

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA

**Identificación de procesos y elaboración de
procedimientos para el área de ventas de
Envases, S.A.**

Trabajo de investigación presentado por:

Verónica Valencia García

para optar al grado de Licenciado en Ingeniería Industrial

Guatemala
2002

**Identificación de procesos y elaboración de
procedimientos para el área de ventas de
Envases, S.A.**

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA

**Identificación de procesos y elaboración de
procedimientos para el área de ventas de
Envases, S.A.**

Trabajo de investigación presentado por:

Verónica Valencia García

para optar al grado de Licenciado en Ingeniería Industrial

Guatemala

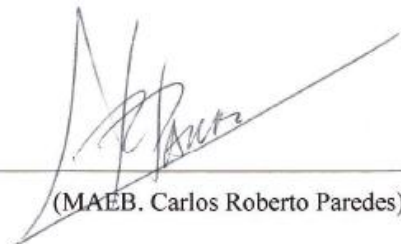
2002

Vo. Bo. :

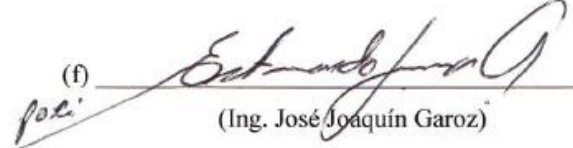
(f) 

(Ing. Julio Cartagena)

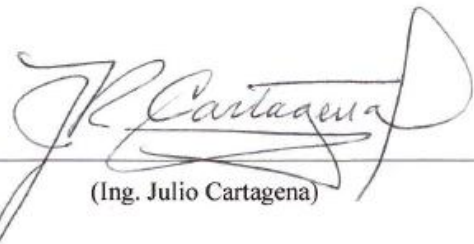
Tribunal Examinador:

(f) 

(MAEB. Carlos Roberto Paredes)

(f) *poti* 

(Ing. José Joaquín Garoz)

(f) 

(Ing. Julio Cartagena)

PREFACIO

En febrero del año 2001 dio inicio el desarrollo de este trabajo y fue hasta mayo del año 2002 que se concluyó el mismo.

La planta de producción de Envases, S.A. obtuvo la certificación ISO 9001 en febrero del año 2000, sin embargo el área de ventas de la empresa quedó excluida de este sistema de gestión de la calidad, por lo que en enero de 2001 se vio la necesidad de extender el mismo hacia el área de ventas. Este trabajo presenta el primer paso que se siguió en el proceso de extensión del sistema de gestión de la calidad de Envases, S.A.

Los documentos contenidos en este trabajo fueron revisados y autorizados en el área de ventas por el Sr. Oscar Quintanilla y la Srita. Ada Lucía Morales a quienes agradezco su valioso aporte y colaboración en el desarrollo del mismo. Agradezco muy especialmente al Ingeniero Julio Ricardo Cartagena Palomo, asesor de este trabajo, por su tiempo, disposición e infinita ayuda durante todo el desarrollo del mismo.

CONTENIDO

	Página
PREFACIO.....	iv
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
CAPÍTULOS	
I. Introducción.....	1
II. Área de ventas.....	3
A. Sensibilización del personal que labora en el área de ventas	3
B. El proceso general de ventas en Envases, S.A.	8
1. Identificación y defición del proceso genral de ventas	9
2. Identificación y defición de los procesos claves del proceso genral de ventas	10
III. Instrucción de trabajo desarrollo de productos nuevos.....	13
A. Alcance.....	13
B. Método	13
IV. Instrucción de trabajo grabación de pedidos de artículos existentes en lista de precios	16
A. Alcance.....	16
B. Método	16
V. Instrucción de trabajo elaboración del pronóstico de ventas	20
A. Alcance.....	20
B. Método	20
VI. Instrucción de trabajo seguimiento y concreción del pronósitco de venta.....	25
A. Propósito	25
B. Alcance.....	25
C. Método	25
VII. Instrucción de trabajo modificación a pedidos en mano	29
A. Alcance.....	29
B. Método	29
VIII. Instrucción de trabajo elaboración del pronóstico de embarques	31
A. Alcance.....	31
B. Método	31

IX. Instrucción de trabajo seguimiento al pronóstico de embarques	34
A. Alcance.....	34
B. Método	34
X. Instrucción de trabajo pronóstico y seguimiento de cobros	38
A. Alcance.....	38
B. Método	38
XI. Procedimientos generales exigidos por la norma ISO 9001-2000	41
XII. Procedimiento para el control de registros.....	42
A. Objetivo	42
B. Alcance.....	42
C. Referencias	42
D. Definiciones.....	42
E. Método	42
XIII. Procedimiento para el control de documentos	46
A. Objetivo	46
B. Alcance.....	46
C. Referencias	46
D. Definiciones.....	46
E. Método	46
XIV. Procedimiento de aseguramiento para realizar auditorías internas.....	51
A. Objetivo	51
B. Alcance.....	51
C. Referencias	51
D. Definiciones.....	51
E. Método	51
XV. Procedimiento para acciones correctivas y preventivas.....	55
A. Objetivo	55
B. Alcance.....	55
C. Referencias	55
D. Definiciones.....	55
E. Método	56
F. Documentación.....	59
XVI. Procedimiento para el control de producto no conforme.....	60

A.	Objetivo	60
B.	Alcance.....	60
C.	Referencias	60
D.	Definiciones.....	60
E.	Método	61
F.	Documentación.....	63
XVII.	Conclusiones.....	64
XVIII.	Recomendaciones.....	65
XIX.	Bibliografía	66
XX.	Anexos	67
A.	Anexo I: Formato ficha cliente.....	67
B.	Anexo II: Formatos de moldura	68
1.	Formato “autorización compra moldura”	68
2.	Formato “justificación de compra de moldura nueva (molduras por cuenta de Envases, S.A.)”	69
C.	Anexo III: Formato especificaciones de empaque.....	70
D.	Anexo IV: Formato de solicitud para código de artículo	71
E.	Anexo V: Formato memo de especificación de condiciones.....	72
F.	Anexo VI: Ingreso de pedidos al sistema.....	72
G.	Anexo VII: Confirmación de pedidos.....	75
H.	Anexo VIII: Ingreso de pronóstico al sistema	78
I.	Anexo IX: Ingreso de productos adicionales	79
J.	Anexo X: Listado de análisis de ventas	80
K.	Anexo XI: Mantenimiento de expectativas	81
L.	Anexo XII: Impresión de reporte del seguimiento al pronóstico de ventas	82
M.	Anexo XIII: Muestra del detalle de “Nivel de concreción del pronóstico de ventas”	84
N.	Anexo XIV: Muestra del resumen del nivel de concreción del pronóstico de ventas	85
O.	Anexo XV: Resumen general del nivel de concreción del pronóstico de ventas	85
P.	Anexo XVI: Formato “solicitud de baja o modificación de pedidos”	86
Q.	Anexo XVII: Modificación de pedidos al sistema AS/400.....	87
R.	Anexo XVIII: Ingreso del pronóstico de embarques al sistema.....	90
S.	Anexo XIX: Ingreso de los aumentos o disminuciones del pronóstico de embarques al sistema AS/400	93

T. Anexo XX: Pedidos ingresados como aumentos al pronóstico de embarques.....	95
U. Anexo XXI: Definir el calendario del pronóstico de ingresos en el sistema AS/400.....	96
V. Anexo XXII: Generación del pronóstico de ingresos del mes en el sistema AS/400	97
W. Anexo XXIII: Resumen del pronóstico de ingresos	100
X. Anexo XXIV: Ingresos y explicación de las variaciones	101
Y. Anexo XXV: Formato “Variaciones al pronóstico de ingresos”	104
Z. Anexo XXVI: Lista maestra del control de documentos.....	105
AA. Anexo XXVII: Control de distribución de documentos	105
AB. Anexo XXVIII: Notificación de auditoría	106
AC. Anexo XXIX: Lista de verificación de auditoría.....	107
AD. Anexo XXX: Formato de reporte “no conformidades”	107
AE. Anexo XXXI: Informe de auditoría.....	108
AF. Anexo XXXII: Solicitud de acciones correctivas (SAC) o preventivas (SAP)	112
AG. Anexo XXXIII: Control de comunicaciones	113
AH. Anexo XXXIV: Formato de atención al cliente.....	113

LISTA DE FIGURAS

Figura:	Página
1. Diagrama de flujo del proceso general de ventas.....	8
2. Interrelación de los procesos claves de ventas.	11
3. Diagrama de flujo del proceso general de ventas.....	12
4. Diagrama de flujo grabación de pedidos de artículos existentes en lista de precios.	19
5. Diagrama de flujo elaboración del pronóstico de ventas.....	23
6. Diagrama de flujo seguimiento y concreción del pronóstico de ventas	27
7. Diagrama de flujo modificación a pedidos en mano.	30
8. Diagrama de flujo elaboración del pronóstico de embarques.....	32
9. Diagrama de flujo seguimiento al pronóstico de embarques.....	36
10. Diagrama de flujo pronóstico y seguimiento de cobros.....	40

RESUMEN

Durante el proceso de globalización de mercados se hace necesario el uso de herramientas que faciliten respuestas más rápidas a los requerimientos de los clientes, entre estas herramientas se cuenta con la norma ISO 9001.

Este estudio presentado en la modalidad de trabajo profesional se llevará a cabo en la empresa Envases, S.A. “Envases, S.A.” es un nombre ficticio que se dio a la empresa para mantener su confidencialidad.

Envases, S.A. es una empresa guatemalteca que se dedica al diseño, producción y venta de envases para alimentos, jugos, medicinas, etc. La planta de producción de la empresa Envases, S.A. cuenta con la certificación ISO 9001, obtenida en febrero del 2000.

Este trabajo consiste en la identificación y definición de los procesos, así como la elaboración de los procedimientos e instrucciones de trabajo y sus formatos para registros, necesarios para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el área de ventas de la empresa Envases, S.A. Para su realización me apoyé en la norma ISO 9001 versión 2000.

El trabajo tiene como objetivo primordial mejorar la organización administrativa del área de ventas de Envases, S.A. en cuanto a estandarizar los métodos de trabajo y sus responsables, a fin de que se realicen en forma ordenada. También pretende canalizar en forma más efectiva los esfuerzos realizados por el área de ventas para la satisfacción de sus clientes, así como lograr el uso más eficiente de sus recursos.

La documentación de los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos para registros ayudarán al personal de ventas de Envases, S.A. a tener acceso a los pasos a seguir en cada proceso y subproceso garantizando la consistencia

de los mismos, ayudará también a que las atribuciones y responsabilidades de cada puesto estén bien definidas. La documentación también es una herramienta útil en la capacitación del personal.

Posteriormente, partiendo de la política de calidad, objetivos y manual de calidad definidos por la empresa y utilizando los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros que aquí se detallan, el Área de Ventas de Envases, S.A. pueda poner a funcionar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 y de esta forma someterse a la certificación ISO 9001.

Además también pretende que el área de ventas de otras empresas de manufactura puedan disponer de las experiencias plasmadas en este documento como una ayuda en la identificación y definición de sus procesos, así como en la elaboración de sus procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos para registros como parte de un sistema de gestión de calidad.

Se contempla los pasos a seguir en el proceso que van desde la sensibilización y capacitación del personal hasta la documentación de procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y sus formatos para registros. La Política de calidad, Objetivos de calidad y Manual de Calidad ya definidos por la empresa para la planta de manufactura me sirvieron de apoyo en la realización de este trabajo.

I. INTRODUCCIÓN

La implantación de un sistema de gestión de calidad ha llegado a ser casi indispensable debido a la creciente competencia en el mercado y al realce que se ha dado en la mente de los clientes acerca de la calidad tanto de los productos como de los servicios. El mercado en el que se compete es dinámico y cada día más exigente. Los clientes exigen mejores precios, calidad, cumplimiento, puntualidad y tiempos de entrega menores, por esto se hace necesario estudiar formas de hacer el trabajo de una forma más efectiva y eficiente.

Al estar trabajando en Envases, S.A. me percaté de la necesidad de implementar un sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de ventas, para tener una mejor organización administrativa, en cuanto a distribución y estandarización de funciones lo que permite mayor efectividad y contribuye a la competitividad.

En este trabajo se describen los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y sus registros que son requerimientos para contar con un sistema de gestión de calidad en un área de servicios, como lo es el área de ventas, que permita mayor efectividad de estos servicios así como la mejora continua en los mismos.

Algunos beneficios que proporciona el tener identificados y definidos los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos para registros por escrito son: uso más eficiente de los recursos, mejor organización interna en la empresa, mejor imagen de la empresa ante el cliente, satisfacción del cliente, mejora de la posición competitiva de la empresa, reducción de costos internos y externos, consistencia en el servicio, mejoramiento de las relaciones con los clientes, integración y mejor control de las operaciones, mayor eficiencia en el uso de tiempo y materiales, la documentación provee referencia útil y una herramienta de capacitación.

El objetivo general de este trabajo es mejorar la organización administrativa, en cuanto al desarrollo de actividades, en el área de ventas de la empresa Envases, S.A., contando con la identificación de sus procesos y procedimientos operativos con la finalidad de hacer un uso más eficiente de sus recursos, apoyándose en la norma ISO 9001 versión 2000.

Los objetivos específicos de este trabajo son los siguientes:

- A. Lograr la participación de todo el personal del área de ventas para adaptar los procesos a los requisitos del sistema de gestión de calidad con responsabilidades y autoridades claramente definidas.
- B. Estandarizar los procesos administrativos del área de Ventas.
- C. Dar acceso a cada empleado a los procedimientos a seguir para cada actividad, que apoyen el trabajo para garantizar la consistencia de los procesos.
- D. Hacer más fácil la capacitación del personal en el área de Ventas.
- E. Facilitar al área de ventas de Envases, S.A. la obtención de la certificación de ISO 9001 al proporcionarle la documentación de los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos para registros.
- F. Permitir que otras empresas de manufactura puedan disponer de las experiencias plasmadas en este documento como una ayuda para la identificación de sus procesos, elaboración de procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos para registros, para poder implementar en su área de ventas un sistema de gestión de calidad.
- G. Responder a los requerimientos del cliente consistentemente a través del tiempo.

Para la realización de este trabajo se llevó a cabo un análisis de los procesos y definición de los procedimientos con participación en la elaboración de material, en el área de ventas de la empresa Envases, S.A.

Nota: La Dirección General de la empresa apoyó la realización de todos los trabajos necesarios para lograr la implantación de dichos procedimientos

Se inició con la sensibilización y capacitación de las personas que laboran en dicha área para lograr su involucramiento y así contar con su colaboración en la estandarización y documentación de los procesos de cada puesto.

La identificación y definición de los procesos, elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo y sus formatos para registros se hizo de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001 versión 2000.

II. ÁREA DE VENTAS

A. Sensibilización del personal que labora en el área de ventas

La sensibilización del personal que labora en el área de ventas de Envases, S.A. es el primer paso para lograr su colaboración en la identificación y definición de procesos, elaboración de procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos para registros como parte de un sistema de gestión de calidad que ayudará a conseguir la satisfacción de los clientes. El personal de ventas debe ayudar en la elaboración de los diagramas de flujo del proceso general y los procesos derivados de él que se llevan a cabo en el área.

Este es el primer paso que se llevó a cabo para que todas las personas que laboran en el área de ventas de Envases, S.A. conocieran porqué es necesaria la implementación de un sistema de gestión de calidad en su área y se vieran motivadas a colaborar en la implementación del mismo.

La sensibilización consistió en una presentación de slides realizada en febrero 2,001 dirigida a todo el personal que labora en el área de ventas de Envases, S.A.: Director de Mercadeo y Ventas, Gerentes de Mercadeo, Gerentes de Ventas, Administradores, Asistentes y Secretarias.

En esta presentación se explicó la situación actual del mercado de envases y los clientes. Se hizo ver a los trabajadores que se requiere de un mayor esfuerzo del que se está haciendo para lograr la satisfacción del cliente y que este mayor esfuerzo implica apoyarse en la norma ISO 9001 que servirá como guía para elaborar los diagramas de flujo de los procesos actuales, procedimientos e instrucciones de trabajo, así como su mejoramiento continuo. Se indicó lo que se pretende lograr a través del sistema de aseguramiento de la calidad y lo que se requiere de los trabajadores del área para lograrlo.

A continuación se encuentra la presentación utilizada para la sensibilización del personal.

**INTRODUCCIÓN A UN SISTEMA DE
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN AREAS DE
SERVICIO**

Estamos compitiendo en un mercado cada vez más exigente.
En un mercado **DINÁMICO**, muy cambiante.

Al que se le presentan diversas alternativas de envasado.
Un mercado que requiere: **PRECIO, CALIDAD,
CUMPLIMIENTO, PUNTUALIDAD,**

Y que en la mayoría de los casos no está dispuesto a darnos
sus pedidos con la debida anticipación, sino que por el
contrario, cada vez exigen menores tiempos de entrega.

Esta situación no va a cambiar; será cada día más complicada,
más difícil.

Desde luego que respondemos lo mejor que podemos haciendo
nuestro mejor esfuerzo, poniendo nuestros conocimientos
profesionales, aplicando la lógica y el sentido común; sin
embargo, sentimos a veces como que esto no es suficiente,
como que hace falta algo.....

Y nos preguntamos ¿Cómo podemos hacer nuestro trabajo
más **efectivo** y **eficiente**?

Habr  muchas formas, pero tratemos de empezar por las m s sencillas; aunque nos parezcan ya superadas, vale la pena revisarlas:

 Sabemos exactamente lo que tenemos que hacer?

 Sabemos claramente c mo debemos hacer lo que nos corresponde?

 Hacemos nuestras tareas siempre de la misma forma?

Las actividades que son comunes  las hacemos todos igual?

En caso de duda  tenemos en d nde apoyarnos o utilizamos nuestro criterio?

A la hora de cambiar de actividad  existen documentos que nos indican qu  nos corresponde hacer, c mo y cu ndo hacerlo?

 Hablamos todos el mismo idioma?

PARECIERA QUE S 

Aunque parezca muy elemental o sencillo un repaso de esto no creo que nos vendría mal, por el contrario es posible que encontremos algunas áreas de oportunidad para mejorar nuestros procesos.

¿Cómo lo vamos a lograr?

Utilizando los principios de la Norma ISO 9001

Que consiste en análisis de nuestros procesos utilizando diagramas de flujo,

Elaborando procedimientos e instrucciones de trabajo y cumpliéndolos estrictamente.

¿Qué lograremos?

Estandarizar nuestras actividades, para capitalizar las mejoras.

Contar con un documento de respaldo que nos permita asegurar que estamos haciendo las cosas como corresponde.

Evitar pérdidas de tiempo en repeticiones innecesarias al levantar información.

Contaremos con información escrita que nos permita descubrir cómo lograr un mejoramiento continuo en lo que nos corresponde desarrollar en forma individual y como equipo.

Dar mayor confianza a nuestros clientes al trabajar con un **Sistema de Aseguramiento de Calidad**, que si no nos va hacer mejores de la noche a la mañana, estaremos en el camino correcto para prestarles cada vez un mejor servicio.

Entrar a un sistema de administración de procesos reconocido mundialmente

¿Qué requerimos?

Que todos estemos dispuestos a participar e involucrarnos en esta revisión de nuestros procesos, con fines de mejorar.

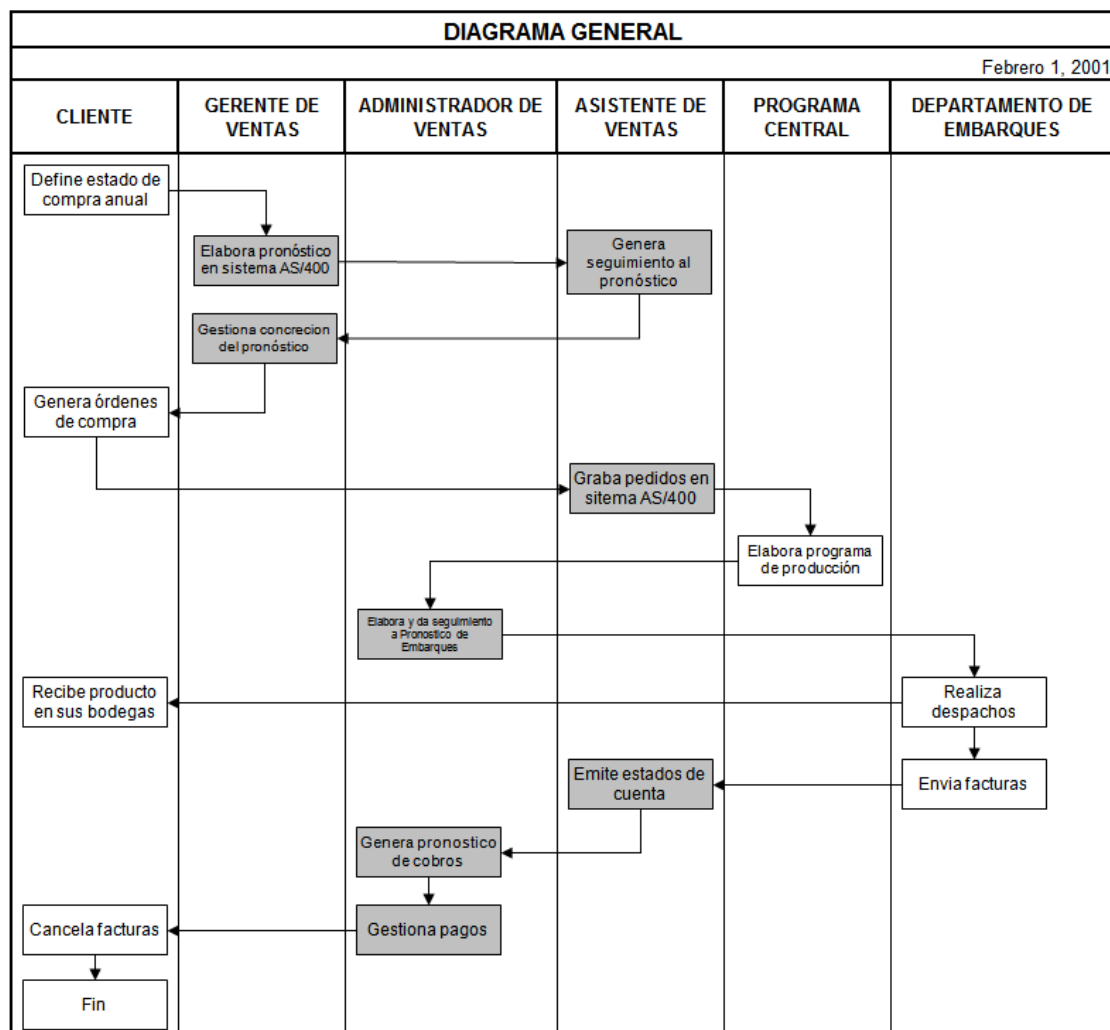
Responder a las personas asignadas, que lo requieran, con la mayor objetividad posible, para la elaboración de diagramas de flujo sencillos, prácticos, de fácil comprensión, que permitan la elaboración de **Instrucciones de Trabajo**.

Revisar detenidamente que las **Instrucciones de Trabajo** correspondan a la realidad y que las mejoras incorporadas sean funcionales y útiles.

Cumplir con disciplina las **Instrucciones de Trabajo** que se vayan aprobando.

B. El proceso general de ventas en Envases, S.A.

Figura No. 1: Diagrama de flujo del proceso general de ventas



■ Proceso Clave

1. Identificación y definición del proceso general de ventas: el proceso general de ventas se inicia cuando el cliente define el estimado de compras del siguiente año y transmite esta información al gerente de ventas a más tardar en septiembre de ese año.

En los primeros días de octubre, el gerente de ventas ingresa en el sistema AS/400 el pronóstico de las ventas anuales que se harán a cada cliente el próximo año. para elaborar el pronóstico de ventas, el gerente de ventas se basa en la información que le proporcionó el cliente y en las estadísticas de las ventas efectuadas en los últimos cinco años.

Cuando ya se tiene el pronóstico de las ventas en el sistema AS/400, el asistente de ventas de cada división genera el seguimiento al pronóstico de ventas y le entrega una copia del mismo a cada uno de los gerentes de su división. el gerente de ventas se encarga de concretar el pronóstico, consiguiendo las ordenes de compra de los clientes.

El cliente envía sus órdenes de compra y el asistente de ventas se encarga de ingresar el pedido en el sistema AS/400. el asistente de ventas debe llevar el pedido a programa central para que lo asigne a bodega o a producción y posteriormente programa central elabora los programas de producción.

Al final de cada mes programa central entrega los programas de producción del mes siguiente a los administradores y ellos elaboran el pronóstico de embarques para ese mes.

El departamento de embarques se basa en la información de los despachos contenida en el pronóstico de embarques del mes para realizar los embarques correspondientes, en la semana que indica el pronóstico de embarques. El departamento de embarques se encarga de hacer llegar al cliente las facturas correspondientes a los despachos realizados.

El cliente recibe en sus bodegas el producto que se le despachó y también recibe las facturas correspondientes.

El asistente de ventas emite al inicio de cada mes los estados de cuenta de los clientes de su división y esta información la utiliza el administrador para generar el pronóstico de cobros del mes y gestionar los pagos con cada cliente.

El proceso general de ventas termina cuando el cliente cancela sus facturas.

2. Identificación y definición de los procesos claves del proceso general de ventas:

Los procesos claves del proceso general de ventas están identificados con color gris en el diagrama de flujo del proceso general de ventas.

