



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS

UNIDAD DE GESTIÓN DE **T**ECNOLOGÍAS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

## Tecnología en Logística y Transporte

**DESCONOCIMIENTO DE PROCESO PARA LA GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD EN EL DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA “HV FASHION”.**

AUTORA:

HERNÁNDEZ QUINGAIZA, JENNIFER SABRINA

DIRECTOR: ING. VILLACIS IZA, MAYRA

ALEXANDRA

2020



# CONTENIDO

1. Justificación
2. Objetivos
3. Marco teórico
  - 3.1. Proceso
  - 3.2. Indicadores de gestión
  - 3.3. Calidad
4. Desarrollo del proyecto
  - 4.1. Propuesta
  - 4.2 Descripción de la propuesta
  - 4.3. Documentos de soporte de la propuesta
5. Conclusiones y recomendaciones



# 1. JUSTIFICACIÓN

*Hoja Verde*



Con la identificación del proceso de actual de despacho de la empresa “HV FASHION”, se determinará los datos de manera fiable para mejorar los procesos basados en la normativa de calidad ISO 9001-2015 y así evitar la duplicidad de tareas y colaborar directamente con los objetivos empresariales para un mejor posicionamiento en el mercado.



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# 2. OBJETIVOS

- OBJETIVO GENERAL**

Implementar un manual de procesos de despacho mediante la utilización de la Normativa ISO 9001 vigente para la gestión de indicadores de control de calidad en la empresa “HV FASHION”.

- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**



 PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS	<b>Fecha de Elaboración:</b> 20/01/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento de productos terminados y estadística
	<b>Fecha de Versión:</b> 20/01/2020	<b>Area:</b> Area de despacho
	<b>Página:</b> 1	<b>Tipo de Documento:</b> Manual
	Elaborado por: Jennifer Hernández Quingaiza	

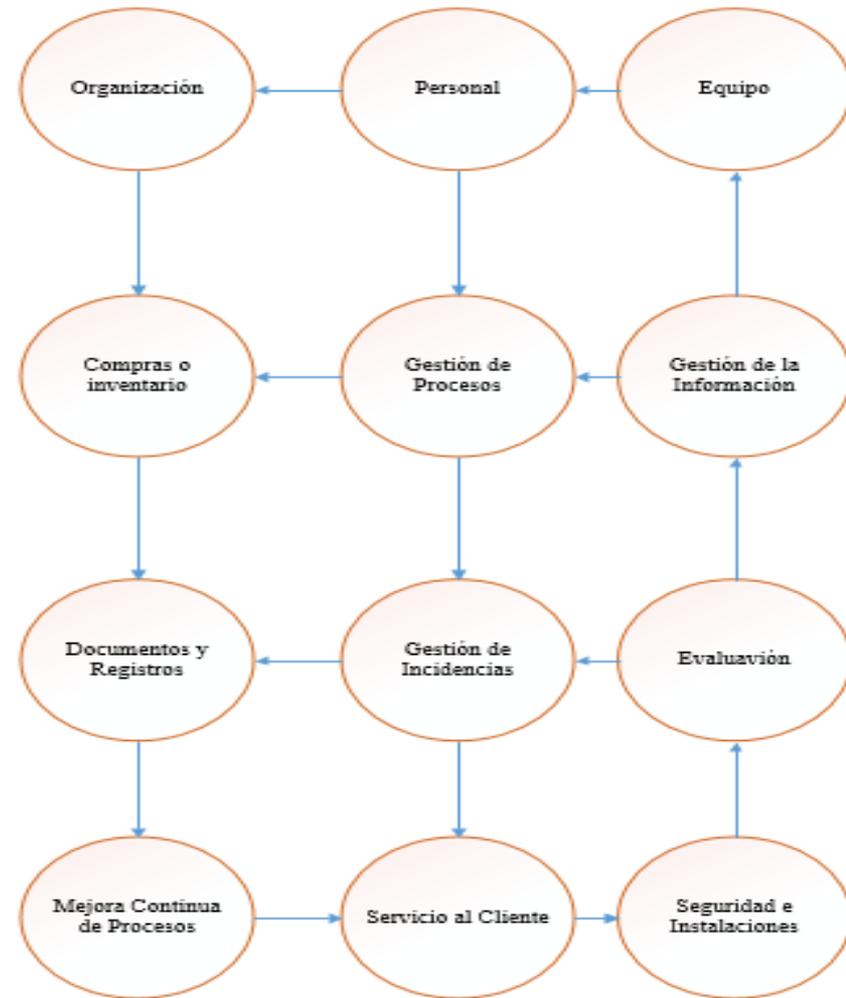
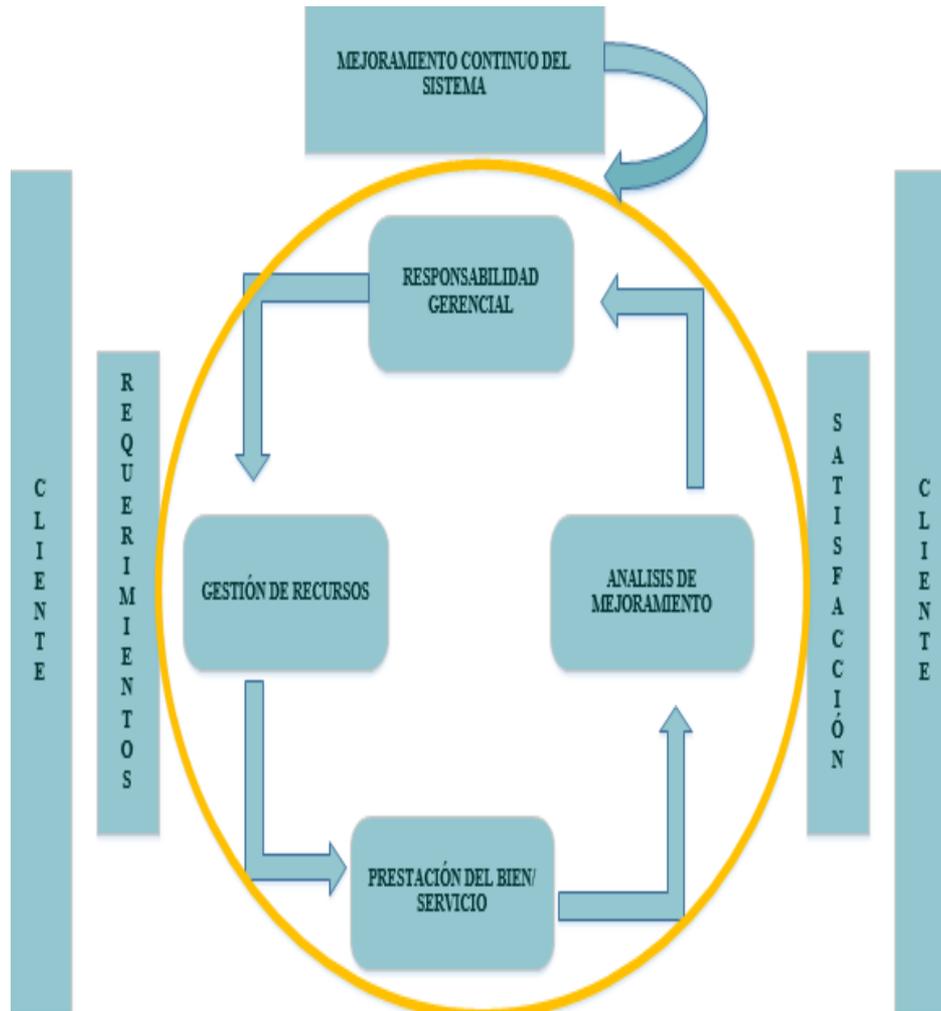
**MANUAL DE PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS DE LA EMPRESA “HV FASHION”.**



# 3. MARCO TEÓRICO



# 3. MARCO TEÓRICO



# 4. DESARROLLO DEL PROYECTO

## Propuesta

### INTRODUCCIÓN

La Investigación busca realizar actividades de análisis de los problemas causados por el desconocimiento de la normativa ISO 9001-2015, en el área denominada despacho de productos terminados de la empresa “HV FASHION”.

### OBJETIVO

Normalizar las actividades que integran el proceso de despacho de los productos terminados de la empresa “HV FASHION” cuando este salga del almacén central. Garantizando la entrega de la mercadería a los clientes bajo los estándares de calidad basados en la normativa vigente.



