

	<b>GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC</b>
		REVISION: <b>15</b>
		FECHA DE VIGENCIA: <b>1/Septiembre/2020</b>

## GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD

1	OBJETIVOS Y ALCANCE .....	2
1.1	OBJETIVOS.....	2
1.2	ALCANCE .....	2
1.3	RESPONSABILIDAD SOBRE EL MANUAL DE CALIDAD.....	3
2	PERFIL ORGANIZACIONAL .....	4
2.1	ORIGEN.....	4
2.2	CULTURA ORGANIZACIONAL.....	4
2.2.1	Visión.....	5
2.2.2	Misión: .....	5
2.2.3	Valores: .....	6
2.2.4	Slogan: .....	6
2.2.5	*Objetivos organizacionales: .....	6
2.2.6	*Política y Objetivos de Calidad: .....	7
2.2.7	Planificación para lograr los objetivos de calidad.....	8
2.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	8
2.4	*INFRAESTRUCTURA.....	8
3	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	9
3.1	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	9
3.2	REQUISITOS GENERALES .....	10
3.3	DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ...	10

	<b>GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC</b>
		REVISION: <b>15</b>

## SECCION 1

### 1 OBJETIVOS Y ALCANCE

#### 1.1 OBJETIVOS

Los objetivos de este Manual de Calidad son:

- Dar a conocer interna y externamente el compromiso de la Dirección para proveer productos y servicios que logren la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, mediante la aplicación de nuestra *Política de Calidad* y el cumplimiento de los *Objetivos de Calidad*.
- Describir el *Sistema de Gestión de la Calidad* implementado en Brightstar y definir su alcance en función de los productos y servicios que brinda.
- Describir (o referenciar) la interacción entre los procesos que componen el *Sistema de Gestión de la Calidad* implementado en Brightstar.

#### 1.2 ALCANCE

Este MANUAL DE CALIDAD describe los límites y la aplicabilidad del *Sistema de Gestión de la Calidad*, así como la descripción del enfoque basado en procesos.

Los servicios que ofrece Brightstar se describen en el **Mapa de Procesos Brightstar Ecuador (SEC-MP)**, el cual se basa en un conjunto de procesos clasificados en tres áreas denominadas: procesos de *Gestión*; en donde se definen las políticas, objetivos y lineamientos para toda la organización, procesos de *Operación*; que incluyen los servicios que presta la empresa clasificados en servicios comerciales y servicios de la cadena de abastecimiento, y procesos de *Soporte* que apoyan la ejecución de las actividades en la operación.

El alcance del *Sistema de Gestión de la Calidad* de Brightstar se representa en los diferentes Mapas de Procesos y comprende los siguientes servicios:

- **Valor Agregado de Distribución - (SEV-MP).**- Planificación comercial, abastecimiento, importación, recepción, almacenamiento y distribución.
- **Servicio de 3PL - (SEQ-MP).**- Abastecimiento, importación, recepción, almacenamiento, personalización, distribución y logística inversa.
- **Servicio de Reabastecimiento Inteligente - (SER-MP).**- Planificación de la demanda, recepción, administración de inventarios y distribución.

Los productos que maneja Brightstar son equipos celulares, computadoras, tablets, sim cards, accesorios, tarjetas públicas y prepago, y material publicitario dentro de la industria convergente de tecnologías de información y comunicaciones.

Las actividades se desarrollan en las instalaciones ubicadas en la ciudad de Quito.

	<b>GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC</b>
		REVISION: <b>15</b>

El *Sistema de Gestión de la Calidad* incorpora los requisitos aplicables de la norma internacional ISO 9001:2015. Estos han sido adoptados para cumplir con los propósitos de la empresa y con el fin de demostrar la capacidad de esta para proporcionar productos y servicios consistentes que satisfagan los requisitos de los clientes y partes interesadas. Sin embargo, se ha identificado que el requisito 8.3 “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” no es aplicable ya que la empresa no diseña ni desarrolla los productos y servicios que provee. Los productos son creados por proveedores especializados y los servicios son procesos logísticos mundialmente utilizados o que son diseñados por el cliente e implementados por Brightstar.

### **1.3 RESPONSABILIDAD SOBRE EL MANUAL DE CALIDAD**

- El Jefe de Calidad es el responsable de mantener actualizado el Manual de la Calidad.

	<b>GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC</b>
		REVISION: <b>15</b>

## SECCION 2

### 2 PERFIL ORGANIZACIONAL

#### 2.1 ORIGEN

Brightstar Ecuador fue creada en Diciembre del 2002 e inició sus operaciones en Marzo del 2003 para atender un proyecto con el objeto de mejorar la cadena de abastecimiento de BellSouth Ecuador. A finales del 2003 establece una relación comercial con Telecsa, y en Septiembre del 2004 cierra un contrato de Fulfillment con Conecel S.A. (Porta del Ecuador) del grupo de América Móvil.

Brightstar se ha convertido en una empresa de servicios globales en la industria de Tecnología de Información y Comunicaciones con un amplio portafolio de servicios de valor agregado en las diferentes etapas del ciclo de vida de los productos móviles para los diferentes clientes como; operadoras móviles y retails.

Entre los servicios que ofrece Brightstar a nivel mundial tenemos:

- **Distribución Mundial:** El distribuidor de dispositivos móviles #1 del mundo
- **Accesorios Mundiales:** El mayor distribuidor de accesorios móviles en el mundo
- **Soluciones para la Cadena de Suministro:** