

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

| | |
|-------------------------------|--|
| NOMBRE EMPRESA: | SUPER EMPAQUES |
| UBICACIÓN: | Ciudad de México |
| NÚMERO DE TRABAJADORES | 15 empleados entre personal administrativo y gerencia |
| OBJETO SOCIAL: | Diseño, fabricación y distribución de empaques biodegradables de alta resistencia para el sector de muebles y electrodomésticos. |

CLIENTES ACTUALES

Empresas productoras de muebles y comercializadores de electrodomésticos en Colombia, Ecuador y Perú.

PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO: EMPAQUES ESQUINEROS PARA MUEBLES O ELECTRODOMÉSTICOS



PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO: EMPAQUES ESQUINEROS PARA MUEBLES O ELECTRODOMÉSTICOS



MAQUINARIA Y EQUIPOS

Se cuenta con equipos propios como: prensa para secado, pie de rey, metro, guillotina y troqueladora

A algunos equipos se les han hecho adaptaciones mecánicas como las bandas para el transporte de materiales y los dispositivos mecánicos para cargar los paneles de cartón. Estos últimos cuentan con un programa anual de mantenimiento correctivo.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS INSTALACIONES LOCATIVAS Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA

La Empresa está interesada certificarse bajo la norma ISO 9001:2015 y requiere realizar su primer ejercicio de auditoria interna

Las instalaciones locativas de la empresa están conformadas por una bodega que se tiene alquilada, pero la bodega no es la adecuada para los procesos y áreas administrativas. Las instalaciones modulares existentes fueron reubicadas y acomodadas a los espacios requeridos, sin embargo, se observa que existe hacinamiento para el personal de área administrativa.

TALLER CASO DE ESTUDIO
EMPRESA DE PRODUCCIÓN

QUEJAS DE LOS CLIENTES:

La principal causa de inconformidad por parte del cliente se relaciona con la entrega oportuna del producto. Se presenta un informe consolidado de las quejas en los últimos 4 años

| CAUSA DE LAS QUEJAS, RECLAMOS O PETICIONES | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 | Año 2020 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Demoras en la entrega del producto | 12 | 32 | 20 | 45 |
| Calidad del producto | 26 | 12 | 8 | 9 |
| falla en la atención personal | 15 | 5 | 0 | 0 |
| Error en la facturación | 4 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | 57 | 49 | 29 | 54 |

DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

De manera general, se presentan algunas de las actividades realizadas por el personal en la empresa

El Gerente, se encarga de la planeación estratégica de la organización y control de las finanzas. Lidera la Organización al más alto nivel.

Director de Mercadeo, se encarga de la planeación de las unidades a vender con base en la demanda del mercado y atender las necesidades del cliente. También tiene a su cargo la atención de las quejas y reclamos de los clientes.

Director Diseño y Fabricación, Es el responsable del desarrollo, innovación y la fabricación de los empaques. Se incluyen las siguientes actividades a su cargo

- a. Diseñar el producto según especificaciones del cliente
- b. Programar producción
- c. Realizar seguimiento y control de la producción.

Cuenta con un equipo de trabajo de 6 operarios de planta, que se encargan de:

- d. Puesta a punto de la maquinaria y los materiales (cantidad, tipo, tamaño).
- e. Realizar formación y secado del cartón: proceso térmico donde se sella el cartón
- f. Realizar corte
- g. Fabricar el empaque
- h. Entregar a distribución

Operario de Distribución, Revisa los empaques y agrupa el producto conforme en las cajas según referencias y requisitos del cliente. Realiza el cargue de la mercancía en el vehículo y distribuye las cajas según datos suministrados por mercadeo en la orden de producción.

Director de Gestión humana, tiene como función la administración del recurso humano, la seguridad y salud en el trabajo y bienestar de los colaboradores.

Director de compras, Se encarga de planear, solicitar y recibir la materia prima de los proveedores y ubicarla en la bodega previa inspección de calidad y conforme con compromisos de producción. También se encarga de seleccionar con el Gerente a los proveedores y aplicarles evaluación de desempeño.

Se encarga del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y calibración de los equipos

Contador, lleva las cuentas de la organización, factura al cliente y realiza el recaudo

Coordinador de Calidad, se encargan de liderar e implementar el sistema de gestión de calidad. Realiza inspecciones de calidad y de salud ocupacional, conforme con especificaciones.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO SUPER EMPAQUES

Visión

En el año 2025 ser reconocida como la compañía líder en la producción y comercialización de productos innovadores, alternativos y amigable con el medio ambiente

Misión

Somos una empresa dedicada al diseño, fabricación y comercialización de estructuras de alta resistencia en empaques, con insumos biodegradables. La línea de empaque está dirigida al sector industrial de muebles y comercializadores de electrodomésticos; ofreciéndoles la más alta calidad, servicio, asesoría técnica y economía.

Política de calidad

Es un compromiso de SUPER EMPAQUES generar confianza, beneficio, fidelidad y satisfacción de nuestros clientes, asegurando un desarrollo y evolución organizacional.

Para ello nos comprometemos con:

- Entregar productos de calidad en el tiempo pactado.
- Generar valor a los clientes a través de la asesoría técnica, servicio postventa y disponibilidad en inventario.
- Mejorar continuamente los productos y procesos

Contamos con un personal estable, con sentido de pertenencia, y deseo de superación; materias primas de alta calidad y un control interno en el mantenimiento de maquinaria y procesos.

Objetivos:

- Mantener la satisfacción de nuestros clientes, a través de la entrega de productos con alta calidad, despacho de mercancía a tiempo, y servicio postventa permanente.
- Aumentar las ventas, a través de la permanencia de los clientes actuales e ingreso de nuevos clientes.
- Lograr el ingreso de clientes nuevos con productos innovadores
- Garantizar la entrega de productos con calidad, contando con personal estable y competente, materias primas de calidad y maquinaria en buen estado.
- Asegurar la estabilidad, bienestar y seguridad de todos nuestros colaboradores

TALLER CASO DE ESTUDIO
EMPRESA DE PRODUCCIÓN

Organigrama