# 4. DESARROLLO DEL PROYECTO

- **Descripción de la propuesta**

Justificación en la que se indica él porque es importante la aplicación de la norma iso 9001-2015

Los objetivos tanto general como específicos que señalan el propósito esencial del presente manuscrito.

Las políticas en las que se señalan los criterios que rigen las labores de cumplimiento.

El manual de despacho de productos terminados considerando la normativa vigente para salvaguardar el proceso



El alcance en el que se enmarca la presente propuesta

Conceptos básicos que otorgarán una mejor comprensión.

El régimen legal con el cual entrará en vigencia y ejecución.



# 4. DESARROLLO DEL PROYECTO

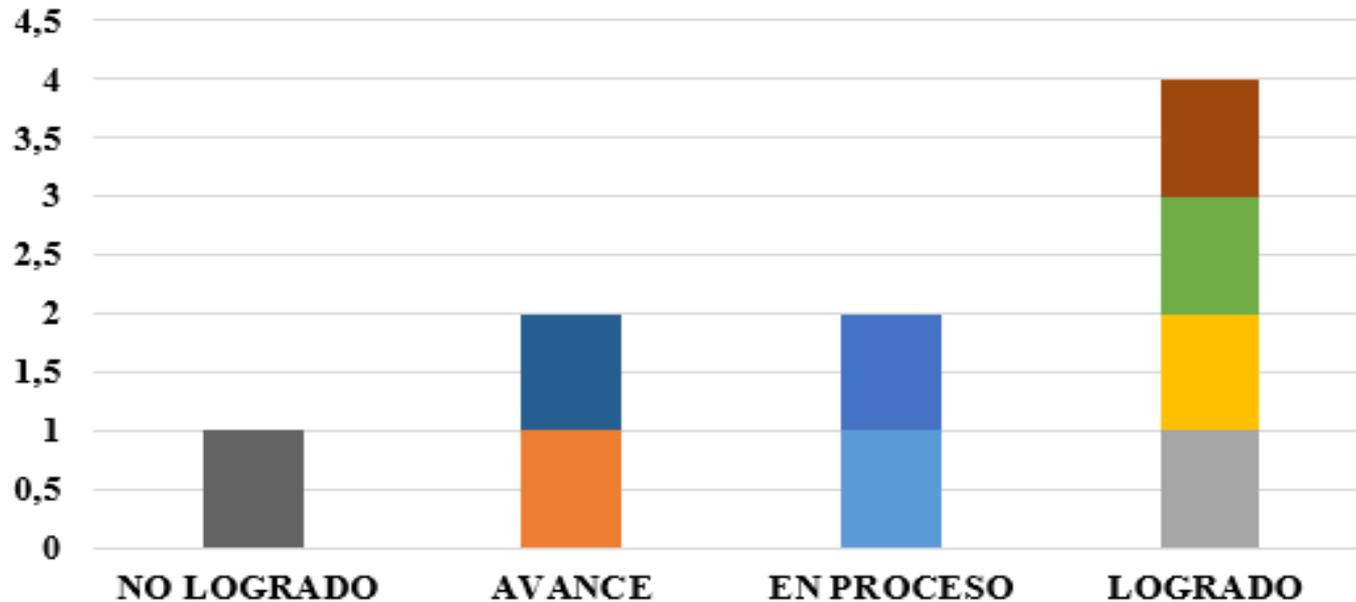
## MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

Brindar la mejor alternativa de moda y generar una experiencia de compra única, que se adapte al estilo de vida y cumplan con las expectativas de nuestra organización

Llegar a ser en el 2020 una marca de moda posesionada a nivel nacional, reconocida por sus diseños innovadores y calidad de productos



# 4. DESARROLLO DEL PROYECTO



Estadísticas de fichas de observación para la obtención de información para el planteamiento de posibles soluciones.



# 4. DESARROLLO DEL PROYECTO

## ANÁLISIS DE LAS ESTADÍSTICAS

- Utiliza un documento escrito o digital que permita realizar el despacho.
- Registra en la relación de reparto, contratiempos presentados durante las entregas y que afectaron el cumplimiento
- Optimiza tiempos de despacho mediante gestión de procesos de calidad.
- Ingresa el producto de manera continua al almacén
- Facilita la entrega de reparto de acuerdo a las condiciones de acomodo
- Entrega el producto y verifica que los documentos y el producto sea correcto
- Entrega documento fuente original firmada por el cliente y relación de reparto a control documental para la elaboración del informe diario de salidas
- Cumple con un estibaje pertinente para efectuar el despacho
- Confirma que el producto a devolver corresponda con documento fuente y registra en la relación de reparto nombre del cliente y cantidades



# 4. DESARROLLO DEL PROYECTO

**ALCANCE:** ayudar a tener un mejor proceso de gestión de despacho de calidad en la entidad.

**BASE LEGAL:**  
ISO 9001-2015



NORMA  
INTERNACIONAL

ISO 9001

Quinta edición  
2015-09-15

Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# 4. DESARROLLO DEL PROYECTO

## POLÍTICAS

Brindar servicio rápido, eficiente y oportuno a todos los requerimientos de los clientes

Garantizar y satisfacer las necesidades de los usuarios

Todas las actividades que se realice el personal deben estar orientados a los procesos de calidad

Capacitación continua y permanente

Deberá usar equipos de apoyo logístico para la realización efectiva del proceso y la reducción significativa de tiempo.



# 4.1. PROPUESTA

 <b>PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	<b>Fecha de Elaboración:</b> 20/01/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento de productos terminados y estadística
	<b>Fecha de Versión:</b> 20/01/2020	<b>Área:</b> Área de despacho
	<b>Página:</b> 1	<b>Tipo de Documento:</b> Manual
<b>Elaborado por:</b> Jennifer Hernández Quingaiza		

MANUAL DE PROCESOS

## MANUAL DE PROCESOS DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS DE LA EMPRESA “HV FASHION”.



# 4.1. PROPUESTA

## MANUAL DE PROCESOS

- ❖ Contar con objetivos claros con respect al manual.
- ❖ Establecer politicas, alcance y conceptos para el entendimiento del personal.
- ❖ Especificar las actividades que desarrollarán los trabajadores de la empresa.
- ❖ Ejecutar un diagrama de procesos que identifique de mejor manera las actividades y documentos.
- ❖ Desarrollar de manera clara los documentos de respaldo.



# 4.1. PROPUESTA

El presente manual se ejecutara de manera especifica contando con objetivos, alcance y políticas para el desarrollo del mismo

## OBJETIVO

Normalizar las actividades que integran el proceso de despacho de los productos terminados de la empresa “HV FASHION” cuando este salga del almacén central. Garantizando la entrega de la mercadería a los clientes bajo los estándares de calidad basados en la normativa vigente.



## ALCANCE

Este proceso se emplea en el área de despacho con la recepción de los documentos de requisición por parte del cliente y/o recolecciones de las devoluciones de la mercadería, partiendo del despacho y finalizando con la recolección de comprobantes de entrega al cliente



# 4.1. PROPUESTA

**Despacho:** Proceso de salida donde los productos se empaquetan y se envía a los clientes.

**Productos terminados:** Productos elaborados por la empresa y destinados al consumo final.

**Calidad:** Conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio.

**Mejora continua:** Actividades y actuaciones dirigidas a buscar una mejora constante de los estándares actuales

**Documento de soporte:** Son aquellos documentos oficiales de comercio y de transporte que respaldan los procedimientos que se realicen

## CONCEPTOS

 PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS	Fecha de Elaboración: 20/01/2020	Departamento Responsable: Departamento de productos terminados y estadística
	Fecha de Versión: 20/01/2020	Area: Area de despacho
	Página: 24	Tipo de Documento: Formato de documentos de soporte
Elaborado por: Jennifer Hernández Quinzana		

FORMATO DE DOCUMENTOS DE  
SOPORTE



# 4.1. PROPUESTA

## REFERENCIA ISO 9001-2015

Generalidades  
Literal 0.3  
Inciso 0.3.1.

Contexto de la  
organización.  
Literal 4.3.

Contexto de la  
organización.  
Literal 4.3.  
Inciso 4.4.2.

Planificación  
Literal 6.1.  
Inciso 6.1.2.

Información  
documentada  
Literal 7.5.  
Inciso 7.5.3

Requisitos para los  
productos  
Literal 8.2  
Inciso 8.2.1

Control de los  
procesos  
Literal 8.4  
Inciso 8.4.2

Control de los  
procesos  
Literal 8.4.  
Inciso 8.4.1

Liberación de los  
productos  
Literal 8.6.  
Inciso a y b



# 4.1. PROPUESTA

## REFERENCIA ISO 9001-2015

Producción y  
provisión  
Literal 8.5.  
Inciso 8.5.1.

Operación  
Literal 8  
Inciso 8.1

Diseño y  
desarrollo  
Literal 8.3.5.  
Inciso a,b,c,d

 <b>PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	<b>Fecha de Elaboración:</b> 20/01/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento de productos terminados y estadística
	<b>Fecha de Versión:</b> 20/01/2020	<b>Área:</b> Área de despacho
	<b>Página:</b> 7	<b>Tipo de Documento:</b> Manual
<b>Elaborado por:</b> Jennifer Hernández Quingaiza		

### 5. Desarrollo

#### 5.1. Descripción de las actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento	Referencia ISO
------	-------------	-----------	-----------	----------------

Evaluación de  
desempeño  
Literal 9.1  
Inciso 9.1.2

Mejora  
Literal 10.1.  
Inciso a,b,c



# 4.1. PROPUESTA

 <b>PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	<b>Fecha de Elaboración:</b> 20/01/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento de productos terminados y estadística
	<b>Fecha de Versión:</b> 20/01/2020	<b>Área:</b> Área de despacho
	<b>Página:</b> 13	<b>Tipo de Documento:</b> Información de figura
<b>Elaborado por:</b> Jennifer Hernández Quingaiza		

<b>FIGURA</b>	<b>LEYENDA</b>
	Inicio
	Procedimiento
	Decisión
	Documento
	Fin



# 4.1. PROPUESTA

 <b>PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	<b>Fecha de Elaboración:</b> 20/01/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento de productos terminados y estadística
	<b>Fecha de Versión:</b> 20/01/2020	<b>Área:</b> Área de despacho
	<b>Página:</b> 14	<b>Tipo de Documento:</b> Documentos
<b>Elaborado por:</b> Jennifer Hernández Quingaiza		

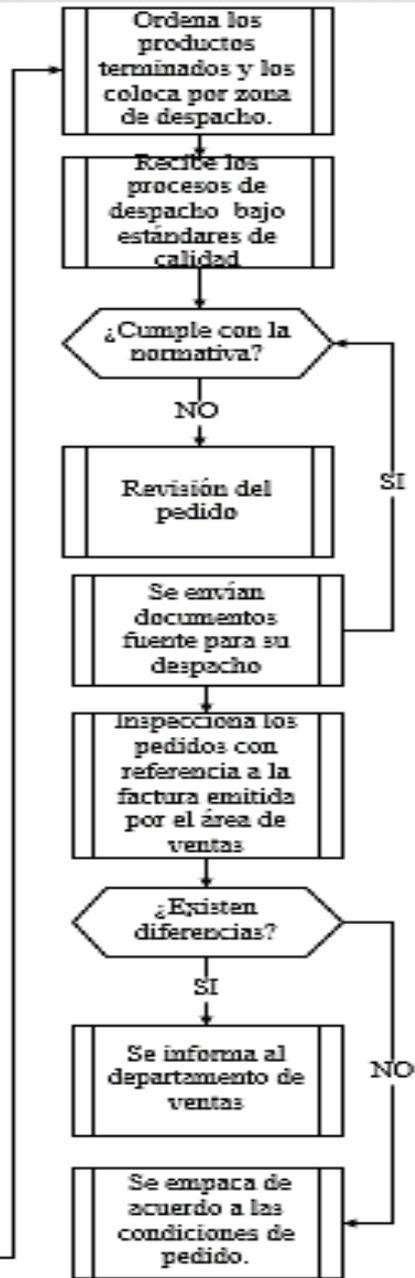
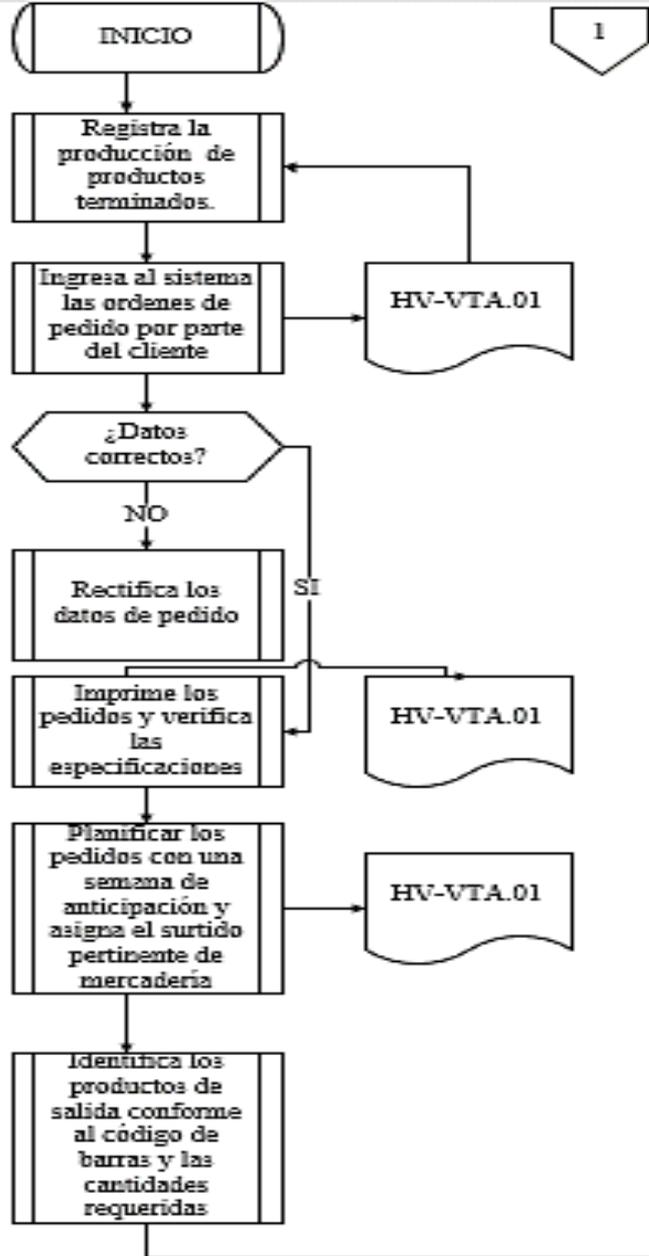
## 1. Documentos relacionados

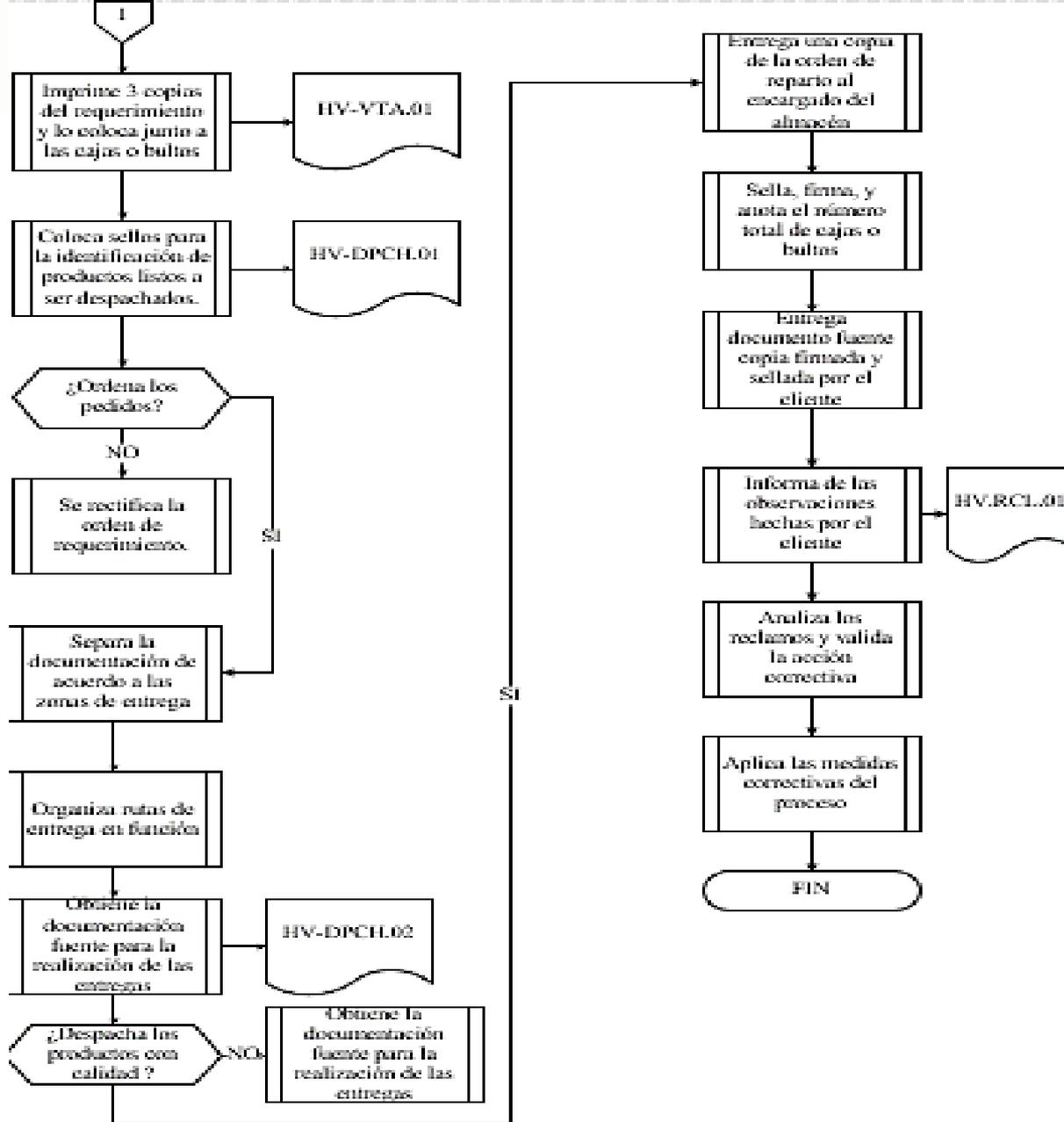
Nº DE DOCUMENTO	TITULO DE DOCUMENTO
HV-VTA.01	Pedido.
HV-DPCH.01	Reporte de preparación de pedidos.
HV-DPCH.02	Etiqueta de identificación de pedidos.
HV-DPCH.03	Relación de reparto.
HV-RCL.01	Reporte de reclamo de cliente.

