

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

MICROENVASES S De RL

SUSTENTADO POR:

SCARLETH YARISEL SAGASTUME GUTIERREZ

21711112

ASESORA DE PRÁCTICA PROFESIONA

LIC. CLAUDETTE CUBERO

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

MAYO 2021

Índice

Índice de tablas y figuras.....	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Resumen ejecutivo	VII
Introducción	VIII
1. CAPÍTULO I.....	1
Objetivos de la Práctica Profesional	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
Datos Generales de la Empresa	2
1.1.2 Reseña Histórica de la Empresa.....	2
1.1.3 Misión	2
1.1.4 Visión	2
1.1.5 Política de Calidad.....	3
1.1.6 Organigrama	3
2. CAPÍTULO II.....	4
2.1 Actividades realizadas en el área de sistema de gestión de calidad de Microenvases	4
2.1.1 Actualización de hojas de aprobación	4
2.1.2 Actualización de sistema SAP	4
2.1.3 Actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad.	5
2.1.4 Organización y evaluación de personal sobre BPM	5
2.1.5 Documentación de medidas de bioseguridad.....	6
3. CAPÍTULO III	7
4. CAPITULO IV.....	10
4.1 Conclusiones.....	10
4.2 Recomendaciones	11
4.2.1 Recomendaciones para Microenvases S de RL.....	11
4.2.2 Recomendaciones para Universidad Tecnológica Centroamericana	11
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes	11
Bibliografía	12

ANEXOS.....	12
--------------------	-----------

Índice de tablas y figuras

FIGURA 1 organigrama Microenvases	3
FIGURA 2 probabilidad de capacidad de contenedor	9

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi madre por haberme guiado a lo largo de mi vida, por darme el apoyo para llegar a culminar mis estudios superiores; darme consejos y apoyo emocional para afrontar las situaciones difíciles que formaron parte de mi formación como profesional.

Scarleth Sagastume.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre por su apoyo incondicional y los sacrificios que realizó para formarme como profesional y por siempre creer en mí.

A mi padre por su apoyo y consejo para cumplir con una de mis metas.

A mis catedráticos por haberme impulsado a cumplir mis retos.

Un especial agradecimiento a Microenvases por haberme dado la oportunidad y la confianza de desarrollar mi práctica profesional en su empresa y por facilitarme la información necesaria para sustentar mi informe.

A UNITEC, por ser mi casa de estudio y formación superior.

Scarleth Sagastume.

Resumen ejecutivo

El presente informe detalla las actividades y áreas específicas donde se desarrolló la práctica profesional en la empresa de Microenvases de Honduras localizada en Zona industrial Castillo, Kilometro 9, Cortés. Es una empresa que forma parte de tres empresas hermanas, Inversiones Estratégicas. Microenvases inició operaciones en 1998 fabricando vasos desechables de cartón y otros empaques de cartón. En el año 2010 obtuvieron la certificación de la norma de calidad ISO 9001 versión 2008, con la certificación aseguraron un mejor entendimiento en las funciones, fortaleciendo el trabajo en equipo, apoyándose para el cumplimiento de los objetivos trazados, creando ventajas como ser: mejorar la satisfacción de los clientes, la productividad y sobre todo la entrada a nuevos mercados internacionales.

Sus instalaciones fueron diseñadas por profesionales en la ingeniería, tomando en cuenta la actividad a la que se dedican, cumpliendo con los más estrictos estándares de higiene, seguridad y de flujo de producción. Situados estratégicamente para un fácil acceso a los principales puertos y carreteras de la región ofreciendo tiempos de tránsito cortos para sus clientes en Centroamérica, Estados Unidos, México y El Caribe.

El objetivo de las actividades asignadas por la empresa es dar a conocer sus procesos de gestión de calidad y poner en práctica la teoría adquirida a lo largo de la carrera de Relaciones Internacionales. La práctica profesional se realizó en el departamento de gestión de calidad en dos áreas, el área de producción y el área de reclamos de clientes. En el área de producción su función es finalizar los productos finales dirigidos a sus clientes bajo los más altos estándares de calidad y el área de atención al cliente, de aplicar los mismos procesos de calidad para la solución de reclamos y aplicar medidas preventivas en los procesos internos para la satisfacción de sus clientes. Las actividades se distribuyeron en diez semanas, realizando actividades mixtas de ambas áreas donde se aplicaron, conocimientos adquiridos en la universidad, y se aplicaron conocimientos adquiridos de las áreas.

Introducción

La carrera de Relaciones Internacionales en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) tiene como misión formar profesionales capaces de desempeñarse en cualquier escenario laboral, sea en el ámbito comercial, político o diplomático. Al finalizar el pensum académico con las correspondientes clases y electivas de la orientación de comercio internacional, se requiere desarrollar las capacidades profesionales en el ámbito laboral. El presente informe de práctica profesional hace referencia a las actividades realizadas durante un periodo de diez semanas, del 19 de abril al 20 de junio del año 2021, en la empresa Microenvases de Honduras, en el área de gestión de calidad, donde se utilizarán los conocimientos y metodologías adquiridas a lo largo de los años.

Microenvases forma parte de una organización de inversiones estratégicas de tres hermanas presentes, una organización dinámica dedicada a la fabricación de empaques desechables de plástico y de cartón. A través de sus productos con diseños genéricos y personalizados se esfuerzan por ofrecer soluciones de empaques desechables que agreguen valor a la marca de sus clientes. Después de su certificación con la norma de calidad ISO 9001 versión 2008, tuvieron entrada a nuevos mercados internacionales como clientes en Centroamérica, Estados Unidos, México y El Caribe. El cargo asignado del estudiante fue de asistente de gestión de calidad, donde se conoció sobre los procesos de calidad de Microenvases en actividades de codificación de bocetos, seguimientos de reclamos de clientes así mismo se dio colaboración en actividades como la documentación de medidas de bioseguridad y la actualización del sistema SAP de Microenvases,

Todo lo anterior se detalla en tres capítulos:

- El Capítulo I; Se encuentran los objetivos y generalidades de la empresa, su reseña histórica, misión, visión y política de calidad.
- El Capítulo II: Detalla las actividades realizadas durante la práctica profesional, los objetivos y sus finalidades.
- El Capítulo III: se enumeran las propuestas de mejora para el área, detallando metodologías utilizadas y las alternativas para lograr posibles soluciones.

- El Capítulo IV: Concluye con los resultados obtenidos de los objetivos de la práctica profesional. También se mencionan las recomendaciones para la empresa, la institución y futuros practicantes.

1. CAPÍTULO I

Objetivos de la Práctica Profesional

En esta sección se expone el objetivo general y los objetivos específicos de la práctica profesional.

1.1.1 Objetivo General

Aplicar metodologías y estrategias adquiridas en el campo de comercio internacional, para facilitar los procesos de gestión de calidad en la optimización de los procesos de producción para clientes nacionales e internacionales de Microenvases.

1.1.2 Objetivos Específicos

1. Apoyar en las actividades diarias del departamento de gestión de calidad de Microenvases.
2. Mejorar los procedimientos del área asignada, mediante la incorporación de pasos y requerimientos obligatorios para gestionar de manera eficiente el sistema de calidad de la empresa,
3. Incorporar Herramientas y técnicas de mejora al momento de implementar acciones correctivas y preventivas establecidas por sistemas de gestión de calidad.

Datos Generales de la Empresa

1.1.2 Reseña Histórica de la Empresa

Inversiones Estratégicas es un grupo formado por tres empresas hermanas, Microplásticos que inició operaciones en 1996 fabricando bolsas plásticas para el mercado nacional, Microenvases que inició operaciones en 1998 fabricando vasos desechables de cartón y otros empaques de cartón y Comercializadora de Plástico que inicia operaciones en el año 2000 produciendo las tapaderas plásticas para nuestros vasos.(Microenvases, s/f)

En el año 2010, obtuvimos la certificación de la norma de calidad ISO 9001 versión 2008, con la certificación podemos asegurar un mejor entendimiento en las funciones, fortaleciendo el trabajo en equipo, apoyándonos para el cumplimiento de los objetivos trazados, creando ventajas como ser: mejorar la satisfacción de los clientes, la productividad, y la entrada a nuevos mercados internacionales.(Microenvases, s/f)

Nuestras instalaciones actuales, han sido diseñadas por profesionales en la ingeniería, tomando en cuenta la actividad a que nos dedicamos, que cumplen con los más estrictos estándares de higiene, seguridad y de flujo de producción, así mismo nuestra ubicación nos permite fácil acceso a los principales puertos y carreteras de la región ofreciendo tiempos de tránsito cortos para nuestros clientes en Centroamérica, Estados Unidos, México y El Caribe. El enfocarnos siempre en productos de alta calidad, nos ha permitido penetrar en nuevos mercados, fortaleciendo nuestra presencia a través de distribuidores localizados en cada país.(Microenvases, s/f)

1.1.3 Misión

Somos una organización dinámica dedicada a la fabricación de empaques desechables de plásticos y de cartón que cumplen con los estándares de calidad establecidos; comprometidos y responsables con nuestros clientes, empleados, proveedores y accionistas.(Microenvases, s/f)

1.1.4 Visión

Ser la mejor opción en empaques desechables convirtiéndonos en socios estratégicos de nuestros clientes, proveedores y colaboradores, siendo reconocidos internacionalmente por la

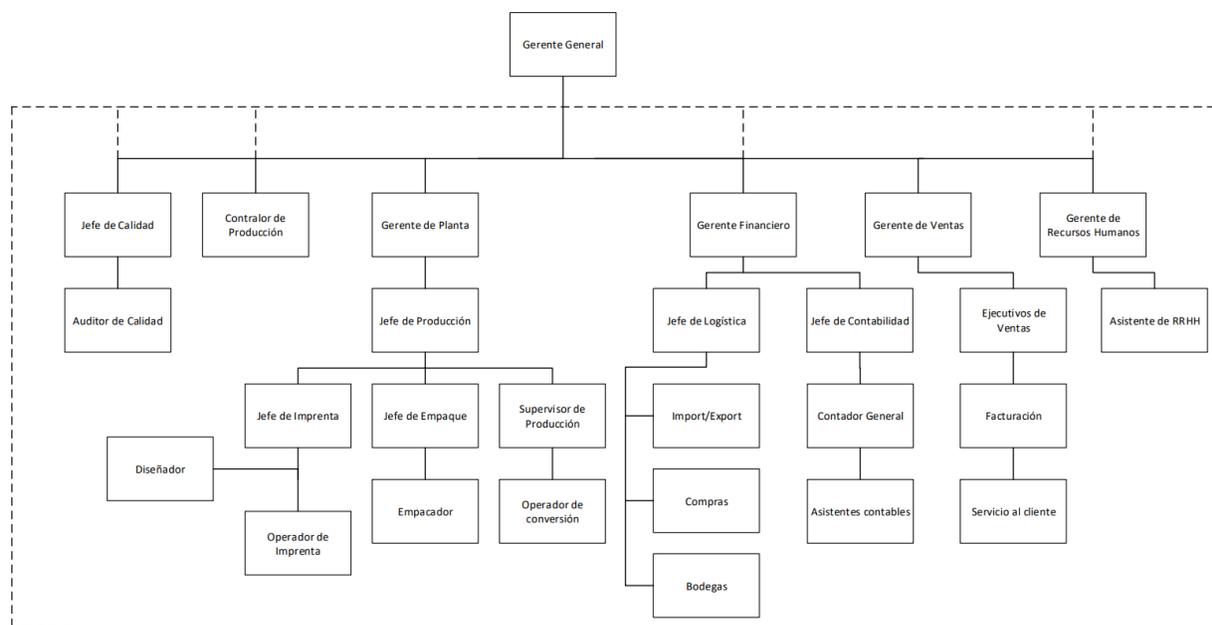
calidad y confiabilidad de los productos que fabricamos; y el profesionalismo y el compromiso de nuestro talento humano.(Microenvases, s/f)

1.1.5 Política de Calidad

Suministrar oportunamente a compañías multinacionales y nacionales empaques desechables de alta calidad, a través de la tecnología adecuada y personal competente que garantice la funcionalidad, confiabilidad e higiene de nuestros productos a un precio competitivo, mejorando continuamente nuestros procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y accionistas, cumpliendo con los requisitos legales aplicables.(Microenvases, s/f)

1.1.6 Organigrama

FIGURA 1 organigrama Microenvases



Fuente: (Microenvases, s/f)

2. CAPÍTULO II

En el siguiente capítulo se describirán las actividades realizadas durante la práctica profesional en Microenvases S de RL.

2.1 Actividades realizadas en el área de sistema de gestión de calidad de Microenvases

2.1.1 Actualización de hojas de aprobación

Las hojas de aprobación contienen los diseños que maneja la empresa de Microenvases son de gran importancia, son los diseños que aparecerán impresos en el cartón que posteriormente se convertirán en vasos o bolsas para los clientes que lo solicitan. Como se puede ver en el anexo 1, la hoja de aprobación contiene el diseño que es la imagen que el cliente desea que el contenedor o bolsa lleve impreso, y la descripción de cómo debe ser y que debe llevar este diseño. Una de las primeras actividades que se realizó durante la práctica profesional fue la de actualizar las hojas de aprobación en el servidor de la empresa de Microenvases. La actividad consistió en utilizar un archivo de Excel proporcionado por el área de bodega, este se puede observar en el anexo 2, donde se encontraba la codificación y descripción de los bocetos y diseños aprobados por los clientes. Se habilitó un servidor extra en la empresa con la ayuda de IT, generando un respaldo virtual de los diseños y bocetos (ya que solo se tenía un respaldo físico) que solo se encontraban en la computadora del diseñador de la empresa. Mediante este servidor se pudo enlazar las hojas de aprobación correspondientes al servidor asignado para los mismos, con el objetivo de encontrar estos bocetos de manera fácil en los servidores de la empresa para la eficacia del proceso de imprenta y producción. La imagen de los servidores puede ser encontrada en el anexo 3 de este informe de práctica profesional.

2.1.2 Actualización de sistema SAP

El sistema SAP es una de las herramientas más importantes en Microenvases. El departamento de gestión de calidad utiliza este sistema para revisar la documentación y procesos que maneja la empresa internamente, como se puede ver en el anexo 4, en este se encuentra la información de inventario de la empresa, la realización de requisas de compras, los bocetos en sus hojas de aprobación para la fabricación de los hules y negativas. La segunda actividad que se realizó durante la práctica profesional fue la actualización del sistema SAP. Una vez los bocetos

fueron subidos al servidor de la empresa, se pudo enlazar los servidores al sistema SAP para poder visualizar la imagen de los bocetos en el sistema, el anexo 5 se muestra el boceto enlazado al SAP, mediante este sistema se puede verificar los bocetos y diseños que se producirán según la programación diaria. Durante esta actividad se enlazaron 1400 hojas de aprobación al código ingresado en el sistema SAP.

2.1.3 Actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad.

La tercera actividad que se realizó fue la actualización de los documentos encontrados en el sistema de gestión de calidad. Como se observa en el anexo 6, el sistema de gestión de calidad posee todos los documentos y procesos a seguir de diferentes departamentos de Microenvases. Esta actividad consistió en la revisión y actualización de los documentos que poseen los procesos de diferentes departamentos incluyendo el departamento de calidad. La actividad consistió en la revisión del código, la versión y la última fecha de actualización de estos. Como se observa en el anexo 7, El control de estos documentos se lleva en un archivo de Excel nombrado “Matriz para el control de documentos” que se encuentra igualmente codificado y con versión y se encuentra en el mismo sistema de gestión de calidad. Al haber finalizado la actualización de la matriz, cualquier documento modificado o faltante es subido a el servidor designado para el sistema de gestión de calidad y marcado en la matriz de control de documento con su respectivo código, versión y fecha de actualización. Los documentos se encuentran en los servidores de la empresa y son accesibles para los diferentes departamentos para su uso.

2.1.4 Organización y evaluación de personal sobre BPM

La cuarta actividad que se realizó fue una entrega de informe al personal de producción sobre las buenas prácticas de manufactura, esta actividad se realizó en 3 días. El primer día se hizo entrega de la información sobre las buenas prácticas de manufacturas orientadas a la limpieza y sanitización, la información fue entregada a los diferentes jefes de departamento. La evaluación de la información fue hecha dos días después donde se evaluaron en grupos de 10 personas. Los exámenes fueron evaluados, calificados y actualizados en la hoja de formato de Excel codificada como resumen de eficacia de capacitación, este formato se observa en el anexo 8. Esta información es posteriormente utilizada en auditorias y son de ayuda para capacitar a los empleados de producción para mantener las medidas de limpieza y sanitización en los productos finales.

2.1.5 Documentación de medidas de bioseguridad

La quinta actividad realizada fue la actualización y documentación de las medidas de bioseguridad para la protección del COVID -19 en la planta de producción. Diariamente se asigna a una persona de producción para llenar el formato de medidas de bioseguridad que se encuentra en el sistema de gestión de calidad. A final de cada mes, la información es evaluada y documentada para evaluar las actividades dentro de producción y que estas sean seguidas. La documentación fue guardada de manera física y organizadas del día 30 del mes al día 1 del mes como se observa en el anexo 9 y 10.

3. CAPÍTULO III

En el siguiente capítulo se describen las propuestas de mejora en las que se trabajaron durante el periodo de práctica profesional en 10 semanas. Las propuestas buscan mejorar procesos de la empresa de Microenvases y los objetivos planteados al inicio de este trabajo de práctica profesional, aplicando los conocimientos adquiridos.

Flujograma de nuevos clientes – SAP.

3.3.4 Antecedentes

Modelar los procesos es tomar consciencia de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar y escuchar para reflexionar y actuar (Carrasco, 2011). Microenvases en los últimos años ha aumentado su cartera de clientes, lo que significa un aumento en el ingreso de producción de nuevos diseños a producirse. Con el ingreso de nuevos clientes a Microenvases, han ingresado también, problemas que no habían previsto al aumentar su cartera de clientes, como llevar el control de las nuevas órdenes de producción con nuevos diseños.

La información de un nuevo cliente se toma en el área de ventas, ventas envía esta información a contabilidad para designar un código a los nuevos diseños y posteriormente ser enviada a planificación para su producción. Este proceso se ha seguido desde que la empresa se estableció y se sigue por experiencia, dejando a un lado los sistemas nuevos que se han implementado en la empresa. El control de estos se lleva por facturas, o en una base de datos creadas en Excel, esto ha ocasionado errores de producción, en el cual se han producido diseños antiguos o el diseño equivocado ha llegado a los clientes, lo cual genera reclamos por notas de créditos por los mismos como se puede ver en el anexo 11, un ejemplo de reclamo de cliente por boceto equivocado.

3.3.5 Descripción de propuesta

El proceso para seguir por nuevos clientes debe de contener la actualización diaria de las ordenes, ya sea por nuevos clientes u ordenes con nuevas versiones de bocetos. Esta actualización diaria será reflejada en un flujograma de procesos en el cual se mostrará las rutas a seguir para estos nuevos clientes, designando las áreas responsables de cada fase, de esta manera con la asignación del departamento responsable de la actualización diaria de los códigos al sistema SAP,

se evitarán futuros reclamos por bocetos equivocados para los clientes. El ejemplo del flujograma de proceso se encuentra en el anexo 12.

3.3.5 Impacto de la propuesta

La elaboración de un flujograma de nuevos clientes es de alta prioridad, debido a que con esta se logran llevar la actualización diaria de los diseños a producirse, evitando reclamos e inconsistencias en la calidad antes de que estos diseños inicien a producirse. Esto generara un impacto económico en Microenvases, ahorrándose reclamos por notas de credito por bocetos equivocados y al igual los desechos de material equivocado por versiones de diseños obsoletos. También tendrá un impacto en los tiempos de producción, ya que con la actualización diaria del sistema SAP producción simplemente deberá ingresar el código al sistema y toda la información estará disponible desde el momento en que la orden es aprobada con la información correcta, sin necesidad de verificar con cada departamento, cual serán los diseños diarios por producirse.

Medición de eficiencia de cubicaje en exportación marítima.

3.3.6 Antecedentes

Microenvases posee una cartera amplia de clientes en Centroamérica, Estados Unidos, México y El Caribe. La empresa moviliza su mercancía de manera terrestre y marítima dependiendo de la localización de sus clientes. Según el estudio del cubicaje y los efectos económicos:

“El proceso de carga y acomodo de las mercancías dentro de los contenedores debe ser planificado para incrementar la rentabilidad empresarial a través del aprovechamiento de la capacidad de carga del equipo de transporte.” (Jiménez Castillo et al., 2015)

El área de ventas, al ingresar una nueva orden crea una “orden de compra” la cual se totaliza por cantidad de cajas. Posteriormente enviada a logística para su realización. Se han presentado inconsistencias al momento de cubicar las cajas en los contenedores de exportación marítima, problemas como sobrantes de cajas, las cuales se debe solicitar más cajas para compra, o problemas al momento en el cual el cliente recibe la orden y hay sobrantes o faltantes de estas cajas. En el anexo 13 se puede observar un reclamo por error de cubicaje.

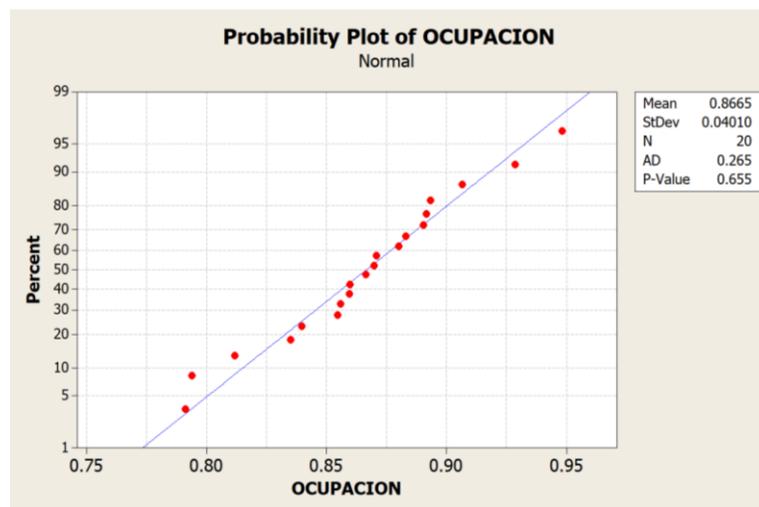
3.3.7 Descripción de propuesta

El problema de sobrantes o faltantes de cajas se debe a inconsistencias con la cubicación de los productos lo cual genera demoras en el transporte de la mercadería, o reclamos por faltantes o sobrantes de cajas las cuales se traducen a notas de credito o pérdidas económicas de la empresa. La propuesta pretende asignar un programa el cual ventas pueda utilizar al momento de realizar la orden de compras y que esta muestre la capacidad utilizada del contenedor.

Se inició con un análisis de 25 órdenes de compra de 12 clientes por vía marítima, en el cual el contenedor estaba lleno en su totalidad, con esta información se utilizaron las medidas de las cajas que cargaba para sacar el cubicaje del contenedor, el cual era un contenedor de cuarenta pies, “High cube”. Con esta información se logró encontrar la media del porcentaje de capacidad total para cada contenedor, contando los espacios muertos entre las cajas. Como se observa en el anexo 14, la capacidad total para los contenedores es del 88%.

Bajo el análisis de esta información se encontró que los datos no se alejaban de la media y que por lo tanto la propuesta era válida para implementarse, como se nota en la figura 1, los datos no se desviaban de la media, y se logró dar solidez a la propuesta.

FIGURA 2 probabilidad de capacidad de contenedor



Fuente: propia

3.3.8 Impacto de la propuesta

Con el promedio de capacidad total, y el uso de esta plantilla de orden de compra, Microenvases disminuirá reclamos por clientes por faltantes o restantes de cajas, se guiarán a ocupar la totalidad del contenedor de cuarenta pies. Este formato también mostrará la eficiencia de cubicación y funcionará como respaldo a futuros reclamos de esta índole, ya que ventas estará trabajando a llenar una orden en un 88% y si esta no cumple, el formato alertará y será motivo a revisión la orden de compra, lo cual se traduce a una disminución de gastos por nota de compras, o exceso de producto no solicitado.

4. CAPITULO IV

4.1 Conclusiones

A lo largo de 10 semanas de practica profesional se logro adquirir conocimiento del funcionamiento del área de gestión de calidad de una empresa de productos de cartón bien posicionada en Centroamérica, abarcando los pasos que realizan desde el ingreso de una nueva orden hasta su producción como producto final.

A través de la practica profesional se logro conocer de cerca cuales eran los procesos que utiliza Microenvases S de RL en el área de gestión de calidad para mantener los procesos internos de la empresa funcionando en conjunto con todos los departamentos. Se realizaron actividades proporcionadas por la empresa con el objetivo de comprender con mayor claridad los procesos de calidad en el área de producción de imprenta, desde la codificación de los bocetos, ordenes de requisas, formatos del sistema de gestión de calidad, etc. Se desarrollo la documentación de las hojas de aprobación al sistema SAP de la empresa para hacer el proceso de produccion mas eficaz y eficiente. Cada actividad desarrollada, profundizo el conocimiento de como funcionaba la empresa a nivel de gestión de calidad y producción.

Se logro cumplir los objetivos establecidos al inicio de la practica profesional, estableciendo medidas preventivas y correctivos en parte al sistema de gestión de calidad para los departamentos y su correcto funcionamiento para mantener la calidad de los procesos de la empresa, evitando futuros problemas por la falta de los mismo los cuales se traducían a costos monetarios a la empresa. Las propuestas de mejora presentadas fueron realizadas con la información aprendida del área de gestión de calidad, en donde se observador oportunidades de mejoras para prevenir posibles errores de calidad mediante la aplicación de procesos de calidad y herramientas que mejoraran los procesos.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para Microenvases S de RL

Se recomienda dar seguimiento a las propuestas de mejora presentadas en las 10 semanas de practica profesional, son propuestas basadas en el funcionamiento interno observado y análisis de estos, Se hace la recomendación de sistematizar el resto de la información correspondiente al sistema SAP, para evitar futuros problemas.

4.2.2 Recomendaciones para Universidad Tecnológica Centroamericana

Se recomienda a la universidad que genere mas propuestas de practica profesional relacionadas a la carrera de Relaciones Internacionales. Se recomienda agilizar los procesos de graduación como ser las horas de vinculación y anexarlas a una clase, así como lo hacen el resto de las universidades privadas.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

Se recomienda a los estudiantes que harán sus practicas profesionales realizar una investigación previa de la empresa en la cual harán su practica profesional, que adquieran conocimientos del área en la cual se desarrollarán, de esta manera las ideas de mejora serán mas visibles.

Bibliografía

Carrasco, J. B. (2011). *Resumen libro Gestión de procesos, Juan Bravo Carrasco*

2. 49.

Jimenez Castillo, J., Bueno Solano, A., Jimenez Sanchez, J. E., & Cedillo Campos,

M. (2015). CUBICAJE Y SU EFECTO ECONOMICO EN EL COSTO

LOGISTICO DEL TRANSPORTE Y COMPETITIVIDAD

EMPRESARIAL. *PUBLICACION TECNICA, 440.*

<https://trid.trb.org/view/1423398>

Microenvases. (s/f). *Micro Envases*. Recuperado el 15 de mayo de 2021, de

<http://microenvases.com/es/quienes-somos.html>

ANEXOS

Anexo 1 Hoja de aprobación

HOJA DE APROBACIÓN-MICROENVASES			CÓDIGO: PPRO-01		
	Elaborado por: Diseñador	Elaborado el: 04/Agosto/2008	Página 1 de 1	VERSIÓN: 08	
	Revisado por: Representante de la Dirección	Fecha de última versión: 05/Marzo/2018		DOCUMENTO APROBADO POR: Diseñador	FIRMA:



Observaciones: _____		<input type="checkbox"/> FONDO BLANCO <input checked="" type="checkbox"/> CON LINEA BLANCA <input type="checkbox"/> SIN LINEA BLANCA	
Fecha: JULIO / 30 / 2019	Codigo: 5018521-10097		
Cliente: IMPORTADORA GLOBAL	Pais: HN	COLORES PANTONE	
Diseño: ALLIGATOR ICE	Versión: 1	<input type="checkbox"/> AMARILLO PROCESO C	<input type="checkbox"/> MAGENTA PROCESO C
Diseñador: JRMENDEZ	Imprenta: COMCO	<input type="checkbox"/> CYAN PROCESO C	<input type="checkbox"/> NEGRO PROCESO C
Onzaje:	<input type="checkbox"/> CON ASA <input checked="" type="checkbox"/> SIN ASA	<input checked="" type="checkbox"/> BEBIDA FRIA <input type="checkbox"/> BEBIDA CALIENTE	<input type="checkbox"/> MUESTRA <input checked="" type="checkbox"/> PRODUCCIÓN
Empacado:	Caja de Empaque: POLY	Unid. por Caja: 1,200	
	Empacado: 24X50	Bolsa: 6 1/2 X27 A/D	Etiqueta: Normal: <input checked="" type="checkbox"/> Personalizada: <input type="checkbox"/>
Firma de Aprobación de Cliente / Rep. de Ventas		Firma Diseñador	Producción

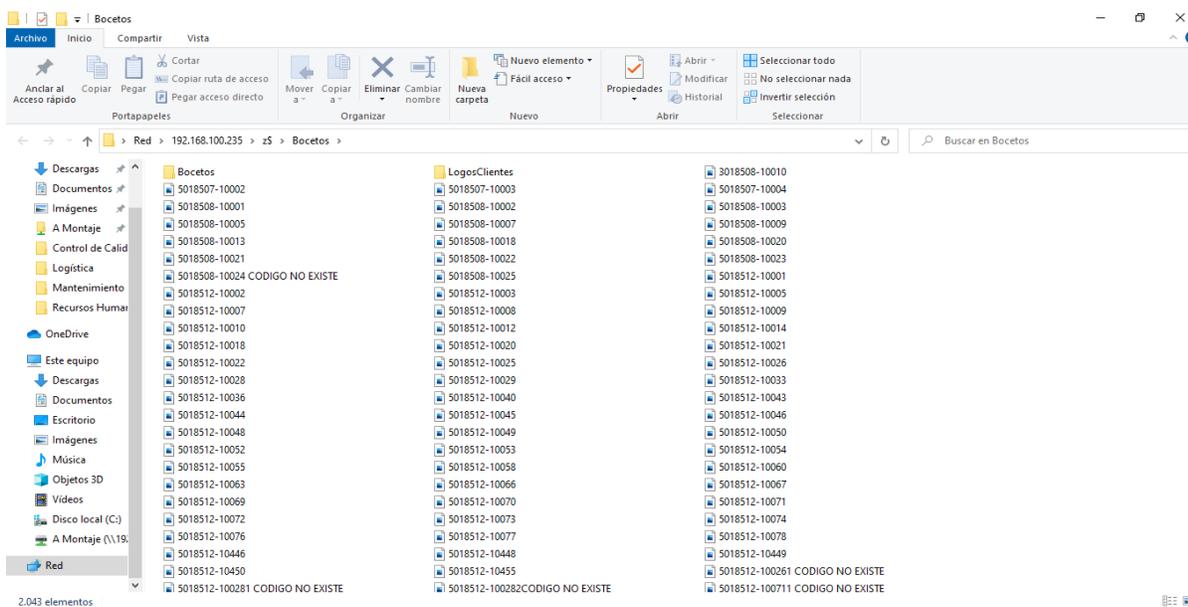
Este documento es explícitamente para visualizar posición, dimensión de elementos en el diseño, y aprobación del mismo. Colores pueden variar en diferentes monitores. Este documento NO es una prueba de color, y NO debe utilizarse para comparaciones de color. Para una comparación de color precisa, favor referirse a una cartilla de color PANTONE.

Anexo 2 código de artículos

A	B	C	D	E
Número de artículo	Descripción del artículo	En stock	Nombre de almacén	
2	5018507-10002	VASO 07 ONZ TATASCAN AMARETTO S/A VR2 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO
3	5018507-10003	VASO 07 ONZ TATASCAN VR2 S/A 1000 UND	280.000	PRODUCTO TERMINADO
4	5018507-10004	VASO 07 ONZ TOVARICH S/A 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO
5	5018507-10005	VASO 07 ONZ VERDE 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO
6	5018508-10000	VASO 08 ONZ 58- 1000 UND	190.000	PRODUCTO TERMINADO
7	5018508-10001	VASO 08 ONZ WENDY'S HOT LOCAL 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO
8	5018508-10002	VASO 08 ONZ SIGUA COFFE LOCAL S/A 1000 UND	110.000	PRODUCTO TERMINADO
9	5018508-10003	VASO 08 ONZ VIE DE FRANCE LOCAL 1000 UND	110.000	PRODUCTO TERMINADO
10	5018508-10005	VASO 08 ONZ TIO CHARLIN S/ASA 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO
11	5018508-10007	VASO 08 ONZ GALAXY WAVE LOCAL S/A B/C 1000 UND	200.000	PRODUCTO TERMINADO
12	5018508-10009	VASO 08 ONZ METROCAFE S/A 1000 UND	380.000	PRODUCTO TERMINADO
13	5018508-10013	VASO 08 ONZ JUGO DE NARANJA VR2 1000 UND	320.000	PRODUCTO TERMINADO
14	5018508-10018	VASO 08 ONZ DELICIAS DEL CARMEN VR2 S/A 1000 UND	60.000	PRODUCTO TERMINADO
15	5018508-10019	VASO 08 ONZ GEN. COMP SP S/A 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO
16	5018508-10020	VASO 08 ONZ IDEAL BELEN S/A LOCAL 40x25 1000 UND	610.000	PRODUCTO TERMINADO
17	5018508-10021	VASO 08 ONZ MIKES VR2 C/A 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO
18	5018508-10022	VASO 08 ONZ ESPRESSO AMERICANO EXPRESS ROJO 1000 UND	20.000	PRODUCTO TERMINADO
19	5018508-10023	VASO 08 ONZ ESPRESSO AMERICANO LOCAL VR2 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO
20	5018508-10025	VASO 08 ONZ AUDI HONDURAS VR2 1000 UND	0.0000	PRODUCTO TERMINADO

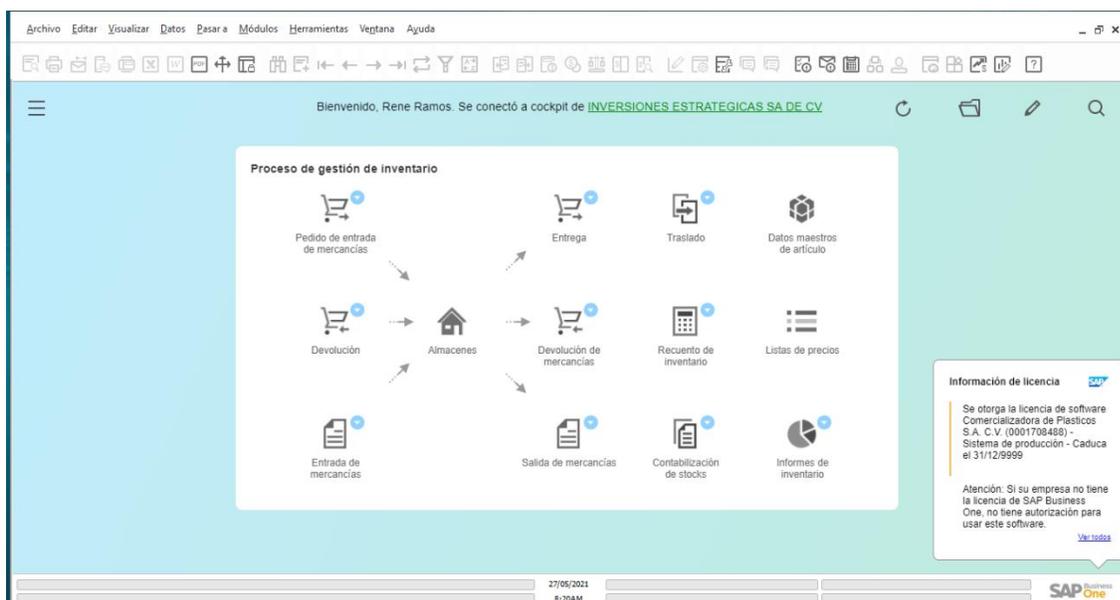
Fuente: Microenvases S de RL

Anexo 3 servidor interno para hojas de aprobación



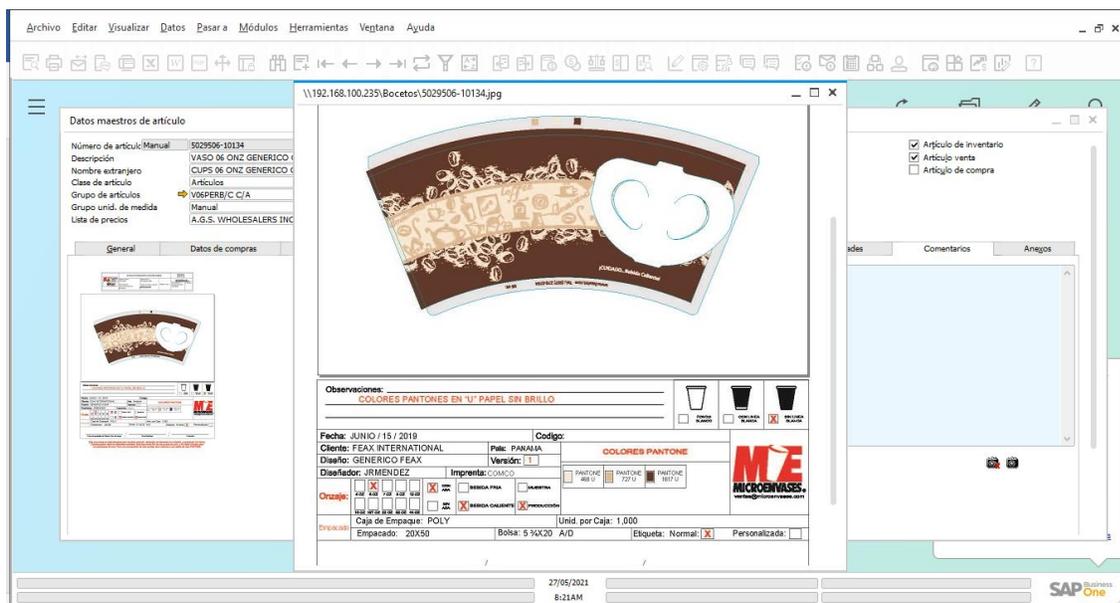
Fuente: Microenvases S de RL

Anexo 4 Sistema SAP



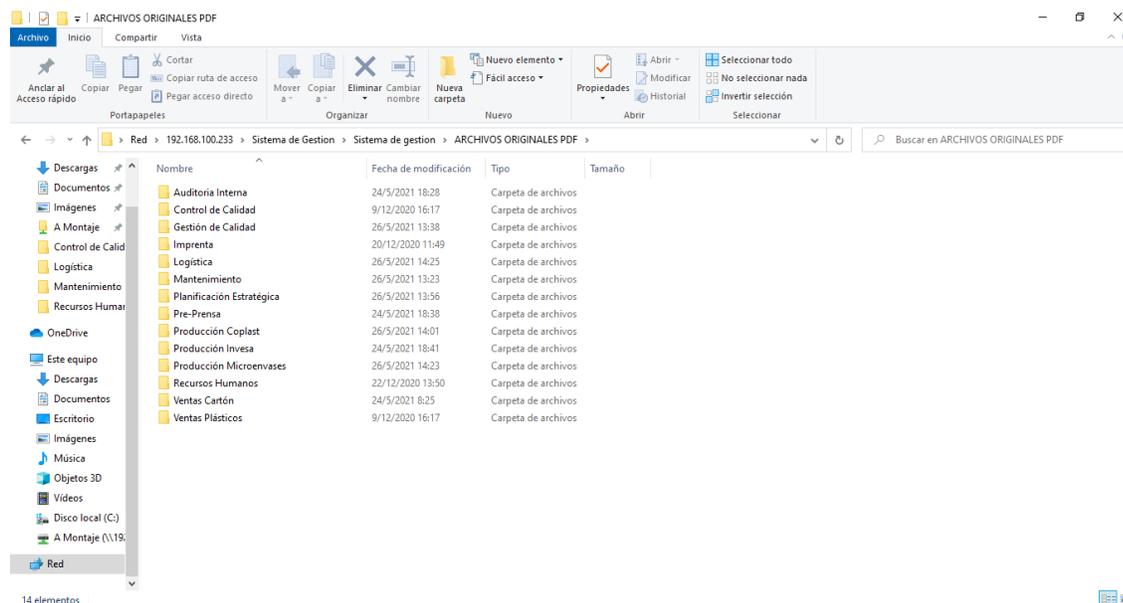
Fuente: Microenvases S de RL

Anexo 5 Hoja de aprobación enlazada al SAP



Fuente: Microenvases S de RL

Anexo 6 Sistema de gestión de calidad



Fuente: Microenvases S de RL

Anexo 7 Matriz para el control de documentos

MATRIZ PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS				GCEI-03																	
Elaborado por: Jefe de Calidad		Elaborado el: 28/05/2008		Página 1 de 1		VERSIÓN: 02															
Revisado por: Representante de la Dirección		Fecha de última versión: 10/09/2010				DOCUMENTO APROBADO POR:		FIRMA:													
Código	Título del documento	Versión	Fecha	Gerente General	Gerente Financiero	Gerente de Planta	Gerente de Ventas	Jefe de Calidad	Jefes de Producción	Gerente de Recursos Humanos	Jefe de Imprenta	Jefe de Logística	Jefe de Investigación	Jefe de Mantenimiento	Desarrollador	Jefe de Ventas Reláctico	Contributor General				
PLANIFICACION ESTRATEGICA																					
PECI-01	CARACTERIZACION PLANIFICACION ESTRATEGICA	04	29/9/2017																		
PEGI-01	PLAN DE COMUNICACION	01	12/9/2017	X																	
PEGI-02	PLAN DE CUMPLIMIENTO LINEAS ESTRATEGICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD	01	30/11/2019	X																	
PEMI-01	MANUAL DE CALIDAD	06	31/8/2017	X		X															
PERI-01	REVISION POR LA DIRECCION	02	31/8/2017																		
PERI-01	POLITICA DE CALIDAD	02	27/10/2017																		
PERI-09	POLITICA, MISION Y VISION	02	27/10/2015																		
PERI-06	MAPA DE PROCESOS	03	12/11/2019																		
PERI-02	OBJETIVOS	04	28/6/2019																		
PERI-03	MINUTA DE REVISION POR LA DIRECCION	01	15/4/2009																		
PERI-08	ORGANOGRAMA	04	15/10/2019																		
PERI-10	MINUTA DE REVISION DE INDICADORES POR LA ALTA GERENCIA	01	23/10/2009																		
PERI-11	POLITICA PUERTAS ABIERTAS	02	22/9/2011																		
PERI-12	PARTES INTERESADAS	01	12/9/2017																		
PERI-13	MATRIZ DE PLANIFICACION DE CAMBIOS	01	12/9/2017																		
PERI-14	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	01	23/11/2019																		
PEFI-01	FLUJOGRAMA DE ACTUALIZACION DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	01	30/11/2019																		
GESTION DE CALIDAD																					
GCCI-01	CARACTERIZACION DE GESTION DE CALIDAD	03	6/9/2017																		
GCCI-01	CARACTERIZACION DE GESTION DE CALIDAD FORMATO	01	10/6/2008																		
GCEI-01	INSTRUCTIVO ANALISIS DE MODO Y EFECTOS DE FALLA	02	10/10/2019																		
GCHQI-01	PROTOCOLO DE BIENESTAR MICROENVASES	03	1/6/2020																		

Fuente: Microenvases S de RL

Anexo 8 Resumen de eficacia de capacitación

RESUMEN EFICACIA DE CAPACITACION		CÓDIGO: RHM-14
	Organismo: Gerencia de Recursos Humanos Fecha de última versión: 18/11/2009	Versión: 01 Documento: ANEXO 8 POR Fecha de: Recursos Humanos
Revisado por: Representante de la Dirección		Página: 1 de 1
NOMBRE DEL EVENTO: BPM - Limpieza y desinfección FECHA DE REALIZACIÓN: 10 de mayo de 2021		
No	Participante	Nota
1	Oscar Joel Garcia Medina	89%
2	Nelson Raul Ortiz Ramos	93%
3	Daniel Alex Galvan Salguero	91%
4	Jose Antonio Orlando Cardena	86%
5	Adrian Medina Vasquez	87%
6	Edman Paz Sabillon	95%
7	Maynor Calix Mejia	92%
8	Jose Roberto	89%
9	Franklin Martinez Coello	83%
10	Renan Omar Martinez	96%
11	Jeovany Lopez Garcia	93%
12	Edwin Hernandez Orellana	80%
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
Promedio		90%

Fuente: Microenvases S de RL

ANEXO 9 Documentación de Bioseguridad



Fuente: propia

VERIFICACION DE LIMPIEZA Y DESINFECCION

Planta: **Microenvases** Fecha: **26/05/21**

Definición de las instalaciones de la empresa

Revisión por observación en sitio	Condición de limpieza	Observaciones
OK	NO	
1. Limpieza de personal (incluyendo guantes y paramentos)	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Tránsito de artículos de personal (Esmaltados, lavatos, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Pisos de sanitarios	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Área de lockers, incluyendo parte exterior de los mismos	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Áreas de riesgo de manipular material del equipo	<input checked="" type="checkbox"/>	
6. Otras administrativas (puertas, cuartos, sillas)	<input checked="" type="checkbox"/>	
7. Equipo de cómputo	<input checked="" type="checkbox"/>	

Definición de las áreas de proceso

Revisión por observación en sitio	Condición de limpieza	Observaciones
OK	NO	
1. Puntos o contornos	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Fricciones de lavado de manos	<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Esquinas	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Pisos	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Paredes	<input checked="" type="checkbox"/>	
6. Techos	<input checked="" type="checkbox"/>	
7. Mesas de empaque	<input checked="" type="checkbox"/>	
8. Sifoneras	<input checked="" type="checkbox"/>	
9. Banchos	<input checked="" type="checkbox"/>	
10. Equipo de cómputo	<input checked="" type="checkbox"/>	

Definición de las instalaciones de calderías

Revisión por observación en sitio	Condición de limpieza	Observaciones
OK	NO	
1. Puertas de acceso	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Piso	<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Muros y techos	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Equipo de control	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Reservas de refrigeración	<input checked="" type="checkbox"/>	
6. Banchos	<input checked="" type="checkbox"/>	
7. Equipo de lavado de manos	<input checked="" type="checkbox"/>	

Definición de las instalaciones Baños

Revisión por observación en sitio	Condición de limpieza	Observaciones
OK	NO	
1. Puertas de acceso	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Piso	<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Sifoneras	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Muros	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Banchos	<input checked="" type="checkbox"/>	
6. Equipo de lavado de manos	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones: *Cumpliendo el de Bioseguridad*

Fuente: propia

Anexo 11 Reclamo de cliente: diseño equivocado

RECLAMO DEL CLIENTE

Elaborado por: Gerente de Ventas Fecha de elaboración: 15/08/2008

Revisado por: Representante de la Dirección Fecha de última versión: 20/05/2021

Página 1 de 1

CODIGO: VCR-06

VERSIÓN: 06

DOCUMENTO APROBADO POR: Gerente de Ventas FIRMA:

Fecha de Apertura: **16/6/2021**

Cliente: **Plásticos San Jose Guatemala**

Diseño: **VASO PAPONAS 12 ONZ**

SERVICIO: X

TAPAS:

No. Reclamo:

VASOS:

OTROS:

Tipo de reclamo de vasos:

goteo	<input type="checkbox"/>
Mala impresión (descuadres)	<input type="checkbox"/>
Producto Mezclado	<input type="checkbox"/>
Faltante en las ristas	<input type="checkbox"/>
Asa sobre el logo	<input type="checkbox"/>
Diseño Equivocado	<input type="checkbox"/>
Contaminación	<input type="checkbox"/>
Sobrantes	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/> X

Tipo de reclamo de tapas plásticas:

Debilidad en el material	<input type="checkbox"/>
No cierra en el vaso	<input type="checkbox"/>
Goteo con vaso	<input type="checkbox"/>
Faltantes	<input type="checkbox"/>
Producto Mezclado	<input type="checkbox"/>
Sobrantes	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

Producto: **5019512-10149 VASO 12 ONZ PAPONAS 1000 UND**

Cantidad: **28 CAJAS**

N. de bote:

N. de factura: **3614**

Incluir como anexo:

Fotografías

Ingreso a bodega (en caso de faltante)

Requisita a bodega (en caso de sobrantes)

Información de selectividad en caso de inspección aduanera (en caso de faltante)

Evidencia Proporcionada:

CORREOS

Descripción del problema:

EL CLIENTE RECIBIO EL ARTE VIEJO DEL VASO PAPONAS 12 ONZ, DADO QUE EL CODIGO NO SE CREO CORRECTAMENTE AL RECIBIR LA ORDEN EL CLIENTE SOLO PUSO PAPONAS 12 ONZ BF Y CUANDO SE PASO LA ORDEN EL UNICO CODIGO COMO BEBIDA FRIA ERA LA VERSION ANTERIOR YA QUE LA NUEVA VERSION LO CREARON COMO BEBIDA CALIENTE Y SE MANDO LA ORDEN TAL CUAL CON EL UNICO VASO DE BEBIDA FRIA CREADO, PERO DE ACUERDO A LO EXPUESTO DEL CLIENTE LA ORDEN ERA CON EL ARTE NUEVO PAPONAS/POLLO BRUIJO 12 ONZ, POR LO QUE ESTA SOLICITANDO NOTA DE CREDITO POR 4 CAJAS Y EL 50% DE DESCUENTO EN EL PRODUCTO VENDIDO A SU CLIENTE.

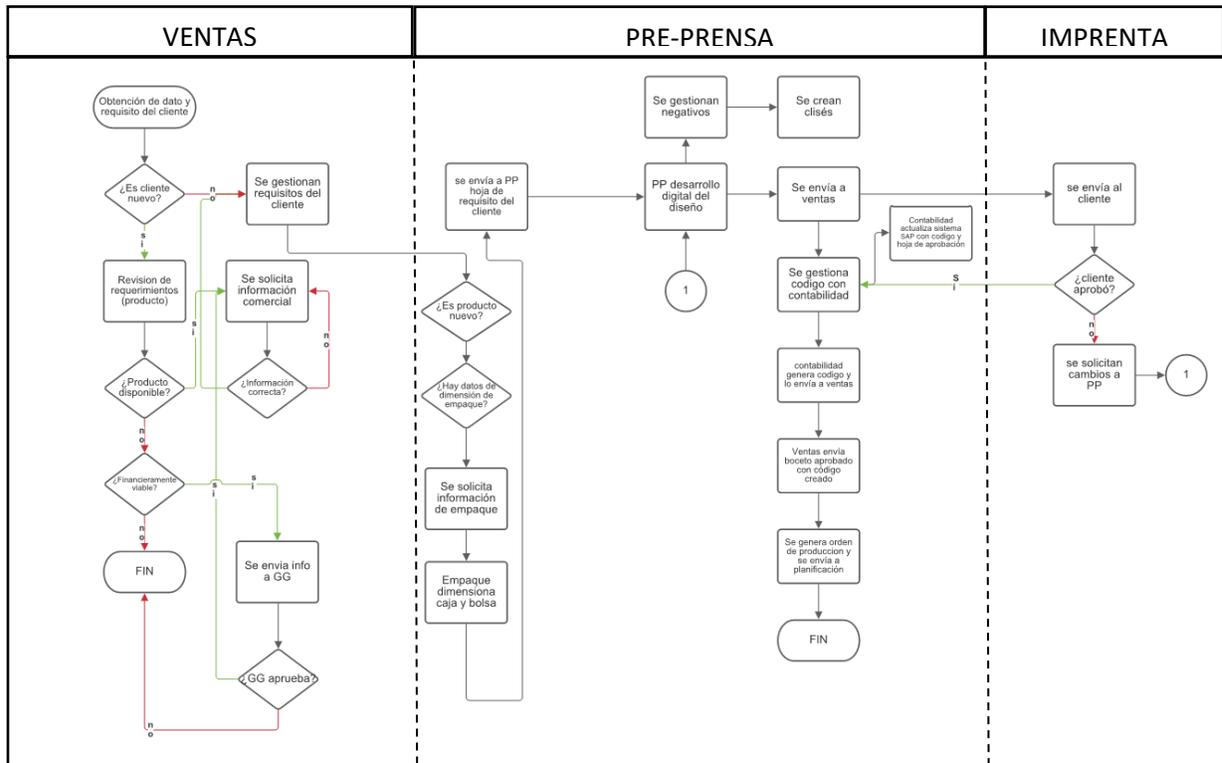
PRECIO: \$24.75

TOTAL NOTA DE CREDITO: \$99.00

DESCUENTO 50% 297 TOTAL A PAGAR POR 24 CAJAS.

Proceso responsable de atender el reclamo: VENTAS

Fuente: Microenvases S de RL



Fuente: propia.

Anexo 13 Reclamo: error de cubicaje

RECLAMO DEL CLIENTE			CÓDIGO: VCR-06	
Elaborado por: Gerente de Ventas			VERSIÓN: 05	
Elaborado el: 15/08/2008			DOCUMENTO APROBADO POR: Gerente de Ventas	
Revisado por: Representante de la Dirección			FIRMA:	
Fecha de última versión: 07/12/2017			Página 1 de 1	

Fecha de Apertura: 21/4/2021

No. Reclamo: 43

Cliente: IFS
Diseño: VARIOS

SERVICIO TAPAS

VASOS

Tipo de reclamo de tapas plásticas:

Debilidad en el material	
No cierra en el vaso	
Goteo con vaso	
Faltantes	
Producto Mezclado	
Sobrantes	
Otros	

Tipo de reclamo de vasos:

Goteo	
Mala impresión (descuadres)	
Producto Mezclado	
Faltante en las roturas	
Asa sobre el logo	
Diseño Equivocado	
Contaminación	
Sobrantes	
Otros	X

Evidencia Proporcionada:

CORREO
FACTURA: 3564

Descripción del problema :
EL CLIENTE RECIBIO SU CONTENEDOR CON FALTANTE Y SOBRANTES EN LOS SIGUIENTES PRODUCTOS;
CUP IFS-22-TAMS DE 54 CS FACTURADAS RECIBIERON 42 CS - 12 CAJAS MENOS
CUP IFS-32GB DE 55 CS FACTURADAS RECIBIERON 67 CS - 12 CAJAS MAS
CUP IFS-32LB DE 83 CS FACTURADAS RECIBIERON 78 CS - 5 CAJAS MENOS
CUP IFS-32LF DE 39 CS FACTURADAS RECIBIERON 37 CS - 2 CAJAS MENOS
CUP IFS- 32ALBERTO DE 114 CS FACTURADAS RECIBIERON 109 CS - 5 CAJAS MENOS

PRECIO: \$39.78 - TOTAL INCORRECTO \$2148.12	PRECIO: \$39.78 - TOTAL CORRECTO \$1670.76	FALTANTE
PRECIO: \$29.34 - TOTAL INCORRECTO \$1613.70	PRECIO: \$29.34 - TOTAL CORRECTO \$1965.78	SOBRANTE
PRECIO: \$28.80 - TOTAL INCORRECTO \$2390.40	PRECIO: \$28.80 - TOTAL CORRECTO \$2246.40	FALTANTE
PRECIO: \$29.34 - TOTAL INCORRECTO \$1144.26	PRECIO: \$29.34 - TOTAL CORRECTO \$1085.58	FALTANTE
PRECIO: \$27.43 - TOTAL INCORRECTO \$3127.02	PRECIO: \$27.43 - TOTAL CORRECTO \$2989.87	FALTANTE

TOTAL FACTURA INCORRECTO: \$21,048.28
TOTAL FACTURA CORRECTO: \$20,583.17
TOTAL NOTA DE CREDITO: \$465.11

Proceso responsable de atender el reclamo: ALMACEN

CAUSAS:

Fuente: Microenvases S de RL

Anexo 14 análisis de ordenes de exportación

CLIENTE	CUBICAJE VASOS, CAJAS, BANDEJAS Y TAPAS					ESP. MUERTO	CUBICAJE CONTENEDORES	
	REPORTE DE EXPORTACION	CUBICAJE VASOS	CUBICAJE TAPAS	CUBICAJE BANDEJAS	CUBICAJE TOTAL			
LOLLICUPS USA	TEMU 750393-3	2346.01	N/A	N/A	2346.01	88%	Contenedor 20 pies	1126
	BEAU 444404-2	2348.64	N/A	N/A	2348.64	88%	Contenedor 40 pies	2259
	FDCU 051648-7	2404.22	N/A	N/A	2404.22	90%	Contenedor 40 pies High cube	2675
	FFAU 197516-4	2373.33	N/A	N/A	2373.33	89%	Contenedor 48 pie	2754
PLAZA WAREHOUSING AND REALTY	FCIU 704380-6	1898.91	365.66	N/A	2264.57	85%	Contenedor 53 pies	3959
CARIBBEAN RESTAURANTS	TEMU 635054-7	1495.62	822.49	N/A	2318.11	87%	MEDIA	87%
	ZCSU 884660-7	1623.25	695.11	N/A	2318.36	87%	MEDIANA	0.88
JOSE SANTIAGO INC	BMOU 663095-0	1582.61	725.21	N/A	2307.81	86%	MODA	0.88
	HLBU 1909930	1491.42	649.57	N/A	2140.99	80%		
INDIV. FOOD SERVICE	NYKU 084779-8	2336.44	N/A	N/A	2336.44	87%		
	CXDU 124264-8	358.98	2198.34	N/A	2557.32	96%		
	TCNU 590881-9	2504.58	N/A	N/A	2504.58	94%		
BERK ENTERPRISES INC	CAAU 5519493	1660.90	747.96	N/A	2408.87	90%		
	MSKU 198922-1	1585.65	815.64	N/A	2401.29	90%		
PRO-EMPAQUES	XYLU 811931-1	2174.83	269.77	N/A	2444.59	91%		
LOGISERV	TRHU 614314-2	1678.40	326.57	183.94	2188.90	82%		
CARRY OUT BAG	TCNU 488962-7	1628.99	420.41	255.66	2305.07	86%		
LFI INC	FFAU 219896-3	1879.55	502.09	N/A	2381.64	89%		
NWT ENTERPRISES	TCKU 607761-2	1694.84	438.91	N/A	2133.75	80%		
WENDCO	MRKU 258174-1	391.84	734.48	1125.83	2252.15	84%		

Fuente: propia.