Dentro del proceso general de ventas se tiene los siguientes procesos claves:

- a. Desarrollo de productos nuevos *
- b. Grabación de pedidos de artículos existentes en lista de precios
- c. Elaboración del pronóstico de ventas
- d. Seguimiento y concreción del pronóstico de ventas
- e. Modificación a pedidos en mano *
- f. Elaboración del pronóstico de embarques
- g. Seguimiento al pronóstico de embarques
- h. Pronóstico y seguimiento de cobros

* El desarrollo de productos nuevos y la modificación a pedidos en mano, no aparecen en el diagrama de flujo del proceso general de ventas, ya que son procesos que se realizan sólo en algunos casos.

La relación entre los procesos claves puede observarse en el diagrama de interrelación de los procesos claves de ventas.

i. Instrucciones de trabajo: La norma ISO 9001-2000 requiere los documentos para asegurar la eficaz operación y control de los procesos, por esta razón se elaboraron las instrucciones de trabajo correspondientes a cada proceso clave de ventas.

Para la elaboración de las instrucciones de trabajo se procedió a designar a 2 o 3 personas que fueran responsables de cada proceso clave, y se les pidió que elaboraran un diagrama de flujo sencillo, práctico y fácil de comprender del proceso. Luego se compararon los diagramas y se elaboró el diagrama final tratando de que este representara la mejor forma de llevar a cabo el proceso.

En las ocasiones que lo ameritaban, se cambió la forma en que actualmente se llevan a cabo los procesos con el fin de optimizarlos.

Con base en el diagrama de flujo final, se elaboraron las instrucciones de trabajo preliminares, las cuales fueron revisadas por todas las personas involucradas en la misma. Se tomaron en cuenta las sugerencias aportadas por las personas involucradas, para corregir las instrucciones preliminares, y al tener la aprobación verbal de todos los involucrados se procedieron a autorizar.

Todas las instrucciones de trabajo llevan el nombre y la firma de quien las elaboró y del director de mercadeo y ventas quien las aprobó.

También contienen la fecha de emisión, número de edición y las páginas están numeradas para un mejor control de las mismas.

Figura No. 2: Interrelación de los procesos claves de ventas

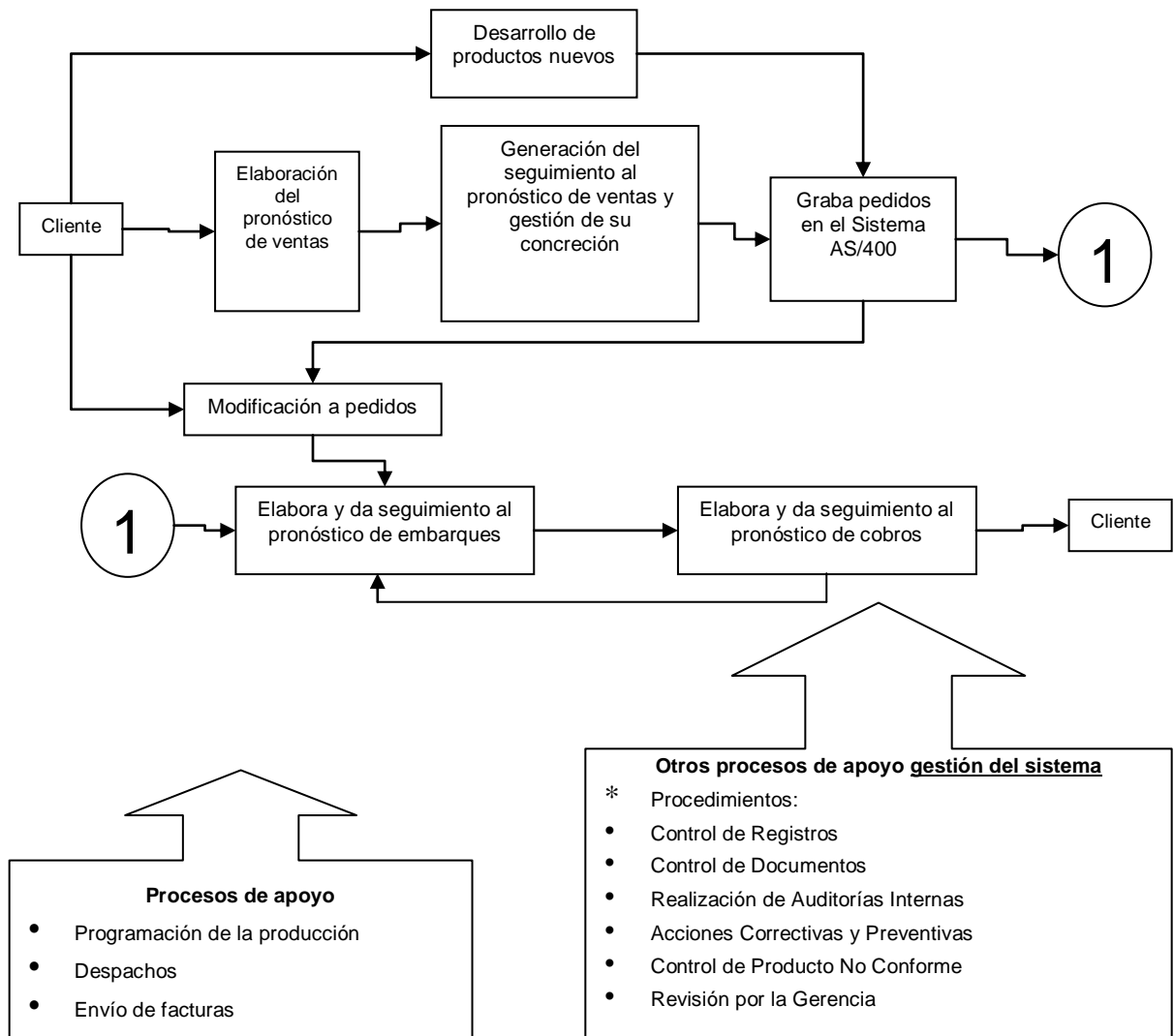
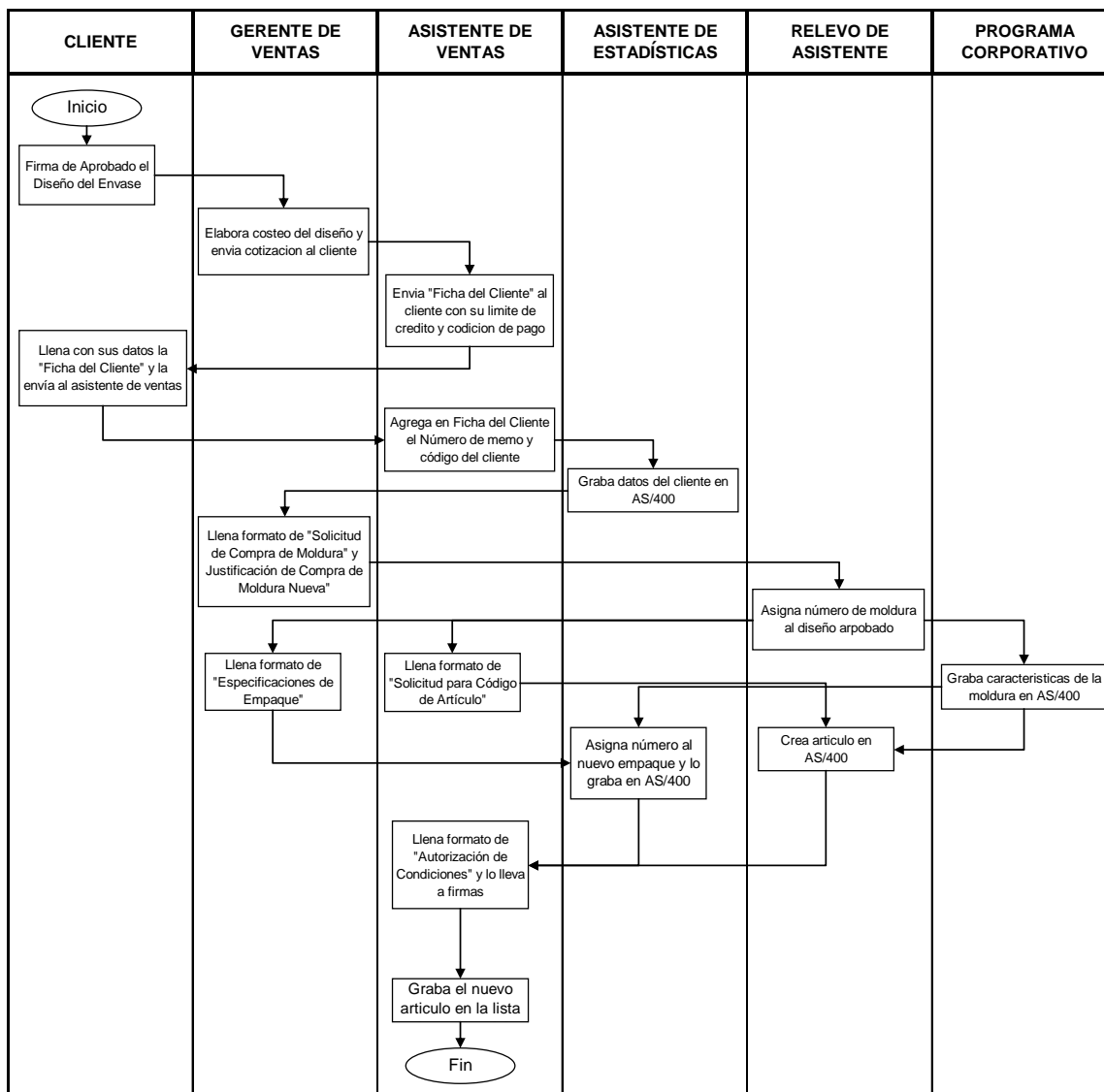


Figura No.3: Diagrama de flujo del proceso general de ventas



III. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO DESARROLLO DE PRODUCTOS NUEVOS

A. Alcance

Desde la aprobación del diseño de envase por parte del cliente hasta la grabación del nuevo artículo en la lista de precios del cliente. Personas: gerente de ventas, asistente de ventas, asistente de estadísticas, relevo de asistentes, programa corporativo, administrador de ventas.

B. Método

1. El cliente firma de aprobado el juego de diseños del envase y lo envía al gerente de ventas. el juego de diseños se conforma por 2 originales, 2 copias azules y un reducido, el cliente conserva una de las copias azules.

2. El gerente de ventas elabora un costeo de la moldura, si ya existiese, o del diseño, si se trata de una moldura nueva, y envía la cotización del mismo al cliente vía fax o e-mail.

3. Si es un cliente nuevo, el asistente de ventas envía al cliente vía fax o e-mail el formato "Ficha del cliente" incluyendo el límite de crédito y la condición de pago que fija el gerente de ventas, el cliente lo llena y lo envía de regreso por las mismas vías. El asistente de ventas al recibirlo asigna código al cliente y número de memo al formato. El formato lleno lo envía a firmas de: gerente de ventas, director de mercadeo y ventas y director financiero. se adjunta el formato "Ficha del cliente" en el anexo I.

Nota: El código del cliente se conforma de la siguiente forma: PP – CCC.

País correlativo

Nota: El número de memo se conforma de la siguiente forma: NNN – YY.

Correlativo año

El correlativo se toma del archivo "autorización límites de crédito" que lleva el asistente de estadísticas.

4. El asistente de estadísticas graba los datos contenidos en la "Ficha del cliente" en el sistema AS/400.

5. Si se trata de una moldura nueva, el gerente de ventas llena el formato “Autorización de compra de moldura” y el “Formato justificación de compra de moldura nueva (molduras por cuenta de Envases, S.A)”. La “Autorización de compra de moldura” la firma: gerente de ventas solicitante, director de mercadeo y ventas y gerente administrativo de ventas. El “Formato justificación de compra de moldura nueva (molduras por cuenta de Envases, S.A)” lo firma el gerente de mercadeo y el director de mercadeo y ventas. Ambos formatos los entrega al relevo de asistentes. Se adjunta formato de “Autorización de compra de moldura” y “Formato justificación de compra de moldura nueva (molduras por cuenta de Envases, S.A)” en anexo II.

6. El relevo de asistentes recibe la autorización de compra de moldura, le asigna el número correspondiente en la hoja electrónica de correlativo de molduras, y anota la fecha en que se recibió dicha solicitud. Anota el número de moldura en cada uno de los diseños del juego, en la autorización de compra de moldura y en el formato de justificación de compra de moldura nueva.

7. El relevo de asistentes adjunta a los formatos “Autorización de compra de moldura” y “Formato justificación de compra de moldura nueva (molduras por cuenta de Envases, S.A)” las características del diseño, saca copias a estos documentos y los entrega de la siguiente forma:

a. Departamento técnico de planta 1: Autorización de compra de moldura original con 2 copias de la misma y 2 diseños originales aprobados por el cliente. El jefe del departamento técnico firma la solicitud original en el espacio “Productos y proyectos nuevos” y anota la fecha en que fue recibido y la envía al relevo de asistentes.

b. Programa corporativo: 1 copia de la autorización de compra de moldura y 1 copia del reducido aprobado por el cliente.

c. Secretaria de ventas: 1 copia del reducido aprobado por el cliente para el archivo de diseños del director de mercadeo y ventas.

d. Archivo de molduras: 1 copia de la autorización de compra de moldura que se sustituye al llegar la original firmada por el jefe del departamento técnico, 1 copia del reducido aprobado por el cliente, 1 copia azul aprobada por el cliente, 1 copia de las características, “Formato justificación de compra de moldura nueva (molduras por cuenta de Envases, S.A)” original.

8. Programa corporativo ingresa las características de la nueva moldura al sistema AS/400.
9. Si es un artículo nuevo, el asistente de ventas llena el formato "Solicitud para código de artículo" y lo entrega al relevo de asistentes quien graba en el sistema AS/400 el nuevo artículo y entrega el formato completo al asistente de ventas para su archivo. Se adjunta la "Solicitud para código de artículo" en el anexo III.
10. Si el empaque en que se venderá el envase es nuevo, el gerente de ventas llena el formato "Especificaciones de empaque", le adjunta los documentos que requiera y lo entrega al asistente de estadística que le asigna un número al empaque y lo graba en el sistema AS/400. El asistente de estadísticas envía copias del formato a los departamentos de empaque en planta 1 y planta 2 y archiva el original en el archivo de especificaciones de empaque. Se adjunta el formato "Especificaciones de empaque" en el anexo IV.
11. En caso de ser moldura nueva, el asistente de ventas elabora un costeo con los datos de moldura, empaque y precio, verificando que los datos coincidan con el costeo del diseño elaborado por el gerente de ventas.
12. El asistente de ventas llena el formato "Memo de fijación de condiciones" y le adjunta el costeo de la moldura y la cotización enviada al cliente. Envía el formato a s firmas de: administrador de ventas, gerente de ventas, gerente de mercadeo, director de mercadeo y ventas y jefe de costos y presupuestos. Se adjunta formato "Memo de fijación de condiciones" en el anexo V.
13. El asistente de ventas graba el nuevo artículo en la lista de precios del cliente en el sistema AS/400 e imprime la lista de precios del cliente.
14. El asistente de ventas entrega copias de la lista firmada por el administrador a: gerente de ventas, gerente de mercadeo y administrador, la original la archiva en sus listas.

IV. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO GRABACIÓN DE PEDIDOS DE ARTÍCULOS EXISTENTES EN LISTA DE PRECIOS

A. Alcance

Desde la gestión de la orden de compra hasta la confirmación al cliente de la fecha de inicio de despacho. Personas: gerente de ventas, programa corporativo, administrador de ventas, asistente de ventas, secretaria.

B. Método

1. El gerente de ventas gestiona orden de compra del cliente, con base en el seguimiento al pronóstico de ventas, en las visitas que realiza al cliente o en comunicación por los distintos medios utilizados (e-mail, fax, llamada telefónica).
2. El asistente de ventas recibe copia de la orden de compra o del documento equivalente enviado por el cliente, verifica que contenga la información mínima necesaria (la cual varía con cada cliente) para poder ingresar el pedido al sistema, le asigna número correlativo correspondiente, de acuerdo a la siguiente definición de números de pedidos, y anota el número asignado en el correlativo de pedidos.

AA – B – CCC - DDDD

A país

B área

C correlativo

D año del pedido

3. Si la información no está completa, devuelve al gerente de ventas la orden de compra o el documento recibido para que éste solicite al cliente la información faltante; de darse el caso que el pedido no llena el mínimo de producción, el gerente de ventas informa inmediatamente al cliente.

Nota: La distribuidora en Guatemala y la distribuidora en Costa Rica ingresan sus pedidos directamente al sistema AS/400, los imprimen, los firman y envían copia por fax al área de ventas de Envases, S.A. Las distribuidoras de El Salvador y Honduras asignan el número correlativo al pedido, lo envían al cliente a firma y, firmados y autorizados por el cliente, los envían por fax al área de ventas de Envases, S.A.

La Planta 2 ingresa los pedidos de los clientes de Costa Rica directamente al sistema AS/400.

4. El asistente de ventas ingresa el pedido al sistema AS/400 y lo imprime, basándose en la secuencia definida en el anexo VI, e identifica el número de expectativa a la que corresponde cada pedido a efecto de que programa corporativo sepa qué expectativa debe dar de baja del programa de producción.

5. El administrador de ventas de la división revisa el pedido contra la orden de compra o contra el documento equivalente recibido, en cuanto a número de moldura, color del envase, descripción de artículo, cantidad de piezas, fecha de entrega, destino y descripción de empaque, y lo firma de aprobado. En el caso que hubiera alguna incongruencia con lo solicitado, lo devuelve al asistente de ventas para que realice la corrección necesaria.

6. El asistente entrega el pedido impreso a programa corporativo para su asignación.

7. El gerente de programa corporativo o el programador de producción asigna el pedido para que el mismo sea despachado de bodega, si se cuenta con existencia en el inventario, o de producción si las existencias no cubren la totalidad del pedido; define el mes en que se despachará el mismo y lo devuelve al asistente de ventas debidamente firmado a más tardar dos días hábiles después de recibido.

8. Si la fecha confirmada por programa corporativo no es la misma que la solicitada, el administrador de ventas busca junto con programa corporativo o con el administrador de ventas de otra división, la mejor fecha posible de despacho.

9. Después de asignado el pedido por programa corporativo, el asistente de ventas lo traslada del archivo pedidos pendientes de traslado al archivo pedidos en mano, siguiendo la secuencia definida en el anexo VI.

10. El administrador de ventas, siguiendo la secuencia definida en el anexo VII, procede a confirmar los pedidos al cliente, enviándole fax con la información de los meses en los que se inician los despachos de las órdenes de compra colocadas.

11. Si por alguna razón no se puede despachar el pedido en la fecha confirmada, el administrador de ventas informa al cliente el cambio en la fecha de despacho, durante el

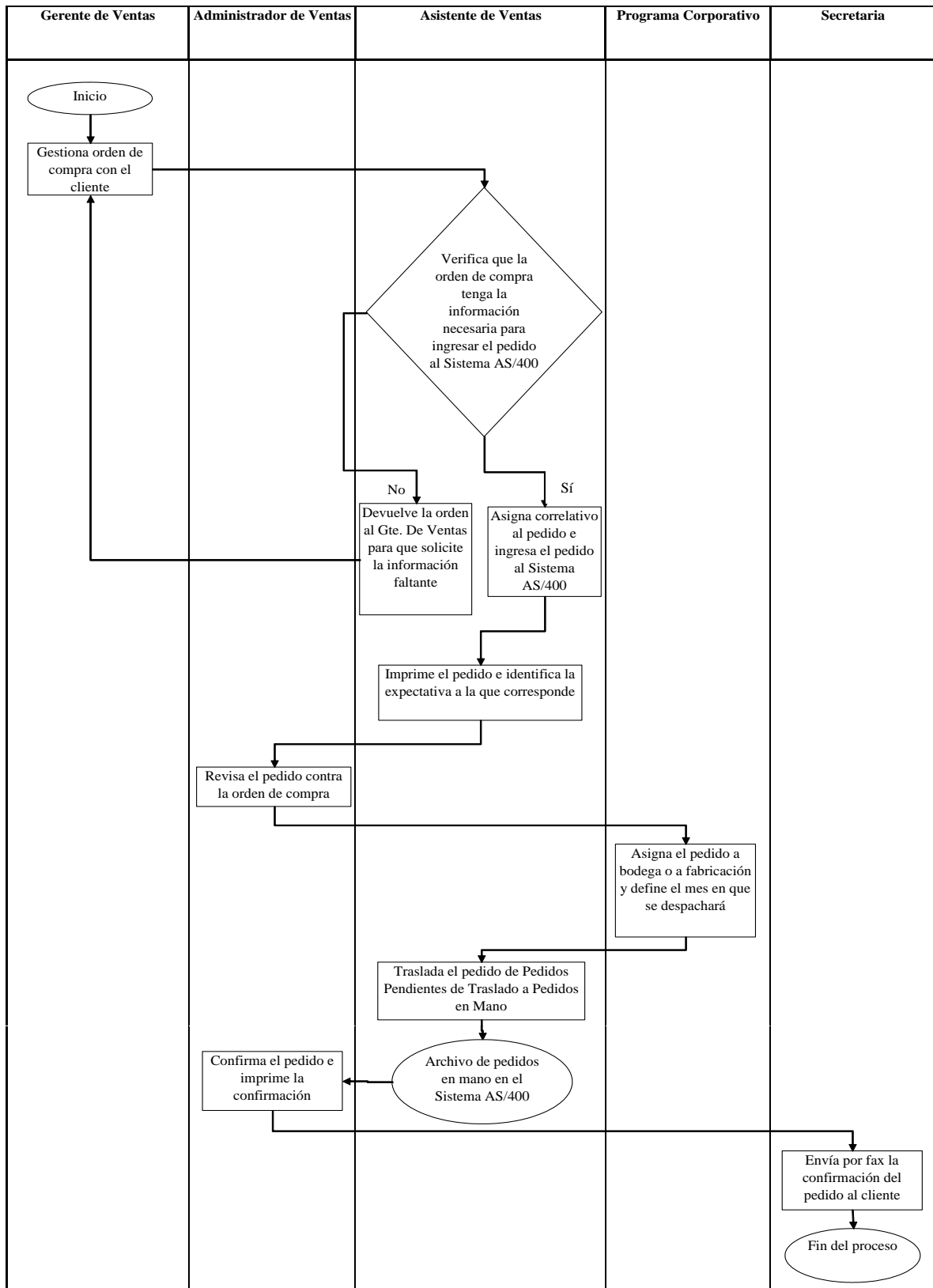
mes anterior al que se había confirmado, siempre que se hayan agotado las opciones de adelantar el despacho al mes originalmente confirmado.

12. Se adjunta formato del documento que se envía por fax al cliente, en la confirmación de pedidos.

Herramientas:

Del gerente de ventas: seguimiento del pronóstico de ventas

Figura No. 4: Diagrama de flujo grabación de pedidos de artículos existentes en lista de precios



V. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ELABORACION DEL PRONÓSTICO DE VENTAS

A. Alcance

Desde la elaboración del programa de actividades para el pronóstico anual y semestral de ventas hasta la definición del pronóstico anual de ventas. Personas: director de mercadeo y ventas, gerente de mercadeo, gerente de ventas, gerente administrativo de ventas, administrador de ventas, asistente de estadísticas, analista de sistemas, programa corporativo, costos y presupuestos.

B. Método

1. El gerente administrativo de ventas en el mes de agosto define el programa de actividades para la elaboración, discusión, definición y presentación del pronóstico anual y semestral de ventas y lo distribuye al director de mercadeo y ventas, gerentes de mercadeo, gerentes de ventas, administradores de ventas, analista de sistemas y asistente de estadísticas.
2. El asistente de estadísticas en la fecha establecida en el programa de actividades, le proporciona a los gerentes de mercadeo y gerentes de ventas, los listados impresos de las estadísticas de ventas trimestrales de los últimos cinco años en unidades. Estos listados están ordenados por división, país, cliente, artículo.
3. El gerente de ventas procede a enviar la información de las estadísticas de venta de los últimos cinco años a cada uno de los clientes ordenado por artículo para analizarlo posteriormente con cada uno de ellos.
4. El analista de sistemas traslada los registros de los productos que cada cliente consume, del archivo actualizado de la lista de precios al archivo de vaciado del pronóstico, por medio de un programa especial ya definido en el sistema AS/400, e informa por medio del correo electrónico al gerente administrativo de ventas que esta actividad ya fue finalizada. Una muestra del archivo de vaciado del pronóstico se aprecia en el anexo VIII.
5. La gerencia administrativa de ventas por medio del correo electrónico, informa a los gerentes de mercadeo y gerentes de ventas que ya está disponible la opción de ingreso del pronóstico de ventas para el siguiente año o semestre, en el archivo de vaciado del

pronóstico del sistema AS/400. Esta información se ingresa por trimestre en miles de unidades para cada cliente y artículo.

6. Los gerentes de ventas solicitan a sus clientes por cualquier medio el estimado de compra para todo el año. Según los datos que le proporcionen los clientes y las estadísticas de ventas de los años anteriores estima la cantidad que los clientes comprarán en el siguiente año o semestre, en unidades por trimestre de cada uno de los productos que el cliente consume.

7. Con esta información los gerentes de ventas ingresan los datos en el archivo de vaciado del pronóstico del sistema AS/400 siguiendo la secuencia definida en el anexo VIII. En el programa de actividades definido en un inicio, se establece la última fecha en la que los gerentes de ventas pueden ingresar los datos al sistema AS/400, posterior a esta fecha no puede ingresarse ninguna información adicional.

Nota: Cuando se estima una venta de algún producto que no está incluido en la lista de precios del cliente, debe darse de alta un producto provisional e ingresarse al archivo de vaciado del pronóstico según el procedimiento que describe el anexo IX.

8. Los gerentes de ventas y los gerentes de mercadeo de cada división se reúnen para analizar los datos de la estimación de las compras anuales y semestrales de los clientes y realizan las modificaciones pertinentes, previo a presentar el pronóstico de ventas por división de negocio al director de mercadeo y ventas.

9. Con esta información el asistente de estadísticas imprime todos los listados del análisis de ventas en unidades y los distribuye tres días hábiles después del último día que aun era permitido ingresar datos al sistema AS/400 de la siguiente manera: una copia separada por división a cada gerente de mercadeo y para cada gerente de ventas, una copia de todas las divisiones para el director de mercadeo y ventas.

10. De acuerdo al programa de actividades establecido en un inicio, los gerentes de mercadeo y los gerentes de ventas presentan y discuten el pronóstico de ventas con el director de mercadeo y ventas.

11. Después de haber analizado el pronóstico de ventas, los gerentes de ventas llevan a cabo las modificaciones que resultaron de la revisión con el director de

mercadeo y ventas. Estos cambios deben estar totalmente terminados dos días hábiles posteriores a la discusión del pronóstico con el director de mercadeo y ventas.

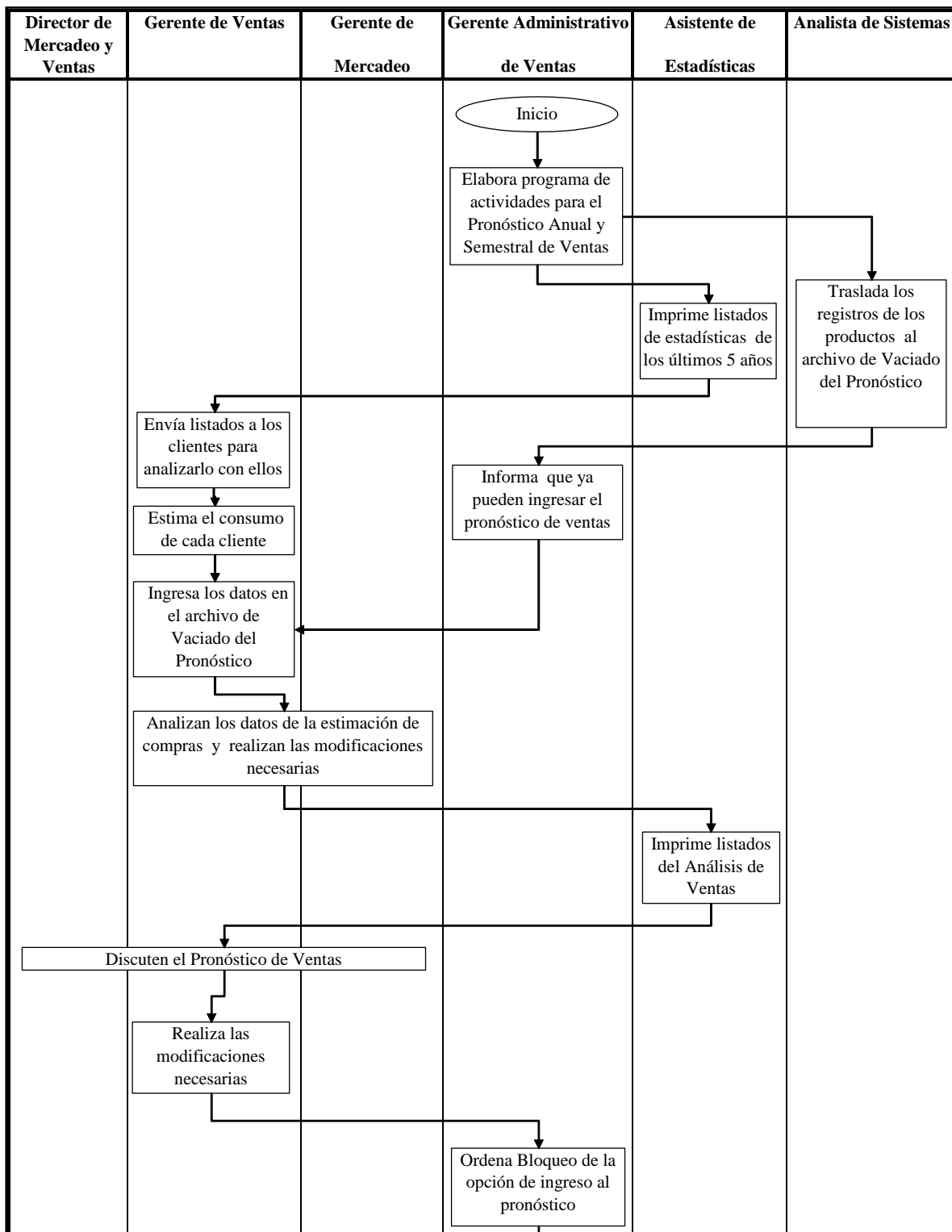
12. Cuando los gerentes de ventas de todas las divisiones de negocio terminan de hacer las respectivas modificaciones al pronóstico de ventas, por instrucción de la gerencia administrativa de ventas, el analista de sistemas bloquea la opción de ingreso del pronóstico y esta información constituye el pronóstico anual de ventas para el siguiente período.

13. El asistente de estadísticas imprime los listados por división del análisis de ventas con las estadísticas de cuatro años anteriores y el estimado de ventas del período que se revisó así como el “Resumen del análisis de ventas”; distribuye las copias del pronóstico definitivo separadas por división de negocio a los gerentes de mercadeo y gerentes de ventas y entrega una copia de cada división de negocio y el resumen del análisis de ventas al director de mercadeo y ventas.

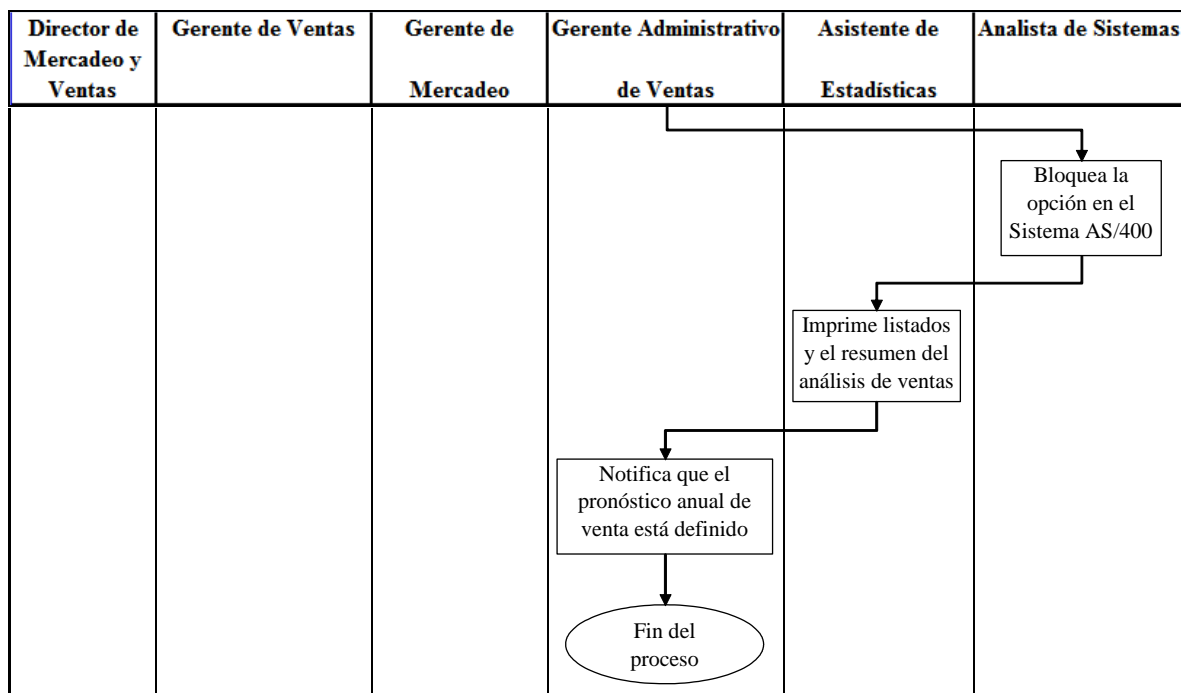
Nota: Los listados del análisis de ventas se imprimen solamente en unidades y el resumen del análisis de ventas se imprime en unidades y valores, ver ejemplos en anexo X.

14. La gerencia administrativa de ventas informa por medio del correo electrónico, a programa corporativo y al departamento de costos y presupuestos que el pronóstico anual de ventas esta totalmente definido para que continúe el proceso de la proyección financiera del año siguiente.

Figura No. 5: Diagrama de flujo elaboración del pronóstico de ventas



Continuación Figura 5. Diagrama de flujo elaboración del pronóstico de ventas



VI. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO SEGUIMIENTO Y CONCRECIÓN DEL PRONÓSTICO DE VENTA

A. Propósito

El objetivo del seguimiento al pronóstico es el prever y/o anticipar la demanda esperada para cada trimestre, para con ello tomar las medidas oportunas para asegurar el servicio que el mercado va a requerir. El nivel de certeza de esta estimación se estará midiendo o representando por el monto de pedidos en mano o en proceso que se tengan definidos en el momento del corte. Cada gerente de ventas dentro de su gestión diaria y continua con los clientes, estará buscando concretar los requerimientos futuros de los mismos, basándose como un parámetro o guía inicial en los artículos de los cuales se incluyeron volúmenes pronosticados, pero podrán adicionarse requerimientos de otros productos aunque no se hubieran pronosticado inicialmente. La importancia de contar con un alto nivel de concreción de pedidos desde las primeras mediciones de la estimación de la demanda, es clave para que la empresa cuente con más tiempo para ejecutar las medidas pertinentes para asegurar el servicio requerido por el mercado.

B. Alcance

Desde la entrega al gerente de ventas del “Reporte del nivel de concreción del pronóstico” hasta la elaboración de los cuadros para la junta de planeación. Personas: gerentes de ventas, administradores de ventas, asistente de ventas, asistente de estadísticas, programa corporativo.

C. Método

1. El gerente de ventas revisa el nivel de concreción del pronóstico de ventas por cliente/producto y actualiza su plan de visitas de acuerdo a las prioridades que dicha revisión le sugiere, sin que sea una limitante en su gestión para incrementar las ventas estimadas y los resultados.

2. La actualización de las expectativas (altas, bajas o modificaciones), resulta de cualquiera de las siguientes gestiones que diariamente y en forma continua realizan los gerentes de ventas:

Visita al cliente
Llamada telefónica
Correo electrónico
Fax

3. El gerente de ventas informa por medio de correo electrónico al asistente de ventas los cambios que resulten de las observaciones del cliente en cuanto a sus requerimientos. Estos cambios son trasladados al asistente de ventas el mismo día en que el gerente de ventas recibe la información por parte del cliente; si está de viaje por más de un día, traslada la información por medio de correo electrónico, llamada telefónica o fax.

4. El asistente de ventas es el responsable de actualizar las expectativas en el sistema AS/400 el mismo día que recibe la información por cualquier medio por parte del gerente de ventas. Para actualizar las expectativas el asistente de ventas sigue los pasos descritos en el anexo XI. En su ausencia esta actividad la realiza el administrador de ventas.

Nota: La información actualizada de las expectativas está a disposición de programa corporativo en forma continua, ya que cada cambio que se realiza en el sistema de expectativas es recibido en línea por programa corporativo en el sistema AS/400 a efecto de mantener actualizado el programa de fabricación y decorado.

5. El día 3 de cada mes, el asistente de ventas imprime, apoyándose en la pantalla según anexo XII, una copia del “Reporte del nivel de concreción del pronóstico de ventas” y la entrega el mismo día a los gerentes de ventas de cada división para que lo autoricen o no. Si el día 3 es día inhábil, el reporte se imprime y entrega el día hábil anterior.

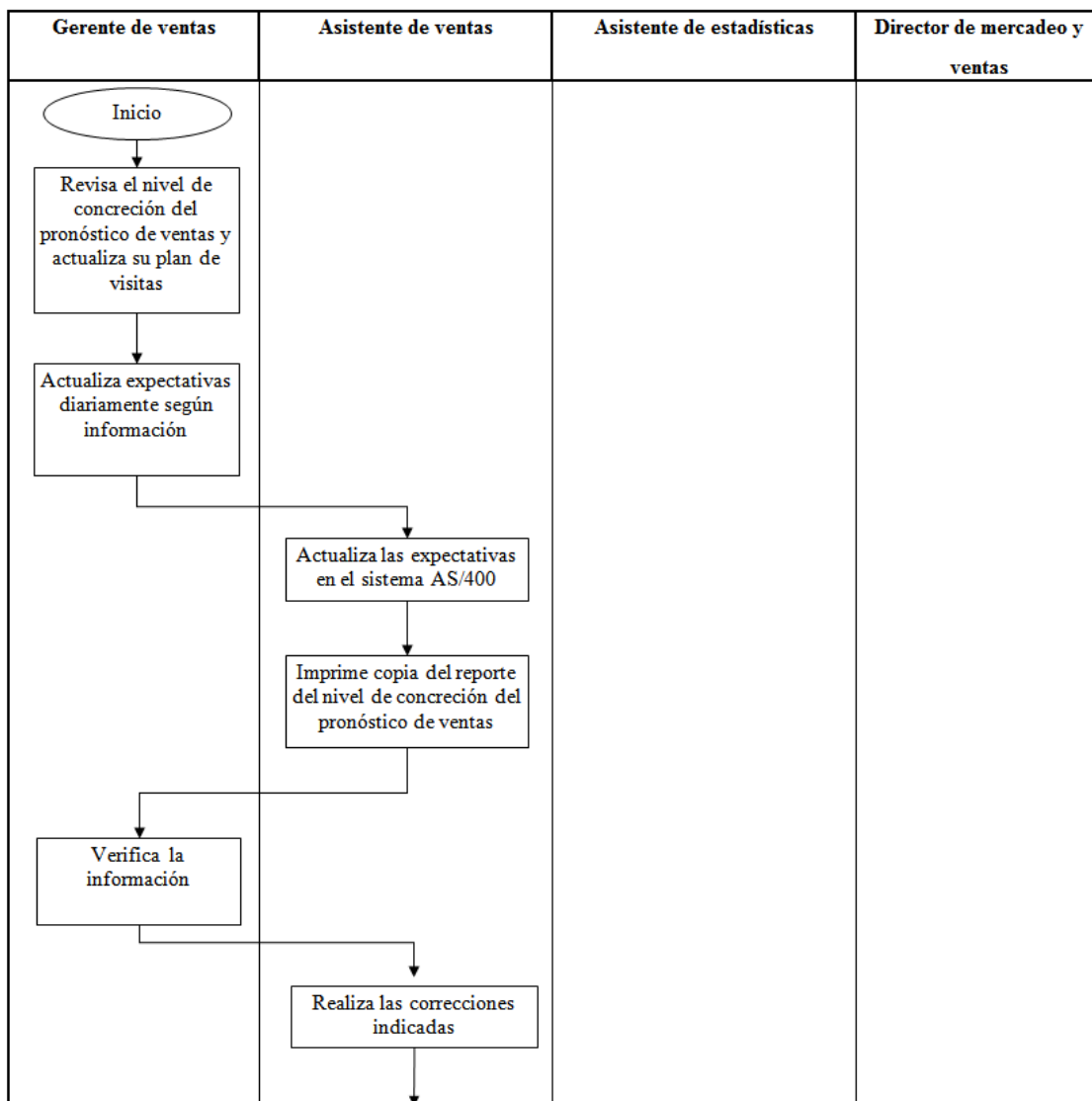
6. El gerente de ventas verifica que la información esté correcta; si hubiese algún error lo señala en el reporte el mismo día que le fue entregado. El asistente de ventas realiza las correcciones indicadas e imprime el resumen y el desglose del reporte.

7. El asistente de ventas conserva una copia impresa del reporte “Nivel de concreción del pronóstico de ventas” y distribuye una copia a cada una de las siguientes personas: gerentes de ventas, gerente de mercadeo, administrador de ventas y asistente de estadísticas. Estas copias las entrega a más tardar el día 5 de cada mes. Si el día 5 es día inhábil, las copias de este reporte se entregan el día hábil posterior.

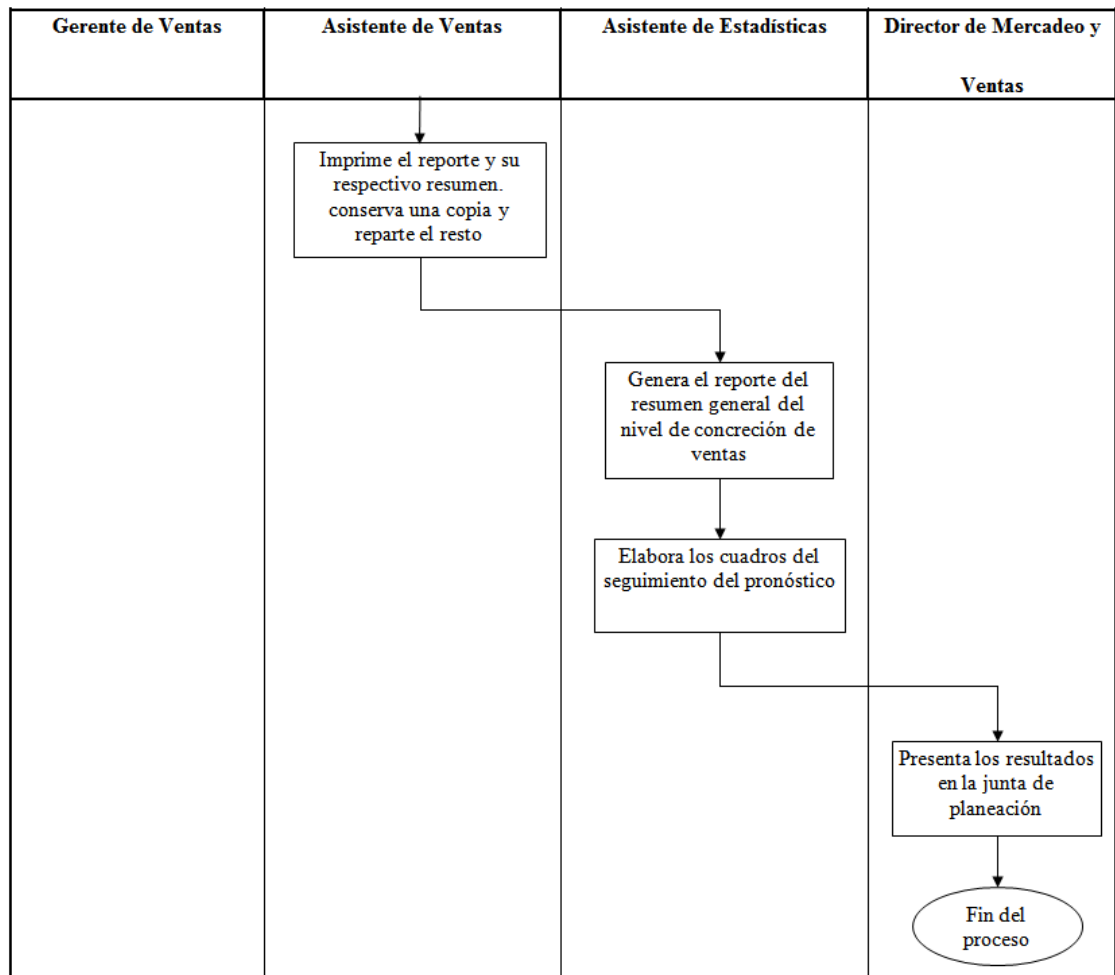
8. El asistente de estadísticas genera el reporte del “Resumen general del nivel de concreción del pronóstico de ventas” (ver anexo XV) y elabora los cuadros de seguimiento de pronóstico del trimestre que son presentados por el director de mercadeo y ventas en la junta de planeación.

Nota: Para elaborar estos cuadros el asistente de estadísticas solamente utiliza la información del resumen y entrega los reportes del “Nivel de concreción del pronóstico de ventas” (resumen y desglose) de todas las divisiones al director de mercadeo y ventas.

Figura No. 6: Diagrama de flujo seguimiento y concreción del pronóstico de ventas



Continuación Figura No. 6. Diagrama de flujo seguimiento y concreción del pronóstico de ventas



VII. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO MODIFICACIÓN A PEDIDOS EN MANO

A. Alcance

Desde la solicitud por parte del cliente de modificar un pedido hasta la notificación a programa corporativo de la modificación realizada. Personas: gerente de ventas, programa corporativo, administrador de ventas, asistente de ventas.

B. Método

1. El cliente solicita al gerente de ventas, en su ausencia al administrador o asistente de la división de negocio con un mínimo de 30 días de anticipación a la fecha en que se le confirmó el despacho de su producto, la modificación que necesita hacer al mismo, esta solicitud la hace en las visitas que realizan los gerentes de ventas o a través de los distintos medios de comunicación utilizados: e-mail, fax, llamada telefónica; en este último caso se oficializará por escrito, ya sea por parte del cliente o por parte de ventas ratificándole la conversación telefónica.

Nota: En caso que el cliente no cumpla con el período de 30 días o a solicitud de él su producto se encuentre en bodega, el gerente de ventas informa al cliente que la modificación no se puede aceptar y procede a negociar la misma.

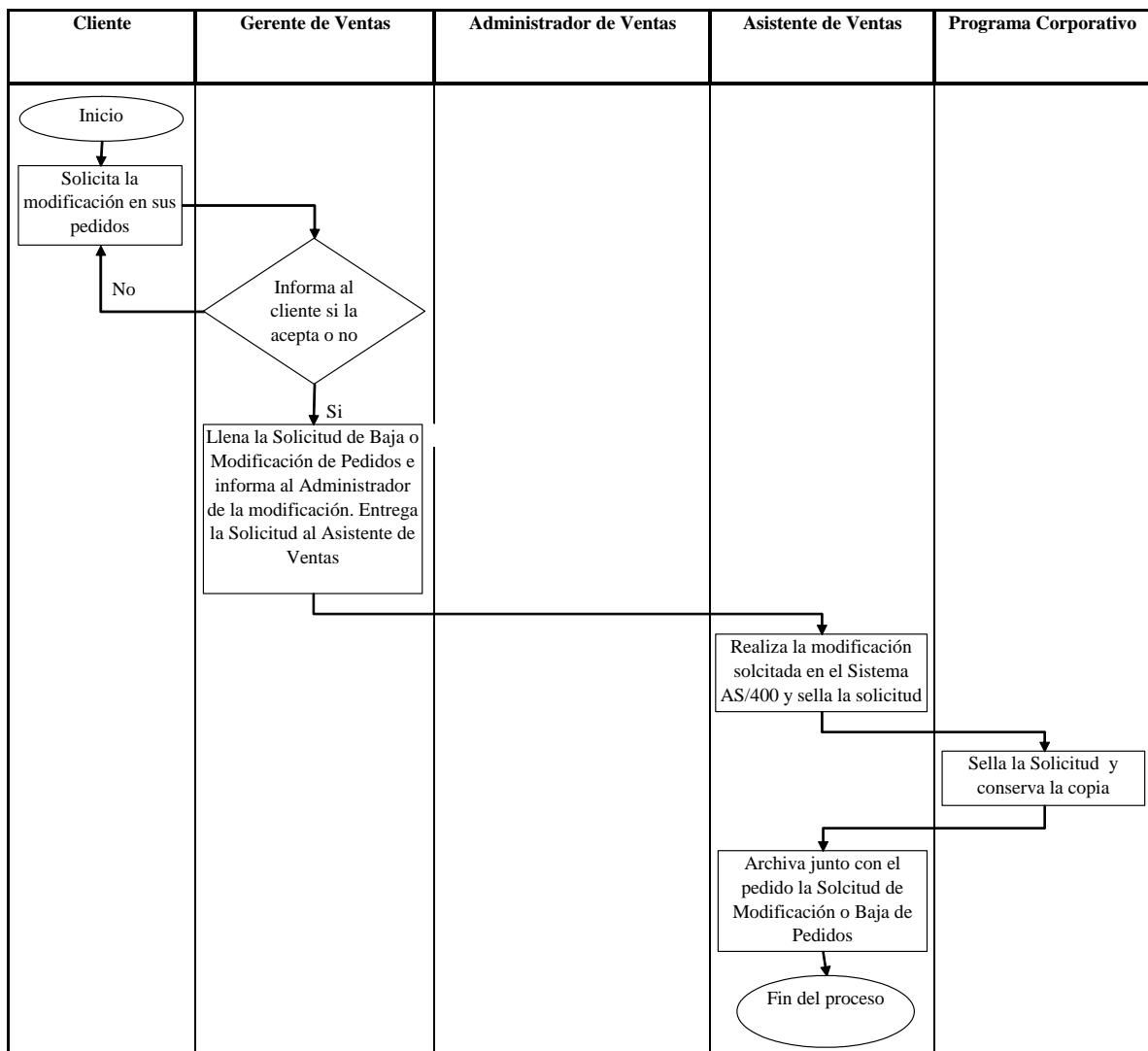
2. Si la solicitud de modificación al pedido se hace con 30 días de anticipación o más, el gerente de ventas de la división o en su ausencia el administrador, llena el formato de "Solicitud de baja o modificación de pedidos" el mismo día que tuvo conocimiento de esta solicitud; e informa al administrador por vía electrónica o al gerente de ventas según sea el caso. El formato de "Solicitud de baja o modificación de pedidos" se llena como se indica en el Anexo XVI y se adjuntan los documentos que amparan la modificación, enumerados en el punto uno.