## 2. Entrega de documento

COPIA	ÁREA	DEPARTAMENTO
Original	Gerencia	Departamento Gerencial
Uno	Despacho	Departamento de productos terminados y estadística.
Versión electrónica	Empresa	Empresa











- Investigar las causas existentes del desconocimiento de procesos para la gestión de control de calidad en el despacho de productos terminados según la Normativa ISO 9001-2015 en la empresa “HV FASHION”

## OBJETIVO



- El proceso de despacho actual no cuenta con un documento escrito que esté acorde con los procedimientos y normativa a seguirse, esto implica un retraso significativo al momento de despachar, además que los empleados no poseen la información pertinente al instante de cumplir con sus actividades.

## CONCLUSIÓN



- Difundir al personal que labora en el área de despacho la utilidad del presente manual, para que de esta forma se dé un control de despacho de productos terminados bajo la normativa vigente de calidad, con el fin de lograr la mejora del desempeño laboral y de esta forma evitar sanciones significativas por parte de los clientes..

## RECOMENDACIÓN



- Identificar los procesos actuales que se manejan en el área de almacenaje y despacho con la finalidad de recopilar información.

- Se determina que el despacho de productos terminados, es el proceso donde se empaca e identifica la mercadería para la salida de las mismas. Este proceso está ligado a cada uno de los trabajadores que se encuentran en el área de despacho y a la gerencia, los cuales deben considerar la normativa vigente de calidad ISO 9001-2015

- Es de vital importancia la implementación del presente manual de procesos de despacho basado en la normativa vigente ISO 9001-2015, para de esta forma aprovechar al máximo los recursos tanto humanos como económicos

## OBJETIVO



## CONCLUSIÓN



## RECOMENDACIÓN



- Desarrollar un manual de procesos que facilite la gestión de despacho de productos terminados mediante la utilización de la normativa de calidad vigente.

## OBJETIVO



- Es necesario la implementación de un documento en formato escrito y digital en la empresa “HV FASHION”, especialmente en el área de despacho de productos terminados debido a que esta que no cuenta con un escrito que establezca los estándares de calidad

## CONCLUSIÓN



- Difundir y capacitar la normativa enfocada al proceso de despacho, para evitar que la empresa incurra en incumplimientos con sus clientes y por ende la insatisfacción del mismo.

## RECOMENDACIÓN





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS

