MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JARVANI S.A

La solución perfecta...

QUITO, 2015

INDICE

1. **MODELO NORMATIVO, 3**
2. **CONTENIDO, 3**
   - 2.1. INTRODUCCIÓN, 3
   - 2.2. ANTECEDENTES, 4
   - 2.3. MARCO LEGAL, 4
   - 2.4. PROCEDIMIENTOS, 5
3. **MARCO LEGAL, 5**
   - 3.1. TRIBUTACIÓN, 5
   - 3.2. CONTRATACIÓN, 8
   - 3.3. SEGURIDAD SOCIAL, 9
4. **PROCEDIMIENTOS, 11**
   - 4.1. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS, 11
   - 4.1. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS, 20
   - 4.2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS, 26
   - 4.3. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN, 31
   - 4.4. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODUCTOS, 36
   - 4.5. PROCEDIMIENTO POST VENTA, 41
   - 4.6. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS, 46
   - 4.7. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA, 52

1. MODELO NORMATIVO

El modelo normativo al que se rige el manual de procedimientos de Jarvani S.A. es la norma ISO 9001:2008, dentro de esta norma se va tomar en cuenta principalmente los requisitos de la documentación que incluye el control de los documentos y el control de los registros.

La norma indica que los documentos necesarios por el sistema de gestión de calidad deben ser controlados (4.2.3), además establece un procedimiento que define los controles necesarios para actualizar los documentos cuando sea necesario, aprobar los documentos referentes a su adecuación y asegurarse que se identifiquen los cambios, que los documentos se mantengan legibles y que se encuentren disponibles.

La empresa de manera interna debe asegurarse que los registros permanezcan fácilmente identificables y recuperables (4.2.4), estableciendo un procedimiento que permita la recuperación, almacenamiento, retención y disponibilidad de los registros.

2. CONTENIDO

2.1. Introducción

La empresa se dedica a la comercialización de grasas y lubricantes además de brindar el servicio de asesoría técnica, es por esto que cuenta con procesos enfocados en brindar un mejor servicio al cliente y en generar rentabilidad para le empresa, los procesos se encuentran divididos en Estratégicos, Operativos y de Apoyo, en total la empresa cuenta con 16 procesos, de aquellos 5 fueron considerados críticos y se propuso su mejora.

2.2. Antecedentes

La empresa se encuentra ubicada al Norte de la ciudad de Quito en la Panamericana Norte Km 14 ½ y pasaje Cenepa, ofrece a sus clientes grasas y lubricantes minerales, siendo distribuidores exclusivos para el Ecuador de grasas y aceites Omega y electrodos Magna; en el año 2012 la empresa decide incursionar en una nueva línea de mercado y comercializar también productos 100% sintéticos, incluyendo entre sus proveedores a lubricantes Sentinel, que incluye los servicios de asesoría técnica para la correcta aplicación de lubricantes sintéticos y minerales.

Jarvani S.A. es una empresa pequeña, pero en los últimos años ha tenido un crecimiento continuo debido a algunos cambios en el mercado ecuatoriano, principalmente el cambio de matriz productiva propuesta por el gobierno ecuatoriano, con la cual se espera un alto crecimiento de industrias y con ello posibles futuros clientes.

2.2.1. Marco Legal

El marco legal para la empresa y el manual de procedimientos está sujeto al código de trabajo, el registro único de contribuyentes y las obligaciones que mantiene la empresa con los trabajadores y estado.

El Código del Trabajo de la República del Ecuador, tiene como objetivo regular las relaciones entre trabajadores y empleadores, además de dar a conocer los deberes y derechos de ambas partes; fija las diferentes normativas al trabajo que serán aplicadas por todos los empleadores y se establecen las obligaciones del empleador.

La empresa está en la obligación de contar con el Registro Único de Contribuyentes (RUC), que es el sistema creado por el SRI para identificar a las personas naturales y jurídicas que realizan actividades económicas en el país y por su efecto tienen obligaciones tributarias con el fisco.

2.2.2. Procedimientos

Los procesos críticos que son objeto del análisis son: Facturación, Entrega, Recepción, Post Venta y Cobranza, estos procesos estarán incluidos en el Manual de Procedimientos además de los procesos normativos, que son 5, pero para el caso de la empresa solo se aplican 3; elaboración de documentos, control de documentos y control de registros; los procesos de auditoria y mejora continua no se aplican al caso porque la empresa no cuenta con la acreditación ISO 9001:2008.

3. MARCO LEGAL

3.1. Tributación

Toda persona natural y jurídica que realice una actividad económica en el Ecuador está obligada a cumplir con las obligaciones tributarias que incluye el pago de los distintos impuestos vigentes en el país. Es imperioso que la empresa cuente con un RUC que es su identificación en el Servicio de Rentas Internas (SRI), la empresa está en la obligación de llevar sus registros contables para calcular el monto de impuesto a pagar.

Uno de los principales impuestos es el impuesto a la renta, en la Ley de Régimen Tributario Interno en el Art. 2 indica:

Art. 2.- Concepto de renta.- Para efectos de este impuesto se considera renta:

1.- Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios.

2.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de esta Ley.

En la Ley Orgánica de Régimen Tributario se detallan además las normas y reglamentos que las empresas del Ecuador deben cumplir en lo referente a tributación, como los plazos para pagar los impuestos, las normas para llevar los registros contables, los agentes y sujetos de retención y los demás impuestos y aranceles que la empresa está obligada a pagar de acuerdo a la ley.

Es trascendente conocer también la obligatoriedad en cuanto a la contabilidad y bajo que normas y reglamentos debe trabajar, esta normativa se encuentra detallada en el Art. 34

Art. 34.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad

Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad. Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los

USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

En todos estos casos las personas naturales y jurídicas están en la obligatoriedad de llevar contabilidad de su actividad económica, con el fin de elaborar los estados financieros y el cálculo de impuestos.

A causa de la inestabilidad jurídica que ha sido una tendencia los últimos años en el país es necesario tener en cuenta que la Ley de Régimen Tributario ha sufrido algunas modificaciones, entre las más importantes están, la fijación de una nueva tarifa de impuesto a la renta para sociedades, esta es del 22% y se aplica para sociedades extranjeras domiciliadas en el país y para las no domiciliadas en el país, la tarifa del 25% se mantendrá para empresas que tengan accionistas o socios. Otro de los impuestos que tuvo una variación es el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD), el principal cambio fue la exoneración de pago de este impuesto a las importaciones de cocinas eléctricas e inducción, de sus partes o complementos.

Una de las exigencias que debe cumplir la empresa en lo que se refiere a tributación es la obligatoriedad de emitir comprobantes de venta o facturas cuando se ocasione transferencia de bienes o la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando dichas ventas o transferencias no estén sujetas a tributos o estén sometidas a tarifa cero del IVA e independientemente de las condiciones de pago. Desde finales del 2014 se ha implementado en el país la emisión de comprobantes electrónicos, estos documentos cumplen con los requisitos legales siempre que estos contengan una firma electrónica, se puede emitir electrónicamente: facturas, notas de crédito, notas de débito, comprobantes de retención y guías de remisión;

el propósito de la emisión de comprobantes electrónicos es contribuir al medio ambiente mediante el ahorro de papel.

3.2. Contratación

En el tema de contratación la empresa debe normarse al Código del Trabajo aquí se regulan las relaciones entre trabajadores y empleadores, los deberes y derechos de ambas partes y se fijan las diferentes normativas al trabajo que serán aplicadas por todos los empleadores.

Las principales obligaciones del empleador incluidas en el Código del Trabajo son, la obligatoriedad de elaborar un contrato de trabajo con todos sus colaboradores; el contrato dependerá de la clase de labor que realizara el trabajador, de su horario laboral y de su remuneración, para esto el código laboral en el Art. 11 establece los distintos tipos de contratos de trabajo, estos contratos deberán ser inscritos y registrados en el Ministerio del Trabajo.

El empresa tiene la obligación de pagar una remuneración o salario a sus trabajadores, la que debe estar dentro de lo especificado en el Código del Trabajo o tabla salariales sectoriales y no deberá ser menor al salario mínimo establecido, que para el año 2015 es de USD 354,00.

3.3. Seguridad social

Una más de las obligaciones del empleador es afiliar a todos sus trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), a partir del primer día de trabajo e inclusive si se trata de un contrato a prueba; el empleador asumirá el porcentaje que corresponda por la seguridad social de sus trabajadores que actualmente es del 11,15%, si la jornada laboral es mayor a 8 horas diarias se deben pagar horas extras; a partir del segundo año de trabajo se deberá pagar los respectivos Fondos de Reserva y a partir del primer año las vacaciones correspondientes; el empleador o entidad contratante está en la obligación de pagar utilidades a sus trabajadores en caso de que las hubiera.

Todos los derechos del trabajador son irrenunciables y deben ser cumplidas de manera obligatoria por el empleador, como lo estipula el Código del Trabajo, al igual que los empleadores tienen sus obligaciones, los trabajadores también tienen las suyas como son el cumplimiento contractual en cuanto a los horarios de trabajo, mantener una buena conducta en el trabajo, cumplir con el reglamento interno de la empresa, etc.; las obligaciones del trabajador se encuentran detalladas ampliamente en el Art. 45 del Código del Trabajo.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
d) Observar buena conducta durante el trabajo;
e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades;
j) Las demás establecidas en este Código.

Es necesario tener en cuenta ciertas modificaciones que ha tenido el Código del Trabajo en el 2015 luego de la aprobación de la Asamblea Nacional Constituyente; entre los cambios notables están: la eliminación del aporte fijo del estado del 40% para las pensiones jubilares del IESS, garantizando la aportación a este fondo cuando el IESS no cuente con los recursos; se establece un techo para las utilidades de los trabajadores, cuando excedan de los 24 salarios básicos unificados, cuyo excedente se destinará a la afiliación de las amas de casa; se implementa la opción de mensualización del decimotercer y decimocuarto sueldos, excepto si el empleado solicita por escrito su acumulación.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

1. Objetivo

Establecer un método que permita elaborar documentos con formatos estandarizados y establecer los requerimientos para su codificación, con el propósito de asegurar su interpretación, control y seguimiento.

2. Alcance

Aplica a todos los documentos generados en las diferentes áreas de JARVANI S.A.

3. Responsabilidad

- **Coordinadores de Área.-** Emite los requerimientos del documento para su diseño.
- **Coordinador del SIG.-**Establece los requerimientos del documento, implementa, difunde al personal los documentos elaborados y sube a la Red los documentos liberados para su utilización.
- **Alta Dirección.**- Aprueba los documentos revisados antes de su liberación.
- **Coordinador de Sistemas.**- Establece los controles informáticos necesarios para los documentos aprobados.
- **Colaboradores.**- Deben utilizar los documentos estandarizados y con la última revisión.

4. Procedimiento

4.1. Clasificación de Documentos.- Existen dos tipos de documentos: Internos y Externos

4.1.1. Documentos Internos.- Son aquellos que genera JARVANI y el beneficiario del documento es el cliente interno.

Documentos internos fijos.- Son aquellos que no tienen consecutivo, como: procedimientos, manuales, etc.

Documentos internos consecutivos.- Son aquellos que generan registros consecutivos como: órdenes de compra, facturas, guías, etc.

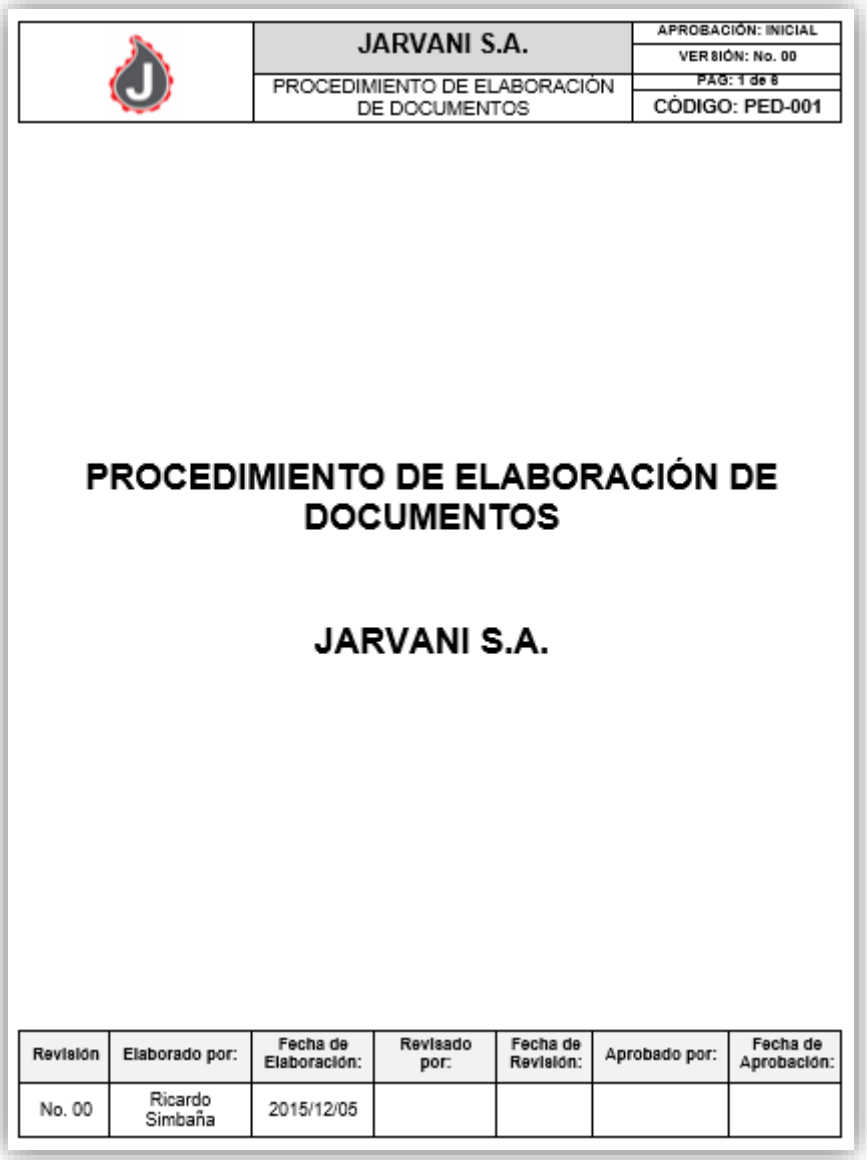
4.1.2. Documentos Externos.- Son aquellos que genera JARVANI y el beneficiario del documento es el cliente externo.

Documentos externos fijos.- Son aquellos que no tienen consecutivo, como: procedimientos, manuales, etc.

Documentos externos consecutivos.- Son aquellos que generan registros consecutivos como: requerimientos de material, etc.

4.2. Elaboración de Documentos

a. Carátula.- El título principal del documento será en mayúsculas, negritas, letra Arial 22, los subtítulos tendrán la primera letra en mayúscula, tendrán negritas y letra Arial 12. La caratula se aplica solo a documentos fijos como: procedimientos, manuales, planes, etc. Así:



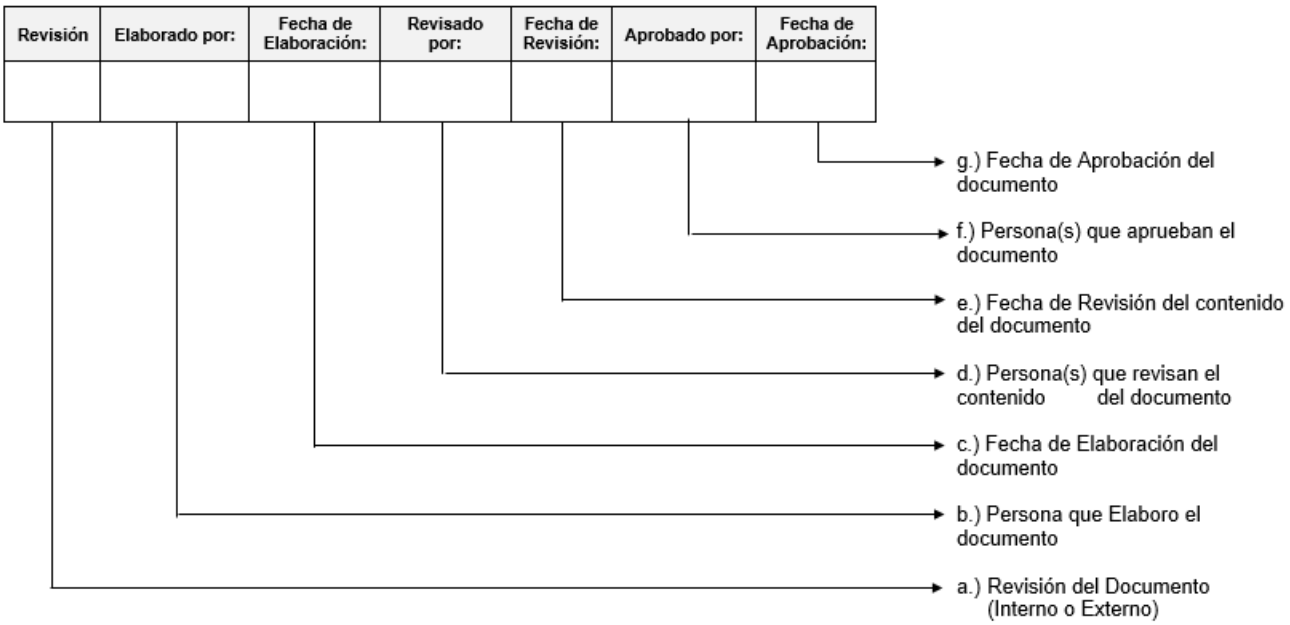
	JARVANI S.A.	APROBACIÓN: INICIAL
		VERSIÓN: No. 00
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	PAG: 1 de 8
		CÓDIGO: PED-001

