivo, de las Gerencias de Área y/o de las Jefaturas de área.
- No están permitidas las visitas en horas de la noche.
- No está permitido el ingreso de niños si no están acompañados de una persona mayor salvo autorización expresa del Director Ejecutivo, de las Gerencias de Área y/o de las Jefaturas de área.
- No está permitido que un visitante pueda conducir moviéndose dentro los predios de la Empresa.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

5.1.5. Confidencialidad

- Todos los Trabajadores que tengan acceso a información confidencial de la Empresa no podrán revelar esta información a terceras personas.
- Divulgar información confidencial de la Empresa conducirá a establecer un Proceso Administrativo Laboral Interno de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno y la Ley General del Trabajo.

5.1.6. Desobedecimiento de las Reglas de Seguridad

Instrucciones Generales:

- El incumplimiento a las normas y reglas de seguridad darán lugar a la aplicación inmediata de las sanciones disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de la Empresa y en el Manual de Organización y Funciones.
- Las reglas y señalización de seguridad están normadas para protección y cuidado de todos los Trabajadores de la Empresa.


5.1.7. Desobedecimiento al uso de Uniformes de Trabajo:

Instrucciones Generales:

- En cumplimiento a las normas y reglas vigentes, la Empresa dotará anualmente a todos los Trabajadores de uniformes de trabajo para la buena presentación de todo su Personal, así como también de equipamiento para cuidado y protección personal y de seguridad en el desempeño de sus funciones.
- El incumplimiento al uso de los uniformes de trabajo y uso de equipos de protección personal y de seguridad, dará lugar a la aplicación inmediata de las sanciones disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de la Empresa y en el Manual de Organización y Funciones.

5.1.8. Identificación y control de Peligro:

Instrucciones Generales:


	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

- Las normas y reglas de los sistemas de identificación de los sitios de peligro en una empresa son un requisito legal para identificar los peligros en las áreas de trabajo y sirven para controlar la importancia de aquellos.
- En todos los sitios y lugares identificados como peligrosos se debe instalar señalización de advertencia de peligro con indicación de su magnitud.
- La Jefatura de Área y Supervisión de Mantenimiento y Abasto realizarán inspecciones periódicas, en la cual se examinarán también los dispositivos de seguridad, extintores, uso de equipos de protección y cualquier dispositivo de protección audible, para el control de la seguridad de los Trabajadores.
- Registrar, documentar e informar a Gerencia Administrativa de todas las fallas y anomalías detectadas para su correspondiente seguimiento, reparo y reemplazo por el Personal responsable y capacitado para este trabajo.

5.1.9. Informe de Investigación de Accidentes e Incidentes:

Instrucciones Generales:

- Los informes de investigación de accidentes e incidentes son un requisito legal en una empresa.
- Es importante identificar los sitios de peligro, para controlar el desempeño y eficacia de la seguridad y para establecer las medidas de mayor y mejor seguridad para los Trabajadores.
- Si fuera necesario, todos los Trabajadores del área donde se detecte un accidente o incidente ayudarán en la investigación del mismo.
- Todos los accidentes e incidentes resultantes en un daño o lesión leve o grave y real o potencial en un Trabajador de la Empresa deben ser registrados, documentados e informados oportunamente.
- Si se trata de daños y lesiones serias deben ser reportados de inmediato a la Jefatura de Área quien elevará un informe a la Gerencia Administrativa y al Director Ejecutivo.
- Todos los accidentes e incidentes serán reportados y documentados en el Formulario de Accidentes e Incidentes de trabajo.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

5.1.10. Faltas de conducta


Se consideran faltas de conducta las que se detallan a continuación:

- No cumplir con las normas y reglas de seguridad establecidos en la Empresa.
- Constantes retrasos e impuntualidad en los horarios de ingreso a la Empresa.
- Continúas faltas sin justificativo, sin aprobación ni autorización del inmediato Superior.
- No cumplir satisfactoriamente las tareas asignadas de acuerdo al Cargo que desempeña en la Empresa.
- Mal uso o abuso de: maquinaria y equipos, herramientas y vehículos de propiedad de la Empresa.
- Mal uso o no uso de uniformes de trabajo y no uso de equipos de protección personal, de seguridad y cuidado físico en el desempeño de sus funciones.
- No registrar, documentar e informar de cualquier accidente o incidente de trabajo al inmediato Superior.
- Pérdida voluntaria de tiempo o distracción en el cumplimiento de sus funciones o causar distracción de trabajo al personal del área donde desempeña sus funciones.
- Pérdida de: ropa de trabajo, material de trabajo entregado bajo su responsabilidad, documentación y/o cualquier bien de propiedad de la Empresa.
- Impedir o interferir en el cumplimiento de responsabilidades y tareas de los otros Trabajadores.
- Entablar discusiones demostrando falta de respeto entre compañeros de trabajo, falta de respeto a los Clientes o a las Autoridades de la Empresa.


5.1.11. Faltas de conducta graves

Se consideran faltas graves de conducta las que se detallan a continuación:

- No cumplir con las obligaciones y responsabilidades de trabajo las descritas en el Contrato de Trabajo.
- Cualquier actividad que ponga en riesgo la seguridad del área de trabajo o ponga en riesgo la seguridad de los Trabajadores de la Empresa.
- Cualquier actividad que pueda causar deliberadamente daño a los activos y bienes de propiedad de la Empresa.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

- Robo o hurto de: producto, maquinaria, equipos y herramientas y bienes de propiedad de la Empresa o de los Trabajadores.
- Cuando el Trabajador está incapacitado de desempeñar normalmente sus funciones como resultado de consumo de bebidas alcohólicas o drogas no prescritas medicamente, o cuando en horas de trabajo está en posesión de bebidas alcohólicas, licores o drogas no prescritas medicamente.
- Abandonar el trabajo sin justificativo durante el horario de trabajo establecido por la Empresa.
- Adulteración y/o modificaciones de: hojas de ruteo, tiempos de trabajo, registro de recorrido de kilometraje de vehículos, declaración y registro de pagos adicionales indebidos, modificación y/o adulteración de los Formularios de Solicitud de Permisos y Licencias y enmiendas y/o modificaciones en cualquier otro documento de propiedad de la Empresa.
- Abuso de licencias con goce de haberes por enfermedad, por duelo y otro pretexto no justificados.
- Violencia o abuso verbal contra otro Trabajador de la Empresa, o contra los Clientes y Trabajadores de los Clientes.
- Culpabilidad de cualquier acto severo que esté sancionado por Ley y que esté registrado en el Certificado de Antecedentes emitido por la Policía.
- Posesión sin autorización de activos y/o bienes de la Empresa, así como la posesión sin autorización de pertenencias de otros Trabajadores o de los Clientes.
- Negarse a cumplir con el trabajo asignado por sus Superiores dentro de la Empresa. Negligencia para cumplir con las instrucciones emitidas por las Gerencias y Jefaturas de Área y hacer abandono del área de trabajo.
- Representar falsamente y sin autorización a la Empresa para lograr obtener beneficios personales.
- Cometer actos de vandalismo en contra de los activos y bienes de propiedad de la Empresa, así como de propiedad de otros Trabajadores o de los Clientes.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

5.1.12. Procedimientos Disciplinarios


- Las faltas de conducta y las faltas de conductas graves, establecidas y definidas en el Manual de Organización y Funciones, en el Reglamento Interno y en las Circulares Internas comunicadas por la Dirección Ejecutiva de la Empresa, serán sancionadas de acuerdo a lo establecido en los mencionados documentos.
- En caso de cometer actos tipificados como faltas de conducta, el procedimiento de sanción será aplicado tal como está definido en el Reglamento Interno de la Empresa.
- En caso de cometer actos tipificados como faltas de conducta graves, se procederá a sancionar según lo establecido en el Reglamento Interno de la Empresa y en la Ley General del Trabajo.

5.1.13. Otros aspectos importantes de Procedimientos disciplinarios

- La emisión y entrega a un Trabajador de un Memorándum de Llamada de Atención por Gerencia Administrativa, debe estar documentado por informes escritos de las Gerencias y Jefaturas de Área, de manera que el Trabajador sancionado tenga la oportunidad de explicar las circunstancias de la infracción por la que está siendo sancionado. Todas las llamadas de atención serán llevadas a cabo en privado.
- Cuando se establezca sanción por una falta de conducta grave, se puede entregar el Memorándum de Llamada de Atención en presencia de otros Trabajadores que puedan servir de testigos del motivo por el que el Trabajador es sancionado.
- Las Gerencias de Área establecerán cuando la infracción del Trabajador es suficientemente grave, para que la Gerencia Administrativa, en aplicación a lo establecido en el Manual de Organización y Funciones, en el Reglamento Interno y en la Ley General del Trabajo, pueda emitir un Memorándum de Llamada de atención escrita de acuerdo al grado de la infracción.

6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

El cumplimiento de todos los procesos, procedimientos y documentación del Sistema de Gestión de Calidad, son de carácter obligatorio para el correcto desarrollo de las actividades,

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

su omisión puede ocasionar resultados no esperados, poniendo en riesgo la actividad y a sus involucrados. Estas omisiones tendrán su respectiva sanción.

TITULO DE CARGO: JEFE DE COMERCIO EXTERIOR (COMPRAS E IMPORTACIONES)

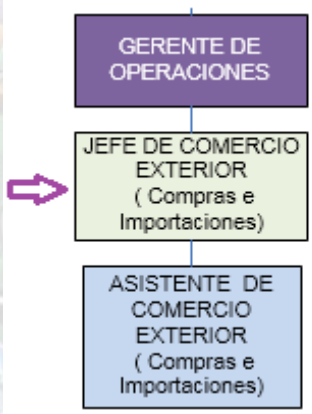
REVISIÓN 000

FECHA

Nº DE CARGOS 1

NIVEL SALARIAL 3


NIVEL ORGANIZACIONAL



SUPERIOR INMEDIATO GERENTE DE OPERACIONES

INMEDIATOS JERARQUICOS DIRECTOR EJECUTIVO

DEPENDIENTES ASISTENTE DE COMERCIO EXTERIOR

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1


ÁREA OPERATIVA

RESPONSABILIDAD PRINCIPAL Coordinar con el Director Ejecutivo toda actividad relacionada con las importaciones.


OBJETIVO DEL CARGO Asistir al Director Ejecutivo en los registros diarios de la documentación generada en tarea en Comercio Exterior, procesando en el sistema SAP desde el inicio hasta la finalización del trámite de importación.

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Cumplir y hacer cumplir los procesos, procedimientos, políticas y normativas internas para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proponer mejoras en los diferentes procesos y procedimientos del cual es responsable el área de Comercio Exterior.
- Realizar los registros de importaciones de la Empresa en el sistema SAP.
- Realizar costeos a productos en caso de importaciones directas o desarrollo de nuevos productos.
- Realizar registros de apertura de Seguro para las importaciones.
- Negociar y documentar con las Empresas de transporte las tarifas a ser aplicadas según tramos y cantidad de producto.
- Ejercer control y documentar con las Empresas que se subcontratan para los diferentes servicios de importación de productos.
- Tener un registro de los pagos pendientes y pagos realizados a proveedores, transportistas y agentes que intervienen en la importación.
- Verificación de la proforma enviada por el proveedor.


	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

- Planificación y Coordinación con los proveedores, transportistas, agentes de aduana y todas aquellas instituciones involucradas en el proceso de importación.
- Informar a los proveedores sobre la asignación de los fondos enviados para cada proforma.
- Revisar y enviar el código Swift a los proveedores.
- Verificación de los documentos emitidos por el proveedor una vez que el material este producido.
- Conciliación en cuanto a la cantidad solicitada y enviada por los proveedores.
- Determinar el valor por el cual será asegurada la carga.
- Verificación de la póliza de seguro antes de la impresión
- Seguimiento continuo a las mercaderías en producción y tránsito.
- Verificación de los documentos originales.
- Asignación de transporte.
- Revisar la nota de débito del transporte, en base a los documentos de importación.
- Coordinar la llegada del producto con la empresa de transporte.
- Revisarlos documentos que deben ser entregados a la agencia despachante.
- Asignación de agencia despachante.
- Coordinar la salida del producto de Interiores de Aduana, con, con la agencia despachante.
- Revisar y autorizar el valor que deberá ser cancelado, por gastos de puerto en ASPB.
- Revisar que el valor declarado por la DUI sea correcto.
- Registrar y procesar la asignación de los recursos para el pago de todas las obligaciones hasta la llegada de la mercadería a Almacenes de la Empresa.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

- Cerrar (netear) la importación en el Sistema SAP.
- Conciliación de las cuentas por pagar con los proveedores de acuerdo a los términos de pago previamente negociados. (anticipos y saldos)
- Informar al área Comercial de los productos en tránsito y fecha aproximados de arribo de Almacenes de la Empresa.
- Informar con anticipación del arribo de producto al área de Logística.
- Registrar el ingreso en el Sistema SAP del producto que llega a los almacenes.
- Realizar informes dirigidos al área Comercial a cerca de las compras que se programan.
- Realizar la evaluación al servicio que brindan los proveedores y presentar esta información al comité de compras según el registro de control de tiempos.
- Medir los tiempos en cuanto el abastecimiento de productos en coordinación con el área Comercial y Gerente de Comercialización.
- Tomar contacto directo con los proveedores, y realizar la evaluación y selección correspondiente según los criterios de evaluación.
- Buscar nuevos proveedores de productos siguiendo estándares de calidad exigidos por el mercado y el área comercial
- Solicitar muestras y ofertas de productos a los proveedores para que sean presentadas al Director Ejecutivo para una posterior decisión de compra.
- Apoyo como Supervisor de Cierre según cronograma.

PERFIL REQUERIDO

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

EDUCACIÓN Sin Título Bachiller Técnico Medio Técnico Superior
Egresado Licenciatura

En: Carrera: Ingeniería Comercial, Comercio Exterior, Administración de Empresas Ciencias Económicas y Financieras.

*Los requerimientos en *Educación* no son necesariamente imprescindibles para el presente cargo, sin embargo la *Experiencia Laboral* del postulante al mismo se considera obligatoria.

FORMACIÓN

- Conocimiento de Comercio Exterior.
- Conocimiento en los acuerdos de comercio internacional vigente en el País.
- Conocimiento del Sistema SAP (No Imprescindible).

EXPERIENCIA LABORAL


- Experiencia de al menos 1 año en el área de comercio internacional.

DESTREZAS, APTITUDES Y HABILIDADES

- Responsable.
- Capacidad de organización, rigurosidad y disciplina.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Habilidad en negociación
- Conocimiento de otros idiomas (inglés por lo mínimo).

DELEGACIÓN En caso de vacaciones, enfermedades, viajes o cualquier tipo de ausencia temporal será reemplazado por: ASISTENTE DE COMERCIO EXTERIOR.

TITULO DE CARGO: ASISTENTE DE COMERCIO EXTERIOR
(COMPRAS E IMPORTACIONES)

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

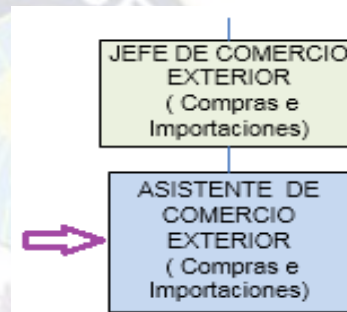
REVISIÓN 000

FECHA

Nº DE CARGOS 1

NIVEL SALARIAL 5

NIVEL ORGANIZACIONAL



SUPERIOR INMEDIATO JEFE DE COMERCIO EXTERIOR (COMPRAS E IMPORTACIONES)


INMEDIATOS JERARQUICOS NINGUNO

DEPENDIENTES NINGUNO

ÁREA OPERATIVA


RESPONSABILIDAD PRINCIPAL Asistir a Jefatura de Comercio Exterior en compras e importaciones de productos que realiza la Empresa.

OBJETIVO DEL CARGO Colaborar y coordinar con Jefatura de Comercio Exterior las compras e importaciones de productos.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

**FUNCIONES
ESPECIFICAS**

- Realizar seguimiento a todas las actividades del proceso de importación, compra de nuevos productos, brindando soporte y apoyo al Jefe de comercio exterior.
- Con los datos de Jefe de Comercio Exterior, llenar la tabla comparativa de precios.
- Realizar la orden de compra con los datos de la solicitud de compra y el precio acordado después de la negociación del Jefe de Comercio Exterior.
- Negociar con proveedores la cantidad y el precio de la mercadería a requerir.
- Registrar, procesar y documentar negociaciones con las empresas de transporte.
- Verificar y documentar la apertura de seguro para las importaciones.
- Verificar mediante llamadas telefónicas a las diferentes navieras las fechas de llegada de las diferentes cargas o revisando el tracking en su página web.
- Realizar seguimiento de la carga desde el embarque en punto de origen hasta la llegada a interior aduana e ingreso a Almacenes de la Empresa.
- Coordinar el trabajo con agencias despachantes de aduana.
- Gestionar pagos de impuestos, gastos de puerto, transporte y agentes de aduana.
- Tener un registro de los pagos pendientes y pagos realizados a proveedores, transportistas y agentes que intervienen en la importación.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

- Realizar informes al Área Comercial y al área de Logística y Distribución de los productos en tránsito y fechas aproximadas de arribo una vez al mes.
- Informar del arribo de producto al Área de Logística y Distribución para la previsión de almacenaje y realizar la entrega del PackingList.
- Realizar informes dirigidos al área Comercial acerca de las importaciones compras que se realizan.
- Asistencia a Jefatura de Comercio Exterior y al Director Ejecutivo en diferentes tareas.
- Evaluar y dar soporte en todos los procesos de compras.
- Realizar y coordinar pedidos con los proveedores.
- Realización de la tabla de mercadería, producción y tránsito cada semana para informar el estado de la carga al área Comercial y Almacenes.

PERFIL REQUERIDO


EDUCACIÓN Sin Título Bachiller Técnico Medio Técnico Superior
Egresado Licenciatura

En: Carrera: Comercio Exterior, Administración de Empresas o ramas afines.

*Los requerimientos en *Educación* no son necesariamente imprescindibles para el presente cargo, sin embargo la *Experiencia Laboral* del postulante al mismo se considera obligatoria.

FORMACIÓN

- Conocimiento de Comercio exterior
- Conocimiento de los acuerdos de comercio internacionales vigentes en el país.

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión Nº 1

- Conocimiento del Sistema SAP (No Imprescindible).

EXPERIENCIA LABORAL - Experiencia de al menos 6 meses en área de comercio internacional.

DESTREZAS, APTITUDES Y HABILIDADES

- Responsable.
- Capacidad de organización, rigurosidad y disciplina.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Habilidad en negociación.
- Conocimiento de otros idiomas (inglés por lo mínimo).


DELEGACIÓN En caso de vacaciones, enfermedades, viajes o cualquier tipo de ausencia temporal será remplazado por: JEFE DE COMERCIO EXTERIOR.

7. REGISTROS / DOCUMENTOS

Organigrama **impexpap s.a.**

8. CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	FECHA	ACÁPITE	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN

	MANUAL	M- AC-OF
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión N° 1






ANEXO III
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
DOCUMENTOS

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1


PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1

ÍNDICE

1. OBJETIVO:
2. ALCANCE:
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:
4. DEFINICIONES/ ABREVIATURAS:
5. RESPONSABLES:
5.1 RESPONSABLES DEL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC
5.2 RESPONSABLES DE LAS COPIAS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
5.3 RESPONSABLES DEL PROCESO DE ARCHIVO DE "IMPEXPAP S.A."
5.3.1 Responsable - Archivo de Trámite
5.3.2 Responsables-Archivo Activo
5.3.3 Responsable - Archivo de Concentración e Histórico
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
6.1 ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL SGC
6.2 REVISIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
6.3 APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
6.4 VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
6.5 DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS
6.5.1 Distribución de Copias Físicas
6.5.2 Distribución de Copias Digitales
6.6 DISTRIBUCIÓN DE COPIAS NO CONTROLADAS
6.7 MANTENIMIENTO Y SALVAGUARDA DE LA DOCUMENTACIÓN
6.8 PROCESO DE ARCHIVO
6.8.1 Archivo de trámite
6.8.2 Archivo activo
6.8.3 Archivo de concentración (Semiactivo)
6.8.4 Archivo Histórico
6.9 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
6.10 CONTROL DE NORMAS O DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO
6.11 INDICADORES
7. REGISTROS / DOCUMENTOS.
8. CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1

1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos específicos, destinados al manejo y flujo eficiente de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las actividades y responsables para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, conservación y actualización de los mismos, con el fin de contar con documentos legibles, identificables, disponibles en su punto de uso y en su versión vigente.

2. ALCANCE:

El procedimiento es aplicable a todos los documentos (físicos y digitales) del Proceso de Archivo de “Impexpap s.a.” y por consecuencia a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de la elaboración, revisión y aprobación antes de su emisión, identificación de cambios, estado de versión, distribución en los puntos de uso y transferencias, previniendo el uso de documentos obsoletos.


Se asegura el control de:

- Manual de la Calidad
- Documentos obligatorios del Sistema de Gestión de la Calidad (procedimientos, instructivos, planes, programas y otros).
- Documentos necesarios y específicos de los procesos originados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Documentos de origen externo:
 - ✓ Leyes, Decretos Supremos y Decretos Reglamentarios.
 - ✓ Reglamentos Generales y Técnicos.
 - ✓ Normas Nacionales.
 - ✓ Normas Internacionales.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


- Norma NB ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4.2.3.).
- Norma NB ISO 9000: 2005, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- Procedimiento para la Codificación y Elaboración de Documentos PRCD-GC-CED.
- Procedimiento para el Control de Registros PRCD-GC-CREG.

4. DEFINICIONES/ ABREVIATURAS:

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1

Documento: Información, que sin importar su forma o medio, ha sido creado, recibido manejado y utilizado por un individuo u Organización en el cumplimiento de sus obligaciones.

- **Archivo:** Conjunto organizado de documentos o registros en soporte físico o digital, que son elaborados y/o recibidos en el ejercicio de atribuciones, funciones o actividades por parte de una Organización o persona.
- **Archivo activo:** Conjunto de documentos o registros generados, recibidos y/o utilizados en el cumplimiento de funciones establecidas por personal de cada área, que serán archivados y resguardados por el responsable de archivos por área.
- **Archivo de concentración:** Conjunto organizado de documentos o registros de todas las áreas de la Empresa, considerados como archivos semiactivos de uso esporádico que son identificados por área.
- **Archivo de trámite:** Documentos o registros necesarios para demostrar el origen y sustento de una Empresa, su importancia radica en sus servicios informativos al momento de gestionar, tramitar o consolidar un asunto o una toma de decisión.
- **Archivo digital:** Conjunto de documentos en medio digital como textos, imágenes, sonidos, videos y otros, que tiene información codificada en bits.
- **Archivo histórico:** Documento de valor, que debe ser conservado permanentemente.
- **Copia no controlada:** Documento que no cuenta con el sello “COPIA CONTROLADA”, que no forma parte del Procedimiento para el Control de Documentos PRCD-GC-CDOC.
- **Documentos del SGC:** Documentos que forman parte de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de “**Impexpap S.A.**”
- **Documento físico:** Documento plasmado en papel.
- **Documento digital:** Documento que contiene información en bits, generado en un dispositivo digital.
- **Documento obsoleto:** Documento que ha sido reemplazado por una nueva versión.
- **Documento externo:** Documento aplicable en el SGC de “**Impexpap S.A.**”, que se origina en instancias externas a la Empresa.
- **Documento Controlado:** Documento del SGC de “**Impexpap S.A.**” cuya versión está vigente, contiene el sello rojo de “COPIA CONTROLADA” y se controla su distribución.
- **Documento anulado:** Documento que no tiene vigencia y no será reemplazado por una nueva versión.
- **Lista Maestra de Documentos:** Guía en la que se registra la versión actualizada y la identificación exacta de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1


- **Vigencia activa:** Periodo durante el cual un archivo se mantiene en el área.
- **Vigencia semiactiva:** Periodo durante el cual un archivo de uso esporádico es almacenado en el depósito de archivos de concentración.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

5. RESPONSABLES:

Los lineamientos establecidos en este procedimiento, son de carácter obligatorio para todas las áreas de la Empresa y sus dependientes, según el Organigrama.

5.1 Responsables del control de documentos del SGC.

- **Todo el personal de las áreas involucradas en el SGC de “Impexpap S.A.”:** Es responsable de la aplicación del presente procedimiento, asumiendo la responsabilidad sobre el control de los documentos en su dependencia mediante el Registro Revisión y Control de Documentos - Registros PRCD-GC-CD/REG-RCDR.
- **Responsable de Proceso o Área:** Encargado de administrar y resguardar los archivos generados por área.
- **Representantes de la Alta Dirección:** Responsables de actuar como instancias de revisión del presente procedimiento obligatorio del SGC.
- **Gerente General:** Como máxima autoridad, es el encargado de aprobar el presente procedimiento, que se encuentra dentro de los documentos obligatorios del SGC.
- **Supervisor de Gestión de la Calidad:** Responsable de actuar como instancia de control, seguimiento y verificación de la correcta aplicación, difusión e implementación del presente procedimiento. Se especifican las siguientes funciones:
 - Controlar la documentación física y digital del SGC.
 - Seguimiento, verificación y distribución de copias controladas de la documentación del SGC.
 - Retirar del punto de uso los documentos obsoletos y anulados.
 - Difundir la Lista Maestra de Documentos PRCD-GC-CDOC/LIST-MD actualizada.
 - Mantener actualizada la lista de documentos distribuidos como “Copias Controladas”

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1

- Realizar seguimiento a los documentos semestralmente y/o cuando se requiera sobre:
 - ✓ Documentos del SGC anulados.
 - ✓ Documentos y registros del SGC sujetos a préstamo.
 - ✓ Documentos del SGC que son distribuidos a las áreas.
 - ✓ Documentos Externos utilizados para el SGC.

5.2 Responsables de las copias de protección y seguridad de los documentos del SGC.

Es responsabilidad del área de Tecnología de la Información el realizar las copias de protección y seguridad, manteniendo un back up de todos los documentos digitales por área, almacenados en el Servidor de Almacenamiento de Archivos “ÁLAMO”, según **Procedimiento para el Respaldo de Archivos del Servidor Álamo** [PRCD-TI-RSFTP](#).

5.3 Responsables del Proceso de Archivo de “Impexpap s.a.”.

Todas las áreas de la Empresa, son responsables de archivar la documentación generada y de llevar a cabo el control y resguardo de la misma, según el tipo de archivo:

- Archivo de trámite.
- Archivo activo.
- Archivo de concentración/semiactivo e histórico.

5.3.1 Responsable - Archivo de Trámite.

Gerente Administrativo: Responsable del manejo y resguardo de los archivos de trámite, al tratarse de documentos de constitución y sustento de la empresa.

5.3.2 Responsables - Archivo Activo.


Cada área de la Empresa, cuenta con un responsable para la administración de los archivos activos (documentos y registros), seleccionado por el Gerente Administrativo; **Ver Responsables de documentos y registros de archivo y colores establecidos para archivadores de palanca por área -Anexo II.**

Según la necesidad de cada área y dependiendo del volumen de la documentación generada, adicional al responsable de archivos activos, se designará una persona que se encargue de archivar.

5.3.3 Responsable - Archivo de Concentración e Histórico.

Los documentos del SGC no se transfieren a un archivo de concentración (semiactivo) ya que pasan por etapas de actualización por lo que el documento se mantiene en el área y el responsable es el mismo responsable para archivo activo.

Ninguno de los documentos del SGC pasa a un archivo histórico ya que el almacenar los mismos se considera innecesario al no ser documentos utilizados por establecerse como “Obsoletos”.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

6.1 Elaboración y Codificación de documentos para el SGC.

Un documento es elaborado por el (los) responsable (s) de un proceso, bajo formato establecido y es codificado en coordinación con el Supervisor de Gestión de la Calidad, según **Procedimiento para la Codificación y Elaboración de Documentos** PRCD-GC-CED.

La documentación del SGC que se genere, mantendrá el mismo Proceso de Archivo de “**Impexpap S.A.**”, según **archivo activo** (Ver punto 6.8.2).

6.2 Revisión y control de los documentos del SGC.

Instancia de Revisión: Espacio para las firmas y fecha de conformidad de los responsables de revisión.

Los Representantes de la Alta Dirección son los responsables de la revisión de los **documentos obligatorios del SGC** (Ej. Manual de la Calidad), además de solicitar la corrección si existieran observaciones que deben ser descritas en el mismo documento con la fecha correspondiente.

La revisión de los **documentos necesarios y específicos del SGC** (manuales, procedimientos, instructivos de los procesos de cada área involucrados en el SGC), está a cargo de la Gerencia a la que corresponda (Gerente de Operaciones, Gerente de Comercialización o Gerente Administrativo).


Si el documento tuviera observaciones, el (los) responsable (s) del proceso deben realizar la corrección, modificando el documento para su revisión final por una segunda o tercer instancia.

El Supervisor de Gestión de la Calidad es responsable de la estructuración, control y seguimiento de los **documentos obligatorios del SGC** (Manual de la Calidad, procedimientos e instructivos) y **documentos necesarios y específicos del SGC** (manuales, procedimientos e instructivos de los procesos involucrados en el SGC).

NOTA: El control y seguimiento de la estructura documental es realizada por el Supervisor de Gestión de la Calidad, quien incluye un sello de constancia de la revisión **RED (Revisión de Estructura Documental)** antes de su revisión y aprobación por las instancias correspondientes.

Una revisión y control se origina debido a necesidades de modificación, actualización o anulación del documento, cambios en la estructura organizacional, modificación de operaciones y/o procesos, incremento o disminución de actividades, eliminación de no conformidades o cambios en la normativa legal interna y externa.

Cualquier trabajador involucrado en el SGC de “**Impexpap S.A.**”, puede revisar un documento y sugerir modificaciones a su inmediato superior, quien verifica la sugerencia y si la encuentra pertinente, remite al Supervisor de Gestión de la Calidad quien evaluara la propuesta de modificación e instruye la emisión de una nueva versión si corresponde.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1

6.3 Aprobación de los documentos del SGC.

Instancia de aprobación: espacio para la firma y fecha de conformidad por parte del Gerente General.

El Gerente General es el responsable de la aprobación de los **documentos estratégicos, obligatorios, necesarios y específicos del SGC.**

Los formatos de los registros son aprobados de manera independiente al documento, en el caso que se cambiara o actualizara el formato, deberá modificarse en la Lista Maestra de Registros PRCD-GC-CREG/LIST-MD, la versión y fecha de aprobación correspondiente.

NOTA: Los formatos de los registros actualizados, llevan el nombre y la firma de los responsables de elaboración, revisión y aprobación, resguardados en carpetas por área.

6.4 Vigencia de los documentos del SGC.

La vigencia de los documentos del SGC está determinada por la fecha de aprobación del documento como **“COPIA CONTROLADA”**, hasta que el mismo sea eliminado o remplazado por una nueva versión, por lo que debe ser actualizado y registrado en la **Lista Maestra de Documentos** PRCD-GC-CDOC/LIST-MD.

El Supervisor de Gestión de la Calidad controla la documentación en soporte físico y digital, asegurándose que las versiones sean las vigentes, fácilmente identificables, disponibles y legibles en los puntos de uso.

NOTA: El control de la documentación digital la realiza el Supervisor de Gestión de la Calidad accediendo al Servidor ALAMO y verificando que la documentación se encuentre en sus respectivas carpetas y en su versión vigente.

6.5 Distribución de copias controladas.


6.5.1 Distribución de Copias Físicas

La documentación física distribuida debe llevar el sello como **“COPIA CONTROLADA”** para un mejor seguimiento de los mismos.

NOTA: la documentación original del SGC es resguardada por el Supervisor de Gestión de la Calidad en archivadores de palanca, incluyendo en la misma el sello RED. Sin embargo el documento original no lleva el sello COPIA CONTROLADA.

6.5.2 Distribución de Copias Digitales

La distribución de los documentos digitales como **“COPIA CONTROLADA”** se la realiza a través del **Servidor de Almacenamiento de Archivos “ÁLAMO”** que se encuentra configurado para almacenar archivos digitales en formato PDF (protegido) como manuales, procedimientos, instructivos del SGC; manteniendo un usuario y contraseña de administración, por cada responsable de archivo. El responsable de cada proceso o área debe mantener actualizada su carpeta, determinando la documentación que será distribuida.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1

Toda **“COPIA CONTROLADA”** distribuida en medio físico y digital, es controlada a través del **Registro Distribución de Documentos del SGC PRCD-GC-CDOC/REG-DIST** donde el Supervisor de Gestión de la Calidad es el encargado de distribuir y llenar los registros.

Cuando se distribuye una nueva versión de un documento, las copias controladas de la versión anterior son retiradas de su uso por el Supervisor de Gestión de la Calidad, tomando el carácter de documento “obsoleto”. Si el documento se encuentra en medio físico (papel), se desecha y si se tratase de un documento en medio digital, es eliminado del Servidor ALAMO, con previa solicitud por correo electrónico Zimbra del responsable del Proceso de Área al área de Tecnología de la Información con copia al Supervisor de Gestión de Calidad. El documento obsoleto y anulado será resguardado únicamente por el Supervisor de Gestión de la Calidad, en soporte digital (CD, DVD ó Bluray) en formato Word y con marca de agua OBSOLETO.

NOTA: Todo cambio de versión de un documento debe ser notificado al Supervisor de Gestión de la Calidad, para retirar el documento obsoleto de su punto de uso y realizar la distribución de la nueva versión.

NOTA: el Servidor ALAMO solo almacena documentación del SGC como manuales, procedimientos e instructivos, que son distribuidos en formato PDF (protegido), esta documentación como “COPIA CONTROLADA”, no se puede imprimir, corregir, ni modificar.

La nueva versión del documento detalla los cambios realizados, en el punto 8 **“Control de Cambios”**.

6.6 Distribución de copias no controladas.

Cuando es necesaria la distribución de los documentos generales considerados como **“Copias No Controladas”**, la misma es solicitada al Supervisor de Gestión de la Calidad, quien autoriza o rechaza la distribución de los mismos.

NOTA: Las copias “no controladas” no contienen ningún sello.

6.7 Mantenimiento y salvaguarda de la documentación.

El mantenimiento y salvaguarda de los documentos digitales aprobados (vigentes) del SGC, permanecen controlados en el **Servidor de Almacenamiento de Archivos “ÁLAMO”** y protegidos según **Procedimiento para el Respaldo de Archivos del Servidor ÁLAMO PRCD-TI-RSFTP**, con la finalidad de asegurar de que en cualquier momento se pueda recuperar toda la documentación digital.

NOTA: Los documentos anulados son eliminados del SGC, tanto en físico como digital.


NOTA: El Área de Tecnología de la Información es el área encargada de realizar las copias de seguridad del Servidor de Almacenamiento de Archivos “ÁLAMO”, según Procedimiento para el Respaldo de Archivos del Servidor “ÁLAMO” **PRCD-TI-RSFTP**.



NOTA: Si existiese alguna falla o problema con el Servidor ALAMO y se necesitase la documentación con suma urgencia, esta debe ser solicitada al área de Gestión de la Calidad para poder proveer la Copia Controlada (física) del documento, previamente verificando el acceso al mismo.



NOTA: En caso de contingencia del Servidor ALAMO, se puede restaurar la información a simple solicitud de alguna Gerencia al área de Tecnología de la Información según: Procedimiento para el Respaldo de Archivos del Servidor ALAMO **PRCD-TI-RSFTP**.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1

Los documentos en medio físico (papel), son almacenados en archivadores de palanca con separadores para su protección y fácil identificación, conservando su legibilidad.

Las condiciones de almacenamiento de los documentos en medio físico y digital, garantizan su fácil acceso, integridad, legibilidad y reproducción inmediata, al ser protegidos de factores ambientales, climáticos u otro tipo de elementos, evitando su deterioro.

6.8 Proceso de Archivo.

Todos los documentos generados son manejados según tipo de archivo.

6.8.1 Archivo de trámite.

El responsable del archivo de trámite:

- Resguarda y controla que los documentos de constitución y reglamentarios de la Empresa se encuentren actualizados y vigentes según cumplimiento de Leyes Reglamentos, Estatutos, Normativas y otros.
- Mantiene el seguimiento y control de los documentos sujetos a trámite hasta su integración final en el archivo, garantizando que todas las piezas sean conservadas de manera institucional.

6.8.2 Archivo activo.

Los responsables de la administración de archivos por área:

- Mantienen bajo formato de identificación homogéneo el lomo de carpeta y el color de carpeta establecido según: **Formato de identificación homogéneo de archivo para el lomo de carpeta y Responsables de documentos y registros de archivo y colores establecidos para archivadores de palanca por área.**
- Mantienen cada carpeta con la carátula de información y descripción detallada de la documentación adjunta, según **Información de Archivo PRCD-GC-CDOC/REG-INF.**
- Mantienen un control de los documentos sujetos a préstamo, a través del **Registro de Préstamo de documentos y registros del SGC PRCD-GC-CDOC/REG-PREST.** según autorización del Supervisor de Gestión de la Calidad (solo al tratarse de documentos).


NOTA: Cuando ocurra alguna eventualidad sobre el préstamo de documentos confidenciales, debe ser reportado al Supervisor de Gestión de la Calidad, con copia al Gerente General, para prevenir su uso y reproducción.

6.8.3 Archivo de concentración (Semiactivo).

Todos los documentos del SGC que fueron distribuidos son almacenados en las áreas correspondientes; por lo que el archivo de concentración (documentos con vigencia semiactiva), no aplica para documentos del SGC.

6.8.4 Archivo Histórico.

Los documentos del SGC cumplen su vigencia activa al momento de ser actualizados por una nueva versión, pasando a un estado de documento “**OBSOLETO**”. Donde el Supervisor de Gestión de la Calidad resguarda el mismo, en formato digital, hasta que se actualice una nueva versión del documento. Por este motivo, los documentos del SGC no pasan a un archivo histórico.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CDOC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión N° 1



NOTA: Los documentos en físico “OBSOLETOS”, son desechados.



NOTA: Los documentos Obsoletos y anulados serán resguardados por el Supervisor de Gestión de la Calidad en soporte digital (CD, DVD ó Bluray) dependiendo del tamaño del archivo.

6.9 Control de la documentación.

De manera semestral o cuando se requiera, el Supervisor de Gestión de la Calidad realiza la revisión y control de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el **Registro Revisión y Control de Documentos-Registros** PRCD-GC-CD/REG-RCDR, este registro también debe ser utilizado por los dueños de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se requiera. Después de realizada la revisión se imprime la **Lista de Documentos Anulados** PRCD-GC-CDOC/LIST-DA y la Lista de Documentos Externos PRCD-GC-CD/LIST-DE.

6.10 Control de Normas o documentos de origen externo.

El control de los documentos externos (leyes, normas, reglamentos o cualquier documento emitido por Organismos externos), considerados necesarios para la planificación y la operación del SGC, son identificados, actualizados y controlados para su distribución, mediante la **Lista de Control de Documentos Externos del SGC** PRCD-GC-CDOC/LIST-CDE.

6.11 Indicadores.

Ver Ficha de Proceso/Procedimiento “Control de Documentos” PRCD-GC-CDOC/FCH.

7. REGISTROS / DOCUMENTOS


- Registro Información de Archivo PRCD-GC-CDOC/REG-INF.
- Lista Maestra de Documentos PRCD-GC-CDOC/LIST-MD.
- Lista de Documentos Anulados PRCD-GC-CDOC/LIST-DA
- Registro Préstamo de Documentos y Registros del SGC PRCD-GC-CDOC/REG-PREST.
- Registro Distribución de Documentos del SGC PRCD-GC-CDOC/REG-DIST.
- Lista de Control de Documentos Externos del SGC PRCD-GC-CDOC/LIST-CDE.
- Registro Revisión y Control de Documentos - Registros PRCD-GC-CD/REG-RCDR.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ACÁPITE	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN




ANEXO IV
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
REGISTRO

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión Nº 1


PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión Nº 1

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....
2. ALCANCE.....
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....
5. RESPONSABLES.....
5.1 Responsables del control de registros del SGC.....
5.2 Responsables de las copias de protección y seguridad de los registros del SGC.....
5.3 Responsables del Proceso de Archivo de “Impexpap S.A.”.....
5.3.1 Responsable(s) de archivo activo.....
5.3.2 Responsable - archivo de concentración e histórico.....
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....
6.1 Generación de registros.....
6.2 Formato de identificación y aplicación de registros.....
6.3 Almacenamiento, protección y recuperación de registros.....
6.3.1 Registros en soporte físico (papel).....
6.3.2 Registros en soporte digital.....
6.4 Proceso de Archivo.....
6.4.1 Archivo Activo.....
6.4.2 Archivo de concentración e histórico.....
6.5 Tiempo de retención de los Registros.....
6.6 Disposición final de los Registros.....
6.7 Actualización de Registros.....
6.8 Indicadores.....
7 REGISTROS/DOCUMENTOS.....
8 CONTROL DE CAMBIOS.....

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión Nº 1

1. OBJETIVO.

Establecer lineamientos específicos para el manejo y flujo eficiente de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se establecen controles necesarios de identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los mismos.

2. ALCANCE.

El procedimiento es aplicable a todos los registros (físicos y digitales) del proceso de archivo de “**Impexpap S.A.**” y por consecuencia a todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad a partir de su elaboración, revisión y aprobación antes de su emisión, hasta el control del estado de versión y verificación de la protección, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los registros.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.


- Norma NB ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad - (Requisito: 4.2.4.Control para los registros)
- Norma NB ISO 9000: 2005, Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- Procedimiento de Codificación y Elaboración de Documentos PRCD-GC-CED.
- Procedimiento para el Control de Documentos PRCD-GC-CDOC.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de actividades desempeñadas.

NOTA: Los registros pueden utilizarse para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas, acciones correctivas.

- **Archivo:** Conjunto organizado de documentos o registros en soporte físico o digital, que son elaborados y/o recibidos en el ejercicio de atribuciones, funciones o actividades por parte de una Organización o persona.
- **Archivo activo:** Conjunto de documentos o registros generados, recibidos y/o utilizados en el cumplimiento de funciones establecidas por personal de cada área, que serán archivados y resguardados por el responsable de archivos por área.
- **Archivo de concentración:** Conjunto organizado de documentos o registros de todas las áreas de la Empresa, considerados como archivos semiactivos de uso esporádico que son identificados por área.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión Nº 1

- **Archivo digital:** Conjunto de documentos o registros en medio digital, que tiene información codificada en bits.
- **Archivo histórico:** Documentos o registros de valor, que deben ser conservados permanentemente.
- **Soporte físico:** Almacenamiento de archivos en soporte físico como gavetas estantes y otros.
- **Soporte digital:** Almacenamiento de un archivo en medio digital que puede ser óptico (CD, DVD, BLUE RAY) y magnético (disco duro, flash memory u otros).
- **Vigencia activa:** Período durante el cual un archivo se mantiene en el área.
- **Vigencia semiactiva:** Periodo durante el cual un archivo de uso esporádico es almacenado en el depósito de archivos de concentración.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad


5. RESPONSABLES.

Los lineamientos establecidos en el presente procedimiento, son de carácter obligatorio para todas las áreas de la Empresa y sus dependientes, según el Organigrama.

5.1 Responsables del control de registros del SGC.

- **Todo el personal de las áreas involucradas en el SGC de “Impexpap S.A.”:** Son responsables de la aplicación del presente procedimiento, asumiendo la responsabilidad sobre el control de los registros en su dependencia mediante el Registro Revisión y Control de Documentos - Registros PRCD-GC-CD/REG-RCDR.
- **Responsable de Proceso o Área:** Encargado de administrar y resguardar los registros generados por área.
- **Representantes de la Alta Dirección:** Responsables de actuar como instancias de revisión del presente procedimiento obligatorio del SGC.
- **Gerente General:** Como máxima autoridad, es el encargado de aprobar el presente procedimiento.
- **Supervisor de Gestión de la Calidad:** Responsable de actuar como instancia de control, seguimiento y verificación de la correcta aplicación, difusión e implementación del presente procedimiento. Se especifica las siguientes funciones:

Controlar los registros del SGC, que se encuentran resguardados en soporte físico y digital

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión Nº 1

- ✓ Mantener los registros identificables, legibles y recuperables.
- ✓ Realizar el seguimiento a los registros del SGC, desde el almacenamiento, protección, retención y control de la disposición final de los mismos.
- ✓ Difundir la Lista Maestra de Registros del SGC PRCD-GC-CREG/LIST-MR actualizada.

5.2 Responsables de las copias de protección y seguridad de los registros del SGC.

Es responsabilidad del área de Tecnología de la Información el realizar las copias de protección y seguridad (back up) de los registros generados y almacenados en el sistema SAP y BOSQUE, según **Procedimiento para el respaldo de Bases de Datos** PRCD-TI-RSBD.

5.3 Responsables del Proceso de Archivo de “Impexpap S.A.”.

Todas las áreas de la Empresa, son responsables de archivar los registros generados y de llevar a cabo el control y resguardo de los mismos, según el tipo de archivo:

- Archivo activo
- Archivo de concentración/semiactivo
- Archivo histórico

5.3.1 Responsable(s) de archivo activo.

Cada área de la Empresa, cuenta con un responsable para la administración de los archivos activos (documentos y registros), seleccionado por el Gerente Administrativo; **Ver Responsables de documentos, registros de archivo, y colores establecidos para archivadores de palanca por área - Anexo II.**

Según la necesidad de cada área y dependiendo del volumen de los registros, adicional al responsable de archivos activos, se designará una persona que se encargue de archivar.


NOTA: Todos los registros, serán archivados de manera precautoria para poder establecer un control de los mismos.

5.3.2 Responsable - archivo de concentración e histórico.

El responsable para el manejo y resguardo de los archivos de concentración (semiactivos y/o de uso esporádico), está a cargo del **Supervisor de Mantenimiento y Abasto**, que se encargará de recibir los archivos de cada área para conservarlos de manera precautoria hasta que cumplan su vigencia semiactiva, misma que se encuentra reflejada en la Lista Maestra de Registros PRCD-GC-CREG/LIST-MR.



NOTA: No todos los registros pasan a un archivo semiactivo, solo aquellos que se generen en mayor cantidad Ej. Registro Notas de Remisión

 impexpap s.a.	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión N° 1

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

6.1 Generación de registros.

Los registros son generados por los resultados obtenidos de las actividades desempeñadas por cada área de “**Impexpap S.A.**”, en función a cada uno de los documentos creados como manuales, procedimientos, instructivos, planes, programas que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales quedarán como evidencia de la documentación.

NOTA: Los registros llevan la firma del responsable del llenado y en algunos casos cuando es necesario tendrá la firma de los responsables de la revisión y aprobación.

6.2 Formato de identificación y aplicación de registros

El establecimiento del formato de los Registros, que incluye el encabezado, pie de página y codificación, se encuentra determinado en el **Procedimiento para la Codificación y Elaboración de Documentos PRCD-GC-CED**.

Los formatos de Registros son aprobados, según **Procedimiento para el Control de Documentos PRCD-GC-CDOC**, de manera independiente al documento que corresponda.

NOTA: Se tiene respaldo de la elaboración, revisión y aprobación de los nuevos formatos de Registros en cada carpeta por área (fotocopia) y original en el área de Gestión de la Calidad.

6.3 Almacenamiento, protección y recuperación de registros

“**Impexpap S.A.**” mantiene condiciones para el almacenamiento y protección de los registros en soporte físico y digital, donde cada área garantiza su integridad, para optimizar la recuperación de los mismos cuando se lo requiera.

NOTA 1: Los registros en soporte físico (papel), deben estar protegidos de condiciones ambientales adversas como la humedad, la luz, la presencia de roedores, etc.,

NOTA 2: Los registros en soporte digital son protegidos mediante back up.

NOTA 3: Los registros son recuperables desde CARPETA, CUADERNO o BACK UP.

NOTA 4: Todo registro externo que es de uso del personal interno para su llenado, llega a convertirse en un registro propio para el área.


6.3.1 Registros en soporte físico (papel).

Los registros en soporte físico se dividen en:

Registros impresos: Respaldo que puede ser impreso de los sistemas SAP, BOSQUE, ZIMBRA o de programas informáticos como Microsoft Word, Microsoft Excel, etc.



NOTA 1: Este tipo de registros tienen un resguardo en soporte digital.

 impexpap s.a.	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión Nº 1

NOTA 2: Algunos registros después de ser impresos, pueden contener datos que son llenados por el cliente interno y/o externo, por ejemplo (Registro Nota de Remisión, Registro Nota de Entrega, etc.)

Registros escritos: Respaldo de datos, llenados a mano por el cliente interno y/o cliente externo, utilizándolo como evidencia para verificar algún procedimiento que se realice en el área.

Los registros en físico se encuentran conservados en archivadores de palanca según:

- Identificación homogénea de archivo para el lomo de carpeta (**Ver Anexo I**).
- Responsables de documentos y registros de Archivo y colores establecidos para archivadores de palanca por área (**Ver Anexo II**).

6.3.2 Registros en soporte digital.

Los registros en soporte digital son generados en los sistemas (**SAP, BOSQUE**) o a través del correo electrónico (**ZIMBRA**). El área de Tecnología de la información, realiza el back up de los sistemas en (CD, DVD, BLURAY, FLASH MEMORY), dependiendo del tamaño del archivo, para su protección y fácil recuperación, según **Procedimiento para el Respaldo de Base de Datos PRCD-TI-RSBD y el correo electrónico según Manual para el respaldo del Servidor de correo electrónico Zimbra M-TI-RSZ**

NOTA: las condiciones de almacenamiento de los registros en medio físico y digital, garantizan su fácil acceso, integridad, legibilidad y reproducción inmediata, al ser protegidos de factores ambientales, climáticos u otro tipo de elementos, evitando su deterioro.

6.4 Proceso de Archivo.


Todos los registros generados, son manejados según tipo de archivo.

6.4.1 Archivo Activo.

Los responsables de la administración de archivos por área:

- Mantienen bajo formato de identificación homogéneo el lomo de carpeta y el color de carpeta establecido según: **Formato de identificación homogéneo de archivo para el lomo de carpeta (Ver Anexo I), Responsables de documentos, Registros de archivo y Colores establecidos para archivadores de palanca por área (Ver Anexo II)**.
- Realizan un control de los registros sujetos a préstamo, a través del **Registro de Préstamo de documentos y registros del SGC PRCD-GC-CDOC/REG-PREST.**

Evalúa según la **Lista Maestra de Registros PRCD-GC-CREG/LIST-MR** los registros con plazo vencido que serán transferidos al depósito de archivo histórico y los que serán dados de baja (se desechan).

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión Nº 1



NOTA: Cuando ocurra alguna eventualidad sobre el préstamo de registros confidenciales, deberá ser reportado al Supervisor de Gestión de la Calidad, con copia al Gerente General, para prevenir su uso y reproducción.

6.4.2 Archivo de concentración e histórico.

El responsable del archivo de concentración:

- Recepcionará archivos que son transferidos por el responsable de cada área, después de haber cumplido su vigencia activa, según se determina en la **Lista Maestra de Registros PRCD-GC-CREG/LIST-MR**.
- Mantiene el control y resguardo de los archivos que pasan a su custodia, a partir de la transferencia que realice cada área, garantizando que todas las piezas sean conservadas de manera precautoria.
- Clasifica los archivos de acuerdo a la accesibilidad que tienen los mismos, manejándolos en forma racional y accesible, según la naturaleza de información que contengan.
- Acomoda los archivos en el mobiliario respectivo, en el cuarto de Archivo.

En función a la **Lista Maestra de Registros PRCD-GC-CREG/LIST-MR**, el responsable de proceso o área determina, si el registro bajo su dependencia pasa al Archivo Histórico, luego de haber cumplido su vigencia semiactiva (archivo de concentración), o si este es eliminado totalmente (desechado).


6.5 Tiempo de retención de los Registros.

El tiempo de retención de los registros por área, se determina en la **Lista Maestra de Registros PRCD-GC-CREG/LIST-MR**, donde se establecen los periodos en los que se mantienen los registros en vigencia activa y semiactiva, según establezca el responsable de los mismos, en **meses** o **años** y si los mismos pasan a un archivo histórico o son eliminados (desechados).

NOTA: Algunos de los registros no cuentan con una vigencia semiactiva, ya que se tratan de registros confidenciales que se quedan resguardados en las áreas donde se generaron.

6.6 Disposición final de los Registros.

La disposición final se determina en la **Lista Maestra de Registros PRCD-GC-CREG/LIST-MR**, especificando si este pasa al archivo Histórico o si se elimina totalmente (desechar), en función a la importancia que tenga el registro dentro de las actividades de un proceso, para que sea resguardado.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-CREG
	CONTROL DE REGISTROS	Versión Nº 1

6.7 Actualización de Registros

Los Registros y /o listas que requieran ser actualizados en cuanto a los datos que contienen deberán de contar con el sello de ACTUALIZADO y la fecha de la última actualización.

6.8 Indicadores.

Ver Ficha de Proceso/Procedimiento “Control de Registros” PRCD-GC-CR/FCH.

7. REGISTROS/DOCUMENTOS.


- Lista Maestra de Registros del SGC PRCD-GC-CREG/LIST-MR

8. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	FECHA	ACÁPITE	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN




ANEXO V
PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION
DE PRODUCTOS

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1

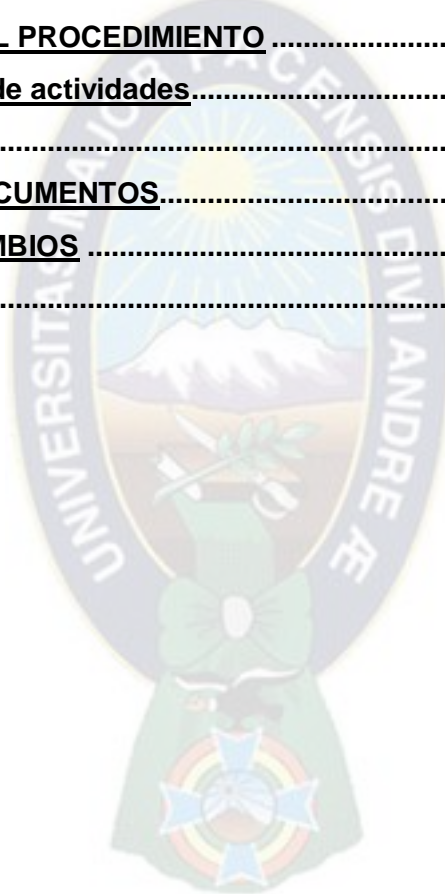
PROCEDIMIENTO IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS


	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1

ÍNDICE

1.	<u>OBJETIVO</u>	
2.	<u>ALCANCE</u>	
3.	<u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>	
4.	<u>DEFINICIONES / ABREVIATURAS</u>	
5.	<u>RESPONSABLES</u>	
6.	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</u>	
6.1.	<u>Descripción de actividades</u>	
7.	<u>INDICADORES</u>	
8.	<u>REGISTROS Y DOCUMENTOS</u>	
9.	<u>CONTROL DE CAMBIOS</u>	
10.	<u>ANEXOS</u>	¡Error! Marcador no definido.



	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1

1. OBJETIVO

Establecer las actividades específicas para realizar la importación de los productos de manera eficaz, llevando a cabo una adecuada planificación y seguimiento de las mismas.

2. ALCANCE

El procedimiento de importación de productos es general y es aplicable, según las siguientes decisiones de compra.

1. Compra de productos por reposición
2. Compra de nuevos productos
3. Compra de productos por oportunidad


3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NB ISO 9001: 2008, Sistema de Gestión de la Calidad - 7.2 (Procesos relacionados con el cliente); 7.5.1 (Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio); 7.5.3 (Identificación y trazabilidad); 8.2.4 (Seguimiento y medición del producto); 8.3 (Control de producto no conforme).
- Procedimiento para la compra de productos por reposición PRCD-COMEX-CPR
- Procedimiento para la compra de nuevos productos PRCD-COMEX-CNP
- Procedimiento para la compra de productos por oportunidad PRCD-COMEX-CPO
- Manual de SAP M-TI-SAP.
- Decreto Supremo Nº 2295

4. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

ANB: Aduana Nacional de Bolivia: entidad de derecho público, de carácter autárquico, con jurisdicción nacional, de duración indefinida, con personería jurídica y patrimonio propios, tiene el rol de facilitar y controlar el flujo internacional de mercancías y recaudar los tributos dentro de una política de estado para el desarrollo productivo y social de Bolivia.

ASPB: Administración de Servicios Portuarios – Bolivia: entidad pública descentralizada, sin fines de lucro, con autonomía de gestión técnica, administrativa y financiera, personalidad jurídica y patrimonio propios que se encuentra bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1

DUI: Declaración única de importación: documento emitido por el SIDUNEA, donde se especifica el importador, el fabricante, y todas las descripciones del material, así como su código de registro (C) en el sistema de la aduana.

TPA: Terminal Puerto de Arica: entidad encargada de transferir la carga, proporcionando servicios de muellaje y almacenamiento.

PL: Lista de empaque (Packing List): documento emitido por el proveedor en el que se detallan los productos que se están enviando.

FC: Factura comercial: documento de compra venta de productos en el que se detalla el comprador, el vendedor, las cantidades y los precios.

Certificado De Origen: el Certificado de Origen es un documento por el cual el productor final, o en su caso el exportador, declaran bajo juramento que la mercancía que se va a exportar ha cumplido con las exigencias que establecen las normas de origen del acuerdo comercial o régimen preferencial al cual este desea ampararse.

CRT: Carta de Porte: documento que certifica el transporte de la carga.

MIC: Manifiesto Internacional de Carga: documento de control que ampara las mercancías que se transportan por carretera, desde el lugar en que son puestas a bordo de un vehículo o unidad de carga, hasta el lugar en donde son descargadas para su entrega al destinatario.

B/L: Bill of Lading: documento que certifica el transporte marítimo de la carga, donde también se detallan especificaciones detalles acerca de la misma.


Aplicación de Seguro: documento emitido por el Agente de Seguro que certifica que los productos se encuentran protegidos de cualquier siniestro que pueda ocurrir.

Documentos De Importación: documentos necesarios para realizar la importación, están comprendidos por: factura comercial, lista de empaque, seguro, carta porte, manifiesto internacional de carga y bill of lading.

UNINET: Banca por Internet de Banco Unión: permite efectuar operaciones y consultas en línea a través de una computadora e Internet en cualquier momento y lugar, así como programar la recepción de extractos por correo electrónico.


5. RESPONSABLES

Los responsables de llevar a cabo el procedimiento de importación de productos, son:

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1

- **Gerente General:** responsable de aprobar el presente documento y se encargará de la autorización de pagos a transportistas, impuestos, gastos de puerto y agentes de aduana.
- **Jefe de Importación:** responsable de elaborar el presente documento y también de la planificación y coordinación con los proveedores, transportistas, agentes de aduana y todas aquellas instituciones involucradas en el proceso de importación.
- **Asistente de Importación:** responsable de realizar seguimiento a todas las actividades del proceso de importación, brindando soporte y apoyo al Jefe de Comercio Exterior.
- **Gerente de Operaciones:** responsable de revisar el presente documento.




	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


6.1. Descripción de actividades






TABLA Nº1: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


Nº	RESPONSABLE	TAREAS	DOCUMENTO GENERADO/REGISTRO O FORMULARIO
1.	Área de Compras / Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - El área de compras remite al área de importación los documentos de importación y si se contara con el número de guía de los documentos originales enviados por el proveedor (fabricante o trader). - Con estos datos se puede iniciar el seguimiento a la mercadería, habilitando la hoja de costos y hoja de ruta. 	<p style="text-align: center;">Documentos de Importación <i>(Sin Codificación)</i></p> <p style="text-align: center;">Número de Guía <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p> <p style="text-align: center;">Registro Hoja De Costos <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-HC</u></p> <p style="text-align: center;">Registro Hoja De Ruta <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-HR</u></p>
2.	Asistente de Importaciones / Área Comercial / Jefe de Logística y Distribución	<ul style="list-style-type: none"> -Según los documentos recibidos, se elabora el informe de mercadería en producción y transito con los ítems, cantidad y fecha aproximada de llegada a Aduana Frontera. -Esta información es enviada por correo electrónico al área de comercialización, logística y distribución semanalmente. Una vez que se cuente con la lista de empaque, esta deberá ser entregada al Jefe de logística y distribución, el cual deberá firmar el Registro Control De Entrega De Lista De empaque como constancia de la entrega. -Posteriormente el Jefe de logística y distribución entregará al Asistente de Importaciones la lista maestra de Items y Familias. 	<p style="text-align: center;">Registro Mercadería En Producción Y En Transito <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT</u></p> <p style="text-align: center;">Registro Control De Entrega De Lista De empaque <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-CLE</u></p> <p style="text-align: center;">Lista Maestra de Items y Familias <u>PRCD-LOG-REPA/LIST-MIF</u></p>




	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión N° 1


3.	Jefe de Comercio Exterior/ Asistente de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Posteriormente el Asistente de Importaciones debe realizar la aplicación de transporte via correo electrónico adjuntando el documento en formato Excel, en el cual se especifican: proveedor, tipo de mercadería, N° de factura, tipo de embalaje incluyendo la cantidad, medio de transporte, travesía, fecha de embarque y valor asegurado. - El valor asegurado será proporcionado por el Jefe de Comercio Exterior. <p> NOTA: Este documento debe tener por nombre la palabra "APLICACIÓN" seguida del nombre del proveedor y el código de importación.</p>	Aplicación de Transporte <u>CORREO ELECTRÓNICO</u> Póliza De Seguro <u>(Sin Codificación)</u>
4.	Asistente de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - La aseguradora emitirá la aplicación del seguro y enviará el documento vía correo electrónico al Área de Importaciones donde el asistente de importaciones revisará que los datos estén correctos. Posteriormente la aseguradora entregará en físico la aplicación al área de importaciones. <p> NOTA: En caso de que la aplicación este mal emitida, esta deberá ser nuevamente enviada por la aseguradora con los datos correctos.</p>	Aplicación De Seguro <u>(Sin Codificación)</u>
5.	Jefe de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de los documentos originales de la importación (Factura Comercial, Lista de empaque, Conocimiento de transporte y otros) y revisión de los mismos, según el proveedor. 	Otros Documentos Del Proveedor <u>(Sin Codificación)</u>



	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1


6.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones	<p> NOTA: En caso de ser tramos nuevos debemos cotizar el transporte terrestre, evaluando las condiciones de pago, precios y disponibilidad de camiones. Esta Cotización se realiza por correo electrónico y es contestada por la misma vía.</p> <p>- La asignación de servicios externos para el transporte terrestre se la realiza entregando la factura y la lista de empaque correspondiente.</p> <p> NOTA: En el caso de que la mercancía haya venido por mar se entregará el B/L al transportista asignado, este documento le servirá para desconsolidar, liberar y realizar un seguimiento a la carga.</p> <p>- El transportista deberá firmar la hoja de ruta como constancia de esta asignación.</p> <p> NOTA: Si la asignación no se puede hacer de forma personal, se la hará vía correo electrónico, aclarando el asunto de dicho correo en la hoja de ruta.</p>	Registro Hoja De Ruta <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-HR</u>
7.	Asistente de Importaciones	<p>- Para el desconsolidado de los productos se realizará una carta a la empresa naviera solicitando la liberación de la carga que es elaborada por el transportista, esta será revisada y posteriormente aprobada por el representante legal de la empresa. Asimismo el transportista deberá llenar el formulario emitido por ASPB para la liberación de contenedores que será nuevamente revisada y aprobada por el representante legal.</p> <p> NOTA: En caso de venir consolidada la carga, no se deberá realizar la solicitud de desconsolidado.</p> <p> NOTA: En caso de que la carga venga únicamente vía terrestre, no se hará el trámite de desconsolidación.</p> <p>Con estos documentos el transportista podrá realizar el trámite de liberación.</p>	Carta De Solicitud De Desconsolidado <u>G.G./Comex/correlativo/año</u> Formulario De ASPB <u>(Sin Codificación)</u>



	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1


		<p> NOTA: Estos documentos no están en custodia del Área de Importaciones, puesto que estos documentos son entregados a la naviera.</p>	
8.	Área de Importaciones	<p>- La naviera comunicará al Área de importaciones sobre la fecha aproximada de arribo de carga al Puerto de Arica al área de importaciones. Este documento es enviado por correo electrónico.</p> <p> NOTA: En caso de que la carga venga únicamente vía terrestre, no se realizará este comunicado.</p> <p> NOTA: No todas las navieras envían este comunicado.</p>	<p>Aviso De Llegada <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p>
9.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones	<p>- Posteriormente se deberá asignar la agencia aduanera que será responsable de realizar el trámite de desaduanización vía correo electrónico. Se les proporcionará un juego de documentos originales de los cuales el CRT ó B/L estarán endosados y firmados por el representante legal, para que estos sean presentados en ANB Frontera. Asimismo se les facilitará los datos del transportista para que puedan coordinar la desaduanización y despacho de la carga.</p> <p>- Una vez que el agente aduanero recoja un juego de los documentos originales de la importación, este deberá firmar la hoja de ruta como constancia de la asignación de carga.</p>	<p>Documentos De La Importación (Originales) <u>(Sin Codificación)</u></p> <p>Registro Hoja De Ruta <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-HR</u></p>




	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1


10.	Área de Importaciones	<p>- La empresa de transporte informara vía telefónica y/o correo electrónico al Área de importaciones y a la Agencia Despachante, sobre la fecha aproximada de arribo de carga a ANB Frontera.</p> <p> NOTA: El transportista asignado tiene un plazo de 14 días desde que la carga arribe al puerto, para llegar a la ANB, a no ser que se den contingencias externas incontrolables.</p>	Arribo a ANB Frontera <u>CORREO ELECTRÓNICO</u>
11.	Asistente de Importaciones / Jefe de Logística y distribución.	<p>- Con la información sobre el arribo de la carga a ANB Frontera, se deberá actualizar el informe de mercadería en producción y tránsito, para que sea transmitida al área comercial y al Jefe de Logística y Distribución. Esta información será enviada por correo electrónico.</p> <p> NOTA: El registro informe de mercadería en producción y tránsito se envía una vez por semana.</p>	Registro Mercadería en Producción Y Tránsito <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT</u>


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1


12.	Jefe de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez que la Agencia Aduanera cuente con la liquidación proforma deberá enviarla por correo electrónico para que esta sea revisada y autorizada por el Jefe de Comercio Exterior, previo al pago de impuestos. <p>  NOTA: En caso de que la liquidación no esté correcta el agente aduanero la debe corregir y volver a enviar para que sea revisada y autorizada nuevamente. </p> <ul style="list-style-type: none"> - Posteriormente la agencia aduanera deberá comunicar por correo electrónico al área de importaciones el monto a cancelar de la DUI y el número de "C". <p>  NOTA: En caso de no contar con la liquidación, el Jefe de Comercio Exterior verificara el monto a depositar de la DUI para el pago de impuestos. </p>	Liquidación Proforma <i><u>(Sin Codificación)</u></i>
------------	----------------------------------	--	---



	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1


13.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez que el área de Importaciones cuente con el monto de impuestos mencionado en la liquidación, el Jefe de Comercio Exterior efectuara el pago de la liquidación por el sistema UNINET, y posteriormente generará la factura de proveedores en el sistema SAP la cual debe ser firmada por el Gerente General. <p>  NOTA: El comprobante de pago, solo será guardado durante el mes en que el pago fue efectuado. </p> <p>  NOTA: Una copia de la factura de proveedores debe ser almacenada en el área de importaciones. </p> <ul style="list-style-type: none"> - Una vez realizado el pago, se deberá informar vía telefónica al Agente Despachante para que gestione la salida del transporte de interiores de ANB Frontera. 	Comprobante De Pago <i>(Sin Codificación)</i> Registro Factura de Proveedores <u>IPX/REG-FP</u>
14.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - La agencia aduanera debe hacer llegar al área de Importaciones los documentos de respaldo correspondientes al trámite del despacho aduanero, para que se verifiquen los gastos incurridos más sus respaldos. <p>  NOTA: La agencia aduanera tiene plazo de 48 horas para entregar la carpeta aduanera una vez que la carga haya salido de aduana </p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de existir algún error, con los documentos del despacho aduanero deberá ser nuevamente elaborado. Asimismo la agencia aduanera debe 	Carpeta Aduanera <i>(Sin Codificación)</i> Registro Factura de Proveedores <u>IPX/REG-FP</u>



	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión N° 1


		<p>proporcionar pólizas legalizadas correspondientes al despacho.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posteriormente se gestionará con base en la factura de proveedores el saldo de la planilla emitida por la agencia Aduanera. 	
15.	Auxiliar de Logística y Distribución de El Alto / Jefe de Logística y Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez que el transporte haya partido de frontera, debe dirigirse al Galpón de El Alto donde el auxiliar de Logística y Distribución programará el descarguío de las unidades de transporte. - Posteriormente el auxiliar de Logística y Distribución llenará el registro recepción de productos reflejando el estado de la carga. - La mercadería puede sufrir daños mínimos o significativos. El Jefe de Logística y Distribución evaluará y realizará el informe detalle producto dañado en transporte, donde se cuantificaran los daños. El jefe de logística y distribución tiene 4 días para hacer llegar el informe al área de importaciones. <p> NOTA: El Jefe de Logística y distribución informará al área de importaciones si necesitara más tiempo para hacer una evaluación más exhaustiva del material.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si fueran daños mínimos se cobrará directamente al chofer o transportista; pero, si la mercadería sufrió un daño significativo se deberá comunicar al seguro sobre este suceso dejando pendiente un saldo similar al de la franquicia para poder ajustar una vez 	<p>Registro Recepción de Productos <u>PRCD-LOG-REPA/REG-PREC</u></p> <p>Informe Detalle Producto Dañado en Transporte <u>INS-LOG-CPSN/INF-DPT</u></p>

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1


		que se haya obtenido la respuesta del seguro.	
16.		<ul style="list-style-type: none"> - El transportista debe aproximarse a la empresa portando sus descargos y el registro de recepción de productos, los cuales deberá entregar al asistente de importaciones quien llenará el registro pago de transporte terrestre. <p> NOTA: El asistente de importación deberá revisar si existe un informe detalle producto dañado en transporte y hacer el descuento si correspondiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Este registro deberá ser presentado al jefe de importación quien revisará y autorizará con su firma el registro. - Posteriormente los registros serán presentados al Gerente General para que pueda dar el visto bueno al pago. - Una vez que se haya cancelado al transporte el asistente de importaciones deberá llenar el registro seguimiento de pagos al transporte. <p> NOTA: Si existen daños a la mercadería, se deberá llenar el Registro producto/servicio no conforme.</p>	<p style="text-align: center;">Registro Pago Transporte Terrestre <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-PTTA</u></p> <p style="text-align: center;">Registro Seguimiento de Pagos al Transporte <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-SPT</u></p> <p style="text-align: center;">Registro Producto/Servicio No Conforme <u>PRCD-GC-CPSN/REG-01</u></p>

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1

17.	Gerente General / Gerencia Administrativa.	<p> NOTA: Esta actividad se realizará solo si existen daños significativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de que la mercadería haya sufrido un daño significativo, el Gerente Administrativo debe comunicar inmediatamente de este suceso a los Brokers por correo electrónico para que tomen contacto con la empresa aseguradora quienes nos informaran sobre los documentos que deben ser enviados según la procedencia de la mercadería para iniciar el trámite. - Posteriormente estos documentos deben ser presentados al Gerente Administrativo para que pueda gestionar con la aseguradora la devolución del material dañado. 	<p><u>COPIA DE DOCUMENTACIÓN</u></p> <p><i>(Estos pueden ser: Factura Comercial, Lista de empaque, B/L ó CRT, Aplicación de Seguro, Certificado de origen, informe de la empresa sobre la cuantificación de daño, informe del transporte, etc.)</i></p>
18.	Jefe de Comercio Exterior / Auxiliar de Logística y Distribución de El Alto	<ul style="list-style-type: none"> - El Auxiliar de Logística y Distribución de El Alto, informará vía telefónica al Jefe de Comercio Exterior cuando se haya descargado por completo la carga recibida. 	
18.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Posteriormente, cuando se cuenten con todos los datos de los gastos incurridos en la importación se debe llenar la Hoja de Costos para obtener el precio real de los ítems, para que estos sean ingresados en el Sistema SAP para luego ser comercializados. - Posteriormente, del sistema SAP se imprimirán la Nota de Traspaso, el Precio de Entrega, Entrada de mercaderías y Salida de Mercaderías. <p> NOTA: No necesariamente existirán los documentos Entrada de Mercadería ni Salida de Mercadería.</p>	<p>Registro Hoja De Costos <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-HC</u></p> <p>Gastos Incurridos <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p> <p>Registro Nota de Traspaso <u>PRCD-LOG-DIST/REG-NT</u></p> <p>Registro Precio de Entrega <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-PE</u></p> <p>Registro Entrada de Mercaderías <u>INS-LOG-CPSN/REG-ENT</u></p> <p>Registro Salida de Mercaderías <u>INS-LOG-CPSN/REG-SAL</u></p>

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1

19.	Gerente General / Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Los Brokers enviarán un detalle de todas las aplicaciones de seguro correspondientes al mes para que sean revisadas y autorizadas para proceder con el pago. <p>⚠️ NOTA: Se gestionara el pago con la factura de proveedores autorizada por el Gerente General.</p>	<p>Nota De Débito De Los Brokers <i>(Sin Codificación)</i></p> <p>Registro Factura de Proveedores <i><u>IPX/REG-FP</u></i></p>
20.	Asistente de Importaciones / Auxiliar de Administración y Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - El asistente de importaciones entregará las pólizas de la importación al Auxiliar de Administración y Contabilidad para su revisión y control, quien deberá llenar el registro de Control de entrega de documentos especificando los datos de la importación a la que corresponda. - El asistente de importaciones firmará el Registro Pólizas Recepción, Entrega y Devolución, como constancia de la entrega de pólizas. 	<p>Registro Control de Entrega de Documentos <i><u>PRCD-COMEX-IDP/REG-CED</u></i></p> <p>Registro Pólizas Recepción, Entrega y Devolución <i><u>INS-AC-RDPI/REG-PRED</u></i></p>
21.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones / Auxiliar de Administración y Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - El Auxiliar de Administración y Contabilidad después de la revisión y control, entregará las pólizas de importación al Área de Importación para que puedan ser revisados y posteriormente entregados al Gerente General. - El asistente de importaciones firmará el Registro Pólizas Recepción, Entrega y Devolución, como constancia de la recepción de pólizas. 	<p>Registro Pólizas Recepción, Entrega y Devolución <i><u>INS-AC-RDPI/REG-PRED</u></i></p>
22.	Gerente General / Asistente de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - El Gerente General Verificara las Pólizas de la importación con el Asistente de Importaciones. - Posteriormente el Gerente General aprobara o rechazara las pólizas en el registro Control de Documentos de Importación Revisados. 	<p>Registro Control de Documentos de Importación Revisados <i><u>PRCD-COMEX-IDP/REG-CDIR</u></i></p>


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión Nº 1

23.	Asistente de Importaciones / Auxiliar de Administración y Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - El Asistente de Importaciones entregará las pólizas revisadas al Auxiliar de Administración y Contabilidad quien deberá firmar el Registro Control de Documentos de Importación Revisados como constancia de la recepción de las mismas. - El asistente de importaciones firmará el Registro Pólizas Recepción, Entrega y Devolución, como constancia de la devolución de las pólizas. 	<p style="text-align: center;">Registro Control de Documentos de Importación Revisados <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-CDIR</u></p> <p style="text-align: center;">Registro Pólizas Recepción, Entrega y Devolución <u>INS-AC-RDPI/REG-PRED</u></p>
24.	Asistente de Importaciones / Auxiliar de Administración y Contabilidad	- Después de que el Auxiliar de Administración y Contabilidad haga el registro contable, entregará al Asistente de Importaciones las copias de las pólizas junto con el registro Recepción y Devolución Pólizas de Importación.	<p style="text-align: center;">Registro Recepción y Devolución Pólizas de Importación <u>INS-AC-RDPI/REG/RDPI</u></p>
25.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Importaciones	- Al finalizar el mes, la importación es archivada con todos los documentos de respaldo ya citados.	

Fuente: Elaboración propia

7. INDICADORES

Ver Ficha de Procedimiento "Importación de Productos" **PRCD-COMEX-IDP/FCH**.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-IDP
	IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	Versión N° 1

8. REGISTROS Y DOCUMENTOS


- Registro Mercadería en Producción y Tránsito PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT
- Registro Hoja de Ruta PRCD-COMEX-IDP/REG-HR
- Registro Control de entrega de Lista de empaque PRCD-COMEX-IDP/REG-CLE
- Registro Factura de Proveedores IPX/REG-FP
- Registro Pago Transporte Terrestre PRCD-COMEX-IDP/REG-PTTA
- Registro Seguimiento de Pagos al Transporte PRCD-COMEX-IDP/REG-SPT
- Registro Hoja de Costos PRCD-COMEX-IDP/REG-HC
- Registro Precio de Entrega PRCD-COMEX-IDP/REG-PE
- Registro Control de Entrega de Documentos PRCD-COMEX-IDP/REG-CED
- Registro Control de Documentos de Importación Revisados PRCD-COMEX-IDP/REG-CDIR
- Carta de solicitud de desconsolidado G.G./Comex/correlativo/año

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PUNTO DEL DOCUMENTO O ACÁPITE	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS




ANEXO VI
PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE
PRODUCTOS POR REPOSICIÓN

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión Nº 1

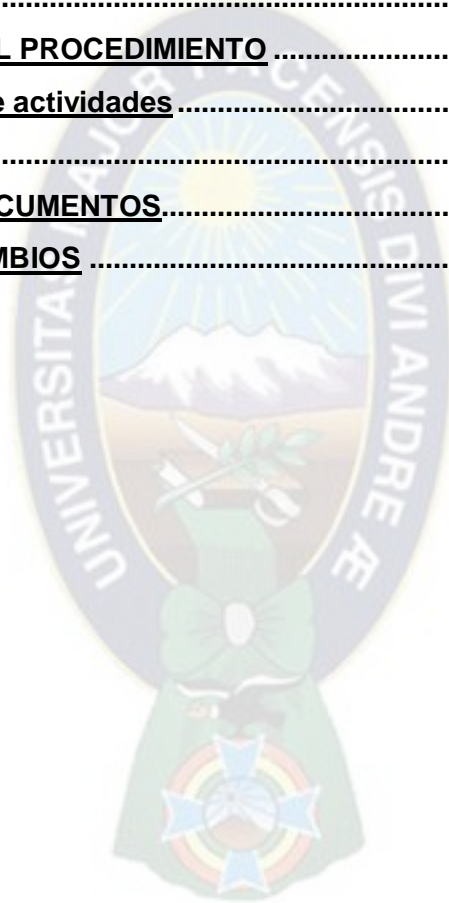
PROCEDIMIENTO COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN


	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión Nº 1

ÍNDICE

1.	<u>OBJETIVO</u>	
2.	<u>ALCANCE</u>	
3.	<u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>	
4.	<u>DEFINICIONES / ABREVIATURAS</u>	
5.	<u>RESPONSABLES</u>	
6.	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</u>	
6.1	<u>Descripción de actividades</u>	
7.	<u>INDICADORES</u>	
8.	<u>REGISTROS Y DOCUMENTOS</u>	
9.	<u>CONTROL DE CAMBIOS</u>	



	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión Nº 1

1. OBJETIVO

Describir las actividades que se llevan a cabo para la compra de productos por reposición de inventario, para su posterior comercialización, con el fin de realizar dicho proceso de la mejor manera posible y cumpliendo con estándares de calidad.

2. ALCANCE

El alcance del proceso parte del informe del inventario disponible y la elaboración de proyecciones para la gestión, realizado por el área comercial, y finaliza con la entrega de los documentos de compra aprobados al área de importaciones, para que posteriormente, esta pueda proceder con las actividades de importación de productos.




NOTA: Cabe aclarar que la decisión de compra es determinada en una reunión de comité de compras.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NB ISO 9001: 2008, Sistema de Gestión de la Calidad - requisito 7.2 (Procesos relacionados con el cliente) y 7.5.1 (Control de la producción y la prestación del servicio).
- Procedimiento de Importación de productos PRCD-COMEX-IP

4. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **Comité de Compras:** conjunto de personas que se encargan de analizar la información para la planificación de las compras de los productos que se van a comercializar en el transcurso del año. Está compuesto por el Gerente General y las áreas de Comercialización, Compras e Importaciones.
- **Negociación:** actividad que consiste en llegar a un acuerdo entre comprador y vendedor respecto a distintos temas concernientes a la compra del producto.
- **Solicitud de compra:** hace referencia al documento generado por el Área Comercial, donde se especifica el tipo de material, la fábrica de procedencia, la cantidad, los formatos y gramajes determinados.
- **Orden de Compra:** es el documento que envía el área de compras al proveedor del producto, detallando las mismas características requeridas en la solicitud de compra.


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión Nº 1

- **Confirmación de compra (Proforma):** documento enviado por el proveedor en el cual especifica el tipo de material según el pedido, la cantidad, el gramaje y formato, así como el precio de venta según negociación.
- **Proveedores regulares:** aquellos proveedores con los que se mantienen compras con frecuencia (una vez al mes, semestre, o año).
- **Documentos de Importación:** Documentos necesarios para realizar una importación, están comprendidos por: factura comercial, lista de empaque, seguro, carta porte, manifiesto internacional de carga y bill of lading.
- **Documentos de Compra:** ver Punto 8. Registros y Documentos.

5. RESPONSABLES

El procedimiento para la compra de productos por reposición está dirigido principalmente a las personas que participan en esta decisión:






- **Gerente General:** responsable de aprobar el presente documento y encargado de autorizar la compra por reposición una vez que le es presentado el informe del área de Comercialización en base a sus proyecciones de ventas, en la reunión de Comité de Compras.
- **Jefe de Comercio Exterior:** responsable de realizar los contactos y negociación con los proveedores, solicitar muestras y ofertas para que estas sean presentadas al Gerente General con los costeos respectivos, para una posterior decisión de compra.
- **Asistente de Comercio Exterior:** coordina las actividades que realiza con el Jefe de Comercio Exterior, brindando apoyo y soporte a las mismas.
- **Gerencia Comercial:** revisa el informe de solicitud de compra por reposición presentado por el área comercial, y también formará parte de la toma de decisión para la aceptación o rechazo de la misma.
- **Jefe de Ventas y Marketing:** elabora la solicitud de compra.
- **Gerente de Operaciones:** responsable de revisar el presente documento.


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión N° 1




6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


6.1 Descripción de actividades




TABLA N°1: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


N°	RESPONSABLE	TAREAS	INSTRUMENTO GENERADO/REGISTRO O FORMULARIO.
1.	Área Comercial	<p>- El Área Comercial deberá elaborar la Solicitud de cotización (incluyendo todos los datos de la compra, por ejemplo: tipo de producto, color, gramajes, formatos, cantidades, etcétera).</p> <p> NOTA: No se solicitara una cotización con los proveedores cuyos precios estén fijados por año.</p> <p> NOTA: En caso de no ser aprobada la solicitud de cotización por el Gerente General la compra concluirá en esta actividad.</p>	<p style="text-align: center;">Registro Solicitud de cotización <u>PRCD-COM-SCP/REG-SCT</u></p>
2.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Comercio Exterior	<p>- Con los datos proporcionados por el Área Comercial, el Área de Compras deberá enviar la cotización a los proveedores.</p> <p> NOTA: Si luego de realizar la cotización los precios se mantienen, no se adjuntaran a las solicitudes de cotización los siguientes registros: costos de compra, tabla comparativa de precios, y se procederá directamente la actividad N°6.</p> <p>- El Área de compras deberá iniciar la negociación con los proveedores con el fin de obtener un mejor precio acorde a las características del producto solicitado.</p> <p> NOTA: Si no es necesaria una cotización, se procede a partir de la actividad N°6.</p> <p> NOTA: El área de compras tiene 10 días para realizar este proceso de cotización y negociación para proveedores regulares.</p>	<p style="text-align: center;">Cotizaciones <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p> <p style="text-align: center;">Registro Costos de Compra <u>PRCD-COMEX-CP/REG-CC</u></p> <p style="text-align: center;">Registro Tabla comparativa de precios <u>PRCD-COMEX-CP/REG-TC</u></p>





	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión Nº 1


3.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe determinar la condición de compra (INCOTERMS). - Según el caso se cotizara el transporte ya sea marítimo o terrestre (enviado por correo electrónico). <p> NOTA: En caso de que la condición de compra sea otra que no sea CIF y se tenga que contratar el servicio de transporte marítimo se deberá solicitar una cotización a las empresas navieras.</p> <p> NOTA: Se realizará una cotización de transporte terrestre sólo si fuera necesario.</p>	Cotizaciones <u>CORREO ELECTRÓNICO</u>
4.	Gerente General / Gerente Comercial / Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - El Jefe de Comercio Exterior realizara el costeo del producto en el registro Costos de Compra. Basado en estos datos el Asistente de Comercio Exterior elabora una tabla comparativa con todos los datos de la cotización para la debida selección del producto. - Este cuadro comparativo deberá ser presentado al Gerente General y al Gerente Comercial para analizar las propuestas. - En caso de no ser aprobada, se deberá aclarar en la tabla comparativa "No aplica" en el espacio de Importación. <p> NOTA: La compra de productos por reposición se puede realizar al mismo proveedor al cual se realizó la compra anterior o salir al mercado y realizar una nueva cotización para tener una mejor apreciación en cuanto a precio, características, procedencia, etcétera.(Esto dependerá de la solicitud del área comercial)</p>	Registro Costos de Compra <u>PRCD-COMEX-CP/REG-CC</u> Registro Tabla comparativa de precios <u>PRCD-COMEX-CP/REG-TC</u>


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión Nº 1

5.	Gerente General / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - El Área de Compras recepcionará la solicitud de compra aprobada por el Gerente General y el Área Comercial con todos los datos de la compra. <p> NOTA: En caso de no ser aprobada la propuesta el proceso de la compra concluirá en este paso.</p>	Registro Solicitud de compra <u>PRCD-COM-SCP/REG-SC</u>
6.	Gerente General / Área de Compras / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - El Área de Compras elaborara la Orden de compra detallando: el o los ítems que se desean comprar, los precios, términos y condiciones acordadas en la negociación previamente realizada. - Posteriormente se enviara la Orden de Compra al proveedor vía correo electrónico. - Se deberá regularizar este documento con las firmas del Gerente General y el Área Comercial para proceder a la compra del producto. 	Registro Orden de compra <u>PRCD-COMEX-CP/REG-OC</u>
7.	Área de Compras	<p> NOTA: Esta actividad se realizara solo si se necesita contar con los servicios de una empresa de transporte marítimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con la información de la cotización anteriormente mencionada en la actividad N°3, el Área de Compras asignara el traslado de estos productos llenando la Hoja de Ruta, registrando la empresa de transporte marítimo que haya presentado la mejor oferta. <p> NOTA: En caso de que la condición de compra sea FOB, se deberá volver a cotizar el flete marítimo para asignar la carga a la mejor oferta.</p>	Cotizaciones <u>CORREO ELECTRÓNICO</u> Registro Hoja de Ruta <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-HR</u>
8.	Gerente General / Área de Compras	<ul style="list-style-type: none"> - El Proveedor deberá enviar la Proforma detallando los términos de compra sobre el producto solicitado. Esta será revisada y validada por el Gerente General, para ser enviada por el Área de Compras al proveedor por correo electrónico. 	Factura proforma / Confirmación de compra <u>(Sin Codificación)</u>

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión Nº 1

9.	Gerente General / Jefe de Comercio Exterior	<p>- Una vez que la proforma haya sido enviada al Proveedor se deberá programar el anticipo del pago de la proforma según los términos negociados; para esto el Jefe de Comercio Exterior deberá presentar al Gerente General una Tabla de pagos con el monto y el número o código de la proforma para que se realice la transferencia.</p> <p> NOTA: El anticipo dependerá de la forma de pago acordada en la negociación con el proveedor.</p> <p>Con estos datos el Gerente General deberá negociar con las entidades bancarias y cerrará con aquella que haya presentado la mejor oferta. Posteriormente se deberá comunicar al proveedor por correo electrónico, enviando el Swift y comprobante de pago.</p> <p> NOTA: Las entidades bancarias no siempre enviarán el Swift.</p> <p> NOTA: En caso de que la entidad bancaria se quede con la carta de solicitud de transferencia, nos emitirá un documento de respaldo.</p> <p> NOTA: Como constancia del pago emitido en el sistema contable, se adjuntará a la importación el Registro en el diario.</p>	<p>Registro Tabla de Pagos <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-TP</u></p> <p>Carta solicitud de transferencia <u>Comex/correlativo/año</u></p> <p>Swift / comprobante de pago <u>(Sin Codificación)</u></p> <p>Registro en el diario <u>IPX/REG-RD</u></p>
10.	Área de Compras / Área Comercial	<p>- El Área de Compras comunicará por correo electrónico de la compra realizada al Área Comercial. Y comenzará el seguimiento a la carga haciendo que los proveedores cumplan con los plazos y tiempos previamente negociados de la producción, el embarque y hasta el envío de la copia de la Factura Comercial por correo electrónico.</p>	<p>Registro Mercadería en Producción y en Tránsito <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT</u></p> <p>Factura comercial <u>(Sin Codificación)</u></p>

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión N° 1

11.	Área de Compras / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez recibidas las copias de los documentos de la importación, el área de Compras deberá revisarlos. <p> NOTA: Se solicitara al proveedor la corrección en caso de que estén incorrectos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Después de revisados los documentos se procederá al pago del saldo de la factura, siguiendo los pasos de la actividad N°10. - El Asistente de Comercio Exterior debe informar al Área Comercial dando un estimado sobre el tiempo que demorara en llegar la mercadería a La Paz, Bolivia. 	<p>Registro Tabla de Pagos <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-TP</u> Registro Mercadería en Producción y en Tránsito <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT</u></p>
12.	Área de Compras / Área de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Después de que el pago haya sido realizado el proveedor enviará los documentos originales de importación por courier, en algún caso mencionando el número de guía por correo electrónico. - Este dato debe ser comunicado y enviado por correo electrónico al Área de Importaciones junto con la copia de los documentos para que puedan iniciar su proceso. 	<p>Documentos de Importación <u>(Sin Codificación)</u></p> <p>Número De Guía <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p>
13.	Asistente de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - El Asistente de Comercio Exterior deberá llenar el registro de seguimiento de compras y por medio del registro se podrá hacer la trazabilidad de la compra. 	<p>Registro Seguimiento de Compras <u>PRCD-COMEX-CP/REG-SDC</u></p>


Fuente: Elaboración propia



NOTA: En caso de solicitar un ítem existente a otro proveedor, se realizará el procedimiento de "Compra de Nuevos Productos" PRCD-COMEX-CNP

7. INDICADORES

Ver Ficha de Proceso/Procedimiento "Compra de Productos por Reposición" PRCD-COMEX-CPR/FCH.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPR
	COMPRA DE PRODUCTOS POR REPOSICIÓN	Versión N° 1

8. REGISTROS Y DOCUMENTOS


- Registro Hoja de Ruta [PRCD-COMEX-CP/REG-HR](#)
- Registro Costos de Compra [PRCD-COMEX-CP/REG-CC](#)
- Registro Tabla comparativa de precios [PRCD-COMEX-CP/REG-TC](#)
- Registro Orden de compra [PRCD-COMEX-CP/REG-OC](#)
- Registro en el diario [IPX/REG-RD](#)
- Registro Mercadería en Producción y en Tránsito [PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT](#)
- Registro Tabla de Pagos [PRCD-COMEX-IDP/REG-TP](#)
- Registro Seguimiento de Compras [PRCD-COMEX-CP/REG-SDC](#)

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PUNTO DEL DOCUMENTO Ó ACÁPITE	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
			•
			•




ANEXO VII
PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE
NUEVOS PRODUCTOS

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1

PROCEDIMIENTO COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS


	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1

ÍNDICE

1.	<u>OBJETIVO</u>	
2.	<u>ALCANCE</u>	
3.	<u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>	
4.	<u>DEFINICIONES / ABREVIATURAS</u>	
5.	<u>RESPONSABLES</u>	
6.	<u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>	
6.1	<u>Descripción de actividades</u>	
7.	<u>INDICADORES</u>	
8.	<u>REGISTROS Y DOCUMENTOS</u>	
9.	<u>CONTROL DE CAMBIOS</u>	



	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1

1. OBJETIVO

Describir las actividades que se llevan a cabo al momento de solicitar nuevos productos, brindando al cliente mayores opciones de compra.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento comienza con el análisis del área comercial presentada al Gerente General para su evaluación y aprobación y finaliza en las actividades de importación de los productos.


La compra de nuevos productos se refiere a las compras de productos que no forman parte de la lista de ítems de la empresa, o de un nuevo proveedor, o si el producto no fue comprado en un periodo de 5 años.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NB ISO 9001: 2008, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisito 7.2 (Procesos relacionados con el cliente); 7.5 (Producción y prestación del servicio).
- Codificación y elaboración de documentos PRCD-GC-CED
- Procedimiento de importación de productos PRCD-COMEX-IP

4. DEFINICIONES / ABREVIATURAS


- **Comité de Compras:** conjunto de personas que se encargan de analizar información para la planificación de las compras de los productos que se van a comercializar a lo largo del año. Está compuesto por el Gerente General y las áreas de Comercialización, Compras e Importaciones.
- **Registro de Evaluación de Producto:** documento mediante el cual los encargados de evaluar el producto determinarán si cumple o no con los requisitos para la compra de acuerdo a las características requeridas.
- **Negociación:** actividad que consiste en llegar a un acuerdo entre comprador y vendedor respecto a distintos temas concernientes a la compra del producto.
- **Solicitud de Compra:** hace referencia al documento generado por el Área Comercial, donde se especifica el tipo de producto, la fábrica de procedencia, la cantidad y los formatos y gramajes determinados.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1

- **Confirmación de Compra (Proforma):** documento enviado por el proveedor en el cual especifica el tipo de producto según el pedido, la cantidad, el gramaje y formato, así como el precio de venta según la negociación.
- **Documentos de Importación:** documentos necesarios para realizar una importación, están comprendidos por: factura comercial, lista de empaque, seguro, carta porte, manifiesto internacional de carga y bill of lading.

5. RESPONSABLES


- **Gerente General:** responsable de aprobar el presente documento y se encarga de aprobar la solicitud de compra de nuevos productos.
- **Jefe de Comercio Exterior:** responsable de elaborar el presente documento y realiza la respectiva cotización y costeo provenientes de las posibles alternativas de compra del nuevo producto.
- **Asistente de Comercio Exterior:** coordina las actividades que realiza con el Jefe de Comercio Exterior, brindando apoyo y soporte a las mismas.
- **Gerencia Comercial:** aprueba la solicitud de compra de un nuevo producto presentada por el área comercial y la presenta a Dirección Ejecutiva.
- **Jefe de ventas y marketing:** presenta la propuesta de compra del nuevo producto a supervisión de marketing y gerencia comercial.
- **Ejecutivos Comerciales y Ejecutivos Agencias:** presentan información sobre las nuevas alternativas de productos.
- **Gerente de Operaciones:** responsable de revisar el presente documento.


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


6.2 Descripción de actividades




TABLA N°1: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


Nº	RESPONSABLE	TAREAS	INSTRUMENTO GENERADO/REGISTRO O FORMULARIO.
1.	Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - El Área Comercial deberá elaborar la Solicitud de cotización (incluyendo la aclaración de nuevo producto en el apartado de observaciones y todos los datos de la compra, por ejemplo: tipo de producto, color, gramajes, formatos, cantidades, fábricas de referencia, otros). 	<p style="text-align: center;">Registro Solicitud de cotización <u>PRCD-COM-SCP/REG-SCT</u></p>
2.	Área de Compras	<ul style="list-style-type: none"> - Se deberá hacer llegar el registro ficha de proveedores a la empresa que ofrece el producto para que esta llene el registro y haga llegar esta información al área de compras que deberá evaluar al nuevo proveedor. 	<p style="text-align: center;">Registro Ficha de Proveedores <u>PRCD-COMEX-SERP/REG-RP</u></p>
3.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Con los datos proporcionados por el Área Comercial, el Área de Compras deberá realizar la cotización a los proveedores habituales o tomar contacto con un posible proveedor. - El Área de Compras deberá iniciar la negociación con los proveedores, con el objetivo de obtener un mejor precio acorde a las características del producto solicitado. <p style="margin-top: 10px;">  NOTA: el Área de Compras tiene 20 días para realizar este proceso de cotización y negociación. </p>	<p style="text-align: center;">Cotizaciones <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p>





	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión Nº 1


4.	Área de Compras	<ul style="list-style-type: none"> - Asimismo se deberá solicitar al proveedor que en lo posible envíe muestras para tener una mejor apreciación sobre las características del producto que se requiere. 	Muestras <u>(Sin Codificación)</u>
5.	Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe determinar la condición de compra (INCOTERMS). - Según el caso se cotizara el transporte ya sea marítimo o terrestre (enviado por correo electrónico). <p> NOTA: en caso de que la condición de compra sea otra que no sea CIF y se tenga que contratar el servicio de transporte marítimo se deberá enviar una cotización a las empresas navieras.</p> <p> NOTA: se realizará una cotización de transporte terrestre sólo si fuera necesario.</p>	Cotizaciones <u>CORREO ELECTRÓNICO</u>
6.	Gerente General/ Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Comercio Exterior / Gerente Comercial / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Comercio Exterior realizara el costeo del producto en el registro de Costos de Compra. Basado en estos datos el Asistente de Comercio Exterior elabora una tabla comparativa con todos los datos de la cotización para la debida selección del producto. - Esta tabla comparativa y las muestras obtenidas por los proveedores deberán ser presentadas al Gerente General y al Gerente Comercial para analizar las propuestas. - En caso de no ser aprobada, se deberá aclarar en la tabla comparativa “No aplica” en el espacio de Importación. - Posteriormente el Área Comercial deberá llenar el registro de evaluación de productos en base al análisis previamente realizado. 	Registro Costos de Compra <u>PRCD-COMEX-CP/REG-CC</u> Registro Tabla comparativa de precios <u>PRCD-COMEX-CP/REG-TC</u> Registro Evaluación de productos <u>PRCD-COMEX-CP/REG-EP</u>


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1

7.	Gerente General / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Si el precio y las características del producto propuesto al Gerente General y al Área Comercial es aprobado, el Área Comercial debe proporcionar al área de compras la Solicitud de Compra con todos los datos de la compra. <p> NOTA: en caso de no ser aprobada la propuesta el proceso de la compra concluirá.</p>	Registro Solicitud de compra <u>PRCD-COM-SCP/REG-SC</u>
8.	Gerente General / Área de Compras / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - El Área de Compras elaborara la Orden de compra detallando: el o los ítems que se desean comprar, los precios, términos y condiciones acordadas en la negociación previamente realizada. - El Área de Compras enviara la Orden de Compra al proveedor vía correo electrónico. - Posteriormente se regularizara el documento con las firmas del Gerente General y el Área Comercial para proceder a la compra del producto. 	Registro Orden de compra <u>PRCD-COMEX-CP/REG-OC</u>
9.	Área de Compras	<p> NOTA: Esta actividad se realizara solo si se necesita contar con los servicios de una empresa de transporte marítimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con la información de la cotización anteriormente mencionada en la actividad N°5, el Área de Compras asignara el traslado de estos productos llenando la Hoja de Ruta, registrando la empresa de transporte marítimo que haya presentado la mejor oferta. <p> NOTA: En caso de que la condición de compra sea FOB, se deberá volver a cotizar el flete marítimo para asignar la carga a la mejor oferta.</p>	Cotizaciones <u>CORREO ELECTRÓNICO</u> Registro Hoja de Ruta <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-HR</u>
10.	Gerente General / Área de Compras	<ul style="list-style-type: none"> - El Proveedor deberá enviar la Proforma detallando los términos de compra sobre el producto solicitado. Esta será revisada y validada por el Gerente General, para ser enviada por el Área de Compras al proveedor por correo electrónico. 	Factura proforma / Confirmación de compra <u>(Sin Codificación)</u>

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1

11.	Gerente General / Jefe de Comercio Exterior	<p>- Una vez que la proforma haya sido enviada al Proveedor se deberá programar el anticipo del pago de la proforma según los términos negociados; para esto el Jefe de Comercio Exterior deberá presentar al Gerente General una tabla de pagos con el monto y el número o código de la proforma para que se realice la transferencia.</p> <p> NOTA: el anticipo dependerá de la forma de pago acordada en la negociación con el proveedor.</p> <p>- Con estos datos el Gerente General deberá negociar con las entidades bancarias y cerrará con aquella que haya presentado la mejor oferta. Posteriormente se deberá comunicar al proveedor por correo electrónico, enviando el Swift y comprobante de pago.</p> <p> NOTA: las entidades bancarias no siempre enviarán el Swift.</p> <p> NOTA: En caso de que la entidad bancaria se quede con la carta de solicitud de transferencia, nos emitirá un documento de respaldo.</p> <p> NOTA: las entidades bancarias no siempre enviarán el Swift.</p>	<p>Registro Tabla de Pagos <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-TP</u></p> <p>Carta solicitud de transferencia <u>comex/correlativo/año</u></p> <p>Swift/Comprobante De Pago <u>(Sin Codificación)</u></p> <p>Registro en el diario <u>IPX/REG-RD</u></p>
12.	Área de Compras / Área Comercial	<p>- El Área de Compras comunicara por correo electrónico de la compra realizada al Área Comercial. Y comenzará el seguimiento a la carga haciendo que los proveedores cumplan con los plazos y tiempos previamente negociados de la producción, el embarque y hasta el envío de la copia de la Factura Comercial por correo electrónico.</p>	<p>Registro Mercadería en Producción y en Tránsito <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT</u></p> <p>Factura Comercial <u>(Sin Codificación)</u></p>


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1

13.	Área de Compras / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez que las copias de los documentos son recibidos, el área de Compras deberá revisarlos.  NOTA: se solicitara al proveedor la corrección en caso de que estén incorrectos. - Después de revisados los documentos se procederá al pago del saldo de la factura, siguiendo los pasos de la actividad N°11. - Se debe informar al Área Comercial dando un estimado sobre el tiempo que demorara en llegar la mercadería a La Paz, Bolivia. 	<p>Registro Tabla de Pagos <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-TP</u></p> <p>Registro Mercadería en Producción y en Tránsito <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT</u></p>
14.	Área de Compras / Área de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Después de que el pago haya sido realizado el proveedor enviará los documentos originales de importación por courier, en algún caso mencionando el número de guía por correo electrónico. - Este dato debe ser comunicado y enviado por correo electrónico al Área de Importaciones junto con la copia de los documentos para que puedan iniciar su proceso. 	<p>Documentos de Importación <u>(Sin Codificación)</u></p> <p>Número De Guía <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p>
15.	Asistente de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - El Asistente de Comercio Exterior deberá llenar el registro de seguimiento de compras y por medio del registro se podrá hacer la trazabilidad de la compra. 	<p>Registro Seguimiento de Compras <u>PRCD-COMEX-CP/REG-SDC</u></p>

Fuente: Elaboración propia

7. INDICADORES

Ver Ficha de Proceso/Procedimiento “Compra de Nuevos Productos” PRCD-COMEX-CNP/FCH.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CNP
	COMPRA DE NUEVOS PRODUCTOS	Versión N° 1

8. REGISTROS Y DOCUMENTOS


- Registro Ficha de Proveedores PRCD-COMEX-SERP/REG-RP
- Registro Hoja de Ruta PRCD-COMEX-CP/REG-HR
- Registro Costos de Compra PRCD-COMEX-CP/REG-CC
- Registro Tabla comparativa de precios PRCD-COMEX-CP/REG-TC
- Registro Evaluación de productos PRCD-COMEX-CP/REG-EP
- Registro Orden de compra PRCD-COMEX-CP/REG-OC
- Carta solicitud de transferencia comex/correlativo/año
- Registro en el diario IPX/REG-RD
- Registro Mercadería en Producción y en Tránsito PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT
- Registro Tabla de Pagos PRCD-COMEX-IDP/REG-TP
- Registro Seguimiento de Compras PRCD-COMEX-CP/REG-SDC

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PUNTO DEL DOCUMENTO Ó ACÁPITE	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
			•
			•




ANEXO VIII
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS POR
OPORTUNIDAD

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión N° 1

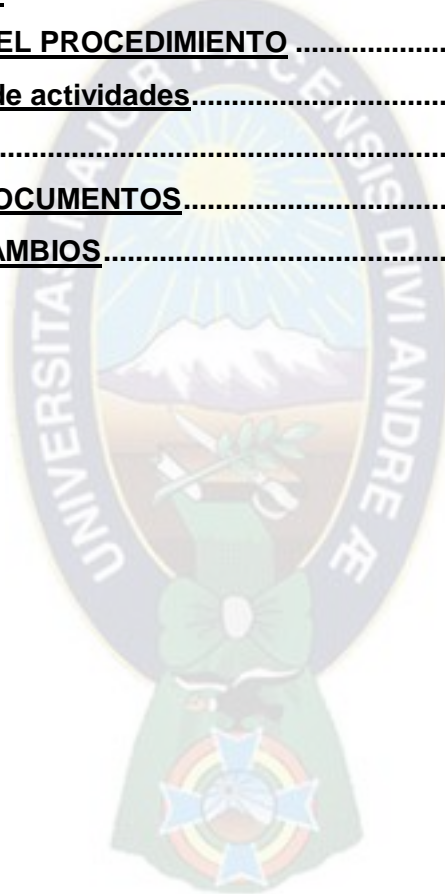
PROCEDIMIENTO COMPRA DE PRODUCTOS POR OPORTUNIDAD


	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión N° 1

ÍNDICE

1.	<u>OBJETIVO</u>
2.	<u>ALCANCE</u>
3.	<u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>
4.	<u>DEFINICIONES / ABREVIATURAS</u>
5.	<u>RESPONSABLES</u>
6.	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</u>
6.1	<u>Descripción de actividades</u>
7.	<u>INDICADORES</u>
8.	<u>REGISTROS Y DOCUMENTOS</u>
9.	<u>CONTROL DE CAMBIOS</u>



	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión N° 1

1. OBJETIVO

Describir las actividades que se llevan a cabo frente a una oferta de los proveedores generando una oportunidad de compra, para su posterior comercialización, brindando a los socios la posibilidad de adquirir mejores rendimientos.

2. ALCANCE

El alcance del proceso parte de la oferta de un proveedor que representa una oportunidad de compra de un producto habitual, esta es evaluada por el Gerente General para su aceptación y finalizara con la entrega de los documentos de compra al área de importaciones, para la importación de productos.




NOTA: cabe aclarar que el Gerente General puede rechazar la oferta de compra, por lo cual no se procederá con los siguientes pasos.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NB ISO 9001: 2008, Sistema de Gestión de la Calidad - requisito 7.2 (Procesos relacionados con el cliente) y 7.5.1 (Control de la producción y la prestación del servicio).

4. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **Negociación:** actividad que consiste en llegar a un acuerdo entre comprador y vendedor respecto a distintos temas concernientes a la compra del producto.
- **Solicitud de compra:** hace referencia al documento generado por el Área Comercial, donde se especifica el tipo de material, la fábrica de procedencia, la cantidad, los formatos y gramajes determinados.
- **Orden de Compra:** es el documento que envía el área de compras al proveedor del producto, detallando las mismas características requeridas en la solicitud de compra.
- **Confirmación de compra (Proforma):** documento enviado por el proveedor en el cual especifica el tipo de producto según el pedido, la cantidad, el gramaje y formato, así como el precio de venta según negociación.
- **Documentos de Importación:** Documentos necesarios para realizar una importación, están comprendidos por: factura comercial, lista de empaque, seguro, carta porte, manifiesto internacional de carga y bill of lading.
- **Documentos de Compra:** ver Punto 8. Registros y Documentos.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión N° 1

5. RESPONSABLES


- **Gerente General:** recibe las propuestas de los proveedores, y toma la decisión de compra.
- **Jefe de Comercio Exterior:** responsable de costear las ofertas y contactar con los proveedores.
- **Asistente de Comercio Exterior:** coordina las actividades que realizará con el Jefe de Comercio Exterior, brindando apoyo y soporte a las mismas.
- **Gerencia comercial:** participa en la decisión de compra según la propuesta presentada.
- **Gerente de Operaciones:** responsable de revisar el presente documento.


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


6.3 Descripción de actividades



TABLA N°1: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


Nº	RESPONSABLE	TAREAS	INSTRUMENTO GENERADO/REGISTRO O FORMULARIO.
1.	Gerente General	- El proveedor toma contacto con el Gerente General (por correo electrónico o vía telefónica) para ofertar productos, con bajo precio, este puede haber sido comprado en alguna ocasión por la empresa o pueda ser producto con características similares.	Oferta de Productos <u>CORREO ELECTRÓNICO</u>





	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión Nº 1


2.	<p>Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Comercio Exterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe determinar la condición de compra (INCOTERMS). - El Gerente General instruirá al área de compras cotizar el transporte ya sea marítimo o terrestre (enviado por correo electrónico). <p> NOTA: En caso de que la condición de compra sea otra que no sea CIF y se tenga que contratar el servicio de transporte marítimo se deberá enviar una cotización a las empresas navieras.</p> <p> NOTA: Se realizará una cotización de transporte terrestre sólo si fuera necesario.</p>	<p>Cotizaciones <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p>
3.	<p>Gerente General / Gerente Comercial / Jefe de Comercio Exterior / Asistente de Comercio Exterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Comercio Exterior realizara el costeo del producto en el registro costos de Compra. Basado en estos datos el Asistente de Comercio Exterior elabora una tabla comparativa con todos los datos de la cotización para la debida selección del producto. - Este cuadro comparativo deberá ser presentado al Gerente General y al Gerente Comercial para analizar las propuestas. - En caso de no ser aprobada, se deberá aclarar en la tabla comparativa “No aplica” en el espacio de Importación. 	<p>Registro Costos de Compra <u>PRCD-COMEX-CP/REG-CC</u></p> <p>Registro Tabla comparativa de precios <u>PRCD-COMEX-CP/REG-TC</u></p>
4.	<p>Gerente General / Área Comercial</p>	<p>Una vez aprobada la compra, el Área Comercial debe proporcionar al Área de compras la Solicitud de Compra con todas las características de los productos.</p> <p> NOTA: En caso de no ser aprobada la propuesta el proceso de la compra concluirá en este paso.</p>	<p>Registro Solicitud de compra <u>PRCD-COM-SCP/REG-SC</u></p>


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión N° 1

5.	Gerente General / Área de Compras / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - El Área de Compras elaborara la Orden de compra detallando: el o los ítems que se desean comprar, los precios, términos y condiciones acordadas en la negociación previamente realizada. - El Área de Compras enviara la Orden de Compra al proveedor vía correo electrónico. - Posteriormente se regularizara el documento con las firmas del Gerente General y el Área Comercial para proceder a la compra del producto. 	Registro Orden de compra <u>PRCD-COMEX-CP/REG-OC</u>
6.	Área de Compras	<p> NOTA: Esta actividad se realizara solo si se necesita contar con los servicios de una empresa de transporte marítimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con la información de la cotización anteriormente mencionada en la actividad N°2, el Área de Compras asignara el traslado de estos productos llenando la Hoja de Ruta, registrando la empresa de transporte marítimo que haya presentado la mejor oferta. <p> NOTA: En caso de que la condición de compra sea FOB, se deberá volver a cotizar el flete marítimo para asignar la carga a la mejor oferta.</p>	Cotizaciones <u>CORREO ELECTRÓNICO</u> Registro Hoja de Ruta <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-HR</u>
7.	Gerente General / Área de Compras	<ul style="list-style-type: none"> - El Proveedor deberá enviar la Proforma detallando los términos de compra sobre el producto solicitado. Esta será revisada y validada por el Gerente General, para ser enviada por el Área de Compras al proveedor por correo electrónico. 	Factura proforma / Confirmación de compra <u>(Sin Codificación)</u>

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión Nº 1

8.	Gerente General / Jefe de Comercio Exterior	<p>- Una vez que la proforma haya sido enviada al Proveedor se deberá programar el anticipo del pago de la proforma según los términos negociados; para esto el Jefe de Comercio Exterior deberá presentar a Gerente General una tabla de pagos con el monto y el número o código de la proforma para que se realice la transferencia.</p> <p> NOTA: El anticipo dependerá de la forma de pago acordada en la negociación con el proveedor.</p> <p>- Con estos datos el Gerente General deberá negociar con las entidades bancarias y cerrará con aquella que haya presentado la mejor oferta. Posteriormente se deberá comunicar al proveedor por correo electrónico, enviando el Swift y comprobante de pago.</p> <p> NOTA: Las entidades bancarias no siempre enviarán el Swift.</p> <p> NOTA: En caso de que la entidad bancaria se quede con la carta de solicitud de transferencia, nos emitirá un documento de respaldo.</p> <p> NOTA: Como constancia del pago emitido en el sistema contable, se adjuntará a la importación el Registro en el diario.</p>	<p>Registro Tabla de Pagos <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-TP</u></p> <p>Carta solicitud de transferencia <u>Comex/correlativo/año</u></p> <p>Swift / comprobante de pago <u>(Sin Codificación)</u></p> <p>Registro en el diario <u>IPX/REG-RD</u></p>
9.	Área de Compras / Área Comercial	<p>- El Área de Compras comunicará por correo electrónico de la compra realizada al Área Comercial. Y comenzará el seguimiento a la carga haciendo que los proveedores cumplan con los plazos y tiempos previamente negociados en cuanto de la producción, el embarque y hasta el envío de la copia de la Factura Comercial por correo electrónico.</p>	<p>Registro Mercadería en Producción y en Tránsito <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT</u></p> <p>Factura comercial <u>(Sin Codificación)</u></p>


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión N° 1

10.	Área de Compras / Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez que las copias de los documentos son recibidos, el área de Compras deberá revisarlos. <p> NOTA: Se solicitará al proveedor la corrección en caso de que estén incorrectos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Después de revisados los documentos se procederá al pago del saldo de la factura, siguiendo los pasos de la actividad N°9. - Se debe informar al Área Comercial dando un estimado sobre el tiempo que demorara en llegar la mercadería a La Paz, Bolivia. 	<p>Registro Tabla de Pagos <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-TP</u></p> <p>Registro Mercadería en Producción y en Tránsito <u>PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT</u></p>
11.	Área de Compras / Área de Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Después de que el pago haya sido realizado el proveedor enviará los documentos originales de importación por courier, en algunos casos mencionando el número de guía por correo electrónico. - Este dato debe ser comunicado y enviado por correo electrónico al Área de Importaciones junto con la copia de los documentos para que puedan iniciar su proceso. 	<p>Documentos de Importación <i>(Sin Codificación)</i></p> <p>Número De Guía <u>CORREO ELECTRÓNICO</u></p>
12.	Asistente de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - El Asistente de Comercio Exterior deberá llenar el registro de seguimiento de compras y por medio del registro se podrá hacer la trazabilidad de la compra. 	<p>Registro Seguimiento de Compras <u>PRCD-COMEX-CP/REG-SDC</u></p>

Fuente: Elaboración propia

7. INDICADORES

Ver Ficha de Proceso/Procedimiento “Compras por Oportunidad” PRCD-COMEX-CPO/FCH.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-CPO
	COMPRAS POR OPORTUNIDAD	Versión N° 1

8. REGISTROS Y DOCUMENTOS

- Registro Hoja de Ruta *PRCD-COMEX-CP/REG-HR*
- Registro Costos de Compra *PRCD-COMEX-CP/REG-CC*
- Registro Tabla comparativa de precios *PRCD-COMEX-CP/REG-TC*
- Registro Orden de compra *PRCD-COMEX-CP/REG-OC*
- Carta solicitud de transferencia *comex/correlativo/año*
- Registro en el diario *IPX/REG-RD*
- Registro Mercadería en Producción y en Tránsito *PRCD-COMEX-IDP/REG-MPT*
- Registro Tabla de Pagos *PRCD-COMEX-IDP/REG-TP*
- Registro Seguimiento de Compras *PRCD-COMEX-CP/REG-SDC*


9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PUNTO DEL DOCUMENTO Ó ACÁPITE	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
			•
			•




ANEXO IX

**PROCEDIMIENTO DE SELECCION,
EVALUACION Y REEVALUACION DE
PROVEEDORES**

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión Nº 1


PROCEDIMIENTO SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión Nº 1

ÍNDICE

1.	<u>OBJETIVO</u>	
2.	<u>ALCANCE</u>	
3.	<u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>	
4.	<u>DEFINICIONES / ABREVIATURAS</u>	
5.	<u>RESPONSABLES</u>	
6.	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</u>	
6.1	<u>Sobre el Proceso de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores</u>	
6.1.1	<u>Formulario de evaluación de proveedores</u>	
6.2	<u>Base de datos de proveedores</u>	
6.3	<u>Selección de proveedores</u>	
6.4	<u>Evaluación de proveedores</u>	
6.4.1	<u>Periodicidad de evaluación</u>	
6.4.2	<u>Evaluación de proveedores de productos y servicios</u>	
6.5	<u>Reevaluación de proveedores</u>	
6.5.1	<u>Criterios de Reevaluación de proveedores de producto</u>	
6.5.2	<u>Criterios de Reevaluación de proveedores de servicio</u>	
6.6	<u>Indicadores</u>	
7.	<u>REGISTROS Y DOCUMENTOS</u>	
8.	<u>CONTROL DE CAMBIOS</u>	

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión Nº 1

1. OBJETIVO

Establecer un método de selección, evaluación y reevaluación de proveedores con base en el los criterios establecidos para un constante control y seguimiento a los proveedores.

2. ALCANCE


El alcance del presente procedimiento es aplicable a proveedores de productos y servicios de la empresa.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NB ISO 9001: 2008, Sistema de Gestión de la Calidad - requisito 7.4 (Compras)
- Procedimiento de Importación de Productos PRCD-COMEX-IP
- Procedimiento Compra De Productos Por Reposición PRCD-COMEX-CPR
- Procedimiento Compras Por Oportunidad PRCD-COMEX-CPO
- Procedimiento Compra De Nuevos Productos PRCD-COMEX-CNP

4. DEFINICIONES / ABREVIATURAS


- **Proveedor:** es una persona u organización que provee productos.
- **Proveedores regulares:** aquellos proveedores con los que se mantienen compras con frecuencia (una vez al mes, semestre, o año)
- **Proveedores ocasionales:** aquellos proveedores con los que se mantienen compras entre intervalos de tiempo más amplios (más de un año).
- **Proveedores de productos:** persona natural o jurídica que entrega como resultado final un producto a Impexpap s.a.
- **Proveedores de servicios:** persona natural o jurídica que entrega como resultado final un servicio a Impexpap s.a.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión Nº 1

- **Producto:** el resultado de un proceso. Los productos pueden ser tangibles o intangibles.
- **Servicio:** el servicio es siempre el resultado de una interacción entre un proveedor de servicios y un cliente y puede tomar muchas formas.
- **Calidad:** la calidad de algo se puede determinar mediante la comparación de un conjunto de características inherentes con un conjunto de requisitos. Si aquellas características inherentes cumplen todos los requisitos altos, se logra una excelente calidad. Si esas características no cumplen con todos los requisitos, se logra un nivel de calidad baja o pobre.

5. RESPONSABLES

- **Gerente General:** responsable de aprobar el presente documento y participa en el proceso de evaluación y reevaluación de proveedores tomando la decisión final sobre si el proveedor califica o no según los criterios de evaluación.
- **Jefe de Comercio Exterior:** responsable de elaborar el presente documento y se encarga de tomar contacto directo con los proveedores, realizar la evaluación y selección correspondiente según los criterios de evaluación y realiza la evaluación al servicio que brindan los proveedores y presentan esta información al Comité de Compras según el Registro de Control de Tiempos PRCD-COMEX-SERP/REG-CT.
- **Asistente de Comercio Exterior:** brinda soporte a las actividades que realiza Supervisión de Compras, realiza el seguimiento del desempeño de los proveedores para la evaluación de los mismos y realiza la evaluación al servicio que brindan los proveedores y presentan esta información al Comité de Compras según el Registro de Control de Tiempos PRCD-COMEX-SERP/REG-CT.
- **Comité de compras:** conjunto de personas que se encargan de analizar información para la planificación de las compras de los productos que se van a comercializar a lo largo del año.
- **Gerente de Operaciones:** responsable de revisar el presente documento.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión Nº 1

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Sobre el Proceso de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

El proceso de evaluación de proveedores se realiza para asegurar y mantener el nivel de calidad que se requiere en cuanto a los productos y servicios que brindan los mismos.

A partir de los criterios establecidos, se procederá a la selección, evaluación, y reevaluación de proveedores, independientemente de si estos son nuevos o antiguos.

6.1.1 Formulario de evaluación de proveedores

Una vez llegada la mercadería y luego de haber realizado el ingreso al galpón central de El Alto, se deberá entregar el formulario de evaluación de proveedores al Jefe de Logística y distribución para el llenado correspondiente del cumplimiento de especificaciones técnicas en un plazo máximo de 15 días, pues este formulario tendrá que ser devuelto al área de Compras e Importaciones para terminar la calificación.

6.2 Base de datos de proveedores

La base de datos de proveedores mantiene el registro de los mismos. Cualquier proveedor que desee trabajar con la empresa deberá proporcionar la información necesaria para actualizar la base de datos según el Registro de Proveedores PRCD-COMEX-SERP/REG-RP. Esta base de datos será actualizada cada primer trimestre del año y servirá para generar la Lista Datos de Proveedores PRCD-COMEX-SERP/LIST-DP.




NOTA: Los proveedores ocasionales deberán volver a pasar por el proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

6.3 Selección de proveedores

La selección de proveedores la realizará el Área Comercial cada vez que un producto necesite ser cotizado.

El área comercial enviará una Solicitud de Cotización PRCD-COM-SCP/REG-SCT al área de Compras e Importaciones, para que se presente una Tabla Comparativa de Precios PRCD-COMEX-CP/REG-TC donde se incluirán las especificaciones del producto, el origen, el incoterm y el precio de cada uno de los proveedores.

El área comercial y el Gerente General seleccionaran al proveedor tomando en cuenta la calidad del producto y las características citadas en la Tabla comparativa de precios.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión N° 1

6.4 Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores asegura que el producto y/o servicio cumpla con los criterios de evaluación, e incluye a los que ya tengan una Orden de Compra establecida.

TABLA N°1: CRITERIO DE EVALUACIÓN

	CRITERIO
1: MALO	Un factor malo o desfavorable se da en el caso en que se incumpla alguna característica de este factor y genere una inconformidad la cual no pueda repararse.
2: REGULAR	Un factor regular o indiferente se da en el caso en que se incumpla alguna característica de este factor y genere una inconformidad la cual pueda repararse.
3: BUENO	Un factor bueno o favorable se da en el caso en que se cumplan las características de este factor.

Fuente: Elaboración propia


TABLA N°2: ESCALA DE EVALUACIÓN

Puntaje	Descripción	CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR
ENTRE 80% - 100%	Aceptación	PROVEEDOR CLASE A
ENTRE 51% - 79%	Indecisión	PROVEEDOR CLASE B
ENTRE 51% o menos	Rechazo	PROVEEDOR CLASE C

Fuente: Elaboración propia



NOTA: Los proveedores de clase B, serán considerados únicamente en caso de que ocurra algún inconveniente con el proveedor de clase A.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión Nº 1

6.4.1 Periodicidad de evaluación


La evaluación a proveedores de productos y de servicios, será realizada por cada compra (no por parciales), una vez que esté lista para ser archivada (Véase Proceso de Importación de Productos PRCD-COMEX-IP).

El plazo para realizar esta evaluación es de 15 días después de haber cerrado y archivado la compra.

6.4.2 Evaluación de proveedores de productos y servicios

La evaluación de los proveedores de productos estará basada en los criterios expuestos anteriormente, de manera que se asegure obtener productos de acuerdo a las especificaciones de la empresa.


La evaluación de proveedores de servicios será llevada a cabo durante y posterior a las actividades que se desempeñen. Esto con el fin de contribuir a una retroalimentación, y asimismo, mantener un sistema de control sobre su rendimiento. La evaluación del proveedor de servicios se basará en el contrato u orden de servicio.

 **NOTA:** Los términos del contrato deberán ser previamente aceptados por el proveedor de servicios (VÉASE ANEXO 1: Contratos).

6.5 Reevaluación de proveedores

La reevaluación de proveedores, será la etapa posterior a la etapa de evaluación de proveedores, con la finalidad de mantener un sistema de retroalimentación y mejora continua de los productos y servicios brindados.

Posteriormente, se realizará una reevaluación anual, según los registros de evaluación de cada importación para tener una evaluación global del proveedor. La evaluación es realizada por año vencido, y se realiza el primer trimestre de cada año.

 **NOTA:** Los registros de reevaluación de proveedores se mantienen de forma digital únicamente.


	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión N° 1

TABLA N°3: ESCALA DE REEVALUACIÓN

Puntaje	Descripción	CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR
ENTRE 85% - 100%	Aceptación	PROVEEDOR CLASE A
ENTRE 65% - 84%	Indecisión	PROVEEDOR CLASE B
ENTRE 64% o menos	Rechazo	PROVEEDOR CLASE C

Fuente: Elaboración propia



NOTA: Los proveedores de clase B, serán considerados únicamente en caso de que ocurra algún inconveniente con el proveedor de clase A.

6.5.1 Criterios de Reevaluación de proveedores de producto


Para la reevaluación de la calidad de los proveedores de productos se tomarán en cuenta los siguientes criterios: desempeño y aceptación del producto.

TABLA N°4: CRITERIOS DE REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE PRODUCTO

Criterio	Descripción	Ponderación
Desempeño	Dependerá de las evaluaciones realizadas en cada importación del producto durante el año.	50%
Capacidad	Asegura que su capacidad de producción alcanza a cubrir nuestros requerimientos.	SI = 10% NO = 0%
Coordinación documental	Proporciona los documentos necesarios para la importación a tiempo.	SI = 10% NO = 0%
Coordinación logística	El proveedor envía el producto en la fecha acordada.	SI = 10% NO = 0%
Atención de Reclamos	Cuenta con un mecanismo de atención a reclamos.	SI = 10% NO = 0%
Promoción	Ofrece promociones que benefician a la empresa.	SI = 10% NO = 0%

Fuente: Elaboración propia

Los criterios: “Desempeño”, “Capacidad”, “Coordinación documental” y “Coordinación logística” se los registran de forma mensual en la Ficha de reevaluación de proveedores de productos.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión N° 1

6.5.2 Criterios de Reevaluación de proveedores de servicio

Para la reevaluación de la calidad de los proveedores de servicios se tomarán en cuenta los siguientes criterios: desempeño, coordinación, iniciativa y cooperación.

TABLA N°5: CRITERIOS DE REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIO


criterio	Descripción	Ponderación
Desempeño	Dependerá de las evaluaciones realizadas en cada importación del producto durante el año.	60%
Personal	Cuenta con el personal necesario para realizar las gestiones demandadas.	SI = 10% NO = 0%
Responsabilidad documental	Es responsable con los documentos que están a su cargo.	SI = 10% NO = 0%
Atención de Reclamos	Cuenta con un mecanismo de atención a reclamos.	SI = 10% NO = 0%
Iniciativa y Cooperación	Brinda cooperación y tiene iniciativa durante el desarrollo del servicio.	SI = 10% NO = 0%

Fuente: Elaboración propia

Los criterios: “Desempeño”, “Personal” y “Responsabilidad documental” se los registran de forma mensual en la Ficha de reevaluación de proveedores de servicios – transporte y agentes aduaneros.

6.6 Indicadores

Ver Ficha de Proceso/Procedimiento “Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores” *PRCD-COMEX-SERP/FCH.*

	PROCEDIMIENTO	PRCD-COMEX-SERP
	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión N° 1

7. REGISTROS Y DOCUMENTOS

- Registro Ficha de proveedores [PRCD-COMEX-SERP/REG-RP](#)
- Registro Ficha de evaluación de proveedores [PRCD-COMEX-SERP/REG-EP](#)
- Registro Ficha de reevaluación de proveedores de productos [PRCD-COMEX-SERP/REG-RPP](#)
- Registro Ficha de reevaluación de proveedores de servicios - transporte [PRCD-COMEX-SERP/REG-RPST](#)
- Registro Ficha de reevaluación de proveedores de servicios – agentes aduaneros [PRCD-COMEX-SERP/REG-RPSA](#)
- Lista Datos de Proveedores [PRCD-COMEX-SERP/LIST-DP](#)

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PUNTO DEL DOCUMENTO Ó ACÁPITE	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS



ANEXO X

**CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENTE
PARA DESPACHO ADUANERO
CONTRATO DE TRANSPORTE
TERRESTRE DE MERCANCIAS**

CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENTE PARA DESPACHO ADUANERO

Conste por el presente documento privado de **Contrato de Servicios de Agente de Despacho Aduanero** que mediante reconocimiento de firmas y rúbricas ante autoridad competente surtirá los efectos de instrumento público, bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Partes contratantes.- El presente Contrato es celebrado entre:

1.1. "IMPEXPAP S.A." con matrícula de comercio N° , **NIT:** , con domicilio en la calle 1 N° 9 entre Av. Víctor Agustín Ugarte y Jaimes Freyre, zona Sopocachi en la ciudad La Paz - Bolivia, legalmente representada por con C.I. N°

., quien actúa en el presente Contrato como contratante y en adelante como **"IMPEXPAP"**.

1.2. Por otra parte, la empresa..... con número de Identificación Tributaria, con matrícula de comercio, con domicilio en, legalmente representada por con C.I., en mérito al testimonio de poder N°, en adelante y para efectos del presente contrato denominado **AGENTE ADUANERO**.

SEGUNDA: Naturaleza y objeto del Contrato.- **IMPEXPAP**, en su calidad de Empresa dedicada al comercio de bienes importados y negocios ubicados en varios Departamentos del país, contrata al **AGENTE ADUANERO**, con amplia experiencia en éste tipo de servicios de **Agente Despachante de Aduana**, para realizar la totalidad de las gestiones, trámites y procedimientos de legalización y desaduanización de mercadería importada por **IMPEXPAP**, según detalle y documentación que le será proporcionada.

Por su parte, el **AGENTE ADUANERO** garantiza tener la capacidad, la experiencia y la aptitud legal para realizar el **servicio**, por lo que tomará a su cargo la ejecución del trabajo encomendado bajo los términos y condiciones enunciados a continuación.

TERCERA: Comienzo y Duración del servicio.- Se establece como tiempo de duración del servicio que prestará el **AGENTE ADUANERO** en un plazo de un año desde el momento de suscripción del presente Contrato.

Para un nuevo término, las partes obligatoriamente deberán suscribir un nuevo Contrato, o renovar el presente mediante documento escrito.

CUARTA: Remuneración y forma de pago.- Por la realización del servicio por el **AGENTE ADUANERO**, **IMPEXPAP**, pagará a éste último una comisión que se acuerda en el % (cero punto por ciento) del valor CIF, que se calculará en base al monto de las importaciones y mercadería desaduanizada, mas Bs. 450 (cuatrocientos) como un gasto fijo. Esta suma contempla impuestos incluidos, extremo por el que el **AGENTE ADUANERO** a momento de solicitar el pago de sus comisiones deberá presentar la nota fiscal o factura respectiva, caso contrario **IMPEXPAP**, procederá a la retención de los impuestos establecidos por Ley.

El monto de comisión indicado en el párrafo anterior comprende todas las gestiones, diligencias, ejecución y toda actividad que debe desarrollar el **AGENTE ADUANERO** para cumplir con el servicio encomendado.

QUINTA: De la responsabilidad del AGENTE ADUANERO.- Por el presente Contrato, se establece que el **AGENTE ADUANERO** será el único responsable por los medios, métodos, técnicas, secuencias y procedimientos necesarios para la desaduanización de mercadería, y por las medidas que se utilicen en la ejecución del servicio. Asimismo, el **AGENTE ADUANERO** se obliga a efectuar el servicio con óptima pericia, cuidado y criterio en la realización y a proveer una operación empresarial eficiente, así como también se obliga a observar y garantizar el cumplimiento de las normas y leyes vigentes.

De igual forma se obliga a poner en conocimiento inmediato de **IMPEXPAP**, de todo acto, circunstancia o disposición que impide los procesos de desaduanización de mercaderías, de no efectuarlo se presumirá su responsabilidad ante esta omisión. Se entiende por inmediato un tiempo que no sobrepase las 48 hrs de conocido el evento o circunstancia y en caso de disposiciones o normativas legales, corre a partir de la fecha de publicación.

Asimismo, el **AGENTE ADUANERO** acuerda indemnizar y mantener indemne a **IMPEXPAP**, de todas y cada una de las responsabilidades, penalidades, demandas, reclamos, causales de juicio, juicios, pérdidas, daños y perjuicios, costos y gastos (incluyendo las costas por defensa, conciliación y honorarios de abogados), que todos o cada uno de ellos, que pudiera sufrir, incurrir, o por los que pudieran ser responsables o los que pudieran haber surgido o tengan relación por un servicio mal ejecutado.

SEXTA: De las Garantías.- El **AGENTE ADUANERO** garantiza que utilizará las mejores reglas de práctica y ética en la ejecución del servicio, no obstante garantiza la buena ejecución del servicio con los bienes del **AGENTE ADUANERO**, para que en caso de incumplimiento de las funciones del **AGENTE ADUANERO**, desvió de fondos u otros, asumir plena y conscientemente su calidad de garantes y fiadores mancomunados e indivisibles de lo garantizado, sin beneficio de orden, división o exclusión de bienes, a la sola presentación de la causa justificada y por el monto que se calcule conforme auditoría interna de **IMPEXPAP**, y al solo requerimiento de pago de los funcionarios de **IMPEXPAP S.A.**, los domicilios de los garantes, para el efecto ponen a disposición sus bienes presentes y futuros, habidos y por haber.

SÉPTIMA: Condiciones y Obligaciones.- La prestación de servicios de Agente Despachante de Aduana, objeto de este Contrato, será desarrollado y producido por el **AGENTE ADUANERO** conforme a las siguientes condiciones, que son enunciativas y no limitativas, por cuanto pueden modificarse por los procedimientos nuevos que pueden ser aprobados en el futuro por instancias gubernamentales:

a) El **AGENTE ADUANERO** para el buen cumplimiento de su gestión, recibirá y recabará del Transportista (para el caso de aduana interior) la siguiente documentación (en forma enunciativa y no limitativa) que es emitida por la empresa naviera o empresa de transporte según a quien corresponda:

- CARTA PORTE (original o fotocopia)
- MANIFIESTO INTERNACIONAL DE CARGA (original o fotocopia)
- FACTURA DE TRANSPORTE (original o fotocopia)

b) Posteriormente, **IMPEXPAP S.A.**, le entrega al **AGENTE ADUANERO** los siguientes documentos originales:

- FACTURA COMERCIAL
- PÓLIZA DE SEGURO
- BILL OF LADING (SI ASÍ CORRESPONDE)
- CARTA DE PORTE
- CERTIFICADO DE ORIGEN
- LISTA DE EMPAQUE
- CONTRATO

c) Una vez que el **AGENTE ADUANERO** tiene todo lo necesario, procede a elaborar la Declaración Única de Importación DUI y el DAV.

El **AGENTE ADUANERO** generará la DUI siempre y cuando tenga toda la documentación soporte para poder realizar el despacho según procedimiento de Aduana.

d) Cuando el proceso de desaduanización concluye, el agente despachante entrega al importador o **IMPEXPAP S.A.**, la liquidación correspondiente y la carpeta con los siguientes documentos:

- FACTURA DE LA AGENCIA ADUANERA
- PLANILLA

- FACTURA DAB
- FACTURA ALBO
- COPIA DE DOCUMENTOS PORTUARIOS
- FACTURA DE TRANSPORTE DE MERCADERIA
- DECLARACIÓN ANDINA DEL VALOR
- PARTE DE RECEPCIÓN

OCTAVA: Relación de Dependencia.- **IMPEXPAP** y el **AGENTE ADUANERO** declaran expresamente que no existe ninguna relación de dependencia laboral u obrero patronal, ni de exclusividad entre **IMPEXPAP S.A.** y el **AGENTE ADUANERO**. Extremo por el que el **AGENTE ADUANERO** será exclusivamente responsable por todas las obligaciones emergentes de sus acciones, comisiones, impuestos y otros que le correspondan, etc. Asimismo, las partes dejan expresa constancia que entre el **AGENTE ADUANERO** y su personal, ayudantes y otros, no existe relación laboral alguna con **IMPEXPAP S.A.**

Conforme lo establece el Decreto Supremo N° 521, el **AGENTE ADUANERO** declara que dará cumplimiento a las obligaciones socio laborales respecto a sus trabajadoras y sus trabajadores

NOVENA: Resolución.- Si el **AGENTE ADUANERO** incurriera en cualquier incumplimiento de sus obligaciones estipuladas bajo el presente Contrato, o no efectuara la gestión y servicios encomendados según resultados esperados por **IMPEXPAP**, conforme manda la ley, **IMPEXPAP**, sin perjuicio de cualquier otro derecho o acción y previa intimación al **AGENTE ADUANERO** con una anticipación de 5 días, podrá declarar rescindido y resuelto este Contrato sin compensación alguna en favor del **AGENTE ADUANERO**, quedando este último al pago de los daños y perjuicios en caso que se hubiesen ocasionado, y la rectificación y/o restitución de los documentos y servicios mal ejecutados.

DECIMA: Confidencialidad de los documentos.- Todos los documentos facilitados por **IMPEXPAP**, tendrán el carácter de confidenciales y sólo podrán ser utilizados para los fines de diligencias y ejecución del servicio, estando expresamente prohibido al **AGENTE ADUANERO** difundir a terceros información y resultados que provengan de las gestiones que se refiere en el presente Contrato, salvo autorización expresa y por escrito otorgada por **IMPEXPAP**.

UNDÉCIMA: Cesión de Contrato.- El **AGENTE ADUANERO** no podrá ceder parte ni la totalidad del Contrato, sin previo consentimiento escrito de **IMPEXPAP**. Toda cesión efectuada sin dicho consentimiento es nula y sin efecto.

DUODÉCIMA: Arbitraje.- Las Partes harán todo lo posible por resolver entre ellas las diferencias que surjan en la ejecución e interpretación del Contrato, de manera amistosa y mediante negociaciones directas. Si las Partes no logran una solución amigable se someterán a arbitraje conforme la Ley de Arbitraje y el procedimiento de la Cámara Nacional de Comercio de la ciudad de La Paz, o a otro árbitro designado por mutuo acuerdo.

No se hallan comprendidas dentro del arbitraje, las acciones y derechos emergentes del incumplimiento a las normas y leyes relacionadas a la desaduanización.

DÉCIMO TERCERA: Comunicación Escrita.- Todo aviso, comunicación, notificación, instrucción, orden o decisión que se asuma durante la vigencia de este Contrato y en cuanto le es inherente al mismo, debe ser hecho en forma escrita a los domicilios declarados en clausula primera. En caso de presentarse el aviso y otros de forma verbal, requerirá necesariamente una ratificación o confirmación escrita en plazo máximo de tres días posteriores al aviso.

DÉCIMO CUARTA: Valor del Documento.- Este Contrato tendrá entre las partes contratantes los efectos de documento privado en tanto sea elevado a escritura pública o mediante reconocimiento de firmas.

DÉCIMO QUINTA: Aceptación.- Las Partes, **IMPEXPAP S.A.** representada por
y, en adelante, declaran su conformidad con
el texto íntegro del presente Contrato, y en señal de aceptación lo suscriben en dos ejemplares
de un mismo tenor y se comprometen en toda forma de derecho a su estricto cumplimiento. Es
dado en la ciudad de La Paz a los días del mes de de dos
mil años.

GERENTE GENERAL
IMPEXPAP S.A.

AGENTE DE DESPACHO
ADUANERO



CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCADERIAS

Conste por el presente documento CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCADERIAS que al solo reconocimiento de firmas a simple requerimiento de cualquiera de las partes surtirá efectos de instrumento público, con sujeción a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Partes contratantes.- El presente Contrato es celebrado entre:

1.1. “**IMPEXPAP S.A.**” con matrícula de comercio N° , **NIT:** , con domicilio en la calle 1 N° 9 entre Av. Víctor Agustín Ugarte y Jaimes Freyre, zona Sopocachi de la ciudad de La Paz - Bolivia, legalmente representada por con C.I. N° , en mérito al Testimonio de Poder N° , quien actúa en el presente Contrato como contratante, y que en adelante como “**IMPEXPAP S.A.**” o **EMPRESA**, indistintamente.

1.2. Por otra parte, la empresa..... con número de Identificación Tributaria, con matrícula de comercio, con domicilio en, legalmente representada por con C.I. N°, en mérito al testimonio de poder N°, en adelante y para efectos del presente Contrato denominado **TRANSPORTISTA**, quien declara estar debidamente registrada ante los organismos y dependencias estatales para prestar el servicio oferta y también declara reunir experiencia y solvencia económica para el servicio de transporte de mercaderías.

SEGUNDA: Definiciones.-

PUNTO DE ORIGEN: es el lugar señalado por la **EMPRESA** donde entregará o encomendará se entregue el **PRODUCTO** al **TRANSPORTISTA**, para que éste último cargue a sus unidades de transporte, momento en el cual se realiza la transferencia de responsabilidad del producto entregado al **TRANSPORTISTA**.

PRODUCTO: Es la mercadería de la **EMPRESA** que será transportada por el transportista, sea en contenedor o no y conforme las características declaradas en los documentos de la misma.

LUGAR DE DESTINO: Es el lugar indicado donde será depositada la mercadería de la **EMPRESA** por parte del **TRANSPORTISTA**.

TERCERA: Objeto del Contrato.- Por medio del presente Contrato el **TRANSPORTISTA** se obliga a transportar y trasladar el **PRODUCTO** de la **EMPRESA** desde el **PUNTO DE ORIGEN** hasta el **LUGAR DE DESTINO**, a cambio de la tarifa o flete pactado para cada caso.

CUARTA: Obligaciones del TRANSPORTISTA.-

4.1. Transportar el **PRODUCTO** en óptimas condiciones desde el **PUNTO DE ORIGEN** hasta el **LUGAR DE DESTINO**, una vez que el CRT o Bill of Lading le fue asignado y deberá firmar la Hoja de Ruta de la importación como constancia de la asignación.

4.2. El **TRANSPORTISTA** deberá supervisar las condiciones en las cuales el **PRODUCTO** es manejado, tanto en la estiba como en el traslado del mismo e informar con un documento de constancia a la **EMPRESA** en caso de existir alguna irregularidad.

4.3. Los vehículos descritos en los Anexos deberán encontrarse en perfectas condiciones mecánicas y de presentación, adecuadamente equipados de acuerdo a los reglamentos y normas aplicables a este tipo de transporte.

4.4. En caso que algún imprevisto mecánico o circunstancial impida que los vehículos indicados puedan prestar este servicio o se vea interrumpido el servicio de transporte, el **TRANSPORTISTA** queda obligado a reemplazarlos por otros de las características y condiciones similares, manteniendo el **TRANSPORTISTA** o a quien subcontrate, las mismas obligaciones asumidas en virtud del presente Contrato

4.5. El **TRANSPORTISTA** deberá contar con todos los permisos, licencias y autorizaciones necesarias para el transporte del **PRODUCTO** de acuerdo con las normas aplicables al transporte

de carga, dichos permisos licencias y autorizaciones obtenidas deberán ser válidos, encontrarse vigentes y mantener tales condiciones durante el plazo de vigencia del presente Contrato.

4.6. El **TRANSPORTISTA** entregará el **PRODUCTO** haciendo firmar las guías de remisión y constancias respectivas de entrega.

4.7. El **TRANSPORTISTA** deberá entregar a la **EMPRESA** la relación completa documentada y actualizada del personal que transportará la carga, según lo descrito en los Anexos.

4.8. El **TRANSPORTISTA** dará aviso inmediato a la **EMPRESA**, en caso de ocurrir algún incidente, pérdida, violación de precintos, robo del **PRODUCTO**, o cualquier otro evento que interrumpa el transporte.

4.9. El **TRANSPORTISTA** deberá cumplir con el tiempo establecido por la naviera para la liberación de carga según Bill of Lading.

4.10. El **TRANSPORTISTA** deberá hacerse cargo en caso de sobre-estadías, ya que el Bill of Lading le será asignado con anticipación suficiente para programar el carguío.

4.11. El **TRANSPORTISTA** deberá presentar su nota de débito y sus descargos, junto con el registro de Recepción de Mercaderías.

4.12. El **TRANSPORTISTA** deberá entregar la factura comercial y el contrato de apoyos (en caso de contar con alguno) al Agente Despachante una vez que las unidades hayan llegado a destino, deberá entregar los documentos en 24 horas exceptuando los fines de semana, donde deberá entregar los documentos hasta el día lunes a medio día.

QUINTA: Responsabilidades del TRANSPORTISTA.-

5.1. El **TRANSPORTISTA** es responsable del **PRODUCTO** desde la estiba y carga del mismo en sus vehículos hasta la entrega al lugar indicado por la **EMPRESA**.

5.2. Serán de cargo del **TRANSPORTISTA** los tributos que se generan con la ocasión de la ejecución del presente Contrato, así como los gastos operativos, circulación, mantenimiento, peajes, reparación de los vehículos, pagos de las remuneraciones y demás beneficios de sus conductores, trabajadores, ayudantes, etc.

5.3. Las Partes acuerdan expresamente que el **TRANSPORTISTA** será enteramente responsable por todas las multas o sanciones que puedan ser impuestas por la Policía, autoridades administrativas, aduaneras, policiales o judiciales, derivadas del transporte o del incumplimiento de normas y leyes que le correspondan.

5.4. Los vehículos del **TRANSPORTISTA**, serán manejados única y exclusivamente por el propietario o el conductor que haya sido comunicado previamente por el **TRANSPORTISTA** a la **EMPRESA**, salvo razones de fuerza mayor.

SEXTA: Obligaciones de la EMPRESA.-

6.1. La **EMPRESA**, se encuentra obligada a entregar o hacer entrega al **TRANSPORTISTA** el CRT o Bill of Lading y/o toda la documentación relacionada al **PRODUCTO**, al igual que el cronograma de despachos de **PRODUCTOS**.

6.2. Pagar oportunamente al **TRANSPORTISTA** el precio por los servicios de transporte en la forma y plazos establecidos en el presente Contrato.

6.3. Asignar la(s) ruta(s) al **TRANSPORTISTA**, de acuerdo a los requerimientos de la **EMPRESA**, el mismo día de requerido el transporte.

SEPTIMA: Vínculo Laboral.- Las Partes dejan expresa constancia que entre la **EMPRESA** y el **TRANSPORTISTA** y su personal, ayudantes y otros, no existe relación laboral alguna. Asimismo, las partes declaran que la **EMPRESA** no asume ningún tipo de responsabilidad que pudiera sufrir el mencionado personal como consecuencia de conducir las unidades que brindan el servicio de transporte a la **EMPRESA**.

Conforme establece el Decreto Supremo N° 521, el **TRANSPORTISTA** declara que dará cumplimiento a las obligaciones socio laborales respecto a sus trabajadoras y sus trabajadores.

OCTAVA: Seguros.- El **TRANSPORTISTA** se compromete a contratar por su propia cuenta y mantener en pleno vigor, como mínimo, los seguros obligatorios (SOAT) y cualquier otro requerido, así como los seguros de Accidentes Personales a efectos de cubrir cualquier daño o responsabilidad al conductor, ocupantes y terceros que se produzca como consecuencia del servicio de transportes, cuyo único responsable es el **TRANSPORTISTA**.

NOVENA: Tarifas del Servicio.- La Tarifa que cobrará el **TRANSPORTISTA** por el servicio de transportes efectuado, será determinada según la distancia entre **EL PUNTO DE ORIGEN** al **LUGAR DE DESTINO**, el tiempo empleado y otros factores que podrían afectar el costo del transporte.

Para tal efecto, previo todo servicio de transportes la tarifa o flete será fijado en los Anexos que se suscribirán y que serán parte integrante del presente Contrato.

El referido flete contiene también el monto correspondiente a los impuestos de ley, debiendo el **TRANSPORTISTA** otorgar la correspondiente nota fiscal o factura.

DECIMA: Facturación y forma de Pago.- El **TRANSPORTISTA** facturará a la **EMPRESA** por el servicio prestado una vez cumplido cada servicio, a lo que la **EMPRESA** pagará la factura dentro de los siete días siguientes de emitida la factura.

UNDECIMA: Vigencia.- El presente Contrato tiene una duración de un año, contando a partir de la fecha de su suscripción del Contrato. Sin embargo podrá permanecer vigente mientras existe algún tema pendiente entre Partes.

DUODECIMA: Cesión del Contrato.- Este Contrato se celebra en atención a la calidad de las Partes, por lo tanto no se podrá ceder total ni parcialmente, salvo previa autorización escrita por la **EMPRESA**.

DECIMA TERCERA: Solución de Controversias.- Ambas Partes emplearán sus mejores esfuerzos para solucionar en forma amigable y cooperativa los desacuerdos o reclamos que surjan a raíz de, o se relacionen con este Contrato.

Todo litigio, controversia, desavenencia o reclamación resultante, relacionada o derivada de este acto jurídico o que guarde relación con él, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, que no pueda ser resuelta de mutuo acuerdo entre las Partes del presente Contrato, se someterán al arbitraje de derecho, mediante árbitro único, cuyo laudo será definitivo e inapelable, cuya designación y procedimientos se desarrollará de conformidad con la Ley Boliviana de Arbitraje.

DECIMA CUARTA: Aceptación.- Las Partes nombradas en Clausula Primera, declaran su conformidad con todas las cláusulas precedentes, y en señal de aceptación lo firman, obligándose a su fiel y estricto cumplimiento.


Es dado en la ciudad de La Paz a los..... días del mes de..... de dos mil años.

Alexei Alfred Aneiva Jemio
GERENTE GENERAL
IMPEXPAP S.A.

TRANSPORTISTA




ANEXO XI
INSTRUCTIVO DE
PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME
PARA COMPRAS – IMPORTACIONES

	<u>INSTRUCTIVO</u>	INS-COMEX-CPSN
	<u>DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME PARA COMPRAS - IMPORTACIONES</u>	Versión N° 6

INSTRUCTIVO DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME – COMPRAS E IMPORTACIONES


	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	<u>INSTRUCTIVO</u>	INS-COMEX-CPSN
	<u>DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME PARA COMPRAS - IMPORTACIONES</u>	Versión Nº 6

INDICE

<u>1</u>	<u>OBJETIVO</u>	
<u>2</u>	<u>ALCANCE</u>	
<u>3</u>	<u>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>	
<u>4</u>	<u>DEFINICIONES / ABREVIATURAS</u>	
<u>5</u>	<u>RESPONSABLES</u>	
<u>6</u>	<u>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</u>	
<u>6.1</u>	<u>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</u>	
<u>6.2</u>	<u>APLICACIÓN DE LAS ACCIONES</u>	
<u>6.3</u>	<u>INDICADORES</u>	
<u>7</u>	<u>REGISTROS /DOCUMENTOS</u>	
<u>8</u>	<u>CONTROL DE CAMBIOS</u>	



	<u>INSTRUCTIVO</u>	INS-COMEX-CPSN
	<u>DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME PARA COMPRAS - IMPORTACIONES</u>	Versión N° 6

OBJETIVO

Establecer las actividades para Identificar, registrar y controlar los productos y/o servicios no conformes presentados en el área de Compras e Importaciones.

ALCANCE


El alcance del presente instructivo inicia al momento de identificar productos y servicios no conformes dentro del área de Compras e Importaciones y finaliza con la determinación para la ejecución de acciones, tratamiento y seguimiento a los mismos.


DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Norma NB ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 8.3)
- Procedimiento Control de Producto/Servicio No Conforme PRCD-GC-CPSN
- Procedimiento Acciones Correctivas PRCD-GC-AC
- Procedimiento Acciones Preventivas PRCD-GC-AP
- Manual de Calidad M-GC-C


DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad Potencial:** existencia de una condición o causa que pueda generar en el futuro, el incumplimiento de un requisito.
- **Producto No Conforme:** producto tangible que no cumple con un requisito establecido.
- **Servicio No Conforme:** servicio en proceso o suministrado, que no cumple con un requisito establecido.
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.


 **NOTA 1:** puede haber más de una causa para una no conformidad.

 **NOTA 2:** la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva, se toma para prevenir que algo suceda.


 **NOTA 3:** existe diferencia entre corrección y acción correctiva.


	<u>INSTRUCTIVO</u>	INS-COMEX-CPSN
	<u>DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME PARA COMPRAS - IMPORTACIONES</u>	Versión N° 6

- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

 **NOTA 1:** puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.


- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

 **NOTA 1:** una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

 **NOTA 2:** una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

RESPONSABLES

- **Gerente General:** responsable de la aprobación del presente instructivo.
- **Gerente de Operaciones:** responsable de actuar como instancia de revisión del presente instructivo.
- **Jefe de Comercio Exterior:** responsable de la elaboración del presente instructivo.
- **Todo el personal involucrado en los procesos de Comercio Exterior:** responsables de la aplicación del presente instructivo, asumiendo la responsabilidad sobre el registro y control del cumplimiento de la acción tomada y del tratamiento efectuado para los productos/servicios no conformes en el área.
- **Supervisor de Gestión de la Calidad:** responsable de actuar como instancia de control, seguimiento y verificación de la correcta aplicación del presente instructivo, además del seguimiento mensual al cumplimiento de actividades (acción inmediata y tratamiento de la no conformidad).

	<u>INSTRUCTIVO</u>	INS-COMEX-CPSN
	<u>DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME PARA COMPRAS - IMPORTACIONES</u>	Versión Nº 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	ACCIÓN INMEDIATA	RESPONSABLE	TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	LÍMITE DE REPETICIÓN
1	Proceso de compras por reposición.	Problemas con el tiempo de llegada de producto.	Analizar la información relacionada con el retraso.	Jefe de Comercio Exterior	Informar sobre el retraso que tendrá la mercadería al Área Comercial.	Jefe de Comercio Exterior	Mail	5
		Demora de envío de producto por parte de la fábrica.						5
		Eventos climatológicos y/o en caminos						6
2	Proceso compra por oportunidad	El producto ofrecido por el proveedor no sea el esperado.	Informar de este suceso al Proveedor.	Jefe de Comercio Exterior	Solicitar el proveedor la oferta del producto necesario,	Jefe de Comercio Exterior	Mail	3
		El Área de Comercial tenga problemas con la comercialización del producto.	Informar de este suceso al Proveedor.	Jefe de Comercio Exterior	Concretar una reunión para analizar si realmente se puede comercializar este producto.	Jefe de Comercio Exterior	Mail	3
		El producto no cuenta con las especificaciones que se esperaba.	Informar al proveedor sobre la inconformidad con el producto.	Jefe de Comercio Exterior	Evaluar al proveedor.	Jefe de Comercio Exterior	Mail	3



INSTRUCTIVO

INS-COMEX-CPSN


DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME PARA COMPRAS - IMPORTACIONES

Versión Nº 6

3	Proceso por importaciones	Escases de camiones en el puerto de Arica	Tomar contacto con nuevas empresas de transporte.	Asistente de Comercio Exterior	Asignar con tiempo el transporte y hacer seguimiento para prevenir inconvenientes.	Asistente de Comercio Exterior	Mail	3
		Daño del producto en el transcurso del traslado.	Evaluación de la información proporcionada por el Jefe de logística y distribución.	Asistente de Comercio Exterior	Dependiendo el responsable del daño se hará el cobro en base al Registro Detalle Producto dañado.	Asistente de Comercio Exterior	Registro Detalle Producto dañado	7
		Descuido en la Apertura de seguro.	Informar de este suceso al seguro.	Asistente de Comercio Exterior	Informar al seguro sobre el descuido y evaluar la posibilidad de realizar la apertura.	Asistente de Comercio Exterior	Mail	3
4	Evaluación de Proveedores	Proveedores evaluados que sean reincidentes en sus fallas.	Informar al Gerente General.	Jefe de Comercio Exterior	Informar a los proveedores reincidentes.	Jefe de Comercio Exterior	Mail	5



NOTA: si el producto/servicio no conforme sobrepasa el límite de repetición establecido se debe tratar como una acción preventiva o correctiva según corresponda.

	<u>INSTRUCTIVO</u>	INS-COMEX-CPSN
	<u>DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME PARA COMPRAS - IMPORTACIONES</u>	Versión N° 1

APLICACIÓN DE LAS ACCIONES

Corrección: acción tomada para eliminar una **no conformidad** detectada



NOTA: Una corrección puede realizarse junto con una **acción correctiva**



NOTA: Una corrección puede ser, por ejemplo, un **reproceso** o una **reclasificación**.

Acción Preventiva: Si una no conformidad es recurrente y no tiene posibilidades de hacer una corrección deberá tratarse como una Acción Preventiva según corresponda.

Acción Correctiva: Si una Acción Preventiva se presenta en una reiterada ocasión se tratará como una Acción Correctiva.

INDICADORES

(No Aplica)

REGISTROS /DOCUMENTOS


- Registro Producto/Servicio No Conforme [PRCD-GC-CPSN/REG-01](#)

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PUNTO DEL DOCUMENTO Ó ACÁPITE	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
			•
			•


The background features a large, faded watermark of the seal of the University of the Pacific. The seal is oval-shaped with a sunburst at the top, a central figure, and a ribbon at the bottom. The text "UNIVERSITAS MAJOR PACENSIS D. I. ANDREAE" is visible around the perimeter of the seal.

ANEXO XII
PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE
DATOS

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión N° 1


PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE DATOS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

ÍNDICE

1. OBJETIVO:
2. ALCANCE
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
5. RESPONSABLES:
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
6.1 Generalidades.
6.2 Manejo de la información.
6.3 Herramientas estadísticas para el procesamiento de la información.
6.3.1 Diagrama de Pareto.
6.3.2 Distribución de Frecuencias.
6.3.3 Métodos gráficos.
6.3.4 Métodos para el análisis de causa.
7. REGISTROS / DOCUMENTOS:
8. CONTROL DE CAMBIOS.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión N° 1

1. OBJETIVO:

Definir las actividades que sean necesarias para el manejo de datos (herramientas para su procesamiento, análisis e interpretación) permitiendo el fácil acceso a información oportuna y confiable para el posterior planteamiento de acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**).

2. ALCANCE:

Es aplicable a los procesos del SGC en los que se generan datos e información estadística, para su análisis, interpretación y posterior planteamiento de acciones de mejora o correcciones.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


- ▢ Norma NB ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. (Requisito 8.4 Análisis de Datos)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- ▢ **Población:** Conjunto total de individuos o elementos que cumplen ciertas propiedades comunes.
- ▢ **Muestra:** Subconjunto representativo de una población.
- ▢ **Variables cuantitativas o numéricas:** Son aquellas que tienen por modalidades, cantidades numéricas con las que podemos hacer operaciones aritméticas.
- ▢ **Variables Cualitativas:** Son aquellas que tienen por modalidades de tipo nominal.
- ▢ **Media o promedio:** Es la suma de los valores de una variable dividido entre el tamaño muestral.
- ▢ **Varianza S²:** Mide el promedio de las desviaciones (al cuadrado) de las observaciones con respecto a la media.

$$S^2 = \frac{1}{n} \sum_i (x_i - \bar{x})^2$$

- ▢ **ADD:** Análisis de Datos
- ▢ **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

5. RESPONSABLES:

▢ **Gerente General:** Es responsable de la aprobación del presente procedimiento, además del análisis de resultados de los datos obtenidos, para la posterior toma de decisiones.

▢ **Responsable(s) de Proceso o Área:** Encargado(s) de:

- ✓ Recopilar los datos objeto de análisis de sus procesos, incluyendo el análisis correspondiente, aplicando las herramientas estadísticas de mejora (necesarias) si se considera oportuno.

NOTA: El seguimiento incluye los Objetivos de Gestión de la Calidad

▢ **Supervisor de Gestión de la Calidad:** responsable de:

- ✓ Controlar que todos los responsables por proceso o área, proporcionen los datos de seguimiento a los objetivos de la calidad, desempeño de los procesos y cualquier información necesaria, para el análisis correspondiente.
- ✓ Realizar el control y seguimiento a los Informes de Análisis de Datos, presentados por los responsables de los procesos involucrados para su efecto, con el fin de ser evaluados por los Representantes de la Alta Dirección y Gerentes, para la toma de decisiones, garantizando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

6.1 Generalidades.


Para tener elementos de análisis y determinar el formato de aplicación, se requiere contestar cuatro preguntas básicas:

1. ¿Qué se va a medir?
2. ¿Cómo se lo va a medir?
3. ¿Cada cuanto se lo va a medir?
4. ¿Para qué nos va a servir?

Cada uno de los procesos del SGC, (tanto los generales, como los de prestación de servicios), son procesos que en la medida de su implementación y mejora, permitirán a la empresa medir el desempeño respecto a cada una de las actividades.

El análisis de datos se realiza por medio de herramientas estadísticas, como ser:

Recolección de Datos.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

- ▢ Diagrama de Pareto.
- ▢ Histograma.
- ▢ Tablas de Frecuencias: dispersión, columnas, área, circular, líneas, etc.
- ▢ Diagrama de Causa y Efecto.


Al realizar el análisis de datos se obtiene información sobre el seguimiento de:

- ▢ Indicadores y Objetivos (Tendencias de procesos).
- ▢ Satisfacción del cliente.
- ▢ Conformidad con los requisitos del producto.
- ▢ Producto/Servicio No Conforme por área (Comercio Exterior, Comercialización, Logística y Distribución).
- ▢ Quejas y/o Sugerencias del Cliente Interno y Externo.
- ▢ Acciones Correctivas y Preventivas.
- ▢ Datos relevantes de los procesos de Importación, Comercialización y Distribución), además de los necesarios para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se cuenta con registros relacionados con el análisis de datos los cuales son responsabilidad del personal responsable del proceso. En base al análisis de datos efectuado se toman decisiones con el fin de implementar mejoras en relación a:

- ▢ La satisfacción de los clientes
- ▢ La conformidad de los productos y los servicios ofrecidos.
- ▢ Desempeño de los procesos.
- ▢ La idoneidad de los proveedores.

La frecuencia del análisis de datos dependerá de los aspectos a analizar. No obstante, como norma general, el análisis global de datos se realiza por lo menos al finalizar cada gestión, y siempre antes de la revisión del SGC, incluyendo Auditorías Internas.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

6.2 Manejo de la información.

La información que se genera por área/proceso, es recabada por el Responsable de Proceso o Área, para procesar los datos y analizar los resultados obtenidos del desempeño de actividades (según se establece en cada procedimiento), para que posteriormente el Supervisor de Gestión de la Calidad realice el seguimiento y presente la información a la Alta Dirección, para la toma de decisiones.

6.3 Herramientas estadísticas para el procesamiento de la información.

Para la aplicación de herramientas estadísticas en el procesamiento de datos, es primordial definir los parámetros de medición, además de su frecuencia y la utilidad que generan los datos recabados.


Cada uno de los procesos del SGC permitirá en la medida de su implementación y mejora, medir el desempeño de los servicios que presta “Impexpap s.a.” respecto a cada una de sus actividades. A continuación se detallan las posibles herramientas a utilizar:

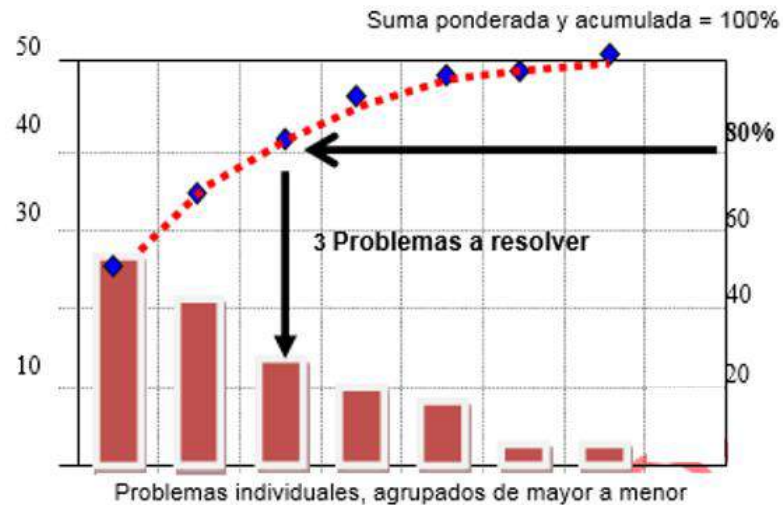
6.3.1 Diagrama de Pareto.

El Diagrama (o gráfica) de Pareto es una técnica que se utiliza para separar los aspectos significativos de un problema de los elementos más sencillos o triviales del mismo para que un equipo sepa dónde dirigir sus esfuerzos.

Se utiliza cuando se necesita involucrar la importancia relativa de todos los problemas o condiciones identificadas, con el fin de seleccionar aquellos de mayor peso ponderado (generalmente los que representan el 80% de un total del 100%) generándose así la regla conocida como 80/20, que significa en su aplicación a la calidad, que el 80% de los problemas son causados por el 20% de los aspectos.

El Diagrama de Pareto se conforma como una forma especial de gráfico de barras verticales, el cual ayuda a determinar qué problemas deben resolverse y en qué orden, para dirigir la atención y esfuerzos a los problemas de manera prioritaria. Su desarrollo se da en base a "Hojas de Inspección" u otra forma de recolección de datos que permita agruparlos, ponderarlos y sumarlos en orden de importancia.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1




6.3.1.1 Elaboración del gráfico de Pareto.

La elaboración adecuada del gráfico de Pareto implica los siguientes pasos:

- ▣ Identificación de los principales problemas, agrupación y orden de los mismos por categoría e importancia.
- ▣ Selección de la unidad de medición del patrón de comparación, por ejemplo, el costo anual, la frecuencia, el tipo de acción, etc., así como el período a ser estudiado, por ejemplo: 8 horas, 5 días, 4 semanas, etc.
- ▣ Reunión de los datos o registros de cada problema, conforme a la categoría establecida, a fin de sumarlos de acuerdo con la frecuencia identificada.
- ▣ Las categorías que contengan problemas con menos frecuencia, pueden ser combinadas en una barra denominada "otros", la cual será colocada al extremo derecho de la clasificación.
- ▣ Enumeración de los problemas en orden decreciente de frecuencia y ponderación individual, dividiendo su valor particular entre el total de las frecuencias.
- ▣ En la gráfica se representan barras, cuya altura indica la frecuencia individual ponderada, colocadas de izquierda a derecha en el eje horizontal y de mayor a menor.

Los datos representativos de las frecuencias son colocados en el eje vertical izquierdo y su porcentaje ponderado acumulado en el eje vertical derecho.

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

- Desde la esquina superior derecha de la barra más alta y hacia la izquierda, se traza una curva que representa la frecuencia acumulada, de donde se puede contestar la pregunta “¿Cuántos problemas representan el 80% del total?”.

6.3.2 Distribución de Frecuencias.

La distribución de frecuencias se refiere a la agrupación de datos en categorías mutuamente excluyentes que indican el número de observaciones en cada categoría. Esta distribución presenta las observaciones clasificadas de modo que se pueda ver el número existente en cada clase, esto dentro de una tabla.

6.3.2.1 Elaboración de tabla de frecuencias.


Una tabla de frecuencia está conformada por las categorías o valores de una variable y sus frecuencias correspondientes. Esta tabla se crea por medio de la tabulación y agrupación de un conjunto de datos estadísticos, obtenidos al registrar los resultados de una serie de "n" repeticiones de algún experimento u observación aleatoria. Suponiendo que las repeticiones son mutuamente independientes y se realizan en condiciones uniformes, el resultado de cada observación puede expresarse de forma numérica y para este tipo de tablas de entrada de datos se puede trabajar con una ó más variables, de manera tal que el material estadístico consista en "n" valores observados de una variable determinada.

Se realiza el mismo procedimiento de tabulación anteriormente descrito si se trabaja con una sola variable. Sin embargo, cuando el conjunto de datos es mayor, resulta complejo trabajar directamente con los valores individuales observados, por lo que se lleva a cabo, por lo general, algún tipo de agrupación preliminar, antes de iniciar cualquier otro tratamiento de los datos. Las reglas para proceder a la agrupación son diferentes según sea la variable, discreta o continua.

Para una variable discreta suele resultar conveniente crear una tabla en cuya primera columna figuren todos los valores de la variable X representados en el material, y en la segunda, la frecuencia f con que ha aparecido cada valor de X en las observaciones. Para una variable continua, el procedimiento de agrupación es algo más complicado, pues se toma un intervalo adecuado sobre el eje de la variable que contenga los "n" valores observados, y se divide el mismo en cierto número de intervalos de clase.

6.3.3 Métodos gráficos.

Un gráfico o diagrama estadístico es una especie de esquema, conformado por líneas, figuras o mapas y es utilizado para representar, bien sea datos estadísticos a escala o según una cierta proporción, o elementos de un sistema, etapas de un proceso y divisiones o

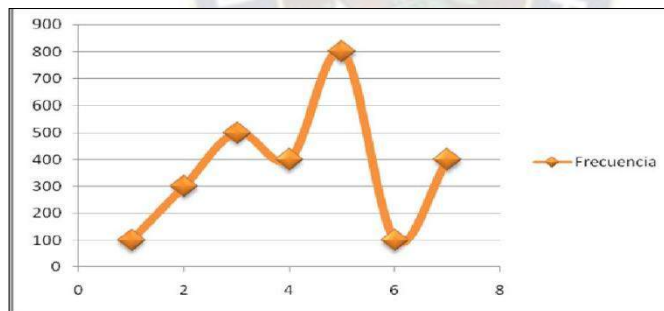
	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

subdivisiones de una clasificación. Entre las funciones que cumplen los diagramas se pueden señalar las siguientes:

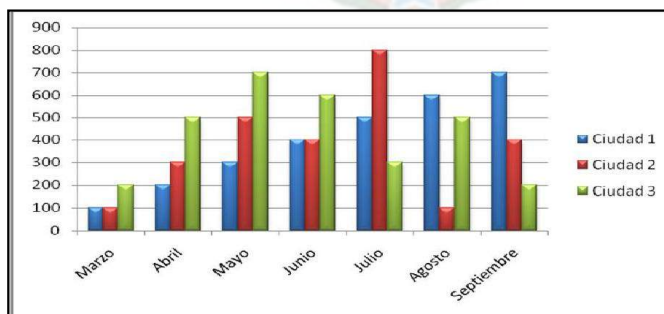
- Hacen más visibles los datos, sistemas y procesos
- Ponen de manifiesto sus variaciones y su evolución histórica o espacial.
- Pueden evidenciar las relaciones entre los diversos elementos de un sistema o de un proceso y representar la correlación entre dos o más variables.
- Sistematizan y sintetizan los datos, sistemas y procesos.
- Aclaran y complementan las tablas y las exposiciones teóricas o cuantitativas.
- El estudio de su disposición y de las relaciones que muestran pueden sugerir hipótesis nuevas.


Algunos de los diagramas más importantes que son utilizados con mayor frecuencia se detallan a continuación:

- Diagrama de dispersión




- Diagrama de Columnas

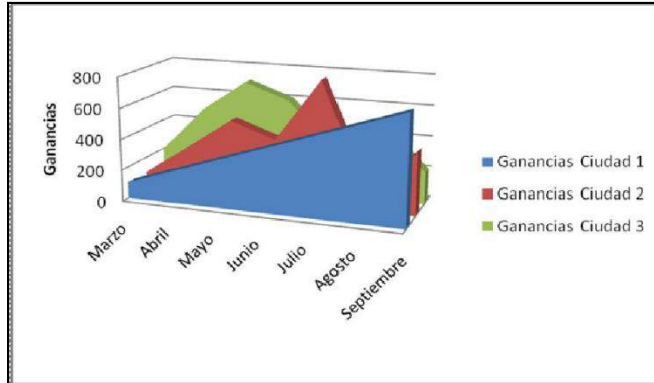


	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

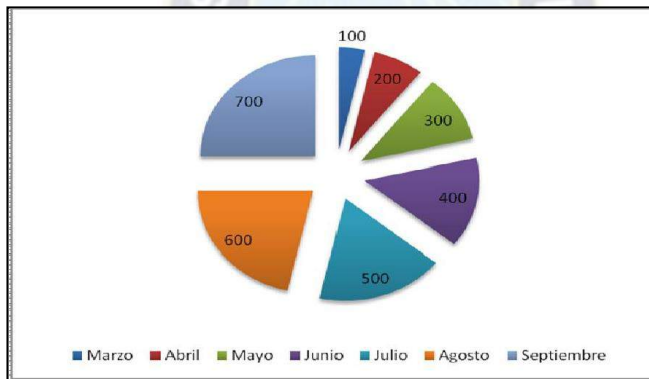
- Diagrama de área:
- Diagrama de área:



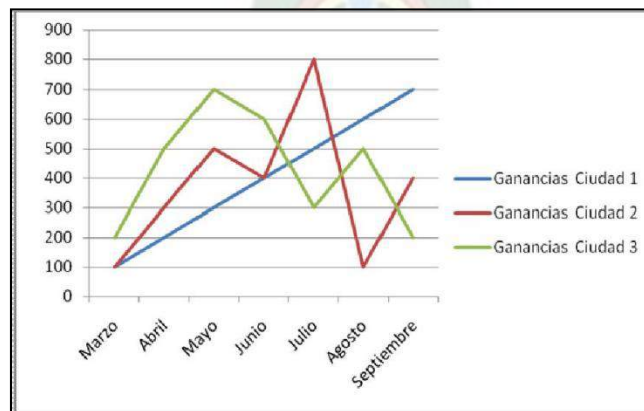
	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1




□ Diagrama circular:



□ Diagrama de líneas:



	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión N° 1

6.3.4 Métodos para el análisis de causa.

6.3.4.1 Método de los "Cinco Por Qué's".


La herramienta "Los Cinco Por Qué's" es una técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales de los mismos. Durante esta fase, los miembros del equipo logran obtener suficientes respuestas a sus preguntas. La técnica requiere que el equipo se pregunte "Por Qué's" al menos cinco veces, o trabaje a través de cinco niveles de detalle. Una vez que sea difícil para el equipo responder al "Por Qué's", la causa más probable habrá sido identificada.

La manera en cómo se procederá a la utilización de la técnica, implica seguir los siguientes pasos:

- ▢ Realizar una sesión de lluvia de ideas utilizando el modelo del Diagrama de Causa y Efecto.
- ▢ Una vez que las causas probables hayan sido identificadas, se procede a las preguntas "¿Por qué es así?" o "¿Por qué está pasando esto?"
- ▢ Continuar preguntando "Por Que" al menos cinco veces. Esto reta al equipo a buscar a fondo y no conformarse con causas ya "probadas y ciertas".
- ▢ Habrá ocasiones en las que se podrá preguntar más de cinco veces, para poder obtener las causas principales.
- ▢ Durante este tiempo se debe tener cuidado de no empezar a preguntar "Quién". Se debe recordar que el equipo está interesado en el Proceso y no en las personas involucradas.

La técnica de los "Cinco Por Qué's" se relaciona con frecuencia con:

- ▢ El diagrama de Causa y Efecto
- ▢ Diagrama de Árbol
- ▢ Análisis del Campo de Fuerzas
- ▢ Hoja de Revisión (Check Sheet)
- ▢ Cuadrícula de Selección
- ▢ Matriz de Planeación de Acciones

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

6.3.4.2 Diagrama de Causa y Efecto (Espina de Pescado).

El diagrama de Causa y Efecto es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Algunas veces es denominado Diagrama Ishikawa o Diagrama de Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado. Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.

La naturaleza gráfica del diagrama permite que los grupos organicen grandes cantidades de información sobre el problema y determinen exactamente las posibles causas. Se debe utilizar cuando se pueda contestar “sí” a una o a las dos preguntas siguientes:


1. ¿Es necesario identificar las causas principales de un problema?
2. ¿Existen ideas y/u opiniones sobre las causas de un problema?

Los diagramas de causa y efecto también pueden ser utilizados para otros propósitos diferentes al análisis de la causa principal. El formato de la herramienta se presta para la planeación. Por ejemplo, un grupo podría realizar una lluvia de ideas de las “causas” de un evento exitoso, tal como un seminario o una conferencia. Como resultado se generará una lista detallada agrupada en una categoría principal de cosas para hacer y para incluir, para un evento exitoso.

El diagrama de causa y efecto no ofrece una respuesta a una pregunta, como lo hacen otras herramientas. De todas formas, a continuación se presenta la manera en cómo elaborar tal diagrama:

- Identificar el problema de manera específica y concreta. Esto causará que el número de elementos en el diagrama sea muy alto.
- Escribir el problema identificado en la parte extrema derecha del papel y dejar espacio para el resto del diagrama hacia la izquierda. Dibujar una caja alrededor de la frase que identifica el problema (algo que se denomina algunas veces como la cabeza del pescado)
- Dibujar y marcar las espinas principales que representan el input principal/ categorías de recursos o factores causales. No existen reglas sobre qué categorías o causas se deben utilizar, pero las más comunes utilizadas por los equipos son los materiales, métodos, máquinas, personas, y/o el medio. Dibujar una caja alrededor de cada título.

Realizar una lluvia de ideas de las causas del problema. Este es el paso más importante en la construcción de un Diagrama de Causa y Efecto. Las ideas generadas en este paso guiarán la selección de las causas de raíz. Es importante que solamente

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1

causas, y no soluciones del problema sean identificadas. Para asegurar que su equipo está al nivel apropiado de profundidad, se deberá hacer continuamente la pregunta "Por Qué" para cada una de las causas iniciales mencionadas. (ver el módulo de los Cinco Por Qué's). Si surge una idea que se ajuste mejor en otra categoría, no se debe discutir la categoría, simplemente se escribe la idea. El propósito de la herramienta es estimular ideas, no desarrollar una lista que esté perfectamente clasificada.

- Identificar los candidatos para la "causa más probable". Las causas seleccionadas por el equipo son opiniones y deben ser verificadas con más datos. Todas las causas en el diagrama no necesariamente están relacionadas de cerca con el problema; el equipo deberá reducir su análisis a las causas más probables. Posteriormente se debe encerrar en un círculo la causa más probable seleccionada por el equipo o marcarla con un asterisco.


Después de completar el quinto paso, el equipo de resolución de problemas:

- Dibuja la versión final en un tamaño más grande (aproximadamente de 3' x 5').
- Exhibe el diagrama en una zona de alto tráfico o en una cartelera con una invitación para ser estudiado por otros y para que agreguen sus ideas en "Post-It" en las categorías respectivas.
- Después de un período específico de tiempo (1 ó 2 semanas) el diagrama se retira y se revisa para incluir la información adicional. Un diagrama completo más pequeño se publica nuevamente con una nota de agradecimiento.
- En este momento, el equipo avanza al siguiente paso para un análisis más profundo, y para reunir datos adicionales.

El diagrama completo también puede exhibirse (o dejarse). Luego, a medida que una y otra causa sea atendida, se pueden anotar las ganancias. Una vez que las causas sean retiradas, se deberán tachar y apuntar la fecha de su terminación. Las causas que actualmente están siendo atendidas también pueden indicarse. De esta manera toda el área de trabajo tiene un indicador de progreso y se puede percibir cierta relación de lo que se está haciendo.

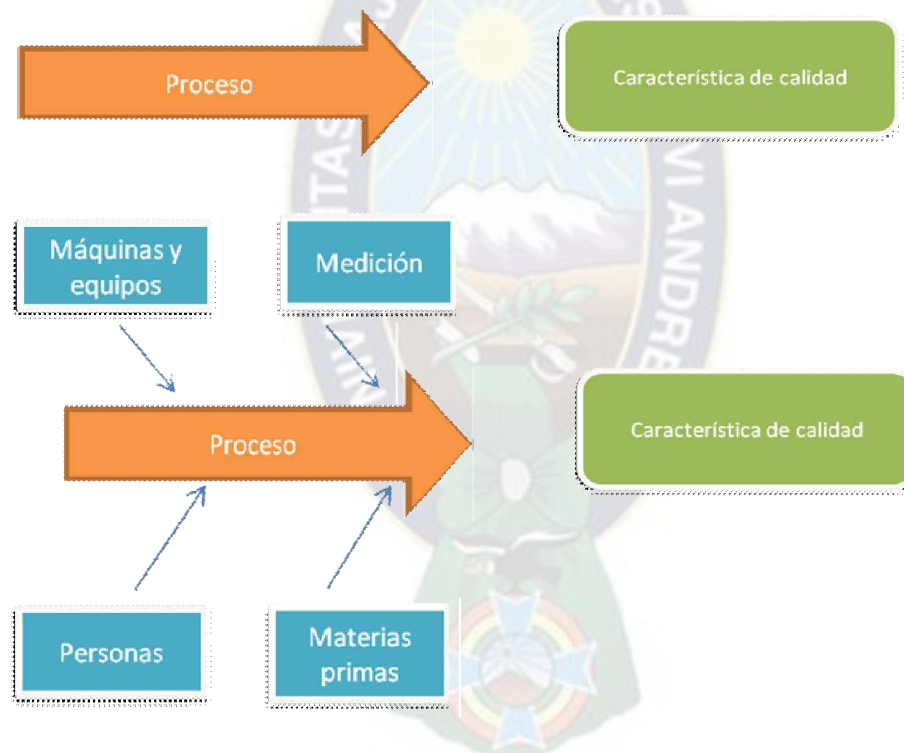
Algunas recomendaciones al momento de elaborar el diagrama son:

Recordar que los diagramas de causa y efecto únicamente identifican causas posibles. Aun cuando todos estén de acuerdo con estas causas posibles, solamente los datos apuntarán a las causas.

 impexpap s.a.	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión Nº 1


- El diagrama de causa y efecto es una forma gráfica de exhibir gran información de causas en un espacio compacto. El uso del diagrama ayuda a los equipos a pasar de opiniones a teorías comprobables.

A continuación se presenta de manera gráfica la conformación de un diagrama de causa y efecto:



Un Diagrama de Causa y Efecto normalmente se relaciona con:

- ☐ Lluvia de Ideas
- ☐ Diagrama de Interrelaciones
- ☐ Gráfica de Pareto
- ☐ Multivotació

	PROCEDIMIENTO	PRCD-GC-ADD
	ANÁLISIS DE DATOS	Versión N° 1

- Técnica de Grupo Nomina
- Diagrama de Afinidad
- Cinco Por Qué's

7. REGISTROS / DOCUMENTOS:

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	ACÁPITE	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION