



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL S.E.K.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD BASADA EN
LAS NORMAS ISO 9000 PARA UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE LIBROS.
CASO LECTORUM.**

Realizado por:

Ing. David Gómez S.

Director:

MBA Ing. Wilson Navarro

2004 – 2005

Quito – Ecuador

RESUMEN

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD BASADA EN LAS NORMAS ISO 9000 PARA UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE LIBROS. CASO LECTORUM.

En el año 1997 fue creada la empresa Lectorum, siendo su giro de negocio la distribución de libros tanto de lectura como de texto.

Al haber ya transcurrido ocho años en el mercado y al nacer de las librerías Libroexpres, que cuenta con seis locales en el país, se analizó la necesidad de proponer un Sistema de Gestión de la Calidad.

Lectorum no obstante de estar funcionamiento carece de gestión empresarial basada en lineamientos de aseguramiento de la calidad y esto esta reflejado en la ausencia de procedimientos documentados, evaluación de proveedores, de calificación de empleados, de codificación y control de sus documentos y registros, documentación de sus quejas, manual de funciones y manual de Calidad.

De igual manera encontramos que no existe un plan o un sistema de capacitación, con el propósito de potencializar las competencias del personal, y facilitar el aprendizaje de procesos de mejoramiento continuo y calidad.

Además las confusiones internas del personal se originan por ausencia de una buena estructura organizacional, lo que ocasiona una confusión en el alcance de responsabilidades.

A fin de solventar el problema identificado en el objeto de investigación se propone elaborar un modelo de gestión corporativo basado en los fundamentos de la calidad. El Plan de Mejoramiento se generó en la necesidad de reafirmar el desarrollo organizacional centrado en la generación de conocimientos y habilidades del área, bajo un modelo de organización que oferte servicios de calidad.

Para ello la propuesta establece estrategias dirigidas a fortalecer todos los procesos, a través de la consolidación de un modelo gestión de la calidad, con personal de alto nivel de desempeño y de compromiso así como vigorizar la relación con los clientes y garantizar la satisfacción de los mismos.

Además, la propuesta describirá la aspiración por la innovación orientada hacia el cliente, sobre el criterio de que existe conciencia de que todo cambia aceleradamente, por tal razón hay que ser flexibles y estar dispuestos a afrontar dichos cambios, perpetuar que no estamos exclusivamente para brindar un servicio, sino que nuestro verdadero propósito consiste en satisfacer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes internos y externos.

Como objetivo general he establecido el “Proponer un modelo de gestión de la Calidad basada en las Normas ISO 9000 para una empresa distribuidora de libros denominada Lectorum”

La propuesta de modelo de gestión abarca principalmente los siguientes documentos:

- Manual de funciones con la finalidad de definir las funciones y necesidades de los empleados.
- Manual de Calidad, cumpliendo con uno los mandatorios de la norma.
- Manual de procedimientos, cumpliendo con uno los mandatorios de la norma.

Se ha desarrollado también las fases de implementación para esta propuesta.

COMO CONCLUSION FINAL SE PUEDE AFIRMAR QUE, BAJO LOS PARAMETROS ANALIZADOS, ES TOTALMENTE VIABLE LA IMPLEMENTACION DE ESTE MODELO DE GESTION.

ABSTRACT

PROPOSAL FOR A MODEL INDICATING THE QUALITY BASED ON THE NORMS ISO 9000 FOR OUR BOOK DISTRIBUTION COMPANY. LECTORUM CASE

In the year 1997 the Lectorum Company was created, establishing it's main line of business the distribution of books for lecture and text.

They have been eight years in the market, Libroexpress having six stores all around the country, we have analyzed the need of propose a Management Quality System.

Even Lectorum is in function it doesn't have management structure based on the norms of ISO 900 (Quality System) and it s reflected in the absent of the documents procedures, evaluation suppliers, employees qualification, codification and documents an record control, documents of its complains, Functions Manual, and Quality Manual.

As well we could find that there is not a training or plan System, in order to promote the employees competitions, and facilitate the learning of the quality and continuous improvement.

Besides Employees internal confusions start because of the bad organisational structure management, caused by confusion in the responsibilities scope.

In order to settle the identify problem in the investigation goal, it has been proposed a Corporate Management Model based in quality foundation. The improvement plan has been generated in the need of making fast the organizational development based in the generation of area knowledge and skills, under an organization model which offer good quality services.

So the proposal has come with strategies guide in order to strengthen all of the procedures, through a consolidation of a quality management model, with high level employees having a compromise and good performing, as well as the good relations with the customers in order to satisfy them.

Resides the proposal will describe the aspiration for the innovation based on the client, about the judgment that here is a conscience that everything change so fast, for that reason we have to be flexible and been prepared to front those changes, been aware that we are not exclusively to offer a service, but our truth proposal is satisfy today's and future needs of our internal and external customers.

As a general goal i have established the following matter: **"PROPOSAL FOR A MODEL INDICATING THE QUALITY BASED ON THE NORMS ISO 9000 FOR OUR BOOK DISTRIBUTION COMPANY- LECTORUM CASE"**

The Model proposal covers the following documents:

- Roll Manual in order to define the functions and employees needs.
- Quality Manual, carrying out one of the norm obligations
- Procedures Manual, carrying out one of the norm obligations

The Proposal has developed as well the implementation phases.

AS A FINALL CONCLUSION WE COULD AFFIRM THAT UNDER THE ANALIZED PARAMETERS, IT'S TOTALLY VIABLE THE IMPLMENTATION OF THIS MANAGEMENT MODEL.

Dedicatoria:

A mis padres por su apoyo
incondicional para culminar con uno
de mis objetivos profesionales

Agradecimiento:

A Dios por llenarme de bendiciones.

A Lectorum y todo su personal, por permitirme la realización de este trabajo, en especial a Fabián Luzuriaga Gerente General de la misma.

A La Universidad Internacional SEK que ha sido la fuente de enseñanza.

Al MBA Ing. Wilson Navarro por su dirección en la realización de este proyecto.

Al Doctor Patricio Arévalo e Ing. Carlos Buchelli por sus valiosos aportes para el mejor desarrollo de este proyecto.

Declaratoria:

Declaró que el trabajo investigativo presentado a continuación fue desarrollo íntegramente por el Ing. David Gómez S. y que todo lo expuesto es producto de mi esfuerzo intelectual. En caso de probar lo contrario, me someto a las disposiciones legales y reglamentarias que la República del Ecuador y la Universidad Internacional SEK tuvieren al respecto.



David Gómez S.

CI.171071846-9

INDICE

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES

1. Aspectos Generales	1
1. 1. Antecedentes	1
1.1.1. La Empresa	1
1.1.2. Planteamiento	1
1.1.3. Formulación Del Problema:	4
1.2. Justificación	4
1. 3. Objetivo General	5
1.4. Objetivos Específicos	5

CAPÍTULO 2: NORMAS ISO 9000

2.1. Conceptos	6
2.1.1. Concepto General	6
2.1.2. Conceptos Específicos	6
2.2. Principios de las Normas ISO 9000	6
2.3. Certificación y Registro	7
2.3.1. Pasos principales para realizar el proceso de certificación	8
2.4. Terminología	10

CAPÍTULO 3: SISTEMA DE GESTION

3. Diseño y Documentación del Sistema	20
3.1. Manual de Calidad	21
3.2. Manual de Funciones	32
3.3. Manual de Procesos y Procedimientos	51
3.3.1 Inventario de Procesos y Procedimientos	63

3.3.2. Procesos Estratégicos	65
3.3.3 Procesos Clave	102
3.3.4. Proceso de Apoyo	139

CAPÍTULO 4: IMPLEMENTACION DEL SISTEMA

4. Implementación	162
4. 1. Fases de Implementación	162
4.1.1. Diagnostico	162
4.1.2. Capacitación	163
4.1.3. Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	164
4.1.4. Implantación	165

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones y recomendaciones	167
5.1. Análisis FODA	167
5.2. Conclusiones	168
5.3. Recomendaciones	169

CAPÍTULO 6. BIBLIOGRAFÍA

6. Bibliografía	171
-----------------------	-----

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES

1. Aspectos Generales

1. 1. Antecedentes

1.1.1. La Empresa:

Lectorum es una empresa distribuidora de libros tanto de lectura como de texto. Esta empresa tiene ocho años en el mercado y nació a partir de las librerías Libroexpres, que actualmente son seis locales ubicados en la ciudad de Quito y Guayaquil. Debido a este mercado se creó esta distribuidora para empezar con la distribución a estas librerías y posteriormente al resto de librerías y puntos de venta a nivel nacional

1.1.2. PLANTEAMIENTO:

Lectorum no obstante de tener ocho años de funcionamiento carece de gestión empresarial basada en lineamientos de aseguramiento de la calidad y esto está reflejado en la ausencia de procedimientos documentados, evaluación de proveedores, de calificación de empleados, de codificación y control de sus documentos y registros, documentación de sus quejas, manual de funciones y manual de Calidad.

Efectivamente, de acuerdo a observaciones preliminares que se ha realizado al objeto de investigación se puede mencionar que la gestión que ha venido desarrollando y realizando se aprecian una serie de fortalezas y debilidades corporativas especialmente la ausencia de objetivos institucionales y metas claras, lo que, indiscutiblemente le está impidiendo su desarrollo empresarial en todas sus actividades, y en determinados procesos, la carencia de eficiencia y efectividad.

En lo referente a la estructura organizacional se puede destacar que no existe coordinación de actividades entre los diferentes integrantes de los respectivos procesos, produciendo cuellos de botella que impactan negativamente en la imagen del cliente externo en los trámites que debe cumplir diariamente. Se maneja una estructura vertical, en donde las decisiones las toma solamente la

cabeza de la organización, lo cual limita al personal a tomar sus decisiones y hacer un análisis auto-crítico en sus actividades diarias.

No se ha evidenciado el establecimiento de procesos de calidad en sus diferentes actividades lo cual es preocupante, al producirse tiempos muertos que han impedido que cada uno de los responsables de área no puedan responder en forma eficiente y rápida a los diferentes requerimientos de sus clientes externos.

El proceso de comunicación entre los diferentes colaboradores de la empresa es reducido lo cual produce un desconocimiento diario de los objetivos y metas coyunturales, es decir el personal solo trabaja en la resolución de problemas del momento, sin tener un propósito estratégico, una meta, misión y visión planteada.

Estos antecedentes hacen que el personal no se involucre en las acciones empresariales y evidencie un cierto grado de desmotivación al realizar sus actividades, reflejando sustancialmente en los resultados finales de su trabajo.

Así mismo se puede mencionar que no existe un plan o un sistema de capacitación, con el propósito de potencializar las competencias del personal, y facilitar el aprendizaje de procesos de mejoramiento continuo y calidad.

Además las confusiones internas del personal se originan por ausencia de una buena estructura organizacional, lo que ocasiona una confusión en el alcance de responsabilidades.

La disminución de sus clientes tiene directa relación también con la ausencia de sistemas de control y registros adecuados, lo que esta ocasionando la disminución de ventas, imagen y posicionamiento.

La logística de entrega de los pedidos se lo realiza en forma empírica debido a la ausencia de registros adecuados, además que no existe trazabilidad de sus entregas.

Actualmente existe alta rotación de personal originándose en la carencia de un proceso de selección de personal.

A fin de solventar el problema identificado en el objeto de investigación se propone elaborar un modelo de gestión corporativo basado en los fundamentos de la calidad. El Plan de Mejoramiento se generó en la necesidad de reafirmar el desarrollo organizacional centrado en la generación de conocimientos y habilidades del área, bajo un modelo de organización que oferte servicios de calidad.

Para ello la propuesta deberá establecer estrategias dirigidas a fortalecer todos los procesos, a través de la consolidación de un modelo gestión de la calidad, con personal de alto nivel de desempeño y de compromiso así como vigorizar la relación con los clientes y garantizar la satisfacción de los mismos.

Además, la propuesta describirá la aspiración por la innovación orientada hacia el cliente, sobre el criterio de que existe conciencia de que todo cambia aceleradamente, por tal razón hay que ser flexibles y estar dispuestos a afrontar dichos cambios, perpetuar que no estamos exclusivamente para brindar un servicio, sino que nuestro verdadero propósito consiste en satisfacer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes internos y externos.

El proceso de mejoramiento se convertirá en una parte intrínseca de la personalidad bajo el lema

CAMBIAR + MEJORAR + MANTENER + MEJORAR = CALIDAD

La ausencia de un modelo de gestión empresarial puede llevar a la empresa a desaprovechar las oportunidades que brinda el medio y las fortalezas con las que cuenta la misma, de igual manera puede impedir en cierto momento desarrollar una estrategia que garantice el éxito futuro, e incluir un ambiente de innovación y creatividad que permita a los miembros de la organización plantear

diferentes alternativas de acción que pueden ajustarse de acuerdo con los acontecimientos.

1.1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA:

La ausencia del modelo de gestión corporativo basado en los atributos de la calidad ha ocasionado la disminución de ventas y la pérdida de sus clientes.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La clave del éxito dentro de las organizaciones es la Gestión Corporativa sustentada en el Aseguramiento de la Calidad. En efecto, toda organización pública o privada, lucrativa o no, debe mantener sistemáticamente ventajas competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

El término Aseguramiento de la Calidad es muy utilizado en los medios empresariales, políticos y socioeconómicos en general. A ello se debe la ampliación del marco de referencia de los agentes económicos que han pasado de una actitud auto protectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo.

La calidad, como clave del éxito corporativo aplicado al objeto de investigación incidirá en la forma de plantear y desarrollar los procesos al interior de los negocios, lo que provocará una evolución en el modelo de empresa y empresario.

La ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., de los que dispone dicha empresa, los mismos de los que carecen sus competidores o que estos tienen en menor medida que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos.

El uso de estos conceptos supone una continua orientación hacia el entorno y una actitud estratégica por parte de la empresa. Por otra parte, el concepto de éxito hace pensar en la idea "excelencia", o sea, con características de eficiencia y eficacia de la organización.

La aplicación del modelo de gestión que se diseñará conducirá al éxito de la organización; mostrará hacia el exterior nuevas formas de administrar empresas, evitando el cerrar sus puertas. Se mejorará la calidad del servicio, la red de distribución, la relaciones con la comunidad el desempeño de los trabajadores que son puntos primordiales en la lucha para desarrollar empresa en estos tiempos.

1. 3. Objetivo General

- Proponer un modelo de gestión de la Calidad basada en las Normas ISO 9000 para una empresa distribuidora de libros denominada Lectorum.

1.4. Objetivos Específicos

- Realizar el análisis situacional interno y externo de la empresa, con el fin de diagnosticar las principales amenazas y oportunidades del entorno, así como también sus fortalezas y debilidades.
- Establecer las condiciones administrativas y comerciales en las que se desenvuelve la empresa
- Establecer procedimientos de acuerdo a la norma ISO 9000
- Crear un manual de funciones con la finalidad de definir las funciones y necesidades de los empleados.
- Crear un manual de calidad, cumpliendo con uno los mandatorios de la norma.
- Crear un manual de procedimientos, cumpliendo con uno los mandatorios de la norma.

CAPÍTULO 2:

NORMAS ISO 9000

2.1. Conceptos

2.1.1. Concepto General

Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la 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.

2.1.2. Conceptos Específicos

La familia de Normas ISO 9000 del año 2000 esta constituida por tres normas básicas, complementadas con un número reducido de otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas).

Las tres normas básicas son:

1. ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
2. ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
3. ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño

Las normas ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 y ISO 9003:1994, se han integrado en una única norma ISO 9001:2000. Las normas ISO 9001:2000 y ISO 9004:2000 se han desarrollado como un "par coherente" de normas.

Mientras la norma ISO 9001:2000 se orienta mas claramente a los requisitos del sistema de gestión de la calidad de una organización para demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes, la norma ISO 9004:2000 va mas lejos, proporcionando recomendaciones para mejorar el desempeño de las organizaciones.

2.2. Principios de las Normas ISO 9000

La revisión de las normas ISO 9001:2000 y ISO 9004:2000 se ha basado en ocho principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices para los expertos internacionales en calidad

que han participado en la preparación de las nuevas normas. Estos ocho principios son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Hay diferentes formas para aplicar estos principios de gestión de la calidad. La naturaleza de la organización y los retos específicos a los que se enfrente determinarán cómo implementarlos.

Muchas organizaciones encontraran beneficios a la implementación de sistemas de gestión de la calidad basándose en estos principios.

Los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad y las directrices de apoyo se encuentran en las normas ISO 9000.

2.3. Certificación y Registro

La certificación es un proceso que consiste en que una compañía certificadora, mediante Auditorias denominadas Externas, avalizan que la organización cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad, basado en las Normas ISO 9000.

La certificación no es mandataria u obligatoria, con excepción de algunos productos muy específicos. Una organización, podrá demostrar que cumple con las normas ISO 9000, por medio de un proceso de Registro.

El principal error que se comete al registrarse con la norma, es que signifique que la empresa fabrica productos de calidad. Pero lo que realmente esta certificado es el sistema de aseguramiento de la calidad ISO 9000, que significa que la organización tienen un sistema o método con registros para poder hacerle seguimiento a sus actividades y no significa que un determinado producto haya sido registrado o aprobado.

2.3.1. Pasos principales para realizar el proceso de certificación

El proceso se inicia tras la recepción de la solicitud de la organización que requiere que se realice la certificación. Este proceso consta de una serie de fases que culminan en el otorgamiento del Certificado y que pueden simplificarse en:

2.3.1.1. Análisis de la documentación de la organización

La documentación que corresponda al sistema de aseguramiento de la calidad es analizada por parte de los auditores externos que pertenecen al ente certificador. Realizando un informe con las observaciones encontradas. Generalmente la documentación que se analiza y evalúa principalmente es el Manual de Calidad, si es necesario solicitarían información suplementaria o adicional.

El informe es enviado a la organización, permitiendo realizar cualquier acción correctiva previa a la Auditoria de Certificación

2.3.1.2. Pre – Auditoria de Certificación

La pre – Auditoria como su nombre lo indica es una auditoria similar a la de la certificación; que no necesariamente tiene que realizarse.

Esta Pre – Auditoria se realiza con los objetivos de verificar el grado de implantación y adecuación del sistema de aseguramiento de la calidad de la

organización, en otras palabras se verifica que todo este lista para la Auditoria de Certificación

2.3.1.3. Auditoria inicial o de certificación

El objetivo principal de la Auditoria, es auditar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización para verificar que cumpla con los requerimientos de la Norma.

El ente certificador nombra su equipo de auditores basado en el giro de negocio de la empresa, el mismo que prepara un plan y un programa de auditoria que es enviado previamente a la organización.

El equipo auditor evalúa el sistema de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9000 aplicable.

Las observaciones y no conformidades encontradas son presentadas en un informe que será analizado brevemente y entregado a la organización en una reunión denominada de cierre, la cual es el paso final de la Auditoria.

2.3.1.4. Plan de acciones correctivas

Como resultado de la Auditoria de Certificación van a encontrar No Conformidades, que deben ser corregidas por la organización mediante Acciones Correctivas.

Dependiendo del nivel, las acciones correctivas pueden implantarse durante la auditoria o en periodo determinado por la empresa certificadora; siendo este de 30, 60 o 90 días generalmente.

La organización tiene que demostrar la implantación de las acciones correctivas mediante formularios que expliquen cuál es la No conformidad, cuál fue su causa, cuál es la acción a tomarse y por último dependiendo del caso de ser necesario una verificación de la implantación de la misma.

2.3.1.5. Certificación y Registro

La institución certificadora evalúa el informe de Auditoria y su plan de acciones correctivas, procediendo al otorgamiento de un certificado como una empresa que esta normada por las normas ISO 9000.

2.3.1.6. Certificación Integrada

La Certificación Integrada consiste en certificar varios tipos de sistemas como es el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, el Sistemas de gestión medioambiental, el sistema de gestión de seguridad industrial, cada una de estas amparadas en las normas ISO 900, ISO 14000 e ISO 18000 respectivamente. Esta certificación puede realizarse de entre dos de los antes mencionados o los tres conjuntamente. Puede que una empresa u organización tenga ya la certificación de uno de estos sistemas y posteriormente obtenga una certificación Integrada, o puede tener una única auditoria y un solo proceso de certificación que abarque los sistemas

2.4. Terminología

La terminología inicialmente elaborada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) fue difundida como la Norma ISO 8402:1994, actualmente es la norma ISO 9000-2000, que anula y reemplaza a la mencionada.

2.4.1. Principales Términos y definiciones:

A continuación describiremos los principales Términos con sus respectivas definiciones descritas por la Norma ISO 9000- 2000 que solo define la terminología.

acción preventiva “acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** potencial u otra situación potencialmente indeseable”

acción correctiva “acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación indeseable”

alta dirección “persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una **organización**”

ambiente de trabajo “conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo”

aseguramiento de la calidad “parte de la **gestión de la calidad** orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los **requisitos** de la calidad”

auditado “**organización** que es auditada”

auditor “persona con la **competencia** para llevar a cabo una **auditoria**”

auditoria “**proceso** sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoria** y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los **criterios de auditoria**”

calidad “grado en el que un conjunto de **características** inherentes cumple con los **requisitos**”

capacidad “aptitud de una **organización, sistema o proceso** para realizar un **producto** que cumple los **requisitos** para ese producto”

característica “rasgo diferenciador”

característica de la calidad “**característica** inherente de un **producto, proceso o sistema** relacionada con un **requisito**”

característica petrológica “rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición”

clase “categoría o rango dado a diferentes **requisitos** de la calidad para **productos, procesos o sistemas** que tienen el mismo uso funcional”

cliente “**organización** o persona que recibe un **producto**”

cliente de la auditoria “**organización** o persona que solicita una **auditoria**”

competencia “habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes”

conformidad “cumplimiento de un **requisito**”

concesión “autorización para utilizar o liberar un **producto** que no es conforme con los **requisitos** especificados”

conclusiones de la auditoria “resultado de una **auditoria** que proporciona el **equipo auditor** tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los **hallazgos de la auditoria**”

control de la calidad “parte de la **gestión de la calidad** orientada al cumplimiento de los **requisitos** de la **calidad**”

confirmación petrológica “conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el **equipo de medición** cumple con los **requisitos** para su uso previsto”

corrección “acción tomada para eliminar una **no conformidad** detectada”

criterios de auditoria “conjunto de políticas, **procedimientos** o **requisitos** utilizados como referencia”

defecto “incumplimiento de un **requisito** asociado a un uso previsto o especificado”

desecho “acción tomada sobre un **producto** no conforme para impedir su uso inicialmente previsto”

diseño y desarrollo “conjunto de **procesos** que transforma los **requisitos** en **características** especificadas o en la **especificación** de un **producto, proceso o sistema**”

documento “**información** y su medio de soporte”

eficacia “extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”

eficiencia “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”

ensayo/prueba “determinación de una o más **características** de acuerdo con un **procedimiento**”

estructura de la organización “disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal”

especificación “**documento** que establece **requisitos**”

equipo auditor “uno o más **auditores** que llevan a cabo una **auditoria**”

equipo de medición “instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un **proceso de medición**”

experto técnico “<auditoria> persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar”

evidencia de la auditoria “**registros**, declaraciones de hechos o cualquier otra **información** que son pertinentes para los **criterios de auditoria** y que son verificables”

evidencia objetiva “datos que respaldan la existencia o veracidad de algo”

función petrológica “función con responsabilidad en la organización para definir e implementar el **sistema de control de las mediciones**”

gestión “actividades coordinadas para dirigir y controlar una **organización**”

gestión de la calidad “actividades coordinadas para dirigir y controlar una **organización** en lo relativo a la **calidad**”

hallazgos de la auditoria “resultados de la evaluación de la **evidencia de la auditoria** recopilada frente a los **criterios de auditoria**”

infraestructura “<organización> sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una **organización**”

información “datos que poseen significado”

inspección “evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones”

liberación “autorización para proseguir con la siguiente etapa de un **proceso**”

manual de la calidad “documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización”

mejora de la calidad “parte de la **gestión de la calidad** orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los **requisitos** de la calidad”

mejora continua “actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los **requisitos**”

no conformidad “incumplimiento de un **requisito**”

objetivo de la calidad “algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la **calidad**”

organización “conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones”

parte interesada “persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una **organización** “

permiso de desviación “autorización para apartarse de los **requisitos** originalmente especificados de un **producto** (3.4.2), antes de su realización”

plan de la calidad “**documento** que especifica qué **procedimientos** y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un **proyecto, proceso, producto** o contrato específico”

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**”

procedimiento “forma especificada para llevar a cabo una actividad o un **proceso**”

producto “resultado de un **proceso** ”

proceso se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"

proceso de calificación “**proceso** para demostrar la capacidad para cumplir los **requisitos** especificados”

proceso de medición “conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud”

producto “resultado de un **proceso**”

programa de la auditoria “conjunto de una o más **auditorias** planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”

proveedor “**organización** o persona que proporciona un **producto**”

proyecto “**proceso** único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con **requisitos** específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos”

reclasificación “variación de la **clase** de un **producto** no conforme, de tal forma que sea conforme con **requisitos** que difieren de los iniciales

registro “**documento** que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas”

reparación “acción tomada sobre un **producto** no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista”

reproceso “acción tomada sobre un **producto** no conforme para que cumpla con los **requisitos**”

requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”

revisión “actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y **eficacia** del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos”

satisfacción del cliente “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus **requisitos**”

seguridad de funcionamiento “término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo”

sistema “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

sistema de control de las mediciones “conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la **confirmación metrológica** y el control continuo de los **procesos de medición**”

sistema de gestión “**sistema** para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”

sistema de gestión de la calidad “**sistema de gestión** para dirigir y controlar una **organización** con respecto a la **calidad**”

trazabilidad “capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración”

validación “confirmación mediante el suministro de **evidencia objetiva** de que se han cumplido los **requisitos** para una utilización o aplicación específica prevista”

verificación “confirmación mediante la aportación de **evidencia objetiva** de que se han cumplido los **requisitos** especificados”

2.5. Normas y Cláusulas Aplicables

La Norma Aplicable es la ISO 9000:2000. La versión (ISO 9000:94), tenía dos Normas la ISO 9001 e ISO 9002, la primera incluía todo lo que abarca el diseño de los productos, es decir estaba enfocada todas las organizaciones que tenían dentro de sus procesos la creación de productos, la segunda norma estaba más enfocada más a las empresas de servicio.

Por esta razón la Norma que estamos utilizando se deben analizar que cláusulas son las que son aplicables a nuestra organización.

Para este análisis utilizamos una tabla con todas las cláusulas y dependiendo del giro de negocio de la organización escogemos cuales son aplicables, con podemos ver en la tabla adjunta.

Nº	CLAUSULA	APLICA	
		SI	NO
4.	Sistema de Gestión de la Calidad	X	
4.1.	Requisitos Generales	X	
4.2	Requisitos de la Documentación	X	
5.	Responsabilidad de la Dirección	X	
5.1	Compromiso de la Dirección	X	
5.2	Enfoque al Cliente	X	
5.3	Política de la Calidad	X	
5.4	Planificación	X	
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	X	
5.6	Revisión por la Dirección	X	
6	Gestión de los Recursos	X	
6.1	Provisión de Recursos	X	
6.2	Recursos Humanos	X	

Nº	CLAUSULA	APLICA	
		SI	NO
6.3	Ambiente de Trabajo	X	
7.0	Realización del Producto	X	
7.1	Planificación de la Realización del Producto	X	
7.2	Procesos relacionados con el cliente	X	
7.3	Diseño y Desarrollo		X
7.4	Compras	X	
7.5	Producción y prestación de servicios	X	
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y medición	X	
8	Medición, análisis y mejora	X	
8.1	Generalidades	X	
8.2	Seguimiento y medición	X	
8.3	Control del Producto No Conforme	X	
8.4	Análisis de Datos	X	
8.5	Mejora	X	

Como podemos observar en nuestro caso que es una empresa comercializadora de libros la única cláusula que no aplica es “7.3 Diseño y desarrollo”, ya que los procesos no involucran la creación de nuevos productos.

CAPÍTULO 3: SISTEMA DE GESTION

3. Diseño y Documentación del Sistema

3.1. Manual de Calidad

3.2. Manual de Funciones

3.3. Manual de Procesos y Procedimientos

3.1. Manual de Calidad

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.01	HOJA: 1 de 8

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

ELABORADO POR: D. Gómez CARGO: Consultor	REVISADO POR: D. Gómez CARGO: Consultor	APROBADO POR: F. Luzuriaga CARGO: Gerente General FIRMA:
---	--	--

 lectorum s.c.c	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.01	HOJA: 2 de 8

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DEFINICIONES:.....	3
3. REFERENCIAS.....	4
4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:	4
5. MISIÓN DE LECTORUM	5
6. POLÍTICA DE CALIDAD	5
7. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	6
8. OBJETIVOS DE LA CALIDAD	6
9. ORGANIGRAMA	6
10. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
11. PROCESOS Y SU INTERRELACIÓN.....	6
12. ANEXOS	8

 LECTORUM s.c.c	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.01	HOJA: 3 de 8

1. INTRODUCCIÓN

LECTORUM inició sus actividades en la ciudad de Quito en el año 1995 distribuyendo libros localmente. Hoy, **LECTORUM** dispone de los recursos y la capacidad necesaria para distribuir libros a nivel nacional. Abarca el ciclo desde la negociación, importación, comercialización y distribución.

LECTORUM distribuye y comercializa Libros de texto, literatura en general y revistas.

LECTORUM se proyecta al futuro manteniendo su filosofía y estilo: conservadora en su fidelidad a las normas de ética y lealtad al **CLIENTE**; y en su ágil adaptabilidad al mercado. Seguirá creciendo y superándose en sus propias exigencias de calidad de servicio, guiada por dos claros objetivos: proveer el mejor producto al **CLIENTE** y brindar oportunidades de desarrollo profesional a su **GENTE**.

2. DEFINICIONES:

- **Acción de Mejora:** todas las acciones emprendidas en la organización con el fin de incrementar la efectividad de las actividades y los procesos, para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus cliente internos y externos. Estas pueden ser sugeridas por cualquier persona relacionada directa o indirectamente al Sistema de Gestión de Calidad, o pueden originarse en auditorias, revisiones por la dirección, análisis de tendencias, etc.
- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas que están establecidas, implícitas u obligatorias.
- **Cliente:** Receptor del producto de Lectorum.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en lo relativo a la calidad.
- **Indicador de Calidad:** Formas de representación cuantificables de las características de la Calidad del producto o del desempeño de procesos.
- **Manual de Calidad:** Documento que incluye el alcance del sistema, los procesos y procedimientos o su referencia.

 lectorum s.c.c	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.01	HOJA: 4 de 8

- **Metas de Calidad:** Valor objetivo del desempeño del indicador y del objetivo de calidad.
- **Objetivos de Calidad:** Fin establecido relacionado con la calidad especificado a nivel estratégico y en las funciones pertinentes de la organización.
- **Organización:** Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, de responsabilidad limitada u otra, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa.
- **Política de Calidad** Declaración por parte de la organización de sus intenciones y principios concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección. Esta provee un marco de trabajo para la acción y el establecimiento de los objetivos y metas.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Proveedor:** Persona u organización que proporciona un producto para Lectorum.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** La organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000.

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Lectorum: Comercialización de Libros y Revistas a nivel nacional.

 lectorum s.c.c	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.01	HOJA: 5 de 8

5. MISIÓN DE LECTORUM

“Ofrecer productos como libros y revistas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes lectores, bajo estándares definidos de calidad de servicio mediante la mejora continua, empleando los recursos necesarios para la comercialización tanto en sus puntos de venta como en sus oficinas.”

6. POLÍTICA DE CALIDAD

LECTORUM es una empresa que dispone de los recursos y la capacidad necesaria para comercializar y distribuir libros y revistas a nivel nacional.

Abarca el proceso de importación, comercialización y distribución de libros y revistas a sus puntos de venta y establecimientos educativos.

“Suministrar, asesorar el uso de textos en Universidades y Colegios y tener las últimas ediciones de actualidad en libros de referencia a precios competitivos” considera como parte integral la implementación, mantenimiento y seguimiento de su Sistemas de Gestión de Calidad tanto en sus puntos de venta y oficinas”

Por lo cual:

- Se compromete a satisfacer plenamente a sus clientes ofreciéndoles el óptimo cumplimiento de las obligaciones contractuales, asegurándoles la calidad de nuestros servicios.
- Considera a su capital humano como el más valioso de sus recursos, y se compromete a trabajar para mantener y mejorar el ambiente laboral.
- Se compromete a cumplir con las leyes, reglamentos y normas vigentes en la República del Ecuador, aplicables al producto.
- Se compromete a mantener y desarrollar planes de formación entre los empleados con el objeto de incorporar principios y prácticas de gestión de calidad, aumentar su conocimiento respecto a nuestros productos de venta.
- Asegurar que los empleados, proveedores y subdistribuidores, comprendan su responsabilidad con la Calidad.

Con el logro y cumplimiento de esta política y de sus objetivos, la dirección de Lectorum se compromete a asignar los recursos necesarios, medir el logro de los objetivos y asegurar que esta política sea difundida, comprendida y cumplida por sus empleados.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.01	HOJA: 6 de 8

7. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

LECTORUM planifica sus actividades para lo cual fija objetivos estratégicos medibles y coherentes con la política de calidad, se asigna los recursos (técnicos, financieros y humanos), y se establecen los mecanismos de seguimiento y medición.

8. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Se han definido como objetivos de calidad, a los siguientes:

- Mayor rentabilidad
- Mayor volumen en ventas
- Mayor satisfacción al cliente
- Mejorar el ambiente de trabajo

El seguimiento de los mismos se encuentra de acuerdo al Programa de Gestión de Calidad LEC.MGC.02.

9. ORGANIGRAMA

El Organigrama Estructural de LECTORUM se encuentra definido en el Anexo N°.1 de este manual

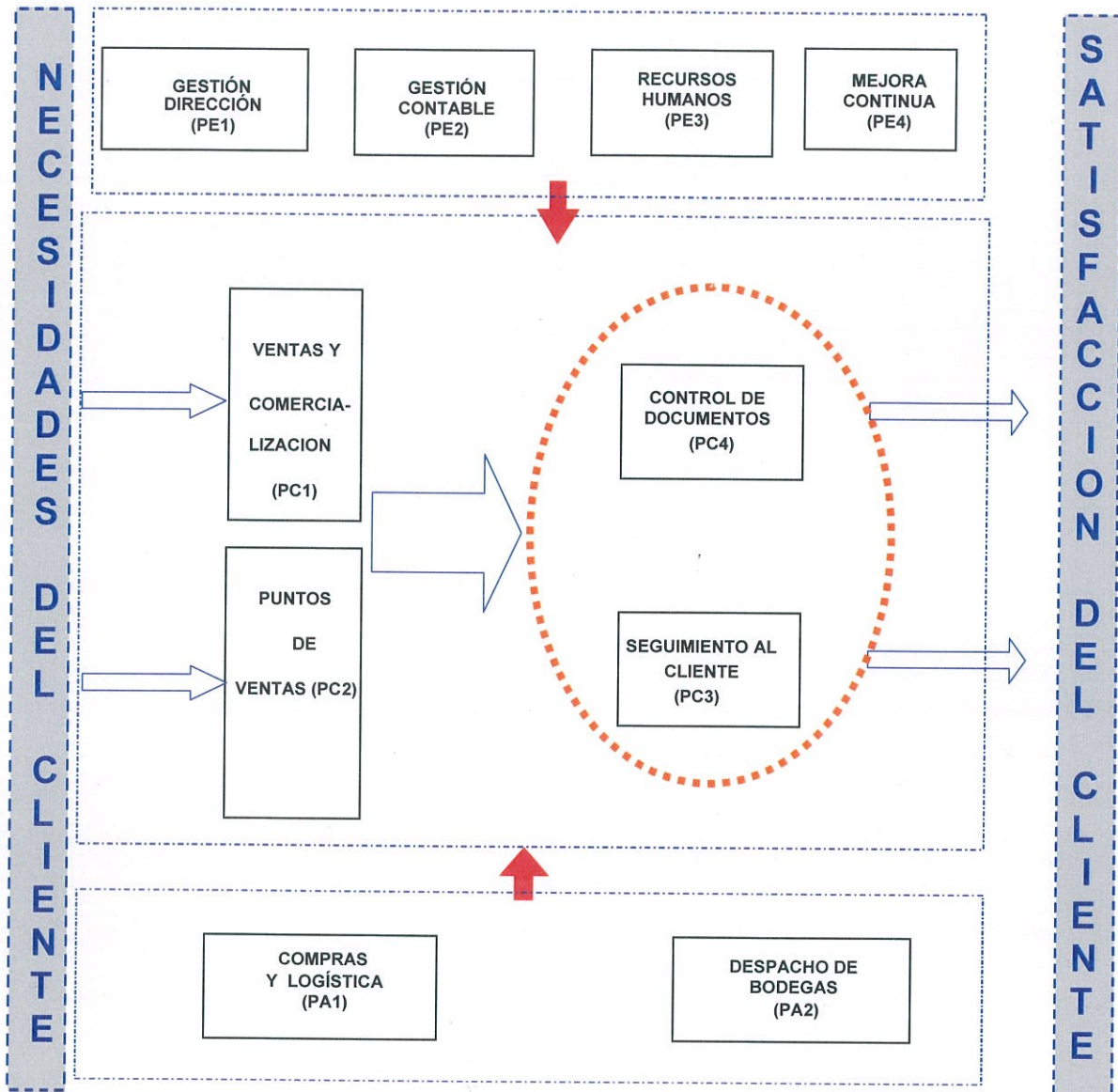
10. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los Procedimientos documentados del Sistema de gestión de la Calidad se encuentran incluidos en la Lista de Documentos Internos código LEC.PC.R.03, anexa al Procedimiento de Control de Documentos LEC.PC.07.

11. PROCESOS Y SU INTERRELACIÓN

El proceso general de Lectorum y su interacción es de acuerdo al siguiente diagrama:

 ISO 9000	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD LEC.M.01	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
		HOJA: 7 de 8



PE: Procesos Estratégicos

PC: Procesos Clave

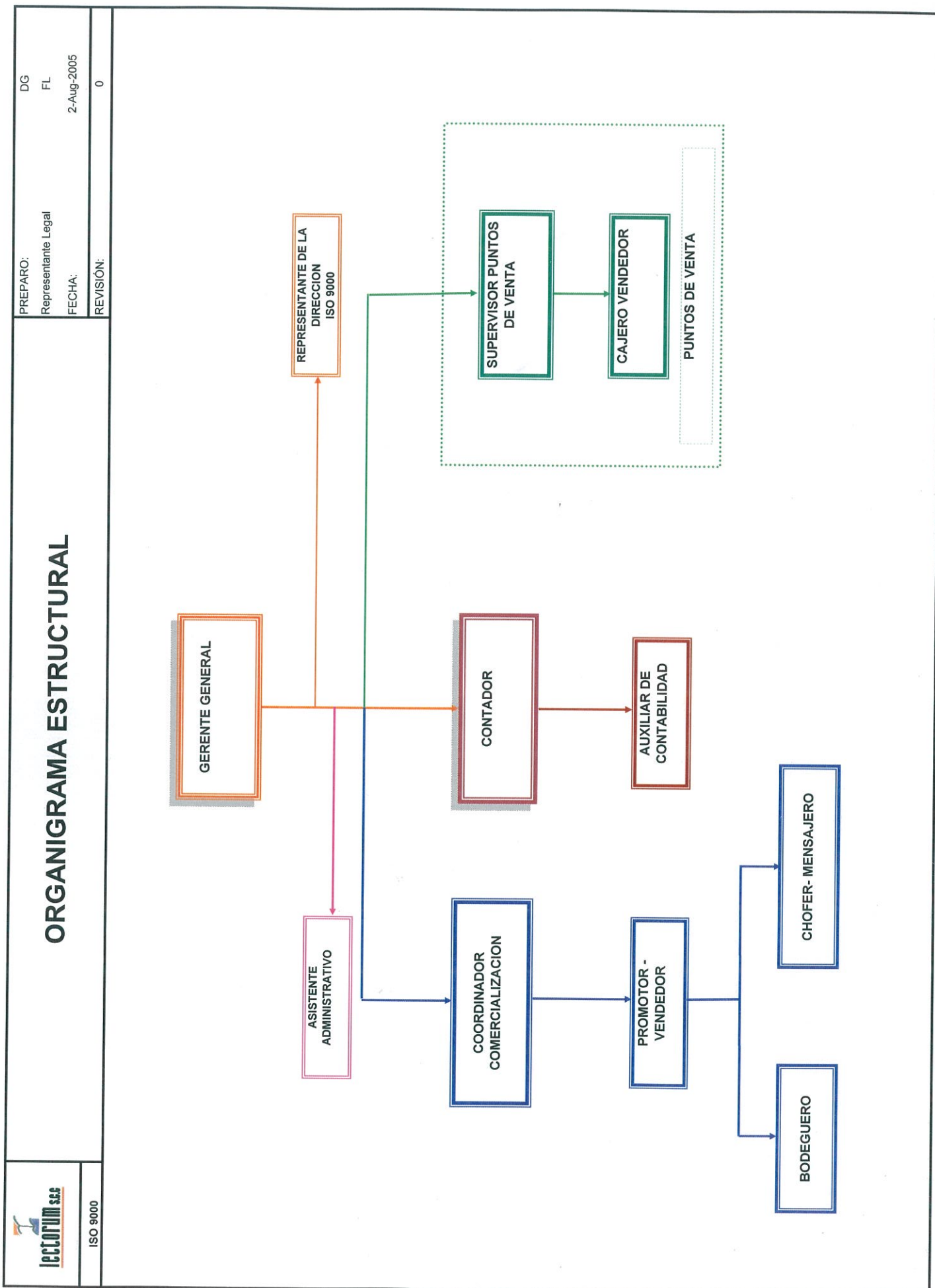
PA: Procesos de Apoyo

La descripción detallada de los procesos se encuentra definido en el Manual de Procesos (LEC.MP.03)

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.01	HOJA: 8 de 8

12. ANEXOS

- Organigrama Estructural de LECTORUM
- Programa de Gestión de Calidad (LEC.PR.01)



 PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD						
LEC.PR.01						
Areas	Objetivo	Meta	Indicador	Resp.	Medios	Fecha de Cump.
Administrativa	Mayor Rentabilidad	Incrementar la rentabilidad de Lectorum en un 2% con referencia de los 6 primeros meses del 2005	<u>Facturación - Costo</u> <u>Facturación</u>	Gerencia General	Cumplimiento del presupuesto Reuniones mensuales con los supervisores de puntos de Venta	febrero-06
Puntos de Venta	Eficacia en Ventas	Incrementar las ventas en un Rango del 5% con respecto a los primeros seis primeros meses del 2005	<u>Ventas Semanales</u> <u>Ventas totales Mensuales</u>	Coordinador de Comercialización	Capacitación del personal Mejor atención	febrero-06
Todas	Satisfacción al Cliente	Incrementar la Satisfacción al Cliente	Nº de Quejas Mensuales registradas	Supervisores de Puntos de Venta	Capacitación del personal sobre Atención al Cliente / Implementación de Buzón de Quejas	febrero-06

3.2. Manual de Funciones

 ISO 9000	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
	LEC.MF	HOJA: 1 de 16

MANUAL DE FUNCIONES

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: CONSULTOR	REVISADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GTE. GENERAL	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	---	--

 LECTORUM	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 2 de 16

CONTENIDO

	PAGINA
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. REFERENCIAS	4
6. IDENTIFICACIÓN	4
7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	4
8. DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES.....	4
8.1. GERENTE GENERAL	4
8.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN ISO 9001.....	6
8.3. ASISTENTE ADMINISTRATIVO.....	7
8.4. CONTADOR.....	8
8.4. COORDINADOR COMERCIALIZACIÓN.....	9
8.5. PROMOTOR - VENDEDOR	11
8.6. BODEGUERO	12
8.7. AUXILIAR DE CONTABILIDAD	12
8.8. SUPERVISOR PUNTOS DE VENTA	13
8.9. CAJERO VENDEDOR.....	14
8.10. CHOFER - MENSAJERO	15
9. RESPONSABILIDADES GENERALES.....	16
10. ANEXOS	16

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 3 de 16

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos y/o competencias del cargo, funciones y autoridad en los diferentes niveles de la organización.

2. ALCANCE

Este Manual abarca a todos los cargos ocupados en la empresa Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este manual, es del Consultor Externo.
- La responsabilidad de revisar este manual es del Gerente General.
- La responsabilidad de aprobar este manual es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este manual es de todos los empleados de LECTORUM.
- Las modificaciones a este manual serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el original.

4. DEFINICIONES

- **Requisitos del cargo y/o Competencias:** Mínima condición que debería ser cumplida por la persona a ejercer el cargo. Estos han sido elaborados considerando competencias en base a: educación, formación, habilidades y experiencia. Esto no obliga a que todos los cargos tengan que cubrir con estos requerimientos.

Los requisitos de cargo no necesariamente tienen que ser cumplidos al momento de la contratación. El supervisor directo del contratado deberá hacer un seguimiento al empleado para que en el menor tiempo posible alcance estos requisitos mediante capacitación y experiencia en el cargo.

- **Función:** Actividad propia de un cargo.
- **Autoridad:** Facultad o derecho para tomar decisiones y hacer cumplir las funciones a sus subordinados.

 LECTORUM	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 4 de 16

5. REFERENCIAS

Manual de Calidad (LEC. MC)
Escrituras de Constitución de la Empresa

6. IDENTIFICACIÓN

Este documento se identifica como “Manual de Funciones” Código LEC.MF

7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

El organigrama Funcional de LECTORUM se encuentra definido en el Anexo N°.1 de este manual

8. DESCRIPCION DE CARGOS Y FUNCIONES

Las autoridades de los cargos aplicables, se encuentran definidas en el organigrama de Lectorum.

8.1. Gerente General

Requisitos/Competencias del cargo

- Título Universitario en Administración de Empresas o carreras a fines
- Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)
- Conocimientos del idioma inglés
- Habilidad negociadora y conocimientos legales/contratos
- Buenas relaciones públicas
- Liderazgo de personal
- Cinco Años de Experiencia Laboral en Administración de Empresas
- Experiencia en Manejo Administrativo
- Experiencia en conducción de personal
- Poseer o adquirir destrezas en: pensamiento crítico, identificación de problemas, generación de ideas, planificación, evaluación de soluciones,

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 5 de 16

pensamiento conceptual, percepción social, trabajo en equipo, negociación, orientación de servicio, firmeza, orientación, asesoramiento, juicio y toma decisiones, manejo del tiempo, manejo de recursos financieros, manejo de recursos materiales y manejo de recursos humanos.

Funciones

- Manejo y dirección de la Empresa
- Trazado de la política empresarial
- Redacción de informes a los accionistas
- Representación legal de la Empresa
- Relaciones institucionales
- Definir los objetivos y metas en la planificación de la empresa.
- Máxima autoridad ejecutiva de la empresa
- Aprobación de documentos como: presupuestos, registros contables, ordenes de compra, de pagos
- Firma de cheques de pago
- Aprobación de cargos y de las designaciones de personal
- Determinación y delegación de responsabilidades
- Negociar con los proveedores
- Revisar las cotizaciones
- Evaluar ofertas
- Evaluar subcontratistas o proveedores

Funciones de Calidad

- Definir y documentar la Política de Calidad
- Efectuar las Revisiones del Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Facilitar los recursos humanos, tecnológicos y financieros para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 6 de 16

- Asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Aprobar toda la documentación relacionada con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad
- Promover el conocimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos de LECTORUM
- Aprobar los planes y programas de Aseguramiento de la Calidad e implementar en los lugares de trabajo de la compañía.

8.2. Representante de la Dirección ISO 9001

Requisitos/Competencias del cargo

- Un año de experiencia en Gestión de Calidad
- Título de Auditor de Calidad
- Título de Bachiller y/o licenciatura en administración de empresas o carreras afines.
- Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)
- Poseer o adquirir destrezas en: Escucha activa, escritura, hablado, organización de la información, generación de ideas, planificación, trabajo en equipo, orientación de servicio, manejo del tiempo, manejo de recursos materiales, identificación de problemas.

Funciones

- Mantener el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la empresa.
- Recopilar toda la información necesaria para la revisión por la Dirección.
- Verificar el cumplimiento de la Política de Aseguramiento de la Calidad.
- Verificar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y de las metas de calidad.
- Mantener informada a la Dirección de la eficacia del Sistema.

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 7 de 16

- Reportar el desempeño del Sistema a la Gerencia General para su revisión y como base del mejoramiento continuo.
- Asesorar a la Gerencia General en la revisión del Sistema.
- Revisar documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Programar y coordinar las Auditorias del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Reportar resultados de Auditorias del Sistema de Aseguramiento de la Calidad a la Gerencia General.
- Cumplir y hacer cumplir con los Procedimientos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Informar al personal sobre las revisiones vigentes de la documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Inducción del personal nuevo al Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Facilitar la elaboración de documentos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Editar y actualizar listados de vigencia de documentos internos y externos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Distribuir la documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Retirar y destruir las versiones obsoletas de documentación impresa, ante una modificación de documentos.
- Elaborar procedimientos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Verificar el cumplimiento de la Política del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

8.3. Asistente Administrativo

Requisitos/Competencias del cargo

- Título de Bachiller
- Experiencia como Asistente administrativo o afines de por lo menos un año .

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 8 de 16

- Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)
- Poseer o adquirir destrezas en: Escucha activa, escritura, hablado, organización de la información, planificación, trabajo en equipo, orientación de servicio, manejo del tiempo, cordialidad.

Funciones

- Atención de llamadas, toma de mensajes, transferencia a los departamentos pertinentes.
- Manejo de los libros legales.
- Control del servicio de limpieza de oficinas
- Organización y coordinación de eventos promocionales.
- Coordinación de cursos de capacitación.
- Control del mantenimiento de la oficina (alarmas, extintores, medidores, alfombras, plantas, vidrios, paneles, lámparas, baños, pintura, etc.)
- Control del pago de servicios (agua, luz, teléfono) tanto de la oficina como de los puntos de venta.
- Coordinación de la solicitud de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
- Compra suministros de cafetería y otros de oficina.
- Custodia y Manejo de llaves.

8.4. Contador

Requisitos/Competencias del cargo

- Título de CPA
- Experiencia Laboral en el área (5 años mínimo)
- Manejo de programas de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)
- Conocimientos de administración, impuestos, contabilidad, finanzas
- Poseer o adquirir destrezas en: escucha activa, escritura, hablado, monitoreo y control, identificación de problemas, organización de la información, generación de ideas, planificación, evaluación de soluciones,

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 9 de 16

pensamiento analítico, percepción social, trabajo en equipo, persuasión, negociación, instrucción, orientación de servicio, construcción de relaciones, asertividad / firmeza, orientación, asesoramiento, manejo del tiempo, manejo de recursos materiales, juicio, manejo de recursos financieros y toma de decisiones.

Funciones

- Responsable de los servicios generales de la oficina
- Responsable del manejo Financiero de la empresa: Tesorería, Contabilidad y Contraloría
- Responsable del Flujo de Caja y Control del IVA
- Responsable de Temas legales y Tributarios
- Control y coordinación de auditorías financieras internas y externas.
- Control de costos
- Coordinación con consultores legales respecto a libros reglamentarios (actas, acciones, etc.)
- Elaboración de reportes a Gerencia General
- Relación con consultores contables
- Manejo de los Recursos Humanos
- Evaluación de la competencia del personal.
- Establecimiento de la estructura y responsabilidades del personal.
- Revisión de roles de pago mensuales y distribución.
- Revisión de liquidaciones del personal.
- Elaboración de cuadros de análisis de sueldos mensuales con análisis de horas extras.
- Control de vacaciones del personal.

8.4. Coordinador Comercialización

Requisitos/Competencias del cargo:

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 10 de 16

- Título de Bachiller y/o Universitario en administración de empresas, economía o afines.
- Experiencia Laboral en el área comercial de productos de por lo menos tres años.
- Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)
- Conocimientos del idioma inglés
- Orientación técnico comercial
- Habilidad negociadora y conocimientos legales/contratos
- Buenas relaciones públicas
- Conocimiento a cabalidad del producto
- Liderazgo de personal
- Conocimiento del mercado local

Funciones

- Detección de nuevos negocios y clientes, y sus necesidades
- Coordinación de ofertas
- Publicidad, catálogos, promoción
- Relación con clientes
- Ejecución contratos y subcontratos
- Analizar las propuestas o solicitudes de los Clientes
- Efectuar las Revisiones de los Contratos
- Analizar los reclamos de los Clientes durante la etapa de Postventa.
- Elaboración y ejecución de presentaciones de licitaciones a clientes
- Fijación de precios de acuerdo a las políticas preestablecidas en la empresa
- Seguimiento, desaduanización y coordinación de importaciones
- Realizar el seguimiento de las compras (notas de pedido de compras locales o importaciones)
- Realizar la facturación de pedidos de Lectorum.

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 11 de 16

8.5. Promotor - Vendedor

Requisitos/Competencias del cargo:

- Título de Bachiller y/o Universitario en administración de empresas, economía o afines.
- Experiencia Laboral en el área de promoción y ventas de productos de por lo menos dos años.
- Manejo de programas básicos de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)
- Conocimientos del idioma inglés
- Orientación técnico comercial
- Habilidad negociadora y conocimientos legales/contratos
- Buenas relaciones públicas
- Conocimiento a cabalidad del producto
- Liderazgo de personal
- Conocimiento del mercado local

Funciones

- Detección de nuevos negocios y clientes, y sus necesidades
- Coordinación de ofertas
- Publicidad, catálogos, promoción de producto y seguimiento
- Relación con clientes
- Ejecución y cierre de contratos de ventas
- Analizar las propuestas o solicitudes de los Clientes
- Analizar los reclamos de los Clientes durante la etapa de Postventa.
- Elaboración y ejecución de presentaciones y licitaciones a clientes
- Seguimiento a cartera de clientes
- Realizar labor de cobranza a la cartera de clientes

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 12 de 16

8.6. Bodeguero

Requisitos / Competencias del Cargo

- Bachiller
- Un año de experiencia en manejo de bodegas, inventarios, despachos
Conocimientos de computación de Microsoft Office.
- Poseer o adquirir destrezas en: monitoreo y control, recopilación de información, inspección de productos y manejo de recursos materiales.

Funciones

- Recepción y verificación de productos.
- Control de almacenamiento y despacho de productos.
- Elaborar reportes mensuales y anuales sobre rotación y control de inventarios.
- Mantener limpio, ordenado y catalogado los productos de la bodega.
- Mantener libres los accesos hacia los extintores de fuego.
- Revisar la fecha de caducidad de extintores y solicitar la recarga de los mismos si fuese necesario.
- Verificar que el baño este siempre limpio y que las llaves de agua se encuentren cerradas al momento de cierre de la bodega.
- Desconectar los breakers eléctricos de la bodega al cierre de la misma.

8.7. Auxiliar de Contabilidad

Requisitos/Competencias del cargo

- Título Bachiller y/o Universitario en Administración, Economía o afines
- Experiencia Laboral en el área (3 años mínimo)
- Manejo de programas de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, etc.)

	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 13 de 16

- Conocimientos de administración, impuestos, contabilidad, finanzas

Funciones

- Responsable de los servicios generales de la oficina
- Responsable del Flujo de Caja y Control del IVA
- Control diario de saldos bancarios.
- Control de cuadro de pagos completo.
- Control y manejo de la Caja Chica
- Elaboración de notas de crédito y débito.
- Elaboración de cheques y retenciones.
- Análisis y control de cartera.
- Control y archivo de facturas.
- Verificación de transferencias bancarias.
- Análisis de conciliaciones bancarias.

8.8. Supervisor Puntos de Venta

Requisitos/Competencias del cargo:

- Título Bachiller y/o Universitario en Administración o experiencia comprobable equivalente a título
- Dos años de experiencia en Ventas
- Manejo de programas de computación (Microsoft Office, Windows, Internet, Programas de programación de proyectos.
- Conocimiento medio del idioma inglés
- Poseer o adquirir destrezas en: Escucha activa, escritura, hablado, organización de la información, identificación de problemas, generación de ideas, planificación, trabajo en equipo, manejo del tiempo, manejo de recursos materiales.

 LECTORUM	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 14 de 16

Funciones

- Establecer en coordinación con la Gerencia General las políticas de Ventas, divulgarlas e implementarlas a nivel de los puntos de venta.
- Supervisar los puntos de venta
- Relaciones con el Coordinador Comercialización y Bodeguero.
- Coordinación y solución de problemas en puntos de venta
- Coordinación y despacho de producto
- Arqueo y control de caja en puntos de venta
- Coordinación y elaboración de horarios y permisos en puntos de venta
- Solicitar insumos (facturas, fundas, artículos de limpieza, papel de regalo, separadores, etc.) conjuntamente con Bodega, Coordinador de Comercialización y Gerencia General.
- Presentar reportes de novedades mensuales a Gerencia

8.9. Cajero Vendedor

Requisitos/Competencias del cargo:

- Conocimientos técnicos sobre relaciones públicas
- Conocimiento medio del idioma inglés
- Experiencia laboral en el área (mínimo 2 años)
- Manejo de programas de computación (Microsoft Office, Windows).
- Habilidades numéricas y de ventas
- Honradez
- Poseer o adquirir destrezas en: Escucha activa, escritura, hablado, organización de la información, identificación de problemas, trabajo en equipo, manejo del tiempo, manejo de recursos materiales.
- Confidencialidad en el manejo de cifras de ventas
- Apariencia personal impecable

 LECTORUM	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 15 de 16

Funciones:

- Abrir y cerrar el punto de venta en los horarios establecidos
- Mantener limpio y ordenado el punto de venta
- Promocionar y vender los productos en el punto de venta
- Cobrar
- Cuadros de caja y tarjetas de crédito
- Colocación de precios en los productos
- Atención cordial al cliente

8.10. Chofer - Mensajero

Requisitos / Competencias del Cargo

- Bachiller
- Poseer o adquirir destrezas en: escuchar activamente, estrategias de aprendizaje y manejo de recursos materiales.
- Conducir vehículos livianos
- Tener licencia de conducir vigente

Funciones

- Limpieza de las áreas de responsabilidad en oficina
- Soporte al área de Administración.
- Responsable del control y proceso de sacado de copias.
- Brindar servicio de cafetería.
- Llevar documentos a diferentes destinos
- Traer documentos e implementos a la oficina en Quito
- Asistir en labores personales al personal que lo requiera
- Hacer depósitos y cobros de tarjetas de crédito
- Asistir en la entrega y envío de productos

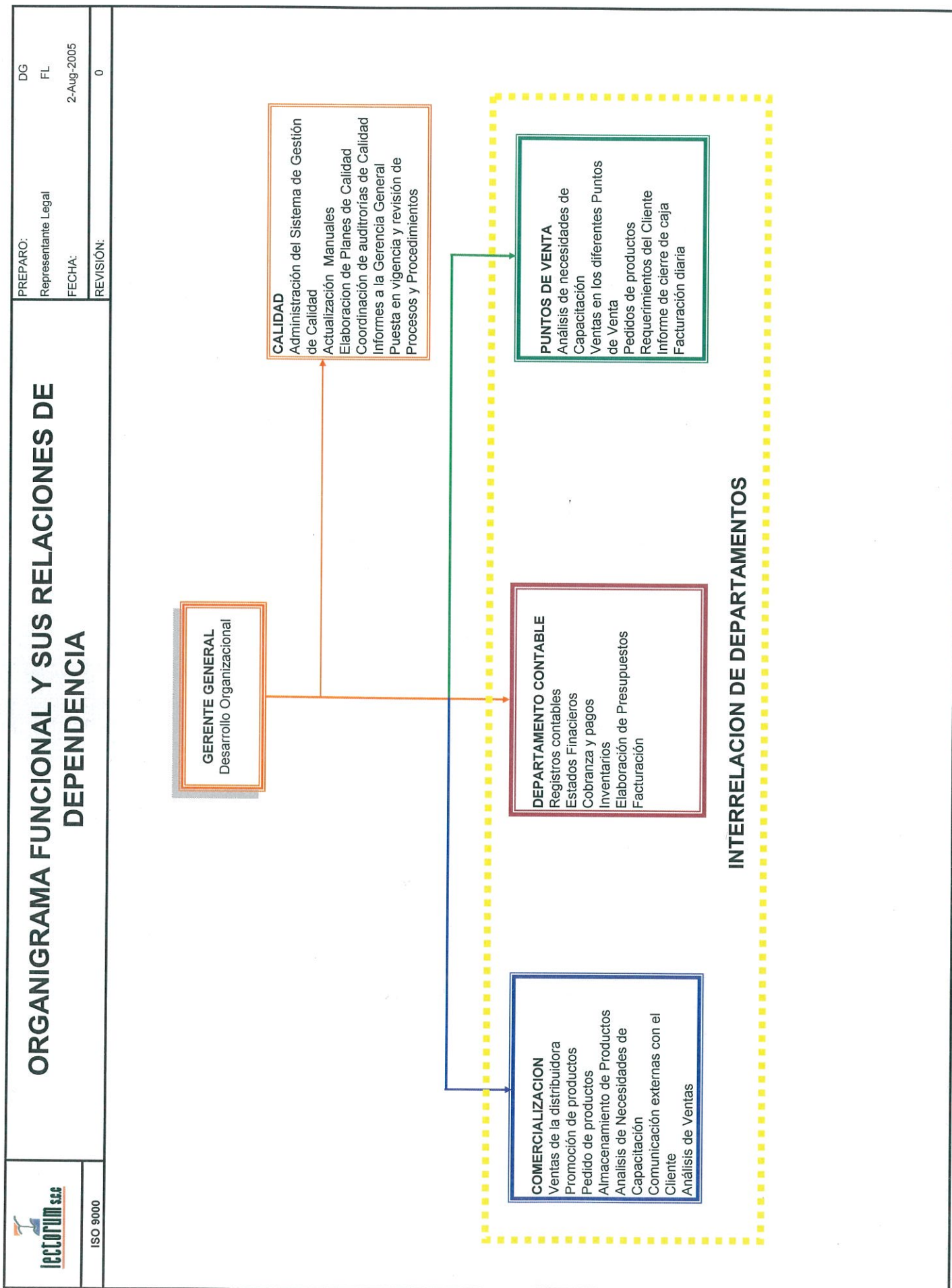
	MANUAL DE FUNCIONES	REVISION: 0 FECHA: 15/03/05
LECTORUM	LEC.M.02	HOJA: 16 de 16

9. RESPONSABILIDADES GENERALES

- Conocer y cumplir con los procedimientos que afecten su trabajo y que formen parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Contribuir con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Colaborar durante las auditorias del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Hacer cumplir objetivos y metas del Sistema de Aseguramiento de la Calidad que afecten su área de trabajo.
- Realizar comunicaciones internas con comentarios, sugerencias y observaciones, para contribuir al Sistema de Aseguramiento de la calidad.
- Conocer y cumplir con las políticas, programas y procedimientos de Lectorum SCC y Libroexpres CA
- Tienen la responsabilidad de cumplir con sus funciones.
- Tienen la autoridad de hacer cumplir las funciones de sus subordinados.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos legales correspondientes a su área de trabajo.

10. ANEXOS

- Organigrama Funcional



3.3. Manual de Procesos y Procedimientos

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.03	HOJA: 1 de 12

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ELABORADO POR: D. Gómez CARGO: Consultor	REVISADO POR: D. Gómez CARGO: Consultor	APROBADO POR: F. Luzuriaga CARGO: Gerente General FIRMA:
---	--	--

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.03	HOJA: 2 de 12

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
4. DEFINICIONES	3
5. REFERENCIAS	3
6. IDENTIFICACION.....	4
7. DIAGRAMA DE PROCESOS.....	4
8. PROCEDIMIENTOS	10
9. ANEXOS	12

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.03	HOJA: 3 de 12

1. OBJETIVO

Definir los procedimientos que utiliza la organización y que afecta a la Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este Manual contiene los procedimientos que influyen en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La responsabilidad de elaborar este manual, es del Consultor Externo.
- La responsabilidad de revisar este manual es del Gerente General.
- La responsabilidad de aprobar este manual es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este manual es de todos los empleados de LECTORUM.
- Las modificaciones a este manual serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el original.

4. DEFINICIONES

- **Procedimiento:** Constituye parte de un proceso y contiene los pasos para realizar actividades involucradas dentro de la gestión de calidad.
- **Proceso:** Constituye una o varias actividades relacionadas o que interactúan, las que contienen elementos de entrada transformándolos en resultados o elementos de salida.

5. REFERENCIAS

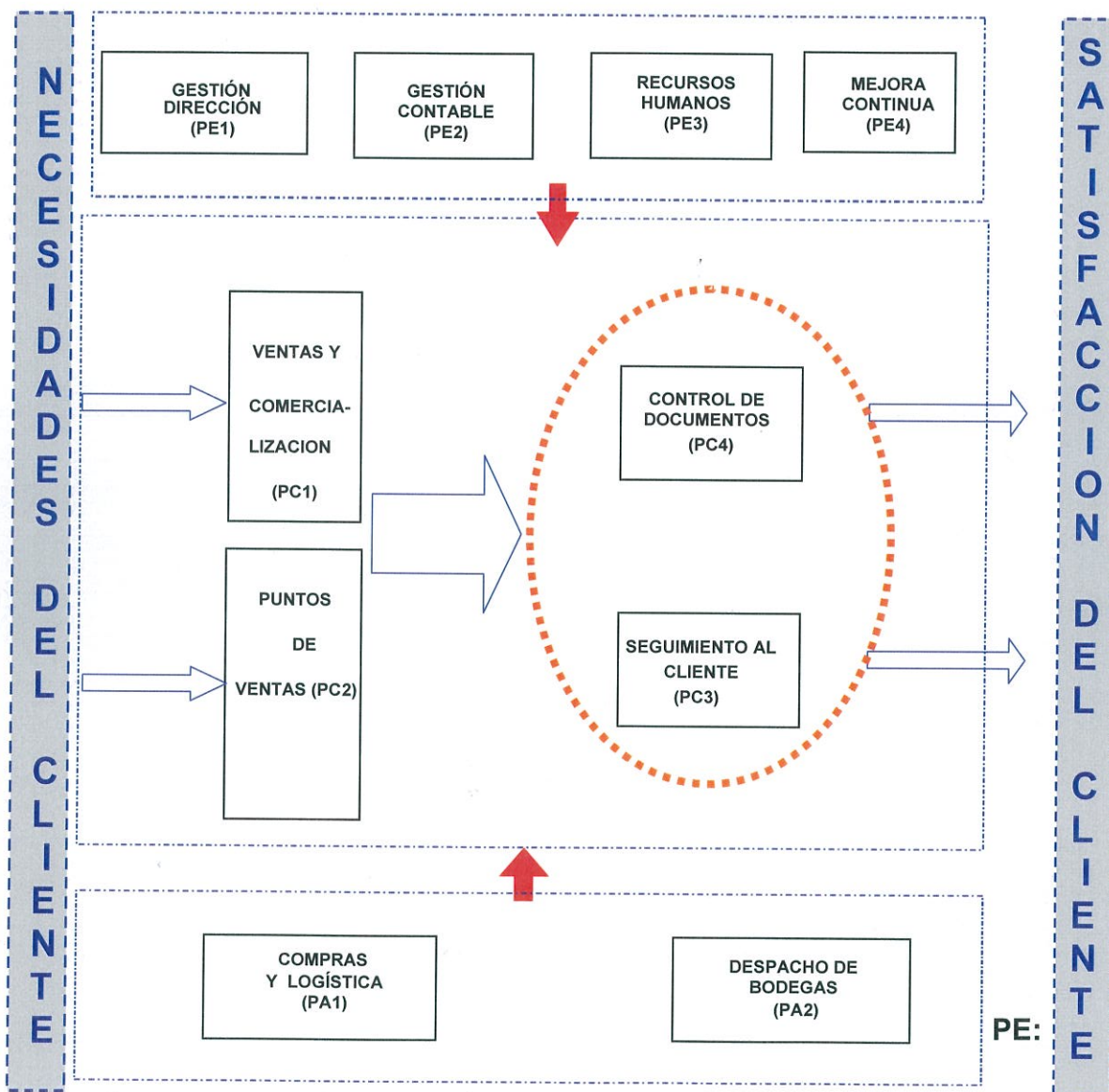
- Manual de Calidad (LEC. M.01)
- Manual de Funciones (LEC.M.02)
- Escritura de Constitución de la Compañía

 ISO 9000	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
	LEC.M.03	HOJA: 4 de 12

6. IDENTIFICACION

Este documento se identifica como "Manual de Procedimientos" Código LEC.M.03

7. DIAGRAMA DE PROCESOS

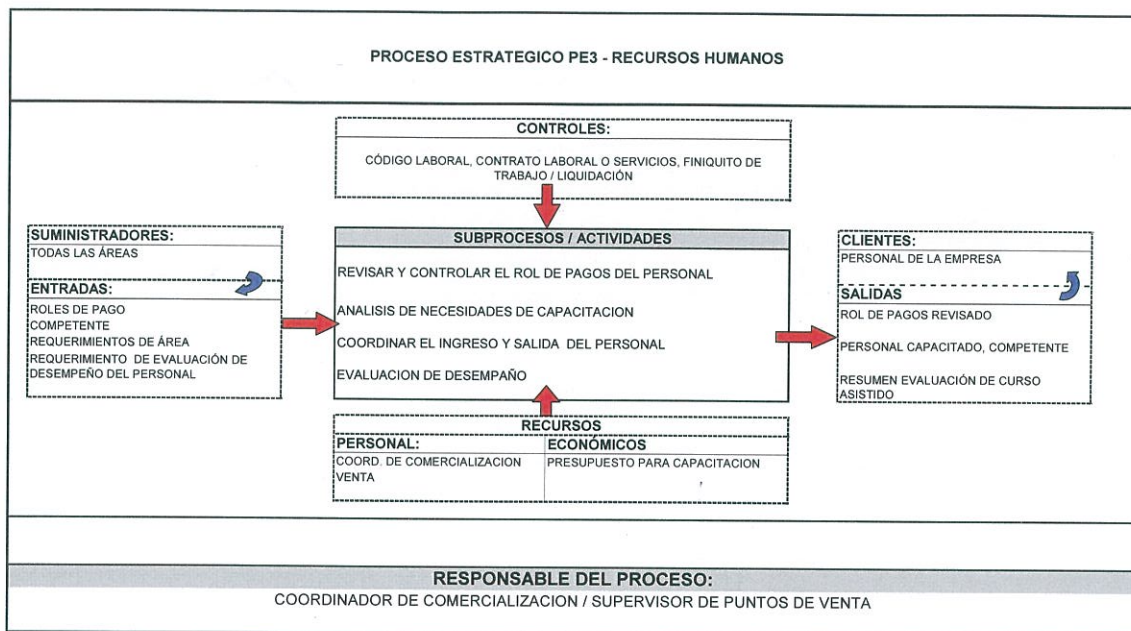


PE: Procesos Estratégicos
PC: Procesos Clave
PA: Procesos de Apoyo

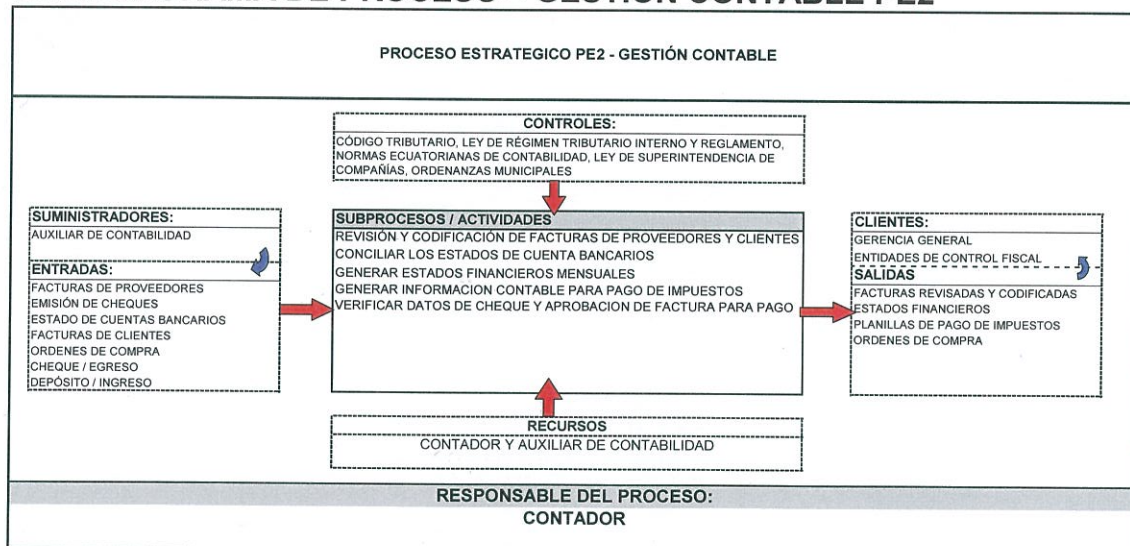
 ISO 9000	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
	LEC.M.03	HOJA: 5 de 12

7.1. DIAGRAMAS DE PROCESO ESTRATEGICOS

7.1.1. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTION DE LA DIRECCION - PE1

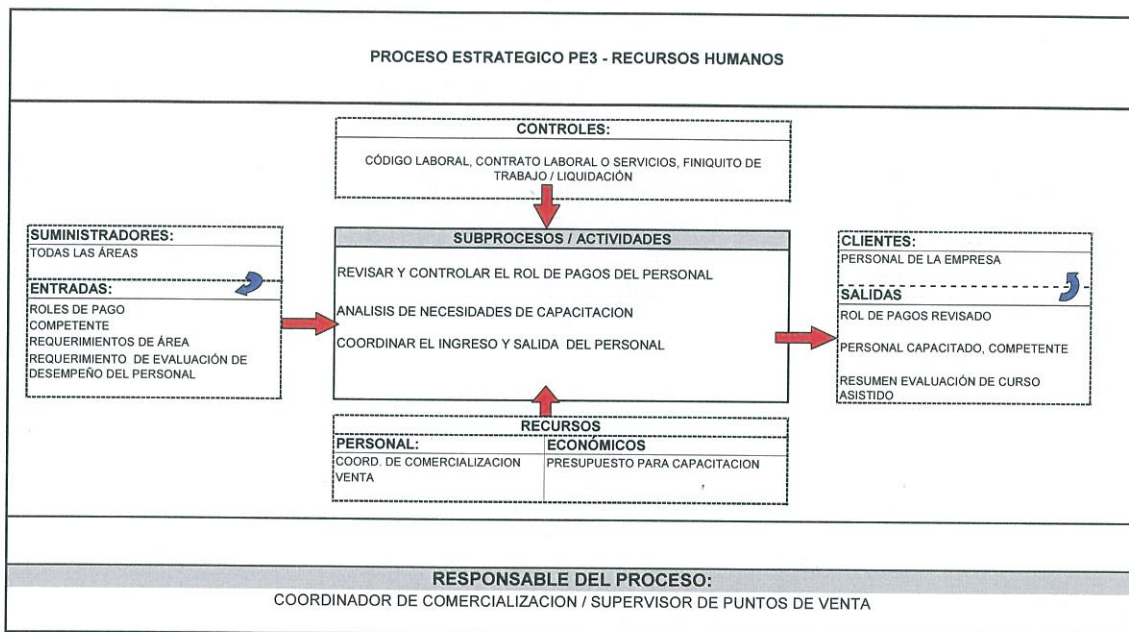


7.1.2. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTION CONTABLE PE2

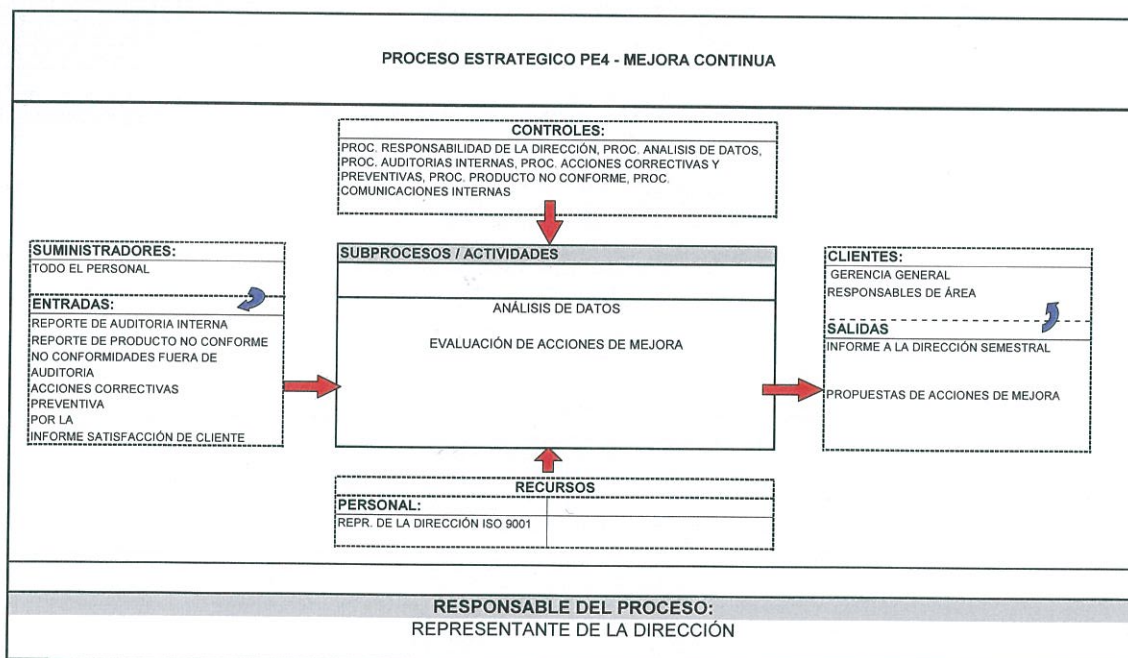


 ISO 9000	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS LEC.M.03	REVISION: 0FECHA: 02/08/05 HOJA: 6 de 12
--	---	---

7.1.3. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTION DE RECURSOS HUMANOS – PE3



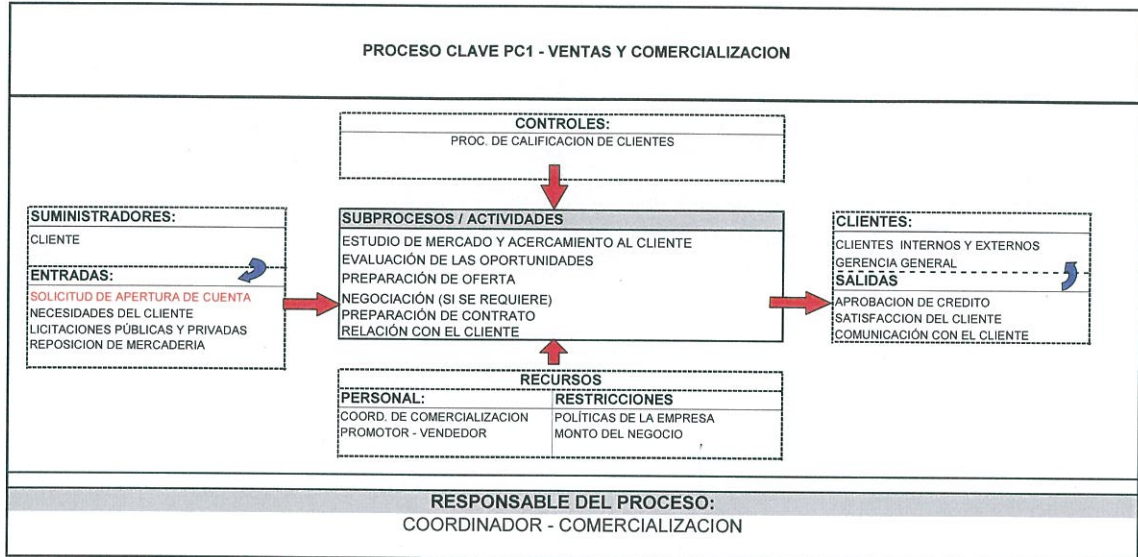
7.1.4. DIAGRAMA DE PROCESO – MEJORA CONTINUA – PE4



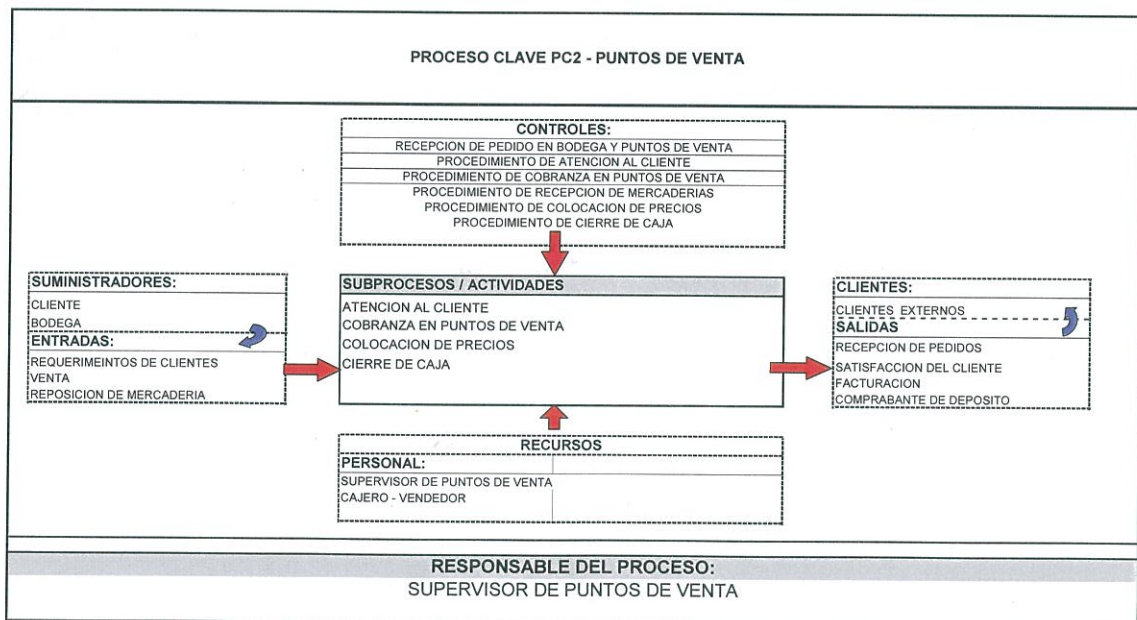
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.03	HOJA: 7 de 12

7.2. DIAGRAMAS DE PROCESOS CLAVES

7.2.1. DIAGRAMA DE PROCESO – VENTAS Y COMERCIALIZACION – PC1

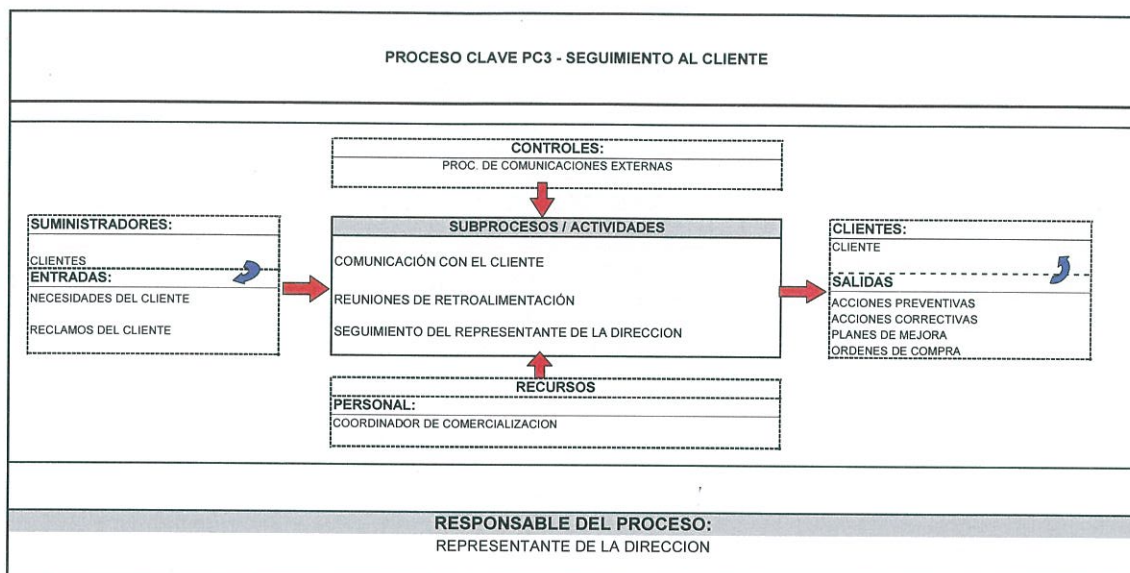


7.2.2. DIAGRAMA DE PROCESO – PUNTOS DE VENTA – PC2

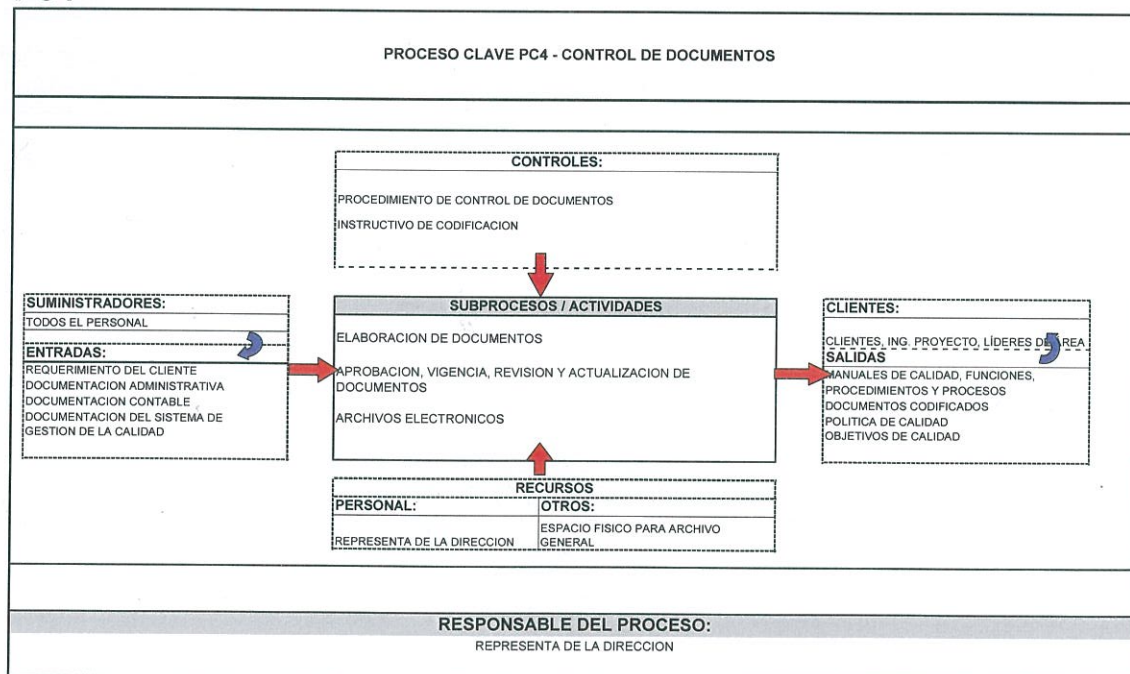


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.03	HOJA: 8 de 12

7.2.3. DIAGRAMA DE PROCESO – SEGUIMIENTO AL CLIENTE – PC3



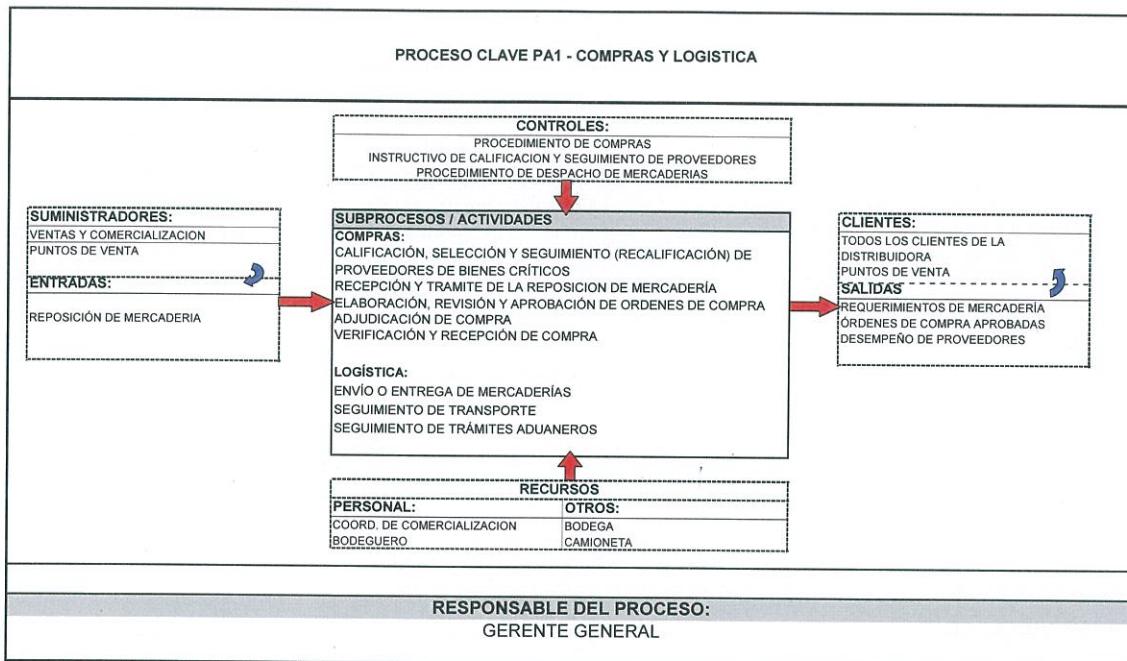
7.2.4. DIAGRAMA DE PROCESO – CONTROL DE DOCUMENTOS – PC4



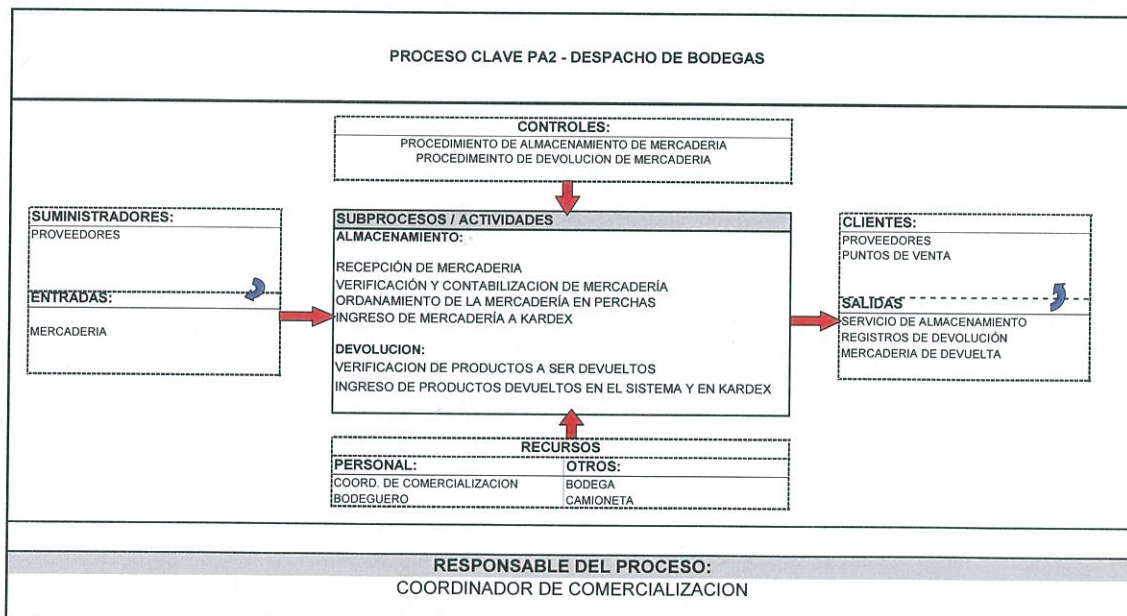
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.M.03	HOJA: 9 de 12

7.3. DIAGRAMAS DE PROCESOS DE APOYO

7.3.1. DIAGRAMA DE PROCESO – COMPRAS Y LOGISTICA – PA1



7.3.2. DIAGRAMA DE PROCESO – DESPACHO DE BODEGAS – PA2



 ISO 9000	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
	LEC.M.03	HOJA: 10 de 12

8.PROCEDIMIENTOS

Para establecer los procedimientos tomamos el Proceso General de Lectorum definido en el Manual de Gestión de Calidad. Dentro de este, están definidos los siguientes los procesos:

- Procesos Estratégicos
- Procesos de Clave
- Procesos de Apoyo

8.1. Procesos Estratégicos: Son aquellos que están definidos por la Dirección y que designan los recursos necesarios para los procesos Clave.

Como procesos estratégicos hemos definido los siguientes:

- Proceso Estratégico de Gestión de la Dirección (PE1)
- Proceso Estratégico de Gestión de Contable (PE2)
- Proceso Estratégico de Recursos Humanos (PE3)
- Proceso Estratégico de Mejora Continua (PE4)

8.1.1. Proceso Estratégico de Gestión de la Dirección (PE1): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección (LEC.PE.01)
- Procedimiento para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (LEC.PE.02)

8.1.2. Proceso Estratégico de Gestión de Contable (PE2): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Facturación (LEC.PE.03)
- Procedimiento de Pagos (LEC.PE.04)

8.1.3. Proceso Estratégico de Recursos Humanos (PE3): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Capacitación (LEC.PE.05)

 ISO 9000	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
	LEC.M.03	HOJA: 11 de 12

8.1.4. Proceso Estratégico de Mejora Continua (PE4): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para Auditorias Internas (LEC.PE.06)
- Procedimiento de Comunicaciones Internas (LEC.PE.07)
- Procedimiento de Análisis de Datos y Mejora (LEC.PE.08)
- Procedimiento para Producto No Conforme (LEC.PE.09)

8.2. Procesos de Clave: Son aquellos que definen el giro de negocio de la organización.

Como procesos Clave hemos definido los siguientes:

- Proceso Clave de Ventas y Comercialización (PC1)
- Proceso Clave de los Puntos de Venta (PC2)
- Proceso Clave de Seguimiento al cliente (PC3)
- Proceso Clave de Control de Documentos (PC4)

8.2.1. Proceso Clave de Ventas y Comercialización (PC1): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Calificación de Clientes (LEC.PC.01)

8.2.2. Proceso Clave de los Puntos de Ventas (PC2): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Recepción de Pedido en bodega y en Puntos de Venta (LEC.PC.02)
- Procedimiento de Atención al Cliente (LEC.PC.03)
- Procedimiento de Cobranza en Puntos de Venta (LEC.PC.04)
- Procedimiento de Reposición de Mercaderías (LEC.PC.05)
- Procedimiento de realizar colocación de Precios (LEC.PC.08)
- Procedimiento para cierre de caja en puntos de venta (LEC.PC.09)

8.2.3. Proceso de Seguimiento al Cliente (PC3): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Comunicaciones Externas (LEC.PC.06)

 ISO 9000	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0FECHA: 02/08/05
	LEC.M.03	HOJA: 12 de 12

8.2.4. Proceso de Control de Documentos (PC4): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Control de Documentos y Datos (LEC.PC.07)
 - Instructivo de codificación de Documentos

8.3. Procesos de Apoyo: Son aquellos procesos que como su nombre lo indica sirven de sustento para le Gestión de la Empresa.

- Proceso de Apoyo Compras y Logística (PA1)
- Proceso de Apoyo de Despacho de Bodegas (PA2)

8.3.1. Proceso de Apoyo de Compras y Logística (PA1): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Compras (LEC.PA.01)
 - Instructivo de Calificación y Seguimiento de Proveedores
- Procedimiento de Despacho de Mercaderías (LEC.PA.02)

8.3.2. Proceso de Apoyo de Despacho de Bodegas (PA2): Dentro de este proceso están definidos los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Almacenamiento de Mercadería (LEC.PA.03)
- Procedimiento de Devolución de Mercaderías (LEC.PA.04)

9. ANEXOS

- ANEXO ADJUNTO - INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0 FECHA: 02/08//05
ISO 9000		HOJA: 1 de 2

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

• Procesos Estratégicos

- Proceso Estratégico de Gestión de la Dirección (PE1)
 - Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección (LEC.PE.01)
 - Procedimiento para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (LEC.PE.02)
- Proceso Estratégico de Gestión de Contable (PE2)
 - Procedimiento de Facturación (LEC.PE.03)
 - Procedimiento de Pagos (LEC.PE.04)
- Proceso Estratégico de Recursos Humanos (PE3)
 - Procedimiento de Capacitación (LEC.PE.05)
- Proceso Estratégico de Mejora Continua (PE4)
 - Procedimiento de para Auditorías Internas (LEC.PE.06)
 - Procedimiento de Comunicaciones Internas (LEC.PE.07)
 - Procedimiento de Análisis de Datos y Mejora (LEC.PE.08)
 - Procedimiento para Producto No Conforme (LEC.PE.09)

• Procesos Clave

- Proceso Clave de Ventas y Comercialización (PC1)
 - Procedimiento de Calificación de Clientes (LEC.PC.01)
- Proceso Clave de los Puntos de Venta (PC2)
 - Procedimiento de Recepción de Pedido en bodega y en Puntos de Venta (LEC.PC.02)
 - Procedimiento de Atención al Cliente (LEC.PC.03)
 - Procedimiento de Cobranza en Puntos de Venta (LEC.PC.04)
 - Procedimiento de Reposición de Mercaderías (LEC.PC.05)
 - Procedimiento de Colocación de Precios (LEC.PC.08)
 - Procedimiento para cierre de caja en puntos de venta (LEC.PC.09)
- Proceso Clave de Seguimiento al cliente (PC3)
 - Procedimiento de Comunicaciones Externas (LEC.PC.06)
- Proceso Clave de Control de Documentos (PC4)
 - Procedimiento de Control de Documentos y Datos (LEC.PC.07)

	INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REVISION: 0 FECHA: 02/08//05
ISO 9000		HOJA: 2 de 2

- Instructivo de codificación de Documentos

- **Procesos de Apoyo**

- Proceso de Apoyo Compras y Logística (PA1)
 - Procedimiento de Compras (LEC.PA.01)
 - Instructivo de Calificación y Seguimiento de Proveedores
 - Procedimiento de Despacho de Mercaderías (LEC.PA.02)
- Proceso de Apoyo de Despacho de Bodegas (PA2)
 - Procedimiento de Almacenamiento de Mercadería (LEC.PA.03)
 - Procedimiento de Devolución de Mercaderías (LEC.PA.04)

 ISO 9000	Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
	LEC.PE.01	HOJA: 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTA DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	---	--

	Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.01	HOJA: 2 de 4

1. OBJETIVO:

Definir la metodología para definir las Responsabilidades de la Dirección para el correcto desempeño del Sistema de Gestión.

2. ALCANCE:

- Este procedimiento será aplicado por la Gerencia General y el Representante de la dirección

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es del Gerente General y el Responsable de la Dirección.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07.

4. DEFINICIONES:

Sistema de Gestión de la Calidad.- Es el segmento de un Sistema Administrativo, enfocado al cumplimiento de los objetivos de calidad de acuerdo al Programa de Gestión establecido.

Política de Calidad.- Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

Revisión por la Dirección.- Es la valoración del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta el cumplimiento de la política y los objetivos establecidos por la organización.

Mejora Continua.- Es el optimizar la eficiencia, eficacia y trazabilidad de los procesos, para obtener mayores beneficios tanto para la organización como para el cliente y mejorar el desempeño del Sistema.

	Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.01	HOJA: 3 de 4

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección código LEC.PE.01

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

7.1 Política de Calidad

La política de Calidad de Lectorum se encuentra claramente definida, tanto física como electrónicamente, y además esta al alcance de todos los niveles de la organización.

7.2 Objetivos y Metas

Los objetivos y metas establecidos para Lectorum se encuentran definidos en el programa de Gestión de Calidad, en el cual se definen los responsables del cumplimiento de los mismos.

7.3 Recursos

La Alta Gerencia se ha comprometido a dar los recursos necesarios, tanto económicos como humanos, para el correcto desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

7.3.1. Recursos Económicos

Son recursos necesarios para el desarrollo de las actividades involucradas con el Sistema de Gestión entre estos se encuentra la capacitación del personal e infraestructura, si fuera el caso, necesaria para mejorar el producto final.

7.3.2. Recursos Humanos

Los recursos humanos necesarios están plasmados en el Organigrama de Lectorum, el cual se encuentra como anexo en el Manual de Calidad. Las capacitaciones requeridas se encontrarán identificadas en el Programa de capacitación de la empresa.

	Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.01	HOJA: 4 de 4

7.4 Representante de la Dirección

La alta gerencia designará a una persona con autonomía de sus responsabilidades y con la autoridad necesaria para:

- Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentre establecido e implementado según las exigencias de la Norma vigente.
- Emitir un informe sobre el desempeño del Sistema, el cual, debe ser entregado a la Alta Gerencia para la verificación del cumplimiento de los objetivos establecidos, y como consecuencia del mismo, un mejoramiento continuo.
- Asegurar la toma de conciencia en todos los niveles de Lectorum, con el fin de cumplir con los requerimientos del cliente.

7.5 Revisión por la Dirección

El Representante de la Dirección se reunirá con la Alta Gerencia por lo menos dos veces al año con el fin de analizar el desempeño del Sistema de Gestión y el correcto cumplimiento con las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, la Política de Calidad y los objetivos establecidos.

El informe deberá incluir:

- Análisis de cumplimiento de objetivos y metas.
- Resultados de auditorías internas y externas.
- Análisis de acciones correctivas y preventivas.
- Análisis de la satisfacción del cliente.

Como resultado de la Revisión por la Dirección se podrá obtener nuevas acciones preventivas o correctivas, si es el caso, para el cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión.

Todas las reuniones de Revisión por la Dirección deberán ser registradas en un documento de libre formato, en el cual se detallen los temas tratados y los resultados y observaciones obtenidos.

8. ANEXOS:

N/A

 Iectorum s.c.c.	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.02	HOJA: 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	--	--

 Iectorum s.c.c.	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.02	HOJA: 2 de 4

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para mantener e implementar acciones preventivas y correctivas, si fuese necesario, producto de las diferentes verificaciones del Sistema de Gestión.

2. ALCANCE:

- Este procedimiento es aplicable a todas las acciones preventivas y correctivas que se implementen para eliminar causas de posibles desviaciones y no conformidades halladas, que puedan afectar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representante de la Dirección.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir y hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la dirección.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07.

4. DEFINICIONES:

No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito específico.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de una falla o de cualquier otra situación indeseable existente, para evitar su ocurrencia.

Acción Curativa: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o de un defecto. Se refiere a cambios de forma del Sistema de Gestión. Estas acciones no requieren de verificación de eficacia.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial (desviación) y así evitar la ocurrencia de la misma.

	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.02	HOJA: 3 de 4

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas código LEC. PE.02

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

7.1 Fuentes de Desviaciones y No Conformidades

Las desviaciones y No Conformidades pueden ser detectadas en las siguientes formas.

- Auditorias Internas y externas programadas.
- Observaciones identificadas en las auditorias internas o externas
- Revisiones por la Dirección.
- Insatisfacción al Cliente.
- Informes de No Conformidades.
- Evaluación de los Programas de Calidad
- Verificación de cumplimiento de Objetivos

7.2 Análisis de Causa

En el análisis de Causa se debe describir el origen para que se haya dado la desviación o No Conformidad.

El responsable del área deberá realizar dicho análisis y enviar una copia al Representante de la dirección, para añadir en los informes de seguimiento.

7.3 Acciones a Seguir

Luego de definir las causas por las que se ha originado la desviación o No Conformidad, se debe establecer las acciones pertinentes a seguir para eliminarlas y una persona responsable para implementar dicha acción.

Las acciones pueden ser:

 Iectorum s.c.c.	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.02	HOJA: 4 de 4

Ninguna: Cuando la Alta Gerencia ha definido que la desviación encontrada no amerita un proceso de mejoramiento.

Preventiva: Cuando la Acción a tomar se implementará antes de que se considere a la desviación se convierta en una No Conformidad.

Curativa: Cuando la causa de la desviación es puntual y se puede eliminar en un periodo corto de tiempo. Se considera a cambios de forma.

Correctiva: Se tomará esta acción cuando se ha detectado una no conformidad y en el análisis de causa se ha definido que se debe iniciar una acción de mejora para eliminar el motivo de la desviación.

Las acciones preventivas no requieren verificación de eficacia, ya que su la acción tomada es solo de forma mientras que las acciones correctivas si requieren verificación de eficacia, ya que representan un cambio de fondo en el proceso.

7.4 Seguimiento

La responsabilidad de realizar el seguimiento del avance e implementación de las acciones propuestas para la eliminación de la desviación o no conformidad encontrada es el Representante de la Dirección. Además se encargará de informar al o los involucrados del cierre de las mismas.

7.5 Verificación de Eficacia

Se establecerán fechas de cumplimiento para el cierre de las desviaciones o No Conformidades, cuando la fecha se haya vencido el Representante de la Dirección verificará su implementación.

8. ANEXOS:

- Registro de Acciones Preventivas LEC.PE.R.01
- Registro de Acciones Correctivas LEC.PE.R.02

	REGISTRO DE ACCIÓN PREVENTIVA	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.R.01	HOJA: 1 DE 1
Sistema: Proceso : Fecha: Referencia: Número:		
Descripción de la Desviación:		
Persona que detectó A. P: Firma: Fecha:		
Análisis de Causa:		
Nombre: Firma: Fecha:		
Acción a Seguir: Descripción:		
Responsable de Cumplimiento: Nombre: Firma: Fecha estimada cumpl:		
Verificación de la implantación de la acción:		
Nombre: Firma: Fecha:		
Fecha Estimada de Verificación: Nombre: Firma: Fecha:		
Verificación de Eficacia:		
Nombre: Firma: Fecha:		



INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA

SGI

LEC.PE.R.02

Origen de la No conformidad:

Norma:

Fecha:

Número No Conf:

Proceso:

Referencia:

LLENAR ESTE ESPACIO EN CASO DE AUDITORIA:

Auditor:

Auditado:

Auditoría N°:

Descripción de la No Conformidad:

Firma de Persona que detectó N.C.:

Firma de Aceptación:

Análisis de Causa:

Nombre:

Firma:

Fecha:

Acción a Seguir:

Descripción:

Responsable de Cumplimiento:

Nombre:

Firma:

Fecha Estimada cumplimiento:

Verificación de la implantación de la acción:

Nombre:

Firma:

Fecha Ejecución Real:

Requiere Verificación de Eficacia:

SI

☐

NO

☐

Fecha Estimada de Verificación:

Nombre:

Firma:

Fecha:

Verificación de Eficacia:

Nombre:

Firma:

Fecha:

 ISO 9000	Procedimiento de Facturación	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
	LEC.PE.03	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: G. GRANDA CARGO: CONTADOR	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	--	--

 lectorum s.c.c	Procedimiento de Facturación	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.03	HOJA: 2 de 3

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de Facturar.

2. ALCANCE:

- El alcance de este proceso es la facturación en los diferentes puntos de venta y a los clientes de la Distribuidora.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es de la Contadora.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de los Puntos de Venta y del Coordinador de Comercialización.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Contador
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC. PC.07

4. DEFINICIONES:

Factura: Es el documento legal con el que se realiza las ventas.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Facturación código LEC.PE.03

 Iectorum s.c.c.	Procedimiento de Facturación	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.03	HOJA: 3 de 3

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Facturación en Puntos de Venta.

- El cajero vendedor es el encargado de realizar las facturaciones a los clientes, para esto utiliza el sistema de facturación con el que cuenta cada local.

Facturación en Oficinas.

- El Promotor – Vendedor que es el que realiza las ventas solicita al Coordinador de Comercialización que se realice las facturas.
- El Coordinador de Comercialización es el responsable de realizar al facturación.
- Si es que requiere crédito el cliente el Coordinador de Comercialización verifica que el cliente se encuentre calificado. Si es que no se encuentra calificado , el cliente debe emitir un cheque post fechado.
 - El coordinador de Comercialización tiene que verificar que el cheque sea de cuenta abierta en el banco.
 - El coordinador comercialización debe verificar si es que el cliente se encuentra calificado.

8. ANEXOS:

- Factura (Formato SRI)

 Iectorum s.c.c	Procedimiento de Pago de proveedores	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.04	HOJA: 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: M. CALIZ CARGO: AUXILIAR DE CONTABILIDAD	REVISADO POR: G. GRNADA CARGO: CONTADOR	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	--	--

	Procedimiento de Pago de proveedores	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.04	HOJA: 2 de 4

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE PROVEEDORES

1. OBJETIVO:

- Este procedimiento define la forma operativa en la que se realizan los pagos a proveedores.

2. ALCANCE:

- Este proceso abarca el pago a proveedores de todos los puntos de venta tanto en servicios como en compra de mercaderías.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de Auxiliar de Contabilidad.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Contador.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de Contabilidad.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Contador
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC. PC.07

4. DEFINICIONES:

SRI: Servicio de Rentas Internas

Autorización del SRI: Permiso otorgado por el SRI, para emisión de facturas.

Vigencia de la Factura: Fecha de caducidad de la factura que es va en directa relación con la Autorización del SRI.

RUC: Registro Único de Contribuyentes

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento de Pago de proveedores	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.04	HOJA: 3 de 4

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Pago a proveedores código LEC.PE.04

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Para el pago de facturas se considera el pago a proveedores de Servicios y proveedores de Mercaderías

Proveedores de servicios:

- El auxiliar de contabilidad recibe las facturas, las revisa que los datos de la factura estén correctos, principalmente: Nombre de la empresa, autorización del SRI, vigencia de la factura, datos complementarios como son dirección teléfono.
- Una vez verificado debe tener el sello de recibido.
- El contador confirma que la factura sea por el valor y el concepto correctos.
- La Gerencia General aprueban el pago de las facturas, mediante la sumilla de la misma
- Aprobado el pago el departamento contable realiza las retenciones pertinentes de acuerdo al caso.
- El departamento contable elabora el cheque y adjunta las retenciones y documentos soporte y pasa a la Gerencia General.
- La Gerencia General firma los cheques y entrega al Auxiliar de Contabilidad para que se realicen los pagos de los servicios.
- Los pagos se realizarán en mayoría los días lunes de cada semana.

Proveedores de Mercaderías en puntos de venta:

- El Cajero – Vendedor recibe las facturas en cada punto de venta, este debe verificar que los datos de la factura estén correctos principalmente: Nombre de la empresa, autorización del SRI, vigencia de la factura, datos complementarios como son dirección teléfono.
- La factura debe ser sellada con el recibido de cada local.
- Las facturas deben ser enviadas al Auxiliar de Contabilidad todos los días martes de cada semana.

 Iectorum s.c.c	Procedimiento de Pago de proveedores	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.04	HOJA: 4 de 4

- El auxiliar recibe las facturas, las revisa que los datos de la factura estén correctos como son: nombre de la empresa, autorización del SRI, vigencia de la factura, datos complementarios como son dirección teléfono.
- El auxiliar de contabilidad envía al Supervisor de Puntos de Venta las facturas que fueron recibidas en los puntos de venta y al Coordinador de Comercialización las facturas de clientes externos.
- El supervisor de Puntos de Venta y el Coordinador de Comercialización confirma que las facturas sean por el valor y el concepto correctos. Y si la mercadería es en consignación y necesita que se realice la devolución respectiva emite la devolución al proveedor y solicita las Notas de Crédito.
- La Gerencia General una vez revisadas por los antes mencionados aprueban el pago de las facturas, mediante la sumilla de la misma.
- Aprobado el pago el departamento contable realiza las retenciones pertinentes de acuerdo al caso.
- El departamento contable elabora el cheque y adjunta las retenciones y documentos soporte y pasa a la Gerencia General.
- La Gerencia General firma los cheques y entrega al Auxiliar de Contabilidad para que se realicen los pagos de los servicios.
- Los pagos se realizarán en mayoría los días lunes de cada semana.

8. ANEXOS:

- N/A

	Procedimiento Para Capacitación	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.05	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTATE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	---	--

	Procedimiento Para Capacitación	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.05	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Definir la metodología para realizar la capacitación al personal en los temas necesarios para un mejor desarrollo de sus actividades.

2. ALCANCE:

- Este procedimiento es aplicable para todo el personal de Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del representante de la Dirección.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de Lectorum.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Jefe de Recursos Humanos.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC. PC.07.

4. DEFINICIONES:

N/A

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Capacitación código LEC.PE.05

	Procedimiento Para Capacitación	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.05	HOJA: 3 de 3

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- El Gerente General conjuntamente con el Coordinador de Comercialización y el Supervisor de Puntos de Venta analizarán las necesidades de capacitación del personal y desarrollaran una lista de los cursos que consideren pertinentes y las personas que los requieren.
- El Supervisor de Puntos de Venta se encargará de realizar un Programa de Capacitación (LEC.PR.02) en cual se detalle las necesidades de capacitación con su respectiva fecha y lugar de realización.
- El Programa de Capacitación deberá ser aprobado por el Gerente General, así como también la lista final de los asistentes a las capacitaciones.
- El personal que asiste a los diferentes cursos de capacitación deberán llenar el registro de asistencia, el cual debe ser entregado al Jefe de Recursos Humanos para su debido control y seguimiento.

8. ANEXOS:

- Programa de Capacitación. LEC.PR.02
- Registro de Asistencia a Capacitación. LEC.PE.R.03

 PROGRAMA DE CAPACITACION					
LEC.PR.02					
Areas	Tema	Objetivo	Nº de asistentes	Fecha	Lugar
Puntos de Venta y Distribuidora	Atención al Cliente	Adquirir las destrezas necesarias para una mejor Atención al Cliente	2 grupos de 10 personas	1. 02/10/05 2. 05/10/05	Por definirse
Puntos de Venta y Distribuidora	Estrategias de Venta	Conocimiento de estrategias necesarias para aumentar las ventas de la organización	2 personas	28/08/2005	Por definirse
Supervisores de Puntos de Venta	Curso de Auditores Internos de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000	Manejo de la Norma ISO 9000 para la realización de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad	6 personas	6, 7, 8 de octubre del 2005	

ÁREA: _____

NOMBRE DEL
CAPACITADO: _____ CARGO: _____

NOMBRE DEL CURSO: _____

INSTITUCIÓN QUE LO DICTÓ: _____

FECHA CURSO: _____ No. DE HORAS: _____

a) BREVE RESUMEN DE LOS PUNTOS TRATADOS EN EL CURSO:

-
-
-
-
-

b) CUMPLIÓ CON LAS EXPECTATIVAS: SI ☐ NO ☐

EXPLIQUE POR QUÉ:

c) RECOMENDARÍA ESTE CURSO A PERSONAL DE LA EMPRESA?

SI ☐ NO ☐

PORQUÉ: _____

ESPECIFICAR EL PERFIL DE LA PERSONA QUE SEGÚN SU CRITERIO DEBERÍA

ASISTIR _____

FIRMA DEL EMPLEADO: _____

	Procedimiento de Auditorias	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.06	HOJA: 1 de 5

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	--	--

	Procedimiento de Auditorias	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.06	HOJA: 2 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para realizar Auditorias Internas del Sistema de Gestión de la Calidad en Lectorum.

2. ALCANCE:

- Este procedimiento es aplicable a las auditorias del Sistema de Gestión de la Calidad de Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de los auditores internos.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la dirección.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07.

4. DEFINICIONES:

Auditoria Interna: Es el proceso mediante el cual se busca oportunidades de mejora o No Conformidades dentro del sistema de Gestión de Calidad.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento de Auditorias	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.06	HOJA: 3 de 5

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Auditorias código LEC.PE.06.

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- El Representante de la Dirección realizará un cronograma de Auditorias (libre formato) en el cual se detallará la fecha de Auditoria, el número de auditores y las cláusulas aplicables a ser auditadas.
- La auditorias del Sistema de Gestión de la Calidad se deben realizar dos veces al año, cada seis meses aproximadamente.
- Se realizaran auditorias internas no programadas cuando la Alta Gerencia lo crea necesario para verificar la implementación del Sistema

7.1 Programa de Auditoria

- El Representante de la Dirección conjuntamente con el auditor líder realizaran el programa de Auditoria (libre formato), el cual deberá tener objetivos, alcance, las áreas a ser auditadas y las cláusulas aplicables a cada área. También deberá contener las fechas exactas que se auditará cada área y los responsables.
- Este programa tanto para auditorias internas como externas deberá ser enviado por lo menos con 7 días de anticipación a todo el personal.
- El Representante de la Dirección designará el equipo de auditores y el auditor líder, tomando en cuenta sus competencias y que ningún auditor puede auditar su propia área.

7.2 Metodología utilizada para realizar Auditorias

- AL inicio de la auditoria se realizará la Reunión de apertura en la cual estarán presentes los Responsables de cada área a auditar y además se dará a conocer el equipo de auditores y los objetivos de la misma.
- El auditor líder deberá reunirse con su equipo de auditores por lo menos una vez al día para evaluar las desviaciones halladas y determinar si son observaciones o no conformidades. Si las auditorias se realizan en diferentes puntos de venta de la empresa, ésta reunión también puede ser telefónica.

	Procedimiento de Auditorias	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.06	HOJA: 4 de 5

- Al término de la auditoria, los resultados serán presentados en una reunión de Clausura, en la cual se darán a conocer los hallazgos de la misma, ya sean observaciones o No Conformidades, sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las No Conformidades halladas serán registradas en el Registro de Acciones Correctivas de Lectorum LEC.
- En el caso de Auditorias Externas se contratará a una empresa que preste ese servicio y las No Conformidades encontradas en dichas auditorias se las manejará en el mismo registro de Acciones Correctivas de Lectorum.

7.2 Competencias y Responsabilidades de los Auditores

Auditor líder.

- Tener experiencia en auditorias.
- Conocer los procesos de Lectorum.
- Obtener la información necesaria para la planificación.
- Ayudar al Representante de la Dirección en la selección del equipo auditor.
- Asignar tareas individuales
- Representar al equipo auditor.
- Presidir las reuniones.
- Asegurar que los resultados de auditoria sean reportados de forma clara, concluyente y a tiempo.

Auditor Interno

- Haber estado presente en por lo menos dos auditorias internas como observador.
- Conocer los procesos por lo menos durante seis meses.
- Facilidad para tratar con el personal.
- Apoyo total al Auditor líder.
- Retroalimentar al auditor líder de sus hallazgos.
- Presencia en todas las reuniones.

	Procedimiento de Auditorias	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.06	HOJA: 5 de 5

Auditor Externo

- Tener experiencia en auditorias de por lo menos 2 años.
- Tener un conocimiento básico de los procesos Productivos de Lectorum.
- Facilitar la identificación de desviaciones del Sistema de Gestión con claridad.

8. ANEXOS:

- N/A

	Procedimiento de Comunicaciones Internas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.07	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	--	--

	Procedimiento de Comunicaciones Internas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.07	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología adecuada para la comunicación dentro de Lectorum.

2. ALCANCE:

- Este procedimiento es aplicable a las oficinas centrales así como a todos los puntos de venta de Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representante de la Dirección.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de Lectorum.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la dirección.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07

4. DEFINICIONES:

Comunicaciones Internas: Son todas las comunicaciones globales que hacen referencia al Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se realizan entre el personal y en todos los niveles de Lectorum. Las mismas pueden ser físicas o vía mail.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento de Comunicaciones Internas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PE.07	HOJA: 3 de 3

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Comunicaciones Internas código LEC.PE.07

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

El representante de la Dirección es el responsable de hacer públicas las Comunicaciones Internas.

Las comunicaciones serán realizadas por medio físico, correos electrónicos, memos o reuniones.

Estas comunicaciones se realizarán para dar a conocer al personal sobre:

- Resultados de Auditorias
- Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad
- Cambios realizados por la Alta Gerencia en cuanto a Política, objetivos y metas.
- Cambios necesarios en el Sistema de Gestión.
- Seguimiento de Acciones Preventivas y correctivas
- Planes de mejoramiento.

Cualquier cambio en el Sistema de Gestión realizado por el personal de Lectorum deberá ser enviado al Representante de la Dirección por cualquiera de los medios antes mencionados para su revisión y aceptación.

El representante de la Dirección deberá mantener dicha información como respaldo, donde crea conveniente ya sea física o electrónica.

8. ANEXOS:

N/A

	Procedimiento de Análisis de Datos y Mejora	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
ISO 9000	LEC. PE.08	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	--	--

	Procedimiento de Análisis de Datos y Mejora	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
ISO 9000	LEC. PE.08	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología adecuada para realizar el análisis de datos y medir el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

- Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad de Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representante de la Dirección.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es del Representante de la Dirección de Lectorum.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la dirección.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07

4. DEFINICIONES:

Acciones de Mejora: Son las acciones propuestas para eliminar una desviación o No Conformidad detectada. Las acciones se encuentran definidas en el procedimiento LEC.PE.02 "Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas".

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento de Análisis de Datos y Mejora	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
ISO 9000	LEC. PE.08	HOJA: 3 de 3

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Análisis de Datos y Mejora código LEC.PE.08

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

7.1 Información Requerida

Se han establecido indicadores de Calidad para el cumplimiento de objetivos y metas en cada uno de los procesos de Lectorum, los cuales se encuentran establecidos en el Programa de Gestión de la Calidad (LEC. PR.01).

7.2 Análisis

- El responsable de cada área será el encargado de realizar el indicador con los datos obtenidos mensualmente de su proceso y enviará al Representante de la Dirección un informe de libre formato.
- El Representante de la Dirección, deberá entregar el respectivo informe en la Revisión por la Dirección a la Alta Gerencia.
- Si los indicadores han sobrepasado los límites establecidos en las metas del Programa de Gestión de la Calidad por tres meses consecutivos, se considerará una desviación o No Conformidad y se deberá tomar la acción de mejora respectiva, ya sea preventiva o correctiva, si es necesario.

8. ANEXOS:

N/A

	Procedimiento de Producto No Conforme	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PE.09	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	--	--

	Procedimiento de Producto No Conforme	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PE.09	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Establecer la forma de identificar los productos que se encuentren fuera de especificaciones como productos No Conformes.

2. ALCANCE

- Este procedimiento es aplicable a las actividades de despacho de Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representante de la Dirección.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es del encargado de las bodegas de Lectorum.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la dirección.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07

4. DEFINICIONES:

Producto No Conforme: Es el producto que se encuentra fuera de las especificaciones de Lectorum y que puede afectar a la Calidad de su servicio.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento de Producto No Conforme	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PE.09	HOJA: 3 de 3

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Producto No Conforme código LEC.PE.09

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Se considera un producto no conforme cuando:

- La entrega de los productos se ha realizado fuera del tiempo establecido por nuestro cliente.
- El número de productos entregados no concuerda con el pedido del cliente.
- Los productos entregados no corresponden a los pedidos por el cliente.

Las situaciones antes descritas serán consideradas no conformidades y se deberá realizar las acciones correctivas necesarias para evitar su ocurrencia.

Las mismas serán consideradas No conformidades y se deberá realizar las acciones correctivas necesarias para evitar su ocurrencia.

8. ANEXOS:

- Registro de Acciones Correctivas (LEC.PE.R.02)



INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA

SGI

LEC.PE.R.02

Origen de la No conformidad:

Norma:

Fecha:

Número No Conf:

Proceso:

Referencia:

LLENAR ESTE ESPACIO EN CASO DE AUDITORIA:

Auditor:

Auditado:

Auditoría N°:

Descripción de la No Conformidad:

Firma de Persona que detectó N.C.:

Firma de Aceptación:

Análisis de Causa:

Nombre:

Firma:

Fecha:

Acción a Seguir:

Descripción:

Responsable de Cumplimiento:

Nombre:

Firma:

Fecha Estimada cumplimiento:

Verificación de la implantación de la acción:

Nombre:

Firma:

Fecha Ejecución Real:

Requiere Verificación de Eficacia:

SI

☐

NO

☐

Fecha Estimada de Verificación:

Nombre:

Firma:

Fecha:

Verificación de Eficacia:

Nombre:

Firma:

Fecha:

 Iectorum s.c.c	Procedimiento para realizar Calificación de Clientes	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
ISO 9000	LEC.PC.01	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: S. CAMPOS CARGO: COORDINADOR COMERCIALIZACION	REVISADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	---	---

 ISO 9000	Procedimiento para realizar Calificación de Clientes	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
	LEC.PC.01	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

- Este procedimiento define la forma operativa de calificar clientes.

2. ALCANCE:

- Este procedimiento es aplicable a todos los clientes mayoristas que distribuyen y comercializan nuestros productos.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Coordinador Comercialización.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de Comercialización.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es de Gerente General.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07.

4. DEFINICIONES:

- **Solicitud de Crédito:** Es el documento que contiene los datos principales y anexos de los clientes que solicitan crédito para su respectiva evaluación.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

	Procedimiento para realizar Calificación de Clientes	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
ISO 9000	LEC.PC.01	HOJA: 3 de 3

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Compras código LEC.PC.01

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- El promotor – vendedor realiza la entrega de la Solicitud de Apertura de Cuenta (LEC.PC.R.03) a los clientes que requieren.
- La información adjunta a la solicitud de crédito que debe entregar el solicitante son los siguientes documentos:
 - Copia de cédula de ciudadanía (Personas Naturales)
 - Copia del RUC (Personas Jurídicas)
 - Copia de papeleta de votación,
 - Dos referencias comerciales
 - Referencia bancarias
 - Pagaré en blanco firmado
 - Letra de cambio en blanco y firmadas.
- Dicha información será evaluada por el Gerente General y la empresa se reserva el derecho de conceder el crédito al solicitante.
- Si la solicitud es aceptada se asigna un cupo y se procede a registrar al cliente en el sistema.
- La aprobación respectiva la realiza el Gerente General.

8. ANEXOS:

- Registro de Solicitud de Crédito LEC.PC.R.03

SOLICITUD DE APERTURA DE CUENTA

Cuenta No. _____

RAZON SOCIAL : _____

NUMERO DE CEDULA : _____

TITULAR : _____

TELEFONOS : _____ DOMICILIO : _____ EMPRESA : _____

DOCMICILIO COMERCIAL : _____

LOCALIDAD _____ PROVINCIA _____

ANTIGÜEDAD DE LA EMPRESA: _____

NUMERO DE RUC. _____

LOCAL PROPIO : SI _____ NO _____ ADJUNTO FOTOCOPIA

REFERENCIAS COMERCIALES

RAZON SOCIAL

DIRECCIÓN

TELEFONO

BANCOS CON QUE OPERA

BANCO

#CUENTA

DIRECCIÓN

TELEFONO

CONDICIONES DE VENTA : _____ DESCUENTO : _____ %

FIRMA AUTORIZADA

NOTA : ADJUNTAR FOTOCOPIA DE LA CEDULA, RUC Y
REFERENCIA BANCARIA Y COMERCIAL

	Procedimiento para Recepción de Pedidos en Bodega y en Puntos de Venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.02	HOJA: 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: G. CHAVEZ CARGO: CAJERO - VENDEDOR	REVISADO POR: P. CHIRIBOGA CARGO: SUPERVISOR DE PUNTOS DE VENTA	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	--	--

	Procedimiento para Recepción de Pedidos en Bodega y en Puntos de Venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.02	HOJA: 2 de 4

1. OBJETIVO:

- Este procedimiento define la forma operativa para realizar la recepción de pedidos.

2. ALCANCE:

- El alcance de este proceso es la recepción de la mercadería tanto en bodega como en puntos de venta.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Bodeguero.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es de Promotor – Vendedor.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de los Puntos de Venta y de las Bodegas.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es de Coordinador de Comercialización.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de “Control de la Documentación y de los Datos” cuyo código es LEC.PC.07

4. DEFINICIONES:

Factura: Es el documento comercial, el cual contienen la descripción de la mercadería que se está comprando.

Guía de remisión: Documento que el cual el proveedor entrega la mercadería

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento para Recepción de Pedidos en Bodega y en Puntos de Venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.02	HOJA: 3 de 4

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Recepción de Pedidos en Bodegas y Puntos de Venta código LEC.PC.02

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

En Bodega:

- El bodeguero es la persona responsable de la recepción de las órdenes de compra en la bodega.
- Para la recepción de los pedidos los proveedores deben entregar con la factura y/o guía de remisión.
- El bodeguero debe recibir la mercadería con uno de los dos documentos antes mencionados, verificando la descripción de los mismos y las cantidades entregadas. Además debe verificar que cada ítem entregado se encuentre en óptimas condiciones. Cabe recalcar que el bodeguero debe contar los elementos entregados.
- En caso de que el pedido se encuentre en mal estado parcialmente o en su totalidad, no se debe recibir la mercadería dañada. Si es parcial el daño se debe dejar documentado en la factura y/o guía de remisión y esta debe ser firmada por el proveedor como constancia de su aceptación.
- Posterior a la recepción este debe ingresar al kardex lo recibido.
- En caso de haber realizado la recepción con la factura esta debe enviarse al Auxiliar de Contabilidad en las oficinas Principales.

En Puntos de Venta:

- El personal de los puntos de venta tiene la obligación de recibir la mercaderías tanto de proveedores como lo enviado desde la bodega.
- Recepción de mercadería de proveedores:
 - El personal de los Puntos de Venta debe recibir los pedidos con guía de remisión y/o factura.
 - Debe verificar que el estado de todos los ítems sea de óptimo.

	Procedimiento para Recepción de Pedidos en Bodega y en Puntos de Venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.02	HOJA: 4 de 4

- En caso de presentarse algún daño debe dejarse constancia en la guía de remisión y/o factura y debe ser firmada por el proveedor, como constancia del daño. De igual manera en caso de entregas parciales.
- No debe recibirse el material en mal estado.
- En caso de realizar la recepción con la factura, este documento debe ser enviado al Auxiliar de Contabilidad en las oficinas Principales.
- Recepción de mercadería de las bodegas:
 - El personal de los Puntos de Venta debe recibir los pedidos con una guía de remisión enviada desde la bodega y elaborado por el bodeguero.
 - Debe verificar que el estado de todos los ítems sea de óptimo.
 - En caso de encontrar en mal estado no se debe recibir la mercadería en mal estado.

8. ANEXOS:

- Guía de Remisión LEC.PC.R.04

 Iectorum s.c.c	Procedimiento para realizar Atención a Clientes	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
ISO 9000	LEC.PC.03	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	--	--

 ISO 9000	Procedimiento para realizar Atención a Clientes	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
	LEC.PC.03	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

- Este procedimiento define la forma operativa de atender al cliente tanto en puntos de venta como en las oficinas.

2. ALCANCE:

- El Alcance de este procedimiento son los clientes de Lectorum tanto en la distribuidora como en los puntos de venta.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de Lectorum
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es de Gerente General.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07.

4. DEFINICIONES:

- **Atención al cliente:** es la forma en que la empresa satisface las necesidades de nuestros clientes

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Compras código LEC.PC.03

 Iectorum s.c.c.	Procedimiento para realizar Atención a Clientes	REVISION: 0 FECHA: 18/03//05
ISO 9000	LEC.PC.03	HOJA: 3 de 3

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- Es responsabilidad de todo el personal el demostrar cordialidad, respeto y predisposición en la atención del cliente, demostrando interés en las necesidades del mismo.
- **Puntos de venta:**
 - Primeramente al ingresar un cliente a cualquiera de los puntos de venta, el cajero – vendedor debe saludar e indagar las necesidades del cliente.
 - Si el producto no esta disponible debe investigar si existe en otros puntos de venta con el fin de satisfacer la necesidad del cliente.
- **Oficina:**
 - En la oficina al recibir una llamada telefónica es obligación del personal averiguar la necesidad del cliente y canalizar la llamada con el departamento de comercialización. Investigando sus requerimientos.

8. ANEXOS:

- N/A

 lectorum s.c.c ISO 9000	Procedimiento de cobranza en Puntos de Venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
	LEC.PC.04	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: P. CHIRIBOGA CARGO: SUPERVISOR DE PUNTOS DE VENTA	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	---	--

	Procedimiento de cobranza en Puntos de Venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.04	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de realizar el cobro a los clientes en todos los puntos de venta.

2. ALCANCE:

- El alcance de este procedimiento es todos los clientes de los Puntos de Venta.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de Cajero -Vendedor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es de Coordinador de Comercialización.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de Comercialización y de los Puntos de Venta.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Gerente General.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07

4. DEFINICIONES:

Billetes de alta denominación: Billetes de 50 y 100 dólares

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de cobranza en Puntos de Venta código LEC.PC.04

	Procedimiento de cobranza en Puntos de Venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.04	HOJA: 3 de 3

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- El cajero - vendedor realiza la venta, el es quién es el responsable de realizar la cobranza en los puntos de venta.
- Primeramente revisa que los billetes de alta denominación no sean falsificados, verificando los sellos de seguridad de acuerdo a los instructivos que se encuentran en caja.
- Cuando el pago es con tarjetas de crédito el vendedor pide un documento de referencia al cliente para elaborar el voucher.
- Si es cheque con el que se realiza el pago, tiene que verificar llamando a algún teléfono que el cliente provea para la confirmación.
- Si es cheque viajero se le pide el pasaporte al cliente.

8. ANEXOS:

N/A

	Procedimiento de Reposición de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.05	HOJA: 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: H. ANDRADE CARGO: CAJERO-VENDEDOR	REVISADO POR: P. CHIRIBOGA CARGO: SUPERVISOR PUNTOS DE VENTA	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	--	--

 Ilectorum s.c.c.	Procedimiento de Reposición de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.05	HOJA: 2 de 4

1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de realizar reposiciones de mercadería en los puntos de venta.

2. ALCANCE:

- Este proceso tiene que comprender con la revisión de productos vendidos y pedido a los respectivos proveedores.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Vendedor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es de Supervisor de Puntos de Venta
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de los Puntos de Venta
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es de Supervisor de Puntos de Venta
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC. PC.07

4. DEFINICIONES:

Reposición: Reabastecimiento de producto agotado.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Reposición de Mercadería LEC.PC.11

	Procedimiento de Reposición de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.05	HOJA: 3 de 4

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- El Vendedor de cada uno de los puntos de venta analiza que libros y revista han sido los que más sean vendido.
- Con este análisis el vendedor solicita al Supervisor de Puntos de Venta a través el Registro de Reposición de Mercadería, la mercancía que necesita ser repuesta.
- El Supervisor de Puntos de Venta aprueba la Reposición de Mercadería, una vez que confirma que los productos efectivamente necesitan ser sustituidos. Es importante que verifique los títulos y las cantidades a ser sustituidas.
- El documento de Reposición de Mercadería Aprobado es enviado a las oficinas a las oficinas por medio de e-mail o fax.
- El vendedor es el encargado de realizar el seguimiento de la reposición.
- La codificación de la Reposición de Mercadería es responsabilidad del Supervisor de Puntos de Venta
- La codificación esta compuesta por las siguientes siglas:
 - REP-XXXX-YY-ZZZ
 - Que tiene el siguiente significado:
 - REP: Reposición de mercadería
 - XXXX: Nombre de los locales, con cuatro letras. Que van a abreviados de acuerdo a las siguientes siglas:
 - AMAZ: Local Amazonas
 - UIOI: Local Aeropuerto Quito Internacional
 - QUIC: Local Centro Comercial Quicentro
 - GYEN: Local Aeropuerto Guayaquil Nacional
 - GYEI: Local Aeropuerto Guayaquil Internacional
 - SMAR: Local Centro Comercial San Marino
 - YY: Dos últimos dígitos del año vigente
 - ZZZ: Numero secuencial
 - Ejemplo:
 - REP-AMAZ-05-001
 - Lo que significa que es el registro de reposición de Mercaderías del Local de la Amazonas, del año 2005 y es el número 001.

	Procedimiento de Reposición de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.05	HOJA: 4 de 4

8. ANEXOS:

- Formulario para Reposición de Mercaderías. LEC.PC.R.01

 ISO 9000	Procedimiento de Comunicaciones Externas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
	LEC. PC.06	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	--	--

	Procedimiento de Comunicaciones Externas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PC.06	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología utilizada para las comunicaciones externas de Lectorum.

2. ALCANCE

- Este procedimiento es aplicable a las comunicaciones con los clientes externos de Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representante de la Dirección.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de Lectorum.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la dirección.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07

4. DEFINICIONES:

Comunicaciones Externas: Son las realizadas desde la organización hacia los clientes o viceversa.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento de Comunicaciones Externas	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PC.06	HOJA: 3 de 3

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Comunicaciones Externas código LEC.PC.06

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- Las comunicaciones con el cliente se podrán realizar mediante correos electrónicos, fax, contratos o personalmente.
- Cuando una de las personas de Lectorum mantenga una comunicación con el cliente deberá guardar los respaldos necesarios que sirvan de evidencia en caso de quejas o desacuerdos.
- Se realizarán reuniones mensuales que servirán para retroalimentar a la organización sobre la Calidad del servicio y de los productos ofrecidos por la misma y ayudará a detectar debilidades y oportunidades que se puedan presentar en el futuro.
- El Representante de la Dirección deberá realizar el seguimiento de todas las actividades necesarias para realizar dicha retroalimentación y asegurar que dicha información llegue a los niveles pertinentes de la organización.

8. ANEXOS:

N/A

	Procedimiento de Control de Documentos	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PC.07	HOJA: 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D.GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	--	--

	Procedimiento de Control de Documentos	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PC.07	HOJA: 2 de 4

1. OBJETIVO:

Definir la metodología para el correcto control de los documentos manejados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Lectorum.

2. ALCANCE

- Este procedimiento es aplicable a todos los documentos internos y externos de Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Representante de la Dirección.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de Lectorum.
- La responsabilidad de hacer cumplir con este procedimiento es del Representante de la dirección.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07

4. DEFINICIONES:

Manual de Procesos: Resumen de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Proceso: Conjunto de actividades descritas que se interrelacionan dentro de la organización.

Procedimiento: Documento que direcciona la realización de una actividad o un proceso.

Instructivo: Documento que complementa un procedimiento, en el cual se establece los pasos necesarios para realizar una actividad específica.

	Procedimiento de Control de Documentos	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PC.07	HOJA: 3 de 4

Registro: Formulario que presenta la información necesaria para evidenciar el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9000.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Control de Documentos código LEC.PC.07

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

7.1 Elaboración de documentos

Las personas encargadas de realizar los diferentes documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad deben enviarlos a las respectivas revisiones al Representante de la Dirección, quien se encargará de enviarlos a la Gerencia General para su aprobación.

Para un mejor control e identificación de los documentos, los mismos deberán estar codificados según lo establecido en el Instructivo de Codificación de documentos LEC. IC. 01

7.2 Aprobación

El Gerente General conjuntamente con el Representante de la Dirección revisará los documentos enviados y dará su aprobación. Se identificará dicha acción cuando la firma del Gerente General se encuentre en el documento físico.

7.3 Vigencia

La vigencia de los documentos será a partir de la aprobación por parte del Gerente General y se tomará en cuenta desde la fecha en que el Representante de la Dirección lo comunique a todo el personal por correo electrónico o como lo considere necesario.

7.4 Revisión y Actualización

Los documentos serán revisados cuando el personal realice un cambio en los mismos. Dichos cambios deben ser notificados al Representante de la

	Procedimiento de Control de Documentos	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC. PC.07	HOJA: 4 de 4

Dirección quien deberá revisarlos y presentarlos a la Alta Gerencia para su aprobación.

Después de la aprobación, el Representante de la Dirección deberá cambiar el número de revisión, que empieza en 0 y sigue en orden ascendente, y deberá comunicar a todo el personal sobre la nueva revisión.

8. ANEXOS:

- Instructivo de codificación de documentos (LEC.IC.01)

	Instructivo para Codificación de Documentos	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.IC.01	HOJA: 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. RESPONSABILIDAD
3. LISTA DE PASOS

	Instructivo para Codificación de Documentos	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.IC.01	HOJA 2 de 4

1. OBJETIVOS:

Determinar la metodología utilizada para la codificación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de Lectorum.

2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este instructivo es del Asesor
- La responsabilidad de revisar este instructivo es del Representante de la Dirección.
- La autoridad de aprobar este instructivo es de Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este instructivo es del Representante de la Dirección.
- La autoridad para hacer cumplir este instructivo es del Representante de la Dirección.

3. LISTADO DE PASOS:

3.1 Manuales

Los manuales del Sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de Lectorum (LEC)
- La inicial de Manual (M)
- El número de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente según los manuales existentes

Ejemplo:

- LEC.M.01

3.2 Programas

Los Programas del sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de Lectorum (LEC)
- Los dos iniciales de Programas (PR)
- El número de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente.

	Instructivo para Codificación de Documentos	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.IC.01	HOJA 3 de 4

Ejemplo:

- LEC.PR.01

3.3 Procedimientos

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de Lectorum (LEC)
- La inicial de Procedimiento (P), seguida de la letra al proceso que hace referencia ya sea Estratégico (E), Clave (C) y Apoyo (A).
- El número de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente.

Ejemplo:

- LEC.PE.01
- LEC.PC.01
- LEC.PA.01

3.4 Instructivos

Los Instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de Lectorum (LEC)
- La inicial de Instructivo (I), seguida de la letra al proceso al que hace referencia, pueden ser Estratégico (E), Clave (C) y Apoyo (A).
- El número de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente.

Ejemplo:

- LEC.IE.01
- LEC.IC.01
- LEC.IA.01

3.5 Registros

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad estarán codificados de la siguiente manera:

- Las tres primeras iniciales de Lectorum (LEC)
- Las iniciales del procedimiento al que hace referencia, ya sea Procedimiento Estratégico (PE), Procedimiento Clave (PC), y Procedimiento de Apoyo (PA).

	Instructivo para Codificación de Documentos	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.IC.01	HOJA 4 de 4

- El numero de referencia que inicia en 01 y seguirá en orden ascendente. La numeración será secuencial según el procedimiento al que se refiere

Ejemplo:

- LEC.PE.R.01
- LEC.PC.R.01
- LEC.PA.R.01
- .PA.R.01

	Procedimiento de Colocación de Precios	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.08	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: P. CHRIRIBOGA CARGO: SUPERVISOR DE PUNTOS DE VENTA	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	--	--

	Procedimiento de Colocación de Precios	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.08	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de colocar los precios en el producto que llega a los puntos de venta

2. ALCANCE:

- El alcance de este procedimiento es a todos los productos de Lectorum que van a ser vendidos en los puntos de venta.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es el Asesor
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Supervisor de Puntos de Venta.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de los Puntos de Venta.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Supervisor de Puntos de Venta.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC. 01.

4. DEFINICIONES:

PVP: Es el precio de venta al público.

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento de Colocación de Precios	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.08	HOJA: 3 de 3

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Compras código LEC.PC.08

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- El Supervisor de los Puntos de Venta revisa los PVP descritos en la factura
- El Supervisor de los Puntos de Venta realiza el cambio de precios respectivos en el sistema si fuese el caso
- El Supervisor de los Puntos de Venta informa al cajero vendedor de la variación de precios
- El cajero vendedor hace el cambio de PVP en el producto y escribe con lápiz en la primera hoja de los libros

8. ANEXOS:

- N/A

	Procedimiento para realizar Cierres de Caja en puntos de venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.09	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: P.CHIRIBOGA CARGO: SUPERVISOR DE PUNTOS DE VENTA	REVISADO POR: G. GRANDA CARGO:CONTADOR	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	---	--

	Procedimiento para realizar Cierres de Caja en puntos de venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PC.09	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

- Este procedimiento define la forma operativa realizar los Cierres de Caja en todos los puntos de venta.

2. ALCANCE:

- Este proceso tiene que ver con el cierre de caja en puntos de venta

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Supervisor de Puntos de Venta.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Contador
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de puntos de venta.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Gerente General.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07.

4. DEFINICIONES:

Cierre de Caja: Encaje monetario de ventas diarias

Datafast: Máquina para cobro de tarjetas de crédito

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Cierres de Caja código LEC.PC.10

 ISO 9000	Procedimiento para realizar Cierres de Caja en puntos de venta	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
	LEC.PC.09	HOJA: 3 de 3

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- El Cajero – Vendedor de cada uno de los locales es el responsable de realizar el cuadre de caja a la finalización de cada día laborable
- Debe realizar los siguientes pasos:
 - Ordenar las facturas emitidas de acuerdo al orden secuencial de menor a mayor y realiza la suma, obteniendo el total de venta diarias
 - Ordenar y contar el dinero, cheques vouchers de las ventas.
 - Obtener el reporte de tarjetas de crédito del Datafast y realizará la captura electrónica del lote, esto garantiza el pago de los voucher.
 - Comprueba que el total de venta con tarjeta coincida con el reporte del Datafast.
 - Obtiene el resultado de las ventas del sistema
 - Compara el resultado de las ventas del sistema con la suma de lo contabilizado (Dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito, etc.)de lo vendido.
 - Una vez cuadrado se llena la papeleta de depósito con fecha del siguiente día, para que este sea depositada al día siguiente.
- El Supervisor de Puntos de Venta revisa que la información sea correcta y emite el parte de caja.
- El supervisor debe levantar la información de cada punto de venta.

8. ANEXOS:

- El cierre de caja se emite en formato del sistema.

	Procedimiento para realizar compras	REVISION: 0 FECHA: 02/08//05
ISO 9000	LEC.PA.01.	HOJA: 1 de 5

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: F.LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	---	--

	Procedimiento para realizar compras	REVISION: 0 FECHA: 02/08//05
ISO 9000	LEC.PA.01.	HOJA: 2 de 5

1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa para asegurar que los bienes adquiridos cumplen con los requisitos especificados.

2. ALCANCE:

Este proceso tiene que ver con los bienes y servicios críticos para la calidad de nuestro producto cuyo detalle se presenta a continuación:

- Libros
- Revistas

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Gerente General.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal involucrado con de Compras.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Gerente General.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07.

4. DEFINICIONES:

Requisición de Compra: Es el documento que sirve para solicitar las compras de materiales o equipos para los diferentes proyectos o necesidades de servicio.

Nota de Pedido: Es el documento que contiene la orden de compra de materiales o servicios pedidos al proveedor.

Bienes Críticos: Bienes que afectan al servicio de la empresa

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento para realizar compras	REVISION: 0 FECHA: 02/08//05
ISO 9000	LEC.PA.01.	HOJA: 3 de 5

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Compras código LEC.PA.01

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

7.1 SUBCONTRATISTAS:

▪ Selección y Evaluación

El Gerente General selecciona a los proveedores en base a la capacidad de satisfacer las especificaciones o requisitos necesarios, entre ellos la calidad de los productos solicitados.

Lectorum evalúa a los proveedores de bienes críticos según el instructivo (LEC.IA.01).

Los proveedores calificados se encuentran de acuerdo a la Lista de Proveedores Aceptables código LEC.PA.R.03, la misma que deberá ser actualizada cada que se incluya un proveedor nuevo. Los resultados de la evaluación son llevados en el registro para evaluación de subcontratistas (LEC.PA.R.04).

▪ Re-evaluación

El Gerente General realiza el seguimiento a los proveedores periódicamente, utilizando los siguientes criterios:

- Entregas fuera de tiempo
- Pedidos incompletos
- Productos rechazados
- Falta de actualización de documentación legal vigente

El estado de cumplimiento de cada proveedor, en relación a estos criterios deberá quedar documentado en la Lista de Proveedores Aceptables.

En el caso que un proveedor no cumpla estos criterios, el Gerente General, de acuerdo a su criterio decidirá no volver a considerar a dicho proveedor, dejando documentado en el Listado y actualizando la lista de proveedores aceptables.

	Procedimiento para realizar compras	REVISION: 0 FECHA: 02/08//05
ISO 9000	LEC.PA.01.	HOJA: 4 de 5

7.2 DATOS SOBRE LAS COMPRAS:

- Cualquier persona solicita y elabora la reposición de materiales por medio de una Reposición de Materiales (LEC.PC.R.03), la misma que contiene los siguientes datos:
 - Número de Requisición
 - Local
 - Sitio de Entrega.
 - Descripción del Material.
 - Nombre, firma y fecha de quien solicita
 - Nombre, firma y fecha de quien aprueba
- La numeración de la requisición será asignada por el Supervisor de Puntos de Venta o el Coordinador de Comercialización, quienes llevará un registro digital, que estará en la red por locales o áreas respectivamente.
- Una vez elaborada la requisición, se la entregará (en papel, vía e-mail, fax o por la red) al Coordinador de Comercialización o la Supervisor de Puntos de Venta para su revisión y aprobación. Estos a su vez entregan al Gerente General.
- El Gerente General es el encargado de solicitar cotizaciones.
- Una vez recibidas las cotizaciones el Gerente General realiza la orden de compra y aprueba la misma.
- Las Orden de Compra deberán estar acompañadas por la requisición aprobada y las cotizaciones.
- Posteriormente, es enviada para la firma del proveedor, el cual abalizará la aceptación mutua. La firma del proveedor no es un requerimiento obligatorio en la Nota de Pedido, sin embargo para compras mayores de USD 500, deberá existir una aprobación por escrito.
- El proveedor enviará los materiales a donde se le indique en la Nota de Pedido. Si fuera el caso, Lectorum designará una persona para que realice la verificación o inspección de las compras de acuerdo a lo establecido en el ítem 7.3 de este procedimiento.
- Una vez recibido los materiales en óptimo estado y habiéndose comprobado que responden a los requisitos especificados en la Orden de Compra, se procede a entregar al solicitante. Caso contrario el material es rechazado y devuelto al proveedor.

	Procedimiento para realizar compras	REVISION: 0 FECHA: 02/08//05
ISO 9000	LEC.PA.01.	HOJA: 5 de 5

- Para enviar a los locales o a los clientes y/o solicitantes, se utilizará La Guía de Remisión (LEC.PA.R.02) antes mencionado, donde se especificará el material por ítem con dos copias, la original (para el cliente) y copia 1 (transportistas) que serán remitidas con el material, copia 2 queda en bodega.
- Toda compra rechazada deberá ser informada al proceso respectiva con la justificación del caso por escrito.
- La gestión de compras se mide con el tiempo que toma en realizar dicha compra, desde la solicitud de esta (elaboración de la requisición), hasta la entrega del bien, al proceso requerido (cliente final). Se estima que para las compras locales, el tiempo máximo sea de 14 días, y para importaciones de máximo 21 días, restándole el tiempo de entrega del proveedor.

7.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS:

7.3.1 VERIFICACION DE LECTORUM EN LOS LOCALES DEL PROVEEDOR

- El Gerente General analiza individualmente la necesidad o no de verificar los productos en los locales de los proveedores o distribuidores, lo cual quedará estipulado en la Orden de Compra (LEC.PA.R.05) respectiva. El proceso normal implica una verificación por parte del personal de Lectorum. Esta persona será la responsable de elaborar un Informe si fueses el caso en libre formato.
- Una vez recibido el material en bodega se ingresa a kardex o en el sistema para los locales, si es aceptado.

Si el material no es aceptado, éste será devuelto a Quito refiriéndose al Procedimiento de Producto No Conforme código LEC.PE.09

- Una vez realizado la reposición del material, se procederá al reenvío hacia los puntos de venta o bodega según sea el caso.

8. ANEXOS:

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| • Reposición de Mercaderías | LEC.PC.R.01 |
| • Guía de Remisión | LEC.PA.R.02 |
| • Lista de Proveedores Aceptables | LEC.PA.R.03 |
| • Evaluación de Proveedores | LEC.PA.R.04 |
| • Orden de Compra | LEC.PA.R.05 |



LEC.PA.R.03

[illegible]

**EVALUACION DE PROVEEDORES**REVISION: 0
FECHA: 02/08/05**ISO 9000**

LEC.PA.R.04

HOJA: 1 de 1

Nombre de la Empresa:

Dirección:

Teléfono:

Representante / Contacto:

R.U.C.:

CALIFICACIÓN

ITEM	SUBCONTRATISTA	BIENES
1.	Experiencia con otras Empresas Recomendaciones: De 0 – 5 = 6 De 5 – 10 = 8 Más 10 = 10	10
2.	Experiencia con TECNA DEL ECUADOR 0 – 1 año = 6 2 años = 10	10
3.	Sistemas de Gestión de Calidad Tiene Sistema de Gestión de la Calidad = 15 Hace control de Calidad = 10 Usa planes de Calidad = 5 Nada = 0	15
4.	Calidad del material o del servicio Excelente = 20 Bueno = 15 Malo = 0	20
5.	Facilidades de Crédito De 0 – 1 mes = 5 De 1 – 2 meses = 7 Más de 3 meses = 10	10
6.	Entrega o Cumplimiento Entrega a tiempo y de acuerdo a especificaciones = 20 Entrega a tiempo = 10 Entrega de acuerdo a especificaciones = 10	20
7.	Servicios Generales Servicio Posventa = 15 Soporte Técnico = 10 Servicios Externos (Visitas) = 10	15
TOTAL:		100,00

CALIFICACION:

75 – 100 puntos
60 ≤ 75 puntos
50 ≤ 60 puntos
-50 puntos menoresA
B
C
D

GERENTE GENERAL

FECHA

		ORDEN DE COMPRA		NP-AÑO-N°	
CONTRATO DE PROVISION				LEC.P.A.R.05	
Señores: Dirección: Ciudad: Teléfono: Fax: Atención:				Fecha Revisión 0 Págs. 1 de 2 Reposición:	
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANT.	P. UNITARIO	TOTAL USD
	POR LA PROVISION DEL MATERIAL Y/O SERVICIO SEGÚN PROFORMA N° S/N				
EMISIÓN					
		SUBTOTAL			
		DESCUENTOS			
		SUBTOTAL			
		IVA		12%	
		TOTAL			
Son USD:					
REV. 0 02/08/2005					

NOTA: POR FAVOR REENVIAR POR FAX LA NOTA DE PEDIDO FIRMADA EN EL CASILLERO "FIRMA DEL PROVEEDOR"

	Procedimiento de Despacho de Mercaderías	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PA.02	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: P. MALDONADO CARGO: BODEGUERO	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	--	--

	Procedimiento de Despacho de Mercaderías	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PA.02	HOJA: 2 de 3

PROCEDIMIENTO DE DESPACHO

1. OBJETIVO:

- Este procedimiento define la forma operativa del Despacho de Mercaderías

2. ALCANCE:

- Este proceso abarca el despacho o envío de la mercadería a los diferentes puntos de venta y clientes mayoristas desde la bodega.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es de Bodeguero.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal del Departamento de Bodega.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Coordinador de Comercialización.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC. PC.07

4. DEFINICIONES:

- **Cliente Mayorista:** Es el cliente de Lectorum que es un distribuidor y que esta calificado
- **Nota de Pedido:** Es el documento que contiene la orden de compra de libros o revistas pedidos por el cliente.
- **Factura :** Es el documento legal con el cual se realiza las ventas y que contiene la descripción y cantidad de los ítems adquiridos.

	Procedimiento de Despacho de Mercaderías	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PA.02	HOJA: 3 de 3

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Despacho de Mercadería código LEC.PA.02

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

- Es responsabilidad del Bodeguero realizar el despacho de los materiales de bodega.
- El bodeguero realiza el despacho de los materiales tanto a los puntos de venta como a los clientes.
- Para el despacho de mercaderías el Coordinador de Comercialización envía físicamente la factura, con este documento realiza el despacho.
- El Bodeguero realiza una Guía de Remisión (LEC-PC-R-04) con la deja la constancia de la entrega.
- El bodeguero debe descargar del kardex de la mercadería saliente

8. ANEXOS:

- Guía de Remisión (LEC-PC-R-04)

	Procedimiento para realizar Almacenamiento de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PA.03	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: CONSULTOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: COORDINADOR COMERCIALIZACION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
---	---	--

	Procedimiento para realizar Almacenamiento de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PA.03	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Definir la forma operativa para el correcto almacenamiento de mercadería en las bodegas.

2. ALCANCE:

- Este procedimiento será aplicable en todas las bodegas de Lectorum.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es de la persona encargada de la bodega.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Coordinador de Comercialización.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de Bodega.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del Coordinador de Comercialización.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC. PC.07

4. DEFINICIONES:

N/A

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento de Almacenamiento de Mercadería código LEC. PA.03

	Procedimiento para realizar Almacenamiento de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PA.03	HOJA: 3 de 3

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

7.1 Recepción de mercadería:

- La mercadería es recibida por el encargado de la bodega, la cual deberá ser entregada con su respectiva factura y/o guía de remisión.
- Después de verificar que la mercadería está correcta, se firmará la recepción en los documentos del proveedor; caso contrario debe realizar las observaciones de los faltantes o sobrantes en el mismo documento.
- El encargado de la bodega debe firmar la factura aceptando que la mercadería se encuentra correcta de acuerdo a lo descrito en la factura en cuanto a títulos y cantidades; tomando en cuenta el estado del libro o revista.
- Al final del día el encargado de la bodega, llevará a las oficinas todas las facturas recibidas, y las entregará al asistente administrativo quien se encargará de ingresarlas y pasarlas al contador para su correcta gestión.

7.2 Almacenamiento de mercadería:

- Los libros se deben almacenar en orden alfabético y en las perchas determinadas para cada uno de los locales a los que se despachará posteriormente.
- Se debe cuidar que por ninguna circunstancia existan goteras o fugas de agua ya sea en paredes, techo o suelo, que pueda dañar de alguna forma la mercadería.

7.1 Ingreso de la mercadería a inventario:

- Todas las entradas y salidas de mercadería serán ingresadas por la persona encargada de la bodega en el documento donde se registran las entradas y salidas de mercadería conocido como kardex
- La revisión tanto del correcto ingreso de entradas y salidas al kardex, como, el correcto almacenamiento en las bodegas estará a cargo del coordinador de comercialización.

8. ANEXOS:

- Formulario de kardex (formato abierto)

	Procedimiento para realizar Devolución de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PA.04	HOJA: 1 de 3

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. REFERENCIAS
6. IDENTIFICACIÓN
7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
8. ANEXOS

ELABORADO POR: D. GOMEZ CARGO: ASESOR	REVISADO POR: S. CAMPOS CARGO: COORDINADOR DE COMERCIALIZACION	APROBADO POR: F. LUZURIAGA CARGO: GERENTE GENERAL FIRMA:
--	--	--

 ISO 9000	Procedimiento para realizar Devolución de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
	LEC.PA.04	HOJA: 2 de 3

1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la forma operativa de realizar devoluciones a los proveedores.

2. ALCANCE:

- Este procedimiento es aplicable a todos los puntos de venta y bodegas donde se realiza la devolución de mercadería.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Asesor.
- La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Coordinador de Comercialización.
- La autoridad para aprobar este procedimiento es del Gerente General.
- La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal de puntos de venta y bodegas.
- La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es de Administrador.
- Las modificaciones a este procedimiento serán elaboradas, revisadas y aprobadas por los funcionarios que realizaron el procedimiento original y de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de "Control de la Documentación y de los Datos" cuyo código es LEC.PC.07

4. DEFINICIONES:

Proveedor: Empresa encargada de entregar producto a los respectivos puntos de venta.

Devolución: Devolver los productos a consignación que no fueron vendidos, a los Proveedores.

Punto de Venta: Local comercial, librería

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2000

	Procedimiento para realizar Devolución de Mercadería	REVISION: 0 FECHA: 02/08/05
ISO 9000	LEC.PA.04	HOJA: 3 de 3

6. IDENTIFICACION:

Este procedimiento se identifica como Procedimiento para Realizar Devolución de Mercadería código LEC.PA.04

7. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

• DISTRIBUIDORA:

- El Coordinador de Comercialización realiza rotaciones en los puntos de venta y verifica los diferentes productos y en base a esa verificación toma decisiones sobre los productos que deben ser devueltos.
- El Coordinador de Comercialización debe ingresar en el sistema los datos de los productos que considere necesario ser devueltos al proveedor, en el Registro de devolución de Mercadería (LEC.PA.04) y tendrá que enviar físicamente dicha información a las bodegas y al departamento de contabilidad para su debida gestión con los proveedores.
- El Registro de Devolución debe registrar la cantidad, título de la mercadería y cualquier información adicional complementaria.

8. ANEXOS:

- Registro de Devolución de Mercadería LEC.PA.04

LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS VIGENTES

LEC.PC.R.03

CLASE	DOCUMENTO	CODIGO	NIVEL REV.	FECHA VIGENCIA
Manual	Gestión de Calidad	LEC.M.01	0	2-ago-05
Manual	Funciones	LEC.M.02	0	2-ago-05
Manual	Procesos y Procedimientos	LEC.M.03	0	2-ago-05
Programa	Gestión de la Calidad	LEC.PR.01	0	2-ago-05
Programa	Capacitación	LEC.PR.02	0	2-ago-05
Procedimiento	Responsabilidad de la Dirección	LEC.PE.01	0	2-ago-05
Procedimiento	Acciones Preventivas y Correctivas	LEC.PE.02	0	2-ago-05
Procedimiento	Facturación	LEC.PE.03	0	2-ago-05
Procedimiento	Pago a Proveedores	LEC.PE.04	0	2-ago-05
Procedimiento	Capacitación	LEC.PE.05	0	2-ago-05
Procedimiento	Auditorías	LEC.PE.06	0	2-ago-05
Procedimiento	Comunicaciones Internas	LEC.PE.07	0	2-ago-05
Procedimiento	Datos y Mejora	LEC.PE.08	0	2-ago-05
Procedimiento	Producto No Conforme	LEC.PE.09	0	2-ago-05
Procedimiento	Calificación de Clientes	LEC.PC.01	0	2-ago-05
Procedimiento	Recepción de Pedido	LEC.PC.02	0	2-ago-05
Procedimiento	Atención al Cliente	LEC.PC.03	0	2-ago-05
Procedimiento	Cobranzas en Puntos de Venta	LEC.PC.04	0	2-ago-05
Procedimiento	Reposición de Mercadería	LEC.PC.05	0	2-ago-05
Procedimiento	Comunicación Externa	LEC.PC.06	0	2-ago-05
Procedimiento	Control de Documentos	LEC.PC.07	0	2-ago-05
Procedimiento	Colocación de Precios	LEC.PC.08	0	2-ago-05
Procedimiento	Cierre de Caja	LEC.PC.09	0	2-ago-05
Procedimiento	Compras	LEC.PA.01	0	2-ago-05
Procedimiento	Despacho de Bodegas	LEC.PA.02	0	2-ago-05
Procedimiento	Almacenamiento	LEC.PA.03	0	2-ago-05
Procedimiento	Devolución de Mercadería	LEC.PA.04	0	2-ago-05
Registros	Acciones Preventivas	LEC.PE.R.01	0	2-ago-05
Registros	Acciones Correctivas	LEC.PE.R.02	0	2-ago-05
Registros	Reposición de Mercaderías	LEC.PC.R.01	0	2-ago-05
Registros	Solicitud de Apertura de Cuenta	LEC.PC.R.02	0	2-ago-05
Registros	Lista de Documentos Internos Vigentes	LEC.PC.R.03	0	2-ago-05
Registros	Devolución de Mercadería	LEC.PA.R.01	0	2-ago-05
Registros	Guía de Remisión	LEC.PA.R.02	0	2-ago-05
Registros	Lista de Proveedores Aceptables	LEC.PA.R.03	0	2-ago-05
Registros	Calificación de Proveedores	LEC.PA.R.04	0	2-ago-05
Registros	Orden de Compra	LEC.PA.R.05	0	2-ago-05
Registros	Lista de Documentos Internos Vigentes	LEC.PC.R.03	0	2-ago-05
Instructivos	Calificación de Proveedores	LEC.IA.01	0	2-ago-05
Instructivos	Codificación de Documentos	LEC.IC.01	0	2-ago-05

CAPÍTULO 4:

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA

4. Implementación

4. 1. Fases de Implementación

Las fases de Implementación propuestas para este Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes:

- Diagnostico
- Capacitación
- Documentos del Sistema de Gestión de Calidad
- Implantación

4.1.1. Diagnostico

El diagnostico consiste en evaluar la organización, analizando los procesos que afectan a la Calidad. Dentro de los procesos, que procedimientos, documentos, registros existen.

Todo este análisis debe ser comparativo con todas y cada una de las cláusulas de la norma ISO 9000:2000 que sean aplicables en nuestro caso.

La metodología utilizada para el desarrollo de esta etapa fue las entrevistas principalmente con la dirección y posteriormente con los líderes de área o de procesos.

El resultado del diagnostico nos definen las cláusulas aplicables que van a definir en primera instancia el Manual de Gestión de Calidad, para posteriormente desarrollar el resto de la documentación. Dentro del capítulo 2 en el numeral 2.5. reencuentran identificadas “Normas y Cláusulas Aplicables”.

Una vez realizado el Diagnostico de la organización se definen la capacitación a impartirse, que documentos se van a generar y se planifica la Implantación del Sistema de Gestión.

Adicionalmente en esta etapa se definen los colaboradores y sobre todo se define un “Representante de la Dirección”.

El Representante de la Dirección es el que tiene como función principal el encaminar todos los procesos dentro de los requisitos de la Norma; no es necesario que solo tenga este cargo, esto depende del tamaño de la organización.

Como cualidades principales, el Representante de la Dirección debe tener jerarquía dentro del Organización, por ende las cualidades de un líder.

No debería ser nombrado el Director o Gerente General de la compañía como Representante de la Dirección, se recomienda que este debajo de este. Debido a los seguimientos, actualizaciones y controles.

4.1.2. Capacitación

La capacitación es uno de los pilares para el éxito de la implementación, la cual esta enfocada en su etapa inicial al incentivar, motivar y sobre todo de comprometer a la cúpula de la organización de la importancia y de las ventajas competitivas de poseer un sistema de gestión de la calidad.

Simultáneamente se capacita en los requisitos de la Norma enfocada en a la Organización.

La capacitación se realizará por medio de charlas, conferencias, de acuerdo a grupos de trabajo definidos dentro de los procesos. Donde se impartirá el compromiso, reforzamiento de la Gestión de calidad, que es la Norma ISO 9000.

De esta manera el recurso humano de la organización estaría capacitado para participar dentro de su proceso en la Implantación del Sistema, transformándose cada uno en colaboradores, en pequeños engranajes, llegando a ser una filosofía de la empresa que todos en una Organización son parte de la Calidad.

4.1.3. Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Esta etapa se elabora los documentos del sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al tamaño de la estructura y previamente definidos por la Dirección. En este caso se definió que se va realizar los siguientes documentos:

- 3.1. Manual de Calidad
- 3.2. Manual de Funciones
- 3.3. Manual de Procesos y Procedimientos

Todos estos documentos se encuentran detallados en el Capítulo # 3

El **Manual de Calidad** es elaborado generalmente por el Representante de la Dirección en conjunto con un asesor, y aprobado por la Gerencia General. Este documento contiene, la Política de Calidad, el Organigrama, Objetivos de Calidad y los Lineamientos Generales que involucran la calidad del giro de negocio de la organización apegados a las cláusulas de la Norma ISO 9000.

El **Manual de Funciones** es elaborado por Recursos Humanos, este documento es no es mandatorio en la Norma, pero es de mucha utilidad. Debido a que ayuda definir las funciones, autoridades y responsabilidades de todos en la organización.

El **Manual de Procesos y Procedimientos** es elaborado por todos los involucrados en los diferentes procesos. Un proceso puede tener uno o más procedimientos. Cada procedimiento contiene sus respectivos instructivos, registros e indicadores. El nivel de aprobación generalmente este definido por el dueño del proceso. Entendiéndose por dueño el que es responsable de determinada área.

Cuando nos encontramos en esta etapa generalmente existe una confusión en la definición de los procedimientos debido que se mal interpreta el contenido de los mismos, lo que deben contemplar son las instrucciones que se realizan actualmente y no las actividades que se desearíamos que se realicen en un proceso. Si quisiéramos mejor un proceso lo debemos efectuar posteriormente a la primera revisión, estas actualizaciones son las que generan un mejoramiento continuo y le dan vida al sistema.

Recalcamos una vez más, que lo que se tienen que definir inicialmente en los procesos es lo que se realiza en el momento inicial de la creación de los mismos.

Las técnicas usadas principalmente en la creación de estos documentos son:

- Reuniones entre los participantes de un proceso.
- Creando los flujogramas
- Generando niveles de responsabilidad

4.1.4. Implantación

La implantación del sistema de Gestión de Calidad en pocas palabras se define como la utilización de los manuales, los procedimientos y registros que se crearon en la etapa anterior.

En esta etapa la dirección debe utilizar todos los mecanismos para que los documentos mencionados se han usados. Si los procedimientos definidos no concuerdan con las actividades que se realizan, deben ser modificados; estas se las debe considerar como revisiones y entrarían en vigencia dentro del Sistema.

Si es que se considera que se debe cambiar un proceso es recomendable que se lo realice después de que haya sido implantado el proceso inicial, de esta manera evitamos que se prolongue la implantación del Sistema.

4.1.4.1. Paso Inicial

El primer paso para la implantación del sistema es el que se defina una fecha, en este día la Dirección debe comunicar a la organización, que entra en vigencia el Sistema de gestión de la Calidad, generalmente se la realiza por medio de una Acta.

4.1.4.2. Auditorias

Después de un periodo prudente para que se evidencie que los procedimientos se están utilizando, se realizan Auditorias de Calidad. Como periodo prudente se considera cuando un proceso cumpla uno o varios ciclos.

Las Auditorias buscan evidenciar que las actividades de la empresa se alinean a la Norma ISO 9000, mediante los manuales y procedimientos que ya deben estar siendo utilizados. Las auditorias permiten evaluar la validez, vigencia y rendimiento de los procesos y por ende de los procedimientos, lo que nos da la oportunidad de buscar oportunidades de mejora.

Las Auditorias pueden ser Internas e Externas. Las Auditorias Internas las realiza un grupo de la organización que previamente fue preparado, capacitado. Los Auditores se recomienda que evalúen otra área distinta a la que trabajan. De esta manera les permite visualizar desde otro punto de vista la forma en la que se esta trabajando, de acuerdo a lo mandatario del sistema.

Las auditorias deben ser planificadas y notificadas a toda la organización; se recomienda que durante el periodo de implantación los intervalos deben ser cortos.

CAPÍTULO 5:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. ANALISIS FODA

Como una herramienta para realizar las conclusiones y recomendaciones he realizado un análisis FODA, que me permite visualizar la situación de la empresa.

FORTALEZAS

- Organización pequeña cuenta 30 personas.
- Costos fijos bajos
- Utilización de tecnología avanzada
- Internet para todos sus empleados
- Correo electrónico para todos sus empleados
- Celular corporativo para todos sus empleados
- Versatilidad de grupo a los cambios de mercado
- Crédito con el 100% de sus proveedores
- Capital operativo del 70% es a consignación

OPORTUNIDADES

- Ubicación estratégica de sus puntos de venta
 - Aeropuerto de Quito
 - Aeropuerto de Guayaquil dos locales
 - Centro Comercial Quicentro en Quito
 - Centro Comercial San marino en Guayaquil
- Mercado en crecimiento constante
- Competencia en el segmento de venta es menor
- Adaptación a la tendencia del mercado en el segmento de lectura e información en general

DEBILIDADES

- Desorganización administrativa
- No poseer locales propios de venta
- Débil comunicación, se necesita fortalecer en dos direcciones
- El personal operativo no tiene instrucción superior
- Alto costo financiero de tarjetas de crédito
- Personal de puntos de venta no es bilingüe

AMENAZAS

- Piratería de libros en crecimiento
- Legislación del libro en el país es débil
- Uso intensivo del Internet de los clientes
- Poder adquisitivo de la población bajo
- Debilidad del dólar frente al euro, ya que la mayoría de editoriales son europeas
- Grupos de poder económico que disminuyen la libre entrada al mercado
- Editoriales no otorgan exclusividad en distribución de libros
- Fotocopiados e impresión de material libros y revistas

5.2. CONCLUSIONES

El trabajo desarrollado para la propuesta de un Modelo de Gestión de la calidad basado en las normas ISO 9000, ha concluido en lo siguiente:

- Se realizó el análisis situacional interno y externo de la empresa, con el fin de diagnosticar las principales amenazas y oportunidades del entorno, así como también sus fortalezas y debilidades.
- Se estableció las condiciones administrativas y comerciales en las que se puede desenvolver la empresa.
- Se creó los procedimientos de acuerdo a la norma ISO 9000

- Se estableció un manual de funciones definiendo las funciones y necesidades de los empleados.
- Se creó un manual de calidad, cumpliendo con uno los mandatarios de la norma.
- Se creó un manual de procesos y procedimientos, cumpliendo con uno los mandatarios de la norma.
- Al realizar el diagnostico del estado actual de la organización, se concluye que el Modelo de Gestión propuesto es factible de implementarlo.
- Al ser una organización pequeña y flexible, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad sería de gran utilidad en sus procesos y daría mayor fortaleza a la estructura organizacional. Tomando en cuenta que el uso de las Normas ISO 9000 es una tendencia actual de la administración.
- Los costos de la No calidad, son las mayores causantes de grandes pérdidas económicas y hacen que las organizaciones se han ineficientes.
- El período de implementación puede ser de aproximadamente tres meses.

5.3. RECOMENDACIONES

Para la implementación de este modelo propuesto de gestión se recomienda lo siguiente:

- Que la Gerencia General se convierta en el pilar fundamentalmente de compromiso en la implementación. Si no existe el compromiso y los recursos necesarios no es posible el lograr con éxito la implementación.
- Se recomienda concientizar al personal de las ventajas de modelo gestión.

- Se requiere capacitar a un grupo de empleados de la empresa para que se han los Auditores Internos del sistema de Gestión de la Calidad
- Reforzar las comunicaciones internas, que son de gran importancia dentro del mejoramiento continuo del sistema.
- Se recomienda tener asesoramiento externo durante la etapa de implementación.
- Realizar el seguimiento permanente durante la implementación y después de ella por parte de la alta dirección.

6. BIBLIOGRAFÍA

FALCONI CAMPOS, VICENTE. TQC. Control de la Calidad Total al estilo japonés.

MARIÑO NAVARRETE, HERNANDO.(1993). Planeación estratégica de la calidad total, Editorial TM, Colombia.

BEER, MICHAEL. (1992). La renovación de las empresas. A través del camino crítico. Mc. Graw hill. Harvard business school press, España.

HARRINGTON, H. JAMES. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. Editorial mc. Graw hill interamericana, s.a. México.

HARRINGTON, H. JAMES. (1997). Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación. Editorial mc, Graw hill interamericana, s.a., Colombia.

GINEBRA, JOAN. (1991). Dirección por servicio. La otra calidad. Serie empresarial. Mc. Graw hill, México.

GUÍA DE PLANEACIÓN DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO. (1992). Programa de desarrollo empresarial y proceso de mejoramiento continuo. Nacional financiera, s.n.c., México (paquete uno y dos).

GOMEZ BRAVO, LUIS. (1992). Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad. Fim, segunda edición.

SERNA GOMEZ, HUMBERTO. (1992). Mercadeo corporativo. El servicio al cliente interno. Equipos de mejoramiento continuo. Fondo editorial legis, s.a.

COOPER, JAMES. Enseñanzas de estrategia. 1° edición. México 1993

KENNETH, ALBERT. Biblioteca de administración estratégica. Mcgraw-hill. México

STANTON, WILLIAN. Fundamentos de marketing. México 1999

-KOTLER, PHILIP. Fundamentos de marketing México

-HAMPTON, DAVID. Administración contemporánea. 2° edición

NAVARRO RAMÓN WILSON, planificación por estrategias. Documento para trabajo en clases

ORTIZ GOMEZ, ALBERTO. Gerencia financiera. Mcgraw-hill. Colombia 1994

-PEARSON BARRIE. Empresas-estrategia.

-PORTER, MICHAEL. Estrategia competitiva. 1° edición. México 1982

-TERRY,GEORGE. Principios administrativos.

-CHIRIBOGA R. ALBERTO. Diccionario técnico financiero ecuatoriano. Quito,2001

-LEIVA, FRANCISCO. Nociones de metodología de la investigación científica. Quito 1984.

-MENDEZ ALVAREZ, Carlos, *Metodología de Investigación*, II Edición, Colombia, Editorial Mc Graw Hill.

-VILLACÍS VILLACÍS, Juan, Metodología aplicables a todo tipo de instituciones

-VILLACÍS VILLACÍS, Juan, El viaje mas productivo de su vida, Edición Tecnicompu

-HARRINTON James, Como incrementar la calidad productividad en su empresa, Editorial Mc Graw Hill.

-J.FRED WESTON – EUGENE F.BRIGHAM, *Fundamentos de Administración Financiera*, X Edición, México, Editorial Mc Graw Hill.

-GLENN A.WELSCH – RONALD W.HILTON – PAUL N.GORDON, *Presupuestos Planificación y Control de Utilidades*, V Edición, México, Editorial Prentce Hall.

-HITOSHI KUME, Herramientas estadísticas para el mejoramiento de la calidad, Editorial Norma

-VILLACIS VILLACIS JUAN, Calidad total, mejoramiento continuo y reingeniería ¿Cómo aplicarlas?, Impresión Talpa.