3. El gerente de ventas de la división o en su ausencia el administrador, traslada el mismo día en que tuvo conocimiento de la modificación, el formato de "Solicitud de baja o modificación de pedidos" al asistente para que ésta sea operada.

4. El asistente de ventas de la división realiza la modificación al pedido en el sistema AS/400 el mismo día que tiene conocimiento de la misma siguiendo la secuencia indicada en el Anexo XVII y sella de operado el formato colocándole la fecha en que efectuó el cambio.

5. El asistente de ventas de la división lleva a programa corporativo el original y una copia del formato lleno de “solicitud de baja o modificación de pedidos”.
6. El asistente de programa, en su ausencia el programador de la producción, sella, firma y coloca fecha de recibido en la copia y el original. El original lo devuelve al asistente de ventas de la división quedándose con la copia.
7. El asistente de ventas de la división archiva el formato original de “solicitud de baja o modificación de pedidos” junto con el pedido que fue modificado.

Figura No. 7: Diagrama de flujo modificación a pedidos en mano



VIII. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ELABORACIÓN DEL PRONÓSTICO DE EMBARQUES

A. Alcance

Desde la recepción de los programas definitivos de fabricación y decorado del mes hasta el envío del pronóstico de embarques a cada uno de los clientes. Personas: administrador de ventas, jefe de embarques, jefe de producto terminado, gerente administrativo de ventas, secretaria de ventas.

B. Método

1. El día 23 de cada mes, a más tardar, el administrador de ventas recibe los programas definitivos de fabricación y decorado de la planta 1 y planta 2.
2. El administrador de ventas genera e imprime el reporte “comparativo de pedidos – bodega – programa” a más tardar el día siguiente de haber recibido los programas de fabricación y decorado.
3. El administrador de ventas de la división 3, define en el sistema AS/400 las semanas del pronóstico de embarques el mismo día que recibe los programas.
4. Con los programas de fabricación y decorado y el reporte “comparativo de pedidos – bodega – programa” el administrador de ventas elabora el pronóstico de embarques preliminar en el sistema AS/400, a más tardar el día 25 de cada mes. Para elaborar el pronóstico de embarques sigue la secuencia descrita en el Anexo I.
5. Cuando el administrador de ventas termina el pronóstico de embarques, avisa por medio del correo electrónico al jefe de embarques de cada una de las plantas, para que lo revisen.
6. El día 27 de cada mes, a más tardar, se reúnen los administradores de ventas con el jefe de embarques, gerente de operaciones y jefe de producto terminado de planta 1 y acuerdan el pronóstico de embarques definitivo.

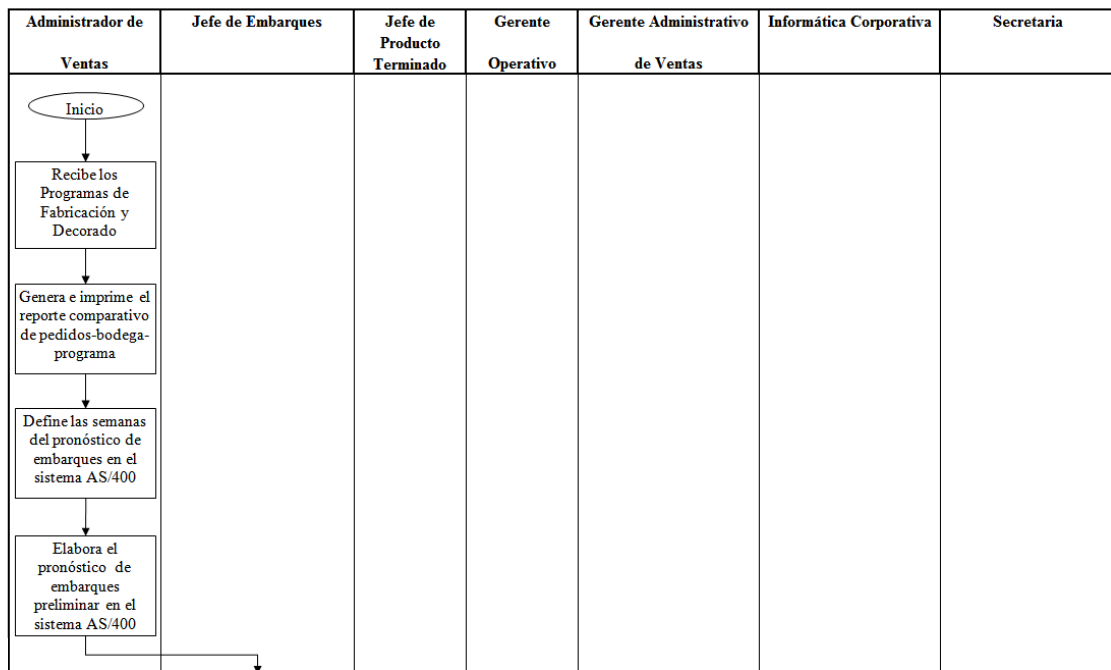
Nota: En el caso de planta 2, el pronóstico de embarques se acuerda con el jefe de embarques vía telefónica.

7. El administrador de ventas realiza los cambios del pronóstico acordados por el grupo indicado en el inciso 6, en el sistema AS/400. Estos cambios se efectúan el mismo día en que se acordaron los pronósticos.

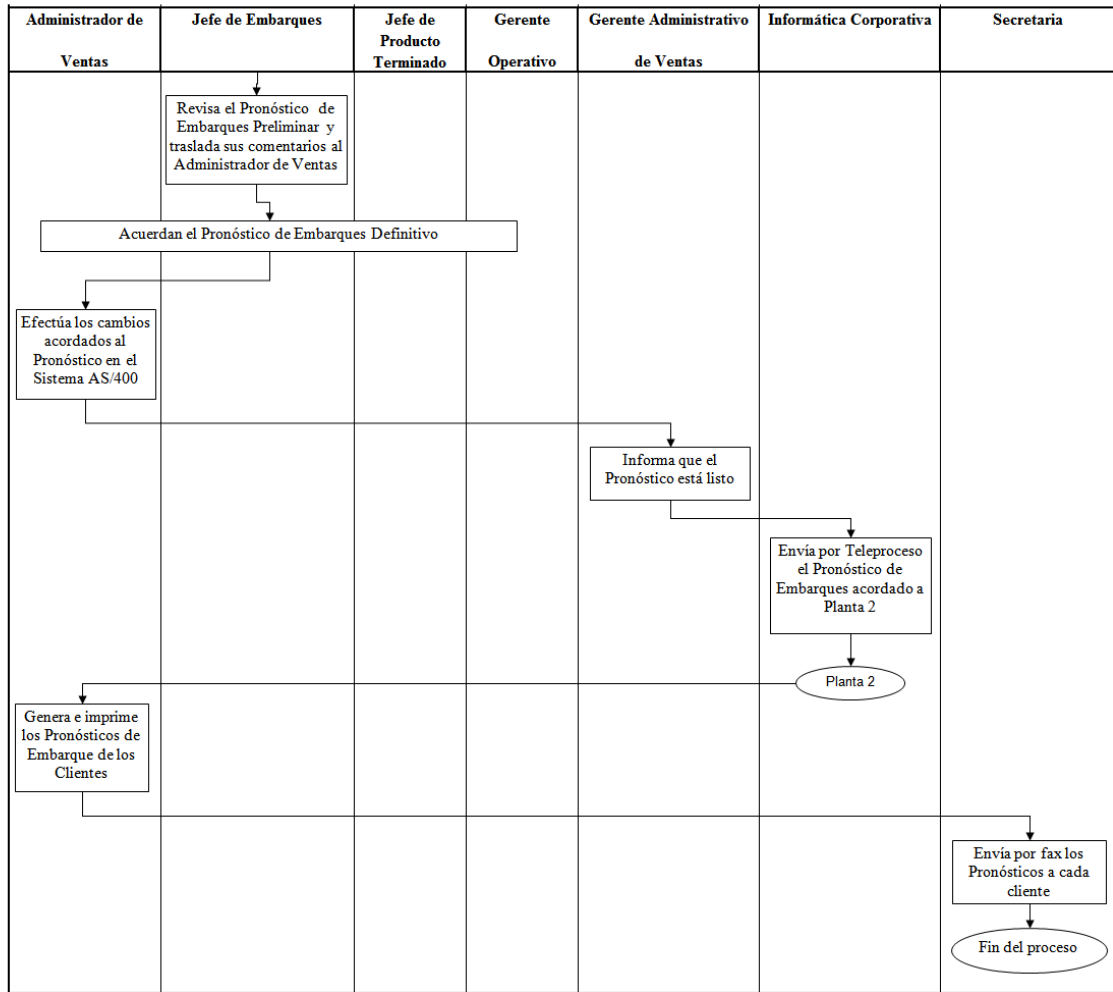
8. Al realizar los cambios, cada administrador informa por medio del correo electrónico al gerente administrativo de ventas, quien a su vez informa a las siguientes funciones: jefe de embarques, gerente de operaciones, costos y presupuestos de planta 1 y planta 2, y a informática corporativa para que envíe por teleproceso el pronóstico de embarques acordado a informática planta 2.

9. El administrador de ventas genera e imprime los pronósticos de embarques de los clientes de su división y los entrega a la secretaria de ventas quien los envía por fax a cada uno de ellos.

Figura No. 8: Diagrama de flujo elaboración del pronóstico de embarque



Continuación Figura No. 8. Diagrama de flujo elaboración del pronóstico de embarque



IX. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO SEGUIMIENTO AL PRONÓSTICO DE EMBARQUES

A. Alcance

Desde la emisión de la orden de carga, hasta la revisión semanal de las variaciones al Pronóstico de Embarques. Personas: administrador de ventas, jefe de embarques, supervisor de embarques, facturador, relevo de asistentes.

B. Método

1. Con el pronóstico de embarques acordado, el jefe de embarques emite la orden de carga según la instrucción de trabajo: Embarque de producto.
2. El supervisor de embarques ejecuta la orden de carga según la instrucción de trabajo: embarque de producto.
3. El facturador elabora las facturas de los productos despachados durante el día. A primera hora del día siguiente genera el reporte "Facturación diaria" y el seguimiento al pronóstico de embarques y envía una copia a cada administrador de ventas. En el caso de planta 2 estos reportes los genera y distribuye el relevo de asistentes.
4. El administrador de ventas diariamente da seguimiento al pronóstico de embarques y discute las variaciones con el jefe de embarques, con quien acuerdan las acciones a llevar a cabo para cumplir con el 100% del pronóstico.
5. El administrador de ventas recibe solicitudes por parte de los clientes respecto a sus pedidos, que pueden ser adelantos, atrasos, aumentos o disminuciones en el envío de sus productos. El administrador de ventas al recibir la solicitud verifica si procede o no.
6. Si el requerimiento procede, el administrador ingresa el número de pedido en el menú aumentos al pronóstico y sigue la secuencia descrita en el Anexo S. Por medio del Sistema AS/400 el jefe de embarques recibe el aviso de aumento o disminución al pronóstico. Si el jefe de embarques recibe un aumento al pronóstico, procede de acuerdo al punto 1 de esta Instrucción.

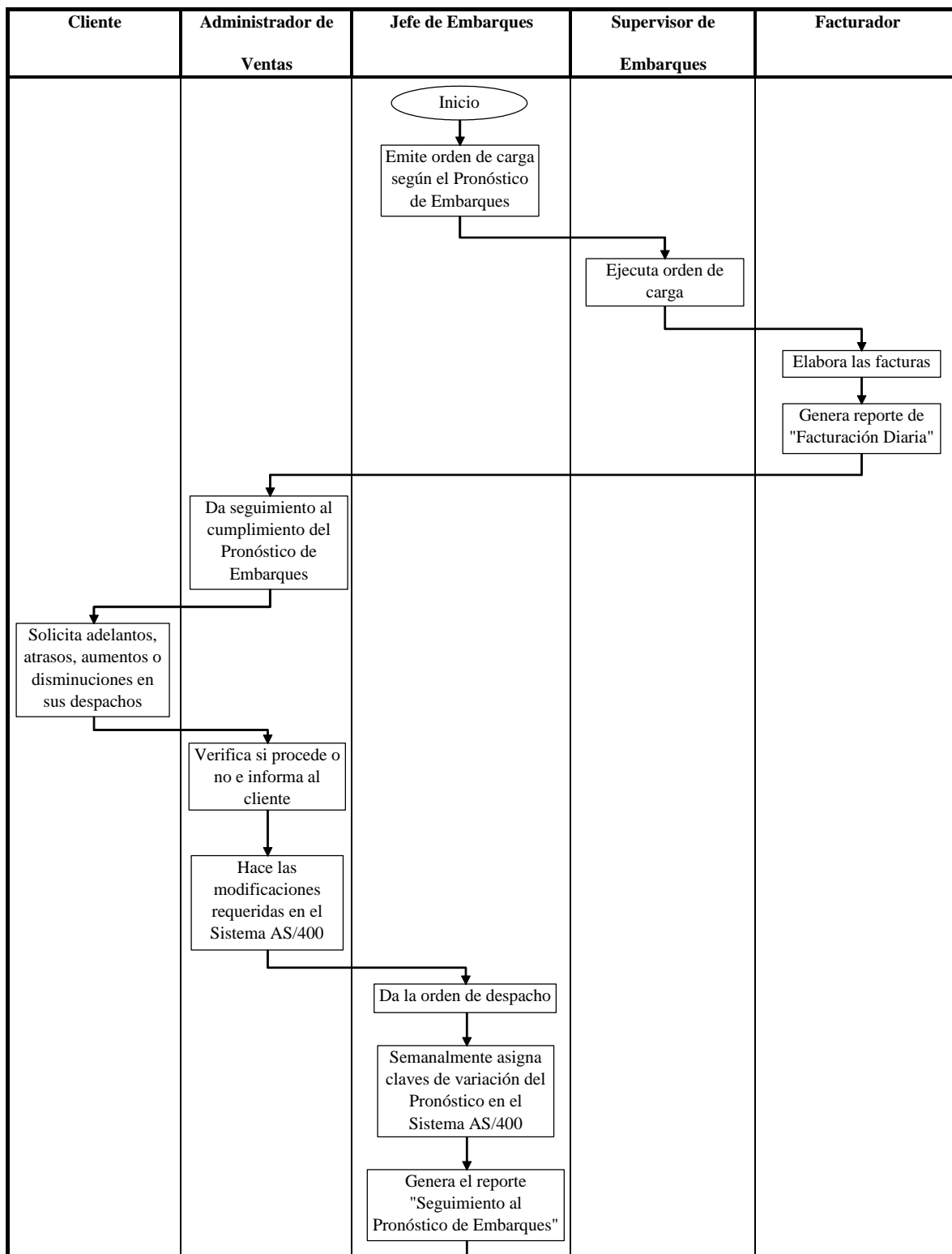
7. El administrador de ventas informa al cliente por cualquier medio escrito si su requerimiento procede o no.

8. Los días lunes de cada semana, el jefe de embarques asigna las claves de variación del Pronóstico de Embarques en el sistema AS/400 y genera el reporte "Seguimiento al pronóstico de embarques" el cual envía a los administradores de ventas para su revisión el mismo día.

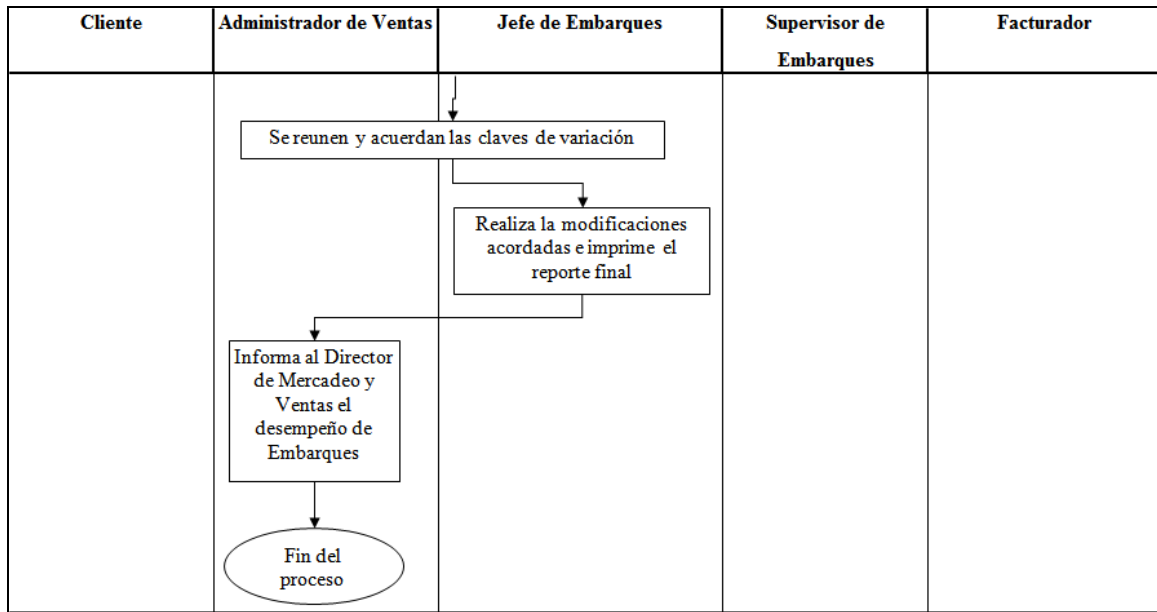
9. El mismo día lunes se reúnen los administradores con el jefe de embarques para discutir y acordar las claves de variación. El jefe de embarques realiza las modificaciones acordadas, imprime el reporte nuevamente y envía una copia a cada Administrador. En el caso de planta 2 la discusión de las claves de variación se realiza vía telefónica y el reporte del "seguimiento al pronóstico de embarques y claves de variación" lo genera y distribuye el administrador de ventas de la división 3.

10. Con el reporte "seguimiento al pronóstico de embarques" y claves de variación el administrador de cada división informa al director de mercadeo y ventas sobre la actuación en embarques de los productos de su división.

Figura No. 9: Diagrama de flujo seguimiento del pronóstico de embarque



Continuación Figura No. 9: Diagrama de flujo seguimiento del pronóstico de embarque



X. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PRONÓSTICO Y SEGUIMIENTO DE COBROS

A. Alcance

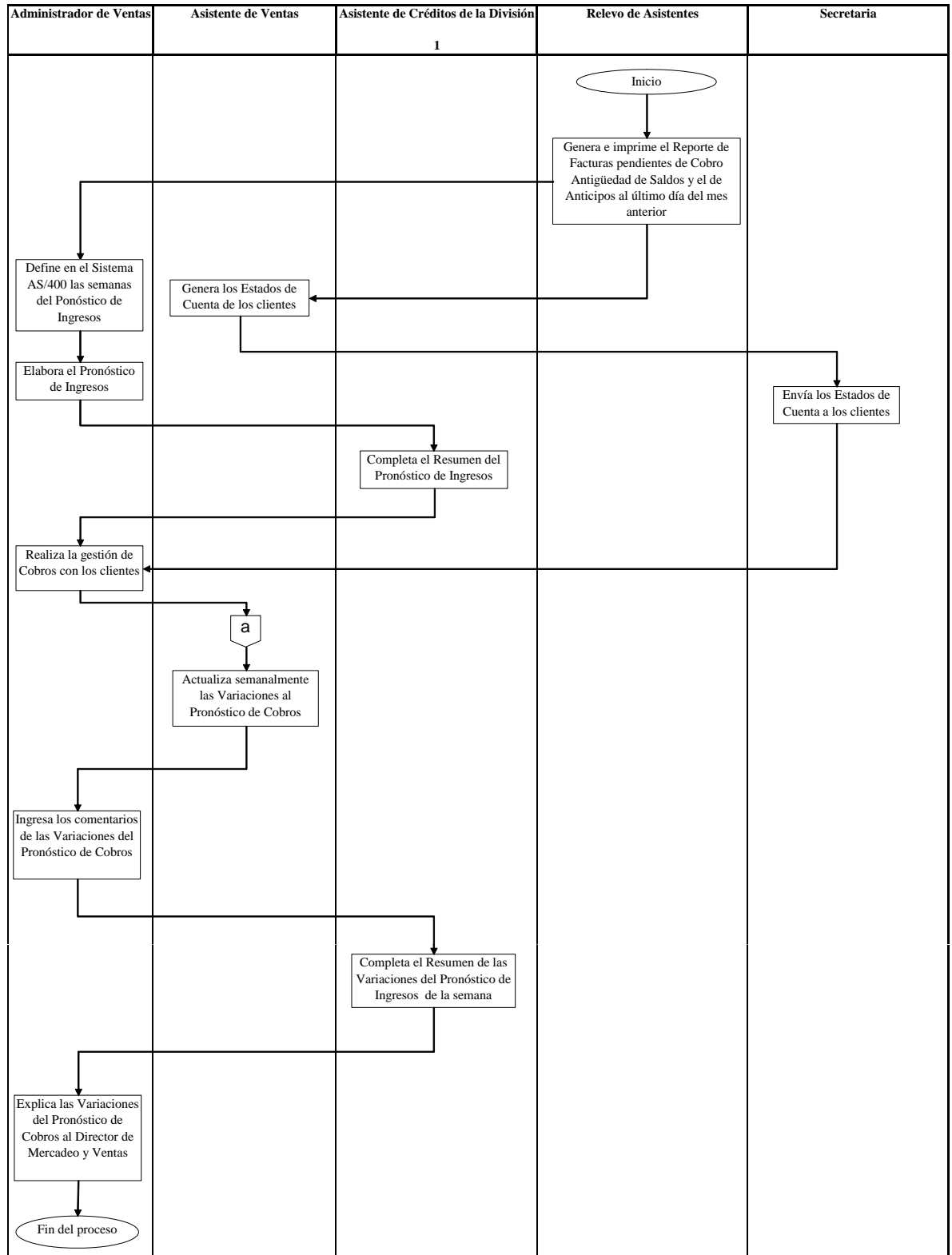
Desde la generación mensual del reporte de facturas pendientes de cobro, hasta la verificación del cumplimiento del mismo, al cierre del mes. Personas: administradores de ventas, asistentes de ventas, asistente de créditos de la división 1, relevo de asistentes, secretaria.

B. Método

1. El relevo de asistentes, genera e imprime mensualmente el reporte de facturas pendientes de cobro, reporte de antigüedad de saldos y el de anticipos al último día del mes anterior. Estos reportes son generados con la información existente en el sistema AS/400 a más tardar el tercer día hábil del mes, y están ordenados por división. En caso de atraso en el cierre contable, el mismo se tomará en cuenta para la generación de dichos reportes.
2. El relevo de asistentes distribuye a los administradores de ventas los reportes correspondientes a cada división de negocio. Copia de cada reporte se le entrega al director de mercadeo y ventas.
3. El administrador de ventas de la división 3 define en el sistema as/400 las semanas del pronóstico de ingresos según la secuencia descrita en el Anexo XXI. Estas semanas son definidas a más tardar el día 2 de cada mes.
4. Con las semanas ya definidas cada uno de los administradores genera en el sistema AS/400 el pronóstico de ingresos del mes de su división, según la secuencia descrita en el Anexo XXII.
5. El administrador de ventas imprime el pronóstico de ingresos y entrega una copia al asistente de créditos, quien completa la información del formato "resumen del pronóstico de ingresos" anotando los totales semanales que se pronostica cobrar por división, según Anexo XXIII. El asistente de créditos imprime y distribuye copias del resumen al director de mercadeo y ventas, director financiero, gerentes de mercadeo, gerentes de ventas y administradores de ventas.

6. El asistente de ventas genera e imprime los estados de cuenta de los clientes de su división a la fecha el tercero o cuarto día hábil del mes, verifica que la información contenida en los estados de cuenta sea la correcta y los entrega a la secretaria de ventas quien los envía por fax a cada uno de los clientes.
7. El administrador de ventas es quien lleva a cabo la gestión de cobros con los clientes, a través de los diferentes medios de comunicación disponibles. Si se detecta un problema en la efectividad de los pagos a tiempo, el administrador informa al gerente de ventas, quien a su vez se involucra en la gestión de cobranza para apoyar la recuperación de la cartera.
8. El día lunes de cada semana, el administrador de ventas genera el reporte “ingresos semanales” en el sistema AS/400, ingresa en el mismo las causas de las variaciones positivas y negativas, imprime el reporte “ingresos y explicación de las variaciones”, según anexo XXIV, y lo entrega al asistente de créditos.
9. El asistente de créditos, una vez recibidos los reportes de “ingresos y explicación de las variaciones” de todas las divisiones, completa el formato “resumen de las variaciones del pronóstico de ingresos” según Anexo XXV; imprime y distribuye copias del resumen al director de mercadeo y ventas, director financiero, gerentes de mercadeo, gerentes de ventas, administradores de ventas y gerente general de VIGUA.

Figura No. 10: Diagrama de flujo pronóstico y seguimiento de cobros



XI. PROCEDIMIENTO GENERALES EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001-2000

Existen 5 procedimientos generales que la norma ISO 9001-2000 exige establecer, documentar, implantar y mantener. La norma llama a estos procedimientos generales, "procedimientos documentados".

Los procedimientos documentados son los siguientes:

- A. Procedimiento para el control de registros
- B. Procedimiento para el control de documentos
- C. Procedimiento de aseguramiento para realizar auditorías internas
- D. Procedimiento para acciones correctivas y preventivas
- F. Procedimiento para el control de producto no conforme

Si se desea se puede elaborar un procedimiento para acciones correctivas y otro procedimiento para acciones preventivas, en el caso del sistema de gestión de calidad del área de ventas de Envases, S.A. se elaboró uno solo.

XII. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

A. Objetivo

Indicar los pasos a seguir para el control de los registros del sistema de gestión de calidad en el área de ventas de Envases, S.A.

B. Alcance

Este procedimiento aplica al área de ventas de Envases, S.A. y a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad que se enlistan en el presente procedimiento como registros de calidad, en respuesta a los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000.

C. Referencias

Este procedimiento está relacionado con todos los procedimientos, guías e instrucciones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área de Ventas de Envases, S.A.

D. Definiciones

1. Registros de calidad: son los requeridos por los distintos apartados de la Norma ISO 9001-2000 y los que se consideran necesarios para dar seguimiento y trazabilidad a las actividades que lo requieren y aparecen en el listado general de registros de calidad.
2. Trazabilidad del registro: Es la forma en que se determina la fuente del registro y al (los) responsable (s) de su llenado.

E. Método

1. Identificación de los registros: Los formatos para registrar datos o información de resultados de control de procesos (registros de calidad) se originan en procedimientos, guías e instrucciones de trabajo del sistema de calidad del área de ventas de Envases, S.A. Estos están identificados con un nombre específico, relacionado con su finalidad que es el mismo nombre al que se refieren las Instrucciones de Trabajo.
2. Llenado y archivo o almacenamiento de registros de calidad:

- a. Los registros incluyen fecha de llenado, paginado cuando procede, y el nombre o firma de la persona responsable de acceder los datos en forma legible. Los registros se archivan en el Departamento de Ventas salvo que se especifique lo contrario. Nota: Los formatos deben llenarse con tinta salvo que se especifique lo contrario.
- b. Cuando se genera un registro de calidad, la persona que mantiene el registro o la persona especificada en el Procedimiento, guía o Instrucción de Trabajo aplicable debe asegurarse de:
- 1) Se haya consignado correctamente la identificación del registro.
 - 2) El registro esté completo. Los espacios que no se utilicen deben marcarse con una línea o con las letras "N.A." (no aplica).
 - 3) El registro sea legible.
 - 4) Todas las firmas e iniciales se consignen cada vez que sea necesario.
 - 5) La información que contiene el registro corresponda y que no haya sido alterada.
 - 6) Se haya corregido cualquier error cometido en el registro, que se le haya puesto la fecha y las iniciales de quien corrigió, y que se haya razonado la corrección en la parte de atrás del registro.
- c. Cualquier discrepancia o deficiencia que se encuentre debe ser corregida por la persona que recibe el registro (en consulta con la persona que lo inició, según corresponda). Las correcciones de los registros de calidad deben hacerse antes de su archivo. Quien revisó debe firmar el formato una vez que termine con la revisión. Nota: En lugar de la firma también se acepta el nombre o iniciales de quien lo llenó.
- d. Quien revisa remite el registro a la persona responsable de su control (o a quien esté designado en su cargo) para que lo archive correctamente.
- e. Lugar de archivo o almacenamiento: Los registros se conservan en el Departamento de Ventas (salvo que se especifique lo contrario) en los archivos que eviten su deterioro o pérdida y faciliten su acceso, recuperación y uso.
- f. Los registros pueden archivar en "Files", "Bitácoras", "Cajas" o medios electrónicos, el mecanismo de protección para acceso al archivo y protección contra daños del registro magnético, conserva un back up actualizado.

3. Listado de registros: Un listado general de registros de calidad del área de ventas es mantenido en la gerencia administrativa de ventas. El responsable es el gerente administrativo de ventas. Nota: Los registros cuya información es consolidada en algún registro clave o no requeridos por la norma, no forman parte del listado general de registros de calidad.

4. Períodos de retención de registros:

a. Los registros de calidad son mantenidos durante dos años en el Departamento de Ventas (salvo que se indique lo contrario) y posteriormente pasan al archivo muerto para demostrar conformidad con los requerimientos especificados y la efectiva operación del Sistema de Calidad.

b. Una vez por año calendario, la persona responsable del control de registros (o quien esté designado (a) debe desechar los registros almacenados para los cuales se haya vencido el período de retención. (Salvo que por razones históricas del proceso o porque aún tenga validez, es necesario conservarlo por tiempo indefinido).

5. Disponibilidad de los registros para el cliente: cuando así se establece en el contrato, los registros de calidad están a disposición del cliente o su representante.

6. Disponibilidad y acceso a los registros de calidad: Director de mercadeo y ventas, gerente administrativo de ventas, gerente de calidad integral, los gerentes de mercadeo, gerentes de ventas, administradores de ventas, asistentes de ventas, relevo de asistentes, asistente de estadísticas, encargada de estudios de mercado y secretaria tienen acceso a los registros de calidad del departamento de ventas.

7. Documentación: Listado general de registros de calidad del área de ventas

DESCRIPCIÓN	TIEMPO A ARCHIVAR
Desarrollo de productos nuevos	
Ficha del cliente	Indefinido
Autorización compra de molduras	Indefinido
Diseño aprobado por el cliente	Indefinido
Formato justificación de compra de moldura nueva (Molduras por cuenta de Envases, S.A)	3 años
Especificaciones de empaque	Indefinido
Solicitud para código de artículo	3 años
Memo de fijación de condiciones	3 años

Continuación Listado general de registros de calidad del área de ventas

DESCRIPCIÓN	TIEMPO A ARCHIVAR
Grabación de pedidos de artículos existentes en lista de precios	
Pedidos	3 años
Elaboración del pronóstico de ventas	
Listados del análisis de ventas	3 años
Resumen del análisis de ventas	3 años
Seguimiento y concreción del pronóstico de ventas	
Desglose del seguimiento al pronóstico de ventas	1 año
Resumen	1 año
Resumen general del nivel de concreción del pronóstico de ventas	1 año
Modificaciones a pedidos en mano	
Solicitud de baja o modificación de pedidos	1 año
Elaboración del pronóstico de embarques	
Pronóstico de embarques del mes definitivo	1 año
Seguimiento al pronóstico de embarques	
Seguimiento al pronóstico de embarques (diario)	1 mes
Pronóstico y seguimiento de cobros	
Pronóstico de ingresos	6 meses
Resumen del pronóstico de ingresos	6 meses
Ingresos y explicación de las variaciones	6 meses
Resumen de las variaciones del pronóstico de ingresos	6 meses

XIII. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

A. Objetivo

Definir los pasos a seguir para controlar los documentos que están relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad del Área de Ventas de Envases, S.A., de conformidad con los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000.

B. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las gerencias y departamentos que tienen injerencia en el sistema de gestión de calidad del área de ventas de Envases, S.A., en la aprobación, emisión, revisión, actualización, cambios y estado de revisión, disponibilidad, identificación, distribución y obsolescencia de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

C. Referencias

Todos los documentos del sistema de gestión de calidad del área de ventas de Envases, S.A.

D. Definiciones

Documentos controlados: Son todos aquellos que figuran en la lista maestra de control de documentos.

E. Método

1. Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión:
 - a. La responsabilidad de emitir un documento recae en el gerente administrativo de ventas.
 - b. La aprobación del manual de calidad, es responsabilidad del director de mercadeo y ventas.
 - c. La aprobación de los procedimientos y guías de trabajo del sistema es responsabilidad del director de mercadeo y ventas.
 - d. La responsabilidad de la aprobación de las instrucciones de trabajo, recae en el director de mercadeo y ventas.

e. Con la finalidad de mantener actualizado el archivo de documentos vigentes y la “lista maestra para control de documentos”, la firma del gerente administrativo de ventas aparece al pie de las instrucciones de trabajo.

f. Salvo que se indique lo contrario, los originales de los documentos mencionados son archivados, actualizados y mantenidos por la gerencia administrativa de ventas, excepto los formatos para registros que pueden ser fotocopias u originales. Estos documentos se encuentran disponibles para el ente certificador. Nota: Se adjunta formato de la “Lista maestra para control de documentos”. Cuando es necesario archivar documentos por medios electrónicos, los gerentes, administradores y asistentes cumplen las siguientes indicaciones:

1) El acceso al archivo para hacer modificaciones al mismo, es restringido: para procedimientos e instrucciones de trabajo o documentos en general únicamente el gerente administrativo de ventas. Para actualización de planes, programas de mantenimiento y llenado de formatos, el personal que tenga acceso para el seguimiento de los mismos cuenta con una clave personal de ingreso al sistema.

2) Se conserva un back up actualizado de dicho archivo.

2. Revisión y actualización de documentos

a. Los documentos mencionados en el punto 5.1 de este procedimiento son revisados y actualizados por la fuente que le dio origen cuando:

1) A criterio del dueño del documento puede ser mejorado con fines de practicidad, agregando nuevos elementos no contemplados anteriormente, o suprimiendo aquellos que se consideran superados o innecesarios.

2) Cuando como consecuencia de auditorías del sistema sea necesaria su revisión, modificación y actualización.

3) Cuando, como consecuencia de las revisiones por la gerencia administrativa de ventas, se considere necesario.

4) Cuando el seguimiento del comportamiento de los procesos lo requiera.

5) Como consecuencia de quejas o reclamos de los clientes, a criterio del dueño del documento o del gerente administrativo de ventas.

6) Cuando las acciones preventivas o correctivas así lo indiquen.

7) Cuando se presenten cambios de equipo o tecnología, siempre que sea necesario.

8) Como consecuencia del mejoramiento continuo.

9) Para estas revisiones de documentos, las personas asignadas, tienen acceso a toda la información de apoyo necesaria sobre la cual fundamentan su revisión y aprobación.

b. Toda revisión o actualización de los documentos mencionados da origen a una nueva versión y requiere la aprobación correspondiente de acuerdo a lo indicado en el punto 1. de este procedimiento.

1) El acceso al archivo para hacer modificaciones al mismo, es restringido: para procedimientos e instrucciones de trabajo o documentos en general únicamente el gerente administrativo de ventas. Para actualización de planes, programas de mantenimiento y llenado de formatos, el personal que tenga acceso para el seguimiento de los mismos cuenta con una clave personal de ingreso al sistema.

2) Se conserva un back up actualizado de dicho archivo.

3. Identificación de los cambios y el estado de revisión de los documentos:

a. Los cambios realizados en los documentos indicados en el punto 1. de este procedimiento, se señalan con un línea vertical colocada a la derecha del párrafo modificado, salvo los formatos para registros en donde no se indican los cambios efectuados. En los procedimientos, los cambios se describen en la primera página en el lugar indicado para el efecto.

b. Como se indica en el inciso 2. b., todo cambio en los documentos da lugar a una nueva versión que se refleja en el número de revisión del documento el cual se registra en el mismo, salvo los formatos para registros que no indican el número de revisión, en donde su vigencia únicamente se podrá realizar comparándolo directamente con el registrado en la gerencia administrativa de ventas.

4. Disponibilidad de los documentos:

a. Toda vez que los documentos estén aprobados, los dueños respectivos proceden a su distribución, en forma controlada, de acuerdo al alcance indicado explícita o implícitamente en el mismo documento.

b. El número de control de las copias se indica con un color de tinta diferente al color negro. Cuando las copias no llevan número de copia controlada, se anota "copia no controlada".

c. Los dueños de los documentos son responsables de: darlos a conocer a los usuarios, capacitarlos si a su criterio es necesario y colocarlos a su alcance. Cuando el personal es capacitado con respecto al contenido de un documento, el dueño del documento deja evidencia de la capacitación.

d. Cuando los gerentes de mercadeo y gerentes de ventas reciben un nuevo documento o una nueva versión de uno ya existente, queda bajo su responsabilidad la lectura y comprensión del mismo, sin necesidad de que se les capacite al respecto.

- e. Toda revisión de documentos que da lugar a una nueva versión es distribuida entre los involucrados previa aprobación.
- f. Para el control de los documentos distribuidos se utiliza el formato “control de distribución de documentos” que incluye, entre otros, el número de revisión y la fecha de aprobación. Se adjunta copia de este formato. El responsable de este control es el dueño del documento, apoyado por la gerencia administrativa de ventas.

5. Identificación de documentos:

- a. Los documentos se identifican por su nombre.
- b. Los documentos que por razones de uso, o cualquier otro motivo, pierdan la posibilidad de ser legibles, son cambiados a solicitud de cualquiera otra persona de la organización que lo detecte. La gerencia administrativa de ventas es la responsable de reponer estos documentos.
- c. Con respecto a los datos anotados en los formatos para registros, los responsables del llenado de los mismos, son instruidos verbalmente por sus jefes inmediatos, de la importancia de la claridad con que se anotan los datos, de tal forma que sean legibles, sin dar lugar a confusiones. (Ver procedimiento para control de registros).

6. Documentos de origen externo.

- a. Los documentos de origen externo que se encuentran referidos en “procedimientos e instrucciones de trabajo que son declarados en la “lista maestra para control de documentos” se identifican por su nombre, siendo el dueño del mismo el responsable de obtener la versión más actualizada cuando proceda.
- b. Cuando los documentos externos son fotocopias de otro documento, éstos se consideran como originales para fines de reproducción, la responsabilidad de su archivo recae en el dueño de dicho documento en el área de ventas.
- c. Distribución de documentos de origen externo: La distribución de documentos de origen externo es responsabilidad del dueño del documento en el área de ventas y lo distribuye a los que implícitamente estén relacionados o que a su criterio deben contar con una copia. Para el control de la distribución de estos documentos se utiliza el formato “control de distribución de documentos” que se adjunta.

7. Documentos obsoletos

- a. En el momento de distribuir nuevas revisiones de documentos, quien los distribuye es responsable de solicitar la revisión anterior y de su destrucción, para evitar el uso no intencionado de los mismos. El responsable de esta actividad es el dueño del documento con el apoyo de la gerencia administrativa de ventas.

b. Cuando por cualquier razón es necesario conservar documentos obsoletos, los dueños respectivos los identifican como “obsoletos” y razona el motivo por el que se archivan. La gerencia administrativa de ventas no requiere razonar la conservación de documentos obsoletos ya que por requerimiento del ente certificador, los documentos obsoletos se archivan por un período no menor de tres años.

8. Localización de documentos

La gerencia administrativa de ventas mantiene un archivo físico de los documentos del sistema de la calidad.

9. Documentación

- a. Lista maestra para control de documentos.
- b. Control de distribución de documentos.

XIV. PROCEDIMIENTO DE ASEGURAMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS INTERNAS

A. Objetivo

El propósito de este procedimiento es describir los lineamientos generales para planear, implementar e informar de los resultados de las auditorías internas del sistema de calidad en el área de ventas de Envases, S.A., así como la forma en que se mantienen los registros.

B. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las gerencias del área de ventas de Envases, S.A y a los departamentos relacionados con el sistema de gestión de calidad de esta área. Desde la programación hasta el cierre de las auditorías.

C. Referencias

Procedimiento para acciones correctivas y preventivas.

D. Definiciones

1. Revisión directiva: evaluación formal efectuada por el director de mercadeo y ventas, del estado y adecuación del sistema de gestión de la calidad.
2. Comité de calidad: está integrado por el gerente administrativo de ventas, encargada de estudios de mercado, relevo de asistentes y asistente de ventas del área 2.

E. Método

1. Programa de auditorías: El gerente administrativo de ventas elabora anualmente el programa de auditorías internas y lo presenta al director de mercadeo y ventas. El programa contiene: fechas de realización de auditorías internas, el objetivo y alcance de las mismas, así como los auditores que participarán. La aprobación de este programa, con sus modificaciones, si las hubiera, queda registrado en la minuta correspondiente y se evidencia con la firma del director de mercadeo y ventas.

2. Planeación de auditorías

a. Con base en el programa de auditorías internas aprobado por el director de mercadeo y ventas, el gerente administrativo de ventas, forma los grupos de auditores con personal capacitado para el efecto; describe los procesos a auditar.

Nota: El gerente administrativo de ventas es quien coordina los grupos, le da seguimiento al evento, realiza las reuniones de apertura y de cierre y presenta el informe de la auditoría. (Actúa como auditor jefe).

b. El gerente administrativo de ventas coordina con los auditores su programa de trabajo y las fechas previstas para la ejecución.

c. Los criterios que sigue el gerente administrativo de ventas para designar a los auditores son los siguientes:

1) Toda persona que participe como auditor interno, deberá ser previamente capacitado como tal, con constancia de haber recibido el curso de auditores internos impartido interna o externamente.

2) Antes de participar como auditores, deben haber participado como observadores al menos en una auditoría interna.

3) Los auditores deben ser independientes a su área de trabajo.

3. Notificación de auditorías: El gerente administrativo de ventas notifica por escrito a las divisiones que serán auditadas; dicha notificación incluye, como mínimo, fecha en que se realizará la auditoría, el nombre y firma del auditor jefe y nombre de los auditores del grupo designados, así como el objetivo y alcance de la auditoría. Para la notificación se utiliza el formato "notificación de auditoría".

4. Preparación de la auditoría

a. El gerente administrativo de ventas da a los miembros del grupo auditor verbalmente, la orientación, que permita que el grupo conozca el objetivo y alcance de la auditoría, así como los resultados de la auditoría anterior. En esta orientación también se definen los criterios a seguir en la auditoría.

b. El grupo auditor recopila la información necesaria para la ejecución de la auditoría incluyendo la preparación de la lista de verificación de las áreas a auditar, utilizando el formato "lista de verificación de auditoría interna".

5. Ejecución de la auditoría
 - a. Reunión inicial de auditoría: el gerente administrativo de ventas, es el encargado de conducir la reunión inicial de la auditoría, en ella deben estar presentes:
 - 1) Comité de calidad
 - 2) Director de mercadeo y ventas
 - 3) Gerentes de mercadeo de las divisiones a auditar.
 - 4) Otras personas que el comité de calidad decida invitar.

 - b. Proceso de auditoría: Cada punto del sistema de gestión de calidad incluido en la auditoría debe ser evaluado apoyándose en la lista de verificación y tomando como base evidencias objetivas. Las no conformidades detectadas por los auditores son documentadas usando el formato “descripción de las no conformidades”.

 - c. Reporte de auditoría y registros (reunión de cierre): el gerente administrativo de ventas presenta al director de mercadeo y ventas el “informe de auditoría interna” que contiene:
 - 1) Carátula:
 - Auditoría Interna No.
 - Nombre de la empresa
 - Fecha de elaborado el informe
 - Fecha de la realización de la auditoría
 - 2) Páginas siguientes:
 - a) Resumen ejecutivo: resume los aspectos predominantes en la auditoría.
 - b) Generalidades de la auditoría
 - Fecha de la auditoría
 - Objetivos
 - Alcance
 - Plan de auditoría
 - Personas participantes en reunión de apertura y de cierre
 - Equipo de auditores
 - Aprobación del informe
 - c) Áreas auditadas / no conformidades y formato “Resumen de a auditoría interna de calidad”.

El gerente administrativo de ventas como responsable de que se realicen auditorías retiene los registros generados por esta actividad, por un periodo de tres años.

d. Seguimiento de auditoría: Con las no conformidades presentadas en el reporte de auditoría, se sigue el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, las divisiones auditadas realizan un análisis con el propósito de determinar las causas y realizar las acciones correctivas, necesarias para evitar su recurrencia, dichas acciones son registradas en el formato "Solicitud de acción correctiva y preventiva" y presentadas a la gerencia de calidad integral a solicitud de la misma.

6. Documentación (ver Anexos)

- Forma notificación de auditoría
- Listas de verificación de la auditoría interna
- Forma para reporte de no conformidades
- Informe de auditoría (6 páginas)

XV. PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

A. Objetivo

El propósito de este procedimiento es establecer los pasos que deben seguirse para solicitar, ejecutar y documentar acciones correctivas y preventivas en respuesta a las deficiencias o debilidades detectadas en el sistema de gestión de calidad en el área de ventas y originadas en:

1. Auditorías internas o externas.
2. Revisión por la gerencia.
3. Quejas y reclamos de los clientes.
4. Resolver los problemas de calidad encontrados como deficiencia del proceso.

B. Alcance

Este procedimiento se aplica al área de ventas de Envases, S.A. donde exista alguna no conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad y con los requerimientos del cliente u otras partes interesadas. Se inicia con la detección de no conformidades y concluye con el cierre de las acciones correctivas o preventivas.

C. Referencias

Procedimiento para realizar auditorías internas.

D. Definiciones

1. Acción correctiva: Acción tomada para eliminar de raíz las causas de no conformidades del sistema de gestión de calidad durante las auditorías del sistema, quejas y reclamos de los clientes.
2. Acción preventiva: Acción tomada para eliminar las causas potenciales de no conformidades del producto o puntos débiles identificados por los medios indicados en el punto anterior.

E. Método

Aunque un producto o servicio de calidad deficiente pueda iniciar la concientización sobre un problema, la acción correctiva no consiste en arreglar productos o servicios deficientes, sino en revisar los sistemas y procedimientos de calidad, entre otros, para eliminar el origen del problema.

1. Acciones correctivas o preventivas

a. El gerente administrativo de ventas revisa la necesidad de solicitar una acción correctiva o preventiva al gerente de mercadeo o en su ausencia al gerente de ventas de la división, como consecuencia de no conformidades encontradas en auditorías del sistema gestión de calidad. Cualquier solicitud de acción correctiva o preventiva de origen distinto al indicado en el punto anterior deberá ser canalizada a través de la gerencia administrativa de ventas para facilitar su control y seguimiento. El solicitante de la SAC o SAP, debe enterar verbalmente al gerente administrativo de ventas de la deficiencia encontrada, para que éste genere o no la SAC o SAP correspondiente lo cual quedará a su criterio.

b. La gerencia administrativa de ventas inicia las acciones pertinentes y:

- 1) Registra el resultado del análisis de las causas.
- 2) Describe la causa principal
- 3) Evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que la no conformidad no vuelva a ocurrir.
- 4) Describe el plan de acción correctiva o preventiva apoyándose en el formato SAC o SAP.

c. Los gerentes de mercadeo o en su ausencia los gerentes de ventas de la división a solicitud de la gerencia administrativa de ventas, son los responsables de solucionar las no conformidades surgidas como consecuencia de lo indicado en las acciones correctivas. Si la SAC/SAP no fuera aceptada por no ser procedente, el gerente de mercadeo o en su ausencia el gerente de ventas deberá indicar las razones por las que no se acepta sin que sea necesario que llene todo el formato. El gerente administrativo de ventas aceptará o no las razones y pedirá mayor información de ser necesario.

d. La gerencia administrativa de ventas es responsable de dar seguimiento a las acciones correctivas solicitadas.

e. El gerente administrativo de ventas, revisa todas las solicitudes abiertas de acciones correctivas o preventivas por lo menos en intervalos de un mes. Dejará evidencia de las mismas en la misma solicitud. En los casos en que la acción correctiva o preventiva, no se haya finalizado de acuerdo a lo planeado, el gerente administrativo de ventas registrará las causas de incumplimiento y determinará la necesidad de tomar acciones que sean necesarias para que estas sean finalizadas.

Nota 1: Las solicitudes de acciones correctivas o preventivas, son archivadas por el gerente administrativo de ventas.

Nota 2: Cualquier acción correctiva que dé origen a una modificación de procedimiento o instrucción de trabajo se debe implementar. El responsable de esta acción es el dueño del procedimiento o instrucción de trabajo respectiva.

f. Si hay desacuerdo o dudas entre el gerente administrativo de ventas y el gerente de mercadeo, el gerente administrativo de ventas planteará al director de mercadeo y ventas la situación presentada para llegar a alguna solución.

2. Solicitud de acción correctiva (SAC) o preventiva (SAP)

a. Las solicitudes de acciones correctivas o preventivas se emiten en el formulario de "solicitud de acción correctiva o preventiva" que contiene:

- 1) Número de SAC/SAP; tipo de acción, indicando si es correctiva o preventiva y fecha de emisión.
- 2) Descripción de la no conformidad.
- 3) Responsabilidad y asignación de la SAC/SAP.
- 4) Aceptación de la SAC/SAP, incluye fecha y firma del gerente de mercadeo.
- 5) Investigación de las causas, debe describir la causa o causas principales (no más de tres).
- 6) Descripción del plan de acción correctiva o preventiva, el cual describe la acción o acciones a tomar para corregir la causa principal de la no conformidad.
- 7) Fecha de conclusión programada: indica la fecha en que los planes de acción correctiva y preventiva estarán concluidos.
- 8) Aprobación de la gerencia administrativa de ventas: incluye la firma de aprobación del gerente administrativo de ventas del plan de acción correctiva o preventiva propuesto y la fecha de finalización del mismo.

- 9) Verificación: El gerente administrativo de ventas verifica el cumplimiento y efectividad de las acciones tomadas dejando anotaciones de sus conclusiones.
- 10) Fecha de cierre SAC-SAP: es la fecha en que el gerente administrativo de ventas da por concluida la acción correctiva o preventiva.
- 11) Aprobación de la gerencia administrativa de ventas: El gerente administrativo de ventas firma de conformidad.