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

En la carátula se adjuntara el registro de control del documento, el cual dará cuentas de los responsables de elaboración, revisión y aprobación con sus respectivas fechas. Este registro corresponde al control que se le da al contenido del documento y no al formato.



Nota 1.- La revisión estará sujeta al tipo de documento: interno o externo.

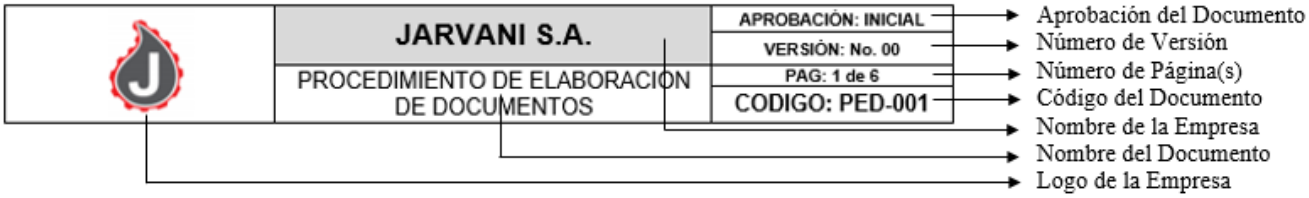
Nota 2.- La persona que elabora el documento no podrá ser la misma que revisa y aprueba el documento.

Nota 3.- En los campos ¨Elaborado por", "Revisado por" y "Aprobado por", se utilizara la identificación personal.

Nota 4.- La fecha del documento será de la siguiente forma: aa/mm/dd (año, mes, día).

b. Encabezado.- El nombre del documento y el código estarán en mayúsculas, con letra Arial 16. El encabezado irá desde la carátula cuando se trate de documentos fijos. De acuerdo al tipo de documentos el encabezado se diferencia en internos y externos.

Diseño de encabezado para documentos internos



c. **Diseño de Pagina.-** Tamaño A4, orientación vertical u horizontal (de acuerdo a las necesidades del documento o formato), y margen normal.

d. **Documento.**- Cuando se trate de documento fijo, los párrafos tendrán letra Arial 12, alineación justificada, interlineado 2,0. Las mayúsculas deberán llevar tilde.

e. **Numeración.**- Se realizará a la izquierda de los ítems y comenzando a numerar sobre el borde izquierdo del formato, Los números correspondientes a los párrafos se colocarán en orden sucesivo necesario para el caso de párrafos dentro de párrafos. Así:

1. ...
1.1. ...
1.1.1. ....

f. **Número de Página.-** Muestra el número de página en relación al total de las páginas del documento, de la siguiente forma: 1 de 4. Además, el número se colocara en la parte inferior del documento, con letra Arial 10 y centrado.

g. **Estructura de los Documentos Fijos:**

Contenido: Muestra el contenido del documento

Objetivo: Describe la idea principal de lo que se va a desarrollar

Alcance: Establece los límites del procedimiento, partes involucradas y exclusiones

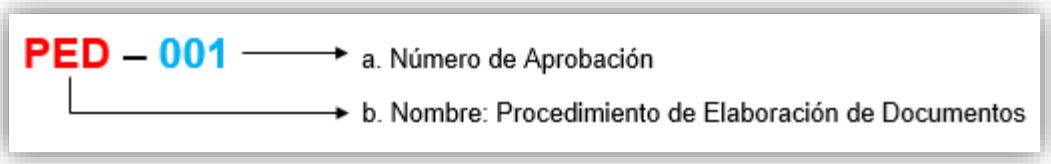
Responsabilidad: Identifica los responsables en la aplicación del procedimiento. Para ello se utilizara los cargos establecidos en lugar de nombres de personas.

Procedimientos: Describe minuciosamente las actividades específicas, con el propósito de asegurar una adecuada interpretación en la forma que debe desarrollarse las actividades.

Nota 5.- La estructura y contenido de los documentos puede variar dependiendo del tipo de documento y el uso que se le vaya a dar en la empresa.

4.3. Codificación de Documentos

4.3.1. Documentos Internos.- Su codificación será alfa numérica así:



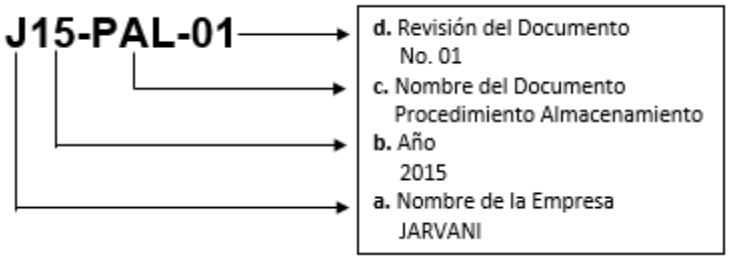
a. **Numero de Aprobación.-** Muestra el número de aprobación que tiene el documento. Para ello se han establecido niveles numéricos, empezando desde uno.

b. **Nombre.**- Son las siglas que determina el nombre del documento.

Ejemplo 1: El Procedimiento de Control de Registros será: PCR

Ejemplo 2: El Procedimiento de Control de Documentos será: PCD

4.3.2. Documentos Externos.- Su codificación será alfa numérica así:



a. **Nombre de la Empresa.-** Describe la primera letra de la empresa: JARVANI S.A.

b. **Año.-** Muestra el año en que se generó el documento.

c. **Nombre del Documento.-** Describe el nombre del documento.

d. **Revisión del Documento.-** Muestra la última revisión que tiene el documento.

5. Definiciones

Documento.- Es la información y su medio de soporte.

- El medio de soporte puede ser papel, CD, fotografía o una combinación de estos.
- Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo las especificaciones y registros, se denominan “documentación”

Especificación.- Documento que establece requisitos.

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

- Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Formato.- Estructura del documento.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

1. Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para controlar la documentación generada por JARVANI S.A.

2. Alcance

Este procedimiento servirá para controlar la documentación generada por JARVANI S.A. y que es requerida por el Sistema Integrado de Gestión.

3. Responsabilidad

- **Alta dirección.-** Aprueba los documentos para su liberación.
- **Dueño del Proceso.-** Debe controlar y mantener los documentos que están a su cargo.
- **Coordinador del SIG.-**Establece las pautas necesarias para controlar los documentos, de tal forma que se encuentren legibles, identificables y actualizados, controlando su distribución y uso no intencionado.
- **Líder de Control de Documentos.-** Publica en la biblioteca todos los documentos aprobados con su última revisión.
- **Coordinador de Sistemas.-** Establece las seguridades necesarias para controlar los documentos que están en la red.
- **Colaboradores.**- Deben utilizar la última versión de los documentos y respetar el diseño establecido. El usuario que posea copias para su uso debe asegurar que la documentación tenga la última versión, de acuerdo a los formatos originales publicados en la red.

4. Procedimiento

a. Control de Documentos

Los documentos internos y externos serán controlados de la siguiente forma:

i. Control de Documentos Internos

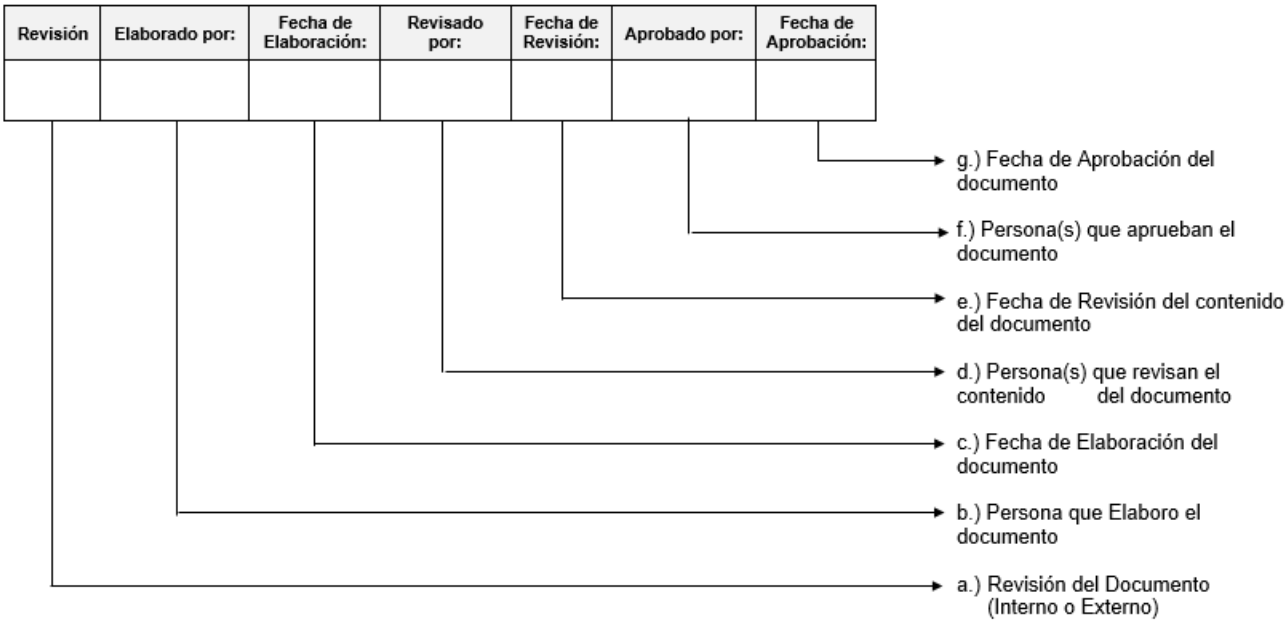
Identificación.- El Coordinador del SIG y el Dueño del Proceso identificarán los documentos de sus procesos. Una vez identificados, se procederá a establecer los requisitos del documento y se presentarán a la Alta Dirección, para aprobación y liberación del documento.

Publicación.- El Coordinador del SIG, subirá la última revisión de los documentos aprobados a la carpeta biblioteca, ubicada en la red, con el propósito de que el usuario pueda hacer uso correcto del documento requerido.

Difusión.- El Coordinador del SIG se encargará de difundir a los Colaboradores que el documento interno ya se encuentra en la red.

Revisión y Actualización.- El Coordinador del SIG hará seguimiento periódico a los documentos internos en base a los procesos, con el objetivo de verificar su adecuación y convivencia. Si existe necesidad de cambio, actualización, anulación u otro; el Coordinador del SIG en coordinación con el Dueño del Proceso levantará los requisitos del documento y lo llevaran a revisión de la Alta Dirección para su posterior aprobación y liberación del documento.

Registro de documentos.- El Coordinador del SIG, registrará los documentos en el "Índice de Documentos", con el propósito de documentar su trazabilidad y proporcionar evidencia de las revisiones; tomando en cuenta que los procedimientos serán controlados a través del siguiente cuadro, el cual se encontrará en la caratula del documento.



h. Revisión.- Muestra las revisiones del documento, tomando en cuenta las consideraciones del documento, tomando en cuenta las consideraciones de documento interno o externo; esta explicación se la encuentra en el Procedimiento de Elaboración de Documentos.

La persona que elabora el documento, no podrá ser la misma que revisa y aprueba.

Para la revisión del documento se deberá contar con un mínimo de dos colaboradores que conozcan la disciplina o estén relacionados con el proceso.

i. **Elaborado por.-** Es la persona que elaboro el documento. Los colaboradores pueden elaborar documentos, sin embargo; la persona que elabora el documento no podrá ser la misma que lo revisa y autoriza.

j. **Fecha de Elaboración.-** Es la fecha en que se emite el documento.

k. **Revisado por.-** El Coordinador de Área es el responsable de revisar los documentos específicos. Si el Coordinador de Área es quien elabora el documento, el Coordinador SIG será el encargado de revisar el documento.

l. **Fecha de Revisión.-** Es la fecha en la que se realizó la revisión del documento. La fecha de revisión del documento tendrá vigencia posterior a la fecha de elaboración, con el propósito de asegurar que las partes interesadas hayan tenido conocimiento del contenido del documento.

m. **Aprobado por.-** Los documentos que son de responsabilidad de la Alta Dirección los aprobara el Gerente General, aquellos que sean de responsabilidad de los coordinadores los aprobara el Comité de Calidad.

n. **Fecha de Aprobación.-** Es la fecha en que se aprobó el documento.

ii. Control de Documentos Externos

Identificación.- Son los documentos que genera la Organización y que son propios del cliente, es decir, son documentos que elabora JARVANI S.A. para la consecución de sus proyectos. Para ello, el Líder de Proyecto entregará al Líder de Control de Documentos la Lista de Entregables del proyecto y los parámetros de la documentación requerida por el cliente. El Líder de Control de Documentos deberá crear una base de datos con sus respectivos códigos.

b. Modificación de Documentos

Se podrá realizar modificaciones solo a documentos internos, tomando en cuenta que si los documentos externos ya tienen aprobación del cliente, los cambios se harán con aprobación del mismo.

El dueño del proceso deberá solicitar la modificación del documento al Coordinador del SIG, especificando los respectivos campos del documento estará basado en el "Procedimiento para elaborar documentos". El Coordinador del SIG llevará el documento a revisión y verificación de especificaciones del documento; una vez revisado se procederá a la aprobación por parte de la Alta Dirección.

5. Definiciones

Documento.- Papel u otro tipo de soporte con el que se acredita un título, un contrato, etc., en especial de sucesos pasados.

Formato.- Forma, tamaño, estructura y modo de presentación al que se rige un documento o publicación.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

1. Objetivo

Definir la metodología para controlar los registros generados por JARVANI S.A. y que es requerida por el Sistema Integrado de Gestión.

2. Alcance

Servirá para controlar los registros generados por JARVANI S.A. y que es requerida por el Sistema Integrado de Gestión.

3. Responsabilidad

- **Dueño del Proceso.-** Debe controlar y mantener los registros que están a su cargo.
- **Coordinador del SIG.-** Establece las pautas necesaria para controlar los registros, de tal forma que se encuentren legibles, identificables y actualizados, controlando su distribución y uso no intencionado.
- **Coordinador de Sistemas.**- Establece los controles informáticos necesarios para el control de los formatos.
- **Colaboradores.**- Mantener actualizados los registros que estén a su cargo.

4. Procedimiento

4.1. **Creación de Registros.-** El colaborador encargado de elaborar un formato para registro, como parte de la generación de documentos, se encargará de aplicar los formatos necesarios y establecidos según los procedimientos, dejando establecida la información que debe contener y los responsables de elaboración, revisión y aprobación.

4.2. **Aplicación de los formatos.**- El colaborador responsable deberá llenar los formatos, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- La consulta de los formatos se hará en la red
- Deberá obtener los formatos que se encuentra en la Biblioteca ubicada en la red.
- Deberá guardar o archivar los consecutivos de los registros en carpeta electrónica o física, de acuerdo a los requisitos del cliente.
- Los registros deberán documentar la evidencia de aprobación de la información, como por ejemplo: firmas de aprobación, responsables, otros.
- Incluir toda la información solicitada y en el caso de espacios no utilizados se deberá colocar “No Aplica” (N/A).
- Los errores de los registros de corregirán cuando sea factible hacerlo, siempre y cuando quede identificada la firma de responsabilidad de la persona que corrige.

4.3. **Control de los Registros.-** El control de los registros será responsabilidad de los Dueños de los procesos o de quien elaboro el documento.

4.4. **Identificación.**- Los registros se identificaran de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento de Control de Documentos”, PCD-001, también de acuerdo a los requisitos propios del documento.

4.5. **Almacenamiento.-** Se almacenarán de acuerdo a las necesidades, por: códigos, nombres, órdenes o fechas. Se archivarán según su elaboración, diaria, semanal, mensual, anual, en carpetas, archivadores o en sitios adecuados que evitarán su deterioro, daño o perdida, garantizando su fácil acceso.

4.6. **Recuperación.**- Se dará de acuerdo a la forma en cómo se guarden los registros, con el propósito de permitir una ágil recuperación. La información registrada facilitará la demostración de la conformidad con los requerimientos específicos del Sistema Integrado de Gestión.

4.7. **Protección.**- Los dueños de los procesos y sus colaboradores responsables de almacenamiento de los registros se encargarán de disponer sitios y muebles en donde se almacenarán y protegerán los registros garantizando la integridad de los mismos.

4.8. **Tiempo de Vigencia.**- La vigencia de los registros, lo determinará el dueño del proceso tomando en cuenta los siguientes criterios:

a. Requerimientos legales

b. Requerimientos del cliente

c. Necesidad de JARVANI S.A.

4.9. **Disposición Final.-** Se refiere a que disposición tendrán los registros después de concluido el tiempo de conservación temporal en el área correspondiente. Para ello, se ha tomado en cuenta las siguientes disposiciones:

- **Archivo General.**- Se pasarán al archivo de conservación temporal (año, semestre, mes, otros) en donde estén diferenciados claramente unos de otros.
- **Destrucción.**- Se eliminarán los registros, llevando un informe por parte del responsable del proceso, indicando que documentos se han eliminado.
- **Reciclaje.**- Se podrán reciclar los registros físicos, y se evidenciará a través del registro de evacuación de desechos otorgado por el Gestor Calificado.

5. Definiciones

- **Registro.-** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Formato.-** Forma, tamaño, estructura y modo de presentación al que se rige un documento o publicación.
- **Registros de Calidad.-** Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.
- **Distribución.-** Procesos que reciben los datos recopilados en los registros.
- **Clasificación.-** El uso que se le da a los registros de acuerdo con la procedencia, el proceso, actividad, el periodo, fecha.
- **Protección.-** Lugar adecuado para la conservación de registros y no se puede alterar.
- **Recuperación.-** Personal autorizado que solicita los registros.

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

1. Objetivo

Entregar al cliente de manera oportuna la factura por el valor de su compra para que la empresa cumpla con las normas y requisitos tributarios obligatorios.

2. Alcance

Inicia con la recepción de la orden de compra del cliente vía e-mail y termina con la generación de la factura y él envió de la información para el proceso de entrega de productos.

3. Líder del proceso

- Asistente Contable

4. Definiciones

- **Orden de Compra.-** Documento que envía el cliente después de hacer la compra para la posterior facturación y despacho de su pedido.
- **Factura.-** Documento en el que se detallan los productos comprados o los servicios recibidos, además de su cantidad, precio y monto.
- **Guía de Remisión.-** Es un documento que respalda el traslado o movilización de bienes entre diferentes direcciones.
- **Productos.-** Se refiere a los bienes y servicios con los que comercializa la empresa.

5. Procedimiento

- Recepción vía e-mail de la Orden de Compra.
- Verificar datos de la Orden de Compra.
- Elaborar la Factura y Guía de Remisión empleando el software.
- Verificación de datos.
- Envió de información.
- Va al proceso de Entrega de Productos.

6. Políticas o normas de operación

- Reglamento interno.
- Normas de Facturación.
- El asistente contable será el encargado de la facturación.
- La factura debe ser igual en cantidad y monto a la orden de compra.

7. Documentos:

Código	Descripción	Versión
R-INT	Reglamento Interno	No. 00
N-FAC	Normas de Facturación	No. 00

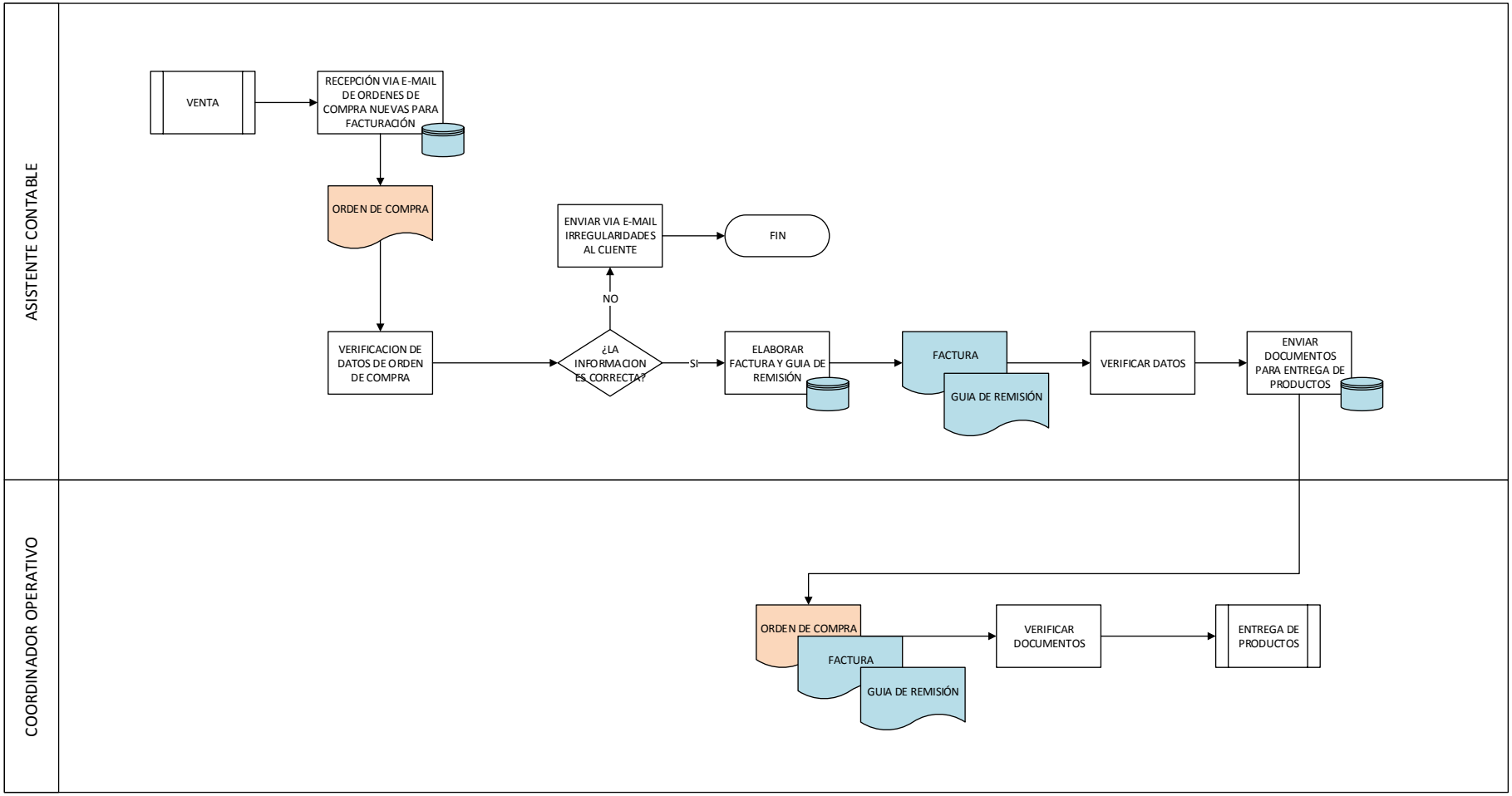
8. Registros:

Código	Descripción	Versión
FAC-01	Factura	No. 00
GR-01	Guía de Remisión	No. 00
ODC-01	Orden de Compra	No. 00

9. Indicadores:

Código	Nombre	Relación	Periodicidad	Meta
PO4.1-I01	Devolución de Facturas	(Facturas Devueltas/total de facturas) * 100	Mensual	≤ 1%

10. Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODUCTOS

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

1. Objetivo

Entregar al cliente el o los productos requeridos respetando los horarios establecidos y en el tiempo fijado al momento de la compra para satisfacción del cliente.

2. Alcance

Inicia con el contacto con el cliente para fijar la logística de entrega de su pedido y finaliza con el despacho y recepción del cliente en donde él lo haya requerido.

3. Líder del proceso

- Auxiliar Operativo

4. Definiciones

- **Bodega.-** Espacio físico en el que la empresa almacena los productos para su posterior comercialización.
- **Montacargas.-** Dispositivo mecánico empleado para la movilización de suministros, materiales o productos.
- **Logística.-** Es el conjunto de medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado, para el proceso los medios son la fecha, hora y dirección para la entrega.
- **Normas de Transporte.-** Se refiere a las normas que involucran el transporte de mercaderías, que incluye factores de peso, apilamiento, condiciones físicas, etc.

5. Procedimiento

- Contactar al cliente
- Fijar logística y condiciones de entrega
- Ubicar en bodega los productos almacenados de acuerdo a tipo, peso y marca
- Subir el pedido al vehículo, respetando las normas de transporte
- Transportar el pedido al punto de entrega fijado
- Entregar al cliente los documentos referentes
- Verificar que el pedido sea correcto
- Descargar el pedido
- Ordenar los productos donde el cliente lo requiera

6. Políticas o normas de operación

- Reglamento interno
- Normas de transporte y apilamiento
- El auxiliar operativo será el encargado de la entrega de productos
- Normas para movilización de productos inflamables
- Política de entrega de productos
- El peso de los productos transportados en el vehículo de la empresa no debe exceder el límite de carga que es 1140 kg.

7. Documentos:

Código	Descripción	Versión
MDS	Fichas técnicas	No. 00
MSDS	Fichas de seguridad	No. 00

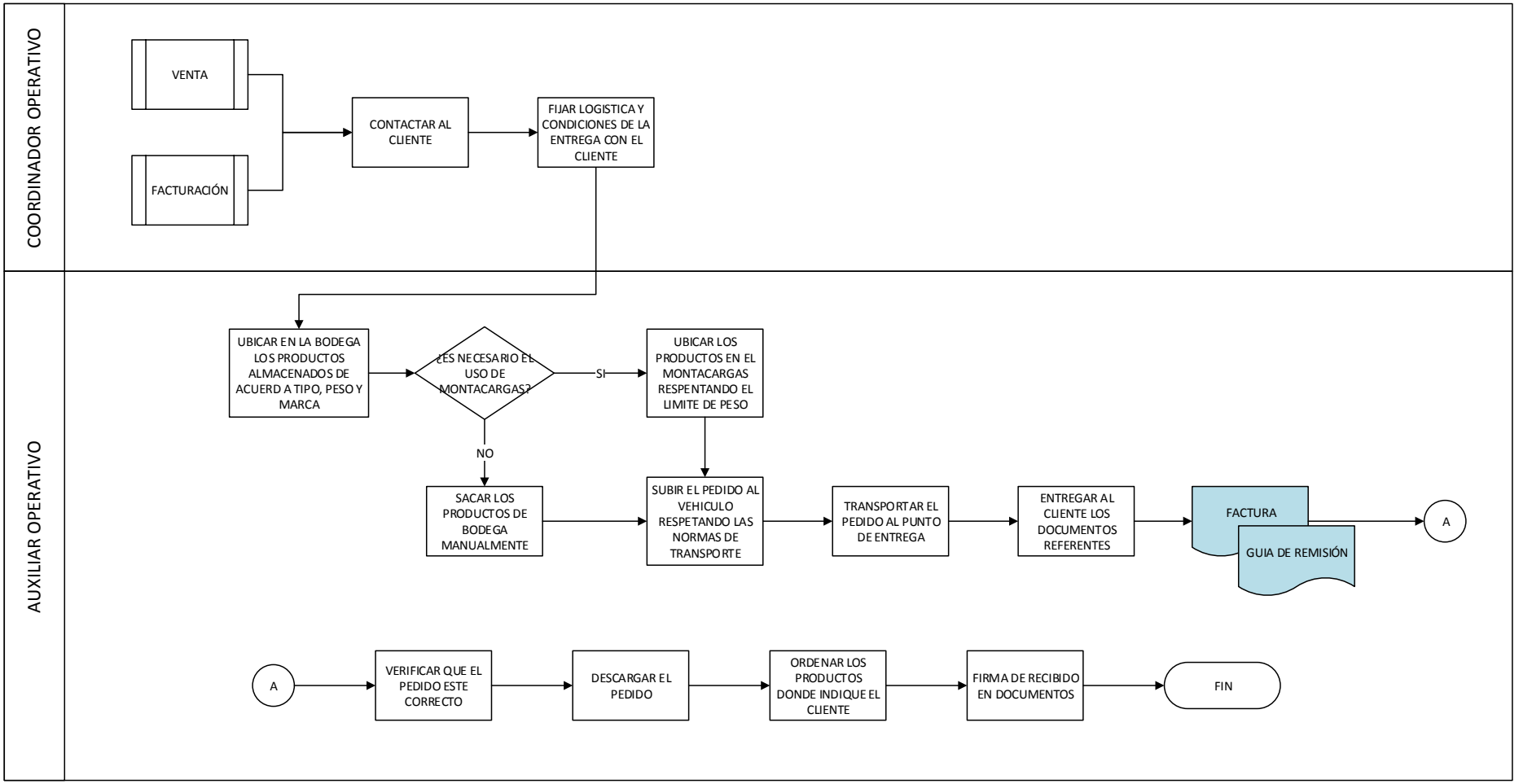
8. Registros:

Código	Descripción	Versión
FAC-01	Factura	No. 00
GR-01	Guía de Remisión	No. 00

9. Indicadores:

Código	Nombre	Relación	Periodicidad	Meta
PO3.1-I01	Capacidad del vehículo de entrega	(Capacidad utilizada/Capacidad del vehículo)(kg)*100	Semanal	≥75%
PO3.1-I02	Devolución de Entregas	(Entregas Devueltas/total de entregas) * 100	Mensual	≤ 1%

10. Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO POST VENTA

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

1. Objetivo

Brindar al cliente un servicio técnico especializado ofreciendo tratamiento a los requerimientos, dudas o quejas del cliente tras la venta.

2. Alcance

El procedimiento inicia después del proceso de venta con la verificación de dudas y/o consultas existentes en el sistema y finaliza con la asesoría técnica o solución de dudas.

3. Líder del proceso

- Vendedor

4. Definiciones

- **Consultas.-** Petición de información o consejo sobre un tema determinado sobre el cual se tiene dudas o no se tiene claro su funcionamiento.
- **Asesoría Técnica.-** Se refiere al servicio de consultoría y solución de consultas o problemas que se presenten tras la venta, para satisfacción del cliente.
- **Asesoría Telefónica.-**Es la respuesta que da la empresa frente a consultas surgidas por parte del cliente y que no requiere una asesoría técnica in situ.
- **Seguimiento del Cliente.-** Se refiere a mantener un contacto frecuente con el cliente para conocer como le ha ido con el uso de los productos de la empresa y brindar un mejor servicio y valor agregado.
- **Asesor.-** Es el encargado de brindar la asesoría técnica y telefónica que para el caso será el vendedor.

5. Procedimiento

- Verificar recepción de dudad y/o consultas en el sistema
- Comunicarse con el cliente
- Ofrecer Asesoría Técnica o Telefónica
- Fijar logística con el cliente para la Asesoría Técnica
- Informar al Asesor asignado
- Revisar información del cliente
- Visitar al cliente
- Brindar asesoría técnica y solucionar dudas

6. Políticas o normas de operación

- Reglamento interno
- Políticas de la empresa
- El vendedor será el encargado de dar el servicio post venta mediante asesoría técnica o telefónica

7. Documentos:

Código	Descripción	Versión
MDS	Fichas técnicas	No. 00
MSDS	Fichas de seguridad	No. 00

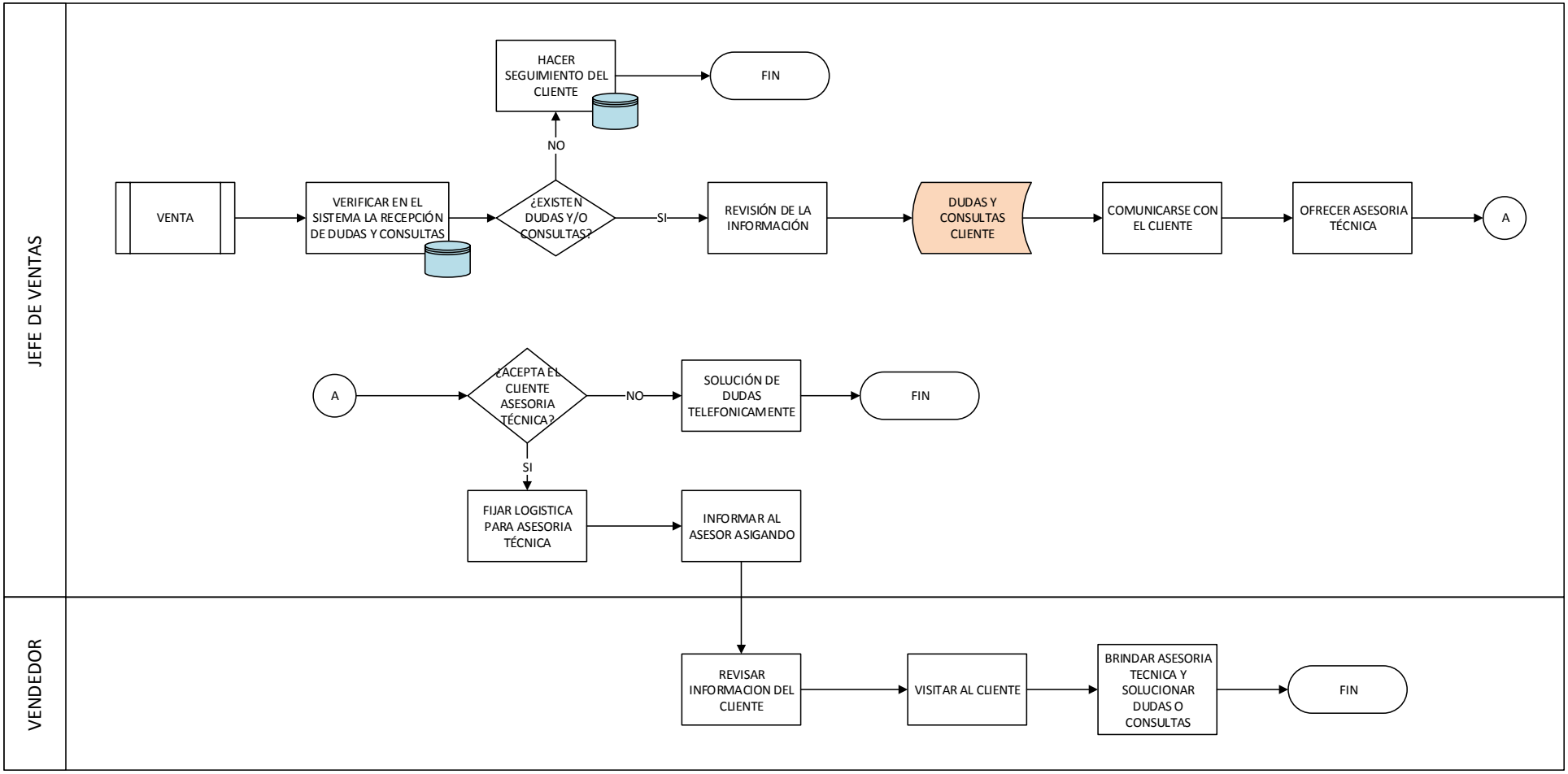
8. Registros:

Código	Descripción	Versión
FAC-01	Hoja de Visita al Cliente	No. 00

9. Indicadores:

Código	Nombre	Relación	Periodicidad	Meta
PO2.3-I01	Capacidad de Asesorías	(Asesorías brindadas/total de asesorías) * 100	Mensual	≥90%

10. Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

1. Objetivo

Recibir los productos en bodega verificando que este correcto el pedido y el estado físico de los productos para su venta y almacenamiento.

2. Alcance

El procedimiento comienza con la coordinación con el proveedor o fabricante para la recepción, informando las sanciones por incumplimiento y retrasos; finaliza con el ingreso de la información y cantidades de productos recibidos al sistema de la empresa.

3. Líder del proceso

- Auxiliar Operativo

4. Definiciones

- **Proveedor.-** Persona o empresa que abastece de productos necesarios para el giro del negocio, que normalmente comercializa los productos y no los fabrica.
- **Fabricante.-** Es la empresa que se dedica al diseño y elaboración de los productos, que para la empresa es necesario comprarlos vía importación.
- **Pedido.-** Es una solicitud o instrucción formal que realiza una empresa a un proveedor o fabricante para ejecutar una compra de bienes y productos.
- **Retrasos de Pedido.-** Surge cuando el proveedor incumple los tiempos de entrega acordados para le entrega con la empresa que hace la compra.
- **Inventario.-** Es un registro en el que consta la cantidad de productos y su valor monetario pertenecientes a la empresa.

5. Procedimiento

- Coordinar con el proveedor o fabricante la logística para la recepción del pedido
- Recibir documentos referentes
- Verificar que el pedido sea correcto
- Descargar el pedido del vehículo
- Ingresar al sistema la información y cantidades del pedido recibido
- Va al procedimiento de almacenaje

6. Políticas o normas de operación

- Reglamento interno
- Políticas de la empresa
- El encargado de la recepción será el Coordinador Operativo con ayuda del Auxiliar
- El proveedor deberá respetar las condiciones fijadas para la entrega, caso contrario incurrirá en multas y sanciones.
- Los pedidos incompletos y/o retrasados representaran sanciones para el proveedor
- Los productos deberán ser verificados que lleguen en perfectas condiciones, controlando que no existan rupturas o derrames.

7. Documentos:

Código	Descripción	Versión
MDS	Fichas técnicas	No. 00
MSDS	Fichas de seguridad	No. 00

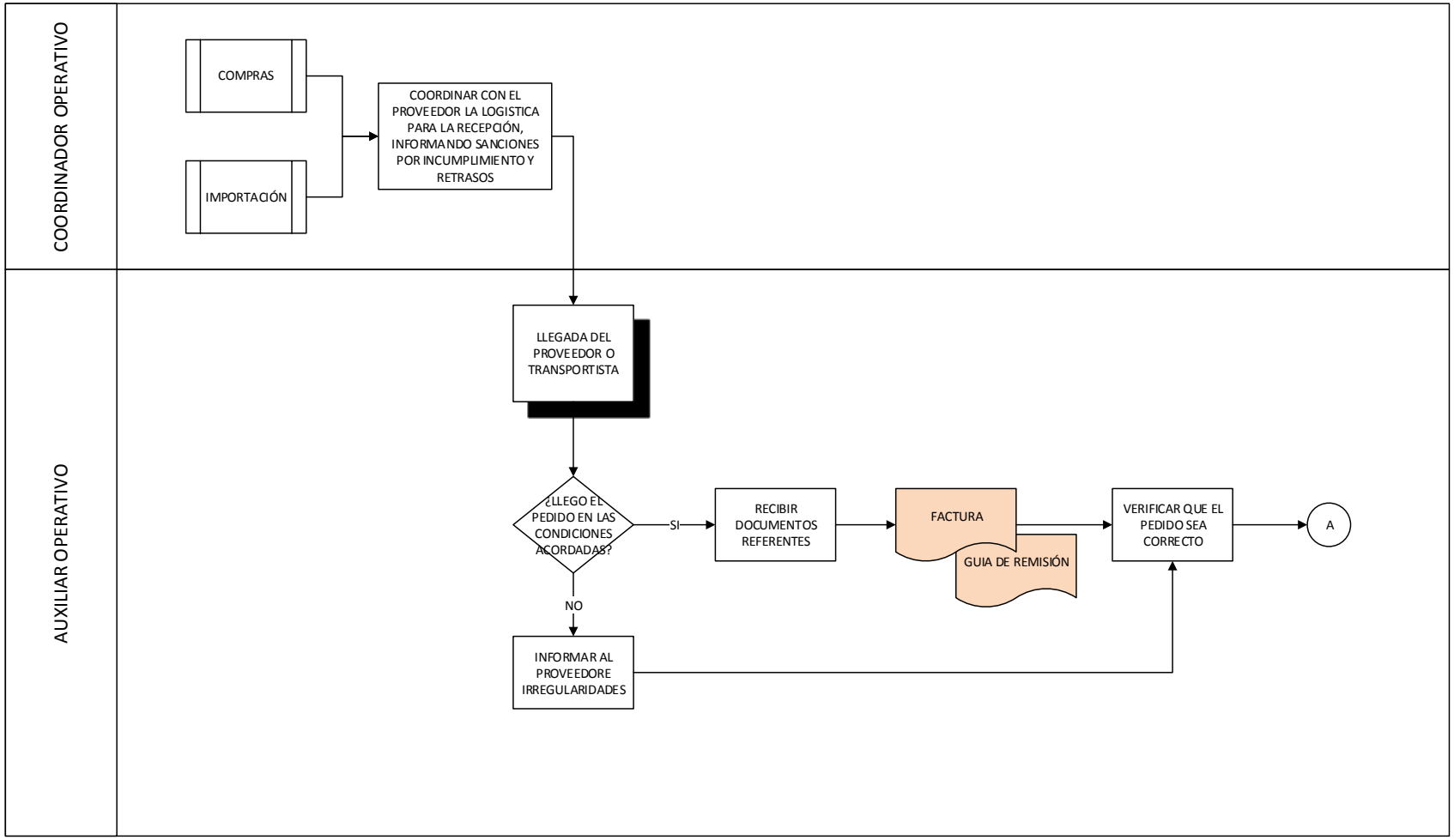
8. Registros:

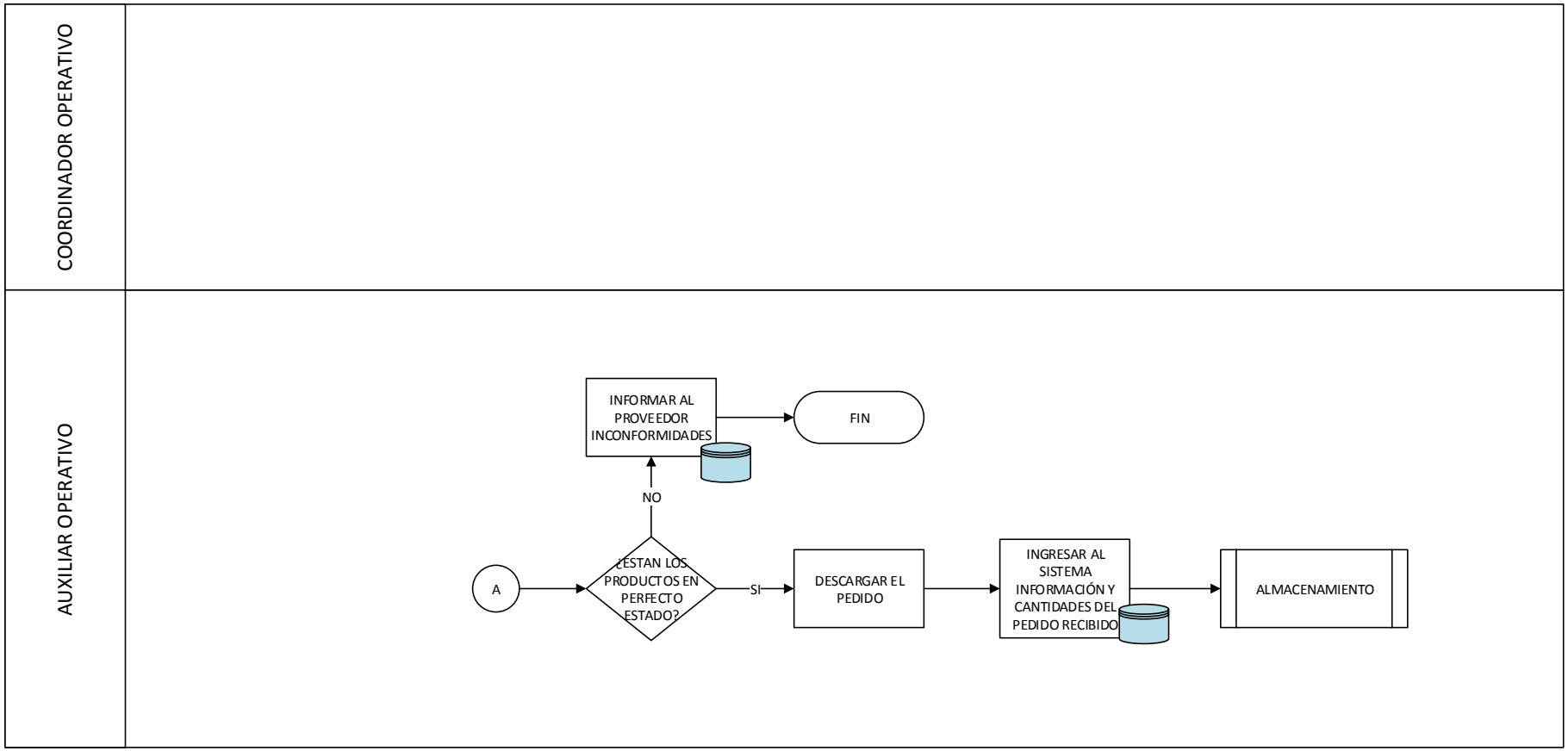
Código	Descripción	Versión
FAC-01	Factura	No. 00
GR-01	Guía de Remisión	No. 00

9. Indicadores:

Código	Nombre	Relación	Periodicidad	Meta
PO1.1-I01	Cumplimiento de Pedidos	(Cantidad Pedida – Cantidad Recibida/Cantidad Pedida)*100	Mensual	≤3%

10. Diagrama de Flujo




COORDINADOR OPERATIVO
AUXILIAR OPERATIVO
INFORMAR AL PROVEEDOR INCONFORMIDADES
FIN
NO
A
¿ESTAN LOS PRODUCTOS EN PERFECTO ESTADO?
SI
DESCARGAR EL PEDIDO
INGRESAR AL SISTEMA INFORMACIÓN Y CANTIDADES DEL PEDIDO RECIBIDO
ALMACENAMIENTO

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

JARVANI S.A.

Revisión	Elaborado por:	Fecha de Elaboración:	Revisado por:	Fecha de Revisión:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:
No. 00	Ricardo Simbaña	2015/12/05				

1. Objetivo

Recaudar los valores adeudados por los clientes a la empresa, respetando las condiciones y plazos establecidos al momento de la venta.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la generación del reporte de facturas pendientes de pago y finaliza con la verificación de que la recaudación ha ingresado en monto y tiempo a la empresa.

3. Líder del proceso

- Coordinador Operativo

4. Definiciones

- **Facturas pendientes.-** Son cuentas pendientes de pago o deudas a cargo de los clientes por la compra de bienes y/o productos de la empresa.
- **Efectivo.**- Se refiere al dinero monetario o billetes
- **Cheque.**- Documento que extiende una entidad bancaria que se entrega para que se pueda retirar una cantidad de dinero de los fondos del banco.
- **Pago a Crédito.**- Es cuando el pago se efectúa después de un tiempo acordado con la empresa, el monto puede incluir valores por interés.
- **Pago de Contado.-** Es cuando el pago se realiza inmediatamente después de haber realizado la compra, el pago puede ser en efectivo, cheque o transferencia.

5. Procedimiento

- Generar reporte de facturas pendientes de pago en el sistema
- Verificar clientes y tipo de pago
- Calcular monto a cobrar
- Enviar listado y reporte al Coordinador Operativo
- Verificar los documentos
- Fijar fechas para los pagos
- Notificar a los clientes vía e-mail y teléfono
- Coordinar logística
- Retirar el pago
- Verificar que la recaudación ha ingresado en monto y tiempo a la empresa

6. Políticas o normas de operación

- Reglamento interno
- Políticas de la empresa
- El encargado de la cobranza será el Coordinador Operativo
- El plazo de crédito máximo es de 30 días
- El cliente deberá respetar las condiciones fijadas para el pago, caso contrario incurrirá en multas y sanciones.
- Se deben hacer controles de cruce de información entre lo recaudado y el monto ingresado a la cuenta de la empresa.

7. Documentos:

Código	Descripción	Versión
R_FP	Reporte de Facturas Pendientes	No. 00
LC_01	Lista de Clientes	No. 00

8. Registros:

Código	Descripción	Versión
FAC-01	Factura	No. 00
RET_01	Comprobante de retención	No. 00
CH_01	Cheque	No. 00

9. Indicadores:

Código	Nombre	Relación	Periodicidad	Meta
PO5.1-I01	Cobros al contado	(Cobros al Contado/Cuentas por Cobrar)*100	Mensual	≥30%
PO5.1-I02	Cumplimiento de Cobros	(Cobros al Contado + Cobros a Crédito/Cuentas por Cobrar) * 100	Mensual	≥90%

10. Diagrama de Flujo

