

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA

LA MOLINA

FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

**Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en
Gestión de Calidad Total y Productividad**



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA ISO 9001: 2008 PARA LA EMPRESA
COMISIONISTAS LINCE S.A.C.**

Presentado por:

CARMEN CONSUELO CÁRDENAS URIBE

AYLYN MORENO QUISPE

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

Lima - Perú

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA
FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS
Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización en
Gestión de Calidad Total y Productividad

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001-2008 PARA LA EMPRESA COMISIONISTAS LINCE S.A.C.”**

Presentado por:

CARMEN CONSUELO CÁRDENAS URIBE
AYLYN MORENO QUISPE

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. David Campos Gutiérrez
PRESIDENTE

Mg.Sc. Carlos Elías Peñafiel
MIEMBRO

Dra. Ana Aguilar Gálvez
MIEMBRO

Mg.Sc. Jenny Valdez Arana
ASESOR(A)

Lima – Perú

2017

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a nuestros padres, Amanda Luzmila Quispe Gomez, José Luis Moreno Altamirano y Rebeca Uribe Pineda, Eduardo Cárdenas Rios, por su apoyo incondicional a lo largo de toda nuestra carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Deseamos agradecer sinceramente el apoyo constante de nuestras familias; así como la dedicación de nuestra asesora, la Ing. Jenny Valdez Arana. De igual forma, agradecemos a la empresa Comisionistas Lince S.A.C. y al Gerente General por permitirnos conocer sus instalaciones y procesos.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

SUMMARY

I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	3
2.1 CALIDAD - GENERALIDADES.....	3
2.1.1 CALIDAD	3
2.1.2 CONTROL DE CALIDAD	4
2.1.3 GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
2.1.4 SISTEMA DE CALIDAD.....	5
2.1.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA ISO 9001	6
2.1.6 CERTIFICACIÓN Y SUS VENTAJAS	8
2.2 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD	9
2.2.1 TORMENTA DE IDEAS.....	9
2.2.2. DIAGRAMA DE AFINIDAD.....	10
2.3 ACTIVIDADES DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOGÍSTICA	10
2.3.1 GENERALIDADES	10
2.3.2 ALMACENAMIENTO EN LA CADENA DE SUMINISTROS.....	12
2.3.3 DISTRIBUCIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS.....	13
III. MATERIALES Y MÉTODOS	15
3.1 LUGAR DE EJECUCIÓN	15
3.2 MATERIALES.....	15
3.2.1 NORMAS Y REGLAMENTOS	15
3.2.2 DOCUMENTOS DE LA EMPRESA	15
3.2.3 CUESTIONARIO.....	16
3.2.4 HERRAMIENTAS DE CALIDAD.....	16
3.2.5 EQUIPOS	16
3.2.6 MATERIALES DE ESCRITORIO	16
3.3 MÉTODO	17
3.3.1 REUNIÓN DE PRESENTACIÓN.....	18
3.3.2 VISITA A LA EMPRESA	18
3.3.3 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	18

3.3.4 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	20
3.3.5 IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS DEFICITARIOS	20
3.3.6 PROPUESTA DE MEJORA	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
4.1 REUNIÓN DE PRESENTACIÓN.....	24
4.1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	24
4.1.2 ORGANIZACIÓN.....	25
4.2 VISITA A LA EMPRESA	25
4.2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES.....	26
4.2.2 SERVICIOS OFRECIDOS	29
4.2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	29
4.3 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	36
4.3.1 ENTREVISTAS AL PERSONAL Y REVISIÓN DOCUMENTARIA	36
4.3.2 APLICACIÓN DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN CUANTITATIVA EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008	40
4.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS DEFICITARIOS	49
4.4.1 TORMENTA DE IDEAS.....	50
4.6.2 MATRIZ DE SELECCIÓN.....	53
4.5 PROPUESTA DE MEJORA	54
4.5.1 MANUAL DE CALIDAD	55
4.5.2 MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	58
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
VIII. ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1: Escala de calificación para la lista de verificación cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008.....	19
Cuadro 2: Escala de calificación según nivel de cumplimiento de los requisitos de la lista de verificación cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008	19
Cuadro 3: Nivel de cumplimiento con la norma ISO 9001:2008 en función al puntaje total alcanzado	20
Cuadro 4: Escala de valores para la fase de multivotación	21
Cuadro 5: Criterios y niveles de evaluación para la matriz de selección de problemas	22
Cuadro 6: Factor de ponderación de cada criterio	23
Cuadro 7: Áreas, responsabilidades y actividades en la empresa Comisionistas Lince S.A.C.	37
Cuadro 8: Procedimientos de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.	38
Cuadro 9: Instructivos de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.	38
Cuadro 10: Formatos de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.	39
Cuadro 11: Calificación total, por requisito y capítulo de la ISO 9001:2008 del nivel de cumplimiento de le empresa Comisionistas lince S.A.C.....	41
Cuadro 12: Ideas o problemas identificados en la tormenta de ideas	50
Cuadro 13: Agrupación de ideas o problemas	51
Cuadro 14: Problemas de mayor puntaje de la fase multivotación	52
Cuadro 15: Resultado de la aplicación de la matriz de selección de problemas.....	53
Cuadro 16: Procedimientos del sistema de gestión de la calidad	56
Cuadro 17: Documentos de apoyo del sistema de gestión de la calidad	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Flujo de la metodología de investigación	17
Figura 2: Organigrama de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.	26
Figura 3: Distribución de áreas de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.	28
Figura 4: Flujo de mercadería en la empresa Comisionistas Lince S.A.C.	32
Figura 5: Perfil de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 por capítulo para la empresa Comisionistas Lince S.A.C.	49
Figura 6: Mapa de interacción de procesos.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: LISTA DE VERIFICACION CUANTITATIVA EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008.....	64
ANEXO 2: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	84
ANEXO 3: MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	121
ANEXO 4: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..	147

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa Comisionistas Lince S.A.C. (distribuidora de alimentos y productos en general). El diseño del sistema se ha dividido en dos etapas. La primera corresponde al análisis de la situación actual de la empresa mediante la recopilación de información que incluye entrevista con el personal, revisión de la documentación y la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa basada en la norma ISO 9001:2008. Toda esta información sirve para realizar el diagnóstico de la empresa e identificar los aspectos deficitarios para luego desarrollar la propuesta de mejora. En la segunda etapa se procede con el desarrollo de la documentación según los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y se procede a la elaboración del manual de calidad, manual de funciones y procedimientos, esperando que estos faciliten una futura implementación del SGC diseñado para la empresa.

Palabras Claves: Sistema de Gestión de Calidad, ISO, Comisionistas Lince S.A.C.

SUMMARY

This work aims to design a Quality Management System based on ISO 9001: 2008 for the Comisionistas Lince S.A.C. company (distributor of food and products in general). The system design is divided into two stages. The first one is the analysis of the company current situation through the collection of information including interviews with staff, documentation review and the application of quantitative verification list based on the ISO 9001:2008. All this information is used to make the diagnosis of the company and identify the missing elements to further develop the proposal for improvement. In the second stage we proceed with the development of the documentation according to the requirements of the standard ISO 9001:2008 and proceed to the preparation of the quality manual, the function's manual and procedures, hoping that these will facilitate the future implementation of the QMS designed for the company.

Keywords: quality management system, ISO, Comisionistas Lince S.A.C

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas centran sus esfuerzos en crear continuamente nuevas ventajas competitivas con el fin de garantizar la satisfacción del cliente a través de la calidad, servicio y productividad. Es por ello que es necesario incorporar métodos para asegurar las exigencias y expectativas del cliente. Uno de los métodos para asegurar la satisfacción de los clientes en los productos y servicios que las organizaciones ofertan es la garantía de la calidad a través del diseño e implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. Un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad es el modelo ISO 9001, norma que ha sido desarrollada para servir de referente a toda organización interesada en la implementación y operación efectiva de un Sistema de Gestión de la Calidad.

El objetivo central de un Sistema de Gestión de la Calidad, es lograr la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Considerando que el cliente puede ser interno (todo personal que se encuentre en la organización) y externo (todos los proveedores y consumidores).

Comisionistas Lince S.A.C. es una empresa distribuidora institucional de productos en general. Inició sus operaciones en el año 1963 en el distrito de Lince, distribuyendo inicialmente a pequeños comerciantes o bodegas y puestos de mercados. Con el tiempo cambio su mercado objetivo y en la actualidad tiene como principales clientes a concesionarias de alimentos, restaurantes y hoteles (HORECA). La distribuidora cuenta con un almacén de 800 m² y una flota de camiones propios para la distribución. Sin

embargo, ésta se realiza exclusivamente en Lima Metropolitana y el Callao. En caso se desee enviar a provincias, se hace uso de operadores logísticos.

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. está comprometida con sus clientes y la calidad de los productos y servicios que brinda, en ese sentido identificó la necesidad de implementar un sistema de gestión y estableció contacto con el grupo de investigación. Este trabajo tiene como objetivo principal diseñar el sistema de gestión Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa Comisionistas Lince S.A.C. Asimismo, tiene como objetivos secundarios la realización del diagnóstico de la empresa aplicando las herramientas de calidad, la elaboración del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y la documentación necesaria.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 CALIDAD - GENERALIDADES

2.1.1 CALIDAD

La NTP ISO 9000:2007 define calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (INDECOPI 2009).

Asimismo, Juran (1990) define de una forma sencilla que la calidad es adecuación al uso, implica todas las características de un producto que el usuario reconoce que lo van a beneficiar. Esta adecuación siempre será determinada por el usuario o comprador, y nunca por el vendedor o el fabricante.

Por otro lado Miranda *et al.* (2007), agrupa diferentes definiciones de calidad en cinco categorías básicas:

- **Enfoque trascendente**

El concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de excelencia; es decir, lo mejor. Este concepto es el más genérico ya que puede aplicarse a productos, procesos, empresas, etc.

- **Enfoque basado en el producto**

Este enfoque afirma que la calidad es función de una variable específica medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

- **Enfoque basado en el cliente**

Este tercer enfoque se basa en que un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente. Se le identifica a la calidad como adecuación para el uso,

satisfaciendo las necesidades del cliente. Esta aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto como a la ausencia de deficiencias.

- **Enfoque basado en la producción**

Este enfoque hace referencia a Crosby (1991) y Deming (1989), quienes consideran que la calidad es la conformidad de los requerimientos con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a la tolerancia u objetivos determinados por los diseñadores del producto.

- **Enfoque basado en el valor**

La calidad de un producto no se puede deslindar de su coste y su precio. Así, un producto será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia y tiene un precio inferior, o bien si teniendo un precio comparable, ofrece mayores ventajas.

Hoy en día la calidad es algo que las organizaciones persiguen a toda costa con métodos, avances tecnológicos, teorías, filosofías o estrategias que les brindan una esperanza y una oportunidad para alcanzar estándares de calidad de clase mundial, que es lo que aspira la mayoría de las empresas; sin importar el tamaño, es posible convertirse en una empresa de calidad al ser una pequeña sociedad bien organizada, con políticas y objetivos definidos, enfoque en el cliente, relaciones mutuamente beneficiosas con los empleados, la sociedad y la empatía con el medio ambiente. Las mejoras a los sistemas productivos y a la administración son métodos que harán más fácil este trabajo (Marcelino y Ramírez 2012).

2.1.2 CONTROL DE CALIDAD

La NTP ISO 9000:2007 indica que el control de calidad es parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad (INDECOPI 2009).

El control de calidad implica la aplicación de técnicas operativas y actividades, dirigidas a controlar un proceso y eliminar las causas de un rendimiento no satisfactorio de las diferentes fases de ciclo de la calidad, a fin de lograr los mejores resultados económicos (Salazar y García 1995).

Según Carot (2001), el control de calidad implica técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos referentes a la calidad, cuyo objetivo

consiste en obtener un elevado y permanentemente nivel de competitividad de la empresa sobre la base de adquirir un compromiso total de la gerencia y de todos los demás empleados en la obtención de una satisfacción del cliente mediante una mejora continua.

2.1.3 GESTIÓN DE CALIDAD

La NTP ISO 9000:2007 nos dice que la Gestión de Calidad son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad (INDECOPI 2009).

Es un aspecto de la función general de gestión, que determina y pone en práctica la política de la calidad (Salazar y García 1995).

Constituye un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad en toda la empresa. La Gestión de la Calidad comprende las siguientes actividades: la planificación estratégica de la calidad, asignación de recursos, planificación de actividades operativas de la calidad, evaluación de la calidad, entre otras (Salazar y García 1995).

Asimismo, Carot (2001) menciona que la Gestión de la Calidad es la parte de la gestión general de la empresa cuyo objetivo consiste en la obtención de un nivel de calidad que resulte económicamente rentable (Carot 2001).

La Gestión de la Calidad se ocupa de la fijación de los objetivos de la calidad, de la organización de los medios materiales y humanos, de la formación y la motivación del personal, de la supervisión, auditorías y aseguramiento de la calidad, etc. (Carot 2001).

2.1.4 SISTEMA DE CALIDAD

Cuatrecasas (2001) define el sistema de calidad como un conjunto de la estructura de organización de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Según Cifrani *et al.* (2009) La adopción de un sistema de calidad debe ser decisión estratégica de una organización. El diseño e implementación del sistema de calidad de una organización está influenciada por:

Su ambiente organizacional, cambios en ese ambiente, y los riesgos asociados a ese ambiente:

- La variedad de las necesidades.
- Sus objetivos particulares.
- Los productos que provee.
- Los procesos que emplea.
- Su tamaño y estructura organizacional.

El propósito de un sistema de calidad es proveer de productos o servicios de alta calidad que satisfagan o excedan los requerimientos y expectativas del cliente (Kausek 2006).

2.1.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA ISO 9001

La NTP ISO 9000:2007 define al sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (INDECOPI 2009).

Alcalde (2010) indica que un sistema de gestión de la calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas. Lo ideal es que este sistema organizativo no sea excesivamente complejo y que se adapte a las dimensiones y características de cada empresa.

a. La familia de Normas ISO 9000

López (2006) nos indica que la familia de normas ISO 9000, son un conjunto de normas y directrices internacionales para a gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad, esta familia de normas está constituida por tres documentos básicos:

- ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad: Conceptos y Vocabulario. Escribe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología.
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos. Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, los cuales son aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que

cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y cuyo objetivo sea aumentar la satisfacción del cliente.

- ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad: Guía para llevar a cabo la mejora. Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes, y de otras partes interesadas.

En forma complementaria a la familia ISO 9000 se cuenta con un modelo empleado en la evaluación de la implementación en la ISO 9001 que es la ISO 19011. Esta norma establece las directrices sobre auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiente. Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

b. Ventajas de los sistemas de gestión de calidad

Alcalde (2010) indica que las ventajas de implementar un sistema de gestión de la calidad son las siguientes:

- Oportunidades mayores de negocio.
- Oportunidad de competir con organizaciones más grandes.
- Aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Mejorar su relación con los proveedores.
- El personal se identifica con la calidad en la empresa.
- Se reducen los gastos por desperdicio o reproceso en la producción.
- Mejoras continuas de calidad y eficiencia.

Dearing (2007), plantea que implementar la norma ISO 9001 genera los siguientes beneficios:

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

- También se constituye en un programa de marketing con impacto a nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.

2.1.6 CERTIFICACIÓN Y SUS VENTAJAS

Cuatrecasas (2001) define a la certificación como la acción realizada por una entidad reconocida como independiente, manifestando a través de un documento certificado que se dispone de la confianza adecuada de que un sistema de calidad resulta ser conforme con algunas normas específicas.

Así mismo Miranda *et al.* (2007) definen la certificación como una actividad de carácter voluntario que permite establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos definidos en una determinada norma, mediante la emisión de un documento fiable que así lo demuestre.

Alcalde (2010) menciona que la certificación aporta a organizaciones y empresas las siguientes ventajas:

- Introducción de los productos y/o servicios de la empresa en nuevos mercados.
- Aumento del nivel de confianza de los clientes con respecto a los productos de la empresa.
- Agilización de los procesos de comercialización.

a. Certificación ISO 9001

Alcalde (2010) nos dice que la certificación ISO 9001 consiste en comprobar si una empresa cumple con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en relación con la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Es decir, si su sistema de aseguramiento de la calidad pone todos los recursos necesarios para poner en práctica la gestión de la calidad.

La certificación es voluntaria, pero la obtención del distintivo de Empresa Registrada aporta una cierta ventaja comercial frente a otras empresas de la competencia que no la posean, aunque hoy en día son muchos los clientes que exigen a sus proveedores certificados.

2.2 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

2.2.1 TORMENTA DE IDEAS

Según Brocka y Brocka (1997), la tormenta de ideas es un proceso grupal en el cual individuos generan ideas libremente, sin críticas ni profundas meditaciones. El propósito es crear y detallar ideas acerca de un problema deseado. Como todos los miembros participan por igual es una herramienta útil para llegar a soluciones consensuadas en casi todas las situaciones antagónicas. El proceso de tormenta de ideas está estrechamente relacionado con otras técnicas grupales.

Alcalde (2009) menciona que para llevar a cabo una sesión de tormenta de ideas es necesario que exista un líder o moderador, y que será el que coordine las siguientes fases:

Fase 1. Definición del tema: El moderador inicia la sesión explicando los objetivos, las preguntas o los problemas que se van a discutir. Es importante que el ambiente sea distendido y agradable y que todos los participantes estén seguros de haber entendido el tema.

Fase 2. Reflexión: Los participantes se toman unos minutos para pensar en el tema planteado

Fase 3. Emisión de ideas: El moderador solicita una idea a cada participante y las apunta en una pizarra. En el caso de que alguno de los participantes no tenga en ese momento nada que aportar se continúa con el siguiente, haciendo varios turnos para que todos puedan participar.

Fase 4. Análisis y selección de ideas: El moderador inicia un debate con el fin de seleccionar las ideas que mejor resuelvan el problema planteado. Lo importante es intentar buscar el acuerdo. Para facilitar el trabajo es conveniente agrupar las ideas y eliminar las duplicadas y las que parezcan inviables. En el caso de que no se llegue a un acuerdo sobre el resultado se puede proceder a una votación.

2.2.2. DIAGRAMA DE AFINIDAD

El diagrama de afinidad permite organizar un gran número de ideas en sus relaciones naturales. Suele emplearse cuando hemos de enfrentarnos al análisis de ideas y hechos que se presentan en un aparente caos, por ejemplo después de una sesión de “tormenta de ideas” (*brainstorming*) o tras el análisis verbal de datos provenientes, por ejemplo, de una encuesta. El diagrama de afinidad permite extraer, de un amplio conjunto de información, las ideas clave, recopilando un gran número de ideas y hechos relacionados con el área del problema. Se basa en el hecho que muchas opiniones son afines entre sí, y por tanto, se pueden agrupar en torno a unas cuantas ideas generales (Miranda *et al.* 2007)

Los pasos para la realización de un diagrama de afinidad son los siguientes, según Chang y Niedzwiecki (1999).

Paso 1. Enunciar el asunto o problema sobre el cual se deberá trabajar.

Paso 2. Lograr que el grupo vierta sobre el papel ideas para el asunto en cuestión.

Paso 3. Recoger los papeles escritos por los integrantes del grupo.

Paso 4. Ordenar los papeles en grupos relacionados.

Paso 5. Crear un título o encabezamiento para cada grupo.

2.3 ACTIVIDADES DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOGÍSTICA

2.3.1 GENERALIDADES

Se entiende por Cadena de Suministro (*Supply Chain, SC*), la unión de todas las empresas que participan en producción, distribución, manipulación, almacenamiento y comercialización. La logística es, sin embargo, la parte del proceso de gestión de la Cadena de Suministro encargada de planificar, implementar y controla la forma eficiente y efectiva del almacenaje y flujo directo e inverso de los bienes, servicios y toda la información relacionada con éstos (Soret 2006).

En la actualidad, el tema de la logística se asume con tanta importancia que en las organizaciones se estipula un área específica para su tratamiento; su evolución a través del tiempo ha sido constante, hasta convertirse hoy en una de las principales herramientas para

que una organización sea considerada como una empresa del primer mundo (Castellares 2009).

Con el pasar del tiempo, y con ayuda de la globalización, los clientes se han vuelto cada vez más exigentes. Buscan productos especializados con un precio conveniente y sobre todo con tiempos de entrega muy cortos. Estas nuevas exigencias han permitido que los productores y comerciantes tengan más limitantes, pero al mismo tiempo, más formas de complacer a los clientes (Kotler y Armstrong citado por Alarcón y Meneses 2009).

Cuando inició el comercio a gran escala, las personas compraban lo que los comerciantes vendían, pero en la actualidad se vende únicamente lo que el cliente necesita, y lo más importante es que cuando él o ella lo necesita y dónde él o ella lo requiere. Con este nuevo concepto, los almacenes buscan tener todo el producto que el cliente pueda requerir para asegurar sus ventas. (Creed citado por Alarcón y Meneses 2009) menciona que “el almacenamiento es la función de guardar artículos desde que se producen hasta que se necesitan”. Las bodegas o lugares de almacenamiento cumplen la función de recolectar los productos de distintos proveedores para guardarlos hasta que un cliente lo necesite, en ese momento se junta todos los productos que este requiera, y se los envía en un solo pedido.

Asimismo Ballou (2004) agrega que un producto o un servicio tienen poco valor si no está disponible para los clientes en el momento y el lugar en que ellos desean consumirlo. Cuando una empresa incurre en el costo de mover el producto hacia el consumidor o de tener un inventario disponible de manera oportuna, ha creado valor para el cliente que antes no tenía. Es un valor tan indudable como le es el creado mediante la fabricación de un producto de calidad o mediante un bajo precio.

El hecho de que un comerciante pueda reunir distintos productos de algunos proveedores en sus bodegas para entregar al cliente una sola orden consolidada, permite que el cliente se sienta más satisfecho, y su experiencia realizando la compra mejore. Si se facilita la compra al cliente, seguramente querrá comprar otra vez, cumpliendo los dos objetivos primordiales de una compañía, satisfacer al cliente y aumentar la rentabilidad (Chopra y Meindl 2008).

Otra manera de satisfacer al cliente es ofrecer tiempos de entrega cortos, y siempre intentar estar al nivel de la competencia, o con tiempos menores. De esta forma se logra una ventaja competitiva, que para muchos clientes resulta más significativa que incluso una

disminución de precio, porque en el aspecto de capacidad de respuesta acelerada se le estaría dando al cliente un mejor servicio y se lograría una suerte de fidelidad con la compañía (Creed, citado por Alarcón y Meneses 2009).

2.3.2 ALMACENAMIENTO EN LA CADENA DE SUMINISTROS

Según Anaya (2008), un almacén es un “espacio planificado para la ubicación y manipulación eficiente de materiales y mercancías” donde se busca maximizar la utilización del espacio en el almacén y minimizar las operaciones de manipulación. López (2010) menciona que las actividades de un almacén son muchas y variadas, y dependerán en gran medida de la empresa de la que estamos hablando. Sin embargo, existen una serie de manipulaciones comunes a la gran mayoría de almacenes, estas actividades son:

1. Descarga: Descarga de la mercancía del medio de transporte empleado. Esta mercancía suele ir embalada sobre un piso de madera denominado *palet* (también paleta o *palet*).
2. Recepción: Una vez la mercadería se encuentra en el almacén, se procede a su verificación. Dicha verificación consiste en comprobar que la mercancía se corresponde con la solicitada, y con el albarán (relación de artículos y cantidades que expide el vendedor y acompaña a la mercancía). En ocasiones también es conveniente obtener alguna muestra del envío para comprobar el estado de la mercancía.
3. Traslado a la zona de almacenaje: Una vez se ha comprobado que la mercancía se corresponde con la solicitada, se procederá a trasladarla a la zona de almacenaje.
4. *Picking*: Normalmente en un almacén la mercadería no sale por *palets* o unidades de carga completas. Por este motivo, cuando un cliente hace un pedido, es preciso iniciar la operación de *picking*, consiste en extraer de los *palets* las unidades que el cliente ha demandado.
5. Consolidación y expedición: Una vez se han completado los pedidos, se procederá a etiquetar los productos (si es preciso), agruparlos por destinos, embalarlos y generar la documentación.

6. Carga: Cuando el envío ya preparado se carga en el medio de transporte.

2.3.3 DISTRIBUCIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS

Castellares (2009) menciona que la distribución permite transportar el producto adecuado en la cantidad requerida al lugar acordado y al menor costo total para satisfacer las necesidades del consumidor.

Sin embargo, la principal utilidad que nos aporta la distribución es acercar los centros de producción a los lugares físicos donde se encuentran los consumidores. Este hecho se produce a través de los canales de distribución, por los cuales transitan los productos para hacerlos disponibles al consumidor final, generando un “valor añadido” (Molinillo 2012).

El transporte de mercancías es una función de extrema importancia dentro del mundo de la distribución, ya que en él están involucrados tres aspectos básicos, tales como calidad del servicio que damos a los clientes, costes añadidos al producto de difícil recuperación e inversiones de capital requeridas (Anaya 2009).

Este mismo autor menciona que la calidad del servicio de transporte está en función de las exigencias del mercado, englobando una serie de conceptos relacionados entre otros con los siguientes aspectos:

- Rapidez y puntualidad en la entrega.
- Fiabilidad en las fechas prometidas.
- Seguridad e higiene en el transporte.
- Cumplimiento de los condicionantes impuestos por el cliente (horarios de entrega, etc.).
- Información y control de transporte.

Por otro lado, con frecuencia, el transporte constituye el factor logístico individual de mayor complejidad de las organizaciones. Determinados estudios concluyen que el movimiento de carga absorbe entre un tercio y dos tercios de los costes logísticos (Bastos 2007).

Es por ello que la calidad en el servicio, en los términos de flexibilidad y mínimo coste posible, constituyen los tópicos básicos de la gestión de transporte (Anaya 2009).

En la cadena alimentaria el almacenamiento y distribución se hace a través de lo que se conoce como venta mayorista. La venta mayorista consiste en las actividades de las personas o establecimientos que venden a los minoristas y/o usuarios industriales, institucionales o comerciales pero que no venden cantidades significativas de artículos a consumidores finales (Stern *et al.* 1999).

Las funciones de los mayoristas se centran en las tareas de coordinación de la producción y el consumo, o de combinar las diferentes demandas de surtido que existen a diversos niveles dentro de la distribución. Así, los mayoristas ayudan a superar la brecha entre los tiempos y sitios en que se producen los bienes y aquellos en que se consumen y utilizan (Stern *et al.* 1999).

Funciones de marketing que realizan los mayoristas para los fabricantes:

- Cobertura del mercado.
- Contactos de venta.
- Mantenimiento de inventario.
- Procesamiento de pedidos.
- Información sobre el mercado.
- Apoyo al cliente.

Funciones que realizan los mayoristas para los clientes:

- Disponibilidad de productos.
- Formación del surtido.
- División del stock.
- Crédito y financiación.
- Asesoramiento.
- Asunción de riesgos.
- Transporte de mercancías.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 LUGAR DE EJECUCIÓN

El presente trabajo se realizó en la empresa Comisionistas Lince S.A.C., ubicada en Calle Carlos Villarán 1080 Santa Catalina – La Victoria.

3.2 MATERIALES

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizaron como herramientas de trabajo los siguientes materiales:

3.2.1 NORMAS Y REGLAMENTOS

- ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. (ISO 2008).
- ISO 19011:2002 Auditorías de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. (ISO 2002).
- NST N°114 – MINSA/DIGESA-V.01 Norma Sanitaria para el Almacenamiento de Alimentos Terminados destinados al Consumo Humano.
- NTP ISO/TR 10013:2003 Directrices para la documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad. (INDECOPI 2003).
- NTP ISO 9000:2007 Sistema de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario (INDECOPI 2009).
- Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas DS N° 007-98-SA (MINSA 1998).

3.2.2 DOCUMENTOS DE LA EMPRESA

- Organigrama de la empresa.
- Política de calidad.
- Procedimientos, formatos e instructivos.

3.2.3 CUESTIONARIO

- Lista de verificación cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008. (Marquina y Ramirez 1993).

3.2.4 HERRAMIENTAS DE CALIDAD

- Tormenta de ideas (Alcalde 2009).
- Diagrama de afinidad (Chang y Niedzwiecki 1999).

3.2.5 EQUIPOS

- *USB HP de 4 GB®.*
- *Impresora Epson®.*
- *Notebook Sony®.*
- *Software: Microsoft Office 8®.*

3.2.6 MATERIALES DE ESCRITORIO

- Lapiceros.
- Resaltadores.
- Papel bond.
- Copias e impresiones.
- Libreta de apuntes.

3.3 MÉTODO

La metodología que se siguió para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se presenta a continuación en la Figura 1, en forma de un diagrama de flujo. Comprende las siguientes etapas:

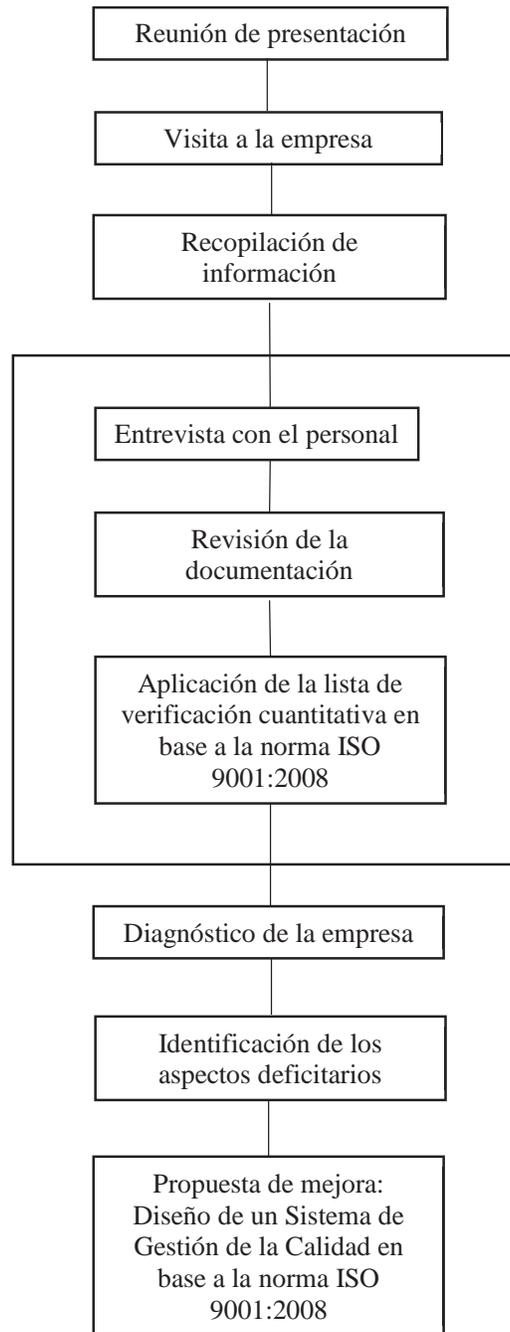


Figura 1: Flujo de la metodología de investigación

3.3.1 REUNIÓN DE PRESENTACIÓN

Se realizó una reunión de presentación con la Gerencia General de la empresa Comisionistas Lince S.A.C. con la finalidad de dar a conocer la naturaleza, el alcance, los objetivos, los mecanismos y los recursos requeridos del trabajo de investigación a realizar. Así mismo se buscó la aprobación de la empresa y su compromiso con el acceso a las instalaciones y a la documentación de la empresa que posibilitarían el cumplimiento de los objetivos.

3.3.2 VISITA A LA EMPRESA

Se visitó la empresa con la finalidad de identificar las áreas de trabajo, procesos y la situación actual de la misma.

3.3.3 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

a. Entrevista al personal

Se realizaron las entrevistas al personal siguiendo un cronograma elaborado por el equipo de investigación para conocer las actividades que se llevan a cabo en el interior de la empresa, la documentación que maneja, así como el tiempo de permanencia en la empresa.

b. Revisión de la documentación

Con la finalidad de analizar las actividades de la organización se revisaron los documentos de la empresa en las diferentes áreas, para lo cual se solicitó el permiso respectivo a la Gerencia.

c. Aplicación de la lista de verificación cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008

Se aplicó la lista de verificación elaborada en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, la cual brindó la información acerca del estado del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.

Se calificó cada pregunta de acuerdo al grado en que se cumplió según lo señalado en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Escala de calificación para la lista de verificación cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008

PUNTUACIÓN	ESCALA	SIGNIFICADO
0	No hay	No se encontró nada.
0,25	Existe algo	Existen pautas no documentadas.
0,50	Existe un grado mínimo aceptable	Documentado y no implementado.
0,75	Existe en grado bueno	Documentado e implementados pero no registrado.
1	Si hay	Documentado, implementado y registrado.

Luego de aplicar la escala de calificación a cada pregunta, se obtuvieron los puntajes alcanzados por requisito o acápite y por capítulo de la norma ISO 9001:2008. El puntaje óptimo para cada capítulo debió ser igual al número de preguntas en base a los requisitos contenidos en éste. Asimismo, se normalizó la puntuación utilizando la siguiente formula con el fin de comparar los resultados generados.

$$\text{Valor Normalizado} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Número de preguntas aplicables}} \times 100$$

Luego de determinar el valor normalizado de cada capítulo se procedió a calificar mediante los criterios establecidos en el Cuadro 2.

Cuadro 2: Escala de calificación según nivel de cumplimiento de los requisitos de la lista de verificación cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008

RANGO (VALOR NORMALIZADO)	CALIFICACIÓN
<90-100]	Muy bueno
<70-90]	Bueno
<50-70]	Regular
[0-50]	Deficiente

Finalmente se obtuvo la puntuación total que alcanzó la empresa en base a los requisitos de la norma ISO 9001. Para ello se sumaron los puntajes obtenidos en cada capítulo y se comparó con la escala establecida en el Cuadro 3.

Cuadro 3: Nivel de cumplimiento con la norma ISO 9001:2008 en función al puntaje total alcanzado

TOTAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
171 – 182	Cumple con los requisitos con excelente sistema de calidad y rendimiento
152 – 170	Cumple con los requisitos con sistemas de seguridad y rendimientos a la medida
133 – 151	Cumple con los requisitos con sistemas y rendimientos aceptables
114 – 132	Requiere mejoras. Acciones correctivas necesarias Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos mínimos
95 – 113	Requiere mejoras. Acciones correctivas inmediatas
0 – 94	Muy deficiente. Requiere mejoras substanciales

FUENTE: Tomado de Marquina y Ramirez 2013

3.3.4 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2008 y los documentos proporcionados por la empresa a fin de obtener evidencias objetivas del funcionamiento, estado actual, así como de las deficiencias y problemas que se presentan en la empresa con respecto a su Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3.5 IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS DEFICITARIOS

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico se identificaron los aspectos deficitarios a través del uso de las herramientas de calidad como: Tormenta de ideas y Matriz de selección de problemas, para poder identificar los principales aspectos deficitarios.

a. Tormenta de ideas

a1. **Fase de generación:** de acuerdo a los resultados de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2008, se identificaron los principales problemas de la empresa.

a2. **Fase de aclaración:** Se realizó la depuración de algunos problemas y se agruparon de acuerdo a su afinidad, mediante el uso del diagrama de afinidad.

a3. **Fase multivotación:** Se empleó la escala de valores para la fase de multivotación que se muestra en el Cuadro 4. Con dichos valores se calificaron los problemas obtenidos en la fase de aclaración. Para esta etapa los participantes que aplicaron la multivotación fueron: el Jefe de Operaciones (JO), el Supervisor de Calidad (SC) y el Supervisor de Almacén (SA) y los ejecutores de la investigación: Aylyn Moreno (AM) y Carmen Cárdenas (CC).

Finalmente los cinco problemas que obtuvieron el mayor puntaje fueron seleccionados para ser evaluados en la matriz de selección de problemas.

Cuadro 4: Escala de valores para la fase de multivotación

VALOR	INTERPRETACIÓN
1	Sin importancia
2	Poca importancia
3	Medianamente importante
4	Importante
5	Muy importante

b. Matriz de selección de problemas

Previamente a emplear la matriz de selección de problemas, el equipo ejecutor en coordinación con el Jefe de Operaciones (JO), el Supervisor de Calidad (SC) y el Supervisor de Almacén (SA), definieron los cinco criterios a emplear en la evaluación. Asimismo para cada criterio se definieron los niveles a emplear en la calificación como se presenta en el Cuadro 5.

Cuadro 5: Criterios y niveles de evaluación para la matriz de selección de problemas

CRITERIO	DEFINICIÓN	NIVEL	ALCANCE	VALOR
Inversión estimada	Relacionado a la cantidad de dinero que se requiere para solucionar un problema determinado.	Alto	> \$ 5 500	1
		Medio	= \$ 1 500 – 5 500	2
		Bajo	< \$ 1 500	3
Tiempo estimado	Relacionado con el tiempo que se necesita para llegar a la solución del problema.	Largo	> 18 meses	1
		Medio	= 6 – 18 meses	2
		Corto	< 6 meses	3
Reacción del personal ante el cambio	Relacionado a la adecuación de la solución por parte de las personas que trabajan en la empresa.	+	No causa malestar (favorable)	3
		0	Indiferencia	2
		-	Causa malestar (se resiste)	1
Satisfacción del cliente	Estima la satisfacción del cliente que otorga la solución del problema.	+	Mejora	3
		0	Se mantiene	2
		-	Baja	1
Efecto sobre la calidad del producto	Relacionado a si la solución del problema favorecerá la mejora de la calidad del producto final.	Alto	Mejora la calidad	3
		Medio	No se altera la calidad	2
		Bajo	Disminuye la calidad	1

Por otro lado empleando las escalas de valoración del Cuadro 4, se estableció el factor de ponderación de cada criterio como se muestra en el Cuadro 6. Cabe señalar que en la votación participaron los siguientes miembros: Jefe de Operaciones (JO), Supervisor de Calidad (SC), Supervisor del Almacén (SA) y el equipo ejecutor Ailyn Moreno (AM) y Carmen Cárdenas (CC).

Cuadro 6: Factor de ponderación de cada criterio

N°	CRITERIOS	JO	SC	SA	AM	CC	TOTAL	PROMEDIO	F.P
1	Inversión estimada	5	4	4	4	5	22	4,4	1,16
2	Tiempo estimado	4	5	3	4	4	20	4	1,05
3	Reacción del personal ante el cambio	4	4	4	3	4	19	3,8	1,00
4	Satisfacción del cliente	4	5	4	5	5	23	4,6	1,21
5	Efecto sobre la calidad del producto	4	5	4	4	4	21	4,2	1,11

Donde F.P es Factor de ponderación

Luego de obtener el factor de ponderación, los criterios y los niveles para cada criterio, se aplicó la matriz de selección de problemas, a través del cual se seleccionó el problema con mayor votación a solucionar.

3.3.6 PROPUESTA DE MEJORA

A partir del problema seleccionado en la matriz de selección de problemas se obtuvo la propuesta de mejora que consistió en el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Comisionistas Lince S.A.C.. Para ello se elaboró el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y los documentos obligatorios establecidos en la Norma ISO 9001:2008. Así mismo en la elaboración de los documentos y registros como manual, política, instructivos y registros requeridos en el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado se utilizó la norma ISO 10013:2001 Directrices para la documentación de Sistemas de Gestión.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 REUNIÓN DE PRESENTACIÓN

Para el diseño y posterior implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es importante el compromiso de la Gerencia, como lo describe Miranda *et al.* (2007), quienes afirman que la alta dirección debe actuar de forma coherente respecto a la filosofía de la calidad, comportándose como líderes y estimulando la colaboración y participación de todo el personal en el proceso de mejora continua.

Es por ello que el grupo de investigación realizó el contacto con la alta dirección a través de un miembro del equipo que laboraba en la empresa. Se realizó la reunión con el Gerente General y se presentó la estructura del trabajo de investigación, los objetivos y los beneficios que la empresa podría obtener a partir de su ejecución; con el fin de concientizarlo y comprometerlo con el proyecto de diseño de un Sistema de Gestión de Calidad y que sea el promotor del mismo en la empresa.

La Gerencia General aceptó la propuesta, y se comprometió en brindar la información y ayuda necesaria para llevar a cabo el desarrollo del trabajo de investigación, designando al Supervisor de Calidad como contacto responsable de atender el desarrollo de la investigación en la empresa. Producto de la reunión con el Supervisor de Calidad se conoció los antecedentes de la empresa y su organigrama.

4.1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Comisionistas Lince S.A.C. es una empresa peruana con una trayectoria importante dentro del sector Hoteles, Restaurantes y Catering (HORECA). Nace hace 52 años como una empresa distribuidora de abarrotes en general.

Inicialmente se ubicó en el distrito de Lince y en el año 1981 se trasladó al local actual ubicado en el distrito de La Victoria, cercano a avenidas principales como son la Vía Expresa y la Av. Javier Prado en Lima.

La empresa se encuentra construida en un terreno de 1200 m²; en donde están distribuidas las oficinas administrativas y el almacén. El almacén propiamente dicho cuenta con un área de 800 m² en el que se han dispuesto los productos de acuerdo a su tipo y condiciones de almacenamiento requeridos. Además, cuenta con una flota propia de cuatro vehículos para la distribución, la cual se realiza específicamente en Lima Metropolitana.

Actualmente, la empresa brinda más de 2000 productos entre los que se encuentran abarrotes, golosinas, envases descartables, productos de limpieza, artículos de tocador, etc; y es distribuidora directa de empresas como Alicorp S.A.A., Corporación Lindley S.A., Gloria S.A., Nestlé Perú S.A., Corporación Kimberly-Clark Perú, Productos Tissue del Perú S.A. (PROTISA), entre otros.

4.1.2 ORGANIZACIÓN

Comisionistas Lince S.A.C. cuenta con un total de 35 empleados, los cuales están divididos jerárquicamente entre Junta General de Accionistas, Gerente General y Jefaturas. En la Figura 2 se presenta como está estructurado el organigrama general de la empresa.

4.2 VISITA A LA EMPRESA

La visita fue realizada a cada una de las áreas pertenecientes a Comisionistas Lince S.A.C., en compañía del Jefe de Operaciones y el Supervisor de Calidad. En ella se presentó al equipo ejecutor del trabajo de investigación con los responsables de cada área y se dio a conocer las funciones; además, se explicó la importancia de su apoyo para el estudio.

Producto de la visita a las instalaciones se cuenta con la descripción y con los servicios ofrecidos.

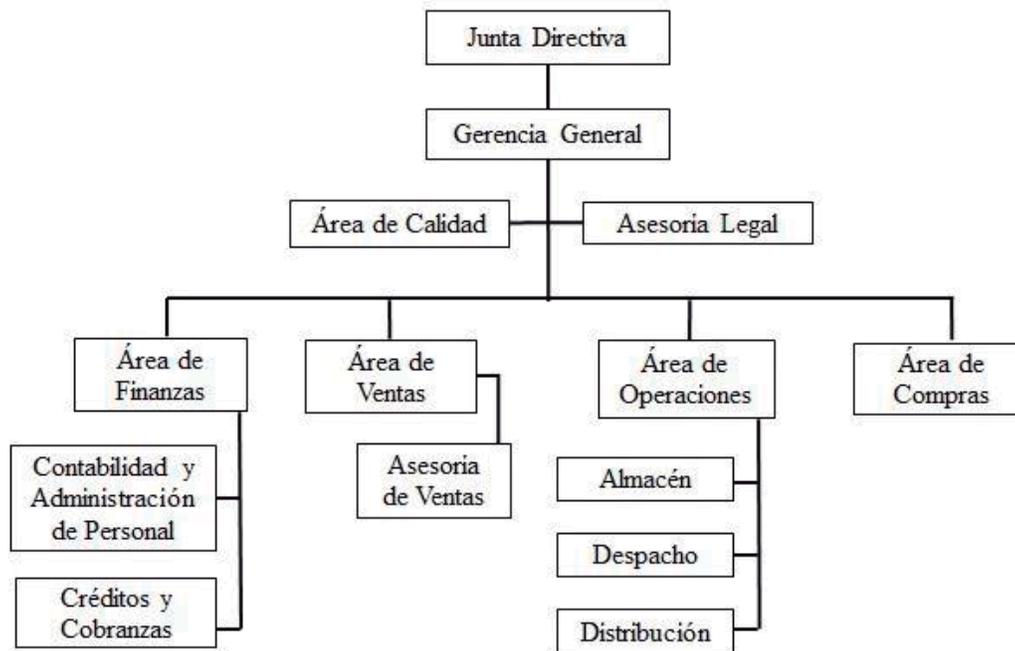


Figura 2: Organigrama de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

4.2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES

La infraestructura de un almacén afecta a dos factores muy importantes: productividad y seguridad, es por ello que el almacén debe reflejar tanto la disposición exterior (ubicación, dimensiones del almacén) como la distribución interior (Escudero 2015). Comisionistas Lince S.A.C se encuentra ubicado en una zona de fácil acceso, cuenta con una infraestructura construida con material noble que alberga el área administrativa que incluye la Gerencia, Compras, Créditos y Cobranzas, Contabilidad y Operaciones; el área de Ventas y los SSHH.

Castro (2014) indica que todo almacén cuenta con tres zonas principales: la zona de descarga, zona de carga y almacenamiento. Comisionistas Lince S.A.C. agrupa en un solo lugar la zona de carga y descarga, las que se encuentran ubicados en el área de estacionamiento, esto se da debido a la disposición del almacén, lo cual tiene como ventaja el aprovechamiento del área de estacionamiento pues se usa para ambos casos. Sin embargo, la desventaja que se presenta es la necesidad de programar la carga y descarga de mercadería.

Por otro lado, el almacén general está dividido en área de almacenamiento y el almacén de productos de limpieza. Como indica MINSA/DIGESA (2015) en la NTS° 114 “Norma sanitaria para el almacenamiento de alimentos terminados destinados al consumo humano”, en el interior del almacén de alimentos no debe mantenerse productos químicos que favorezcan la contaminación cruzada. En Comisionistas Lince S.A.C. el almacén de productos de limpieza se encuentra debidamente aislado con paredes de material noble y con un ducto de ventilación metálico de 2 metros de altura que da hacia el exterior del almacén para mantener ventilada la zona y evitar la contaminación de olores con los productos alimenticios. Cabe mencionar que los productos de limpieza pasan directamente a su almacén para evitar la contaminación cruzada.

Anaya (2008), menciona que la disposición física de las diferentes áreas de trabajo, dentro de un almacén constituye, sin duda alguna, la parte técnica más importante en un almacén ya que condiciona de forma permanente el funcionamiento del mismo, en ese sentido el almacén de Comisionistas Lince S.A.C., está dividido en área de recepción de alimentos, área de almacenamiento y área de preparación de pedidos, de manera que se logra mantener un flujo adecuado de los productos.

Escudero (2015) menciona que el pavimento es un elemento muy importante dentro del almacén, cumple con la misión de soportar y trasladar, tanto las cargas dinámicas (producidas por las máquinas en movimiento) como las cargas estáticas, de los pilares y las estanterías, debe tener una superficie correctamente nivelada. Hernandez (2013) indica que el pavimento debe de ser pulido, para ello es necesario utilizar materiales endurecedores o pinturas epóxicas con textura, resistencia y color adecuados, que garanticen evitar la erosión. En Comisionistas Lince S.A.C. los pisos son de cemento escobillado en el patio de maniobras, mientras que dentro del almacén el piso es de cemento pulido, cumpliendo con las características mencionadas.

En la Figura 3 se presenta la distribución de áreas e instalaciones principales de la empresa.

Primera Planta

Segunda Planta

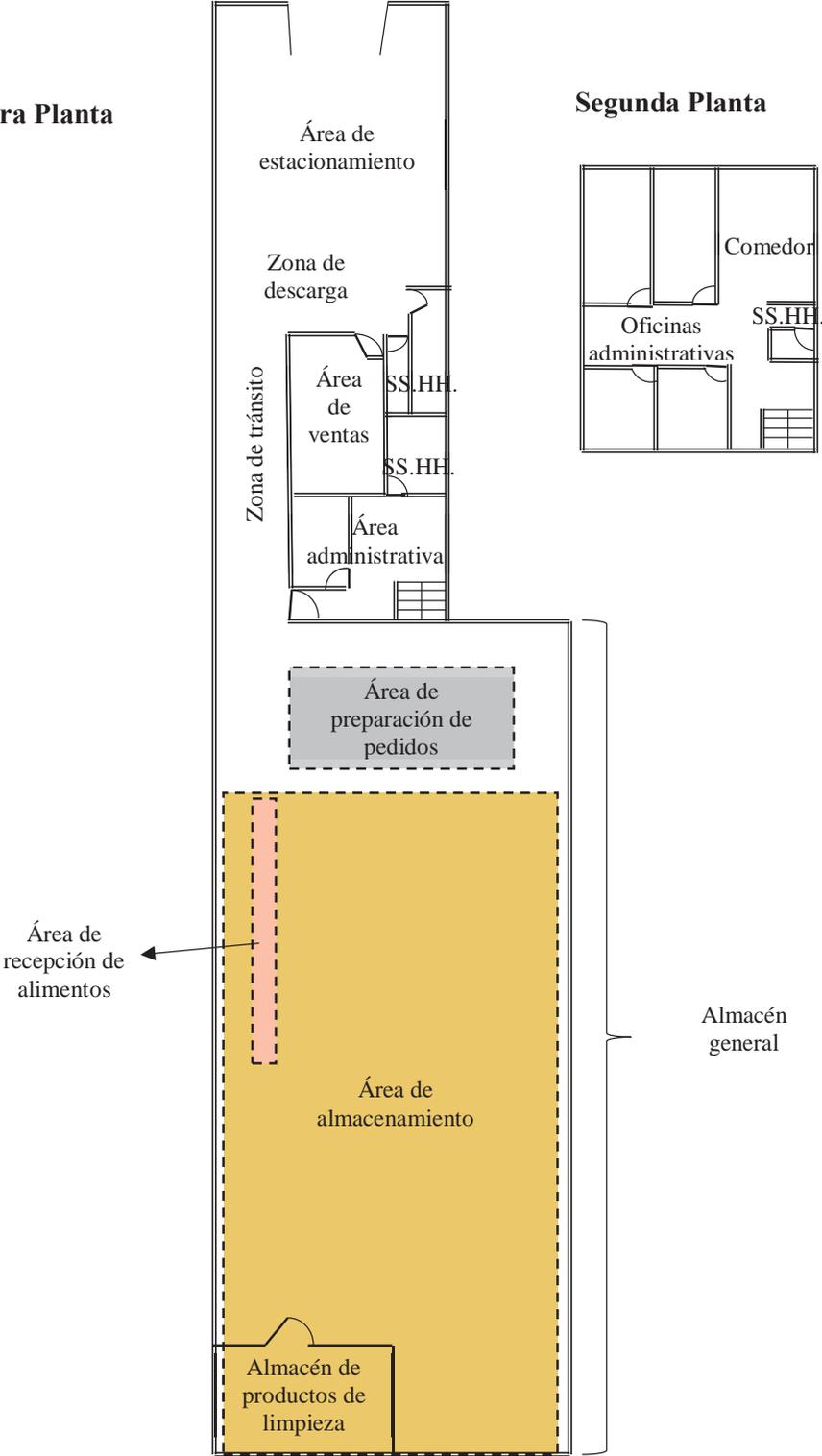


Figura 3: Distribución de áreas de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

4.2.2 SERVICIOS OFRECIDOS

Ballou (2004) menciona que un producto o un servicio tienen poco valor si no está disponible para los clientes en el momento y el lugar en que ellos desean consumirlo. Cuando una empresa incurre en el costo de mover el producto hacia el consumidor o de tener un inventario disponible de manera oportuna, ha creado valor para el cliente que antes no tenía. Es un valor tan indudable como le es el creado mediante la fabricación de un producto de calidad o mediante un bajo precio.

En ese sentido, Comisionistas Lince S.A.C. agrega valor al producto al realizar los servicios de almacenamiento bajo las condiciones necesarias para su conservación, para ello cuenta con dos cámaras de refrigeración de acero de tres puertas ubicadas dentro del almacén y realiza el servicio de distribución. Entre los productos que comercializa están principalmente los alimentos no perecibles como productos de panificación, bebidas, golosinas, salsas, sopas, etc.; y perecibles, como lácteos y derivados. Asimismo, productos de limpieza y descartables.

4.2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

a. Colocación de la orden de compra

El proceso inicia con la colocación de la orden de compra por parte del cliente. Según Begoña (2015), el pedido se puede realizar mediante una carta de solicitud o un impreso normalizado y la información que debe figurar es la siguiente: Datos del comprador, lugar de entrega, número de orden, fecha de expedición y referencias, datos del vendedor, relación de artículos solicitados, condiciones comerciales y firma del comprador. Es importante mencionar que en este documento se establecen los requisitos del cliente.

En Comisionistas Lince S.A.C. este documento llega al vendedor por vía electrónica. A continuación, el vendedor ingresa esta orden de compra al sistema (teniendo en cuenta la conversión de unidades), para finalmente obtener la “hoja de pedido” que es un documento interno.

b. Abastecimiento

Con la hoja de pedido se realiza una verificación del stock en el almacén, y si no hay suficiente, se planifica el abastecimiento.

Ayala (2016) menciona que el aprovisionamiento está relacionado con la gestión de stocks y con la gestión de compra y análisis de la demanda o previsión de ventas. La empresa debe analizar su realidad y mantener un equilibrio entre la cantidad de stock almacenada y la cantidad de productos que tienen previsto vender, con el objeto de tener el menor número de mercancías posible en sus almacenes para minimizar así los costes de almacenamiento y todo esto sin que se produzcan roturas de stocks.

Comisionistas Lince S.A.C. actualmente almacena cerca de 2000 diferentes ítems. Con el fin de ahorrar costos de almacenamiento, tiene un stock mínimo de cada uno de ellos basándose en el historial y la planeación de ventas. Muchas veces prefieren no tener stock de un producto en el almacén por lo que tienen que realizar el pedido al fabricante al ser colocada una orden de compra. La mercadería llega al almacén e inmediatamente se despacha. Este sistema obedece al “*Just in time*” inventado por los japoneses en la década de los 80 y por lo tanto convierte al almacén en un punto solamente de paso de la mercadería (tipo *Cross Docking*). Escudero (2015) describe al *Cross Docking* como un sistema de distribución en el cual la mercadería recibida en un almacén o centro de distribución no se almacena, sino que se prepara inmediatamente para su próximo envío. Este sistema aporta ventajas y beneficios cuando existe una correcta coordinación entre las empresas que lo utilizan: fabricantes, distribuidores y transportistas. Por ejemplo, los beneficios del *Cross Docking* en productos alimenticios son reducir los tiempos de entrega al cliente y mejorar la disponibilidad del producto, minimizar los costes de distribución, disminuir el tiempo de localizaciones en el almacén, reducir las áreas físicas de almacenamiento, reducir los costes de manipulación y deterioro de la mercadería y respaldar las estrategias de “*Just in time*” de la cadena de abastecimiento. Por otro lado una de las desventajas que presenta este sistema consiste en que el almacén no tiene capacidad de respuesta ante variaciones de la demanda, asimismo no cuenta con un stock de seguridad ante problemas de abastecimiento. En Comisionistas Lince S.A.C. este sistema se aplica para alimentos perecibles, especialmente derivados lácteos cuando el pedido es grande y supera la capacidad de almacenamiento de las cámaras de refrigeración (con un área de 6,12 m³ por cámara).

c. Almacenamiento

Según Escudero (2015), las principales funciones del almacén son la recepción de mercancías, el almacenamiento, conservación y mantenimiento de las mismas, gestión y control de existencias y expedición.

En la Figura 4, se detalla el flujo de la mercadería desde que llega a las instalaciones de la empresa, momento en el que se realiza la recepción de la misma en la Zona de Descarga. Según Armendáriz (2013), es importante el control del transporte en el que ha venido, las condiciones, embalajes, indicaciones del etiquetado, etc, para lo cual Comisionistas Lince S.A.C. realiza una inspección del transporte (tolva, olores y/o objetos extraños) así como los certificados, lote y fecha de vencimiento de los productos que llegan al almacén. En ese mismo sentido, la FAO (2002) afirma que durante el transporte se debe proteger los alimentos de posibles fuentes de contaminación, proteger los alimentos de daños que puedan hacerlos no aptos para el consumo y proporcionar un ambiente que permita controlar eficazmente el crecimiento de microorganismos patógenos o de descomposición y la producción de toxinas en los alimentos. Asimismo, menciona que todos los productos alimenticios deberán ir acompañados de información suficiente para que la persona siguiente de la cadena alimentaria pueda manipular, exponer, almacenar, preparar y utilizar el producto de manera inocua y correcta. Bravo (2004) menciona que durante la recepción de abarrotes los envases deben estar limpios, íntegros de abolladuras, abombamientos y sin oxidación.

Para el caso específico de las conservas, Comisionistas Lince S.A.C. revisa cuidadosamente que el envase esté exento de óxido, abolladuras e hinchamiento ya que como lo describe Piqueras (2016), para evitar la intoxicación por *Clostridium botulinum* (la cual puede llegar a ser letal), se debe evitar el consumo de alimentos procedentes de latas con golpes, zonas oxidadas, abombamiento o fisuras y de latas que desprendan gas al abrirlas. Es por ello que Comisionistas Lince S.A.C. realiza un control durante la recepción de las condiciones del transporte, verifica el estado de los envases y embalajes, así como del rotulado de los mismos y que éstos contengan la información necesaria, limpieza entre otros. Generalmente el Auxiliar de Almacén toma una muestra del lote (basándose en la tabla Military Standard MIL-STD-105E); sin embargo, para los enlatados, la inspección se realiza al 100 por ciento.

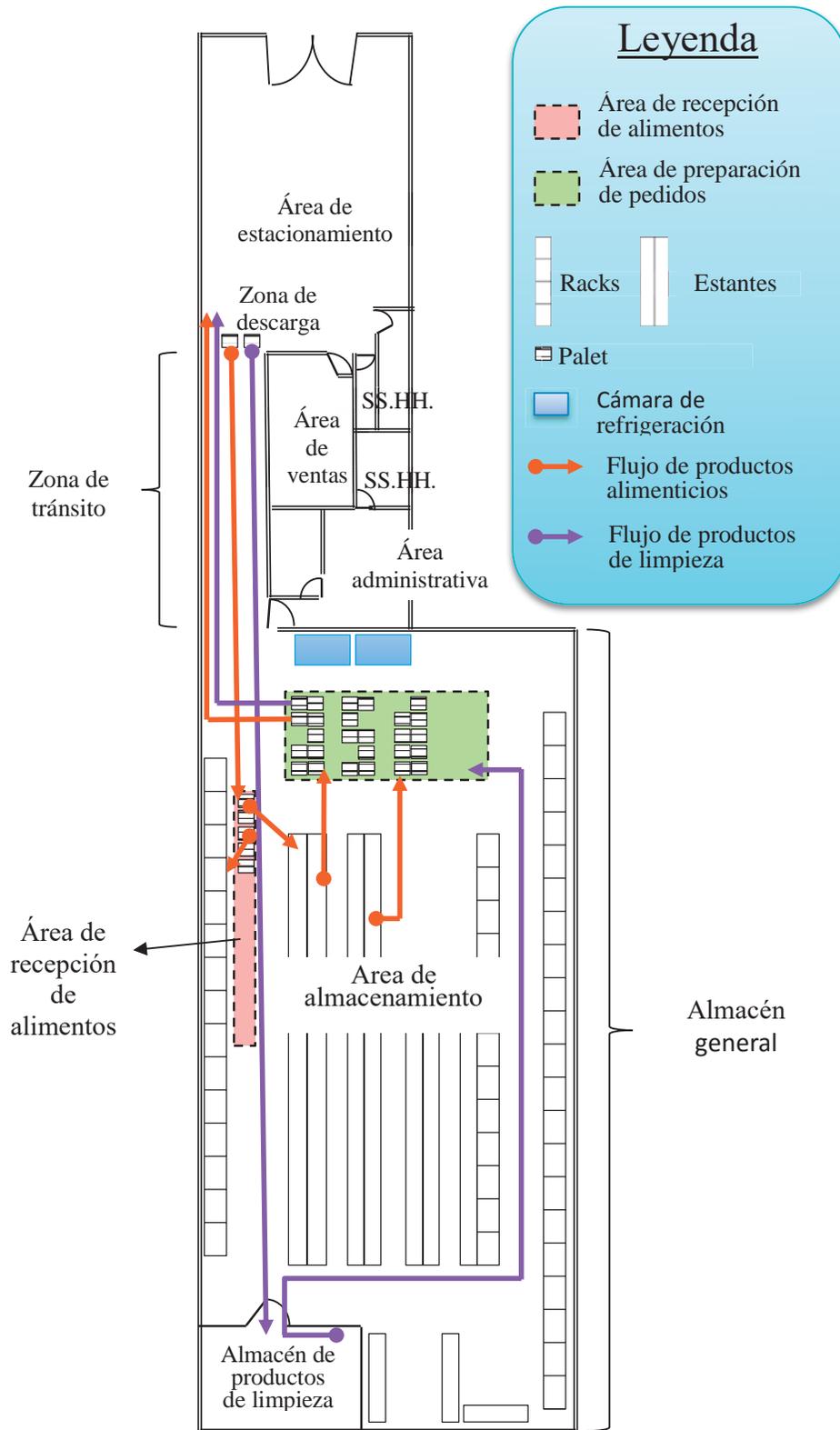


Figura 4: Flujo de mercadería en la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

Luego del control de calidad en la recepción, los productos alimenticios son colocados sobre pallets (para evitar el contacto con el suelo) e ingresan al almacén hacia el área de Recepción de Alimentos, que es un área de tránsito para luego ser dispuestos en sus respectivas posiciones. En cambio, los productos de limpieza ingresan directamente a su almacén. FAO (2002) considera que los productos químicos no alimentarios deben ser almacenados en zonas designadas, de manera que no haya posibilidad de que se produzca una contaminación de alimentos. Sin embargo, MINSA/DIGESA (2015) en la NTS° 114 “Norma sanitaria para el almacenamiento de alimentos terminados destinados al consumo humano” considera un criterio más estricto y define que en el interior del almacén de alimentos no deben mantenerse productos químicos que favorezcan la contaminación cruzada. Por lo tanto, se debería designar un área externa al almacén de alimentos para este fin.

Escudero (2015) explica que la conservación y mantenimiento consiste en conservar la mercadería en perfecto estado mientras está almacenada. Para ello, Armendáriz (2012) clasifica el almacenamiento de alimentos según la temperatura de conservación en: almacenamiento en seco, refrigeración y congelación. Para el almacenamiento en seco se debe mantener condiciones ambientales adecuadas (temperatura, humedad, ventilación e iluminación). Es decir, temperatura entre 15 a 25 °C, una humedad entre 50 y 60 por ciento e iluminación artificial, pues el contacto de la luz solar puede alterar las características organolépticas de algunos productos. Por esta razón, Comisionistas Lince S.A.C. monitorea la temperatura y humedad en el almacén, definiendo la mejor ubicación para los grupos de productos de acuerdo a este requisito. Por ejemplo, se observó que en el centro del almacén, la temperatura durante el verano es menor en 2 °C que en el resto del mismo, por lo que se decidió ubicar en esas estanterías las golosinas y chocolates. Sin embargo, para conocer el comportamiento de las condiciones ambientales con mayor detalle, se deberá realizar un Mapeo de Temperatura y Humedad Relativa.

Según González y Malca (2015), la temperatura y la humedad son los factores más importantes para que los productos conserven su forma, resistencia, calidad y pureza. La mejora forma de comprobar la humedad y temperatura en un recinto es efectuar un mapeo, el cual permite obtener una imagen detallada de la homogeneidad del recinto en cuanto a temperatura y humedad, durante un cierto intervalo de tiempo. Para realizar el mapeo se deben colocar sensores formando mallas cuadrículadas; situándose en un nivel horizontal

(una estantería) debe instalarse un sensor cada 10 o 15 metros y a nivel vertical se ubican sensores en el nivel más bajo y en el nivel más elevado. Adicionalmente a los puntos definidos por las mallas anteriores, deben situarse sensores extra en los puntos sujetos a influencias externas, como pueden ser ventanas, muelles de carga, puertas, rejillas de ventilación, etc. También debe situarse un sensor en el exterior para monitorizar las condiciones ambientales externas. El tiempo de un mapeo debe durar como mínimo dos semanas, en condiciones normales de operación del recinto. Asimismo, se recomienda hacerlo durante el invierno y verano, para registrar la variación.

Basándose en los resultados obtenidos, se puede redefinir el lay-out del almacén, instalar un sistema de monitorización fijo e implementar sistemas para el control de la temperatura y humedad. Según (Andrade y Sanga 2013) para controlar la humedad se recomienda que haya una buena circulación de aire, lo que se logra con ventilación natural o forzada, asimismo que la mercadería se deposite sobre tarimas o pallets y que haya suficiente espacio entre éstos y las paredes. La ventilación natural es la más conveniente y económica, siempre y cuando el almacén cuente con ventanas altas y puertas de malla, lo permitirá la circulación de aire en las capas inferiores. La ventilación forzada es la que se realiza mediante la creación artificial de depresiones o sobrepresiones en conductos de distribución de aire. Éstas pueden crearse mediante extractores, ventiladores u otros elementos accionados mecánicamente, los cuales se seleccionan dependiendo de los requisitos del caudal y presión con que debe circular el aire por el almacén.

Para decidir cuál de los dos métodos utilizar, se debe tener en cuenta las necesidades específicas de almacén, lo que a su vez está definido por las necesidades de los productos a almacenar. Dicha información se encuentra en la ficha técnica y/o envase.

Actualmente, Comisionistas Lince S.A.C. cuenta con ventanas altas en las paredes laterales (con malla para el control de plagas) las cuales permitían la ventilación natural de las instalaciones. Con los resultados del mapeo, se podrá definir si es necesario o no implementar un sistema de ventilación forzada.

Por otro lado, se almacenan alimentos perecibles, principalmente derivados lácteos, en las dos cámaras semi-industriales de refrigeración con las que cuenta la empresa a una temperatura de 4 °C (con variaciones de 2 °C) lo cual concuerda con lo mencionado por Bravo (2004), quien afirma que los productos lácteos deberán conservarse alejados de los

alimentos de fuerte olor para evitar contaminaciones a una temperatura menor de 4 °C, con una humedad relativa de 75 a 85 por ciento, evitando siempre que sean congelados. Estas condiciones van acorde a lo mencionado en las fichas técnicas de los productos.

Para asegurar la correcta medición de la temperatura y humedad, Comisionistas Lince S.A.C. utiliza un termóhigrómetro patrón para verificar mensualmente los equipos de medición que se utilizan dentro del almacén. El termóhigrómetro patrón es calibrado anualmente por un laboratorio acreditado por INACAL.

Armendáriz (2012) indica también que durante el almacenamiento se debe aplicar el sistema FIFO (*first in, first out*), es decir, lo primero en entrar, lo primero en salir. Sin embargo, muchas veces los proveedores no abastecen con lotes correlativos. Por lo que es necesario aplicar FEFO (*first expire, first out*), en otras palabras, lo primero que expira es lo primero en salir. Esto es verificado cada vez que llega mercadería y se la acomoda en los estantes o racks pues se coloca lo próximo a vencer más al alcance de la mano.

Siguiendo con el proceso, cuando el Almacén recibe la hoja de pedido, realiza la preparación del mismo. Según Begoña (2015), la preparación de pedidos o “*picking*” consiste en agrupar la mercadería solicitada para su salida del almacén. El sistema más empleado es el manual ya que permite un acceso directo y unitario a cada uno de los *pallets* almacenados. Por ello es la solución óptima para almacenes en los que es necesario guardar productos paletizados con gran variedad de referencias. Por lo tanto, Comisionistas Lince S.A.C. aplica el método adecuado ya que cuenta con aproximadamente 2000 items en el almacén y con un stock pequeño de cada uno.

Cuando el pedido está terminado, se coloca en el área de Preparación del Pedido, con un rotulo de identificación, para que sea posteriormente verificado. Escudero (2015) afirma que esta zona es imprescindible cuando las mercancías salen del almacén con una configuración o composición diferente a la que tenían en el lugar de almacenaje. Para ello, utiliza *pallets* donde se van acomodando las cajas y se toma en cuenta no mezclar productos alimenticios con productos de limpieza.

A continuación, se realiza la facturación del pedido y distribución al cliente. Para la distribución de los pedidos la empresa ha establecido una política que incluye entregarlos entre las 24 y 48 horas siguientes a la emisión de la orden de compra. Para realizar la entrega se consolida la carga, se asigna la ruta y se realiza la programación para definir la

unidad de transporte a utilizar. La distribución se realiza en Lima Metropolitana; a los almacenes del cliente o en un operador logístico designado por el mismo, de darse el caso que lo requiera (como es el caso de concesionarias de alimentos que tienen operaciones en el interior del país).

Según Armendariz (2013), se deben mantener una serie de condiciones para evitar la contaminación tales como mantener limpios y en buen estado los receptáculos de los vehículos con el fin de proteger los productos alimenticios de la contaminación. Por esta razón, se realiza un control del estado del vehículo antes de la carga de mercadería. Asimismo, el autor menciona que cuando se usen vehículos o contenedores para el transporte de cualquier otra cosa, además de productos alimenticios, o para el transporte de distintos tipos de productos alimenticios a la vez, deberá existir una separación efectiva de los productos. En este caso, Comisionistas Lince S.A.C. realiza una separación física de los productos de limpieza dentro del vehículo de transporte, mediante cajas plásticas o de cartón, así como también bolsas e polipropileno.

Para mantener la cadena de frío durante el transporte, Comisionistas Lince S.A.C. utiliza coolers siempre y cuando el volumen sea pequeño. Si el pedido contiene una gran cantidad de unidades que requieren refrigeración, se trabaja bajo el sistema de *Cross-Docking* como ya se mencionó anteriormente y se contrata un camión refrigerado, pues la empresa no cuenta con uno propio.

4.3 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

4.3.1 ENTREVISTAS AL PERSONAL Y REVISIÓN DOCUMENTARIA

Marcelino y Ramirez (2012) detallan que como parte de la estructura organizacional de la empresa se encuentran las descripciones y los perfiles de puestos de trabajo y el organigrama de la empresa, ya que ello otorga identidad y genera el compromiso de los trabajadores. En Comisionistas Lince S.A.C. no existía un manual organizacional de funciones. Recientemente habían desarrollado el organigrama. Es por esta razón y con el fin de conocer la organización, el grupo de investigación llevó a cabo las entrevistas a los Jefes de cada área. Se detallaron las actividades diarias de cada una de ellas, las interacciones con otras áreas, se conocieron las responsabilidades, funciones y personal a cargo con la que contaba la empresa, lo que se encuentra detallado en el Cuadro 7.

Cuadro 7: Áreas, responsabilidades y actividades en la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

ÁREA OPERATIVA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD QUE REALIZA EL ÁREA
Ventas	Supervisor de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa con el cliente para la colocación de productos. • Elaboración de cotizaciones y pedidos. • Diseño de mecanismos que impulsen la actividad de los vendedores y su consecuente alcance de la cuota.
Compras	Jefe de Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de pedidos de clientes y seguimiento de stocks para la colocación de órdenes de compra a proveedores. • Negociación con proveedores.
Operaciones	Jefe de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de productos realizando un control de calidad. • Almacenamiento según las condiciones requeridas por los mismos. • Armado del pedido (“<i>picking</i>”) y verificación a partir de los pedidos colocados por los clientes. • Distribución de los pedidos de acuerdo a rutas y horarios designados. • Cumplimiento de requisitos de BPM.
Finanzas	Jefe de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de recursos para las nóminas. • Control de llenado de facturas. • Conciliaciones bancarias. • Evaluación y optimización de inversiones de la empresa.
Calidad	Supervisor de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de cumplimiento de BPM y programas de Mantenimiento de Equipos, Limpieza y Desinfección, Control de Plagas, etc. • Atención e inspecciones higiénico-sanitarias. • Control de documentos. • Atención de reclamos. • Capacitaciones.

Por otro lado, un Sistema de Gestión de la Calidad necesita crear un soporte documental para alcanzar la eficacia. A través de una serie de escritos, que abarcan desde las explicaciones o instrucciones para llevar a cabo una de las actividades, la manera correcta de hacerlas, hasta las responsabilidades e implicaciones de las personas que las realizan (Sánchez 2014). En ese sentido, durante las entrevistas también se revisó la documentación

correspondiente a cada área, identificando los procedimientos, instructivos y formatos, que se presentan en los Cuadro 8, 9 y 10.

Cuadro 8: Procedimientos de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

CÓDIGO	TÍTULO DE DOCUMENTO
CL-SGC-P-001	Almacenamiento
CL-SGC-P-002	Despacho de Mercadería
CL-SGC-P-003	Recepción de Mercadería
CL-SGC-P-004	Control de Plagas
CL-SGC-P-005	Control de Salud e Higiene de los Trabajadores
CL-SGC-P-006	Atención de Reclamos
CL-SGC-P-007	Verificación de Equipos de Medición
CL-SGC-P-008	Capacitación
CL-SGC-P-009	Atención de Pedidos
CL-SGC-P-0010	Procedimiento de Retiro de Producto no Conforme
CL-SGC-P-0011	Mantenimiento de Equipos de Frío
CL-SGC-P-0012	Control de Documentos
CL-SGC-P-0013	Control de Registros
CL-SGC-P-0014	Evaluación de Proveedores

Cuadro 9: Instructivos de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

CÓDIGO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
CL-I-001	Control de Temperatura
CL-I-002	Limpieza de Almacén
CL-I-003	Sanitizado de SSHH
CL-I-004	Limpieza de Unidades de Transporte
CL-I-005	Limpieza de Equipos de Frío
CL-I-006	Limpieza de Comedor
CL-I-007	Limpieza de Casilleros
CL-I-008	Uso de Comedor
CL-I-009	Lavado de Manos
CL-I-0010	Elaboración de Documentos

Cuadro 10: Formatos de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

CÓDIGO	TÍTULO DE DOCUMENTO
CL-SGC-F-001	Programa de Capacitación Anual
CL-SGC-F-002	Programa Anual de Control de Plagas
CL-SGC-F-003	Control de Asistencia Capacitación
CL-SGC-F-004	Control de Limpieza y Desinfección de SSHH
CL-SGC-F-005	Control de Temperatura de Despacho
CL-SGC-F-006	Control de Temperatura de Recepción
CL-SGC-F-007	Control de Temperatura y Humedad de Almacenamiento
CL-SGC-F-008	Registro de Control de Plagas
CL-SGC-F-009	Tabla de Dosificación de Productos de Limpieza y Desinfección
CL-SGC-F-0010	Verificación de Equipos de Medición
CL-SGC-F-0011	Programa de Limpieza de Almacenes
CL-SGC-F-0012	Control de Limpieza de Almacén
CL-SGC-F-0013	Verificación de Limpieza de Unidades de Transporte
CL-SGC-F-0014	Control de Temperatura de Almacenamiento Productos Refrigerados
CL-SGC-F-0015	Control de Temperatura de Almacenamiento Productos Congelados
CL-SGC-F-0016	Control de Asistencia a Charla de Inducción
CL-SGC-F-0017	Control de Consumo de Combustible
CL-SGC-F-0018	Registro Producto No Conforme y Mermas
CL-SGC-F-0019	Atención de Reclamos
CL-SGC-F-0020	Solicitud de Acciones Correctivas-Preventivas
CL-SGC-F-0021	Reporte de No Conformidad
CL-SGC-F-0022	Control de Higiene del Personal
CL-SGC-F-0023	Limpieza Programada de Áreas
CL-SGC-F-0024	Verificación diaria de Limpieza
CL-SGC-F-0025	Verificación de Limpieza de Unidades de Transporte de Proveedores
CL-SGC-F-0026	Control de Limpieza de Comedor
CL-SGC-F-0027	Verificación de Limpieza de Casilleros
CL-SGC-F-0028	Programa Anual de Mantenimiento de Equipos de Frío
CL-SGC-F-0029	Control de Mantenimiento de Equipos de Frío
CL-SGC-F-0030	Verificación de Limpieza de Jabas y Cajas Isotérmicas
CL-SGC-F-0031	Control de Limpieza y Temperatura de Transporte Refrigerado

4.3.2 APLICACIÓN DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN CUANTITATIVA EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008

Montaño (2016) afirma que muchas veces se confunde la mejora pensando que únicamente mejorando el producto se satisface al cliente, sin embargo, el análisis debe extenderse a todas las actividades de la operación debido a que todas tienen impacto final en el cliente. Para ello se realiza un análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora.

Según Miranda y Ramírez (2012), el diagnóstico es la primera fase de un Sistema de Gestión de Calidad y suele ser desarrollado por un experto o consultor externo que evalúa el sistema actual de operación de la empresa comparado con los requisitos que establece la norma ISO 9001, para ello se hace uso de una lista de verificación. En este caso, se aplicó una lista de verificación cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008 pues se desea comparar los resultados entre capítulos y es necesario estandarizarlos debido a que cada uno tiene diferente número de preguntas.

Los resultados de la aplicación de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2008 se presentan en el Anexo 1. En el Cuadro 11 se presenta los resultados consolidados por capítulos y acápite en función a la estructura según la norma ISO 9001:2008. La empresa obtuvo la puntuación total de 65,25 de 182 que en calificación indica que es Muy Deficiente y requiere mejoras substanciales. En relación a las deficiencias observadas al evaluar los capítulos de la norma ISO 9001:2008 en la organización se encontró por capítulo lo siguiente:

Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad

Gutierrez (2010) afirma que en este capítulo la norma da una perspectiva general de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad sin entrar en detalles. El SGC de la empresa Comisionistas Lince S.A.C obtuvo un puntaje de 5 con un valor normalizado de 17,86, que lo sitúa en el nivel Deficiente. Se observó que la empresa Comisionistas Lince S.A.C. no tiene establecido, documentado, implementado, ni mantiene un SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 que le permita mejorar continuamente su eficacia.

Cuadro 11: Calificación total, por requisito y capítulo de la ISO 9001:2008 del nivel de cumplimiento de le empresa comisionistas Lince S.A.C.

REQUISITOS	PUNTAJE OBTENIDO	VALOR NORMALIZADO	CALIFICACIÓN POR CAPÍTULO
CAPÍTULO 4: Sistema de gestión de la calidad	5,00	17,86	DEFICIENTE
4.1 Requisitos generales	0,50	5,00	
4.2 Requisitos de la documentación	4,50	25,00	
CAPÍTULO 5: Responsabilidad de la dirección	5,00	15,63	DEFICIENTE
5.1 Compromiso de la dirección	0,75	12,50	
5.2 Enfoque al cliente	0,75	75,00	
5.3 Política de la calidad	2,00	50,00	
5.4 Planificación	0,00	0,00	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	1,50	25,00	
5.6 Revisión por la dirección	0,00	0,00	
CAPÍTULO 6: Gestión de los recursos	3,75	37,50	DEFICIENTE
6.1 Provisión de los recursos	0,50	25,00	
6.2 Recursos humanos	1,75	29,17	
6.3 Infraestructura	1,00	100,00	
6.4 Ambiente de trabajo	0,50	50,00	
CAPÍTULO 7: Realización del producto	39,75	67,37	REGULAR
7.1 Planificación de la realización del producto	4,00	57,14	
7.2 Procesos relacionados al cliente	11,50	82,14	
7.3 Diseño y desarrollo	NO APLICA		
7.4 Compras	2,25	18,75	
7.5 Producción y prestación de servicio	12,00	80,00	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	10,00	90,91	
CAPÍTULO 8: Medición, análisis y mejora	11,75	22,17	DEFICIENTE
8.1 Generalidades	0,25	6,25	
8.2 Seguimiento de medición	3,75	19,74	
8.3 Control del producto no conforme	6,00	75,00	
8.4 Análisis de datos	0,00	0,00	
8.5 Mejora	1,75	10,94	
PUNTUACIÓN TOTAL	65,25		MUY DEFICIENTE REQUIERE MEJORAS SUBSTANCIALES

Miranda y Ramirez (2012) mencionan que la política de calidad debe ser adecuada al propósito de la organización, enfocada en la satisfacción y confianza del cliente, además es preciso establecer los objetivos de la calidad, los cuales deben ser coherentes con la política de calidad; éstos muestran un compromiso con la mejora continua y deben plantearse de manera que sean medibles y cuantificables. Comisionistas Lince S.A.C. cuenta con una política de calidad documentada y de acuerdo a los requisitos mencionados, sin embargo, no cuenta con los objetivos de calidad, por tal motivo no puede evaluar ni medir la calidad del servicio ofrecido al cliente.

Del mismo modo, no existe un manual de calidad, el cual Gutierrez (2010) describe como el documento central que debe reflejar las características y los componentes principales del SGC; ni tampoco cumple en su totalidad con los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008 para el control de documentos, dado que la documentación es importante ya que proporciona la información sobre cómo realizar las actividades y los procesos de manera establecida por la organización, por tal motivo se procedió a elaborar el manual de calidad y los procedimientos de acciones correctivas y preventivas y auditorías internas.

Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección

Según Gutierrez (2010), todos los requisitos de la norma son importantes, pero este es decisivo ya que en él se reflejan varios de los principios de la Gestión de la Calidad, y que parte de la eficiencia y utilidad del SGC radicará en el grado en el que la dirección cumpla con sus responsabilidades para con el sistema. El liderazgo, el compromiso y la participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un SGC eficaz y eficiente.

En el capítulo 5, la Responsabilidad de la Dirección obtuvo un puntaje de 5 con un valor normalizado de 15,63 que le sitúa en el nivel Deficiente. Esto quiere decir que aún no hay un compromiso total por parte de la Gerencia General, ya que no evidencia su compromiso con el desarrollo sin embargo, está entre sus planes contar con un SGC, ya que reconoce los efectos positivos que tiene en cuanto al cumplimiento de requisitos de los clientes, a la competitividad y ampliación del mercado.

La Gerencia General comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente; mediante charlas, reuniones y capacitaciones que se realizan en todos los niveles de la empresa.

Según Jiménez (2005), los objetivos de calidad se desarrollan de manera que estén conectados directamente con la política de calidad. La definición de objetivos de calidad debe estar acompañada de un sistema que permita medirlos. La mejor manera de medirlos es a través de la creación de un sistema de indicadores, que se vayan construyendo desde los niveles operativos, hasta tener un nivel concentrado que sirva a la alta dirección para la toma de decisiones. En Comisionistas Lince S.A.C., los objetivos de la calidad no están establecidos. La empresa funciona sin metas definidas y planificadas de acuerdo a funciones y niveles. Por esta razón, no se realizan las revisiones correspondientes. Por tal motivo se definen los objetivos de la calidad con sus respectivos indicadores para poder ser medidos, posteriormente se elaborará el plan anual de objetivos donde se incluyan los responsables, las metas, los indicadores y las frecuencias de medición, de esta manera se realizará el seguimiento de los indicadores de calidad.

Dentro de la empresa, las responsabilidades y autoridades no están definidas claramente ni son comunicadas. La empresa no tiene establecido un manual organizacional de funciones. Según Blas (2013), el manual de organización y funciones es un documento que describe en detalle la estructura organizacional, señalando los cargos existentes y las relaciones entre ellos. Debe incluir, a lo menos, los siguientes aspectos: jerarquía, responsabilidades de cada unidad administrativa, funciones y actividades de cada unidad. En ese sentido, la empresa recientemente se ha establecido un organigrama, sin embargo, como no están descritas las funciones se genera interferencia de autoridad en algunas áreas, es por este motivo que se elaboró un manual organizacional y de funciones en la que se describen y se establecen las funciones básicas de cada miembro de la empresa.

La Gerencia General ha designado una persona que tiene la responsabilidad de asegurarse de la implementación y mantenimiento del SGC, así como de informar a la gerencia sobre su desempeño y cualquier necesidad de mejora o cambio. Gutierrez (2010) menciona que el representante de la dirección debe tener la responsabilidad y autoridad adecuadas para cumplir con sus tareas, así como el perfil necesario (conocimientos, experiencia y con compromiso). El representante designado por Comisionistas Lince S.A.C. posee las cualidades descritas por el autor, por lo que promoverá la implementación del SGC.

Por último, la alta dirección no asegura procesos de comunicación apropiados, es decir no se establece una correcta comunicación interna con el personal, ya que este no comunica sus dudas o sugerencias con respecto al desarrollo de procesos hacia sus jefes. Asimismo, debido a que no se cuenta con un SGC, no se realiza la revisión a intervalos planificados del mismo y no se pueden tomar decisiones y/o acciones al respecto. Hoyle (1998) menciona que el propósito de esta revisión es que la dirección establezca si es que el sistema de calidad, considerado como un todo, continúa siendo adecuado y efectivo para el propósito para el que se pensó y, si no es así, hacer que se cambie.

Capítulo 6: Gestión de los Recursos

En el capítulo 6, la Gestión de los Recursos obtuvo un puntaje de 3.75 con un valor normalizado de 37,50 que le sitúa en el nivel Deficiente. Los recursos tales como personal capaz para la realización de los procesos, infraestructura, equipos y máquinas con tecnología apropiada, equipos informáticos y de oficina, materias primas consumibles y repuestos, equipos de control, capital circulante y proveedores adecuados; no son gestionados eficientemente.

Gutierrez (2010) afirma que la calidad la da, en gran medida, el sistema y parte de ese sistema son los hábitos, las actitudes y habilidades de la gente. Es precisamente la gente la que puede cambiar y mejorar el propio sistema. Por ello es muy importante que en un SGC se fortalezca el talento humano de la organización, determinando y mejorando sus competencias y proporcionándole la infraestructura adecuada. En Comisionistas Lince S.A.C. se realizan capacitaciones de acuerdo al Programa Anual de Capacitaciones, evaluándose el nivel de desempeño del personal de ventas y operaciones.

La empresa mantiene un registro de los datos personales de cada trabajador, así como su experiencia laboral, pero no determina la competencia necesaria del personal para realizar los trabajos.

La empresa se preocupa por proporcionar y mantener una estructura adecuada. Cuenta con instalaciones en buenas condiciones para cada una de las áreas de trabajo, tanto como para el personal como para los equipos con los cuales trabaja. Cumple con los programas de mantenimiento preventivo y correctivo y se conservan registros de los mantenimientos realizados. Comisionistas Lince S.A.C. contrata una vez al año a una empresa

especializada en la limpieza industrial que se encarga de limpiar techos, ventanas, mallas y luminarias.

El personal está dotado de los implementos necesarios para desarrollar su labor, que incluyen: vestimenta, zapatos con punta de acero, cascos y guantes; los cuales se les renueva en caso de pérdida o desgaste. Dentro de la organización existe armonía en el trabajo, entre compañeros de labores, lo que hace un ambiente más agradable.

Capítulo 7: Realización de Producto

Según Gutierrez (2010), en este capítulo la norma plantea una serie de requisitos que el SGC debe cumplir en cuanto a la realización del producto (servicio), que va desde la planificación, el diseño y el desarrollo del producto, los requisitos de las compras, hasta la creación propiamente dicha del producto.

Según la Lista de Verificación en base a la norma ISO 9001:2008, en el capítulo 7, la organización obtuvo un puntaje de 39,75 con un valor normalizado de 67,37 que le sitúa en el nivel Regular.

La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto (ventas, abastecimiento, almacenamiento, despacho y distribución); sin embargo, no tiene establecidos objetivos para cada uno de ellos. Esto difiere con lo mencionado por Jiménez (2005), quien afirma que a cada proceso dentro de la organización se le asocia uno o varios objetivos con el propósito de medir su desempeño. Estos objetivos, a su vez, deberían ser o estar ligados a los objetivos de la calidad de la organización. Además, se realizan actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección para el producto, esto para comprobar que cumple con los requisitos establecidos. Los resultados son registrados para proporcionar evidencia. Por ejemplo, esto sucede en Comisionistas Lince S.A.C. durante la recepción de productos, almacenamiento, captación el pedido, etc.

Los requisitos especificados, no especificados por el cliente y los requisitos legales son determinados por la organización. El cliente muchas veces especifica sus requisitos en las órdenes de compra. Por otro lado, los requisitos no especificados por el cliente pueden tener un carácter técnico o de servicio (por ejemplo, tiempo de entrega de pedido). Asimismo, se incluyen los requisitos legales que aplican al sector. Además, la empresa se asegura que tenga capacidad de cumplir con los requisitos; sin embargo, no mantiene

registros de dicha revisión y las acciones originadas, por ejemplo Comisionistas Lince S.A.C. realiza la contratación de transporte especial (refrigerado) para el traslado de altos volúmenes de productos.

Gutierrez (2010) indica que un elemento clave del SGC es la comunicación con el cliente, por ello la organización debe determinar e implementar mecanismos eficaces para la comunicación tomando en cuenta la información que los clientes brindan. Comisionistas Lince S.A.C. ha determinado medios eficaces para la comunicación con los clientes, por ejemplo, vía telefónica o correo electrónico. Muchas veces se planifica la visita al cliente para conocer de cerca su situación y requisitos. De esta forma, se resuelve consultas, se realiza la atención de pedidos, revisión contratos y sus modificaciones. Mediante estos mismos medios realiza la retroalimentación con el cliente.

El acápite 7.3 “Diseño y Desarrollo” fue excluido de la lista de verificación, debido a que la organización no realiza el diseño de sus productos ni los desarrolla, ya que solo los comercializa. Este punto fue identificado con la frase “No Aplica”.

Según Bolton (1997), el proceso de compras debe definir una política que defina la compra de productos especificados (es decir, existe una especificación de la compañía) a proveedores aprobados que puedan suministrar a su debido tiempo cantidades adecuadas de producto según las especificaciones establecidas. En Comisionistas Lince S.A.C. las especificaciones las da el cliente, basándose en las fichas técnicas de cada producto terminado. Sin embargo, la organización no cuenta con una política de evaluación y selección de proveedores ni con una lista de proveedores aprobados, en este sentido se sugiere la elaboración de un procedimiento de compras donde se cumpla las especificaciones de los productos tomando en cuenta los requisitos del cliente, y a su vez un procedimiento de selección y evaluación de proveedores en el que se describe su evaluación y monitoreo.

Para la verificación de los productos comprados, Gutiérrez (2010) afirma que para el cumplimiento de este requisito las herramientas estadísticas son de gran utilidad, en particular los métodos de muestreo. En ese sentido, tal como se explicó anteriormente, la organización ha implementado la inspección durante la recepción del producto para asegurar que cumpla con los requisitos de compra especificados. No obstante, en la

información de compra no se establece las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

La organización planifica la prestación de servicios bajo condiciones contraladas, entendiéndose que establece instrucciones y pautas de trabajo, proporciona equipos y controla las condiciones ambientales, además verifica el cumplimiento de normas legales y procedimientos documentados. Durante el proceso de realización, el producto es identificado adecuadamente, para esto se tiene en cuenta el número de pedido, lo cual nos permite la trazabilidad del mismo y de los productos que contiene. Los productos son preservados por la empresa durante su manipulación, almacenamiento, embalaje, y distribución.

El acápite 7.5.2 “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”, este punto es excluido debido a que la organización controla cada una de las etapas de producción a través de las actividades de seguimiento y medición. Esto concuerda con Jiménez (2005), quien afirma que para saber si en la organización hay procesos sujetos a validación, se debe determinar si en alguna parte de la organización existen procesos que no puedan verificarse durante su realización (por ejemplo, la pasteurización).

La organización calibra y verifica los equipos de medición de temperatura, asegurando la exactitud de sus medidas y que son adecuadas al nivel de precisión que se requiere. La calibración se realiza cada dos años por una empresa acreditada por INACAL (Instituto Nacional de la Calidad) quien emite un certificado de calibración, mientras que la verificación es bimensual en la que se contrasta la temperatura del termómetro patrón contra el termómetro de trabajo y se registran los resultados. Esto está de acuerdo con Gutierrez (2010), quien afirma que, para asegurarse de tener datos confiables, es necesaria la calibración de equipos.

Capítulo 8: Medición, análisis y mejora

En el capítulo 8, la Medición, análisis y mejora obtuvo un puntaje de 11,75 con un valor normalizado de 22,17 que le sitúa en el nivel Deficiente.

La organización no planifica ni implementa los procesos de seguimiento, medición y mejora necesarios, de acuerdo a la norma ISO 9001:2008. Comisionistas Lince S.A.C. no

determina métodos estandarizados para obtener la percepción del cliente y utilizar dicha información, es por ello que debería diseñarse una encuesta relacionada a la Satisfacción del Cliente, con la cual se conocería la información respecto a la percepción del cliente. Por otro lado, no realiza auditorías internas para comprobar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas (procedimientos) y los requisitos de la norma. Según Marcelino y Ramirez (2012), las auditorías son una manera de verificar que se llevan a cabo los procedimientos, instructivos, planes de calidad y manual de calidad, de tal manera, que se cumplan con los requisitos pactados con el cliente, la organización, los legales y los reglamentarios. En tal sentido se deberá elaborar el procedimiento para la ejecución de auditorías internas tomando como guía la Norma ISO 19011:2002 Auditoría de Gestión de Calidad y/o Ambiental, con sus respectivos documentos de apoyo.

Según Bolton (1997), la norma exige que cuando se identifique un producto que no sea satisfactorio, es decir un que no cumpla con los requisitos establecidos, este se debe tratar de forma que se prevenga su empleo no intencionado o su instalación. Es necesario un procedimiento de gestión de los productos no conformes que incluya su identificación, documentación, evaluación, segregación y destino. En Comisionistas Lince S.A.C. el producto que no esté conforme a los requisitos se identifica y segrega en un área específica e identificada del almacén. Además, se han establecido responsables para su tratamiento definitivo y acciones preventivas. Se mantienen registros de las no conformidades y de las acciones.

La organización no determina, recopila ni analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC para evaluar su mejora continua esto no concuerda con lo mencionado por Gutierrez (2010), quien afirma que es importante registrar los datos y la información apropiados sobre la calidad y la satisfacción del cliente, pero esto debe ir acompañado del análisis apropiado para que los datos se conviertan en información y ésta, a su vez, en decisiones adecuadas. Por lo tanto, se debe definir indicadores que permitan evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos.

La organización no ha establecido un proceso para la mejora continua basándose en la política de calidad, objetivos de la calidad, resultados de auditorías internas, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección. Algunas no conformidades son documentadas y evaluadas (principalmente las que provienen de clientes o inspecciones de terceros) para determinar las causas y las acciones correctivas y

preventivas, sin embargo, no existe un procedimiento documentado que señale los pasos para la detección de las No Conformidades y las No Conformidades Potenciales, sus causas, plan de acción y los resultados de las acciones tomadas. Según Bolton (1997), una gestión correcta evita la recurrencia de las No Conformidades que afectan a la organización.

Con el fin de comparar el nivel de cumplimiento por capítulos de la norma ISO 9001:2008 se presenta la Figura 5. Se obtuvo que el capítulo 4 “Sistemas de Gestión de la Calidad”, el capítulo 5 “Responsabilidad de la dirección”, el capítulo 6 “Gestión de los Recursos” y el capítulo 8 “Medición, Análisis y Mejora” alcanzan un nivel de cumplimiento calificado como “Deficiente”, mientras que para el capítulo 7 “Realización del Producto” se obtiene un nivel de cumplimiento “Regular”, demostrando de esta manera que la empresa Comisionistas Lince S.A.C. administra un poco más sus procesos de realización del producto pero no de la forma como exige la norma.

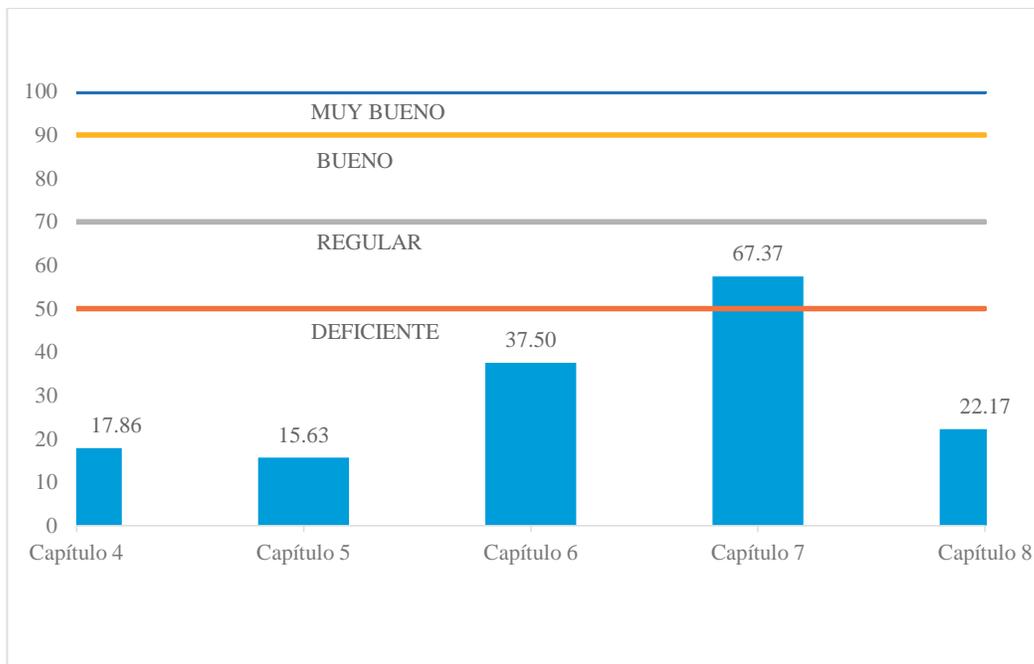


Figura 5: Perfil de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 por capítulo para la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

4.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS DEFICITARIOS

Se analizaron y evaluaron los resultados de la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa en base a la norma ISO 9001:2008; obteniéndose de esta manera y con ayuda

de las herramientas de calidad, tales como tormenta de ideas y matriz de selección, los principales aspectos deficitarios que inciden en la empresa.

4.4.1 TORMENTA DE IDEAS

a. Fase de generación

Se identificaron 27 problemas, en base a la aplicación de la lista de verificación se muestra en el Cuadro 12.

Cuadro 12: Ideas o problemas identificados en la tormenta de ideas

N°	PROBLEMAS
1	Es deficiente en el seguimiento, medición y análisis de sus procesos.
2	No tiene definidos los objetivos de la calidad.
3	No cuenta con un manual de calidad.
4	No cuenta con todos los procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008.
5	No cuenta con un manual de funciones.
6	No existe una descripción de la interacción de sus procesos.
7	No cuenta con los registros suficientes que evidencien la conformidad con los requisitos.
8	No se evalúan las oportunidades de mejora.
9	No se llevan a cabo auditorías internas.
10	No existe evaluación y selección de proveedores.
11	No se analizan los datos de los procesos.
12	Sobrecostos en operaciones.
13	Exceso de pedidos urgentes.
14	No cuentan con metodología para determinar el stock mínimo de productos.
15	No informa a los clientes sobre los cambios de precios de los productos.
16	No se da a conocer al cliente el estado de su pedido.
17	Patio de maniobras pequeño.
18	No cuentan con una política de compras.
19	No actualizan el inventario de productos.
20	La organización no determina la competencia necesaria para el personal.
21	Incumplimiento de la política de ventas (tiempos de entrega).
22	Falta de motivación del personal.
23	Falta de comunicación entre las áreas.
24	La dirección no realiza revisiones del SGC.
25	Superposición de funciones de la alta dirección.
26	Falta de homogenización en la unidad de almacenamiento.
27	No cuentan con un almacén sólo para productos de limpieza.

b. Fase de aclaración

Luego de aclarar las ideas, se realizó la depuración de algunas de ellas y otras se agruparon de acuerdo a su afinidad, mediante el uso del diagrama de afinidades. Los resultados se muestran en el Cuadro 13.

Cuadro 13: Agrupación de ideas o problemas

N°	Ideas o problemas	Alcance
1	Falta de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	(2) No tiene definidos los objetivos de la calidad. (3) No cuenta con un manual de calidad. (7) No cuenta con los registros suficientes que evidencien la conformidad con los requisitos.
2	Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad	(4) No cuenta con todos los procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008. (6) No existe una descripción de la interacción de sus procesos. (8) No se evalúan las oportunidades de mejora. (9) No se llevan a cabo auditorías internas.
3	No se realiza análisis de datos	(1) Es deficiente en el seguimiento, medición y análisis de sus procesos. (11) No se analizan los datos de los procesos.
4	Falta de responsabilidad, autoridad y comunicación	(5) No cuenta con un manual de funciones. (23) Falta de comunicación entre las áreas. (24) La dirección no realiza revisiones del SGC. (25) Superposición de funciones de la alta dirección.
5	Falta de procesos relacionados con el cliente	(13) Exceso de pedidos urgentes. (15) No informa a los clientes sobre los cambios de precios de los productos. (16) No se da a conocer al cliente el estado de su pedido. (21) Incumplimiento de la política de ventas (tiempos de entrega).
6	Falta de estrategias de recursos humanos	(20) La organización no determina la competencia necesaria para el personal. (22) Falta de motivación del personal.
7	Falta de adecuación de infraestructura	(17) Patio de maniobras pequeño. (26) Falta de homogenización en la unidad de almacenamiento. (27) No cuentan con un almacén sólo para productos de limpieza.
8	Falta de definición del proceso de compras	(10) No existe evaluación y selección de proveedores. (18) No cuentan con una política de compras.
9	Falta de la planificación de la realización del producto	(12) Sobrecostos en operaciones. (14) No cuenta con una metodología para determinar el stock mínimo de productos. (19) No actualizan el inventario de productos.

c. Fase de multivotación

Como resultado de la fase de multivotación, se identificaron los cinco principales problemas de la empresa Comisionistas Lince S.A.C. que se muestran en el Cuadro 14:

Cuadro 14: Problemas de mayor puntaje de la fase multivotación

N°	PROBLEMAS	MIEMBROS DE LA EMPRESA COMISIONISTAS LINCE S.A.C.			MIEMBROS DEL EQUIPO		TOTAL
		JO	SC	SA	AM	CC	
1	Falta de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	3	4	3	4	3	17
2	Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad	4	5	4	5	5	23
3	No se realiza análisis de datos	3	5	3	5	4	20
4	Falta de responsabilidad, autoridad y comunicación	3	4	4	4	5	20
5	Falta de procesos relacionados con el cliente	4	4	3	4	4	19
6	Falta de estrategias de recursos humanos	3	3	4	4	3	17
7	Falta de adecuación de infraestructura	3	4	4	3	2	16
8	Falta de definición del proceso de compras	4	4	5	5	4	22
9	Falta de la planificación de la realización del producto	4	4	5	4	4	21

Donde:

JO: Jefe de Operaciones

AM: Aylyn Moreno

SC: Supervisor de Calidad

CC: Carmen Cárdenas

SA: Supervisor de Almacén

Como se desprende del Cuadro 14, y de acuerdo a la metodología utilizada de votación se generaron como principales problemas los siguientes:

- Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Falta de definición del proceso de compras.
- Falta de la planificación de la realización del producto.
- No se realiza análisis de datos.
- Falta de responsabilidad, autoridad y comunicación.

4.6.2 MATRIZ DE SELECCIÓN

Luego de determinar los cinco problemas principales se procedió a desarrollar la matriz de selección de problemas para determinar cuál es el problema más importante. En el Cuadro 15 se presenta el resultado de la aplicación de la matriz de selección de problemas.

Cuadro 15: Resultado de la aplicación de la matriz de selección de problemas

FACTOR DE PONDERACIÓN	CRITERIOS		NIVEL	PROBLEMAS									
				P1		P2		P3		P4		P5	
1,16	1	Inversión estimada	A=1	1		0		0		3		3	
			M=2	3	11,60	3	13,92	3	13,92	2	8,12	2	8,12
			B=3	1		2		2		0		0	
1,05	2	Tiempo estimado	L=1	0		1		1		4		3	
			M=2	3	12,60	3	10,50	3	10,50	1	6,30	1	8,40
			C=3	2		1		1		0		1	
1,00	3	Reacción del personal ante el cambio	+ = 3	2		0		0		0		4	
			0 = 2	2	11,00	3	8,00	1	6,00	2	7,00	1	14,00
			- = 1	1		2		4		3		0	
1,21	4	Satisfacción del cliente	+ = 3	4		1		5		2		2	
			0 = 2	1	16,94	4	13,31	0	18,15	3	14,52	3	14,52
			- = 1	0		0		0		0		0	
1,11	5	Efecto sobre la calidad del producto	A = 3	4		1		5		4		4	
			M = 2	1	15,54	4	12,21	0	16,65	1	15,54	1	15,54
			B = 1	0		0		0		0		0	
PUNTAJE TOTAL					67,68		57,94		65,22		51,48		60,58

Donde:

P1: Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad.

P2: Falta de definición del proceso de compras.

P3: Falta de la planificación de la realización del producto.

P4: No se realiza análisis de datos.

P5: Falta de responsabilidad, autoridad y comunicación.

A: Alto, M: Medio, B: Bajo

L: Largo, M: Medio, C: Corto

+: Positivo, 0: Neutro (indiferencia), -: Negativo

De acuerdo a la metodología utilizada, se observa que existen dos problemas críticos en Comisionistas Lince S.A.C. para ser solucionados: “Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad” y “Falta de la Planificación de la Realización del Producto”, quienes obtuvieron un puntaje de 67.68 y 65.22 respectivamente en la matriz de selección de problemas.

Sin embargo, para cumplir con el propósito de esta investigación se tomó como problema principal “Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad”.

4.5 PROPUESTA DE MEJORA

En función al problema identificado: “Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad” se estableció como propuesta de mejora el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

Para ellos se elaboró el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (ver Anexo2) con la finalidad de crear un documento interno en el que se comunica las estrategias de la empresa y como cumplir con la calidad y satisfacción al cliente, asimismo se elaboró el Manual Organizacional y Funciones (ver Anexo 3) dado que Comisionistas Lince S.AC. no tiene definido las funciones de su personal, y este ayudaría a definir las responsabilidades, fomentando el orden en la empresa. Y por último se desarrolló los documentos obligatorios de la norma (procedimientos, registros entre otros, ver Anexo 4) en los que se establecen quién, dónde, cómo y cuándo deben realizarse las actividades en la empresa.

4.5.1 MANUAL DE CALIDAD

Se elaboró un Manual de la Calidad de acuerdo a lo indicado en la Norma ISO 9001:2008, cumpliendo con cada uno de los requisitos establecidos, definiendo y elaborando los elementos necesarios para el SGC de Comisionistas Lince S.A.C. que se presentan a continuación:

a. Mapa de interacción de procesos

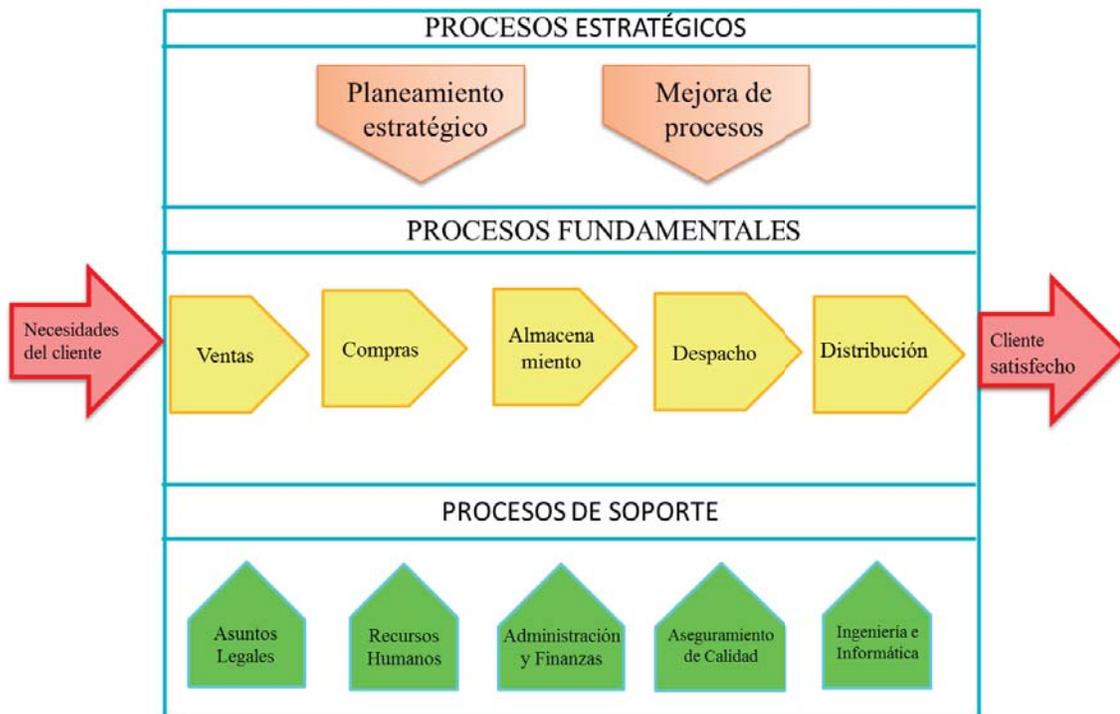


Figura 6: Mapa de interacción de procesos

b. Objetivos de la calidad

Se definieron los objetivos de la calidad de acuerdo con la política de la calidad.

- Objetivo: Medir la satisfacción de nuestros clientes. Indicador (Número de clientes satisfechos/ Número de clientes encuestados) * 100
- Objetivo: Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008. Indicador (Valor Obtenido/Valor Óptimo) * 100
- Objetivo: Implementar el programa de capacitación. Indicador (Valor Obtenido/Valor Óptimo) * 100

Se elaboró un plan de objetivos de calidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Proceso
- Objetivo
- Indicador
- Fórmula del indicador
- Meta
- Frecuencia de medición
- Responsable

c. Procedimientos y documentos de apoyo (formatos)

Cuadro 16: Procedimientos del sistema de gestión de la calidad

PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE
ALM-CL-P001	Recepción de Productos
CAL-CL-P001	Control de Documento
CAL-CL-P002	Control de Registros
CAL-CL-P003	Atención de Reclamos
CAL-CL-P004	Verificación de Equipos de Medición
CAL-CL-P005	Auditorías Internas
CAL-CL-P006	Producto no Conforme
CAL-CL-P007	Acciones Correctivas y Preventivas
COM-CL-P001	Compras
COM-CL-P002	Selección y Evaluación de Proveedores

Cuadro 17: Documentos de apoyo del sistema de gestión de la calidad

DOCUMENTOS DE APOYO	
CÓDIGO DEL FORMATO	NOMBRE
ALM-CL-A001	Inspección de Transporte y Productos de Proveedores
ALM-CL-A002	Control de Temperaturas de Refrigeración en Recepción
CAL-CL-A001	Lista Maestra de Documentos
CAL-CL-A002	Encuesta Relacionada a la Satisfacción del Cliente
CAL-CL-A003	Acta de Revisión del SGC
CAL-CL-A004	Programa Anual de Capacitación
CAL-CL-A005	Programa Anual de Mantenimiento de Equipos de Frío
CAL-CL-A006	Control de Mantenimiento de Equipos de Frío
CAL-CL-A007	Atención de Reclamos
CAL-CL-A008	Verificación de Equipos de Medición
CAL-CL-A009	Programa Anual de Auditorías Internas
CAL-CL-A010	Plan de Auditoría
CAL-CL-A011	Lista de Verificación
CAL-CL-A012	Resumen de Auditoría
CAL-CL-A013	Informe de Auditoría
CAL-CL-A014	Informe Final de Auditoría
CAL-CL-A015	Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas
CAL-CL-A016	Lista de Acciones Correctivas y Preventivas
CAL-CL-A017	Lista de Control de Producto No Conforme
CAL-CL-A018	Reporte de No Conformidad a Proveedor
COM-CL-A001	Lista de Proveedores Autorizados
INF-CL-A001	Control de Mantenimiento del Hardware
INF-CL-A002	Programa de Mantenimiento Preventivo del Hardware
PLA-CL-A001	Plan de Objetivos de Calidad

4.5.2 MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

Para la elaboración de este manual se identificó las áreas de la empresa Comisionistas Lince S.A.C., tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Cargo
- Área
- Línea o dependencia
- Jefe inmediato
- Perfil del cargo (educación, habilidades y experiencia)
- Funciones del cargo

V. CONCLUSIONES

- La realización del diagnóstico inicial a la empresa Comisionistas Lince S.A.C. se realizó mediante la aplicación de la lista de verificación obteniendo un puntaje de 65,25 de 182, lo que significa que la empresa Comisionistas Lince S.A.C. no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, evidenciándose las deficiencias en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Para determinar los principales problemas en la empresa Comisionistas Lince S.A.C., al aplicar la tormenta de ideas se obtuvieron 27 problemas en la fase de generación, que fueron agrupados en nueve problemas en la fase de aclaración y en la fase de multivotación se obtuvieron cinco: Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad, Falta de la definición del proceso de compras, Falta de planificación de la realización del producto, La empresa no realiza el análisis de los datos y la falta de responsabilidad, autoridad y comunicación.
- Al aplicar la matriz de selección de problemas se obtuvo como principal problema a solucionar en la empresa Comisionistas Lince S.A.C. “Falta de un Sistema de Gestión de la Calidad”.
- En base al problema principal se desarrolló la propuesta de mejora: Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2008 para la empresa Comisionistas Lince S.A.C. a través de la elaboración de un Manual del Sistema de Gestión de Calidad y los documentos exigidos por la norma.

VI. RECOMENDACIONES

- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado en la empresa Comisionistas Lince S.A.C.
- Comprometer a la Gerencia General para mantener y conservar el Sistema de Gestión de la Calidad, realizando revisiones constantes para mantener actualizados la documentación del sistema.
- Realizar capacitaciones, charlas al personal, para que se familiaricen con los nuevos lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad, y se comprometan con el desarrollo de su trabajo.
- Ubicar el área de productos de limpieza fuera del almacén de alimentos.
- Realizar un mapeo de temperatura y humedad relativa al almacén para conocer el comportamiento de las condiciones ambientales dentro del mismo y definir así la necesidad de un sistema de ventilación forzada.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Alarcon, D. y Meneses S. 2009. Propuesta de Diseño de una Nueva Instalación de Almacenamiento para Pintulac (en línea). Tesis Ing. Quito, Ecuador. Universidad San Francisco de Quito. Consultado 29 jun. 2013. Disponible en <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/645/1/89948.pdf>.
- Armendariz, J. 2012. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. Madrid, España, Ediciones Paraninfo S.A. s.p.
- Armendariz, J. 2013. Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria. Madrid, España, Ediciones Paraninfo S.A. s.p.
- Alcalde, P. 2009. Calidad. 1ra. Edición. Madrid, España, Ediciones Paraninfo S.A. s.p.
- Alcalde, P. 2010. Calidad. 2da. Edición. Madrid, España, Ediciones Paraninfo S.A. s.p.
- Anaya, J. 2008. Almacenes: Análisis, diseño y organización. Madrid, España, Editorial Esic. s.p.
- Ayala, J. 2016. Gestión de compras. Madrid, España, Editorial Editex. s.p.
- Ballou, R. 2004. Logística: Administración de la Cadena de Suministro. 2004. México, Pearson Educación. s.p.
- Bastos, A. 2007. Distribución logística y comercial: La logística en la empresa. España, Editorial Ideas propias. s.p.
- Begoña, M. 2015. Preparación de pedidos y venta de productos. 1ra edición. Madrid, España, Ediciones Paraninfo. s.p.
- Blas, P. 2014. Diccionario de administración y finanzas. Estados Unidos, Editorial Palibrio. s.p.
- Bolton, A. 1997. Sistema de Gestión de la Calidad en la Industria Alimentaria: Guía para ISO 9001/2. Zaragoza, España, Editorial Acribia. s.p.
- Bravo, F. 2004. El manejo higiénico de los alimentos: Guía para la obtención del distintivo H. D.F., México, Editorial Limusa S.A. s.p.
- Brocka, B. y Brocka, S. 1997. Gestión de calidad: como aplicar las mejores soluciones de los expertos. Buenos Aires, Argentina, Vergara Editores. 339 p.

- Carot, V. 2001. Control Estadístico de la Calidad. D.F., México, Grupo Editorial Alfa y Omega S.A. 614 p.
- Castellares, A. 2009. Manual de gestión logística y del transporte y distribución de mercancías. Barranquilla, Colombia, Ediciones Unisorte. s.p.
- Castro, E. 2014. Operaciones auxiliares de almacenaje: Organización de los almacenes y análisis de documentación, riesgos, procesos y mantenimiento. 1era edición. España, Editorial Ideaspropias. s.p.
- Chang, R. y Niedzwiecki, M. 1999. Las Herramientas para la Mejora Continua de la calidad. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica S.A. s.p.
- Chopra, S. y Meindl P. 2008. Administración de la Cadena de Suministros. 3ra edición. México, Pearson Educación. s.p.
- Cifrani, C; Tsiakals, J. y West, J. 2009. ISO 9001:2008 explained. 3er Edition. Milwaukee USA, AQS. 325 p.
- Cuatrecasas, L. 2001. Gestión integral de la calidad: Implementación, control y certificación. 2da Edición. Barcelona, España. s.p.
- Dearing, J. 2007. ISO 9001: Could It Be Better?. Quality Progress. s.p.
- Escudero, M. 2015. Técnicas de almacén. 1ra edición. Madrid, España, Ediciones Paraninfo. s.p.
- FAO (Food and Agriculture Organization). 2002. Sistemas de Calidad e Inocuidad de los Alimentos. Roma, Italia, Ministerio de Sanidad y Consumo. s.p.
- Gutierrez, H. 2010. Calidad Total y Productividad. 3ra edición. México. s.p.
- INDECOPI. 2009. Norma técnica peruana NTP ISO 9000:2007 Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario. Lima, Perú. s.p.
- INDECOPI. 2003. Norma técnica peruana NTP ISO/TR 10013:2003 Directrices para la documentación de sistemas de gestión. Lima, Perú. s.p.
- ISO. 2008. Norma ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. s.p.
- ISO. Norma 19011:2002. Auditorías de Gestión de Calidad y/o Ambiental. s.p.
- Jimenez, A. 2005. ISO 9000:2000: Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. Mexico, Editorial Limusa. s.p.
- Juran, J.M. 1990. Juran y la planificación para la calidad. Madrid, Díaz de Santos.
- Kausek, J. 2006. The management system auditors. AQS, Milwaukee. 432 p.
- López, S. 2006. Implementación de un Sistema de Calidad. 1era Edición. Vigo. Ideaspropias. s.p.

- Lopez, R. 2010. Logística Comercial. 2da edición. Madrid, España, Ediciones Paraninfo S.A. s.p.
- Marcelino, M y Ramirez, D. 2012. Administración de la Calidad: Nuevas perspectivas. 1ra edición. México, Grupo Editorial Patria. s.p.
- Marquina, R y Ramirez, S. 2013. Elaboración de un diagnóstico del sistema de gestión de la calidad en base a la NTP ISO 9001:2009 y una propuesta de mejora para la empresa frigorífica de alimentos S.A.C. Tesis Ing. UNALM. Lima, Perú. s.p.
- MINSA (Ministerio de Salud) / DIGESA (Dirección General de Salud Ambiental). 2015. Norma Sanitaria para el Almacenamiento de Alimentos destinados al Consumo Humano NTS° 114. s.p.
- MINSA (Ministerio de Salud). 1998. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas DS N° 007-98-SA. s.p.
- Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. 2007. Introducción a la gestión de la calidad. Madrid, España, Delta publicaciones. s.p.
- Molinillo, S. 2012. Distribución comercial aplicada. 1ra Edición. Madrid, España, ESIC Editorial. s.p.
- Montaño, J. 2016. La calidad es más que ISO 9000. Indiana, EEUU, Palibrio. s.p.
- Piqueras, M. 2016. Actualización en higiene alimentaria, manipulación, toxiinfecciones alimentarias y etiquetado de alimentos. 1ra edición. Alzamora, España, Editorial Área de Innovación y Desarrollo, SL. s.p.
- Salazar, M. y Garcia, J. 1995. Calidad Total. 3era edición. Editorial Print Set S.R.L 159 p.
- Sánchez, P 2014. Técnicas de comunicación y de relaciones. España. Editorial Editex. s.p.
- Soret, I. 2006. Logística y Marketing para la distribución comercial. Madrid, España, ESIC Editorial. s.p.
- Stern, L; El-ansery A.; Coughlam A. y Cruz I. 1999. Canales de comercialización. Pearson Educación. s.p.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: LISTA DE VERIFICACION CUANTITATIVA EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008 (A CONTINUACION)

LISTA DE VERIFICACIÓN CUANTITATIVA EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008							
4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
4.1 REQUISITOS GENERALES							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización establece, documenta, implementa y mantiene un SGC?		X				La organización no cuenta con un SGC completo.
2	¿La organización mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional?		X				La organización no busca la mejora continua basada en la ISO 9001:2008.
3	¿La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación?	X					La organización no identifica los procesos necesarios para el SGC.
4	¿La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos?	X					La organización no determina la secuencia de los procesos.
5	¿La organización determina los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces?	X					La organización no determina los criterios y métodos.
6	¿La organización asegura la disponibilidad de recursos e información para la operación y seguimiento de estos procesos?	X					La organización no asegura la disponibilidad de recursos.
7	¿La organización realiza el seguimiento, medición y análisis de estos procesos?	X					La organización no identifica los procesos necesarios para el SGC.
8	¿La organización implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?	X					La organización no identifica los procesos necesarios para el SGC.
9	¿La organización gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional?	X					La organización no identifica los procesos necesarios para el SGC.
10	¿La organización controla y define el tipo y grado de control dentro del SGC de los procesos contratados externamente?	X					No controla ni define el control dentro del SG.
SUB TOTAL		0	0.5	0	0	0	
		0.5					
4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La documentación del SGC incluye declaraciones documentadas de una política de calidad?					X	La organización cuenta con una Política de Calidad

2	¿Esta documentación incluye un manual de la calidad?	X					La organización no cuenta con un Manual de la Calidad.
3	¿Incluye procedimientos documentados y registros requeridos en esta Norma Internacional?		X				La organización cuenta con algunos procedimientos requeridos.
4	¿Incluye los documentos y registros para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?	X					La organización no cuenta con documentos ni registros.
5	¿Se establece y mantiene un Manual de la Calidad que incluye el alcance de un SGC?	X					La organización no cuenta con un Manual de la Calidad.
6	¿Este Manual de la Calidad incluye los procedimientos documentados establecidos para el SGC?	X					La organización no cuenta con un Manual de la Calidad.
7	¿Incluye una descripción de la interacción entre los procesos del SGC?	X					La organización no cuenta con un Manual de la Calidad.
8	¿Los documentos y registros requeridos por el SGC son controlados?			X			No se ha implementado el Procedimiento de Control de Documentos (CL-SGC-P-012) y Control de Registros (CL-SGC-P-013) registros pero si hay procedimiento de cómo hacerlo.
9	¿Se establece un procedimiento documentado que defina el control para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?		X				El Procedimiento Control de Documentos (CL-SGC-P-012) no define adecuadamente quién revisará y aprobará los documentos.
10	¿Este procedimiento documentado define el control para revisar, actualizar y aprobar nuevamente los documentos?		X				El Procedimiento Control de Documentos (CL-SGC-P-012) no define adecuadamente quién revisará y aprobará los documentos.
11	¿Este procedimiento documentado define el control para asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?			X			Procedimiento Control de Documentos (CL-SGC-P-012) incluye el control de cambios.

12	¿Este procedimiento documentado define el control para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso?	X					No se ha incluido este requisito en el procedimiento de Control de Documentos (CL-SGC-P-012).
13	¿Este procedimiento documentado define el control para asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables?			X			Está documentado en el Instructivo de Elaboración de Documentos (CL-SGC- I-010).
14	¿Este procedimiento documentado define el control para asegurar la identificación y controlar la distribución de los documentos de origen externo?	X					No se ha incluido este requisito en el procedimiento de Control de Documentos
15	¿Este procedimiento documentado define el control para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente?	X					No se ha incluido este requisito en el procedimiento de Control de Documentos.
16	¿Se establecen y controlan registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del SGC?		X				Cuenta con algunos registros como Atención de Reclamos, Solicitud de Acciones Correctivas-Preventivas, Reporte de No Conformidad.
17	¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros?			X			Documentado en el Instructivo de Elaboración de Documentos (CL-SGC- I-010) y Control de Documentos (CL-SGC-P-012).
18	¿Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?			X			Documentado pero no implementado
SUB TOTAL		0	1	2.5	0	1	
		4.5					
TOTAL CAPÍTULO 4		5					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN							
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia?	X					La alta dirección no está comprometida con el desarrollo e implementación del SGC, debido a que aún no está diseñado adecuadamente en la organización.

2	¿Proporciona evidencia comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios?		X					La alta dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios pero no cuenta con un SGC.
3	¿Proporciona evidencia estableciendo la Política de la Calidad en la organización?			X				Existe una política de calidad documentada.
4	¿Proporciona evidencia asegurando que se establezcan los Objetivos de la Calidad?	X						La alta dirección no ha establecido los objetivos de la calidad.
5	¿Proporciona evidencia realizando las revisiones del SGC?	X						La alta dirección no realiza las revisiones correspondientes pues no cuenta con un SGC.
6	¿Proporciona evidencia asegurando la disponibilidad de recursos?	X						La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos pero no cuenta con un SGC.
SUB TOTAL		0	0.25	0.5	0	0		
		0.75						
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE								
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES	
		0	0.25	0.5	0.75	1		
1	¿La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?				X		La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan en la organización.	
SUB TOTAL		0	0	0	0.75	0		
		0.75						
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD								
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES	
		0	0.25	0.5	0.75	1		
1	¿La alta dirección asegura que la Política de la Calidad sea adecuada al propósito de la organización?					X	La organización cuenta con una Política de calidad establecida de acuerdo al propósito de la organización.	
2	¿La Política incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del SGC?					X	La política incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente.	
3	¿Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad?	X					Proporciona un marco de referencia pero no hay objetivos de la calidad.	

4	¿La política es comunicada, entendida y revisada para su continua adecuación?	X					La política no es comunicada adecuadamente ni revisada.
SUB TOTAL		0	0	0	0	2	
							2
5.4 PLANIFICACIÓN							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La alta dirección asegura que los Objetivos de la Calidad son establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?	X					No se han establecido los objetivos de la calidad.
2	¿Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad?	X					No se han establecido los objetivos de la calidad.
3	¿La planificación tiene como fin cumplir con los requisitos generales del SGC, objetivos de la calidad y además mantener la integridad del SGC?	X					No se han establecido los objetivos de la calidad.
SUB TOTAL		0	0	0	0	0	
							0
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿Están definidas y comunicadas las autoridades y las responsabilidades dentro de la organización?		X				Las autoridades están definidas mas no están descritas y comunicadas las responsabilidades. No cuenta con un Manual de Funciones.
2	¿Existe un representante de la dirección con responsabilidad y autoridad independiente?					X	Cuenta con un representante de la dirección con responsabilidad y autoridad independiente.
3	¿Este representante se asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC?	X					No cuenta con un representante de la dirección con responsabilidad y autoridad independiente.
4	¿Este representante informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y necesidades de mejora?	X					No cuenta con un representante de la dirección con responsabilidad y autoridad independiente.

5	¿Este representante se asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización?	X					No cuenta con un representante de la dirección con responsabilidad y autoridad independiente.
6	¿La alta dirección asegura que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, considerando la eficacia del SGC?		X				La alta dirección no asegura procesos de comunicación apropiados.
SUB TOTAL		0	0.5	0	0	1	
		1.5					
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿El SGC de la organización es revisado a intervalos planificados, se mantienen sus registros?	X					El SGC no es revisado
2	¿Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios en el SGC?	X					El SGC no es revisado
3	¿Las revisiones incluyen el resultado de auditorías?	X					El SGC no es revisado
4	¿Incluyen la retroalimentación del cliente?	X					El SGC no es revisado
5	¿Incluyen el desempeño de los procesos y conformidad del producto?	X					El SGC no es revisado
6	¿Incluyen el estado de acciones correctivas y preventivas?	X					El SGC no es revisado
7	¿Incluyen las acciones de seguimiento de revisiones?	X					El SGC no es revisado
8	¿Incluyen los cambios que podrían afectar al SGC?	X					El SGC no es revisado
9	¿Incluyen las recomendaciones para la mejora?	X					El SGC no es revisado
10	¿Los resultados de la revisión incluyen las decisiones y acciones con relación a la mejora de eficacia del SGC y sus procesos?	X					El SGC no es revisado
11	¿Incluyen decisiones y acciones relacionadas a la mejora del producto?	X					El SGC no es revisado
12	¿Incluyen decisiones y acciones relacionadas a las necesidades de recursos?	X					El SGC no es revisado
SUB TOTAL		0	0	0	0	0	
		0					
TOTA CAPÍTULO 5		5					

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS							
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC, y mejorar continuamente se eficacia?		X				Si hay recursos disponibles pero no están gestionados eficientemente para optimizar los procesos
2	¿Determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?		X				Proporciona recursos para aumentar la satisfacción del cliente pero no está documentado
SUB TOTAL		0	0.5	0	0	0	
		0.5					
6.2 RECURSOS HUMANOS							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿EL personal que realiza trabajos que afectan a la calidad es competente?		X				El personal que realiza trabajos que afectan la calidad es competente pero no hay perfil de puesto.
2	¿La organización determina la competencia necesaria para el personal que realizan estos trabajos?	X					No hay perfil para puestos.
3	¿La organización proporciona información u otras acciones para lograr la competencia necesaria?					X	Se realizan capacitaciones de acuerdo al Programa Capacitación Anual (CL-SGC-F-001).
4	¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	X					La organización no evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
5	¿La organización asegura que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y la contribución al logro de objetivos de la calidad?		X				El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, pero no conoce los objetivos de la calidad y que no han sido establecidos.
6	¿La organización mantiene registros apropiado de la educación, formación, habilidades y experiencia de sus trabajadores?		X				La organización cuenta con algunos registros de la competencia del personal.
SUB TOTAL		0	0.75	0	0	1	
		1.75					

6.3 INFRAESTRUCTURA							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?					X	La organización se preocupa por proporcionar y mantener una estructura adecuada.
SUB TOTAL		0	0	0	0	1	
		1					
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto?			X			La organización gestiona un ambiente de trabajo adecuado a los requerimientos de las diversas funciones.
SUB TOTAL		0	0	0.5	0	0	
		0.5					
TOTAL CAPÍTULO 6		3.75					
7. REALIZACION DEL PRODUCTO							
7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO (SERVICIO)							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?				X		Se planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto a través de sus áreas Ventas, de Aseguramiento de la Calidad, Compras y Operaciones.
2	¿La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC?	X					Si se planifica la realización de producto pero no es coherentes con los requisitos de un SGC.
3	¿En la planificación de la realización, la organización determina los objetivos de la calidad y requisitos para el producto?		X				No se determinan los objetivos de la calidad pero si los requisitos del producto
4	¿Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio?			X			La organización ha establecido algunos procesos, documentos y proporciona recursos específicos para el servicio.

5	¿Determina las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición inspección y ensayo/prueba específica para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo?					X	Se determinan actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección para el producto cada vez que sea necesario
6	¿Establece la organización los registros necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos?					X	Existen registros necesarios para evidenciar que el proceso cumple con los requisitos.
7	¿Los resultados de la planificación se presentan en forma adecuada para la metodología de operación de la organización?			X			Los resultados de la planificación son adecuados para la metodología de operación de la organización.
SUB TOTAL		0	0.25	1	0.75	2	
		4					

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización determina los requisitos especificados por el cliente (entrega y posterior)?					X	La organización determina los requisitos especificados por el cliente.
2	¿Determina los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso previsto del producto?					X	La organización determina los requisitos no especificados pero necesarios para el uso previsto del producto.
3	¿Determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto?					X	Determina los requisitos legales reglamentarios para el producto.
4	¿Establece cualquier requisito adicional determinado por la organización?		X				Establece algún requisito adicional pero no está documentado.
5	¿Se revisan los requisitos relacionados con el producto?					X	Se revisan los requisitos relacionados con el producto.
6	¿Esta revisión se efectúa antes que la organización se comprometa a proporcionar un producto, asegurándose que estén definidos sus requisitos?					X	Se revisan los requisitos antes de que la organización se comprometa a realizarlo.
7	¿La organización se asegura que están resuelto las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y lo expresado previamente?					X	Se resuelven las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente

8	¿La organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos?					X	La organización asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos por el cliente.
9	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?	X					No se mantienen registros de las revisiones y de las acciones originadas.
10	¿La organización confirma los requisitos de cliente cuando no se proporciona una declaración documentada antes de la aceptación?					X	La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.
11	¿La organización se asegura que cuando existe un cambio en los requisitos del producto, la documentación pertinente sea modificada y comunicada al personal?				X		La organización asegura que los cambios en los requisitos del producto son comunicados y documentados.
12	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes sobre información de los productos?			X			La organización determina e implementa disposiciones eficaces de comunicación con los clientes sobre información de los productos.
13	¿Proporciona información sobre las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo modificaciones?					X	Proporciona información a clientes.
14	¿La organización brinda información relativa a la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas?					X	La organización brinda retroalimentación del cliente.
SUB TOTAL		0	0.25	0.5	0.75	10	
		11.5					
7.3 DISEÑO Y DEARROLLO							
LA ORGANNIZACIÓN NO APLICA ESTE ACAPITE							
7.4 COMPRAS							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados?		X				Los requisitos de compra no están especificados para todos los productos.
2	¿El tipo y grado de control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final?		X				Existe cierto control sobre los productos basado en el tiempo de vida útil.

3	¿Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización?	X					Se selecciona al proveedor en base al producto que necesita el cliente. No se evalúa al proveedor.
4	¿Se establecen criterios para la selección, evaluación y reevaluación?	X					No se establecen criterios para la evaluación y reevaluación de los proveedores.
5	¿Se mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se deriva de las mismas?	X					No se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones a los proveedores.
6	¿La información de compras describe el producto a comprar?			X			La información de compras describe el producto.
7	¿Se describen los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?	X					La información de compras no describe los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
8	¿Se escriben los requisitos para la calificación del personal?	X					No se escribe los requisitos para la aprobación del personal.
9	¿Se describen los requisitos del SGC?	X					No se describen los requisitos del SGC.
10	¿La organización asegura la adecuación de los requisitos de compras especificados antes de comunicárselos al proveedor?			X			Se asegura la adecuación de los requisitos de compras especificados antes de comunicárselos al proveedor.
11	¿La organización establece e implementa la inspección para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?				X		Se realiza la inspección del producto comprado para asegurar que cumple con los requisitos de compra.
12	¿La organización establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto?	X					En la información de compra no se establecen las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.
SUB TOTAL		0	0.5	1	0.75	0	
							2.25

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y prestación de servicios bajo condiciones controladas?				X		La organización planifica la prestación de servicios bajo condiciones controladas.
2	¿Incluye disponibilidad de información que describa las características del producto?				X		Se incluye la disponibilidad de la información para el momento que sea solicitada.
3	¿Incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo?					X	Cuenta con procedimientos e instructivos de trabajo.
4	¿Incluye el uso del equipo apropiado?				X		Cuenta con equipos apropiados para el desempeño de las operaciones.
5	¿La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición?					X	Se dispone y usa equipos de seguimiento y medición.
6	¿Incluye la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?					X	La organización implementa actividades de liberación y entrega (despacho).
7.5.2 ESTE REQUISITO NO APLICA PARA LA ORGANIZACIÓN							
7	¿La organización identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto?					X	La organización identifica el producto por medios adecuados.
8	¿La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?	X					La organización no identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.
9	¿La organización controla y registra la identificación única del producto cuando la trazabilidad sea un requisito?					X	La organización controla y registra la identificación única del producto cuando la trazabilidad es un requisito.
10	¿La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control?					X	La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control.
11	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?					X	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente.

12	¿La organización informa la pérdida, deterioro o desuso del bien que es propiedad del cliente y mantiene registros de ello?				X		Implementado pero no documentado.
13	¿La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno?					X	Preserva la conformidad de los productos durante el proceso.
14	¿La preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto?					X	Se preserva el producto desde la recepción hasta la distribución.
15	¿La preservación se aplica también a las partes constitutivas del producto?	X					No se aplica a las partes constitutivas del producto.
SUB TOTAL		0	0	0	3	9	
		12					

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización determina el seguimiento y medición a realizar y los equipos necesarios para ello?					X	Se determina el seguimiento y medición del proceso y los equipos necesarios.
2	¿La organización establece procesos para asegurar que el seguimiento y medición pueden realizarse de una manera coherente con los requisitos?					X	El seguimiento y medición se realiza de manera coherente con los requisitos.
3	¿La organización calibra y verifica a intervalos especificados los equipos de medición antes de su utilización?					X	Se calibra y verifica a intervalos especificados los equipos de medición antes de su uso.
4	¿Realizan los ajustes o reajustes según sea necesario?					X	Se realizan ajustes y reajustes cuando es necesario.
5	¿Realiza la identificación necesaria para determinar el estado de la calibración?					X	Se realiza la identificación necesaria para determinar el estado de la calibración.
6	¿Protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?					X	Se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
7	¿Protegen contra los daños y deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y almacenamiento?					X	Se protege contra los daños y deterioro durante el proceso.
8	¿La organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores?					X	Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores.

9	¿La organización toma acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?					X	Toma acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.	
10	Mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación.					X	Mantiene registros de los resultados de la calibración y verificación.	
11	¿Confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista?	X					No usan programas informáticos para medición.	
SUB TOTAL		0	0	0	0	10		
		10						
TOTAL CAPÍTULO 7		39.75						
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
8.1 GENERALIDADES								
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES	
		0	0.25	0.5	0.75	1		
1	¿La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios?		X				No se planifican ni implementan procesos de análisis y mejora con a un SGC.	
2	¿Mediante estos procesos demuestra la conformidad con los requisitos del producto?	X					No se planifican ni implementan procesos de análisis y mejora con a un SGC.	
3	¿Asegura la conformidad del SGC?	X					No se planifican ni implementan procesos de análisis y mejora con a un SGC.	
4	¿Mejora continuamente la eficacia del SGC?	X					No se planifican ni implementan procesos de análisis y mejora con a un SGC.	
SUB TOTAL		0	0.25	0	0	0		
		0.25						
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN								
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES	
		0	0.25	0.5	0.75	1		
1	¿Cómo medida de desempeño del SGC, la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente?		X				Hay un seguimiento básico de la información relativa a la percepción del cliente (No documentado).	
2	¿La organización determina los métodos para obtener y utilizar dicha información?	X					No determina los métodos para obtener y utilizar dicha información.	

3	¿La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma y del SGC?	X					No lleva a cabo auditorías internas.
4	¿Estas auditorías determinan si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?	X					No lleva a cabo auditorías internas.
5	¿La organización planifica un programa de auditorías considerando el estado, la importancia de los procesos, las áreas a auditar, y los resultados?	X					No tiene un programa de auditorías internas.
6	¿Se definen los criterios, el alcance frecuencia y metodología de las auditorías?	X					No tiene un programa de auditorías internas.
7	¿La selección de los auditores y realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso?	X					No lleva a cabo auditorías internas.
8	¿Se definen en un procedimiento documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías?	X					No existe un procedimiento documentado donde se defina las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorías.
9	¿Se mantienen registros de las auditorías y de sus resultados?	X					No lleva a cabo auditorías internas.
10	¿El responsable del área auditada asegura que se realicen las correcciones y se tomen acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades?	X					No lleva a cabo auditorías internas.
11	¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?	X					No lleva a cabo auditorías internas.
12	¿La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC?	X					No cuenta con métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC.
13	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los proceso para alcanzar los resultados planificados?	X					No cuenta con métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC.

14	¿Se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas cuando no se alcanzan los resultados planificados?	X					No cuenta con métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC.
15	¿La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar el cumplimiento de los requisitos?			X			Se siguen las características del producto.
16	¿Las verificaciones se realizan en las etapas apropiadas del proceso?				X		Se realizan las verificaciones en las etapas apropiadas del proceso (almacenamiento, despacho y distribución).
17	¿Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?				X		Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
18	¿Los registros indican la persona que autoriza la liberación del producto?				X		La prestación del servicio se lleva a cabo al haber completado las disposiciones planificadas.
19	¿La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta haber completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas?				X		Los registros indican la persona que autoriza la liberación del producto.
SUB TOTAL		0	0.25	0.5	3	0	
		3.75					
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME							
N°	PREGUNTAS	PUNTAJACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifique y controle?					X	Se identifica y controla el producto no conforme.
2	¿Se establece un procedimiento para definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas al tratamiento del producto no conforme?					X	Se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas al tratamiento del producto no conforme.
3	¿La organización trata los productos no conforme tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?				X		Se toman acciones para eliminar la no conformidad detectada.

4	¿Autoriza su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente?			X			Existe una autoridad pertinente
5	¿La organización toma acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista?					X	La organización toma acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.
6	¿La organización toma acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad después de su entrega?				X		La organización toma acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales.
7	¿Se somete a una verificación cuando se corrige un producto no conforme?	X					No se somete a verificación cuando se corrige un producto no conforme.
8	¿Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada?					X	Se mantienen registros de las no conformidades y de las acciones tomadas.
SUB TOTAL		0	0	0.5	1.5	4	
		6					
8.4 ANÁLISIS DE DATOS							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y evaluar su mejora continua?	X					No determina, recopila ni analiza los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC.
2	¿Se incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición, y de cualquier fuente?	X					La organización no incluyen los datos generados del resultado del seguimiento y medición u otra fuente.
3	¿El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente?	X					El análisis de datos no proporciona información sobre la satisfacción del cliente.
4	¿Este análisis proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto?	X					No se realiza análisis de datos.
5	¿Sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos?	X					No se realiza análisis de datos.
6	¿Sobre los proveedores?	X					No se realiza análisis de datos.
SUB TOTAL		0	0	0	0	0	
		0					

8.5 MEJORA							
N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		0	0.25	0.5	0.75	1	
1	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección?	X					La organización no mejora continuamente la eficacia del SGC.
2	¿La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?		X				La organización no toma acciones para eliminar la causa de no conformidades pero no hay pautas documentadas.
3	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		X				Las acciones correctivas se realizan pero no se documentan.
4	¿Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las no conformidades incluyendo las quejas?		X				Existen pautas no documentadas para la revisión de no conformidades.
5	¿Para determinar las causas de las no conformidades?		X				Existen pautas no documentadas para la determinación de las causas de las no conformidades.
6	¿Para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?		X				Existen pautas no documentadas para evaluar la necesidad de tomar acciones para evitar que las no conformidades vuelvan a ocurrir.
7	¿Para determinar e implementar las acciones necesarias?	X					No existen pautas para la implementación de las acciones.
8	¿Para registrar los resultados de las acciones tomadas?	X					No se registran los resultados de las acciones tomadas.
9	¿Para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas?	X					No se revisa la eficacia de las acciones correctivas.
10	¿La organización determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?		X				Existen pautas no documentadas para la determinación de acciones preventivas.

11	¿Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?		X				No existen pautas documentadas para determinar si las acciones preventivas son apropiadas o no.
12	¿Se establece un procedimiento documentado para definir requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas?	X					No existe un procedimiento documentado.
13	¿Para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?	X					No existe un procedimiento documentado.
14	¿Para determinar e implementar las acciones necesarias?	X					No existe un procedimiento documentado.
15	¿Para registrar los resultados de las acciones tomadas?	X					No existe un procedimiento documentado.
16	¿Para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas?	X					No existe un procedimiento documentado.
SUB TOTAL		0	1.75	0	0	0	
		1.75					
TOTAL CAPÍTULO 8		11.75					

**ANEXO 2: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
(CONTINUACIÓN)**

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Comisionistas Lince S.A.C.

CAL-CL-M001

REVISIÓN N°:

PROPIETARIO:

FECHA ENTREGA :

Control de cambios

PÁGINA	DONDE DICE	DEBE DECIR

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Firma	Firma	Firma
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 35

0. TABLA DE CONTENIDO

0. TABLA DE CONTENIDO.....	1
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
1.1 Objetivo.....	4
1.2 Campo de aplicación	4
1.3 Exclusiones	4
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA COMSIONITAS LINCE S.A.C.	5
2.1 Declaración de la política de la calidad	5
2.2 Elementos estratégicos	6
2.3 Organigrama de la empresa	7
2.4 Mapa de interacción de procesos	8
3. ASPECTOS GENERALES	9
3.1 Definiciones	9
3.2 Abreviaturas	10
3.3 Documentos de referencia	10
3.4 Gestión del Manual de la Calidad.....	11
3.4.1 Establecimiento del Manual de la Calidad.....	11
3.4.2 Revisión del Manual de la Calidad	11
3.4.3 Aprobación del Manual de la Calidad	11
3.4.4 Distribución.....	11
3.4.5 Estructura del Manual de la Calidad	12
3.4.6 Idioma	12
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
4.1 Requisitos generales	13
4.2 Requisitos de la documentación	13
4.2.1 Generalidades	13
4.2.2 Manual de la Calidad.....	14
4.2.3 Control de los documentos	15
4.2.4 Control de los registros.....	15
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	16
5.1 Compromiso con la dirección.....	16
5.2 Enfoque al cliente.....	16
5.3 Política de la Calidad.....	16

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 35

5.4 Planificación.....	17
5.4.1 Objetivos de la calidad	17
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	18
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	18
5.5.1. Responsabilidad y autoridad.....	18
5.5.2. Representante de la dirección	19
5.5.3 Comunicación interna.....	19
5.6. Revisión por la dirección.....	19
5.6.1. Generalidades	19
5.6.2. Información de entrada para la revisión.....	20
5.6.3. Resultados de la revisión	20
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	21
6.1. Provisión de recursos	21
6.2 Recursos humanos.....	21
6.2.1 Generalidades	21
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	21
6.3 Infraestructura	22
6.4 Ambiente de trabajo	22
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	24
7.1. Planificación de la realización del producto	24
7.2 Procesos relacionados con el cliente.....	25
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	25
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	26
7.2.3. Comunicación con el cliente.....	26
7.3 Diseño y desarrollo.....	26
7.4. Compras	27
7.4.1. Proceso de compras	27
7.4.2. Información de compras	27
7.4.3. Verificación de los productos comprados	27
7.5. Producción y prestación del servicio	28
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	28
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	28
7.5.3. Identificación y trazabilidad	28

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 35

7.5.4. Propiedad del cliente	29
7.5.5. Preservación del producto	29
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	29
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	30
8.1 Generalidades	30
8.2 Seguimiento y medición	30
8.2.1 Satisfacción del cliente	30
8.2.2 Auditoría interna	30
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	31
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	31
8.3 Control del producto no conforme.....	32
8.4 Análisis de datos	32
8.5 Mejora	32
8.5.1 Mejora continua	32
8.5.2 Acción correctiva	33
8.5.3 Acción preventiva	33

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 4 de 35

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de la Calidad ha sido elaborado bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, buscando implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

1.1 Objetivo

El presente Manual de la Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Comisionistas Lince S.A.C., con la finalidad de lograr la satisfacción de sus clientes. Detallándose en él; la política de la calidad, objetivos de la calidad, procedimientos y actividades realizadas dentro de la empresa.

1.2. Campo de aplicación

El Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Comisionistas Lince S.A.C., se aplica a la interacción de sus procesos (ver sección 2.4), realizados en la empresa para la comercialización de sus productos alimenticios y no alimenticios.

1.3 Exclusiones

De acuerdo a la norma ISO 9001:2008, la empresa Comisionistas Lince S.A.C. excluye los siguientes requisitos:

- 7.3 “Diseño y Desarrollo”, este punto es excluido del manual debido a que la organización no realiza diseño de sus productos ni los desarrolla.
- 7.5.2 “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”, este punto es excluido debido a que la organización controla cada una de las etapas de producción a través de las actividades de seguimiento y medición.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 5 de 35

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA COMSIONITAS LINCE S.A.C.

Comisionistas Lince S.A.C. es una empresa peruana con una trayectoria importante dentro del sector Hoteles, Restaurantes y Catering (HORECA). Nace hace 52 años como una empresa distribuidora de abarrotes en general.

Inicialmente se ubicó en el distrito de Lince y en el año 1981 se trasladó al local actual ubicado en el distrito de La Victoria, cercano a avenidas principales como son la Vía Expresa y la Av. Javier Prado en Lima.

La empresa se encuentra construida en un terreno de 1200 m²; en donde están distribuidas las oficinas administrativas y el almacén. El almacén propiamente dicho cuenta con un área de 800 m² en el que se han dispuesto los productos de acuerdo a su tipo y condiciones de almacenamiento requeridos. Además, cuenta con una flota propia de cuatro vehículos para la distribución, la cual se realiza específicamente en Lima Metropolitana.

Actualmente, la empresa brinda más de 2000 productos entre los que se encuentran abarrotes, productos de limpieza, golosinas, artículos de tocador, envases descartables, etc; y es distribuidora directa de empresas como Alicorp S.A.A., Corporación Lindley S.A., Gloria S.A., Nestlé Perú S.A., Corporación Kimberly-Clark Perú, Productos Tissue del Perú S.A. (PROTISA), entre otros.

2.1. Declaración de la política de la calidad

“En Comisionistas Lince S.A.C. estamos comprometidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y exceder sus expectativas, atendidos con la garantía de un producto de calidad e inocuo a través de un servicio de excelencia.

Para ello, nos comprometemos a establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y su desempeño, así como buscar el desarrollo de nuestros colaboradores capacitándolos y comprometiéndolos con los objetivos de la empresa en un marco de mejora continua de nuestros procesos”.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 6 de 35

2.2. Elementos estratégicos

Misión

Brindar un excelente servicio de almacenamiento y distribución de productos alimenticios y no alimenticios a sus clientes, trabajando con personal competente y medios de transporte calificados para su uso.

Visión

Ser reconocida como la mejor distribuidora institucional de productos alimenticios y no alimenticios a nivel nacional basada en el principio de la excelencia en el servicio, con ética, responsabilidad y seriedad para lograr satisfacer las expectativas del cliente.

Valores

1. **Responsabilidad:** Respetamos los lineamientos y reglas, además contribuimos en el crecimiento y la armonía del entorno en el que nos desenvolvemos y con las personas que interactuamos.
2. **Respeto:** Tratamos a las personas con equidad y con la misma consideración que deseamos tener.
3. **Compromiso:** asumimos nuestra labor con responsabilidad y entusiasmo cumpliendo con las normas y procedimientos de la organización.
4. **Trabajo en equipo:** Somos un grupo de personas trabajando coordinadamente con el fin de alcanzar los objetivos de nuestra empresa.
5. **Ética empresarial:** Tenemos un comportamiento adecuado según los parámetros de la organización y de la sociedad.
6. **Profesionalismo:** Somos capaces de asumir el trabajo y hacerlo bien, compartiendo la visión de empresa, dando lo mejor de nosotros mismos, con perseverancia, iniciativa con orientación plena a la satisfacción del cliente interno y externo.
7. **Excelencia en el servicio:** Atendemos a nuestros clientes internos y externos, anticipándonos a sus necesidades y superando sus expectativas.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 7 de 35

2.3. Organigrama de la empresa

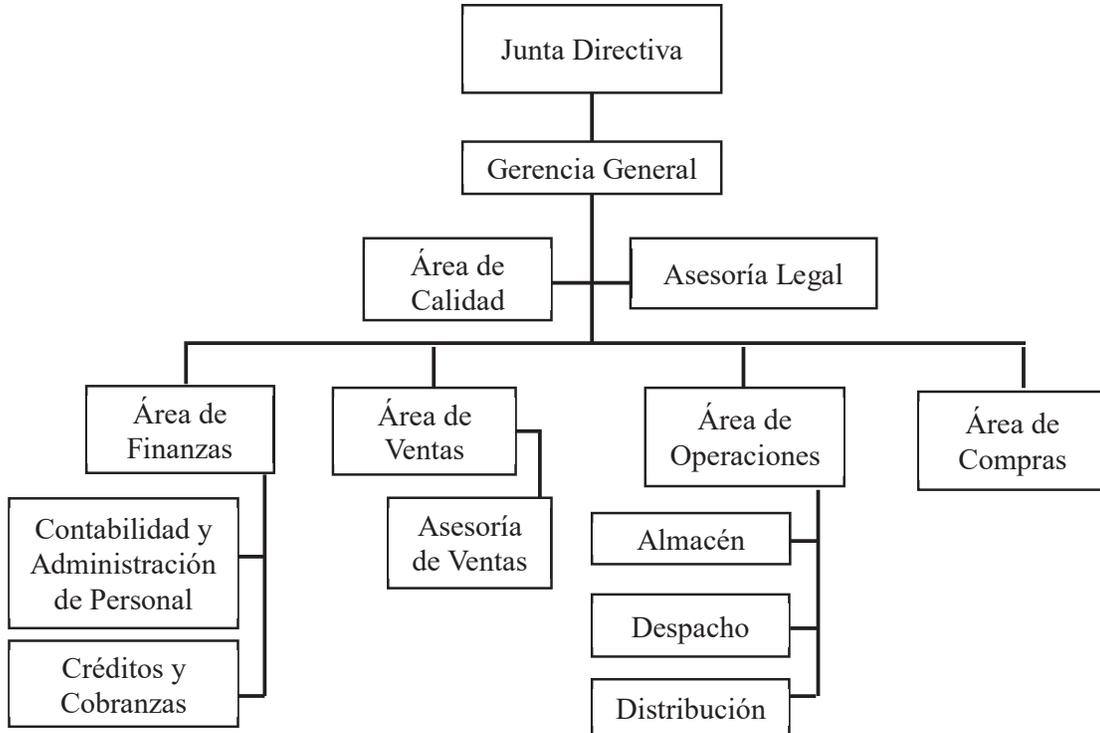


Figura 1: Organigrama de la empresa Comisionistas Lince S.A.C

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 8 de 35

2.4. Mapa de interacción de procesos



Figura 2: Mapa de Interacción de Procesos

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 9 de 35

3. ASPECTOS GENERALES

3.1. Definiciones

Para los propósitos del presente manual de la calidad de la empresa Comisionistas Lince S.A.C., aplica las definiciones incluidas en la norma ISO 9001:2008

- **Comercializar:** Dar a un producto condiciones y vías de distribución para su venta.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Eficacia:** Grado en se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificables o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia el tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 10 de 35

- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Picking:** Preparación del pedido. Comprende la recolección y agrupación de una serie de productos diversos para cumplir con un pedido.
- **Packing:** Empaque, embalaje y envase. Se origina desde el momento que cada producto tiene propiedades físicas, que son tomados muy en cuenta en la decisión de la presentación frente al consumidor y consecuentemente en su introducción en cadenas de abastecimiento logístico y de distribución.
- **Crossdocking:** Se fundamenta en el principio de que el nivel idóneo de almacenaje es el mínimo que sea visible. El exceso de existencias absorbe capital innecesariamente, supone mayores costos de almacenaje, aumenta los riesgos de daños y de obsolescencia y, ante todo.

3.2. Abreviaturas

- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
- JGA: Junta General de Accionistas
- GG: Gerente General
- JC: Jefe de Compras
- JO: Jefe de Operaciones
- JV: Jefe de Ventas
- JF: Jefe de Finanzas
- SC: Supervisor de Calidad
- SA: Supervisor de Almacén
- MOF: Manual Organizacional de Funciones

3.3. Documentos de referencia

- ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. (ISO, 2008).
- NTP ISO/TR 10013:2003 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
- NTP ISO 9000:2007 Sistema de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 11 de 35

3.4. Gestión del Manual de la Calidad

3.4.1. ESTABLECIMIENTO DEL MANUAL DE LA CALIDAD

El Comité de la Calidad, encabezado por el SC de la empresa Comisionistas Lince S.A.C., es el responsable de la elaboración del presente Manual de la Calidad.

3.4.2. REVISIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

- El Comité de la Calidad encabezado por el SC de la empresa, es el responsable de la revisión del Manual de la Calidad. Esta revisión se hará anualmente y siempre que existan modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad (política de la calidad, objetivos de la calidad, misión, visión, etc.) de Comisionistas Lince S.A.C. que lo aconseje. Cualquier área de la empresa Comisionistas Lince S.A.C. puede solicitar modificaciones o revisiones al área de control de calidad, el cual, una vez estudiadas, incorporará aquellas que se consideren pertinentes.
- Cada revisión será identificada por un número y la fecha de la revisión. En cada página de este manual figurará, en la zona superior derecha, el número y la fecha que correspondan al estado de revisión (versión) así como el número de página.
- Existan o no modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Manual se revisará con una periodicidad mínima de una vez al año, aconsejándose que todas las modificaciones previstas se acumulen para ser incorporadas conjuntamente en la revisión anual correspondiente, si bien, cuando la urgencia lo requiera, se procederá a la revisión.

3.4.3. APROBACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

Corresponde la aprobación del Manual de la Calidad al Gerente General de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

3.4.4. DISTRIBUCIÓN

La distribución del Manual de la Calidad será responsabilidad del Comité de la Calidad encabezado por el Supervisor de Calidad. Esta distribución se realizará a las áreas de Comisionistas Lince S.A.C. que disponga la Gerencia de Comisionistas Lince S.A.C.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 12 de 35

En el caso de revisiones del Manual, según corresponda, sólo se distribuirán las páginas a las que afecte la misma hasta completar un total de cinco modificaciones a partir del cual se generará una nueva versión del Manual y se distribuirá, recuperando las versiones anteriores.

3.4.5. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE LA CALIDAD

- Portada
El manual consta de una portada en la que se indica:
 - a) Título del Manual
 - b) Identificación de la empresa que lo ha establecido, Comisionistas Lince S.A.C.
 - c) Código
 - d) El propietario del ejemplar, revisión y fecha de entrega.
 - e) Control de cambios
 - f) Nombre y firma de quien elabora el Manual de la Calidad y fecha de elaboración.
 - g) Nombre y firma de quien revisa el Manual de la Calidad y fecha de revisión
 - h) Nombre y firma de quien aprueba el Manual de la Calidad y fecha de aprobación

- Una primera parte introductoria en la que se refleja:
 - a) La tabla de contenido del Manual de Gestión de la Calidad de Comisionistas lince S.A.C.
 - b) El objetivo y campo de aplicación el Manual de la Calidad de Comisionistas Lince S.A.C.
 - c) La presentación de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.
 - d) Aspectos generales

- Una segunda parte contiene el desarrollo de los capítulos aplicables de la norma internacional ISO 9001:2008.

3.4.6. IDIOMA

El Manual de la Calidad se editará en español.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 13 de 35

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos generales

Comisionistas Lince S.A.C. ha establecido, documentado, implementado y mantenido un SGC y mejora continuamente su eficacia, de acuerdo a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Para asegurar lo mencionado anteriormente, Comisionistas Lince S.A.C.:

- Determina los procesos necesarios para el SGC, tales como; procesos de apoyo, procesos de realización y los procesos claves. Asimismo se preocupa por su aplicación a todos los niveles de la organización.
- Determina la secuencia y la interacción de estos procesos, como se muestra en la sección 2.4 “Mapa de procesos” del presente manual.
- Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces a través de la documentación del SGC, manuales, procedimientos, instructivos, métodos de ensayo y especificaciones técnicas.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos, como se describe en la sección 6 del presente manual.
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos identificados que inciden en la calidad final del producto, descrito en la sección 8 de nuestro manual.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos identificados a través de reuniones con los responsables de las áreas involucradas en la calidad del producto.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1. GENERALIDADES

La documentación del SGC de la empresa Comisionistas Lince S.A.C., incluye:

- La declaración documentada de una política de la calidad (ver sección 2.1) y de objetivos de la calidad (ver sección 5.4.1).
- Manual de la Calidad.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 14 de 35

- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma ISO 9001:2008.

Comisionistas Lince S.A.C., ha tomado en cuenta el tamaño de la organización, tipo de actividades, la complejidad e interacción de los procesos así como la competencia de su personal, para documentar su sistema.

La documentación del SGC están jerarquizados y clasificados según su estructura general que se muestra en la Figura 3.

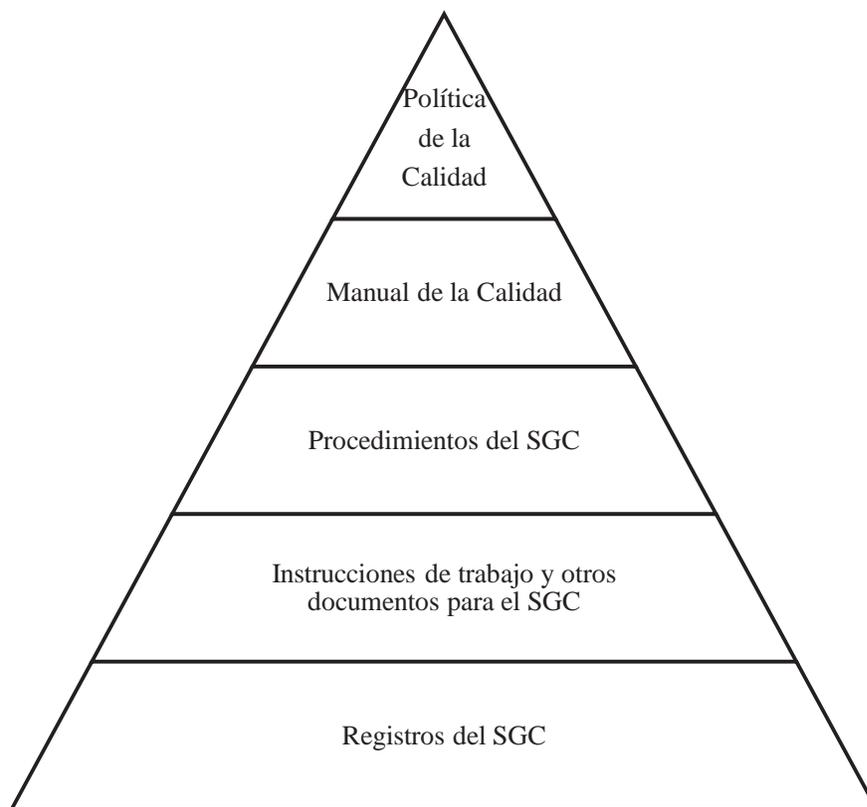


Figura 3: Estructura de la documentación del SGC de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD

Comisionistas Lince S.A.C., ha establecido y mantiene actualizado mediante revisiones como estipula en la sección 3.4 del presente manual de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2008; el cual incluye:

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 15 de 35

- El objeto y campo de aplicación del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (ver sección 1).
- La política de la calidad de la empresa (ver sección 2.1).
- La referencia a los procedimientos documentados; establecidos para el SGC.
- La descripción de la interacción entre los procesos del SGC (ver sección 2.4).

4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Comisionistas Lince S.A.C. ha establecido y mantiene el Procedimiento de Control de Documentos “CAL-CL-P001” en el que se define los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar la legibilidad y accesibilidad de los documentos.
- Asegurar que los documentos de origen externo son identificados y se controla su distribución.
- Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, aplicándoles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por alguna razón.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Comisionistas Lince S.A.C. proporciona mediante los registros de la calidad, evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la eficacia del SGC.

Comisionistas Lince S.A.C. ha establecido el Procedimiento de Control de Registros “CAL-CL-P002” con el propósito de definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de sus registros de la calidad.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 16 de 35

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso con la dirección

La Gerencia General muestra evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como también de la mejora continua de su eficacia, de la siguiente manera:

- Comunicando a todo el personal de Comisionistas Lince S.A.C. la importancia de cumplir los requerimientos del cliente y los requisitos legales y/o reglamentarios por intermedio de reuniones programadas con el Gerente General, el Supervisor de Calidad, Jefe de Operaciones, Jefe de Compras, Jefe de Ventas y Jefe de Finanzas quienes a su vez son responsables de comunicar dicha importancia la personal que está a su cargo y de supervisar su cumplimiento.
- Estableciendo la Política de la Calidad (ver sección 2.1) y las directrices relativas a la misma (ver sección 5.3).
- Estableciendo los Objetivos de la Calidad y las directrices relativas a los mismos
- Revisando anualmente el SGC (ver sección 5.6).
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios (ver capítulo 6).

5.2. Enfoque al cliente

La Gerencia General se asegura que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen. Los requisitos son recogidos por los vendedores y son plasmados en las cotizaciones y pedidos de ventas.

Determinados los requisitos del cliente, se realiza el seguimiento de la calidad del producto y servicio a través de la participación de las diferentes áreas involucradas de la empresa; para lo cual se ejecuta el Documento de apoyo Plan de Objetivos de Calidad “PLA-CL-A001”.

La Gerencia General, a través de revisiones, se asegura que se cumplan los requisitos del cliente mediante la evaluación de las Encuestas de Satisfacción del Cliente “CAL-CL-A002” y el Procedimiento de Atención de Reclamos “CAL-CL-P003”.

5.3. Política de la Calidad

La política de la calidad de la empresa Comisionistas Lince S.A.C. es:

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 17 de 35

“En Comisionistas Lince S.A.C. estamos comprometidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y exceder sus expectativas, atendidos con la garantía de un producto de calidad e inocuo a través de un servicio de excelencia.

Para ello, nos comprometemos a establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión y su desempeño, así como buscar el desarrollo de nuestros colaboradores capacitándolos y comprometiéndolos con los objetivos de la empresa en un marco de mejora continua de nuestros procesos”.

La Gerencia General tiene el compromiso de asegurar que la política de la calidad sea conocida, entendida e implementada por todo el personal de los diferentes niveles de la organización. Con tal propósito delega al Supervisor de Calidad la realización de las siguientes actividades:

- El desarrollo de charlas.
- Colocación de afiches.
- Distribución de copias.

La política de la calidad es revisada por la Gerencia General en la Revisión del Sistema de la Calidad para su continua adecuación.

5.4. Planificación

5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

En Comisionistas Lince S.A.C anualmente se reúnen la Gerencia General, las jefaturas y el Supervisor de Calidad para establecer los objetivos de la calidad, al culminar cada periodo se analizarán el cumplimiento de estos. Los objetivos de la calidad son:

Objetivos:

1. **Objetivo:** Medir la satisfacción de nuestros clientes. Indicador (Número de clientes satisfechos / Número de clientes encuestados) * 100
2. **Objetivo:** Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008. Indicador (Valor Obtenido / Valor Óptimo)*100
3. **Objetivo:** Implementar el programa de capacitación. Indicador (Valor Obtenido / Valor Óptimo)*100

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 18 de 35

4. **Objetivos complementarios:** Referidos al cumplimiento de los objetivos de los procesos fundamentales tal como se expresa en el Documento de apoyo Plan de Objetivos de Calidad “PLA-CL-A001”.

El Comité de la Calidad a partir de los objetivos ya aprobados, elabora el Plan de Objetivos de Calidad “PLA-CL-A001” que incluye los responsables, indicadores, metas y frecuencia de medición. El Plan Anual de Objetivos lo aprueba la Gerencia General, para que después sea comunicado a todos los niveles pertinentes de la empresa. Se realiza el seguimiento de los objetivos con los indicadores en las reuniones del Comité de la Calidad.

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Gerencia General, las Jefaturas y el Supervisor de Calidad participan anualmente en la planificación del SGC con el fin de cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2008 (citados en el acápite 4.1.), así como también con los objetivos de la calidad de la empresa.

La planificación del SGC se asocia a los procesos que se describen en el mapa de interacción que se encuentra en la sección 2.4. del presente manual.

La planificación se realiza en función de los resultados obtenidos de las auditorías internas y revisión por la dirección.

Cuando se realizan cambios en el SGC, se mantiene su integridad durante la planificación e implementación de los mismos. Para ello, se revisa los cambios requerido para su posterior aprobación por la autoridad correspondiente antes de su implementación.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Gerencia General se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización a través del Manual Organizacional de Funciones “CAL-CL-M002” que está a disponibilidad de los responsables de cada área de la empresa. Del mismo modo, se cuenta con el organigrama de la empresa, como se muestra en el capítulo 2.3.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 19 de 35

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia General ha designado como su representante al Supervisor de Calidad, quien es responsable de las siguientes funciones:

- Asegurar que los procesos del SGC sean establecidos, implementados y mantenidos.
- Informar sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora en las revisiones por la Gerencia General.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en toda la empresa a través de: reuniones, capacitaciones y charlas.

El Supervisor de Calidad representa a la dirección general frente a organismos externos en aspectos relativos al SGC.

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La Gerencia General ha establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, asegurando que estos se efectúen considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; en términos generales, la comunicación interna se realizan canalizando las sugerencias del personal de cualquier nivel de la empresa a través de los Jefes de áreas hasta el Representante de la Gerencia. Asimismo los Jefes de áreas promueven y fomentan las comunicaciones en la organización para propiciar un ambiente de participación. Los periódicos murales, comunicaciones escritas como memorandums, el correo electrónico interno, folletos, cartas internas, así como también llamadas telefónicas entre otros, son las herramientas que facilitan las comunicaciones.

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. GENERALIDADES

La Gerencia General efectúa la revisión del SGC anualmente, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. En el Acta de Revisión del SGC "CAL-CL-A003" se registra los asistentes, los puntos tratados, las acciones a llevar a cabo y los responsables de que ésta se realice.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 20 de 35

5.6.2. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

Las actividades fundamentales que sirven de base para la revisión del SGC son las siguientes:

- Los análisis de los informes de las auditorías internas.
- La retroalimentación de los clientes.
- El desempeño de los procesos.
- El estudio de las no-conformidades detectadas.
- El estudio de las acciones correctivas y preventivas realizadas e implementadas.
- Los resultados de las acciones derivadas de revisiones anteriores.
- Los objetivos y la política de la calidad.
- La revisión del programa de capacitación.
- Las circunstancias cambiantes.
- Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión del SGC se registran en el Formato Acta de Revisión del SGC “CAL-CL-A003”, en donde se incluye las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del SGC y sus procesos.

- La mejora del SGC y sus procesos.
- La mejora del producto en relación a los requisitos del cliente.
- La necesidad de recursos.
- La aprobación del plan anual de objetivos.
- La aprobación del programa anual de capacitación.
- La aprobación del plan anual de auditorías.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 21 de 35

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de recursos

Comisionistas Lince S.A.C. determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC, a través de las reuniones de gerencia y revisiones por la gerencia.

Asimismo, asegura la disponibilidad de recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. GENERALIDADES

La asignación del personal a los trabajos que afecten directamente la calidad de los productos de Comisionistas Lince S.A.C. se define tomando en cuenta las necesidades de cada tipo de tarea considerando la competencia del personal en función a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Para esto, se han definido los requisitos de cada puesto de trabajo en el Manual Organizacional de Funciones “CAL-CL-M002”.

6.2.2. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

La Gerencia General de Comisionistas Lince S.A.C.:

- Determina la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto, lo cual se encuentra detallado en el Manual Organizacional y Funciones “CAL-CL-M002”.
- Proporciona formación a través de charlas, capacitaciones internas y externas que se encuentran detalladas en el Programa Anual de Capacitación “CAL-CL-A004”.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas, en función de los resultados obtenidos en las diversas pruebas tomadas.
- Asegurar que sus empleados son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, mediante charlas semanales, reuniones periódicas y letreros recordatorios.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 22 de 35

- El área de Administración de Personal es el encargado de mantener los registros apropiados por cada trabajador de su educación, formación, habilidades y experiencias.

6.3. Infraestructura

Comisionistas Lince S.A.C. cuenta con la infraestructura necesaria para brindar los servicios y alcanzar la calidad ofrecida en sus productos; con este propósito, se han establecido procesos de mantenimiento que incluyen:

- Espacios de trabajo e instalaciones asociadas (edificio, oficinas y almacén).
- Equipamiento y herramientas (refrigeradoras, montacargas, etc.).
- Servicios de apoyo (transporte, comunicación o sistemas de información).

Se identifican y proporcionan los recursos para el mantenimiento de equipos para los procesos y el espacio de trabajo.

Se ha identificado como único equipo crítico para la calidad a las refrigeradoras. En consecuencia, el mantenimiento preventivo se realiza bajo el Formato Programa Anual de Mantenimiento de Equipos de Frío “CAL-CL-A005”. Las acciones del mantenimiento correctivo y preventivo se registran en el Formato Control de Mantenimiento de Equipos de Frío “CAL-CL-A006”.

El mantenimiento de la infraestructura de Hardware es responsabilidad del Gerente General, y para ello contrata el servicio de terceros. Se efectúa de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo del Hardware “INF-CL-A001”.

Por otro lado, se cuenta con mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos propios (incluidos los montacargas), asegurando así que las unidades empleadas estén disponibles, y sean adecuadas, para transportar productos en el interior del almacén y hacia los clientes.

6.4. Ambiente de trabajo

Comisionistas Lince S.A.C. determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, que incluyen:

- Condiciones adecuadas de iluminación, ventilación y temperatura del entorno laboral.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 23 de 35

- Reglas y condiciones de seguridad las cuales se encuentran ubicadas en carteles y en las zonas estratégicas.
- El uso de equipos de protección de acuerdo al trabajo que desarrollan.
- Implementos básicos de primeros auxilios, de higiene y limpieza son importantes, por ello a los empleados que laboran en el almacén se les provee la indumentaria apropiada para el buen desarrollo de sus actividades (uniforme, botas con puntas de acero y casco de seguridad).

Asimismo, Comisionistas Lince S.A.C. promueve la interacción entre sus trabajadores mediante la realización de actividades sociales y deportivas.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CAL-CL-M001		
		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 24 de 35

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la realización del producto

El producto ofrecido por Comisionistas Lince S.A.C. está conformado por bienes y servicios. Los bienes incluyen alimentos y no alimentos. Adicionalmente, se lleva a cabo el servicio de distribución hacia los almacenes o puntos de entrega de los clientes. La financiación del pago es un servicio adicional que se brinda y contribuye a la diferenciación con respecto a otros canales de distribución.

El proceso inicia con la colocación de la orden de compra de parte del cliente. A continuación, el vendedor ingresa esta orden de compra al sistema (teniendo en cuenta la conversión de unidades), obteniéndose la “hoja de pedido” que es un documento interno. Luego se realiza la verificación de stock en el almacén, y si no hay suficiente stock, se planifica el abastecimiento.

Cuando el proveedor llega con la mercadería, esta es recepcionada e inspeccionada en la Zona de Descarga antes de su ingreso al almacén, para verificar si cumple con los requisitos generales (como buen estado del envase, fecha de vencimiento visible y limpieza, entre otros). Los productos alimenticios ingresan al almacén hacia el área de Recepción de Alimentos, la cual es un área de tránsito para luego ser dispuesta en sus respectivas posiciones. En cambio, los productos de limpieza ingresan directamente a su almacén.

El almacenamiento de alimentos se realiza bajo 2 esquemas: refrigerado y a temperatura ambiente, según las necesidades específicas de cada producto detalladas en su ficha técnica. Para la refrigeración se cuenta con dos cámaras semi-industriales.

Cuando el Almacén recibe la hoja de pedido, realiza la separación de los productos. Para ello, utiliza pallets donde se van acomodando las cajas y se toma en cuenta no mezclar productos alimenticios con productos de limpieza. Cuando el pedido está terminado, se coloca en el área de Preparación del Pedido, con un rotulo de identificación, para que sea posteriormente verificado.

A continuación, se realiza la facturación, reparto y entrega al cliente. (Ver Anexo 1: Diagrama de flujo). Para la distribución de los pedidos la empresa ha establecido una política que incluye entregarlos entre las 24 y 48 horas siguientes a la emisión de la orden de compra que no incluye

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 25 de 35

entregarlos el mismo día. Para realizar la entrega se toma en cuenta y se realiza la asignación de la ruta de acuerdo a la ubicación del cliente y carga a llevar.

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. planifica la realización del producto a través de:

Programa de entregas diarias, realizadas por el Jefe de Operaciones quien trabaja en conjunto con el área de ventas, compras y almacén.

Programas pre requisitos, los cuales se aplican específicamente para el almacén (producto terminado), con el que se controlan aspectos críticos durante la recepción, almacenamiento, picking, packing y distribución. Generándose la documentación de los siguientes programas:

- Programa de control de pagas.
- Programa de mantenimiento de equipos.
- Procedimientos operativos estandarizados (POES).
- Programa de verificación y calibración de equipos de medición.
- Programa de capacitación.
- Programa de trazabilidad.
- Atención de quejas.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

El área de ventas se encarga de recepcionar los requisitos especificaos por el cliente, contando para ello con la colaboración de los vendedores de la empresa.

Comisionistas Lince identifica a sus clientes de acuerdo al sector en el que se desempeña, siendo estos principalmente hoteles, restaurantes y caterings. Los pedidos de estas empresas contienen principalmente alimentos y otros productos que son complementarios. Por esta razón Comisionistas Lince S.A.C. se asegura de mantener la inocuidad de los mismos a lo largo de la cadena mediante los programas pre requisitos implementados.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 26 de 35

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. revisa los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse de proporcionarlos al cliente mediante el área de Ventas, Compras y Operaciones. Así mismo se asegura que:

- Los requisitos del producto se encuentren definidos, por ello mantiene registros, tales como órdenes de compra emitidas por el cliente escrita o electrónica.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, se encuentran resueltos a través de la confirmación de los pedidos vía telefónica o electrónicamente con el cliente.
- Se tiene la capacidad para cumplir lo acordado con el cliente.

El resultado de las revisiones de los requisitos y de las acciones originadas por las mismas se mantienen registradas en el área de Venta (órdenes de compra y contrato), área de Aseguramiento de la Calidad (especificaciones técnicas, certificado de calidad) y área de Operaciones (descripción del proceso).

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El área de Ventas de la empresa mantiene comunicación vía telefónica, fax, correo electrónico y/o directamente en su oficina, con sus clientes con el fin de atender sus dudas respecto a:

- Información sobre el producto.
- Consultas, atención y modificación de pedidos.
- Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3. Diseño y desarrollo

Esta acápite de la norma no aplica debido a que la empresa Comisionistas Lince S.A.C. se dedica a la comercialización de productos por lo tanto no realiza el diseño y desarrollo de los mismos.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 27 de 35

7.4. Compras

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

Al ser Comisionistas Lince S.A.C. una empresa comercializadora, realiza la selección de sus proveedores tomando en cuenta los requisitos de sus clientes y en función a las especificaciones técnicas de los productos. La empresa Comisionistas Lince S.A.C. se asegura cumplir con dichas especificaciones, de acuerdo al Procedimiento de Compras “COM-CL-P001”.

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. selecciona a sus proveedores de acuerdo al Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores “COM-CL-P002”. En este procedimiento se establece los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación; así como los registros necesarios de los resultados de las evaluaciones y acciones tomadas.

7.4.2. INFORMACIÓN DE COMPRAS

La información de compras de productos de autoconsumo es determinada por los responsables de cada área en coordinación con el área de compras. Por otro lado la información de compras de productos para la comercialización es determinada por el cliente y enviada al área de ventas, quien en coordinación con compras revisa su adecuación. Dicha información contiene la descripción del producto incluyendo los requisitos a cumplir.

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La verificación de los productos comprados es realizada por el responsable de cada área. El personal de almacén se encarga de la inspección de los productos que se comercializarán esto se realiza utilizando el Procedimiento de Recepción de Productos “ALM-CL-P001”.

Previo acuerdo con el proveedor, la empresa Comisionistas Lince S.A.C. realizará evaluaciones a las instalaciones de sus proveedores mediante los lineamientos del Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores “COM-CL-P002”.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 28 de 35

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa Comisionistas Lince S.A.C planifica y lleva a cabo la comercialización de sus productos bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describe la cantidad y productos contenidos en el pedido de cada cliente.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo que permiten el correcto manejo de equipos y el desarrollo de las actividades.
- La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación (revisión posterior al picking y packing) y entrega del producto.

El área de almacén en coordinación con el área de aseguramiento de la calidad es responsable de llevar a cabo las actividades de seguimiento y medición del producto y proceso a través de inspecciones y mediciones.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Este acápite de la norma no aplica debido a que la empresa Comisionistas Lince S.A.C. controla cada una de las etapas de producción a través de las actividades de seguimiento y medición.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Comisionistas Lince S.A.C. identifica el producto a través del proceso de comercialización:

- El área de almacén se encarga de registrar el ingreso de los productos a comercializar.
- De igual forma se encarga de registrar en la hoja de pedido el lote y fecha de vencimiento de cada producto.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 29 de 35

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Comisionistas Lince S.A.C. salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente en el caso de que éste solicite una postergación de la fecha de distribución o divida la distribución de su pedido en varias fechas, por lo cual parte del mismo se mantendrá en el almacén hasta su entrega.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la distribución al destino previsto, lo que incluye la identificación y protección durante el almacenamiento así como la adecuada manipulación durante el picking y packing. Para ello la empresa Comisionistas Lince S.A.C. cuenta con un almacén, cámara de refrigeración y equipos para la preservación del producto.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados lo cual se encuentra descrito en el Procedimiento de Verificación de Equipos de Medición “CAL-CL-P004”, el cual detalla lo referente a los equipos de medición, en cuanto a:

- Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales.
- Ajustarse o reajustarse cuando sea necesario.
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

La empresa Comisionistas Lince S.A.C evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. Comisionistas Lince S.A.C. toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 30 de 35

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto y servicios mediante la inspección de los productos durante la recepción, durante el almacenamiento, picking, packing, distribución y calibración de equipos.
- Asegurar la conformidad de SGC mediante el resultado de las auditorías internas.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante revisiones del sistema.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la Encuesta de Satisfacción del Cliente “CAL-CL-A002”. El Jefe de Ventas es el responsable de esta actividad e informa de los resultados obtenidos a Gerencia General en las reuniones de revisión por la dirección.

Adicionalmente se cuenta con el Procedimiento de Atención de Reclamos “CAL-CL-P003” para atender y resolver los reclamos procedentes de los clientes o consumidores.

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

Comisionistas Lince S.A.C. ha establecido y mantiene el Procedimiento para la ejecución de Auditorías Internas “CAL-CL-P005”, las que son planificadas a intervalos definidos en función al estado e importancia de los procesos, las áreas a auditar y a los resultados de auditorías previas. Las auditorías tienen por finalidad determinar si el SGC se encuentra:

- Conforme, con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los objetivos establecidos.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 31 de 35

- Implementado y se mantiene se manera eficaz.

Las auditorías son realizadas por el personal calificado e independiente al área a ser auditada, a fin de no comprometer la imparcialidad de proceso de auditoría interna.

Además, Comisionistas Lince S.A.C. mantiene registros de los resultados de las auditorías realizadas. Los responsables de las áreas que son auditadas se aseguran que se tomen las acciones sin demora injustificada para eliminar no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento por parte del generador, incluye la verificación de la eficacia de las acciones tomadas.

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El Comité de la Calidad aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC, los que se encuentran estipulados en el Plan de Objetivos de Calidad “PLA-CL-A001”, demostrando la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto requiriendo el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas “CAL-CL-P007”.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. preserva las características de los productos a comercializar. Para ello realiza la medición y seguimiento de las condiciones de almacenamiento. De igual forma, realiza una verificación del cumplimiento de los requisitos de los pedidos de los clientes en las etapas apropiadas del proceso.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. La liberación de los proveedores hacia los clientes se realiza luego de la verificación del picking y packing del pedido. Los registros indican la persona que autoriza la liberación al cliente.

La liberación del pedido y la prestación del servicio de distribución no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 32 de 35

8.3. Control del producto no conforme

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme, están definidos en el Procedimiento Producto No conforme “CAL-CL-P006”.

Se mantienen registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4. Análisis de datos

Las diferentes áreas de Comisionistas Lince S.A.C., han definido indicadores que permiten evaluar la gestión del área así como la eficacia y eficiencia de los procesos. Al recopilar y analizar los datos, se determina la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad e identifican dónde se podrían realizar las mejoras.

Al comienzo de cada año, el Comité de Calidad comunica a los responsables de cada área los datos que necesita, el formato requerido y la frecuencia de entrega de estos. Estos datos deben incluir los generados del resultado de seguimiento y medición, adicionalmente, datos sobre:

- La satisfacción de los clientes;
- la conformidad con los requisitos del producto;
- las características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas;
- el desempeño de los proveedores, la calidad de los productos, materiales y servicios que brindan.

8.5. Mejora

8.5.1. MEJORA CONTINUA

La alta Dirección de Comisionistas Lince S.A.C. planifica y gestiona los procesos necesarios para mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante:

- La actualización de la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 33 de 35

- Análisis de los resultados de las auditorías según el Procedimiento de Auditorías Internas “CAL-CL-P005”.
- Análisis de datos de procesos, producto y servicio.
- Propuesta de acciones correctivas y preventivas, según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas “CAL-CL-P007”.
- La revisión por la dirección mediante reuniones programadas afianza la mejora continua del sistema.

8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA

La empresa Comisionistas Lince S.A.C. toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas “CAL-CL-P007” se detallan los requisitos para:

- Revisar las no conformidades.
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA

La empresa determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

En el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas “CAL-CL-P007” se detallan los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M001		
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 34 de 35

- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	<h1>MANUAL</h1>	Código CAL-CL-M001		
		MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01

ANEXO 1

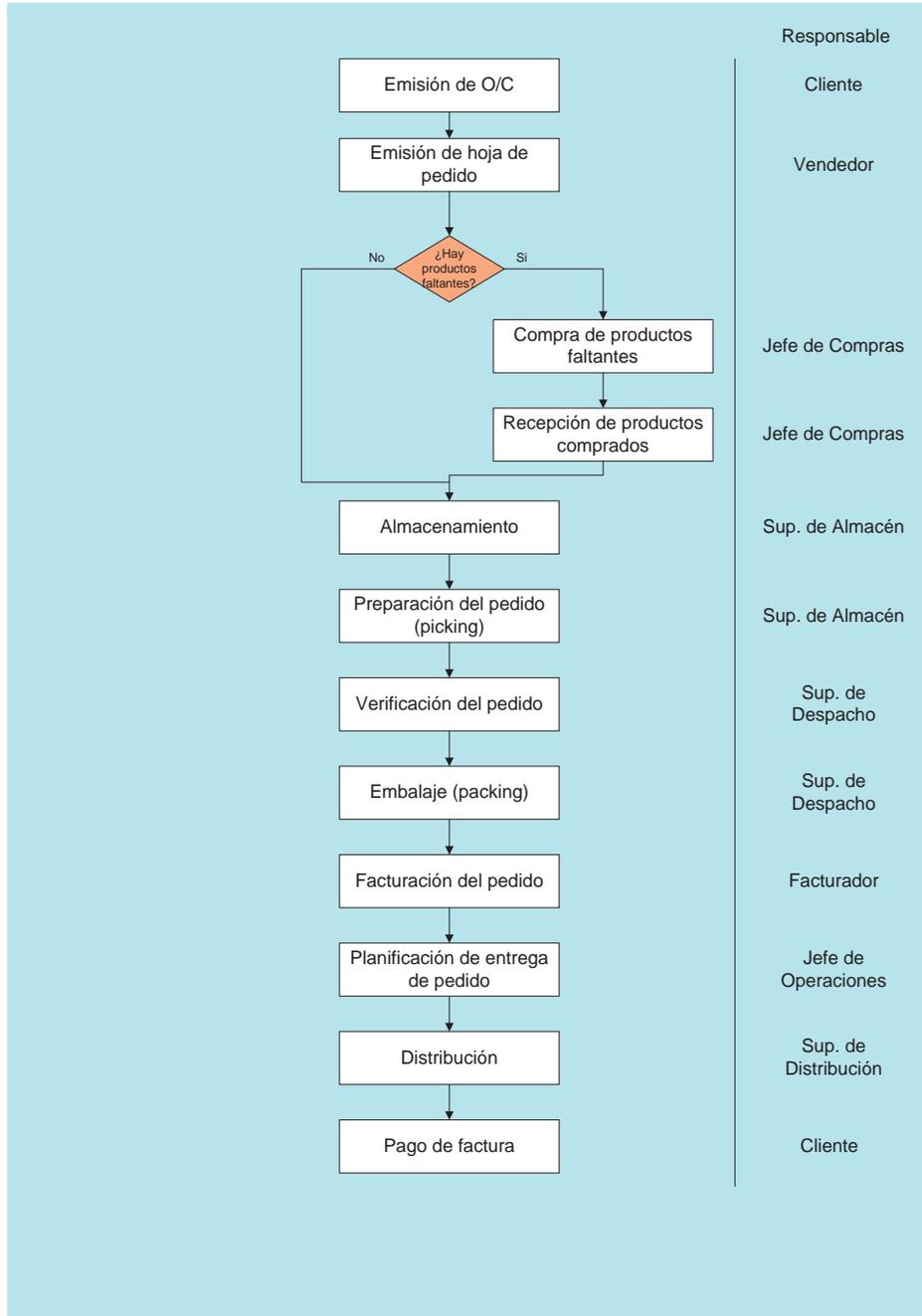


Figura 4: Diagrama de Flujo de Comisionistas Lince S.A.C.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

ANEXO 3: MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES (CONTINUACIÓN)

MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES



Comisionistas Lince S.A.C.

CAL-CL-M002

REVISIÓN N°:

PROPIETARIO:

FECHA ENTREGA :

Control de cambios

PÁGINA	DONDE DICE	DEBE DECIR

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Firma	Firma	Firma
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 24

0. TABLA DE CONTENIDO

0. TABLA DE CONTENIDO	1
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES Y NOTACIONES	2
4. DESARROLLO.....	2
4.1 Generalidades	2
4.2 Estructura orgánica.....	3
4.2.1 Junta General de Accionistas	4
4.2.2 Gerente General	5
4.2.3 Supervisor de Calidad	6
4.2.4 Asesoría Legal	8
4.2.5 Jefe de Finanzas	9
4.2.6 Supervisor de Contabilidad y Administración de Personal	10
4.2.7 Auxiliar de Contabilidad	11
4.2.8 Asistente de Créditos y Cobranzas	12
4.2.9 Supervisor de Ventas	13
4.2.10 Ejecutivos de Ventas	14
4.2.11 Asesor de Ventas.....	15
4.2.12 Auxiliar de Atención al Cliente y Facturación	16
4.2.13 Jefe de Operaciones.....	17
4.2.14 Supervisor de Almacén	18
4.2.15 Auxiliar de almacén.....	19
4.2.16 Supervisor de Despacho	20
4.2.17 Supervisor de Distribución.....	21
4.2.18 Conductores	22
4.2.19 Jefe de Compras	23
5. ANEXOS.....	24
6. REFERENCIAS	24
7. CONTROL DE CAMBIOS	24

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 24

1. OBJETIVO

Definir las funciones correspondientes a cada cargo y perfiles de competencia; así como servir de herramienta para orientar al personal nuevo e informar a los trabajadores sobre sus labores con el fin de contribuir al desarrollo de la misión y visión de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

2. ALCANCE

Se aplica a todos el personal vinculado laboralmente a Comisionistas Lince S.A.C.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

No aplica

4. DESARROLLO

4.1. GENERALIDADES

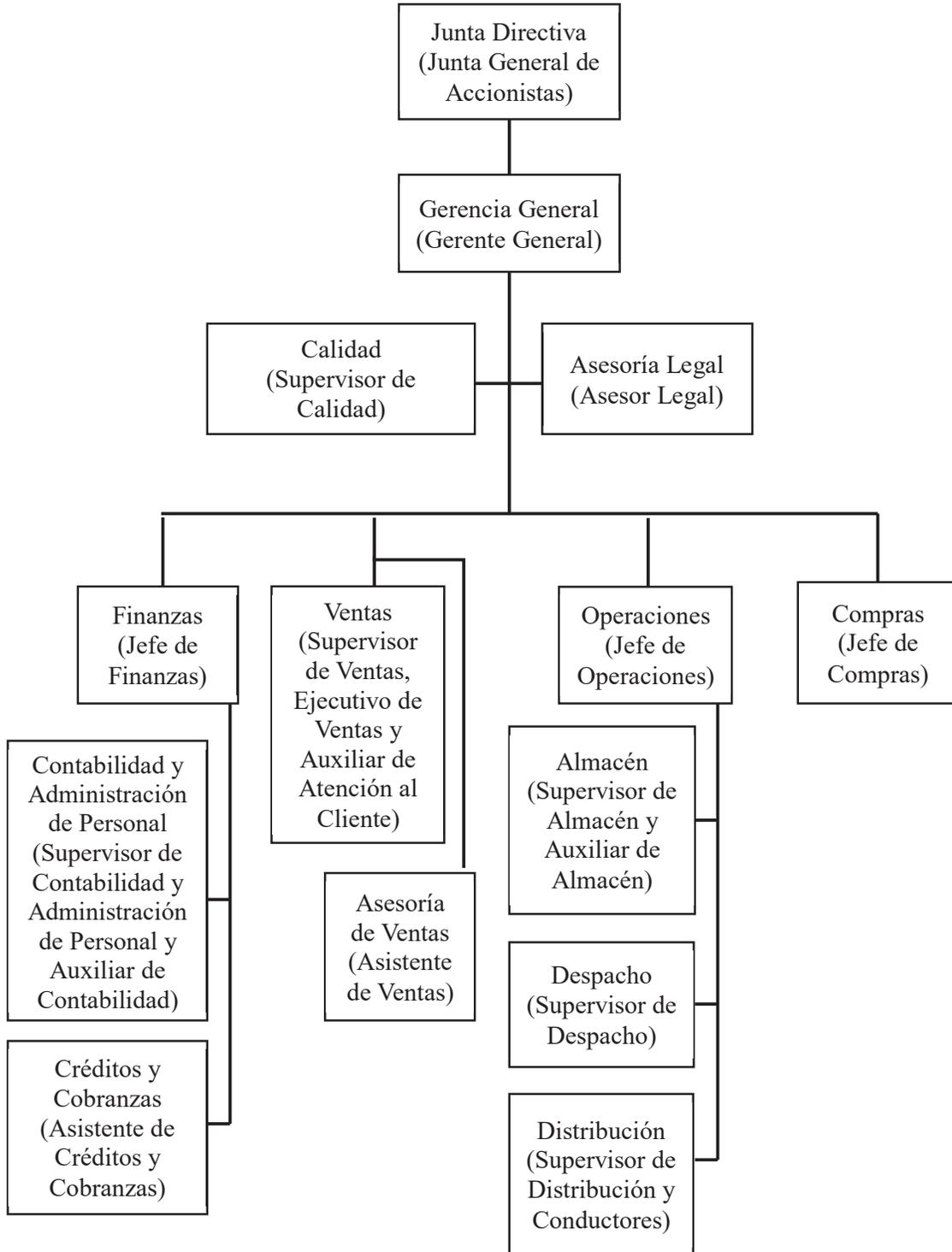
La Gerencia General de Comisionistas Lince S.A.C., respondiendo a la necesidad de estructurar y consolidar el desarrollo organizacional, presenta el Manual de Funciones (CAL-CL-M002), el cual está encaminado al mejoramiento de la eficiencia en las labores de la empresa. Además, es una herramienta de consulta que permite establecer claridad en las funciones desempeñadas por cada uno de los trabajadores vinculados a la empresa.

Es importante mencionar que la información contenida en este manual ha sido producida en función de las necesidades de todo el personal y consecuente con la estructura organizacional y puestos de trabajo. Su correspondencia con la realidad, permanencia y actualización, debe ser tarea de cada una de nosotros; en tal sentido, somos los trabajadores de la empresa los responsables de mantenerlo vigente y actualizado e informar los cambios e inconsistencias, que se presente en el ejercicio de nuestras funciones.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 24

4.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA



Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 4 de 24

4.3.1. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

CARGO	Junta General de Accionistas
ÁREA	Junta Directiva
LÍNEA O DEPENDENCIA	Todas las áreas
JEFE INMEDIATO	No aplica
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Bachiller en Ing. Industrial, Administración de Empresas, Economía o carreras afines con Especialización o Maestría en Logística o Supply Chain Management.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Negociación • Liderazgo • Manejo de información • Toma de decisiones • Planeamiento de estrategias
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en empresas del mismo sector y en labores afines al cargo.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar las estrategias generales de la compañía. 2. Controlar la ejecución y consecución de los objetivos estratégicos. 3. Establecer y controlar los presupuestos de la empresa y sus proyecciones financieras. 4. Tomar decisiones sobre las inversiones en la empresa. 5. Elegir y/o remover al Gerente General. 6. Aumentar o reducir el capital. 7. Disponer investigaciones y auditorías. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 5 de 24

4.3.2. GERENTE GENERAL

CARGO	Gerente General
ÁREA	Gerencia General
LINEA O DEPENDENCIA	Todas las áreas
JEFE INMEDIATO	Junta General de Accionistas
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Bachiller en Ing. Industrial, Administración de Empresas, Economía o carreras afines con Especialización o Maestría en Logística o Supply Chain Management.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Trabajo en equipo • Negociación • Liderazgo • Toma de decisiones • Planeamiento de estrategias
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en empresas del mismo sector y en labores afines al cargo.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeñarse como representante legal de la empresa. 2. Direccionar y administrar la empresa. 3. Elaborar planes, programas, proyectos, reglamentos, presupuestos y políticas generales y particulares para todas y cada una de las áreas de la empresa. 4. Ejecutar y hacer ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Junta General de Accionistas. 5. Nombrar los empleados subalternos que se necesiten para el desarrollo y administración de la compañía, señalarles su remuneración y atribuciones y removerlos cuando lo estime conveniente. 6. Aprobar y revisar la contratación del personal. 7. Autorizar mediante firma de documentos y cheques ratificando las decisiones tomadas. 8. Recibir informes de ventas y determinar el cumplimiento de las ventas. 9. Tomar decisiones basadas en información recibida de las diferentes áreas de la empresa. 10. Implementar las políticas de la empresa. 11. Establecer los parámetros de administración en cuanto a planeación estratégica. 12. Velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales. 13. Ejercer control sobre las funciones y resultados obtenidos por los integrantes de la empresa. 14. Rendir cuentas comprobadas de su gestión a la Junta General de Accionistas al final de cada ejercicio, dentro del mes siguiente, a la fecha de su retiro del cargo o cuando la misma junta se lo exija. 15. Presentar a la Junta General de Accionistas, en sus sesiones ordinarias los estados financieros e informes sobre la situación financiera de la empresa. 16. Contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo mediante la colaboración, apoyo y respeto no solo de cada uno de los miembros de su grupo de trabajo sino también de la empresa. 17. Revisar y actualizar las funciones del MOF (Manual Organizacional de Funciones). 18. Aprobar los documentos del SGC. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 6 de 24

4.3.3. SUPERVISOR DE CALIDAD

CARGO	Supervisor de Calidad
ÁREA	Calidad
LINEA O DEPENDENCIA	No aplica
JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Bachiller en Ing. en Industrias Alimentarias, Ing. Industrial o afines. Especialización o cursos en Sistemas de Calidad.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Trabajo en equipo • Liderazgo • Aptitud ante las reglas • Trabajo bajo presión • Manejo de información • Responsabilidad y honradez
EXPERIENCIA	06 meses desempeñando labores similares
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar y supervisar el sistema de calidad (Programa de Control de Plagas, Programa de Capacitación, Programa de Limpieza y Desinfección, Mantenimiento de Equipos, Atención de Reclamos de clientes, Auditorías, entre otros). 2. Inspeccionar diariamente el almacén para el monitoreo de BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) y procedimientos operacionales de la empresa. 3. Supervisar la recepción de productos. 4. Capacitar a los trabajadores para garantizar el cumplimiento de las especificaciones y procedimientos. 5. Informar a los responsables de los problemas o defectos y ayudar en la identificación y corrección. 6. Ser el Representante de la empresa para inspecciones higiénico-sanitarias. 7. Soporte técnico al área comercial en cuanto a las características y almacenamiento de los productos. 8. Verificación del cumplimiento de normas legales relacionadas a la manipulación de alimentos. 9. Revisar y actualizar las funciones del MOF (Manual Organizacional de Funciones) en coordinación con la Gerencia General. 10. Revisar los documentos del SGC junto con el responsable del proceso. 11. Implementar y mantener la base de documentos del SGC. 12. Realizar el seguimiento y ejecución de la calibración del termómetro patrón y verificación de los termómetros de trabajo. 13. Evaluar los reclamos emitidos por los clientes para determinar si estos proceden, así como su afectación al proceso (No conformidad). 14. Elaborar, implementar y realizar el seguimiento del programa anual de auditorías. 15. Seleccionar y evaluar a los Auditores Internos del SGC. 16. Conservar la documentación resultante de las auditorías e ingresarlas al SACP. 17. Decidir el tratamiento del producto no conforme, evaluar las causas de la no conformidad y generar la SACP (solicitud de acciones correctivas y preventivas). 18. Identificar las causas e implementar acciones para las no conformidades detectadas en 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 7 de 24

- las auditorías y/o reclamos.
19. Realizar la selección y evaluación de los proveedores.
 20. Clasificar a los proveedores de acuerdo al riesgo y tipo de producto.
 21. Realizar auditoría de segunda parte a los proveedores.
 22. Definir el límite para los proveedores de alto volumen.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 8 de 24

4.3.4. ASESORÍA LEGAL

CARGO	Asesor legal
ÁREA	No aplica
LÍNEA O DEPENDENCIA	No aplica
JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Titulado en Derecho o afines.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Aptitud ante las reglas • Trabajo bajo presión • Manejo de información • Responsabilidad y honradez
EXPERIENCIA	Mínimo 5 años desempeñándose como asesor legal
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestar asesoramiento legal cuando lo requiera la alta dirección. 2. Emitir opinión legal respecto a las normas legales que se someten a su consideración, pudiendo solicitar los alcances técnicos que estimen necesarios a los órganos de línea para la mejor comprensión de los temas en cuestión. 3. Compilar, concordar y sistematizar la legislación de competencia de la empresa. 4. Cumplir con otras funciones y atribuciones que le asigne la dirección en el ámbito de su competencia. 5. Cumplir con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 9 de 24

4.3.5. JEFE DE FINANZAS

CARGO	Jefe de Finanzas
ÁREA	Finanzas
LINEA O DEPENDENCIA	Contabilidad y Administración de Personal, Créditos y Cobranzas
JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Bachiller o Titulado en Economía, Administración de Empresas, Ing. Industrial o carreras afines.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Trabajo en equipo • Negociación • Liderazgo • Manejo de información • Toma de decisiones • Planeamiento de estrategias
EXPERIENCIA	Mínimo 02 años desempeñando funciones similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar los datos financieros. 2. Determinar de la estructura de los activos de la empresa. 3. Fijación de la estructura de capital. 4. Coordinar la planificación y administración del presupuesto económico y financiero de la empresa. 5. Calendarizar del pago de la deuda. 6. Velar por la solidez financiera de la empresa. 7. Definir los sistemas, procesos, registros y estados contables para el análisis e interpretación de la situación financiera y contable de Comisionistas Lince S.A.C., así como la elaboración de informes y reportes correspondientes. 8. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones financieras de la empresa y sus procesos a través de una óptima administración de los recursos. 9. Proveer los recursos humanos requeridos para el buen funcionamiento de la empresa, contando con sistemas de administración, desarrollo, registro y control adecuado. 10. Mantenerse informado de los constantes cambios del mercado. 11. Dirigir el manejo de activo físico y control de inventarios. 12. Asegurar el cumplimiento y uso de la última versión de los documentos del SGC, así como la actualización de los mismos ante un cambio en el proceso. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 10 de 24

4.3.6. SUPERVISOR DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

CARGO	Supervisor de Contabilidad y Administración de Personal
ÁREA	Finanzas
LINEA O DEPENDENCIA	Auxiliar de Contabilidad
JEFE INMEDIATO	Jefe de Finanzas
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Título de formación universitaria en Ing. Industria, Administración de Empresas, Economía o carreras afines.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Trabajo en equipo • Negociación • Liderazgo • Manejo de información
EXPERIENCIA	Mínimo 01 año desempeñando funciones similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar balances, elaborar los estados financieros y otros análisis propios de la empresa. 2. Controlar los movimientos contables, verificando que la información se encuentre sustentada. 3. Velar por el fiel cumplimiento de los procedimientos establecidos por el Estado. 4. Realizar las actividades que le sean encomendadas por la Gerencia General, o Jefatura Financiera, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo. 5. Supervisar la correcta confección de las planillas de remuneraciones del personal. 6. Controlar que se realice el cálculo de la provisión para beneficios sociales de los colaboradores. 7. Elaborar los contratos del personal. 8. Calcular remuneraciones y demás beneficios económicos. 9. Asegurar el cumplimiento y uso de la última versión de los documentos del SGC, así como la actualización de los mismos ante un cambio en el proceso. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 11 de 24

4.3.7. AUXILIAR DE CONTABILIDAD

CARGO	Auxiliar de Contabilidad
ÁREA	Finanzas
LÍNEA O DEPENDENCIA	No aplica
JEFE INMEDIATO	Supervisor de Contabilidad y Administración de Personal
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Técnico o superior completo en Contabilidad, Administración de Empresas o afines.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Trabajo en equipo • Aptitud ante las reglas • Trabajo bajo presión • Manejo de información • Responsabilidad y honradez
EXPERIENCIA	Mínimo 04 meses desempeñando labores similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar, preparar, codificar y registrar cuentas, facturas y otros estados financieros de acuerdo con procedimientos establecidos, usando sistemas manuales y computarizados. 2. Procesar, verificar y preparar balance de prueba, registros financieros y otras transacciones como: cuentas por pagar, cuentas por cobrar e ingresar datos en libros auxiliares. 3. Revisar y cancelar en el sistema de las facturas cobradas. 4. Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que la empresa necesite. 5. Cumplir con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 12 de 24

4.3.8. ASISTENTE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

CARGO	Asistente de Créditos y Cobranzas
ÁREA	Finanzas
LÍNEA O DEPENDENCIA	No aplica
JEFE INMEDIATO	Jefe de Finanzas
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Técnico o superior completo en Contabilidad, Administración de Empresas o afines.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Trabajo en equipo • Aptitud ante las reglas • Trabajo bajo presión • Manejo de información • Responsabilidad y honradez
EXPERIENCIA	Mínimo 04 meses desempeñando labores similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener los niveles de morosidad de cartera en niveles aceptables para la empresa. 2. Monitorear y hacer seguimiento de las cuentas por cobrar de los vendedores. 3. Mantener actualizada los files de la cartera de créditos. 4. Supervisar el correcto proceso de facturación. 5. Identificar riesgos para otorgar crédito a nuevos clientes. 6. Cumplir con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 13 de 24

4.3.9. SUPERVISOR DE VENTAS

CARGO	Supervisor de Ventas
ÁREA	Ventas
LÍNEA O DEPENDENCIA	Ejecutivo de ventas
JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Educación técnica o superior en Mercadeo o Administración de Empresas.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Negociación • Liderazgo • Planeamiento de estrategias • Manejo de conflictos • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Manejo de información • Responsabilidad y honradez
EXPERIENCIA	Mínimo 01 años desempeñando funciones similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr la meta de ventas. 2. Mantenerse permanentemente actualizado sobre los productos de la empresa para poder brindar información adecuada y capacitar a su equipo. 3. Supervisar al equipo de ventas en el campo. 4. Verificar que los ejecutivos de ventas muestren una excelente presentación personal frente a sus clientes (uniforme, fotocheck, materiales, etc.). 5. Establecer reuniones semanales para el seguimiento y capacitación de los ejecutivos de ventas. 6. Llevar un control diario de las ventas realizadas, elaborando cuadros de seguimiento por colaborador y otros reportes de gestión que le sean solicitados. 7. Asegurar el cumplimiento y uso de la última versión de los documentos del SGC, así como la actualización de los mismos ante un cambio en el proceso. 8. Revisar la información de reclamos y hacer el seguimiento para el cierre de los mismos. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 14 de 24

4.3.10. EJECUTIVOS DE VENTAS

CARGO	Ejecutivo de Ventas
ÁREA	Ventas
LINEA O DEPENDENCIA	No Aplica
JEFE INMEDIATO	Supervisor de Ventas
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Técnico o bachiller en Ventas, Marketing o carreras afines.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez verbal • Orientación al cliente • Dinamismo • Capacidad relacional • Capacidad de persuasión • Ambición • Alta capacidad de trabajo • Orientación a resultados • Trabajo en equipo • Tolerancia a la frustración • Tolerancia a las cargas de trabajo • Vinculación con la empresa, empatía, interacción humana
EXPERIENCIA	Mínimo 04 meses desempeñando funciones similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar visitas a los clientes existentes o potenciales. 2. Elaborar cotizaciones por solicitud del cliente. 3. Consultar la disponibilidad de la mercadería en el sistema, asegurándose de la existencia física en almacén. 4. Efectuar la venta de la mercadería. 5. Elaborar la Hoja Pedido a partir de la Orden de Compra del cliente. 6. Ofrecer servicios de crédito a clientes, solicitando la información y documentación requerida para el estudio. 7. Efectuar las actividades inherentes al cobro de cartera vía telefónica o desplazándose a la oficina del cliente. 8. Realizar el recaudo de cartera y la respectiva consignación en caja o en cuenta de la empresa en los bancos. 9. Hacer el seguimiento de los pedidos para garantizar la entrega correcta y oportuna al cliente. 10. Analizar el historial de compra de cada cliente e identificar oportunidades de ventas. 11. Tramitar devoluciones y/o reclamos de clientes en coordinación con el área de Calidad. 12. Asistir a capacitaciones, talleres o seminarios que la empresa considere necesarios. 13. Cumplir con lo establecido en los documentos del SGC. 14. Mantener comunicación con los clientes ante reclamos. 15. Emitir O/C (Orden de Compra) al proveedor. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 15 de 24

4.3.11. ASESOR DE VENTAS

CARGO	Asesor de Ventas
ÁREA	Asesoría de Ventas
LINEA O DEPENDENCIA	No aplica
JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Educación superior en Mercadeo o Administración de Empresas.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Negociación • Liderazgo • Planeamiento de estrategias • Manejo de conflictos • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Manejo de información • Responsabilidad y honradez
EXPERIENCIA	Mínimo 05 años desempeñando funciones similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar planes y presupuestos de ventas, planificar las acciones y los recursos necesarios para alcanzarlo. 2. Calcular la demanda y pronosticar las ventas. 3. Delimitar el territorio, establecer la meta de venta total y para cada ejecutivo, y definir los estándares de desempeño. 4. Conducir el análisis de costo de ventas. 5. Reclutar y seleccionar a los ejecutivos de ventas y coordinar su incorporación a la empresa. 6. Capacitar en técnicas de venta. 7. Cumplir con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 16 de 24

4.3.12. AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y FACTURACIÓN

CARGO	Auxiliar de Atención al Cliente y Facturación
ÁREA	Ventas
LÍNEA O DEPENDENCIA	No Aplica
JEFE INMEDIATO	Supervisor de Ventas
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Técnica en Administración de empresas o afines
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez verbal • Orientación al cliente • Dinamismo • Trabajo en equipo • Tolerancia a la frustración • Tolerancia a las cargas de trabajo • Responsabilidad y honradez
EXPERIENCIA	Mínimo 04 meses desempeñando labores similares
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a los clientes en showroom. 2. Recepcionar llamadas y derivarlas al área correspondiente. 3. Elaborar cotizaciones y hojas de pedidos de clientes designados. 4. Llevar a cabo la facturación de los pedidos y entrega de facturas. 5. Ejecutar la limpieza y orden del showroom. 6. Cumplir con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 17 de 24

4.3.13. JEFE DE OPERACIONES

CARGO	Jefe de Operaciones
ÁREA	Operaciones
LINEA O DEPENDENCIA	Supervisores de Almacén, Despacho y Distribución
JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Título de formación universitaria en Ing. Industrial, Administración de Empresas, con Especialización o cursos en Logística o Supply Chain Management.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Negociación • Liderazgo • Trabajo en equipo • Manejo de conflictos • Organización • Toma de decisiones • Planeamiento de estrategias • Manejo de información
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años desempeñando funciones similares
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar las operaciones de los procesos de Almacén, Despacho y Distribución. 2. Coordinar directamente con el Jefe de Compras y Ejecutivos de Ventas para la entrega oportuna de los pedidos bajo los requisitos del cliente. 3. Monitorear el stock y generar las órdenes de compra. 4. Evaluar el desempeño del personal a cargo. 5. Coordinar la planificación de estrategias para potenciar los niveles de ventas. 6. Fiscalizar el cumplimiento de las normas de seguridad. 7. Formular políticas y procedimientos del área. 8. Capacitar a los colaboradores en procedimientos operacionales. 9. Identificar las oportunidades de mejora en los procesos a cargo. 10. Diseñar y mantener planes de contingencia ante posibles interrupciones de los procesos. 11. Generar, validar planes y programas de trabajo. 12. Elaborar reportes de indicadores de los procesos a cargo. 13. Asegurar el cumplimiento de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 18 de 24

4.3.14. SUPERVISOR DE ALMACÉN

CARGO	Supervisor de Almacén
ÁREA	Operaciones
LÍNEA O DEPENDENCIA	Auxiliar de Almacén
JEFE INMEDIATO	Jefe de Operaciones
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Técnico o Bachiller en Administración de Empresas, Ing. Industrial o afines. Con especialización o cursos en Gestión de Almacenes.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Organización • Liderazgo • Toma de decisiones • Responsabilidad y honradez
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años desempeñando funciones similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir todos los productos adquiridos para la comercialización en la cadena. 2. Efectuar los registros de las mercaderías inmediatamente recibidas. 3. Controlar las mercaderías almacenadas. 4. Efectuar recuentos periódicos de las existencias (inventarios). 5. Verificar que las condiciones de almacenamiento y seguridad sean las adecuadas. 6. Asignar al personal la Hoja de Pedido para la preparación del mismo, de acuerdo a las prioridades establecidas. 7. Entregar la mercadería de acuerdo a las Hojas de Pedido. 8. Registrar las salidas o entregas de mercaderías. 9. Verificar e informar posibles quiebres de stock. 10. Verificar e informar los productos sin rotación (inmovilizados). 11. Mantener el almacén ordenado y limpio. 12. Instruir y vigilar la operación del almacén. 13. Verificar el cumplimiento de las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) en el personal de almacén. 14. Capacitar al personal nuevo de almacén. 15. Asegurar el cumplimiento y uso de la última versión de los documentos del SGC, así como la actualización de los mismos ante un cambio en el proceso. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 19 de 24

4.3.15. AUXILIAR DE ALMACÉN

CARGO	Auxiliar de Almacén
ÁREA	Operaciones
LINEA O DEPENDENCIA	No aplica
JEFE INMEDIATO	Supervisor de Almacén
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Secundaria completa.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Responsabilidad y honradez • Organización • Aptitud ante las reglas
EXPERIENCIA	Mínimo 04 meses desarrollando labores similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<p>1. Cumplir con lo establecido en los documentos del SGC.</p> <p>Recepción</p> <p>2. Realizar inspección de la documentación y características del transporte.</p> <p>3. Verificar que los productos se reciban en las condiciones adecuadas, de acuerdo a las especificaciones estipuladas en la orden de compra.</p> <p>4. Dejar estipulado, cualquier diferencia existente entre la O/C (Orden de Compra) y el físico recibido así como los productos en mal estado de presentación.</p> <p>5. Reportar al jefe de almacén en el momento que ocurra cualquier anomalía en el proceso de recepción.</p> <p>Almacenamiento</p> <p>6. Acomodar la mercadería según PEPS (Primero en Entrar – Primero en Salir) dentro del almacén.</p> <p>7. Participar en el levantamiento de inventario físico.</p> <p>8. Reportar a su jefe inmediato los requerimientos de material.</p> <p>9. Mantener el orden y limpieza en el almacén.</p> <p>10. Preparar el pedido</p> <p>11. Realizar el armado del pedido, tomando en cuenta los requisitos del cliente y de calidad.</p> <p>12. Revisar e informar en caso de encontrar producto no conforme.</p> <p>13. Anotar la fecha de vencimiento en la hoja de pedido para la trazabilidad.</p> <p>Distribución</p> <p>14. Cargar y descargar la mercadería en los vehículos de transporte.</p> <p>15. Realizar revisión junto con el cliente de la conformidad de la entrega.</p> <p>16. Revisar que los documentos de entrega de la mercadería estén firmados por el cliente y se evidencie la conformidad de la entrega.</p> <p>17. Apoyar al conductor en ruta.</p>	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 20 de 24

4.3.16. SUPERVISOR DE DESPACHO

CARGO	Supervisor de Despacho
ÁREA	Operaciones
LINEA O DEPENDENCIA	No aplica
JEFE INMEDIATO	Jefe de Operaciones
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Título de formación universitaria en Ing. Industrial, Administración de Empresas, Economía o carreras afines con Especialización o Maestría en Logística o Supply Chain Management.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Organización • Liderazgo • Toma de decisiones • Responsabilidad • Puntualidad
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años desempeñando funciones similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspeccionar la conformidad del pedido respecto a los requisitos del cliente. 2. Programar los clientes por ruta de entrega. 3. Verificar aleatoriamente la carga en vehículos de transporte. 4. Realizar seguimiento de los pedidos despachados, no recibidos y de los recibidos parcialmente. 5. Realizar el monitoreo de ocurrencias que perjudiquen la entrega de mercadería, cobro y/o mala manipulación de los productos. 6. Realizar monitoreo de ubicación de vehículos de transporte. 7. Verificar que la documentación de entrega de la mercadería (guía de remisión, factura, etc.) esté completa. 8. Verificar el cumplimiento de las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) en el personal a cargo y capacitar a personal nuevo. 9. Asegurar el cumplimiento y uso de la última versión de los documentos del SGC, así como la actualización de los mismos ante un cambio en el proceso. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 21 de 24

4.3.17. SUPERVISOR DE DISTRIBUCIÓN

CARGO	Supervisor de Distribución
ÁREA	Operaciones
LINEA O DEPENDENCIA	Conductores
JEFE INMEDIATO	Jefe de Operaciones
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Secundaria Completa. Conocimientos básicos en mecánica automotriz y normas de tránsito.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás • Trabajo bajo presión • Responsabilidad • Puntualidad • Organización • Liderazgo
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años desempeñando funciones similares.
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar las rutas a cada conductor de acuerdo a ventanas horarias, cantidad y tipo de carga y carga máxima por vehículo. 2. Realizar la programación de mantenimiento de vehículos. 3. Verificar la limpieza de todos los vehículos. 4. Capacitar a los conductores nuevos. 5. Conducir el vehículo en el que se transporta la mercadería de la empresa. 6. Verificar que todos los ítems de la factura o guía de remisión se encuentren dispuestos adecuadamente en el transporte. 7. Verificar que la documentación de la entrega de mercadería esté completa. 8. Cumplir oportunamente con la programación de entrega de pedidos. 9. Recoger mercadería de los clientes por concepto de devolución. 10. Recoger mercadería de proveedores, de darse la necesidad. 11. Reportar la ubicación o avance en la programación de entregas. 12. Reportar los inconvenientes presentados en la entrega de los productos y las fallas mecánicas del vehículo. 13. Participar en la vigilancia durante el cargue y descargue de la mercadería, tanto en las instalaciones de la empresa como en la de los clientes para evitar pérdidas o robos. 14. Hacer uso, cuidar y reportar las necesidades de implementos de protección personal y primeros auxilios. 15. Solicitar mantenimiento y realizar revisiones constantes del vehículo para evitar reparaciones costosas y pérdidas de tiempo. 16. Realizar como mínimo la limpieza del vehículo diariamente y adicionalmente cuando sea necesario. 17. Las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y aquellas que le sean asignadas por su jefe inmediato. 18. Asegurar el cumplimiento y uso de la última versión de los documentos del SGC, así como la actualización de los mismos ante un cambio en el proceso. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL	Código		
		CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 22 de 24

4.3.18. CONDUCTORES

CARGO	Conductores
ÁREA	Operaciones
LÍNEA O DEPENDENCIA	Auxiliar de distribución
JEFE INMEDIATO	Supervisor de Distribución
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Secundaria Completa. Conocimientos básicos en mecánica automotriz y normas de tránsito.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás • Trabajo bajo presión • Responsabilidad • Puntualidad
EXPERIENCIA	Mínimo 4 meses de haber conducido vehículos de carga
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducir el vehículo en el que se transporta la mercadería de la empresa. 2. Verificar que todos los ítems de la factura o guía de remisión se encuentren dispuestos adecuadamente en el transporte. 3. Verificar que la documentación de la entrega de mercadería esté completa. 4. Cumplir oportunamente con la programación de entrega de pedidos. 5. Recoger mercadería de los clientes por concepto de devolución. 6. Recoger mercadería de proveedores, de darse la necesidad. 7. Reportar la ubicación o avance en la programación de entregas. 8. Reportar los inconvenientes presentados en la entrega de los productos y las fallas mecánicas del vehículo. 9. Participar en la vigilancia durante el cargue y descargue de la mercadería, tanto en las instalaciones de la empresa como en la de los clientes para evitar pérdidas o robos. 10. Hacer uso, cuidar y reportar las necesidades de implementos de protección personal y primeros auxilios. 11. Solicitar mantenimiento y realizar revisiones constantes del vehículo para evitar reparaciones costosas y pérdidas de tiempo. 12. Realizar como mínimo la limpieza del vehículo diariamente y adicionalmente cuando sea necesario. 13. Las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y aquellas que le sean asignadas por su jefe inmediato. 14. Cumplir con lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 23 de 24

4.3.19. JEFE DE COMPRAS

CARGO	Jefe de Compras
ÁREA	Compras
LINEA O DEPENDENCIA	No aplica
JEFE INMEDIATO	Gerente General
PERFIL DE CARGO	
EDUCACIÓN	Bachiller en Ing. Industrial, Administración de Empresas, Comercio Internacional o carreras afines.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Negociación • Trabajo en equipo • Solución de problemas • Liderazgo • Orientación a resultados
EXPERIENCIA	Mínimo 02 años en el área de compras en empresas del rubro retail, consumo masivo, entre otros
FUNCIONES DEL CARGO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear y programar la adquisición de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades. 2. Mantener los inventarios en los niveles óptimos de acuerdo a las operaciones de la empresa. 3. Gestionar el proceso de órdenes de Compra según cronogramas de trabajo. 4. Administrar y desarrollar estrategias para la mejora del nivel de servicio en compras. 5. Realizar la localización de nuevos proveedores. 6. Elaborar un catálogo de proveedores previa investigación, análisis y evaluación de las características y comportamiento de los proveedores en cuanto a calidad, precio y oportunidad en los bienes y servicios. 7. Implementar un sistema de control en el almacén de útiles de trabajo, mobiliario y equipo. 8. Dar seguimiento a los indicadores de gestión que reflejen la situación del área de compras y cumplir las metas establecidas en cada uno de ellos. 9. Asegurar el cumplimiento de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. 10. Definir el límite para los proveedores de alto volumen. 	

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	MANUAL		Código		
			CAL-CL-M002		
	MANUAL ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 24 de 24

5. ANEXOS

No aplica.

6. REFERENCIAS

No aplica

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

**ANEXO 4: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
(CONTINUACIÓN)**

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código		
		CAL-CL-A001		
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 3

MANUAL		
CÓDIGO DEL MANUAL	NOMBRE	FECHA DE CREACIÓN
CAL-CL-M001	Manual del Sistema de la Calidad	02/05/2016
CAL-CL-M002	Manual de Funciones	02/05/2016

PROCEDIMIENTOS		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE	FECHA DE CREACIÓN
ALM-CL-P001	Recepción de Productos	02/05/2016
CAL-CL-P001	Control de Documentos	02/05/2016
CAL-CL-P002	Control de Registros	02/05/2016
CAL-CL-P003	Atención de Reclamos	02/05/2016
CAL-CL-P004	Verificación de Equipos de Medición	02/05/2016
CAL-CL-P005	Auditorías Internas	02/05/2016
CAL-CL-P006	Producto no Conforme	02/05/2016
CAL-CL-P007	Acciones Correctivas y Preventivas	02/05/2016
COM-CL-P001	Compras	02/05/2016
COM-CL-P002	Selección y Evaluación de Proveedores	02/05/2016

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código		
		CAL-CL-A001		
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 3

DOCUMENTOS DE APOYO		
CÓDIGO DEL FORMATO	NOMBRE	FECHA DE CREACIÓN
ALM-CL-A001	Inspección de Transporte y Productos de Proveedores	02/05/2016
ALM-CL-A002	Control de Temperaturas de Refrigeración en Recepción	02/05/2016
CAL-CL-A001	Lista Maestra de Documentos	02/05/2016
CAL-CL-A002	Encuesta Relacionada a la Satisfacción del Cliente	02/05/2016
CAL-CL-A003	Acta de Revisión del SGC	02/05/2016
CAL-CL-A004	Programa Anual de Capacitación	02/05/2016
CAL-CL-A005	Programa Anual de Mantenimiento de Equipos de Frío	02/05/2016
CAL-CL-A006	Control de Mantenimiento de Equipos de Frío	02/05/2016
CAL-CL-A007	Atención de Reclamos	02/05/2016
CAL-CL-A008	Verificación de Equipos de Medición	02/05/2016
CAL-CL-A009	Programa Anual de Auditorías Internas	02/05/2016
CAL-CL-A010	Plan de Auditoría	02/05/2016
CAL-CL-A011	Lista de Verificación	02/05/2016
CAL-CL-A012	Resumen de Auditoría	02/05/2016
CAL-CL-A013	Informe de Auditoría	02/05/2016
CAL-CL-A014	Informe Final de Auditoría	02/05/2016
CAL-CL-A015	Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas	02/05/2016
CAL-CL-A016	Lista de Acciones Correctivas y Preventivas	02/05/2016
CAL-CL-A017	Lista de Control de Producto No Conforme	02/05/2016
CAL-CL-A018	Reporte de No Conformidad a Proveedor	02/05/2016
COM-CL-A001	Lista de Proveedores Autorizados	02/05/2016
INF-CL-A001	Control de Mantenimiento del Hardware	02/05/2016
INF-CL-A002	Programa de Mantenimiento Preventivo del Hardware	02/05/2016

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A001		
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 3

PLA-CL-A001	Plan de Objetivos de Calidad	02/05/2016
-------------	------------------------------	------------

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

a.

PROCEDIMIENTOS

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			ALM-CL-P001		
	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer normas y pautas para la recepción de productos, ya sea en las instalaciones de Comisionistas Lince S.A.C. o en el punto de compra, a fin de garantizar la trazabilidad del producto y el cumplimiento de las especificaciones del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los productos que Comisionistas Lince S.A.C. recibe para su posterior comercialización.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

3.1.1. No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3.1.2. Vale de Ingreso: Documento en el cual consta la mercadería requerida al proveedor, consigna: número correlativo, fecha del requerimiento, fecha de recepción, nombre del proveedor, artículo, cantidad, último lote recibido.

3.2. NOTACIONES

No aplica.

4. DESARROLLO

4.1. INGRESO DEL PROVEEDOR

El proveedor llega a la empresa y se acerca al vigilante para identificarse. El vigilante confirma con el Supervisor de Almacén la compra y da el permiso para el ingreso del vehículo. El vehículo se estaciona dentro del patio de maniobras.

4.2. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Para la descarga, el Supervisor de Almacén solicita los documentos legales de transportación de los artículos (factura y/o guía de remisión). Adicionalmente, solicita el certificado de calidad.

4.3. INSPECCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRANSPORTE

La inspección la realiza el Auxiliar de Almacén, y dentro de ella realizará una revisión de los siguientes puntos:

- **Revisión del personal:** El personal debe cumplir con las normas de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y se registra el cumplimiento de tales requisitos en el Formato Inspección de Transporte y Productos de Proveedores (ALM-CL-A001).

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		ALM-CL-P001		
	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 4

- **Revisión del transporte:** El Auxiliar de Almacén deberá inspeccionar el transporte al inicio y al final de la recepción. En líneas generales debe verificar la limpieza del transporte y que en este no haya materia u olores extraños, esto se registra en el Formato Inspección de Transporte y Productos de Proveedores (ALM-CL-A001).
- **Revisión de las temperaturas:** Para los productos que deben mantenerse refrigerados, se verifica la temperatura del transporte y se registra en el Formato Control de Temperaturas de Refrigeración en Recepción (ALM-CL-A002).

4.4. INSPECCIÓN DE LOS PRODUCTOS

La inspección la realiza el Auxiliar de Almacén, quien contrastará la cantidad y descripción de los productos que se están descargando con lo descrito en el Vale de Ingreso. De igual forma, debe verificar el lote y fecha de vencimiento respectivo y que éste concuerde con lo presentado en el certificado de calidad; así como el estado de los envases, hermeticidad y limpieza de los mismos. Para ello realizará un muestreo en donde el nivel de inspección dependerá de los hallazgos encontrados.

De darse una desviación en los criterios evaluados, el Auxiliar de Almacén comunica el hallazgo al Supervisor de Almacén y éste, a su vez, lo comunica al Supervisor de Calidad, quienes deciden si se acepta o no el producto. Se seguirá el Procedimiento de Producto No Conforme (CAL-CL-P006). Se reportará al proveedor mediante el Formato Reporte de No Conformidad a Proveedor (CAL-CL-A018).

4.5. DESCARGA

La descarga se realiza en parihuelas limpias (colocando un cartón sobre ella) para facilitar el apilamiento y evitar el maltrato de los productos. Esto es realizado por el personal del proveedor bajo supervisión del Auxiliar de Almacén. Se debe tener en cuenta el tipo de producto: alimentos y no alimentos para el uso de las parihuelas, con el fin de evitar la contaminación cruzada (ver Anexo 5.1.).

Finalizada la descarga, el Auxiliar de Almacén coloca su nombre en el Vale de Ingreso y verifica que toda la información solicitada esté completa, rotula la parihuela con el mismo número correlativo que aparece en el vale de Ingreso y moviliza la parihuela al interior del almacén, específicamente a la zona de Recepción de Productos, de acuerdo a la naturaleza del producto (alimento o no alimento).

Para los productos que necesitan mantener la cadena de frío, éstos serán almacenados directamente en las cámaras de frío del almacén.

5. ANEXOS

5.1. Parihuela a usar por tipo de producto

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		ALM-CL-P001		
	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 4

6. REFERENCIAS

- 6.1. Procedimiento: Producto No Conforme (CAL-CL-P006).
- 6.2. Documento de Apoyo: Inspección de Transporte y Productos de Proveedores (ALM-CL-A001).
- 6.3. Documento de Apoyo: Control de Temperaturas de Refrigeración en Recepción (ALM-CL-A002)
- 6.4. Documento de Apoyo: Reporte de No Conformidad a Proveedor (CAL-CL-A018).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		ALM-CL-P001		
	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 4 de 4

ANEXO 5.1. PARIHUELA A USAR POR TIPO DE PRODUCTO

Tipo de producto	Tipo de parihuela
Alimento	Parihuela sin marca
Papeles y descartables	Parihuela sin marca
Productos de limpieza	Parihuela marcada de color rojo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P001		
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para aprobar, revisar y actualizar los documentos aplicables en Comisionistas Lince S.A.C. y asegurar que se identifiquen los cambios, se utilizan las versiones pertinentes, se mantienen los documentos legibles y fácilmente identificables.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos del SGC de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

- 3.1.1. Documento:** Información y su medio de soporte electrónica o escrita, que describa actividades, requisitos, procedimientos o resultados.
- 3.1.2. Lista Maestra de Documentos:** Registro en el que se relacionan todos aquellos documentos que afectan el SGC.
- 3.1.3. Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 3.1.4. Guía:** Es un documento informativo que tiene por objeto hacer público estándares, lineamientos y toda información importante o relevante para la organización.
- 3.1.5. Instructivo:** Documento que describe en forma detallada una actividad, generalmente realizada por una o más personas, y que es complementario a un procedimiento.
- 3.1.6. Formato:** Documento dispuesto para recopilar información, cuando éste contiene dicha información se convierte en un registro.
- 3.1.7. Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados. Los procesos de la empresa Comisionistas Lince S.A.C. se presenta en el anexo 6.1.

3.2. NOTACIONES

No aplica.

4. DESARROLLO

4.1. GENERACIÓN DE UN DOCUMENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Identificar necesidad	Responsable del proceso	Identificar la necesidad de crear un documento nuevo, modificar uno existente o utilizar un documento externo.
2	Enviar solicitud	Responsable del proceso	Solicitar al Supervisor de Calidad la elaboración o modificación del documento.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P001		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 7

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3	Elaborar, modificar o eliminar el documento	Responsable del proceso	<p>Para elaborar documentos, el Responsable del Proceso recopila la información necesaria para elaborar el borrador del mismo, teniendo en cuenta la estructura de la documentación y su identificación, según lo indicado en el punto 4.2. Para la modificación de documentos, el Supervisor de Calidad enviara el documento al Responsable del Proceso para que realice los cambios. Para eliminar documentos, el Responsable del Proceso comunica al Supervisor de Calidad la decisión para que se actualice la Lista Maestra de Documentos (CAL-CL-A001).</p> <p>El documento elaborado o modificado regresa al Supervisor de Calidad para que verifique que esté de acuerdo con los lineamientos del punto 4.2 antes de enviárselo al Jefe del Responsable del Proceso.</p>
4	Revisar el documento	Jefe del Responsable del proceso	Revisa el documento en contenido y si hay observaciones las añade al documento para su corrección. De no haber observaciones, regresa el documento al Supervisor de Calidad para que continúe con la siguiente etapa.
5	Aprobar el documento	Gerente General	Los documentos ya revisados, serán presentados al Gerente General por el Supervisor de Calidad para la aprobación de los mismos.
6	Registrar el documento en el listado maestro de documentos	Supervisor de Calidad	Modifica y actualiza la Lista Maestra de Documentos (CAL-CL-A001). Asigna un código a los documentos nuevos o cambiar de versión a los documentos modificados. Identifica como obsoleta la versión anterior de los documentos modificados.
7	Difusión del documento	Supervisor de Calidad y Responsable del proceso	La difusión se realiza a través de un correo electrónico que contiene la información general del documento (nombre, versión y fecha desde que entra en vigencia) el cual es elaborado por el Supervisor de Calidad y enviado al Responsable del Proceso quien lo reenvía a los involucrados con el mismo.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P001		
	CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 7

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
8	Distribuir las copias controladas	Supervisor de Calidad	Distribuye las copias controladas (designadas por el Responsable del Proceso) para asegura su disponibilidad en los sitios de trabajo.
9	Implementar el documento	Responsable del proceso	<p>Las personas que desarrollan los procesos se encargan de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar aplicación a los documentos, a partir de la fecha de vigencia incluida en los mismos. - Verificar constantemente que los documentos que se vienen aplicando sean los vigentes. - Verificar permanentemente que lo que está escrito sea lo que realmente se ejecuta.

4.2. REDACCIÓN DE DOCUMENTO

4.2.1. Estructura de redacción de un documento

Para redactar un DOCUMENTO, INSTRUCTIVO, PROCEDIMIENTO, etc, se debe seguir la estructura indicada a continuación:

NUMERAL	DEFINICIÓN
OBJETIVO	Define la razón por la cual se elabora el documento.
ALCANCE	Define qué documentos, personas, materiales, máquinas, áreas, procesos, subprocesos, sistemas o sitios, entre otros a los que se refiere el documento elaborado.
DEFINICIONES Y NOTACIONES	Fijar con claridad y precisión el significado de una palabra o palabras que puedan causar confusión. De igual forma, se describen aclaraciones acerca del algún tema del documento.
DESARROLLO	<p>Se describe en forma secuencial las actividades inherentes al proceso/subproceso. Para efecto se toma en cuenta que debe darse respuesta a las preguntas: QUIEN, CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE, PARA QUÉ, CON QUÉ, CON QUIÉN, se realizan las actividades.</p> <p>Para un instructivo, en esta parte se describirá con mayor detalle las actividades a realizar.</p>
ANEXOS	Información adicional al documento.
REFERENCIAS	Detalla los documentos a los que se hace referencia en el desarrollo del procedimiento.
CONTROL DE CAMBIOS	Detalla los cambios realizados en cada versión del documento.

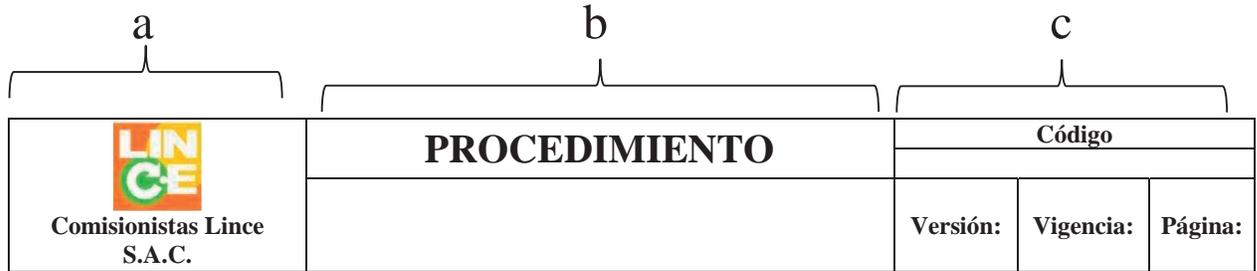
Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P001		
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 4 de 7

4.2.2. Presentación del documento

4.2.2.1. Encabezado

Se sigue la siguiente estructura:

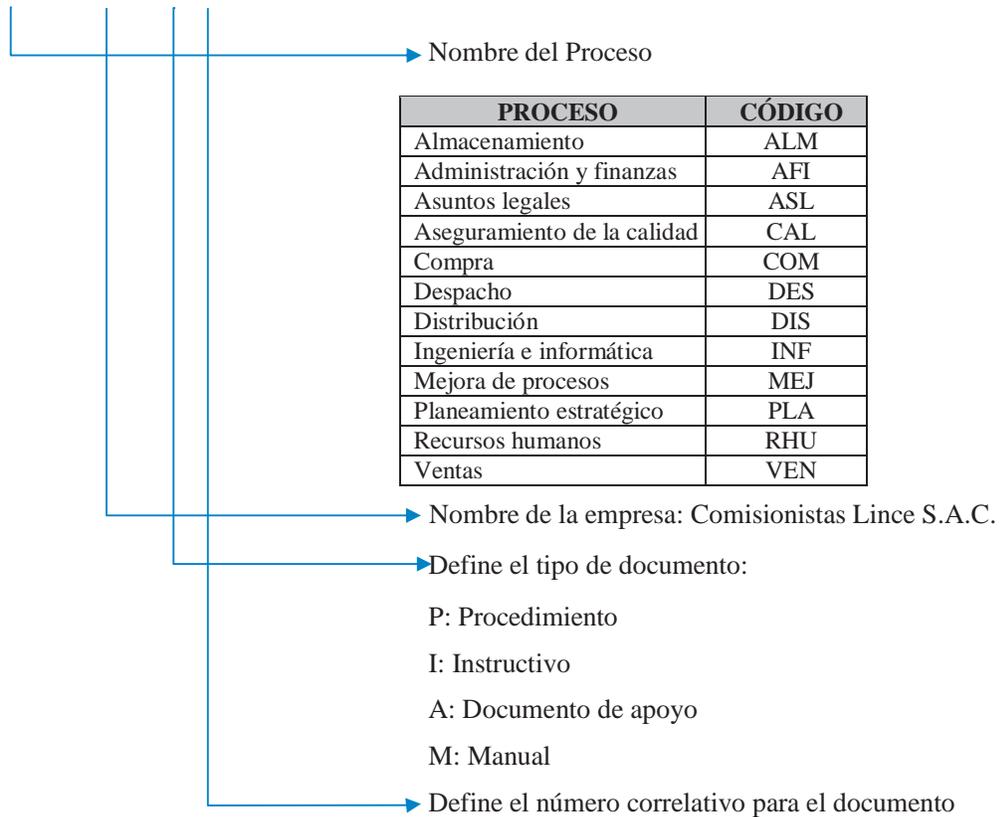


- a) **Logo:** Se coloca el logo y nombre de la empresa.
- b) **Título:** Tiene como encabezado el tipo de documento y luego el título del mismo.
- c) **Identificación:** Cuenta con el código del documento, versión, fecha de vigencia y página.

c.1 Código

Los documentos se codifican de la siguiente manera:

WWW – XX – Y ZZZ



Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P001		
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 5 de 7

c.2 Versión

La versión hace referencia al número de revisiones o actualizaciones que ha sufrido el documento. Se debe llevar un control para utilizar la última versión vigente.

c.3 Vigencia

La fecha de vigencia define el día en que el documento entró en vigencia para su uso. Usualmente es la fecha en la que se realiza la aprobación por el Gerente General.

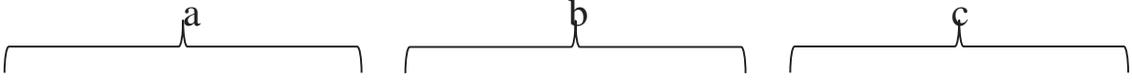
c.4 Página

La información de página debe incluir la página actual y la cantidad total de páginas del documento.

4.2.2.2. Pie de página

Esta sección aplica solo para procedimientos, instructivos y manuales; los documentos de apoyo no contarán con ella.

Se sigue la siguiente estructura:

a	b	c
		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

- a) **Elaborado por:** Se coloca el puesto del Responsable del Proceso.
- b) **Revisado por:** Se coloca el puesto del Supervisor o Jefe directo del responsable del proceso.
- c) **Aprobado por:** Se coloca el puesto de la persona que aprueba el documento.

4.2.3. Documento de apoyo

Para el caso de la elaboración de documentos de apoyo (que incluirán formatos, planes, listas, encuestas y lay-out de instalaciones), se debe tener en cuenta el encabezado descrito en el apartado 4.2.2.1. La estructura estará definida por el usuario del mismo.

5. ANEXOS

- 5.1. Mapa de procesos de Comisionistas Lince S.A.C.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Documento de Apoyo: Lista Maestra de Documentos (CAL-CL-A001).

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P001		
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 6 de 7

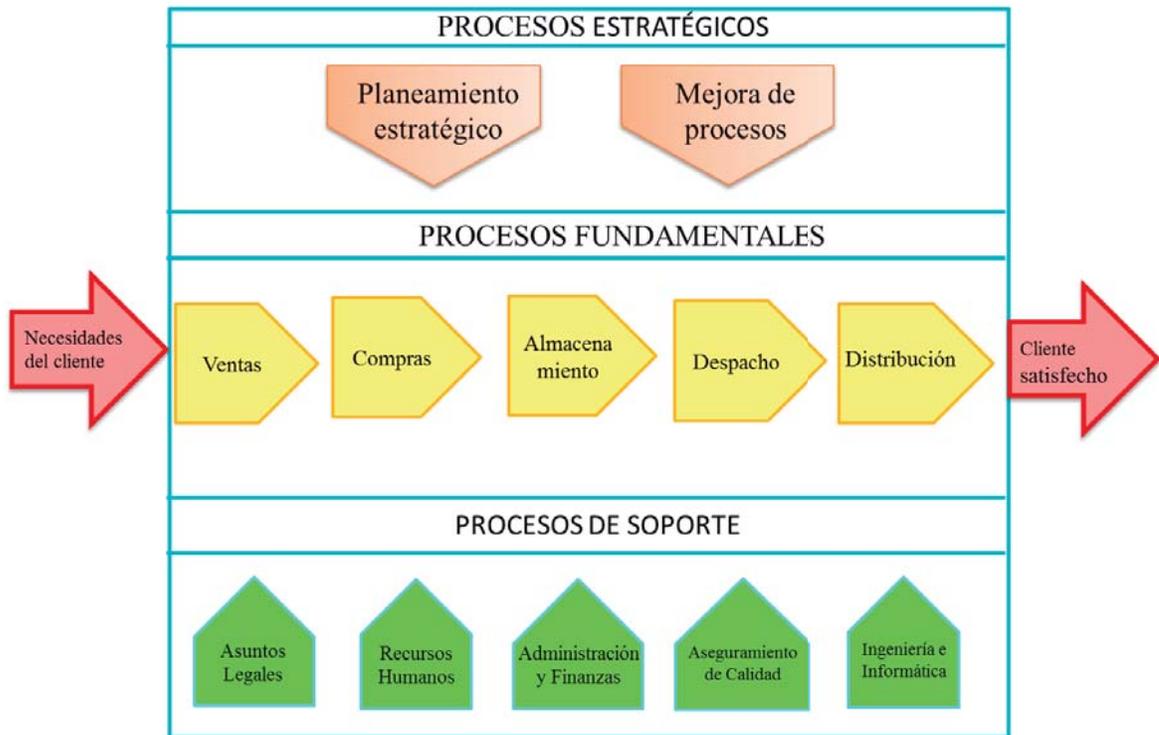
7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P001		
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 7 de 7

ANEXO 5.1. MAPA DE PROCESOS



Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P002		
	CONTROL DE REGISTROS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para controlar la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de los registros del SGC de Comisionistas Lince S.A.C.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los registros del SGC de la empresa Comisionistas Lince S.A.C.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

- 3.1.1. **Almacenamiento:** Lugar, dispositivo y/o equipo donde se encuentra físicamente el registro.
- 3.1.2. **Disposición:** Destino final de los registros.
- 3.1.3. **Documento:** Información y su medio de soporte.
- 3.1.4. **Formato:** Es una plantilla para la toma de datos o para anotar los resultados de actividades realizadas. El registro es la propia plantilla pero ya con datos concretos., es decir, un registro es un formato una vez que ha sido cumplimentado.
- 3.1.5. **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- 3.1.6. **Identificación:** Nombre y/o código con el que se reconoce un registro.
- 3.1.7. **Legibilidad:** Que pueda leerse la información contenida en el registro.
- 3.1.8. **Protección:** Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.
- 3.1.9. **Recuperación:** Facilidad de acceso a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización y su clasificación.
- 3.1.10. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 3.1.11. **Tiempo de retención:** Periodo de tiempo en que se tendrán los registros dentro de un archivo en papel o en medio electrónico.
- 3.1.12. **Vigente:** Tiempo de retención de un registro que se requiere archivar en forma permanente.

3.2. NOTACIONES

No aplica.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P002		
	CONTROL DE REGISTROS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 3

4. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Identificación de registros	Responsable del proceso	Identifica qué documentos funcionan como formatos, si necesitan ser actualizados o eliminados de la bases de documentos del SGC.
2	Enviar solicitud	Responsable del proceso	Envía un borrador del documento nuevo o modificado al Supervisor de Calidad, así mismo informa la no vigencia de un formato para su eliminación.
3	Registrar el formato del registro en el listado maestro de documentos	Supervisor de Calidad	Modifica y actualiza la Lista Maestra de Documentos (CAL-CL-A001). Asigna un código a los formatos nuevos o cambiar de versión a los formatos modificados. Identifica como obsoleta la versión anterior de los formatos modificados.
4	Distribución de formatos	Responsable del proceso	Identifica la necesidad de copias físicas de formatos y establece las cantidades requeridas en el punto de uso.
5	Registrar datos	Responsable del llenado	El Responsable del Proceso brinda capacitación al Responsable del llenado del formato para la generación del registro. El Responsable del llenado recolecta la información con la frecuencia definida.
6	Mantenimiento de registros	Responsable del llenado	Son las acciones que se deben tomar para asegurar el cuidado y resguardo de los registros.
7	Recibir, analizar y verificar	Responsable del proceso	Recibe, analiza y verifica que los documentos sean llenados correctamente y permanezcan legibles y rastreables. Además, toma decisiones y acciones correspondientes.
8	Almacenar registros	Responsable del proceso	Una vez que los registros son utilizados en el área de trabajo correspondiente, deben ser retirados para su posterior almacenamiento. Los documentos son mantenidos en condiciones que aseguren la integridad del registro durante el tiempo definido, en función de los requisitos legales, del cliente y de la vida útil del producto.
9	Retención y disposición final	Responsable del Proceso	Verifica periódicamente si los tiempos de retención de los registros han vencido, con la finalidad de ejecutar la disposición establecida. La disposición final de la documentación, dependiendo del tipo de información que contiene, podrá ser: trefilado (información confidencial) trasladado a un archivo o eliminado.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P002		
	CONTROL DE REGISTROS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 3

5. ANEXOS

No aplica

6. REFERENCIAS

6.1. Documento de Apoyo: Lista Maestra de Documentos (CAL-CL-A001).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Al final de cada documento se anexará un cuadro que detalle los cambios que se han realizado durante el tiempo en el documento, el cual tendrá la siguiente estructura:

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P003		
	ATENCIÓN DE RECLAMOS	Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Determinar los pasos a seguir para la recepción, evaluación y respuesta a los reclamos de los clientes, a fin de evitar la recurrencia de los mismos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los reclamos presentados por los clientes externos.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

3.1.1. Cliente: Persona que recibe un producto (tangibles o intangibles).

3.1.2. Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

3.2. NOTACIONES

No aplica.

4. DESARROLLO

4.1. GENERACIÓN DE RECLAMO

El cliente contacta a Comisionistas Lince S.A.C. para formular su reclamo de manera presencial, vía telefónica o por correo electrónico, el mismo que deberá ser recibido por el Ejecutivo de Ventas encargado de la cuenta en Comisionistas Lince S.A.C.

El Ejecutivo de Ventas de Comisionistas Lince S.A.C. atiende al cliente para conocer el detalle del reclamo y solicita sus datos de contacto, y los registra en el Formato Atención de Reclamos (CAL-CL-A007), para su posterior seguimiento.

4.2. EVALUACIÓN DE RECLAMO

El Ejecutivo de Ventas envía el Formato de Atención de Reclamos (CAL-CL-A007) al Supervisor de Calidad, quien evaluará si el reclamo procede o no a través de la realización de la trazabilidad del producto en cuestión.

4.2.1. a. Un reclamo procede cuando

Se determina mediante la trazabilidad que el lote estuvo en el almacén y este presenta defectos de calidad atribuibles a su fabricación (contenido menor en relación a lo declarado en el empaque, información no legible, cambios en sus características organolépticas dentro de su vida útil, etc).

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P003		
	ATENCIÓN DE RECLAMOS	Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 2 de 4

4.2.2. b. Un reclamo no procede cuando

- Se determina mediante la trazabilidad que el lote no estuvo en el almacén.
- El producto presenta defectos como consecuencia de la inadecuada manipulación por parte del cliente.
- El producto tiene fecha de “consumo preferente” vencida, o fecha de caducidad vencida.

El resultado de la evaluación quedará registrado en el Formato de Atención de Reclamos (CAL-CL-A007).

Cabe resaltar que todas estas características son verificadas durante la entrega de mercadería y quedando constancia de la conformidad en la guía de remisión.

4.3. Respuesta al reclamo

El Supervisor de Calidad envía el Formato Atención de Reclamos (CAL-CL-A007) al Ejecutivo de Ventas el resultado de la evaluación del reclamo para que finalmente este último sea el encargado de la comunicación con el cliente. Si el reclamo procede, el Ejecutivo de Ventas coordina la devolución o cambio del producto.

El Supervisor de Ventas realizará un seguimiento del estado de los reclamos e informará los mismos al Gerente General de forma mensual.

4.4. Reclamo al proveedor

El Supervisor de Calidad es el encargado de emitir un reclamo al fabricante del producto utilizando el Reporte de No Conformidad a Proveedor (CAL-CL-A018), para comunicar las no conformidades reportadas por el cliente y solicitar las acciones del caso.

4.5. Evaluación de afectación al proceso

Si luego de la evaluación del reclamo se determina que este pueda afectar el proceso, el Supervisor de Calidad procederá a generar la Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) (CAL-CL-A015) para analizar las causas y plantear una solución que evite la recurrencia. Actualizará la Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016), y le dará tratamiento según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-P007).

Finaliza la atención del reclamo y procede de acuerdo al resultado. Si el cliente acepta la decisión o la propuesta, entonces ésta se debe realizar y registrar en el Formato Atención de Reclamos (CAL-CL-A007).

Si el cliente rechaza la decisión o la acción propuesta entonces el reclamo permanece abierto. Esto se debe registrar y el cliente debe ser informado sobre las alternativas disponibles.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P003		
	ATENCIÓN DE RECLAMOS		Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 3 de 4

5. ANEXOS

5.1. Trazabilidad del Lote.

6. REFERENCIAS

6.1. Documento de Apoyo: Atención de Reclamos (CAL-CL-A007).

6.2. Documento de Apoyo: Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas (SAC/P) por no conformidad (CAL-CL-A015).

6.3. Documento de Apoyo: Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016).

6.4. Documento de Apoyo: Reporte de No Conformidad a Proveedor (CAL-CL-A018).

6.5. Procedimiento: Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-P007).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P003		
	ATENCIÓN DE RECLAMOS	Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 4 de 4

ANEXO 5.1 TRAZABILIDAD DE LOTE

El ingreso de un lote queda registrado en el Vale de Ingreso, información que es recolectada durante la recepción de la mercadería.

Para conocer la fecha de salida del lote, el Ejecutivo de Ventas registra el número de pedido que contiene el producto en reclamo en el Formato Atención de Reclamos ; número con el cual se buscará la Hoja de Atención de Pedidos la cual tiene registrado el lote despachado al cliente.

Luego se verifican las condiciones de almacenamiento a las que estuvo sometido el producto, para ello se verifican los formatos de temperatura y limpieza.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P004		
	VERIFICACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 2	

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es definir el manejo de los equipos de medición o inspección de Comisionistas Lince S.A.C., con la finalidad de garantizar las buenas condiciones de operación, control periódico y reparación o sustitución oportuna.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los siguientes instrumentos: Termómetros (control de temperatura en almacenamiento refrigerado) y balanzas (almacén).

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

3.1.1. Calibración: Conjunto de operaciones que establecen, condiciones específicas, la relación entre los valores indicados por un instrumento de medición o por un sistema de medición, o los valores representados por una medida física o un material de referencial los valores correspondientes de una magnitud realizados por un patrón de referencia.

3.1.2. Equipo de Medición: Todos los instrumentos de medición, patrones de medición, materiales de referencia, equipos auxiliares e instrucciones que son necesarias para efectuar una medición se considera que un “material de referencia” es un tipo de patrón de medición.

3.1.3. Instrumento de Medición: Aparato destinado a hacer una medición, sólo o en conjunto con un equipo complementario.

3.1.4. Medición: Conjunto de operaciones que tienen por objeto determinar el valor de una magnitud.

3.1.5. Termómetro: Aparato o instrumento destinado a la medición de grados de temperatura.

3.1.6. Temperatura: Son los grados de calor o frío y/o estado de un elemento, materia o cuerpo que se manifiesta con una mayor o menor intensidad de energía calórico.

3.1.7. Verificación: Consiste en comparar las medidas proporcionadas por el instrumento con las de un equipo calibrado y de calidad metrológica igual o superior al equipo a verificar, con el fin de confirmar que el equipo mide con un error menor a la especificado por el fabricante o menor del requerido para la realización de un determinado trabajo.

3.2. NOTACIONES

No aplica.

4. DESARROLLO

En Comisionistas Lince S.A.C. se cuenta con dos tipos de equipos de medición sujetos a calibración y verificación, la cual es responsabilidad del Supervisor de Calidad.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P004		
	VERIFICACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 2

4.1. TERMÓMETROS DE EQUIPOS DE FRÍO

Comisionistas Lince S.A.C. cuenta con termómetros de trabajo que son utilizados en las áreas de almacenamiento a temperatura ambiente, refrigeración y congelación. Cada uno de ellos cuenta con un código de identificación y su respectiva especificación de rango de trabajo. Adicionalmente, la empresa cuenta con un termómetro patrón, el cual es calibrado cada dos años por una empresa acreditada por INACAL (Instituto Nacional de la Calidad), quien emite un certificado de calibración.

Para los termómetros de trabajo se realiza una verificación bimensual, que consiste en contrastar la temperatura del termómetro patrón contra el termómetro de trabajo a tres rangos de temperatura: ambiente (16°C a 30°C), refrigeración (5°C a 10°C) y congelación (-10°C a -20°C). Los resultados se registran en el Formato de Verificación de Equipos de Medición CAL-CL-A008, y de existir alguna desviación mayor a 1°C, se envía el termómetro a calibración para establecer el error y la corrección de la medición. Finalmente dicha información se coloca sobre el termómetro utilizando en una etiqueta, a fin de que se considere en cada medición.

Dado que cada termómetro tiene una ubicación predeterminada, cuando uno de ellos sale de las instalaciones para el servicio de calibración, la medición de esa área se realizará con otro termómetro.

4.2. BALANZA

La balanza se usa en la recepción de productos para verificar el peso declarado con el peso real.

Cada vez que se va utilizar la balanza, es necesario su verificación utilizando pesas patrón de 100 gramos y 1 kilogramo calibrados por un laboratorio acreditadas por INACAL (Instituto Nacional de la Calidad).

5. ANEXOS

No aplica.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Documento de Apoyo: Verificación de equipos de medición (CAL-CL-A008).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P005		
	AUDITORIAS INTERNAS		Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la planeación y realización de auditorías internas al SGC de Comisionistas Lince S.A.C., con la finalidad de verificar el cumplimiento con los requisitos, la implementación, mantenimiento y mejora de los procesos.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de realización de auditorías en Comisionistas Lince S.A.C., desde la planificación de las auditorías hasta la verificación de la efectividad de las acciones tomadas.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

- 3.1.1. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el nivel en que se cumplen los criterios de la auditoría.
- 3.1.2. **Auditorías Internas:** Denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por o en nombre de la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización.
- 3.1.3. **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 3.1.4. **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- 3.1.5. **Auditado:** Organización que es auditada.
- 3.1.6. **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 3.1.7. **Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.
- 3.1.8. **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- 3.1.9. **Evidencia de auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 3.1.10. **Hallazgos de auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- 3.1.11. **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.
- 3.1.12. **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas potenciales de no conformidades.
- 3.1.13. **SACP:** Solicitud de acción correctiva / preventiva.

3.2. NOTACIONES

No aplica.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P005		
	AUDITORIAS INTERNAS		Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 2 de 6

4. DESARROLLO

4.1. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

4.1.1. Elaboración del Programa Anual de Auditorías Internas: El Supervisor de Calidad elabora el programa anual de auditorías empleando el Programa Anual de Auditorías Internas (CAL-CL-A009), en donde se establece la cantidad de auditorías anuales, las áreas, los procesos a auditar y las fechas correspondientes.

Para la elaboración del programa se considera:

- Estado e importancia de los procesos.
- Áreas a auditar.
- Resultados de auditorías previas.
- Solicitudes de acciones correctivas y preventivas generadas.
- Solicitud del usuario o dueño de un proceso o sistema.

Se deberá tener en cuenta que todos los requisitos de los sistemas con los que cuenta la organización deberán ser auditados por lo menos una vez al año.

El Gerente General se encargará de revisar y aprobar el Programa Anual de Auditorías Internas (CAL-CL-A009). En el caso que el Programa no se considere adecuado, el Supervisor de Calidad deberá modificar o elaborarlo nuevamente.

Durante el transcurso del año y, a medida que se vayan llevando a cabo las auditorías, el Programa de Auditorías Internas (CAL-CL-A009) se podrá modificar en función a la necesidad de incluir la próxima auditoría, la verificación de la implementación y la eficacia de las acción correctivas y/o preventivas generadas.

El Supervisor de Calidad deberá llevar a cabo el seguimiento de la implementación del Programa Anual de Auditorías Internas (CAL-CL-A009) a fin de verificar si se cumplen con los objetivos y para identificar oportunidades de mejora.

4.1.2. Selección de auditores: Al mismo tiempo que se esté planificando el Programa Anual de Auditorías Internas (CAL-CL-A009), el Supervisor de Calidad debe determinar la competencia necesaria del personal que desempeñará la labor del equipo de auditores internos.

El Supervisor de Calidad y el Gerente General definen los requisitos del perfil del equipo auditor. Todo auditor interno y auditor líder debe reunir lo siguiente:

El Supervisor de Calidad debe evaluar al equipo de auditores internos para definir si califican o no de acuerdo a su competencia, en caso contrario se proporcionará capacitación adecuada a fin de satisfacer estas necesidades. La eficacia de la capacitación será evaluada por el Supervisor de Calidad.

Para una Auditoría Interna específica el Supervisor de Calidad designará al equipo auditor, el cual deberá de estar conformado por el Auditor Líder y por 1 o 2 miembros más; los cuales no deben tener compromiso directo con la actividad a auditar. El auditor

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código CAL-CL-P005		
		AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016

líder es quien se encargará de dirigir las actividades del equipo auditor, además de definir los objetivos, alcance y criterios de la auditoría a realizar.

Cuadro 1: Requisitos para la selección de Auditores

CRITERIO	AUDITOR	AUDITOR LÍDER
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Haber laborado en la empresa por lo menos 6 meses. • Experiencia mínima de una auditoría interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Haber laborado en la empresa por lo menos 1 año. • Experiencia mínima de 3 auditorías internas.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Buena expresión oral y escrita, capacidad de síntesis, capacidad para trabajar en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adicionalmente a lo requerido como auditor, capacidad de planificación, liderazgo, organización y resolución de conflictos.
Atributos personales	<ul style="list-style-type: none"> • Ético, de mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido y seguro de sí mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Igual que para el auditor.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Aquellos que realicen y aprueben el curso de Auditores internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Igual que para el auditor.
Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo Estudios de Nivel Técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo Estudios de Nivel Técnico.

4.1.3. Establecimiento de contacto inicial: El Auditor Líder deberá coordinar con los auditados el día y la hora a realizar la auditoría interna e informar la composición del equipo auditor. Así mismo, se definirá el alcance y criterios para la auditoría. Esta información será enviada como mínimo un mes antes de la ejecución de la Auditoría Interna.

4.2. EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS

4.2.1. Evaluación de la documentación: El equipo auditor revisa y analiza la documentación existente de acuerdo al alcance y criterios definidos. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes e informes de auditorías previas.

Si se determina que la documentación es inadecuada, el líder del equipo auditor deberá informar al Gerente General, quien decidirá si se continúa o suspende la auditoría hasta que los problemas de la documentación se resuelvan.

4.2.2. Elaboración del plan de auditoría: El Auditor Líder debe preparar el Plan de Auditoría (CAL-CL-A010), el cual contiene los objetivos, criterios, alcance, fechas y lugares, hora y duración estimada y las responsabilidades del equipo auditor durante la auditoría *in situ*. Este plan deberá facilitar el establecimiento de los horarios y la coordinación de las actividades de la auditoría.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P005		
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 4 de 6

Luego de que el Plan de Auditoría (CAL-CL-A010) se ha aprobado por el Supervisor de Calidad, el Auditor Líder procederá a comunicárselo a las áreas involucradas con 7 días de anticipación.

El Plan de Auditoría (CAL-CL-A010) puede modificarse a medida que se van desarrollando las actividades *in situ*.

4.2.3. Reunión de apertura: El Equipo Auditor y los auditados participan en la reunión de apertura donde se presentará a los miembros del equipo auditor, se explicará el objetivo y alcance de la auditoría y los ajustes al plan si los hubiera. Se define la fecha y hora de la reunión de cierre.

4.2.4. Auditoría: El Equipo Auditor y los Auditados participan activamente en el proceso de auditoría, a través de entrevistas, observaciones y revisión de documentos.

Solo información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoría, así mismo la evidencia de la auditoría debe ser evaluada frente a los criterios para generar los hallazgos de la misma. Las no conformidades y las evidencias de la auditoría que las apoyan deben registrarse en la Lista de Verificación (CAL-CL-A011).

En caso se realizase la auditoría de un Sistema de Gestión diferente al ISO 9001, tal es el caso de otros requisitos o normas como por ejemplo Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), Auditorías Higiénico Sanitarias, etc, se seguirá el formato en función a los requisitos evaluados.

4.2.5. Generación de SACP: Los miembros del Equipo Auditor evalúan y califican los hallazgos para determinar a qué elemento de la norma o documento afecta. El incumplimiento de un requisito genera una SACP (Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas) (CAL-CL-A015) para lo cual el Auditor debe contar con la evidencia objetiva del hallazgo que la soporte e informar al auditado sus observaciones.

4.2.6. Reunión de cierre: El Equipo Auditor y los auditados participan en la reunión de cierre donde se comentarán las limitaciones en el desarrollo de la auditoría (si las hubiera) y se comentarán las No Conformidades, No Conformidades Potenciales y Oportunidades de Mejora Encontradas las que se han registrado en el Formato Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) (CAL-CL-A015) y las que deben ser aceptadas por el auditado colocando su firma respectiva. Los resultados serán registrados en el Formato Resumen de Auditoría (CAL-CL-A012).

4.3. ACTIVIDADES POST AUDITORÍAS

4.3.1. Preparación y distribución del informe de auditoría: El Auditor Líder reporta los resultados de la auditoría. El Informe de Auditoría (CAL-CL-A013) incluye un registro completo, exacto, conciso y claro de la auditoría y debe contener lo siguiente:

- Objetivos de la auditoría.
- Alcance de la auditoría (identificando las unidades y/o procesos auditados).
- Identificación del cliente de la auditoría.
- Identificación del equipo auditor y los participantes del auditado en la auditoría.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P005		
	AUDITORIAS INTERNAS		Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 5 de 6

- Fechas y lugares donde se realizaron la auditoría.
- Criterio de auditoría.
- Lista de Verificación.
- Hallazgo de la auditoría y evidencia relacionada (informe).
- Conclusiones de la auditoría.
- Declaración sobre el grado en el cual se han cumplido los criterios de auditoría.

Adicionalmente puede incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- Cualquier opinión divergente sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.
- Oportunidades de mejora, si está especificado en el plan de auditoría.
- Buenas prácticas identificadas.
- Planes de acción acordados si los hubiese.

El Informe de Auditoría (CAL-CL-A013) puede ser desarrollado antes de la reunión de cierre y entregado en la misma o posterior a ella, en un plazo máximo de 5 calendarios.

El Informe de Auditoría (CAL-CL-A013) debe ser distribuido al Supervisor de Calidad y a los responsables de los procesos o unidades auditadas.

Las lecciones aprendidas a raíz de la auditoría deben ser incluidas en el proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

4.3.2. Aceptación de la Solicitud de Acciones Correctivas: Para cada no conformidad detectada el Auditado debe establecer las correcciones y acciones correctivas y presentarlas en un máximo de 3 días hábiles luego de la revisión de cierre para su aprobación por el Auditor Líder. Posterior a ello la SACP será implementada en la fecha propuesta

4.3.3. Seguimiento de la auditoría: El Supervisor de Calidad ingresa las SACP generadas a la Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016). A continuación se sigue lo descrito en el Procedimiento para ejecutar Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-P007).

4.3.4. Cierre Final de Auditoría: Una vez evaluada la implementación de la SACP y su eficacia el Auditor Líder cierra las No Conformidades y elabora un Informe Final de Auditoría (CAL-CL-A014) realizada. En dicho informe se incluye: objetivos, alcance, descripción de las No Conformidades, SACP y su cierre.

5. ANEXOS

No aplica.

6. REFERENCIAS

6.1. Documento de Apoyo: Programa Anual de Auditorías Internas (CAL-CL-A009).

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P005		
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01	Vigencia: 15/08/2016	Página: 6 de 6

- 6.2. Documento de Apoyo: Plan de Auditoría Interna (CAL-CL-A010).
- 6.3. Documento de Apoyo: Lista de Verificación (CAL-CL-A011).
- 6.4. Documento de Apoyo: Resumen de Auditoría (CAL-CL-A012).
- 6.5. Documento de Apoyo: Informe de Auditoría (CAL-CL-A013).
- 6.6. Documento de Apoyo: Informe Final de Auditoría (CAL-CL-A014).
- 6.7. Documento de Apoyo: Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) - (CAL-CL-A015).
- 6.8. Documento de Apoyo: Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016).
- 6.9. ISO 19011:2002 Auditorías de Gestión de Calidad y/o Ambiental.
- 6.10. Procedimiento: Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-P007).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P006		
	PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer los criterios y actividades necesarias para la identificación, control y tratamiento de los productos no conformes detectados en Comisionistas Lince S.A.C.

2. ALCANCE

Aplica a cualquier producto detectado como no conforme en cualquiera de las actividades que se encuentran dentro del SGC de Comisionistas Lince S.A.C.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

3.1.1. Desviación: Apartarse de los requisitos originalmente establecidos para el producto.

3.1.2. Producto observado: Producto sospechoso de ser un producto no conforme.

3.1.3. Producto no conforme: Producto que no cumple con los requisitos establecidos.

3.2. NOTACIONES

No aplica.

4. DESARROLLO

Todo miembro de la empresa, sin distinción de jerarquía, es responsable de detectar en los procesos en que esté involucrado alguna desviación del producto con los requisitos establecidos. Los productos no conformes también pueden ser detectados por clientes, para lo cual deberá seguir lo descrito en el Procedimiento de Atención de Reclamos (CAL-CL-P003).

Si se encuentra alguna desviación, se procede a separar el producto e identificarlo como Producto Observado, e inmediatamente se informa al Jefe inmediato y al Supervisor de Calidad.

El Supervisor de Calidad evalúa la desviación. Si se verifica la desviación con los requisitos establecidos, el Supervisor de Calidad procede a llenar la Lista de Control de Producto No Conforme (CAL-CL-A017) y decide el tratamiento del producto.

Para los productos no conformes provenientes de las etapas de recepción hasta la distribución, se designa un área separada e identificada dentro del almacén para su confinamiento, la cual es responsabilidad del Supervisor de Almacén.

El Supervisor de Calidad evalúa la causa de la No Conformidad. Si la misma se generó dentro de la empresa, puede generar una Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas (SACP) (CAL-CL-A015) y seguirá el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A007). Si la No Conformidad es generada por el proveedor (producto defectuoso), el Supervisor de Calidad le comunicará el hallazgo utilizando el Formato Reporte de No Conformidad a Proveedor (CAL-CL-A018).

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		CAL-CL-P006		
	PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 2

De acuerdo a la respuesta del proveedor, el producto no conforme pueden seguir los siguientes tratamientos:

- **A espera de cambio por proveedor:** Se esperará como máximo 2 meses para el cambio del producto, de lo contrario se procederá con el siguiente tratamiento.
- **Dstrucción:** Se procede a desechar el producto con una frecuencia trimestral con la autorización del Gerente General y el área de Finanzas. De igual forma, si el producto pone en riesgo la inocuidad y/o calidad de los demás productos del almacén, es desechado en el instante de su detección, no sin antes haber comunicado al proveedor la no conformidad.

5. ANEXOS

No aplica.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Documento de Apoyo: Solicitud de acciones correctivas y preventivas (SACP) (CAL-CL-A015).
- 6.2. Documento de Apoyo: Lista de Control de Producto No Conforme (CAL-CL-A017).
- 6.3. Documento de Apoyo: Reporte de No Conformidad a proveedor (CAL-CL-A018).
- 6.4. Procedimiento: Atención de Reclamos (CAL-CL-P003).
- 6.5. Procedimiento: Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-P007).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código CAL-CL-P007		
		ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

1. OBJETIVO

Dar los lineamientos a considerar al momento de generar y ejecutar acciones (correcciones, acciones correctivas y/o preventivas) y con el tiempo asegurar que se evite la ocurrencia de eventos que causen variaciones en el Sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos del SGC de Comisionistas Lince S.A.C., desde la ejecución de las acciones hasta su verificación y cierre.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

- 3.1.1. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.1.2. **Corrección:** Acción contenedora, tomada para eliminar en el momento una no conformidad detectada. La corrección no garantiza la no recurrencia de la no conformidad ya que no actúa sobre la causa raíz.
- 3.1.3. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.
- 3.1.4. **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas potenciales de no conformidades.
- 3.1.5. **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se cumplen los requisitos especificados.
- 3.1.6. **SACP:** Solicitud de acción correctiva y/o preventiva.

3.2. NOTACIONES

No aplica.

4. DESARROLLO

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL O REAL

Cualquier persona puede identificar una no conformidad potencial o real y, por ende, la necesidad de una acción preventiva o correctiva respectivamente. Algunas de las fuentes para identificarlas pueden ser:

- Revisión de los indicadores del SGC.
- Reportes de trabajo.
- Reportes de auditoría y No Conformidades (interna o externa).
- Estado de las acciones correctivas y/o preventivas.
- Análisis históricos de indicadores de proceso.
- Resultados del desempeño de proveedores.
- Deficiencia dentro del proceso o del producto.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P007		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 5

- Medición de la satisfacción del cliente externo.
- Reclamos de clientes y consumidores.
- Programa de mantenimiento preventivo.
- Certificados de calidad.

4.2. COMUNICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL O REAL

La persona que identifique una No Conformidad, ya sea potencial o real, comunica al Supervisor de Calidad, quien decide si se levanta o establece una Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) (CAL-CL-A015).

4.3. REGISTRO EN LA LISTA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El Supervisor de Calidad genera la SACP (CAL-CL-A015) y actualiza la Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016).

4.4. DETERMINACIÓN DE IMPACTO

La SACP (CAL-CL-A015) es enviada al Dueño del Proceso para que éste determine el impacto que podría tener en la calidad o seguridad del producto, el proceso o el SGC; para ello puede considerar la frecuencia de repetición de ese problema, el impacto que éste tendría en los indicadores de seguridad y calidad, continuidad del negocio, etc.

Para el caso de la No Conformidad potencial y luego de la evaluación del Dueño del Proceso, en caso de no existir impacto negativo se descarta y se anota en el formato el sustento. La no conformidad real, al haber ya ocurrido, continúa a la siguiente etapa.

4.5. IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS

El Dueño del Proceso a quien se le ha comunicado la No Conformidad potencial o real identifica y convoca, en caso se requiera, a un equipo de trabajo con responsabilidad y experiencia en el tema.

De esta forma, el Dueño del Proceso con el apoyo del equipo de trabajo, identifica y revisa cada una de las posibles causas que han dado origen a la No Conformidad detectada mediante metodologías de resolución de problemas. Además, se analiza la influencia que estas tienen en la no conformidad y se asegura además de contar con toda la información de sustento. El Dueño del Proceso y el equipo de trabajo, determina con certeza las causas raíces las cuales quedarán registradas en la SACP (CAL-CL-A015) generada.

4.6. DETERMINACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

El Dueño del Proceso, en conjunto con el equipo de trabajo, genera las acciones correctivas y los pasos a seguir para eliminar o controlar las causas de la No Conformidad, sea potencial o real. Para ello se toma en cuenta en cada acción correctiva incluyendo la corrección lo siguiente: fechas, responsables y acordar la asignación de recursos necesarios con el Dueño del Proceso. Toda la información correspondiente al plan de trabajo y otros documentos relacionados con el análisis quedan detallados en la

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P007		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 5	

Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) (CAL-CL-A015) generada para dar seguimiento a la ejecución del plan correspondiente.

La entrega de este formato al Supervisor de Calidad deberá realizarse como máximo en 3 días; de lo contrario, se procederá con el escalamiento de la siguiente manera:

- Jefe del Dueño del Proceso
- Gerente General

Estas personas serán responsables de asegurar que el Dueño del Proceso emita una respuesta en la Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) (CAL-CL-A015).

4.7. IMPLEMENTACIÓN DE LA CORRECCIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

Para el caso de una No Conformidad real se implementa la corrección, considerando que, no elimina la causa raíz, por lo que para ello será necesario seguir con la implementación de las acciones correctivas de acuerdo a lo estipulado en el Plan de Acción en el plazo definido.

El tiempo de implementación de una acción correctiva por lo general no deberá exceder de 1 mes, podrá ser mayor siempre y cuando tenga el soporte necesario (planes de trabajo y/o cronograma de actividades) debidamente justificado y autorizado por el Jefe inmediato o Jefe de Área, incluyendo el Auditor Líder, Supervisor de Calidad y Gerente General. De igual forma, se registrará en la Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) (CAL-CL-A015).

En caso se hayan realizado cambios a los procesos, se deberá actualizar los procedimientos, instructivos, documento de apoyo, etc. que hayan sido afectados según el Procedimiento para el Control de Documentos (CAL-CL-P001).

4.8. VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Cada Dueño del Proceso junto con el Responsable asignado para la verificación de las acciones correctivas (persona diferente al Dueño del Proceso y que tenga relación con el proceso afectado: Supervisor de Calidad, Auditor Líder, etc), deberán comprobar *in situ* si se están cumpliendo con las acciones planteadas para la solución, como máximo 7 días después de la fecha objetivo de implementación; esto se registrará también en la Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) (CAL-CL-A015). Si la implementación no se ha ejecutado como estuvo prevista el escalamiento se realiza como se describe en el apartado 4.6.

4.9. VERIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD Y CIERRE

El Responsable asignado realiza además, la evaluación de la efectividad de las acciones implementadas, como máximo 3 semanas después de la fecha de verificación para reunir información o data para el análisis. Si se evidencia que las acciones han sido efectivas, es decir, la No Conformidad no se ha repetido o que las causas identificadas inicialmente han sido eliminadas, se cierra el registro Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P007		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 4 de 5

(SACP) (CAL-CL-A015) y se actualiza la Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016); caso contrario, se volverá a verificar las acciones hasta una vez adicional. Si aun con las 2 verificaciones (las cuales deberán estar dentro del plazo máximo), las acciones no han sido efectivas se levantará una nueva SACP (CAL-CL-A015) y se iniciará el proceso nuevamente.

4.10. CIERRE DE ACCIÓN CORRECTIVA CONTROL DE LA SACP

El responsable de la administración y seguimiento de la SACP (CAL-CL-A015) a nivel total es el Supervisor de Calidad, quien genera un resumen mensual de acuerdo la Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016), el mismo que debe ser revisado dentro del SGC. Adicionalmente cada Dueño de Proceso podría llevar una estadística interna.

5. ANEXOS

5.1. Codificación de SACP.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Documento de Apoyo: Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP) (CAL-CL-A015).
- 6.2. Documento de Apoyo: Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016).
- 6.3. Procedimiento: Control de Documentos (CAL-CL-P001).

7. CONTROL DE CAMBIOS

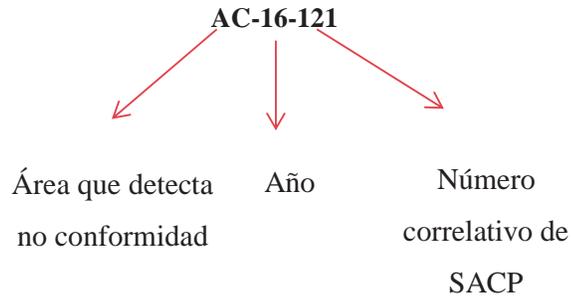
Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			CAL-CL-P007		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 5 de 5

ANEXO 5.1. CODIFICACIÓN DE SACP

Las abreviaturas usadas en la codificación de la SACP se encuentran detalladas en la Lista de Acciones Correctivas y Preventivas (CAL-CL-A016). La codificación sigue la siguiente estructura:



Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		COM-CL-P001		
	COMPRAS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la adquisición de bienes y servicios en la empresa Comisionistas Lince S.A.C. garantizando la transparencia en la gestión.

2. ALCANCE

Todo el personal que intervenga en cualquiera de las etapas del proceso de compras. Para todos los tipos de compras Centralizadas y Descentralizadas, desde la identificación de la necesidad hasta la recepción de la factura proveniente del proveedor.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

3.1.1. Requiriente: Persona o área que solicita la compra de un bien o servicio.

3.1.2. Orden de Compra: Documento final de la gestión de compras en el ERP (Enterprise Resource Planning) donde se detalla la compra de un bien o servicio adjudicada a un determinado proveedor, incluyendo: descripción del producto, precio, cantidades, moneda y fechas de entrega.

3.1.3. Vale de Ingreso: Documento físico que incluye la descripción del producto, cantidad y fecha de vencimiento del último lote recibido. Es usado por el área de Almacén para la recepción de las compras y para registrar la cantidad realmente recibida y la fecha de vencimiento del lote que ingresa.

3.2. NOTACIONES

3.2.1. Lineamientos éticos: Toda persona que participe en alguna etapa de la gestión de compra deberá hacerlo de acuerdo a los valores de la empresa, resaltando la ética empresarial.

4. DESARROLLO

4.1. NECESIDAD DE COMPRA

La necesidad de compra de productos para la comercialización es registrada por los vendedores en el sistema al emitir la Hoja de Pedido con la información de los productos requeridos por el cliente. En ese momento, se contrasta la cantidad solicitada con la cantidad que se encuentra en stock en el almacén. Si existe una diferencia, se seguirá con el proceso de compra, a través de la emisión de la Orden de Compra, de lo contrario se continuará directamente con el armado del pedido.

Para productos diferentes a los de comercialización, por ejemplo, de consumo interno útiles de oficina, limpieza, seguridad, equipos, etc.; el requiriente realizará una Solicitud de Compra al área de Compras.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			COM-CL-P001		
	COMPRAS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 7

4.2. Emisión de Orden de Compra

La emisión de la Orden de Compra es responsabilidad del Jefe de Compras. Antes de este paso se debe verificar si se cuenta con el proveedor:

- **En caso existiera proveedor:** El Jefe de Compra emite la Orden de Compra al proveedor seleccionado y coordina con el Ejecutivo de Ventas la fecha de llegada del producto (de existir varios productos de diferentes proveedores, se comunica la fecha de llegada más larga de todos).
- **En caso no existiera proveedor:** Se va a seleccionar un proveedor nuevo de acuerdo a los requisitos del Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores (COM-CL-P002). Se emite la Orden de Compra al proveedor seleccionado y se comunica al Vendedor la fecha de llegada del producto (de existir varios productos de diferentes proveedores, se comunica la fecha de llegada más larga de todos).

Es responsabilidad del Área de Compras comunicar al proveedor por correo electrónico o por teléfono la generación de la Orden de Compra y su contenido, así como realizar el seguimiento de las entregas consignadas en la misma. Así mismo deberá registrar el incumplimiento de plazos de entrega, pues este es un criterio para la evaluación de proveedores según el Procedimiento Selección y Evaluación de Proveedores (COM-CL-P002).

4.3. Verificación de compra

En el caso de los productos para la comercialización, el Supervisor de Almacén es responsable de la verificación de los mismos en el momento de la entrega, de acuerdo al Procedimiento de Recepción de Productos (ALM-CL-P001). En caso los productos cumplan con todas los requisitos especificados, se procede a la recepción del mismo y al registro de los datos en el Vale de Ingreso.

Para compras diferentes a los productos para comercialización, el requisitante realizará una inspección visual para asegurar que los productos cumplen con todas las especificaciones. En este caso, se firma la factura como aceptación de entrega, y la adjunta al Vale de Ingreso.

Una vez que se ha verificado que la entrega ha sido conforme, el Vale de Ingreso y la factura pasarán al área de Contabilidad para el posterior pago al proveedor. En caso de que el pago sea contra-entrega, el proveedor deberá acercarse a caja.

5. ANEXOS

- 5.1. Hoja de Pedido.
- 5.2. Orden de Compra.
- 5.3. Solicitud de Compra.
- 5.4. Vale de Ingreso.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			COM-CL-P001		
	COMPRAS		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 7

6. REFERENCIAS

- 6.1. Procedimiento: Recepción de Productos (ALM-CL-P001).
- 6.2. Procedimiento: Selección y Evaluación de Proveedores (COM-CL-P002).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
	COMPRAS	COM-CL-P001		
		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 7 de 7

ANEXO 5.4. VALE DE INGRESO



COMISIONISTAS LINCE S.A.C.

Vale de Ingreso

No. de Ingreso:

Fecha de Ingreso:

Proveedor:	No. de O/C:
Movimiento:	Moneda:
Documento:	

Código	Descripción	UM	Cantidad solicitada	Cantidad Recibida	P. Total	Lote	FV	Último Lote	FV de último lote

Observaciones durante recepción:

Supervisor de Almacén

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		COM-CL-P002		
	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos a seguir al momento de realizar la evaluación, aprobación y monitoreo de los proveedores.

2. ALCANCE

Aplica para los proveedores de los productos, tanto alimenticios como no alimenticios, sean nacionales o importados de Comisionistas Lince S.A.C.

3. DEFINICIONES Y NOTACIONES

3.1. DEFINICIONES

- 3.1.1. Proveedor:** Persona u organización que proporciona un producto.
- 3.1.2. No Conformidad Crítica:** Situación en la que se evidencia un riesgo directo a la inocuidad de los alimentos.
- 3.1.3. No Conformidad Mayor:** Situación en que se verifican evidencias de incumplimiento total con los requisitos de este programa de evaluación de proveedores y/o legislación. Podría tener impacto en la inocuidad y/o calidad de los alimentos.
- 3.1.4. No Conformidad Menor:** Situación en que se verifican evidencias de incumplimiento de un requisito de este programa de evaluación de proveedores y/o legislación. No tiene impacto en la inocuidad de los alimentos.
- 3.1.5. Observaciones:** Situación donde no se evidencia No Conformidad pero que pueden transformarse en una No Conformidad.

3.2. NOTACIONES

- 3.2.1.** Al ser Comisionistas Lince S.A.C. una empresa comercializadora, la selección del proveedor la realiza en su mayoría tomando en cuenta lo especificado por sus clientes finales, pues son quienes deciden qué marca comprar, por lo que Comisionistas Lince S.A.C. determina los requerimientos y los establece en las Órdenes de Compra a generar.

4. DESARROLLO

Tal como se explica en el Procedimiento de Compras (COM-CL-P001), los Ejecutivos de Ventas facilitan al Jefe de Compras los productos requeridos por los clientes finales, quien a su vez planifica el abastecimiento en base a los proveedores autorizados por el Supervisor de Calidad los cuales están registrados en la Lista de Proveedores Seleccionados (COM-CL-A001).

El Supervisor de Calidad es responsable de asegurar que todos los productos sean suministrados por proveedores que demuestren la capacidad de cumplir con todos los requerimientos definidos por la organización, para ello realizar la selección y evaluación de los mismos.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			COM-CL-P002		
	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 6

4.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

La selección se realiza cuando se quiere incluir un proveedor nuevo en la Lista de Proveedores Seleccionados (COM-CL-A001). El proceso de evaluación lo planifica y ejecuta el Supervisor Calidad y consta de 2 etapas.

4.1.1. Solicitud de la Carpeta del Proveedor

El Supervisor de Calidad envía el requerimiento de información con una frecuencia anual a los proveedores. La documentación solicitada y que conforma la Carpeta de Proveedores es la siguiente:

a) De la empresa

- Carta de garantía.
- Cartera de Clientes.
- Para proveedores nacionales Habilitación Sanitaria y/o Validación Técnica Oficial del HACCP; para los importados Certificación HACCP y/o algún Sistema de Gestión de Calidad reconocido por un organismo reconocido oficialmente (BRC, SQF, IFS, FSSC 22000).

b) De cada producto que nos provee:

- Ficha técnica.
- Ficha de seguridad o MSDS (Material Safety Data Sheet).
- Control de alérgenos por el proveedor.
- Certificado de calidad del producto.

Como información adicional el proveedor debe anexar o indicar los métodos analíticos, que son mencionados dentro de las fichas técnicas, aplicables para cada determinación especificada (fisicoquímica, microbiológica, etc.) sobre la base de las normas nacionales y/o internacionales reconocidas, esto para homologar los resultados. Además debe incluir un formato del Certificado de Calidad el cual deberá ser actualizado cada vez que se produzca algún cambio en la norma de referencia utilizada o en el método analítico utilizado.

4.1.2. Evaluación de la carpeta del proveedor

Se realizará la evaluación de los documentos de la Carpeta del Proveedor previa verificación de los mismos con las entidades que los emitieron. En caso cumpla con lo declarado, se procede a su selección y registro en la Lista de Proveedores Seleccionados (COM-CL-A001). Así mismo se comunica el resultado de la evaluación al Proveedor, al Jefe de Compras y Áreas relacionadas.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			COM-CL-P002		
	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 6

4.2. EVALUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROVEEDOR

4.2.1. Clasificación de los proveedores

El Jefe de Compras define el límite desde el cual un proveedor es considerado de alto volumen. Esto dependerá del nivel de facturación del proveedor. Factores de excepción pueden ser considerados dentro de la toma de decisiones para incluir o excluir a un proveedor dentro de la zona de alto volumen, ya sea por estrategia, logística u otros factores.

Cuadro 1: Clasificación de proveedores según su nivel de facturación

	BAJO	ALTO
Nivel de facturación	Menor a S/. 10 000 mensuales	Nivel de facturación mayor o igual a S/. 10 000 mensuales

El Supervisor de Calidad clasifica a los proveedores según el riesgo, para ello toma en cuenta lo siguiente.

Cuadro 2: Clasificación de los proveedores según el riesgo

	RIESGO	
	BAJO	ALTO
No conformidades detectadas en auditorías de evaluación	Menos de 5 No Conformidades menores durante el año anterior.	5 o más No Conformidades durante el año anterior.
	Sin No Conformidades Mayores o Críticas.	1 o más No Conformidades Mayores o Críticas.
Cumplimiento de abastecimiento	Menos de 2 incumplimientos de fecha de entrega el año anterior.	2 o más incumplimientos de fecha de entrega el año anterior.
Características del producto	No presenta riesgo microbiológico relacionado con su composición, proceso, almacenamiento o manejo en el transporte.	Riesgo microbiológico relacionado con su composición, proceso, almacenamiento o manejo en el transporte.
	No presenta un impacto relevante en la calidad del producto.	Presenta un impacto relevante en la calidad del producto.

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		COM-CL-P002		
	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 4 de 6

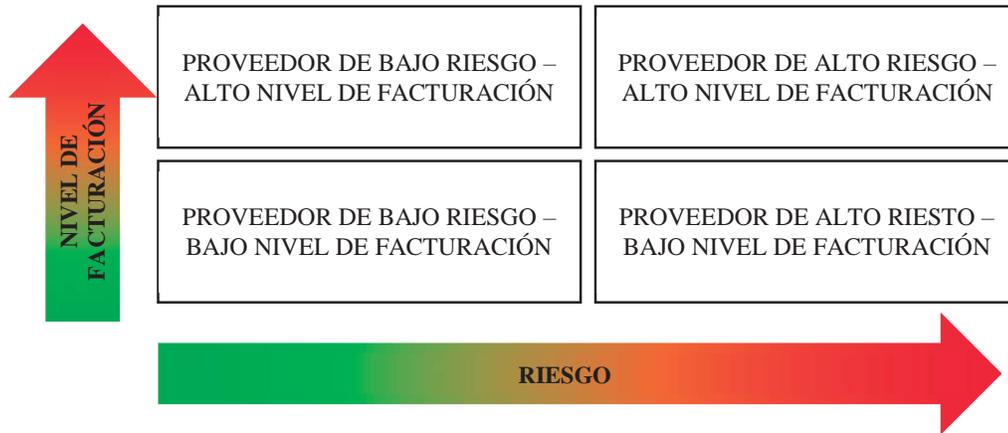


Figura1: Clasificación de proveedores según nivel de facturación y riesgo

4.2.2. Evaluación de Proveedores

4.2.2.1. Criterio para la evaluación de Proveedores

La evaluación que se aplicará será de la siguiente manera:

- Para los proveedores del cuadrante I, aplicará la auditoría de segunda parte ejecutada por una entidad acreditada.
- Para los proveedores del cuadrante II y IV, aplicará la auditoría de segunda parte realizada por el área de Calidad de Comisionistas Lince S.A.C.
- Para los proveedores del cuadrante III, aplicará la autoevaluación, mediante el envío de un formato cuestionario de autoevaluación vía correo electrónico por el Supervisor de Calidad.
- Para los proveedores con certificaciones reconocidas por GFSI (Global Food Safety Initiative) (BRC, SQF, IFS, FSSC 22000), podrán ser excluidos del programa de auditorías a proveedores de Comisionistas lince S.A.C., previa entrega del certificado respectivo y de la carpeta del proveedor.

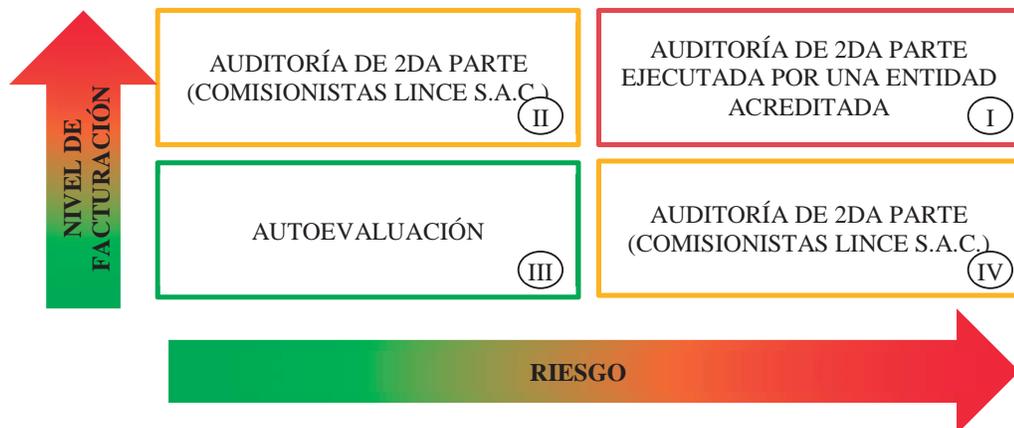


Figura 2. Evaluación de los proveedores de acuerdo al riesgo y nivel de facturación

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO	Código		
		COM-CL-P002		
	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 5 de 6

4.2.2.2. Frecuencia de evaluación

Para todos los proveedores, la evaluación se realizará 1 vez al año.

4.2.2.3. Ejecución de la evaluación:

En el caso de auditorías de segunda parte el Jefe de Compras notificará a los proveedores a evaluar o auditar y coordinará su ejecución con el Supervisor de Calidad.

En el caso de auditorías de segunda parte ejecutada por una entidad acreditada, el proveedor coordinará con éste último la propuesta económica y la fecha de realización de la auditoría, la que debe encontrarse dentro del plazo establecido por Comisionistas Lince S.A.C..

En caso de autoevaluación, el Supervisor de Calidad hará el requerimiento a los proveedores del llenado del cuestionario de auto-evaluación y su revisión de las fechas programadas.

4.2.2.4. Resultado de la Evaluación

El resultado de la auditoria clasificará a los proveedores en función a los hallazgos presentados en informe de auditoría final.

En caso los proveedores no hayan subsanado las No Conformidades en el tiempo establecido serán reprobados y se procederá a la búsqueda de un nuevo proveedor según el punto 4.1.

En caso el proveedor haya superado el proceso de auditoría completamente se mantendrá en la Lista de Proveedores Seleccionados (COM-CL-A001).

4.2.2.5. Comunicación con Proveedores

El Supervisor de Calidad es responsable de notificar al proveedor si se mantiene o no en la Lista de Proveedores Seleccionados (COM-CL-A001)

4.2.2.6. Monitoreo de Proveedores

El Jefe de Compras registrará las incidencias que se tengan con el proveedor como incumplimiento de fechas de entrega u otros.

El Jefe de Calidad emitirá un Reporte de No Conformidad (CAL-CL-A018) al proveedor en caso se tenga producto No Conforme.

5. ANEXOS

No aplica.

6. REFERENCIAS

6.1. Documento de Apoyo: Reporte de No Conformidad a Proveedor (CAL-CL-A018).

6.2. Documento de Apoyo: Lista de Proveedores Seleccionados (COM-CL-A001).

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

 Comisionistas Lince S.A.C.	PROCEDIMIENTO		Código		
			COM-CL-P002		
	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 6 de 6

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados
01	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nuevo

Elaborado por: Supervisor de Calidad	Revisado por: Supervisor de Calidad	Aprobado por: Gerente General
---	--	----------------------------------

b.

DOCUMENTOS DE APOYO

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A002		
		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

FECHA: _____

Gracias por realizar la *Encuesta de satisfacción al cliente*. No tardará mas de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo a las siguientes afirmaciones:

1 Muy insatisfecho

2 Insatisfecho

3 Ni satisfecho ni insatisfecho

4 Satisfecho

5 Muy satisfecho

- Respetto al trato y la amabilidad del personal de la empresa.

1 2 3 4 5

- Facilidad para realizar los pedidos.

1 2 3 4 5

- Variedad de productos ofrecidos.

1 2 3 4 5

- Calidad del servicio de entrega.

1 2 3 4 5

- Cumplimiento con los plazos de entrega.

1 2 3 4 5

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO ACTA DE REVICIÓN DEL SGC	Código CAL-CL-A003		
		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 1

CONVOCATORIA	
Autorizado por	
Fecha	
Lugar	
Hora	

LISTA DE ASISTENTES	
Nombres	Firmas

TEMAS A TRATAR

INFORMACIÓN PROPORCIONADA

RESULTADOS

CONCLUSIONES

RESPONSABLE	PLAZO DE REALIZACIÓN



Comisionistas Lince
S.A.C.

DOCUMENTO DE APOYO

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE FRÍO

Código

CAL-CL-A006

Versión:
01

Vigencia:
31/08/2016

Página:
1 de 1

Código de Equipo:

Tipo de Equipo: Refrigeración

Congelación

Fecha:

No.	Partes revisadas	Anomalías detectadas	Acciones correctivas/preventiva	Fecha programada de acción	Fecha de realización de acción
1.					
2.					
3.					
4.					

VB. Ejecutor

VB. Supervisor de Calidad

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código		
		CAL-CL-A007		
	ATENCIÓN DE RECLAMOS	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 1

DESCRIPCIÓN DE RECLAMO		RECLAMO No:	
Ejecutivo de Ventas Encargado de la cuenta			
Nombre de la Empresa que genera el reclamo			
Representante de la empresa que genera el reclamo			
Fecha			
Producto/Servicio			
Lote del producto		N° de pedido	
Fecha de vencimiento			

DETALLE DEL RECLAMO

CAUSAS PROBABLES

EVALUACIÓN DE RECLAMO					
Resultado	Procede	SI			NO

RESPUESTA AL CLIENTE	
Fecha	

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SACP)			
Si		No	
Responsable			



Comisionistas Lince
S.A.C.

DOCUMENTO DE APOYO

Código

CAL-CL-A009

Versión:
01

Vigencia:
31/08/2016

Página:
1 de 1

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS

Año:

N°	CRITERIO	ÁREA / PROCESO	DUEÑO DE PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	OBSERVACIONES
				P											
				E											
				P											
				E											
				P											
				E											
				P											
				E											
				P											
				E											
				P											
				E											
				P											
				E											
				P											
				E											

Dónde: P = Programado; E= Ejecutado

Elaborado por Supervisor de Calidad

Firma:

Aprobado por Gerente General

Firma:

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código		
		CAL-CL-A010		
	PLAN DE AUDITORÍA	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 1

Objetivos	
Alcance	
Criterios de auditoría	

Equipo auditor	Nombre y Apellido	Iniciales	Área
Auditor Líder			
Auditores Internos			

AGENDA				
Fecha	Hora	Requisito	Auditado	Auditores
Observaciones				
Elaborado por:		Fecha		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 17

Fecha				
Auditor Líder				
Auditores		Auditados		

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008			
4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
4.1 REQUISITOS GENERALES			
	REQUISITO	EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización establece, documenta, implementa y mantiene un SGC?		
2	¿La organización mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional?		
3	¿La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación?		
4	¿La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos?		
5	¿La organización determina los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces?		
6	¿La organización asegura la disponibilidad de recursos e información para la operación y seguimiento de estos procesos?		
7	¿La organización realiza el seguimiento, medición y análisis de estos procesos?		
8	¿La organización implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?		
9	¿La organización gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A011		
		LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01

10	¿La organización controla y define el tipo y grado de control dentro del SGC de los procesos contratados externamente?		
4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La documentación del SGC incluye declaraciones documentadas de una política de calidad?		
2	¿Incluye un manual de la calidad?		
3	¿Incluye procedimientos documentados y registros requeridos en esta Norma Internacional?		
4	¿Incluye los documentos y registros para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?		
5	¿Se establece y mantiene un Manual de la Calidad que incluye el alcance de un SGC?		
6	¿Este Manual de la Calidad incluye los procedimientos documentados establecidos para el SGC?		
7	¿Incluye una descripción de la interacción entre los procesos del SGC?		
8	¿Los documentos y registros requeridos por el SGC son controlados?		
9	¿Se establece un procedimiento documentado que defina el control para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?		
10	¿Este procedimiento documentado define el control para revisar, actualizar y aprobar nuevamente los documentos?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 3 de 17

11	¿Este procedimiento documentado define el control para asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?		
12	¿Este procedimiento documentado define el control para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso?		
13	¿Este procedimiento documentado define el control para asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables?		
14	¿Este procedimiento documentado define el control para asegurar la identificación y controlar la distribución de los documentos de origen externo?		
15	¿Este procedimiento documentado define el control para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente?		
16	¿Se establecen y controlan registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del SGC?		
17	¿Se establece un procedimiento documentado que defina los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros?		
18	¿Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?		
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 4 de 17

2	¿Proporciona evidencia comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios?		
3	¿Proporciona evidencia estableciendo la Política de la Calidad en la organización?		
4	¿Proporciona evidencia asegurando que se establezcan los Objetivos de la Calidad?		
5	¿Proporciona evidencia realizando las revisiones del SGC?		
6	¿Proporciona evidencia asegurando la disponibilidad de recursos?		
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?		
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La alta dirección asegura que la Política de la Calidad sea adecuada al propósito de la organización?		
2	¿La Política incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del SGC?		
3	¿Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad?		
4	¿La política es comunicada, entendida y revisada para su continua adecuación?		
5.4 PLANIFICACIÓN			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La alta dirección asegura que los Objetivos de la Calidad son establecidos en las funciones y		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 5 de 17

	niveles pertinentes dentro de la organización?		
2	¿Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad?		
3	¿La planificación tiene como fin cumplir con los requisitos generales del SGC, objetivos de la calidad y además mantener la integridad del SGC?		
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿Están definidas y comunicadas las autoridades y las responsabilidades dentro de la organización?		
2	¿Existe un representante de la dirección con responsabilidad y autoridad independiente?		
3	¿Este representante se asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC?		
4	¿Este representante informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y necesidades de mejora?		
5	¿Este representante se asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización?		
6	¿La alta dirección asegura que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, considerando la eficacia del SGC?		
5.6 REVISION POR LA DIRECCION			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿El SGC de la organización es revisado a intervalos planificados, se mantienen sus registros?		
2	¿Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios en el SGC?		
3	¿Las revisiones incluyen el resultado de auditorías?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 6 de 17

4	¿Incluyen la retroalimentación del cliente?		
5	¿Incluyen el desempeño de los procesos y conformidad del producto?		
6	¿Incluyen el estado de acciones correctivas y preventivas?		
7	¿Incluyen las acciones de seguimiento de revisiones?		
8	¿Incluyen los cambios que podrían afectar al SGC?		
9	¿Incluyen las recomendaciones para la mejora?		
10	¿Los resultados de la revisión incluyen las decisiones y acciones con relación a la mejora de eficacia del SGC y sus procesos?		
11	¿Incluyen decisiones y acciones relacionadas a la mejora del producto?		
12	¿Incluyen decisiones y acciones relacionadas a las necesidades de recursos?		

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

	REQUISITOS	EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC, y mejorar continuamente se eficacia?		
2	¿Determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?		

6.2 RECURSOS HUMANOS

	REQUISITOS	EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿EL personal que realiza trabajos que afectan a la calidad es competente?		
2	¿La organización determina la competencia necesaria para el personal que realizan estos trabajos?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 7 de 17

3	¿La organización proporciona información u otras acciones para lograr la competencia necesaria?		
4	¿La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas?		
5	¿La organización asegura que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y la contribución al logro de objetivos de la calidad?		
6	¿La organización mantiene registros apropiado de la educación, formación, habilidades y experiencia de sus trabajadores?		
6.3 INFRAESTRUCTURA			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?		
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto?		
7. REALIZACION DEL PRODUCTO			
7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO (SERVICIO)			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?		
2	¿La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC?		
3	¿En la planificación de la realización, la organización determina los objetivos de la calidad y requisitos para el producto?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A011		
		LISTA DE VERIFICACIÓN	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

4	¿Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio?		
5	¿Determina las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición inspección y ensayo/prueba específica para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo?		
6	¿Establece la organización los registros necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos?		
7	¿Los resultados de la planificación se presentan en forma adecuada para la metodología de operación de la organización?		
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE			
	REQUISITOS	EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización determina los requisitos especificados por el cliente (entrega y posterior)?		
2	¿Determina los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso previsto del producto?		
3	¿Determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto?		
4	¿Establece cualquier requisito adicional determinado por la organización?		
5	¿Se revisan los requisitos relacionados con el producto?		
6	¿Esta revisión se efectúa antes que la organización se comprometa a proporcionar un producto, asegurándose que estén definidos sus requisitos?		
7	¿La organización se asegura que están resuelto las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y lo expresado previamente?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 9 de 17

8	¿La organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos?		
9	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?		
10	¿La organización confirma los requisitos de cliente cuando no se proporciona una declaración documentada antes de la aceptación?		
11	¿La organización se asegura que cuando existe un cambio en los requisitos del producto, la documentación pertinente sea modificada y comunicada al personal?		
12	¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes sobre información de los productos?		
13	¿Proporciona información sobre las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo modificaciones?		
14	¿La organización brinda información relativa a la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas?		
7.3 DISEÑO Y DEARROLLO			
LA ORGANIZACIÓN NO APLICA ESTE ACAPITE			
7.4 COMPRAS			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados?		
2	¿El tipo y grado de control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A011		
		LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01

3	¿Se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización?		
4	¿Se establecen criterios para la selección, evaluación y reevaluación?		
5	¿Se mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se deriva de las mismas?		
6	¿La información de compras describe el producto a comprar?		
7	¿Se describen los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?		
8	¿Se escriben los requisitos para la calificación del personal?		
9	¿Se describen los requisitos del SGC?		
10	¿La organización asegura la adecuación de los requisitos de compras especificados antes de comunicárselos al proveedor?		
11	¿La organización establece e implementa la inspección para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?		
12	¿La organización establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto?		
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y prestación de servicios bajo condiciones controladas?		
2	¿Incluye disponibilidad de información que describa las características del producto?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A011		
		LISTA DE VERIFICACIÓN	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

3	¿Incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo?		
4	¿Incluye el uso del equipo apropiado?		
5	¿La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición?		
6	¿Incluye la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?		
7.5.2 Este requisito no aplica para la organización			
7	¿La organización identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto?		
8	¿La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?		
9	¿La organización controla y registra la identificación única del producto cuando la trazabilidad sea un requisito?		
10	¿La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control?		
11	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?		
12	¿La organización informa la pérdida, deterioro o desuso del bien que es propiedad del cliente y mantiene registros de ello?		
13	¿La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno?		
14	¿La preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto?		
15	¿La preservación se aplica también a las partes constitutivas del producto?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 12 de 17

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION					
REQUISITOS		EVIDENCIA		HALLAZGO (C/NC)	
1	¿La organización determina el seguimiento y medición a realizar y los equipos necesarios para ello?				
2	¿La organización establece procesos para asegurar que el seguimiento y medición pueden realizarse de una manera coherente con los requisitos?				
3	¿La organización calibra y verifica a intervalos especificados los equipos de medición antes de su utilización?				
4	¿Realizan los ajustes o reajustes según sea necesario?				
5	¿Realiza la identificación necesaria para determinar el estado de la calibración?				
6	¿Protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?				
7	¿Protegen contra los daños y deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y almacenamiento?				
8	¿La organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores?				
9	¿La organización toma acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?				
10	Mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación.				
11	¿Confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista?				
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.1 GENERALIDADES					
REQUISITOS		EVIDENCIA		HALLAZGO (C/NC)	
1	¿La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios?				

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 13 de 17

2	¿Mediante estos procesos demuestra la conformidad con los requisitos del producto?		
3	¿Asegura la conformidad del SGC?		
4	¿Mejora continuamente la eficacia del SGC?		
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿Cómo medida de desempeño del SGC, la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente?		
2	¿La organización determina los métodos para obtener y utilizar dicha información?		
3	¿La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma y del SGC?		
4	¿Estas auditorías determinan si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?		
5	¿La organización planifica un programa de auditorías considerando el estado, la importancia de los procesos, las áreas a auditar, y los resultados?		
6	¿Se definen los criterios, el alcance frecuencia y metodología de las auditorías?		
7	¿La selección de los auditores y realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso?		
8	¿Se definen en un procedimiento documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías?		
9	¿Se mantienen registros de las auditorías y de sus resultados?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 14 de 17

10	¿El responsable del área auditada asegura que se realicen las correcciones y se tomen acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades?		
11	¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?		
12	¿La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC?		
13	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los proceso para alcanzar los resultados planificados?		
14	¿Se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas cuando no se alcanzan los resultados planificados?		
15	¿La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar el cumplimiento de los requisitos?		
16	¿Las verificaciones se realizan en las etapas apropiadas del proceso?		
17	¿Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		
18	¿Los registros indican la persona que autoriza la liberación del producto?		
19	¿La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta haber completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas?		
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifique y controle?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A011		
		LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01

2	¿Se establece un procedimiento para definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas al tratamiento del producto no conforme?		
3	¿La organización trata los productos no conforme tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?		
4	¿Autoriza su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente?		
5	¿La organización toma acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista?		
6	¿La organización toma acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad después de su entrega?		
7	¿Se somete a una verificación cuando se corrige un producto no conforme?		
8	¿Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada?		
8.4 ANÁLISIS DE DATOS			
REQUISITOS		EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y evaluar su mejora continua?		
2	¿Se incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición, y de cualquier fuente?		
3	¿El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente?		
4	¿Éste análisis proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto?		
5	¿Sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos?		
6	¿Sobre los proveedores?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A011		
		LISTA DE VERIFICACIÓN	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

8.5 MEJORA			
	REQUISITOS	EVIDENCIA	HALLAZGO (C/NC)
1	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección?		
2	¿La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?		
3	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		
4	¿Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las no conformidades incluyendo las quejas?		
5	¿Para determinar las causas de las no conformidades?		
6	¿Para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?		
7	¿Para determinar e implementar las acciones necesarias?		
8	¿Para registrar los resultados de las acciones tomadas?		
9	¿Para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas?		
10	¿La organización determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?		
11	¿Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A011		
	LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 17 de 17

12	¿Se establece un procedimiento documentado para definir requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas?		
13	¿Para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?		
14	¿Para determinar e implementar las acciones necesarias?		
15	¿Para registrar los resultados de las acciones tomadas?		
16	¿Para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas?		

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A012		
	RESUMEN DE AUDITORÍA		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 2

Fecha:	Lugar:	Hora:
Nombre de auditoría:		No. de auditoría:

Objetivos	
Alcance	
Criterios de auditoría	

Equipo Auditor			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			

Participantes			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			

No conformidades

No conformidades potenciales

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A012		
		RESUMEN DE AUDITORÍA	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

Oportunidades de mejora

_____ Auditor líder

_____ Auditado

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A013		
	INFORME DE AUDITORÍA		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 2

Fecha:	Lugar:	Hora:
Nombre de auditoría:		No. de auditoría:

Objetivos	
Alcance	
Criterios de auditoría	

Equipo Auditor			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			

Participantes			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			

No conformidades

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A013		
	INFORME DE AUDITORÍA		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 2

Conclusiones

Comentarios

Auditor líder

Auditado

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A014		
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 2

Fecha:	Lugar:	Hora:
Nombre de auditoría:		No. de auditoría:

Objetivos	
Alcance	
Criterios de auditoría	

Equipo Auditor			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			

Participantes			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			

No conformidades

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A014		
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 2 de 2

No conformidades	Plan de acción	Estatus

_____ Auditor líder

_____ Auditado

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código		
			CAL-CL-A015		
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA (SAC/P) POR NO CONFORMIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 2

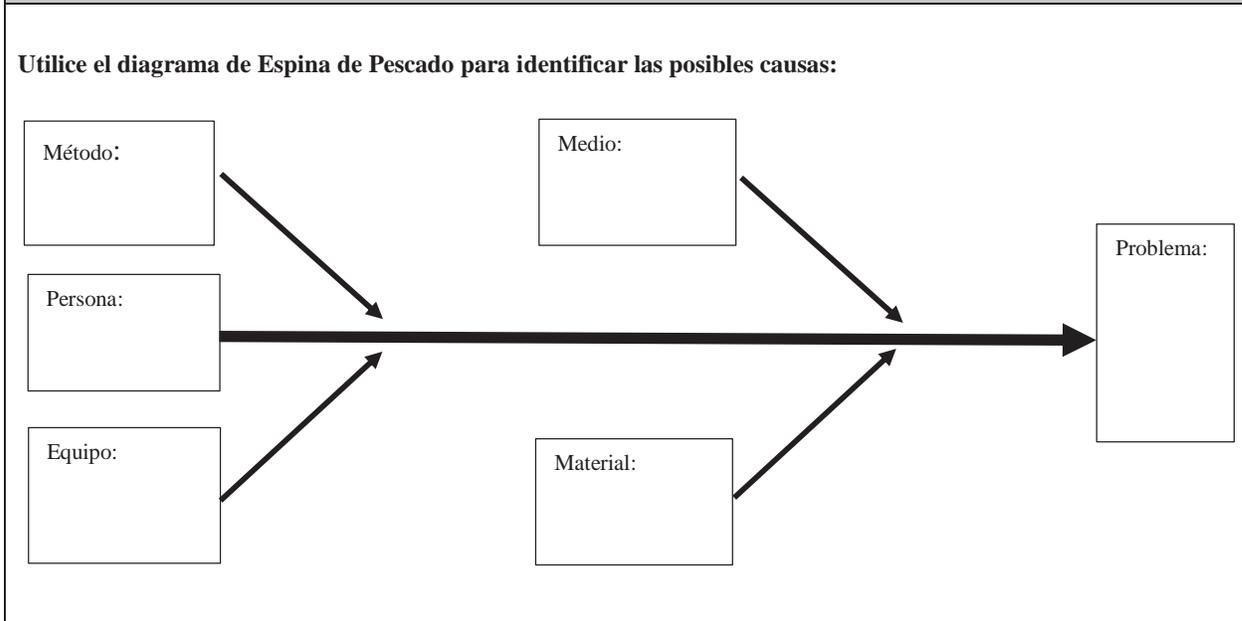
I. DATOS DE LA NO CONFORMIDAD

Tipo:	Potencial No Conformidad			No Conformidad	
¿De dónde surge?	Auditoría			Rastreo	
	Desempeño de proveedores			SAC/P	
	Queja de cliente			otros	
Elemento afectado por la No Conformidad:	Producto		Seguridad y Salud	Inocuidad o Calidad	
	Proceso		Medio ambiente	Otros:	
Nombre del Producto Afectado:		Clave:		Destino:	
Ocurrencia:	Puntual				Repetitivo
Fecha de levantamiento de la no conformidad				N° SAC/P	
Nombre y Firma de quien levanta la No conformidad:					
Nombre y Firma de quien presenta la respuesta (dueño del proceso):					

II. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Firma Auditado

III. ANÁLISIS DE CAUSAS



 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A015		
		SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA (SAC/P) POR NO CONFORMIDAD	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		CAUSAS DEL PROBLEMA			
IV. DESCRIPCIÓN DE LA CORRECCIÓN INMEDIATA (4.1)					
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES CORECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (4.2)					
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS		RESPONSABLE	FECHA		
FECHA DE ACEPTACIÓN DEL AUDITOR LÍDER					
FIRMA DEL AUDITOR LÍDER					
V. VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA /PREVENTIVA					
VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN	Nº	Fecha	¿Se Implantó?	Nombre de quien verifica	Observaciones
	1		Si c		
			No c		
	2		Si c		
			No c		
	3		Si c		
		No c			
VI. EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA					
VERIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD	Nº	Fecha	¿Es efectiva?	Nombre del Evaluador	Observaciones
	1		Si c		
			No c		
	2		Si c		
			No c		
	3		Si c		
		No c			
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de ser entregada máximo 03 días después de haber sido generada la SAC/P; de lo contrario se procede al escalamiento al Jefe Directo (2 siguientes días), Si luego de la 2^{ra} verificación de efectividad las acciones no han sido efectivas, generar otra SAC/P (nuevo análisis de causas y acciones). 					
Firma del Supervisor de Calidad					

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código CAL-CL-A018		
		REPORTE DE NO CONFORMIDAD AL PROVEEDOR	Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

DATOS GENERALES			
RNC N°			
Fecha de Emisión			
Emitido por		Doc. de Referencia	

DATOS DEL PRODUCTO NO CONFORME	
Nombre del producto no conforme	
Nombre del proveedor	
Fecha de Venc/No. De lote	
Fecha de recepción	
Cantidad en referencia	
Breve descripción de la no conformidad	

EVIDENCIA GRÁFICA (opcional)	
Observaciones	

RECOMENDACIONES

VB. Supervisor de Calidad

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO	Código		
	CONTROL DE MANTENIMIENTO DEL HARDWARE	INF-CL-A001		
		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016	Página: 1 de 1

Fecha: _____

Datos del Técnico	
Nombre	

DATOS DEL USUARIO DEL PC	
Nombre	
Área	

DATOS DEL EQUIPO					
Elemento	Número de serie	Instalado		Funciona	
		Si	No	Si	No
CPU					
Teclado					
Mouse					
Monitor					
Impresora					

Limpieza externa	Si	No	Comentario
Carcasa			
Monitor			
Mouse			
Teclado			
Impresora			
Limpieza externa	Si	No	Comentario
Uso de sopladora			
Limpieza de tarjetas			

Observaciones

Responsable		Cargo	
Firma			

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código PLA-CL-A001	
	PLAN DE OBJETIVOS DE CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

Proceso	Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Ventas	Cumplir los requerimientos del cliente	% de Cumplimiento de los requerimientos del cliente	(Número de productos entregados conformes) / (Número total de productos entregados) * 100	99%	Una vez a la semana	Supervisor de Ventas
	Medir el cumplimiento de alcance de las ventas	% Alcance de Ventas	(Valor de venta realizada) / (Valor de venta planificada) * 100	100%	Una vez a la semana	Supervisor de Ventas
	Medir la capacidad de captación de nuevos clientes	Renovación de clientes	(Valor de ventas de clientes nuevos) / (Valor venta total) * 100	5%	Una vez a la semana	Supervisor de Ventas
Compras	Controlar la calidad de los pedidos generados por el área de compras	Calidad de pedidos generados	(Pedidos generados sin problemas) / (Total de pedidos generados) * 100	95%	Una vez a la semana	Jefe de Compras
	Controlar el crecimiento en las compras	Volumen de compra	(Valor de compra) / (Total de las ventas) * 100	20%	Una vez a la semana	Jefe de Compras
	Cumplir con la puntualidad de las entregas de los proveedores	% de Entregas puntuales	(Entregas puntuales) / (Total de entregas) * 100	95%	Una vez a la semana	Jefe de Compras
	Controlar la calidad de los productos recibidos	% de entregas perfectamente recibidas	(Pedidos entregados con producto no conforme)/(Pedidos totales) * 100	90%	Una vez a la semana	Jefe de Compras

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código PLA-CL-A001	
	PLAN DE OBJETIVOS DE CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

Proceso	Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Compras	Medir el cumplimiento de los proveedores respecto a la entrega de la documentación requerida (Ficha técnica, hoja de seguridad, registro sanitario)	Cumplimiento de proveedor de documentación requerida	(Proveedores con documentos completos) / (Total de proveedores) * 100	100%	Una vez al mes	Jefe de Compras
	Cumplimiento de requisitos de inocuidad para almacenamiento y distribución de productos (basados en normas legales *)	% de Cumplimiento de requisitos	(Número de requisitos cumplidos) / (Total de requisitos) * 100	95%	Una vez cada 6 meses	Jefe de Operaciones
Almacenamiento	Controlar la cantidad de inventario dentro del almacén	Densidad de inventario	(Valor de inventario) / (Cantidad de m ² del almacén)	2000 soles/m ²	Una vez a la semana	Jefe de Operaciones
	Controlar la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada	Exactitud de inventarios	(Valor de la diferencia) / (Valor total de inventario) * 100	90%	Una vez a la semana	Jefe de Operaciones
	Controlar la cantidad de pedidos armados sin errores	Picking correcto	(Cantidad de pedidos con errores en picking) / (Cantidad total de pedidos) * 100	95%	Una vez a la semana	Jefe de Operaciones

 Comisionistas Lince S.A.C.	DOCUMENTO DE APOYO		Código PLA-CL-A001	
	PLAN DE OBJETIVOS DE CALIDAD		Versión: 01	Vigencia: 31/08/2016

Proceso	Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Despacho	Controlar que se haya realizado la correcta verificación de la mercadería antes de la distribución	Pedidos con items incompletos	(Cantidad de pedidos entregados sin faltantes dentro de un ítem) / (Total de pedidos entregados) * 100	99%	Una vez a la semana	Jefe de Operaciones
	Controlar las cantidades de pedidos que se entregan sin problemas (completos, a tiempo, con documentación perfecta y sin daños)	% de Entregas perfectas	(Pedidos entregados perfectos)/(Total de pedidos entregados)*100	99%	Una vez a la semana	Jefe de Operaciones
Distribución	Cumplir las fecha de entrega programadas	% de Cumplimiento de fecha de entrega programada	(Número de pedidos entregados a tiempo) / (Número total de pedidos) * 100	95%	Una vez a la semana	Jefe de Operaciones
	Controlar el costo de la distribución (combustible, personal, mantenimiento, revisiones, etc.)	% de Costo de distribución	(Valor del costo de distribución) / (Valor de ventas totales)	1.50%	Una vez a la semana	Jefe de Operaciones
	Controlar la venta perdida	% de Recortes de pedidos	(Valor de productos no entregados) / (Valor de ventas totales) * 100	1%	Una vez a la semana	Jefe de Operaciones