Nota: Cuando las solicitudes de acción correctiva o preventiva son giradas a la gerencia administrativa de ventas para que ésta resuelva la desviación encontrada, los incisos 8, 9, 10 y 11, serán cubiertos por uno de los auditores internos del sistema para mantener la independencia. Para este caso, el gerente administrativo de ventas, solicitará verbalmente la participación del auditor interno del sistema que considere más apropiado.

b. Seguimiento de solicitudes abiertas: El gerente administrativo de ventas informará mensualmente al director de mercadeo y ventas, el estado en que se encuentran las solicitudes de acciones correctivas y preventivas. Esta actividad quedará evidenciada en las minutas correspondientes.

3. Clasificación de solicitudes de acciones correctivas y preventivas

a. Las que ameritan un recordatorio o reforzamiento de capacitación al personal involucrado pero que no requieren modificaciones de procedimientos o instrucciones de trabajo, se darán por cerradas al recibir la evidencia de la capacitación.

b. Las que requieran modificaciones de procedimientos o instrucciones de trabajo, se darán por cerradas cuando se modifique el procedimiento o instrucción de trabajo y se pueda determinar la efectividad de los cambios generados en los documentos indicados.

c. Cuando la solución de la solicitud de acción correctiva o preventiva en la que se requiera decisión o participación del cliente u otras partes interesadas, la acción correctiva o preventiva se cerrará cuando esté concluida. En este caso, el tiempo requerido para la solución depende de los recursos necesarios y la prontitud que los involucrados le den.

4. Acciones preventivas

a. Para las acciones preventivas específicamente se deberán determinar las no conformidades potenciales y sus causas.

b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

c. Para la atención de las acciones preventivas se aplicará el presente procedimiento.

F. Documentación

Solicitud de acciones correctivas o preventivas

XVI. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

A. Objetivo

Definir los pasos a seguir para asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla.

B. Alcance

Este procedimiento aplica al área de ventas de Envases, S.A. que es responsable de detectar no conformidades en la entrega de información a los clientes. Este procedimiento aplica al control del servicio no conforme tomando medidas para la identificación, documentación, evaluación y disposición del servicio no conforme y su notificación a las funciones correspondientes.

C. Referencias

- Instrucción de trabajo grabación de pedidos de artículos existentes en lista de precios.
- Instrucción de trabajo modificación a pedidos en mano.
- Procedimiento para acciones correctivas y preventivas.

D. Definiciones

1. Disposición: Actividad por medio de la cual se ponen las cosas en orden y se determina que hacer con ellas.
2. Producto de ventas (servicio): Información que el departamento de ventas proporciona al cliente. Es un producto no tangible, clasificado como "software" por la norma INTE -- ISO 9000: 2000.
3. Servicio no conforme: Información errónea proporcionada al cliente o información proporcionada después del tiempo de respuesta establecido.
4. Producto nuevo: Se refiere a molduras que no han sido fabricadas y molduras existentes que se le venden por primera vez a un cliente.

E. Método

El producto de ventas, está constituido por el servicio de información que se proporciona al cliente. En la mayoría de los casos, no es posible su segregación y disposición previa, salvo en los casos que se de información equivocada o que esta cambie en el tiempo, por lo que se considera como producto no conforme, además de los indicados, el que rebasa los tiempos de respuesta establecidos en el presente procedimiento.

1. El producto de ventas en proceso (servicio)

a. La secretaria de ventas recibe por distintos medios de comunicación (llamada telefónica, fax, carta, etc.) la solicitud del cliente y la hace llegar a la persona que corresponda en un lapso no mayor de 30 min. Las comunicaciones vía e-mail las recibe toda la división, por lo que la secretaria de ventas no las retransmite.

b. La secretaria de ventas lleva un control de comunicaciones de los clientes en el formato “control de comunicaciones”, que incluye: día y hora de recibida, tipo de comunicación, persona a la que fue transferida y firma de quien lo recibió. En el caso de ser una llamada telefónica no hace falta la firma de quien la recibe.

c. La persona que recibe la información de la secretaria de ventas anota en el “formato de atención al cliente”: nombre del contacto, empresa, requerimiento, observación, fecha y hora en que lo recibió, compromiso adquirido, fecha teórica del cumplimiento del compromiso.

2. El producto de ventas terminado (servicio)

a. En el formato de atención al cliente la persona a quien la secretaria transfirió el requerimiento, anota el correlativo de la correspondencia en que se envió la respuesta al cliente y fecha del cumplimiento.

b. Cada trimestre el relevo de asistentes hace una encuesta al azar a 6 clientes de cada división sobre el servicio recibido. Utilizando el formato “verificación de atención al cliente” verifica el cumplimiento de los compromisos según indican los formatos de atención al cliente y control de comunicaciones. El formato “verificación de atención al cliente” incluye: fecha, empresa, requerimiento, fecha teórica del cumplimiento, fecha del cumplimiento,

espacio para indicar si la información proporcionada es correcta, calificación conforme o no conforme y explicación de la no conformidad.

c. Las notificaciones por escrito que se hacen a los clientes van con copia al cargo de la división correspondiente, que a criterio de la persona que lo emite estime conveniente para que la revise. Si esta persona encuentra algún error en la información proporcionada, notifica al emisor para que le haga la corrección al cliente ese mismo día, para evitar su uso no intencionado.

d. Las notificaciones erróneas se archivan junto con las correctas en las divisiones correspondientes para llevar registro del motivo de las correcciones. Cuando por cualquier motivo, la información que se le envió al cliente cambia, la persona que le envió la información original envía la corrección al cliente el mismo día en que recibe la notificación del cambio. Ambas informaciones se archivan juntas en la división que corresponda.

3. Producto no conforme (servicio)

a. Trimestralmente el relevo de asistentes entrega al gerente administrativo de ventas la información relativa a la verificación de atención al cliente y copia de los formatos de atención al cliente y control de comunicaciones de todo el personal del área de ventas.

b. El gerente administrativo de ventas analiza los incumplimientos y errores en la información (producto no conforme) y retroalimenta a las divisiones en las que se encontró incumplimiento de acuerdo al presente procedimiento. De ser necesario aplica el procedimiento para acciones correctivas y preventivas.

4. Tiempos teóricos de respuesta y responsables de atención a requerimientos

a. Clientes potenciales y productos nuevos: El responsable de atender a clientes potenciales y las solicitudes de productos nuevos es el gerente de ventas o en su ausencia el gerente de mercadeo. El gerente se comunica con el departamento de diseño Samurai y con programa corporativo, para que ellos le indiquen la factibilidad de llevar a cabo el producto nuevo y las fechas estimadas de su realización. El gerente responde la solicitud del cliente en un lapso no mayor de dos días después de que recibió la solicitud.

b. Precios: El Gerente de Ventas o en su ausencia el Gerente de Mercadeo, es el encargado de proporcionar al cliente la información de los precios. Si son precios ya

existentes, el Gerente de basa en la Lista de Precios del Cliente para responderle. Si son precios nuevos, el Gerente elabora un costeo y envía una cotización formal al cliente. Las solicitudes de precios existentes se entregan el día en que el Gerente recibe la solicitud y las solicitudes de precios nuevos se entregan a más tardar tres días después de que el Gerente recibe la solicitud.

c. Fecha de despachos: El responsable de proporcionar al cliente las fechas de despachos de sus pedidos es el administrador de ventas o en su ausencia el asistente de ventas. Si el producto está en bodega, el administrador de ventas se basa en el pronóstico de embarques y en información proporcionada por el jefe de embarques para responder al cliente. Si el producto no se ha fabricado se basa en la información de fechas de producción que le proporcione programa corporativo para responderle al cliente. El administrador de ventas responde estas solicitudes el mismo día en que las recibe.

d. Pedidos nuevos: El responsable de confirmar al cliente el pedido solicitado es el administrador de ventas a través del “reporte de confirmación” (como se indica en la Instrucción de trabajo grabación de pedidos de artículos existentes en lista de precios). El administrador envía al cliente la confirmación a más tardar 5 días después de que recibió la solicitud.

e. Modificaciones de pedidos: El gerente de ventas es el responsable de informar al cliente si se acepta o no la solicitud de modificación de pedidos como se establece en la Instrucción de trabajo modificación a pedidos en mano. El gerente de ventas notifica al cliente la aceptación o rechazo de la solicitud el mismo día que recibe la misma.

f. Estados de cuenta: El responsable de proporcionar al cliente información sobre los estados de cuenta y pagos realizados, es el administrador de ventas o en su ausencia el asistente de ventas. El administrador de ventas responde al cliente a más tardar un día después de recibir la solicitud.

F. Documentación

- ◆ Formato “control de comunicaciones”
- ◆ Formato “atención al cliente”
- ◆ Formato “verificación de atención al cliente”.

XVII. CONCLUSIONES

La sensibilización del personal es una herramienta indispensable para lograr su colaboración en la elaboración de diagramas de flujo e instrucciones de trabajo.

Se ha logrado una mejor integración y un mejor control de los procesos que se realizan en el área de ventas, a través de la documentación.

La documentación de procesos y procedimientos ha permitido estandarizar los métodos de trabajo y definir las atribuciones y responsabilidades de cada puesto, mejorando la organización interna.

Los empleados tienen por primera vez acceso a los procedimientos para cada actividad, que apoyan el trabajo que realizan.

El sistema de gestión de calidad ha permitido una mayor eficiencia en el uso del tiempo y otros recursos por la forma sistemática de trabajar que exige, logrando una reducción de costos.

XVIII. RECOMENDACIONES

Antes de iniciar la elaboración de material requerido por la Norma ISO 9001 debe informarse al personal del área sobre los trabajos que se realizarán.

La sensibilización y capacitación del personal debe hacerlo la alta gerencia de la empresa para que el personal se de cuenta de la importancia que se le da al sistema de gestión de calidad.

En la empresa debe designarse a una persona para que se encargue de todo el sistema de gestión de calidad. Los procedimientos deben ser elaborados por el comité de calidad con la asesoría del encargado del sistema de calidad.

En cada departamento se debe designar un responsable, que entre otras funciones se encargue de coordinar las actividades que deben realizarse para el sistema de gestión de calidad, que trabaje conjuntamente con el encargado de todo el sistema de gestión de calidad y sea una apoyo para éste.

Se debe elaborar un calendario de actividades, definiendo responsables, fijando fechas límite para entrega de material y hacer que este se cumpla, a fin de tener la documentación lista para cuando la empresa se desee someter a la certificación ISO 9001.

Para la realización de los diagramas de flujo de los procesos, se debe contar con el apoyo de una persona que conozca a fondo el proceso y que esté involucrado en el mismo. Es recomendable que se solicite a más de una persona la elaboración del diagrama de flujo, para poder compararlos y tomar lo mejor de cada método de trabajo.

Se debe reunir al personal involucrado en cada instrucción de trabajo para que ellos la aprueben verbalmente o den sus comentarios y sugerencias de mejora. Las instrucciones de trabajo deben ser aprobadas cuando todas las personas involucradas hayan emitido sus opiniones.

Los procesos, instrucciones de trabajo y procedimientos deben estar en un proceso de mejora continua, por lo que deben sustituirse cada vez que se encuentre una mejor forma de hacerlo.

XIX. BIBLIOGRAFÍA

Envases, S.A. 2002. *Política de calidad, procedimientos, objetivos de calidad y manual de calidad de planta 1 de Envases, S.A.*

INTE- ISO 9000: 2000. Primera Edición. *Sistemas de gestión de la calidad conceptos y vocabularios.* Norma Inteco 2001-01-19.

J.M. Juran y F.M. Gryna. *Análisis y planeación de la calidad.* 3era. Edición. Mc Graw-Hill. México, 1995.

Organización Internacional para la Estandarización. 1994. *Calidad integral, vitro química y empaques: manual de consulta, conceptos y requerimientos del estándar ISO 9002.*

Organización Internacional para la Estandarización. 1994. *Manual del Curso de Introducción al aseguramiento de la calidad e ISO 9000.*

Organización Internacional para la Estandarización. 2002. *Sistemas de Administración de la Calidad: Requerimientos DIS ISO 9001:2000.*

XX. ANEXOS

A. Anexo I: Formato ficha del cliente

Envases, S.A.

FICHA DEL CLIENTE	Fecha:	Memo número:	Código:
NOMBRE DEL CLIENTE			
Dirección:			Tel:
País:	Ciudad:	Fax:	
NIT:	Límite de crédito:		
Condición de pago:			Código:
CONSIGNATARIOS			
1 Nombre:	Tel.:	Fax:	Código:
Dirección:			
2 Nombre:	Tel.:	Fax:	Código:
Dirección			
EJECUTIVOS			
Gerente General	Nombre:	Firma:	1 Aprobación de Diseño
Gerente Comercial			2 Aprobación de Decorado
Gerente Compras			3 Aprobación de Empaques
Gerente Planta			4 Firma de Pedidos
Gerente Producción			5 Decisión
Gerente Calidad			6 Notificar a
Gerente Mercadeo			
Encargado de Bodega			

Observaciones: _____

Aprobación de condición de pago y límite de crédito

B. Anexo II: Formatos de moldura

1. Formato "autorización compra de moldura"

ENVASES, S.A.			
AUTORIZACION COMPRA DE MOLDURA			
FECHA:		MOLDURA:	
DISEÑO:		(SE ADJUNTA DISEÑO APROBADO)	
DESCRIPCION:			
FECHA EN LA PLANTA DEL CLIENTE		FECHA DE LANZAMIENTO	
No. DISEÑO DECORADO		CODIGO EMPAQUE	
PROCESO	SISTEMA	COLOR ARTICULO	
CONDICIONES EN LAS QUE SE NEGOCIO LA COMPRA DE LA MOLDURA			
<input type="checkbox"/> Ordenar Moldura <input type="checkbox"/> Ordenar Sección de Prueba <input type="checkbox"/> Sólo Dibujos Mecánicos		Solicitante	
DIRECCION DE MERCADEO Y VENTAS		GERENCIA DE PROCESOS E INFORMATICA	
RECIBIDO:			
PRODUCTOS Y PROYECTOS NUEVOS			FECHA

Conformación de la Moldura		<input type="checkbox"/> Nueva	
Cambio de:		Con:	
Lo de antes		Lo Nuevo	
Producto nuevo		<input type="checkbox"/>	
Diseño Autorización compra de moldura 9-2-00 (MR)		VG-PA-GP-001-R4	

2. Formato justificación de compra de moldura nueva (molduras por cuenta de Envases, S.A.)

ENVASES, S.A.			
AUTORIZACION COMPRA DE MOLDURA			
FECHA:		MOLDURA:	
DISEÑO:		(SE ADJUNTA DISEÑO APROBADO)	
DESCRIPCION:			
FECHA EN LA PLANTA DEL CLIENTE		FECHA DE LANZAMIENTO	
No. DISEÑO DECORADO		CODIGO EMPAQUE	
PROCESO	SISTEMA	COLOR ARTICULO	
CONDICIONES EN LAS QUE SE NEGOCIO LA COMPRA DE LA MOLDURA			
<input type="checkbox"/> Ordenar Moldura <input type="checkbox"/> Ordenar Sección de Prueba <input type="checkbox"/> Sólo Dibujos Mecánicos		Solicitante	
DIRECCION DE MERCADEO Y VENTAS		GERENCIA DE PROCESOS E INFORMATICA	
RECIBIDO:		FECHA	
		PRODUCTOS Y PROYECTOS NUEVOS	

Conformación de la Moldura		<input type="checkbox"/> Nueva	
Cambio de:		Con:	
Lo de antes		Lo Nuevo	
Producto nuevo		<input type="checkbox"/>	
Diseño Autorización compra de moldura 9-2-00 (MR)		VG-PA-GP-001-R4	

C. Anexo III: Formato especificaciones de empaque

ENVASES, S.A.										
ESPECIFICACIONES DE EMPAQUE										
FECHA:		CODIGO DE EMPAQUE:				MOLDURA:				
IMPRESION:										
CLIENTE:										
PIEZAS/CAJA:		PISOS POR CAJA:			PIEZAS/NIDO:					
POSICION:		BOCA ARRIBA <input type="checkbox"/>	BOCA ABAJO <input type="checkbox"/>	AMBOS <input type="checkbox"/>						
ALTURA PART:		SIN PART. <input type="checkbox"/>	TOTAL <input type="checkbox"/>	AL HOMBRO <input type="checkbox"/>		ESPECÍFICA		[mm]		
LAMINAS										
ADICIONALES:		NO <input type="checkbox"/>	ARRIBA <input type="checkbox"/>	ABAJO <input type="checkbox"/>		FORRO <input type="checkbox"/>		OBSERV. <input type="checkbox"/>		
COLOR DEL										
CARTON:		KRAFT <input type="checkbox"/>	OTRO			CLIENTE ACEPTA PARTICION CARTON CHIP <input type="checkbox"/>				
LLEVA TAPA GUALA, ESPECIAL O GOTERO <input type="checkbox"/>		ALTURA [mm]		NOTA: INCREMENTAR A LA ALTURA TOTAL DEL ENVASE LA CANTIDAD INDICADA						
ARREGLO				FORMULA DE CAJA			SOLAPAS O ALETAS SUPERIORES		MULLEN	
PIEZAS A LO LARGO				1 CAJA NORMAL <input type="checkbox"/>			ENGRAPADAS <input type="checkbox"/>		CAJA	
				2 CENTER SPECIAL INF. <input type="checkbox"/>			ENCINTADAS <input type="checkbox"/>		PART. CORTA	
				3 CENTER SPECIAL SUP. <input type="checkbox"/>			TRASLAPADAS <input type="checkbox"/>		PART. LARGA	
				3 CENTER SPECIAL AMBOS <input type="checkbox"/>			DOBLADAS <input type="checkbox"/>		LAMINAS	
				4 CHAROLA <input type="checkbox"/>			SOLAPAS O ALETAS INFERIORES		FORRO:	
				5 CAJA MEDIA REG. <input type="checkbox"/>			ENGRAPADAS <input type="checkbox"/>		COLOCACION DE CAJA EN EL PALLET	
				8 CAJILLA PLASTICA <input type="checkbox"/>			ENCINTADAS <input type="checkbox"/>		BOCA ARRIBA <input type="checkbox"/>	
				CAJA MASTER <input type="checkbox"/>			ENGOMADAS <input type="checkbox"/>		BOCA ABAJO <input type="checkbox"/>	
				CAJA INTERNA <input type="checkbox"/>			TRASLAPADAS <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES:										
NOMBRE:					FIRMA:					
PARA USO EXCLUSIVO DE LA PLANTA**										
[todas las dimensiones en milímetros]										
FORMA 1 (ENVASE REDONDO O CUADRADO)					FORMA 2 (ENVASE OVAL O RECTANGULAR)					
DIAMETRO + TOLERANCIA					LADO LARGO + TOLERANCIA					
ALTURA + TOLERANCIA					LADO ANCHO + TOLERANCIA					
DIMENSIONES DEFINIDAS POR CLIENTE**					ALTURA + TOLERANCIA					
DIMENSIONES INTERNAS DEL EMPAQUE										
FLAUTA:		CAJA:		LARGO:	ANCHO:	ALTURA:		INTEGRACION POR PISO		
PART. LARGAS POR CAJA:		CANT.:		LARGO:	ALTURA:	PART. LARGAS		PART. CORTAS		
PART. CORTAS POR CAJA:		CANT.:		LARGO:	ALTURA:					
LAMINAS POR CAJA:		CANT.:		LARGO:	ALTURA:					

D. Anexo IV: Formato solicitud para código de artículo

ENVASES, S.A.			
<u>SOLICITUD PARA CODIGO DE ARTICULO</u>			
MOLDURA:	COLOR DE ENVASE:		
DESCRIPCION:			
SOLICITUD:	Fecha	Solicitante	
OPERACIÓN:	Fecha	Grabado por	
CODIGO DE ARTICULO ASIGNADO:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
NOTA:	Debe verificarse si no existe el código, antes de solicitarlo.		

E. Anexo V: Formato memo de fijación de condiciones

ENVASES, S.A.

MEMO DE FIJACION DE CONDICIONES	
CLIENTE: _____	CÓDIGO: _____
DESCRIPCION: _____	MOLDURA: _____
DISEÑO DEC. : _____	COD. ARTICULO: _____
COSTEO #: _____	SECUENCIAL: _____
MULLEN: _____	CONSIGNAR A: _____
CAJA: _____	FECHA VIGENCIA: _____
LAMINA: _____	PRECIO BASE: _____
OBSERVACIONES: _____	PRECIO: _____
Administración de Ventas – Fecha	COD. EMPAQUE: _____
Gerente de Ventas – Fecha	DESCRIPCION: _____
Gerente de Mercadeo – Fecha	POR CUENTA DE: _____
Director de Mercadeo y Ventas – Fecha	CLIENTE: _____
Jefe de Costos y Presupuestos - Fecha	PROV.: <u>3</u>
	PIEZAS POR CAJA: _____
	POSICIÓN BOCA: _____
	FORMA EMPAQUE: _____
	VÍA TRANSPORTE: _____
	LARGO FURGÓN: _____
	PIEZAS / FURGÓN: _____
	TERMINO: _____
	CÓDIGO COND. PAGO: _____
	CONDICIÓN DE PAGO: _____
	N° DE MEMO: _____

F. Anexo VI: Ingreso de pedidos al sistema

Para ingresar nuevos pedidos al sistema AS/400, deben de seguirse los siguientes pasos:

Desde el menú principal de ventas:

Opción 2, sistema de pedidos

Opción 8, ingreso pendientes

Aparece el siguiente menú, en el que se ingresa el código del cliente, el número de moldura, el número del pedido y el número de la orden de compra del cliente o el documento equivalente recibido:

ENVASES, S.A. CBPE159	V E N T A S GRABACION DE PEDIDOS ARCHIVO PENDIENTES	QPADE
Cliente.....: <u>05 451</u>		
Moldura.....: <u>C0469</u>		
Núm. Pedido.....: <u>05 2 500 01</u>		
Ord. Comp. Cliente.: <u>F A X</u>		
	F3=Salir	F5=Ver Spool

Después de ingresar estos datos, dándole INTRO se ingresa a la siguiente pantalla:

ENVASES, S.A.		
QPADE		
CBPE159	GRABACION DE PEDIDOS ARCHIVO PENDIENTES	
16:32:49		
Cliente.....: <u>05 451</u>	CLIENTE XYZ	
Moldura.....: <u>C 0102</u>	<u>ENVASE CONSERVA 203 ML</u>	
Num.Pedido.....: <u>05 2 500 2001</u>		
Teclee una X a la Par del Artículo que desea Seleccionar		
<u>Q Artículo</u>	<u>Sec</u>	<u>Precio Ct</u>
<u>Impresión</u>	<u>Descripción Artículo</u>	<u>Descripción Secuencial</u>
<u>— 01 3 2 2 02</u>	<u>89.02 CIF</u>	<u>CHAROLA GENERICA(1)</u>
<u>— 01 3 2 2 06</u>	<u>89.02 CIF</u>	<u>CHAROLA GENERICA 2</u>
<u>— 01 3 2 2 38</u>	<u>89.02 CIF</u>	<u>CHAROLA ESPECIAL 2</u>
		<u>ENVASE CONSERVA 8 ONZAS</u>
		<u>ENVASE CONSERVA 8 ONZAS</u>
		<u>ENVASE CONSERVA 8 ONZAS</u>
		<u>CHAROLA PALETIZADA</u>
		<u>OTRA CHAROLA PALETIZADA</u>
		<u>CAJA CON OTRO COD DE EMP.</u>

En esta pantalla el usuario debe de teclear una "X" en la línea que contiene la información de empaque, color, descripción de secuencial, precio y descripción del artículo correctos, de acuerdo a lo solicitado por el cliente.

Luego de teclear la "X" y de dar INTRO, se accesa a la siguiente pantalla, en donde se ingresan los datos de cantidad de piezas y mes solicitado, en el lugar que se muestra en el cuadro siguiente:

ENVASES, S.A.	V E N T A S		
QPADE	GRABACION DE PEDIDOS ARCHIVO PENDIENTES		
CBPE159			11:14:54
Pedido.....: <u>05 2 500 2001</u> Fecha.....: <u>30 03 2001</u> Cliente.....: <u>05 451</u> CLIENTE XYZ Consignatario...: <u>05 451</u> CLIENTE XYZ Moldura.....: <u>C 0102</u> ENVASE CONSERVA 203 ML Artículo.....: <u>01 3 2 002</u> ENVASE CONSERVA 8 ONZAS Decorado.....: _____ Piezas.....: <u>100</u> <---- Fecha Solicitado Precio Millar.....: <u>89.02</u> Empla Memo.....: <u>010.01</u> 7=Bulk 8=Pal Enci Importe.....: <u>.00</u> Tierra			
Empaque.....: <u>4010207</u> Empaque en.....: <u>2</u> 1=Caja 2=Char 3=Cajilla 4=Otr 7=Bulk X Cta de.....: <u>1</u> 1=Proveedor 2=Cliente Piezas Caja.....: <u>000012</u> Pisos.....: <u>0</u> Piezas Nido.....: <u>01</u> Pos. Boca.....: <u>1</u> 1=Abajo 2=Arriba 3=Ambos Forma Empaque..: <u>2</u> 1=Gran 2=Palet 3=Empla 4=Palet &			
5=Otr 6=Gran Enc Transporte.....: <u>1</u> 1=Terr 2=Mar 3=Otr 4=Mar			
Pre.Cotizado.....: <u>1</u> (1=Cif 2=Fob 3=C&F 4=Exw) Furgón.....: <u>4</u> 2=20 3=35 4=40 Condición Pago: <u>22</u> 45 D. FECH/FACT: 45 D. INVOICE DATE Empresa Fact...: (VIDEX = 04)			
F3=Salir Intro=Procesa F12=Anterior			

Piezas y mes solicitado

La grabación definitiva en el archivo Pendientes de Traslado, se realiza dándole un F10 en la siguiente pantalla:

ENVASES, S.A.	V E N T A S	
QPADE	GRABACION DE PEDIDOS ARCHIVO PENDIENTES	
CBPE159	14:13:07	
Si desea Grabar Posteriormente un Pedido Similar Ingrese la letra S _		
Fecha Solicitado -----> <u>05 2001</u> Piezas -----> <u>100.000</u> Importe -----> <u>8.302.00</u>		
Instrucciones Especiales _____ _____ _____ _____		
Tapa No.....: _____ Color.....: _____ Otro Aditamento.....: _____ Puerto de Destino.....: _____ Naviera.....: _____ Partida Arancelaria...: _____		
F3=Salir F10=Grabacion F12=anterior		

Para imprimir el pedido desde el sistema de pedidos:

Opción 14, impresión de orden de pedidos

Se escribe la ciudad destino del pedido y con F6 se envía al spool para ser impreso.

El formato de pedidos queda de la siguiente forma:

PEDIDOS											
Nombre del cliente: <u>DISTRIBUIDORA 1, S.A.</u>						Código del cliente: <u>01-001</u>					
ENVASES, S.A.											
Número de Pedido	Moldura	Estado/Color	Descripción	Cantidad en miles	Precio En US\$	Monto Total	Empaque	Forma de empaque	Ciudad Destino	Mes solicitado	Mes Confirmado
01.2.001.02	C-0471	CL	Envase 4 oz.	20	XX.XX	YY.YY	Estándar (48)	Granel	Guatemala	01	01
Distribuidora 1, S.A.				Administrador de ventas división 2				Programa central			

G. Anexo VII: Confirmación de pedidos

Una vez trasladados los pedidos al archivo Pedidos en Mano, el Administrador de Ventas informa al cliente las fechas en que serán despachados los mismos.

Los siguientes pasos definen el procedimiento a seguir:

- Desde el menú principal de ventas
- Opción 2, sistema de pedidos
- Opción 2, verificación

La pantalla siguiente detalla la información que ingresa el administrador, a efecto de generar el fax que posteriormente se envía al cliente:

ENVASES, S.A. 2/04/01 11:54:37 SP1003-PANT01	VERIFICACION DE PEDIDOS	Usuario: OQUINTANIL

Por favor ingrese la información abajo requerida		
P E D I D O.....: 01 5 2001 229 SO: 4 CO: 4 DISTRIBUIDORA 1		
Moldura : <u>C 0015</u>		
Artículo : _____ CD GALAXIA 12 OZ. D.D. Ped.] L.P.		
Empaque : _____ MEDIA LUNA (24)		
Tot. Piezas: _____ 0		
Consignatario: <u>01 134</u>		
1		
F4=Artículos F6=Empaques F7=Consignatarios Intro=Proceso F12=Anterior F10=Actualizar con Inconsistencias F5=Otro		

Para generar el reporte de confirmación, después de ingresar los datos en el cuadro anterior “verificación de pedidos”, deben seguirse los siguientes pasos:

Desde el menú principal de ventas:
 Opción 2, sistema de pedidos
 Opción 21, reportes
 Opción 15, verificación pedidos
 Opción 3, verificados

Para imprimir el reporte de confirmación que se le enviará al cliente se deben seguir los siguientes pasos:

Desde el portal en internet
 Ingresar clave de acceso
 Cartas de verificación
 Imprimir archivo en formato adobe

Acrobat Reader - [cartasdeverificacion.pdf]

File Edit Document View Window Help

Print

ENVASES, S.A.

Guatemala, 02/12/2002

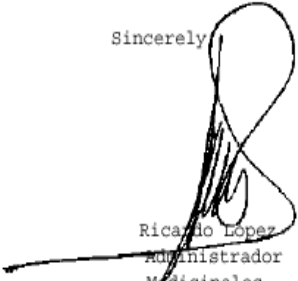
Orlene Taylor
SUPREME CHEMICALS LIMITED
8769331975
JAMAICA

We accuse receipt of your order of the products indicated below for which we are confirming the dates in which such products will be shipped.

job	Mold.	Description	Order	Pieces	month
09 4 002 2002	C1591	GENERICA 1/2 LITRO T.E.	1113	51,000	Sol Con Feb Feb

It was a pleasure to serve tou and your company, waiting we could have another business opportunity.

Sincerely,



Ricardo Lopez
Administrador
Medicinales

100% 1 of 2 8.5 x 11 in

H. Anexo VIII: Ingreso del pronóstico al sistema

Para ingresar el pronóstico anual y semestral de ventas al sistema AS/400 deben de seguirse los siguientes pasos:

Desde el menú principal de ventas:

Opción 10, convención de ventas

Opción 2, mantenimientos

Opción 1, vaciado de información

Aparece la siguiente pantalla en la que se ingresa la cantidad estimada de venta en miles de piezas para cada trimestre. Esta pantalla esta ordenada por país, cliente, moldura, artículo.

PRECIOS		ENVASES, S.A. (CBCN002)		INGRESO DEL PRONÓSTICO EN BASE A LA LISTA DE							
		CONVENCION DE VENTAS		AREA.. 3							
OPC	CODIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	MOLD	ARTICUL	DESCRIPCION	EMPAQ	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	TOTAL
02	095	Cliente X S.A. DE C.V.	C 1322	1032191	ENVASE L 375 ML	1132202	___	___	48	___	48
02	095	Cliente X S.A. DE C.V.	C 1323	1232059	ENVASE Q	1132304	___	___	48	___	48
02	095	Cliente X S.A. DE C.V.	C 1515	1032242	ENVASE V 75	1151501	___	___	60	60	120
02	095	Cliente X S.A. DE C.V.	C 1520	1032245	ENVASE 175 ML	1152001	___	___	72	___	72
02	095	Cliente X S.A. DE C.V.	C 1522	1032247	ENVASE 750 ML	1152201	___	___	___	___	+

F3-Salida F4-Consulta / 1 = Estadística INTRO - Grabación F6-Expectativas Adicionales

En esta pantalla el usuario debe teclear las cantidades que estima vender por trimestre en la columna correspondiente. Estas cantidades son ingresadas por cada artículo que el cliente consume según está establecido en la lista de precios vigente del mismo. Después de ingresar los datos, dándole INTRO la información queda grabada en el sistema AS/400.

I. Anexo IX: Ingreso de productos adicionales

Estos pasos deben seguirse cuando ya existe el producto que se esta pronosticando vender a un Cliente, pero el artículo no está ingresado en la lista de precios vigente para el mismo. Para ingresar estos artículos deben seguirse los siguientes pasos:

Desde el menú principal de ventas:

Opción 10, convención de ventas

Opción 2, mantenimientos

Opción 2, productos adicionales

Aparece la siguiente pantalla en la que se ingresa el código del cliente, número de moldura, código de artículo, código de empaque.

ENVASES, S.A.	INGRESO DE PRODUCTOS ADICIONALES		CONVENCION
Cliente: <u>01 339</u>	<u>Cliente Y, S.A.</u>		
Moldura: <u>C 1522</u>			
Articulo: <u>10 3 2 247</u>	<u>ENVASE</u>	<u>750 ML</u>	
Empaque: <u>1152201</u>			
Cod. de Precio:	<u>PRONOSTICO</u>		
1=CIF 2=FOB 3=C&F 4=EXW			
Empaq.x.cta.de:			
1=Proveedor 2=Cliente	ENE-MAR : _____	ABR-JUN :	
	JUL-SEP : _____	OCT-DIC :	
	PRECIO :		
F3-Salida F5-Grabación F7-Eliminación F12-Anterior			

En esta pantalla se da un INTRO y se habilitan el resto de los campos en los cuales hay que completar la información.

ENVASES, S.A.	INGRESO DE PRODUCTOS ADICIONALES		CONVENCION
Cliente: <u>01 339</u>	<u>Cliente Y, S.A.</u>		
Moldura: <u>C 1522</u>			
Articulo: <u>10 3 2 247</u>	<u>ENVASE</u>	<u>750 ML</u>	
Empaque: <u>1152201</u>			
Cod. de Precio: <u>1</u>	<u>PRONOSTICO</u>		
1=CIF 2=FOB 3=C&F 4=EXW			
Empaq.x.cta.de: <u>1</u>			
1=Proveedor 2=Cliente	ENE-MAR : _____	ABR-JUN :	
	JUL-SEP : <u>75</u>	OCT-DIC : <u>75</u>	
	PRECIO : <u>XYZ.00</u>		
F3-Salida F5-Grabación F7-Eliminación F12-Anterior			

Posterior a completar la información en los campos de código de precio, empaque por cuenta de, cantidad por trimestre y precio del producto, se presiona F5 para grabar la información.

Cuando el producto que se está pronosticando vender a un cliente no tiene un artículo creado en el sistema AS/400 se utiliza la identificación especial de productos pendientes de definir, que fueron creadas por familia para estos fines, las cuales tienen como número de correlativo la serie C-9000. La secuencia para ingresar esta información al archivo de vaciado del pronóstico es la misma descrita en los párrafos anteriores.

J. Anexo X: Listados del análisis de ventas

Envases, S.A. Prog: SEV012LS Usuario		ANALISIS DE VENTAS Por Período de enero/diciembre En Unidades				Fecha : 01/03/20 Hora : 08:30:	
Cliente Fam.	Articulo	1997	1998	1999	2000	2001	2002 O

1	BEBIDAS						
01-001	DISTRIBUIDORA 1						
	06						
C1658	0632015 CERVEZA 12	0	0	0	320-	0	0
	TOTAL FAMILIA 06	0	0	0	320-	0	0
	TOTAL CLIENTE 001	0	0	0	320-	0	0

01-126	CLIENTE ABC, S A						
	04						
C0180	0431003 ENVASE A 10 ONZAS	142	122	126	0	0	0
C0218	0431016 ENVASE B 12 ONZAS	311	708	24	0	0	0
C0181	0431169 ENVASE A 12 ONZAS	284	361	0	0	0	0
C1204	0431210 ENVASE C 1/2 LITRO	0	0	118	0	0	0
C1265	0431259 ENVASE D 1/2 LT	0	369	0	0	0	0
C0352	0431267 ENVASE P 7 ONZAS	0	441	2	0	0	0
C0848	0441044 ENVASE XXX	0	126	0	0	0	0
C0218	0441114 ENVASE 12 OZ.	97	129	0	0	0	0
	TOTAL FAMILIA 04	834	2,256	270	0	0	0
	TOTAL CLIENTE 126	834	2,256	270	0	0	0

RESUMEN DEL ANÁLISIS DE VENTAS

Envases, S.A.
 Prog: SEV014PE
 Usuario

RESUMEN
 ANALISIS DE VENTAS
 Por Período de enero/diciembre
 En Unidades

Página:
 Fecha : 01/03/20
 Hora : 08:32:

Pais	Descripcion	1997	1998	1999	2000	2001	2002 O
01 ENVASE CONSERVA W							
01	GUATEMALA	9,678	8,247	9,609	9,302	8,120	7,566
02	EL SALVADOR	9,547	8,717	7,867	8,591	8,688	8,478
03	HONDURAS	1,740	1,961	1,408	2,140	1,413	1,158
04	NICARAGUA	29	185	171	73	117	20
05	COSTA RICA	58,234	62,163	68,567	68,478	47,730	48,473
Total centroamérica		79,228	81,273	87,622	88,584	66,068	65,695
% Variación		2.58	7.81	1.09	25.41-	.56-	

K. Anexo XI: Mantenimiento a expectativas

Para dar mantenimiento a las expectativas en el sistema AS/400 deben de seguirse los siguientes pasos:

Desde el menú principal de ventas:

Opción 15, sistema de expectativas

Aparece el siguiente menú:

M55FO6310	ENVASES, S.A.	S1040963
Operaciones día	SISTEMA DE EXPECTATIVAS	
1. Grabación C/Lista de Precios		13. Modifica Precio
2. Grabación S/Lista de Precios		
3. Correlativo Expectativas		
4. Modificación Expectativas		
5. Bajas		
6. Reactivación		
Selección		
====> _____		

En esta pantalla se selecciona la opción que corresponde al tipo de operación que se va a realizar y se completa la información que solicita el sistema según sea el caso.

L. Anexo XII: Impresión de reporte del seguimiento al pronóstico de ventas

Para imprimir el resumen y el desglose del “Seguimiento al pronóstico de ventas”, en el sistema AS/400 deben de seguirse los siguientes pasos:

Desde el menú principal de ventas:

Opción 9, seguimiento al pronóstico

Opción 4, cálculos

Opción 20, elimina revisiones

Aparece la siguiente pantalla:

Envases, S.A.	Eliminación de Revisiones	16/10/01
	Movimiento del Seguimiento al Pronóstico	12:07:30
	No. de División <u>3</u>	
	No. de Archivo <u>002</u>	
	Año del Seguimiento <u>2001</u>	
	Trimestre <u>3</u>	
	No. de Revisión <u>4</u>	
F12=Salir	F23=Eliminación	

Se presiona F23 y elimina los datos de la revisión anterior. Luego se regresa al menú de cálculos, que es la opción 4 señalada en el menú anterior y se procede de la siguiente manera:

Desde la opción 4, cálculos, menú seguimiento al pronóstico

Opción 19, generación revisiones

Ingresar clave

Se completa la información solicitada en la siguiente pantalla:

CARACTERISTICAS DEL SEGUIMIENTO	
Año Pronóstico: <u>2001</u>	No. Archivo : <u>002</u>
Trimestre: <u>3</u>	Revisión ...: <u>06</u>
F3-Salida / INTRO continuar	

Se presiona INTRO y se actualiza el archivo en el sistema AS/400 con la información a la fecha en que se lleva a cabo este procedimiento. Con la información actualizada se genera el reporte del “Nivel de concreción del pronóstico de ventas”, de acuerdo a los siguientes pasos:

Desde el menú principal de ventas:

Opción 9, seguimiento al pronóstico

Opción 3, reportes

Opción 9, seguimiento sin salto de página

Aparece la siguiente pantalla:

NVASES, S.A. CBSE003		SEGUIMIENTO 16/10/01
REPORTE DEL SEGUIMIENTO AL PRONOSTICO		
Archivo (1): <u>002</u>		Archivo (2): <u>002</u>
No. Año: <u>2001</u>		No. Año: <u>2001</u>
Trimestre...: <u>4</u>		Trimestre...: <u>4</u>
1. Revisión...: <u>3</u>		Revisión...: <u>3</u>
Area: <u>3</u>		Area: <u>3</u>
Resumen ...: <u>0</u>		Resumen ...: <u>1</u>
F3-Salida / INTRO continuar		

En esta pantalla se ingresa la información solicitada, se presiona intro y automáticamente se genera el detalle y el “Resumen del nivel de concreción del pronóstico de ventas”. Una muestra de este reporte se puede apreciar en los Anexos XIII y XIV.

M. Anexo XIII: Muestra del detalle de “Nivel de concreción del pronóstico de ventas”

Archivo : SEGUIMIEN Página/Línea 1/1
Control Columnas 1 - 130
Buscar
*...+...1...+...2...+...3...+...4...+...5...+...6...+...7...+...8...+...9...+...0...+...1...+...2...+...3...+...4...+...5...+...6...+...7...+...8...+...9...+...0...+...1...+...
V I G U A DESGLOSE DEL SEGUIMIENTO AL PRONOSTICO DE VENTAS 4/02/02 PAGINA: 1
CBSE019 ABR-JUN(2-001-2002) ABR-JUN(3-001-2002) AREA: 2 ALIMENTOS
PLAN ESPECIAL PRONOSTICO

! PRONOS EXPEC- PEDIDO PEDIDO MES PED ! PRONOS EXPEC- PEDIDO PEDIDO MES PED

MOLDURA	ARTICULO	DESCRIPCION	! ORIGEN	TATIVA	PROCES	OBTENI	CON	EXP	! ORIGEN	TATIVA	PROCES	OBTENI	CON	EXP

01-GUATEMALA														
01-001 DISTRIBUIDORA 1														

C-0102!	0132002!	ENVAS CONSERVA 8 ONZ !	12	4					ABR 119-E!	12	4			ABR 119-E
!	!	!	!	4					MAY 120-E!	4				MAY 120-E
!	!	!	!	4					JUN 121-E!	4				JUN 121-E
!	!	TOTAL MOLDURA !	12	12	0	0		0 !	12	12	0	0		0
C-0338!	1832023!	SALSA DE 3 OZ GOTE !	60	20					ABR 122-E!	60	20			ABR 122-E
!	!	!	!	20					JUN 124-E!	20				JUN 124-E
!	!	TOTAL MOLDURA !	60	40	0	0		20- !	60	40	0	0		20- 20-
C-0434!	0132008!	ENVAS 8 ONZ. TWIST O !	136	45					ABR 125-E!	136	45			ABR 125-E
!	!	!	!	45					MAY 126-E!	45				MAY 126-E
!	!	!	!	46					JUN 127-E!	46				JUN 127-E
!	!	TOTAL MOLDURA !	136	136	0	0		0 !	136	136	0	0		0
C-0469!	0132038!	ENVAS CONSERVA 16 ON !	20	7					ABR 128-E!	20	7			ABR 128-E
!	!	!	!	7					MAY 129-E!	7				MAY 129-E
!	!	!	!	6					JUN 130-E!	6				JUN 130-E
!	!	TOTAL MOLDURA !	20	20	0	0		0 !	20	20	0	0		0

N. Anexo XIV: Muestra del resumen del nivel de concreción del pronóstico de ventas

Visualizar archivo en spool

Archivo : RESUMEN

V I G U A

AREA: ALIMENTOS

EN MILES

Página/Línea 1/2
ABR-JUN (3-001-2002) 4/02/02

	(1)	(2)	(3)	(2+3)	(2/1)%	(4)	(2+3)+4	((2+3)+4)-1	((2+3)+4)-1)/1)%	
--- PEDIDOS ---										
AREA/PAIS	PRONOSTIC	OBTENI	PROCESO	CONCRE	CONCRE	EXPECTAT	OBT+EXPE	DIFEREN		
VARIAC										
! Guatemala	4,443	315	0	315	7	4,149	4,464	21		!
! El Salvador	11,013	300	0	300	3	7,687	7,987	3,026-	27-	!
! Honduras	895	211	0	211	24	614	825	70-	8-	!
! Nicaragua	668	0	0	0		860	860	192	29	!
! Costa Rica	15,195	707	3,970	4,677	31	10,115	14,792	403-	3-	!
! REPRESENTACION!	32,214	1,533	3,970	5,503	17	23,425	28,928	3,286-	10-	!
! DISTRIBUCION	1,463	480	0	480	33	992	1,472	9	1	!
! ENVASES CENTROAM!	33,677	2,013	3,970	5,983	18	24,417	30,400	3,277-	10-	!
! ENVASES EXPORTAC !	623	500	0	500	80	423	923	300	48	!
! TOTAL ENVASES !	34,300	2,513	3,970	6,483	19	24,840	31,323	2,977-	9-	!
! CRISTALERIA CENT !	128	0	0	0		264	264	136	106	!
! CRISTALERIA EXPO !	0	0	0	0		0	0	0		!
! TOTAL CRISTAL !	128	0	0	0		264	264	136	106	!
!TOTAL GENERAL !	34,428	2,513	3,970	6,483	19	25,104	31,587	2,841-	8-	!

O. Anexo XV: Resumen general del nivel de concreción del pronóstico de ventas

ENVACES, S. A..
CONCRECION DE PRONOSTICO DE VENTA
TRIMESTRE ENERO MARZO 2002
(Miles de Unidades)

REVISION MES	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR
PRONOSTICO TRIMESTRE	114434	114434	114434	114434		
PEDIDOS CONCRETADOS	14952	53839	97729	124252		
% CONCRETADO	13	47	85	109		
EXPECTATIVAS	103800	66916	37114	18415		
DEMANDA ESPERADA	118752	120755	134843	142667		
DIFERENCIA	4318	6321	20409	28233		
%DIFERENCIA	4	6	18	25		
MÉXICO		13458	24222	25122		
DEMANDA TOTAL		134213	159065	167789		
DIFERENCIA		19779	44631	53355		
%DIFERENCIA		17	39	47		

Pronostico Original

Q. Anexo XVII: Modificación de pedidos en el sistema AS/400

1. Se ingresa al sistema AS400
2. Desde el menú principal se ingresa al submenú "sistema de pedidos":

M55FO4405	ENVASES, S.A.	S1040963
Operaciones día	MENU PRINCIPAL	
... OPERACIONES NORMALES		13. Otros Sistemas
2. Sistema de Pedidos		14. Pronostico
3. Consulta facturación y bodega		15. Sistema de Expectativas
4. Cotizaciones		16. Estadísticas
5. Reportes Varios		17. Mantenimientos
6. Consultas		18. Consulta Cambios Empaques
7. Mantenimientos		19. Procesos Especiales
8. Directorio Lista de Precios		20. Libro de Direcciones
9. Seguimiento al Pronostico		21. Carreras Terminadas
10. Convencion de Ventas		22. Arrancar Consulta (QUERY)
11. Rezagos e Indices		23. Sistema Tapas
12. ENVASES C.R.		24. Planeacion
Selección ==> _____ <u>2</u>		
Lun.10, Dic, 2001	VVALENCIA	

3. Estando en sistema de pedidos se ingresa a:
 - a. Modificación: si se desea modificar el pedido

M55FO4411	ENVASES, S.A.	S1040963
Operaciones día	Sistema General de Pedidos	
... SISTEMA DE PEDIDOS		13. Control de Pedidos al 23
2. Verificación		14. Impresión de Orden de Pedidos
		15. Autorizacion de Pedidos
4. Baja		16. Autorizacion Clientes
5. Consulta		17. Análisis Req.Y.Estatus Envios
6. Modificación		
7. Reactivación		19. PRON/EMBARQ CONTROL PEDIDOS
8. Ingreso Pendientes		
9. Pendientes de Traslado		21. REPORTES
10. Ingreso Status Pendientes		
11. Control de Pedidos		23. Modifica Secuencial Pedidos
12. Modificación Intereses X Mora		24. MANTENIMIENTOS
Selección		
==> _____ <u>6</u>		

- b. Baja: si lo que se quiere es dar de baja el pedido.

M55FO4411	ENVASES, S.A.	S1040963
Operaciones dia	Sistema General de Pedidos	
... SISTEMA DE PEDIDOS		
2. Verificación	13. Control de Pedidos al 23	14. Impresión de Orden de Pedidos
4. Baja	15. Autorizacion de Pedidos	16. Autorizacion Clientes
5. Consulta	17. Análisis Req.Y.Estatus Envios	
6. Modificación	19. PRON/EMBARQ CONTROL PEDIDOS	
7. Reactivación	21. REPORTES	
8. Ingreso Pendientes	23. Modifica Secuencial Pedidos	
9. Pendientes de Traslado	24. MANTENIMIENTOS	
10. Ingreso Status Pendientes		
11. Control de Pedidos		
12. Modificación Intereses X Mora		
Selección		
====> _____ 4		
Lun.10, Dic, 2001	VVALENCIA	
6:15:10pm	(C) J.D.Edwards & Co 1985,1996	QPADEV00HC

En el caso de Modificación:

4. En los espacios en blanco se escribe el número del pedido

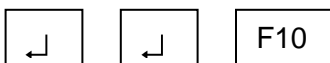
Cia. en Proceso:	QPADE
ENVASES, S.A.	CBPE071
V E N T A S	
MANTENIMIENTO MODIFICACION DE PEDIDOS	
Numero de Pedido	<u>01 2 190 01</u>
F3=Salir	

5. En la pantalla se desplegará toda la información del pedido, allí se cambia la información que se desee como: Consignatario, artículo, empaque, empaque en, empaque por cuenta de, piezas por nido, posición de la boca, forma de empaque, transporte, furgón, orden del cliente, número de piezas, precio, Fecha solicitado/ fecha confirmado, memo, término de cotización.

6. Después de cambiar la información deseada se escribe en las líneas que aparecen en la parte inferior de la pantalla el detalle y razones del cambio efectuado.

Cia. en Proceso: ENVASES, S.A.	QPADE CBPE071
V E N T A S MANTENIMIENTO MODIFICACION DE PEDIDOS	
Pedido.....: 01 2 190 2001	Empaque.....: 2043424
fecha.....: 9 10 2001	Empaque en....: 1 1=Caja 2=Char 3=Cajilla 4=otr 5=bul
Cliente.....: 01 001 DISTRIBUIDORA 1	X Cta de.....: 1 1=Proveedor 2=Cliente
Consignatario.: 01 134 DISTRIBUIDORA 1	Piezas caja....: 24
Moldura.....: C 0434 ENVASE TWIST OFF 203 ML	Pisos.....: 01
Articulo.....: 01 3 2 008 ENVASE 8 ONZ. TWIST OFF	Piezas Nido....: 01
Orden Cliente.:	Pos.Boca.....: 1 1=Abajo 2=Arriba 3=Ambos
Piezas.....: 100,008	Fecha Solicitado ---- 12 2001
Precio Millar.: \$ XX.XX	Fecha Confirmado ---- 12 2001
Memo.....: 06.2.01	Transporte....: 1 1=Terr 2=Mar 3=Otros 4=Mar Tierra
Importe.....: XXXX.XX	Furgon.....: 4 2=20 3=35 4=40
Prec.Cotizado.: 1	(1=Cif 2=Fob 3=C&F 4=Exw)
Condicion Pago: 24	90 DIAS FECH/FACT: 90 DAYS INV.DATE
Emp Factura....: 04=VIDEX	Instrucciones Especiales
F3=Salir	F12=Anterior
Intro=Valida	Final

7. Por último se graba el cambio con



En el caso de baja:

8. Se ingresa el número de pedido y el código con el que se dará de baja: 21 por estar surtido, 22 anulación del cliente, 23 anulación del gerente, 24 por estar surtido por México, 28 automático surtido y cancelado o 29 caso especial. Luego



V E N T A S MANTENIMIENTO BAJAS DE PEDIDOS	
Numero de Pedido	01 2 190 01
Codigo de Baja	22
F3=Salir	

9. En la pantalla se desplegará el detalle del pedido y con



se graba la baja.

Cia. en Proceso: ENVASES, S.A.	QPADE CBPE069
VENTAS MANTENIMIENTO BAJAS DE PEDIDOS	
Pedido.....: 01 2 190 2001	Empaque.....: 2043424
fecha.....: 09 10 2001	Empaque en....: 1 1=Caja 2=Char 3=Cajilla 4=otr 5=bul
Cliente.....: 01 001 DISTRIBUIDORA 1	X Cta de.....: 1 1=Proveedor 2=Cliente
Consignatario.: 01 134 DISTRIBUIDORA 1	Piezas caja...: 24
Moldura.....: C 0434 ENVASE TWIST OFF 203 ML	Pisos.....: 00
Articulo.....: 01 3 2 008 ENVASE 8 ONZ. TWIST OFF	Piezas Nido...: 01
Decorado.....:	Pos.Boca.....: 1 1=Abajo 2=Arriba 3=Ambos
Piezas.....: 100,008 Fecha Solicitado ---- 12 2001	Forma Empaque.: 1 1=Gran 2=Palet 3=Empla
Precio Millar.: \$ XX.XX Fecha Confirmado ---- 12 2001	5=Otr 6=Gran Enc 7=Bulk 8=Pal Enci
Memo.....: 06.2.01	Transporte....: 1 1=Terr 2=Mar 3=Otros 4=Mar Tierra
Importe.....: XX.XX	Furgon.....: 4 2=20 3=35 4=40
Prec.Cotizado.: 1 (1=Cif 2=Fob 3=C&F 4=Exw)	
Condicion Pago: 24 90 DIAS FECH/FACT: 90 DAYS INV.DATE	
Instrucciones Especiales	
F3=Salir F10=Baja Pedido F12=Anterior	Final

R. Anexo XVIII: Ingreso del pronóstico de embarques al sistema

Para ingresar el Pronóstico de Embarques de la Planta 2 al Sistema AS/400 se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 14, Pronóstico

Opción 4, Pronóstico de Embarques Planta 2

Opción 4, Pronóstico

Aparece la siguiente pantalla:

ENVASES, S.A.	Usuario: XZZZZ
11/10/01 11:52:18	
PB0001-PANT01	Mantenimiento de Pronostico de Embarques

Empresa.....: 01	
Mes.....: 10	
Pedido.....: 04 3 056 2001	
A. F3=Salir, F4=Lista	

En esta pantalla ingresa el mes y el número de pedido. Presiona INTRO y aparece la siguiente pantalla:

```

ENVASES, S.A.
PB0001-PANT02   Mantenimiento de Pronostico de Embarques
-----
Empresa.....: 01
Mes.....: 10
Pedido.....: 04 3 056 2001
Cliente.....: 062          COMPAÑÍA XXXXX, S.A.
Moldura.....: C 9100  ENVASE YYYYY
Articulo.....: 10 3 4 16
Factor Cambio Pron.: 8.0000  Factor Cambio Real: .0000
Miles Piezas Pron.: 30,000  Precio Real.....: .00
Precio por Millar.: XYZ.11  Valor en Miles....: xxxxx.30
Origen.....: D          DECORADO
                        S E M A N A S
                        1           2           3           4           5
                        01/10/2001  08/10/2001  15/10/2001  22/10/2001
                        07/10/2001  14/10/2001  21/10/2001  31/10/2001
Cant.Pronos.:          _____ 15          _____ 15
Cant.Factor.:
DESC.:
F4=Lista, F12=Anterior, F23=Borrar

```

En esta pantalla el usuario debe teclear las cantidades que se van a despachar cada semana en la columna correspondiente. Después de ingresar los datos, dándole INTRO la información queda grabada en el sistema AS/400. De esta manera se procede con cada pedido.

Para elaborar el Pronóstico de Embarques de Planta 1 se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 14, Pronóstico

Opción 3, Pronóstico de Embarques Planta 1

Opción 4, Pronóstico

A partir de este punto, la secuencia a seguir es la misma descrita en la página anterior.

* Un ejemplo del Pronóstico de Embarques impreso se muestra a continuación:

Ejemplo de cómo queda impreso el pronóstico de embarques:

ENVASES, SA		Pronostico de Embarques PLANTA 1														
Pagina : PB0030		Reporte de Cuadre														
Fecha : 01/04/20		Mes de:		PLANTA 1				Hora : 12:28:								
RNAVAS		ABRIL														
Factor Pronostico : .0000																
Numero Pedido	Au- tor	Mol- dura	Co- lor	Fch. Descripción	Miles	Factor Cambio	Valor Precio	O DOLARES	R 1 Q.	Semana de Despacho					Total	
										--1--	--2--	--3--	--4--	--5--		
										I	01/07	08/14	15/21	22/30		
=====																
Area :2																
Pais :GUATEMALA																
01-001 DISTRIBUIDORA 1, S.A.																
01-2-012-2002	C1034	CL	32	ONZ.TW	2002 03	140	7.920	xxx.58	X							P2
70	70		140													
01-2-013-2002	C1034	CL	32	ONZ.TW	2002 04	150	7.920	xxx.58	X	P2	75	75		150		
01-2-015-2002	C0470	CL	6	ONZ.TW	2002 04	75	7.920	xxx.88	X	F	40	35				75
01-2-017-2002	C1446	CL		PALMITERO	2002 03	2	7.920	xxx.90	X	P2	2					2
01-2-018-2002	C1446	CL		PALMITERO	2002 04	6	7.920	xxx.90	X	P2	6					6
01-2-020-2002	C1034	CL	32	ONZ.TW	2002 03	17	7.920	xxx.58	X	P2	17					17
01-2-023-2002	C0108	CL		ACEITUNA 9	2002 04	2	7.920	xxx.84	X	P2	2					2

S. Anexo XIX: Ingreso de los aumentos o disminuciones del pronóstico de embarques al sistema AS/400

Para ingresar el Pronóstico de Embarques al Sistema AS/400 se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 14, Pronóstico

Opción 3, Pronóstico de Embarques Planta 1

Opción 10, Aumentos al Pronóstico

Aparece la siguiente pantalla:

Envases, S.A.	14/12/01
XZZZZ	11:35:24
RPPB006	
Mantenimiento de Aumentos Pronóstico de Embarques	
Empresa.....: <u>01</u> (01=Planta 1, 21=Planta 2)	
Mes Pronóstico: <u>11</u>	
Pedido.....: <u>05 5 093 2002</u>	
INTRO/Continuar F3-Salir	

En la pantalla anterior ingresa los datos solicitados, presiona INTRO y aparece la siguiente pantalla:

Envases, S.A.				14/12/01	
RPPB006	Aumentos al Pronóstico de Embarques			11:43:00	

Empresa.....:	<u>01</u>				
Mes Pronóstico:	<u>11</u>				
Pedido.....:	<u>05 5 093 2002</u>				
Cliente	<u>061</u>	DISTRIBUIDORA WWWW			
Moldura	<u>C 0005</u>	VASO 12 OZ.			
Artículo	<u>63 3 1 081</u>				
Miles Piezas Pron.:	<u>3,000</u>				
Precio Por Millar.:	<u>XYZ.40</u>	Valor en Miles:	<u>xxx.00</u>		
		S E M A N A S			
		1	2	3	4
		01/11/2001	12/11/2001	19/11/2001	26/11/2001
		11/11/2001	18/11/2001	25/11/2001	30/11/2001
Cant. Pron.:	0	3	0	0	
Cant. Fact.:	0	0	0	0	
Descripción:	INTRO/Grabar F7-Eliminar F12-Cancelar				

Presiona INTRO y graba el pedido en el Pronóstico de embarques. Los pedidos que se ingresan como aumento al pronóstico se identifican con una "A" en el detalle del Pronóstico como se muestra en el Anexo T.

U. Anexo XXI: Definir el calendario del pronóstico de ingresos en el sistema AS/400

Para definir las semanas del Pronóstico de Ingresos en el Sistema AS/400 se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 13, Otros Sistemas

Opción 14, Pronóstico de Cobros (Ventas)

Opción 1, Definir Calendario del Pronóstico

Aparece la siguiente pantalla:

ENVASES, S.A. SK3001MS	PRONOSTICOS DE INGRESOS DEFINIR EL CALENDARIO DEL SISTEMA	18/12/2001 XZZZZ

Pronóstico : <u>122001</u> DEL AL		
F4=Listar F12=Anterior		

Ingresas el mes y el año del Pronóstico de Ingresos que se va a generar. Presiona INTRO y aparece la siguiente pantalla:

ENVASES, S.A. SK3001MS	PRONOSTICOS DE INGRESOS DEFINIR EL CALENDARIO DEL SISTEMA	

Pronóstico : <u>122001</u> DEL <u>01/12/2001</u> AL <u>31/12/2001</u>		
Número de períodos para este pronóstico : <u>4</u>		
Número Período	Del (DDMMAAAA)	Al (DDMMAAAA)
1	<u>01122001</u>	<u>09122001</u>
2	<u>10122001</u>	<u>16122001</u>
3	<u>17122001</u>	<u>23122001</u>
4	<u>24122001</u>	<u>31122001</u>
B. F12=Anterior F23=Eliminar		
Presiona INTRO y graba las semanas en el sistema AS/400.		

V. Anexo XXII: Generación del pronóstico de ingresos del mes en el sistema AS/400

Para definir el Pronóstico de Ingresos en el Sistema AS/400 se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 13, Otros Sistemas

Opción 14, Pronóstico de Cobros (Ventas)

Opción 2, Generación del Pronóstico

Aparece la siguiente pantalla donde se ingresa el número de división, las fechas del pronóstico anterior, las fechas del pronóstico a generar y el número de pronóstico (conformado por el mes y el año):

RPPE342	Generación de Pronostico de Cobros	24/04/02
División... <u>2</u>		
FECHAS DEL PRONOSTICO ANTERIOR		FECHAS DEL PRONOSTICO A GENERAR
Del: <u>01 03 2002</u>	Al: <u>31 03 2002</u>	Del: <u>01 04 2002</u> Al: <u>30 04 2002</u>
Número Pronóstico: <u>042002</u> (MMAAAA)		
F3=Salir.		

Para imprimir este reporte se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 13, Otros Sistemas

Opción 14, Pronóstico de Cobros (Ventas)

Opción 11, Pronóstico Mensual (Reportes)

Aparece la siguiente pantalla donde se ingresa el número de área, mes y año del pronóstico:

ENVASES, S.A .	PRONOSTICOS DE INGRESOS	24/04/2002
SK3009PE	REPORTE DEL PRONOSTICO MENSUAL	VVALENCIA

Area: <u>02</u>		
Pronóstico : <u>042002</u>		
Moneda.....: D		
F4=Lista F12=Anterior		

El reporte generado se imprime desde el spool y queda de la siguiente forma:

ENVASES, S.A. SK3019RE	PRONOSTICOS DE INGRESOS PRONOSTICO DEL 01/04/2002 AL 30/04/2002					PAGINA: 1 10/04/2002-10:53:30 Area: Alimentos
CLIENTE	DEL AL	01/04 07/04	08/04 14/04	15/04 21/04	22/04 30/04	TOTAL PRONOSTI

Guatemala						
DISTRIBUIDORA 1		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
CLIENTE A		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
CLIENTE B		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
CLIENTE C		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
TOTAL PAÍS		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX

El Salvador						
CLIENTE D		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
TOTAL PAÍS		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX

Honduras						
DISTRIBUIDORA 3		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
TOTAL PAÍS		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX

Nicaragua						
CLIENTE E		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
CLIENTE F		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
TOTAL PAÍS		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX

Costa Rica						
DISTRIBUIDORA 5		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
TOTAL PAÍS		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX

Puerto Rico						
CLIENTE G		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
TOTAL PAÍS		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX

ACUMULADOS P/SEMANA		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
=====						
T O T A L E S		XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX.XX
=====						
***** FIN DE REPORTE *****						

Si se desean hacer ajustes al pronóstico de ingresos, se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 13, Otros Sistemas

Opción 14, Pronóstico de Cobros (Ventas)

Opción 4, Modificar Pronóstico Original

Aparece la siguiente pantalla donde se ingresa el número de área, mes y año del pronóstico, código del cliente:

ENVASES, S.A. SK3003MS	PRONOSTICOS DE INGRESOS ACTUALIZAR PRONOSTICO	24/04/2002 VVALENCIA	

Area: 2			
Pronóstico: 042002 DEL 01/04/2002 AL 30/04/2002			
Código del Cliente : 00001013 ALIMENTOS ABC, S. A.			
Semana	DEL	AL	Monto A Pagar
1	01/04/2002	07/04/2002	XX.XX
2	08/04/2002	14/04/2002	XX.XX
3	15/04/2002	21/04/2002	
4	22/04/2002	30/04/2002	
F12=Anterior F23=Eliminar			

En la columna de monto a pagar se modifica a las cantidades por semana deseadas, con F23 se borra toda la información de ingresos de ese mes del cliente.

Si se efectúa algún ajuste, se debe imprimir nuevamente el reporte, de la forma ya mencionada.

W. Anexo XXIII: Resumen del pronóstico de ingresos

RESUMEN PRONOSTICO DE INGRESOS DE ABRIL 2002

(EN MILES US\$)

19-Abr-02

PLANTA 1

	1/05 (1)	8/12 (2)	15/19 (3)	22/30 (4)	TOTAL PRONOSTICO
División 1	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 2	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 3	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 4	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 5	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 6	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
TOTAL PLANTA 1	6.0	12.0	18.0	24.0	60.0

PLANTA 2

	1/05 (1)	8/12 (2)	15/19 (3)	22/30 (4)	TOTAL PRONOSTICO
División 1	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 2	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 3	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 4	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 5	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
División 6	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0
TOTAL PLANTA 2:	6.0	12.0	18.0	24.0	60.0

PLANTA 1 Y PLANTA 2

	1/05 (1)	8/12 (2)	15/19 (3)	22/30 (4)	TOTAL PRONOSTICO
División 1	2.0	4.0	6.0	8.0	20.0
División 2	2.0	4.0	6.0	8.0	20.0
División 3	2.0	4.0	6.0	8.0	20.0
División 4	2.0	4.0	6.0	8.0	20.0
División 5	2.0	4.0	6.0	8.0	20.0
División 6	2.0	4.0	6.0	8.0	20.0
TOTAL PLANTA 1 Y 2:	12.0	24.0	36.0	48.0	120.0

X. Anexo XXIV: Ingresos y explicación de las variaciones

Para generar el reporte de Ingresos y Explicación de las Variaciones se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 13, Otros Sistemas

Opción 14, Pronóstico de Cobros (Ventas)

Opción 5, Observación a las variaciones

Aparece la siguiente pantalla donde se ingresa: número de área, mes y año del pronóstico y número de la semana que se está trabajando:

ENVASES, S.A.	PRONOSTICOS DE INGRESOS	24/04/2002
SK3004MS	OBSERVACIONES A LAS VARIACIONES	VVALENCIA
Area	2	
Pronóstico :	042002 DEL AL	
Período ...:	2 DEL AL	
F4=Lista F12=Anterior		

Se presiona Intro y aparece la siguiente pantalla en la que se escoge con un 5 el cliente a quien se le escribirá la observación de variaciones:

ENVASES, S.A.	PRONOSTICOS DE INGRESOS	24/04/2002
SK3004MM	OBSERVACIONES A LAS VARIACIONES	VVALENCIA

Area	2	
Pronóstico :	042002 DEL 01/04/2002 AL 30/04/2002	
Período ...:	2 DEL 08/04/2002 AL 14/04/2002	
5=Observación		
S Cliente	Nombre	Ing.Pronst. Ingrso Real Monto Varc. T O
00001001	DISTRIBUIDORA 1	xx.xx yy.yy zz- P N
00001002	ALIMENTOS ABC	xx.xx yy.yy zz N N
<u>5</u> 00001003	ALIMENTOS DEF	xx.xx yy.yy zz- P N
F4=Listar F5=Renovar F10=Inicio F11=Final		
F12=Anterior F13=Consultar clientes		

Al presionar Intro aparece la siguiente pantalla en la que se escribe la observación deseada:

ENVASES, S.A. SK3004PE	PRONOSTICOS DE INGRESOS OBSERVACIONES A LAS VARIACIONES	24/04/2002 VVALENCIA

Pronóstico : 042002	DEL 01/04/2002	AL 30/04/2002
Período ...: 2	DEL 08/04/2002	AL 14/04/2002
Cliente ...: 00001013 ALIMENTOS DEF		
Monto de la variación : zz-		
Tipo de la variación .: PRONOSTICADA		
OBSERVACIONES		
<u>CLIENTE NO CUMPLE SU OFRECIMIENTO DE PAGO.</u>		
<u>CLIENTE CON PROBLEMAS DE LIQUIDEZ</u>		
F4=Lista F12=Anterior		

Para imprimir el reporte de ingresos y explicación de variaciones se siguen los siguientes pasos:

Desde el Menú Principal de Ventas:

Opción 13, Otros Sistemas

Opción 14, Pronóstico de Cobros (Ventas)

Opción 13, Pronóstico Ingresos Semanal

Aparece la siguiente pantalla en la que se ingresa el número de área, mes y año del pronóstico y semana:

ENVASES, S.A. SK3007PE	PRONOSTICOS DE INGRESOS REPORTE DE INGRESOS	24/04/2002 VVALENCIA

Area: 2		
Pronóstico : 042002		
Período ...: 2		
Moneda.....: D		
F4=Lista F12=Anterior		

Y. Anexo XXV: Formato "Variaciones al pronóstico de ingresos"

VARIACIONES AL PRONOSTICO DE INGRESOS DE ABRIL DE 2002						
(EN MILES US\$)						
						19-Abr-02
AL 05 DE ABRIL						
<i>SEMANA 1</i>						
2. PLANTA 1						
	<i>PRONOSTICO</i>		<i>REAL</i>			
	DEL MES	ACUM.	SEMANA	ACUM.	VARIACION	%
División 1	10.0	1.0	0.5	1.0	0.0	0.0
División 2	10.0	1.0	0.5	0.5	-0.5	-50.0
División 3	10.0	1.0	0.5	0.5	-0.5	-50.0
División 4	10.0	1.0	0.5	1	0.0	0.0
División 5	10.0	1.0	0.5	1	0.0	0.0
División 6	10.0	1.0	0.5	0.5	-0.5	0.0
TOTAL PLANTA 1	60.0	6.0	3.0	4.5	-1.5	-100.0
PLANTA 2						
	<i>PRONOSTICO</i>		<i>REAL</i>			
	DEL MES	ACUM.	SEMANA	ACUM.	VARIACION	%
División 1	10.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0
División 2	10.0	1.0	0	2	1.0	100.0
División 3	10.0	1.0	0.5	1.50	0.5	50.0
División 4	10.0	1.0	1	0.5	-0.5	-50.0
División 5	10.0	1.0	2	2	1.0	100.0
División 6	10.0	1.0	0.2	0.2	-0.8	0.0
TOTAL PLANTA 2	60.0	6.0	3.7	7.2	1.2	200.0
PLANTA 1 + PLANTA 2						
	<i>PRONOSTICO</i>		<i>REAL</i>			
	DEL MES	ACUM.	SEMANA	ACUM.	VARIACION	%
División 1	20.0	2.0	0.5	2.0	0.0	0.0
División 2	20.0	2.0	0.5	2.5	0.5	25.0
División 3	20.0	2.0	1.0	2.0	0.0	0.0
División 4	20.0	2.0	1.5	1.5	-0.5	-25.0
División 5	20.0	2.0	2.5	3.0	1.0	50.0
División 6	20.0	2.0	0.7	0.7	-1.3	0.0
TOTAL PLANTA 1 Y 2:	120.0	12.0	6.7	11.7	-0.3	50.0

Z. Anexo XXVI: Lista maestra para el control de documentos

Nombre del Documento	No. Revisión	Fecha de la Última Revisión
Instrucciones de Trabajo		
Desarrollo de productos nuevos	Revisión Uno	01-04-02
Grabación de pedidos de artículos existentes en lista de precios	Revisión Uno	20-04-01
Elaboración del pronóstico de ventas	Revisión Uno	03-01-02
Seguimiento y concreción del pronóstico de ventas	Revisión Uno	03-01-02
Modificaciones a pedidos en mano	Revisión Uno	03-01-02
Elaboración del pronóstico de embarques	Revisión Uno	03-01-02
Seguimiento al pronóstico de embarques	Revisión Uno	03-01-02
Pronóstico y Seguimiento de Cobros.	Revisión Uno	05-04-02

AA. Anexo XXVII: Control de distribución de documentos

Nombre del documento:		
Puesto del responsable directo:		
Fecha de emisión:	No. Revisión:	Fecha de Aprobación:

Lista de Copias

No. Ejemplar	Puesto de quien recibe	Firma

AB. Anexo XXVIII: Notificación de auditoría

NOTIFICACIÓN DE AUDITORÍA

DIVISIÓN AUDITADA:		
FECHA PROGRAMADA:		
OBJETIVO:		
ALCANCE:		
PUNTOS DE LA NORMA:		
DIRIGIDO A: NOMBRE:	PUESTO:	FIRMA DE ENTERADO:
EQUIPO AUDITOR:		
REUNIÓN DE APERTURA:		
LUGAR:	FECHA:	HORA:
PROGRAMA DE AUDITORÍA:		
NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR:		

Fecha de notificación: _____

AE. Anexo XXXI: Informe de auditoria

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORÍA INTERNA No. _____ PAG.: _____

ENVASES, S.A. FECHA: _____

AUDITORÍA INTERNA No.
ENVASES, S.A.

DEL _____ AL _____

PREPARADO POR:

PRESENTADO A:

AUDITORÍA INTERNA No. _____ PAG.: _____

ENVASES, S.A. FECHA: _____

a) Resumen ejecutivo

b) Generalidades de la auditoria

- Fecha de auditoria
- Objetivos

- Personas participantes en reunión de apertura y de cierre

Presentes:	Ausentes:

PERSONAS PARTICIPANTES EN LA REUNIÓN DE CIERRE

Presentes:	Ausentes:

- Equipo de auditores
- Aprobación del reporte

Por equipo auditor:

Nombre

Por la Empresa:

Nombre
Puesto

AUDITORÍA INTERNA No. _____

PAG.: _____

ENVASES, S.A.

FECHA: _____

c) Áreas auditadas/ no conformidades

(Se indica como se agruparán las no conformidades)

DIVISIÓN: _____

No Conformidad No.	Descripción de la No Conformidad	N/C Apartado de la Norma

AUDITORÍA INTERNA No. _____ PAG.: _____

ENVASES, S.A.

FECHA: _____

Resumen de la Auditoria Interna de Calidad ISO 9001-2000

Norma Evaluada: ISO 9001-2000					
No. de Cláusula	Cláusulas cubiertas (✓)	División 1	División 2	División 3	N/C por Cláusula
4.1					
4.2					
4.3					
4.4					
4.5					
4.6					
Etc...					
N/C por División					

AF. Anexo XXXII: Solicitud de acciones correctivas (SAC) o preventivas (SAP)

No.	Tipo de Acción:	Fecha de emisión:
-----	-----------------	-------------------

Descripción de la No Conformidad:

Responsabilidad:	Aceptación:	Fecha:
Asignación:	Fecha:	

Investigación de las Causas que originaron la No Conformidad:

Descripción del Plan de Acción que resolverá el problema de raíz:

Fecha de Conclusión del Plan de Acción:	Aprobación de la Gerencia Administrativa de Ventas:
---	---

Verificación:

Fecha Cierre:	Aprobación de la Gerencia Administrativa de Ventas:
---------------	---

AG. Anexo XXXIII: Control de comunicaciones

CONTROL DE COMUNICACIONES

Nombre del Responsable: _____

Cargo: _____

Fecha	Hora	Tipo de Comunicación				Entregado a	Fecha de entrega	Firma de Recibido
		Llamada Telefónica	Fax	Carta	Requerimiento			

Firma: _____ Fecha: _____

AH. Anexo XXXIV: Formato de atención al cliente

FORMATO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

División: _____

Nombre del Responsable: _____

Contacto	Empresa	Requerimiento	Observación	Fecha / Hora	Compromiso adquirido	Fecha teórica del cumplimiento	Correlativo de Correspondencia	Fecha del Cumplimiento

Firma: _____ Fecha: _____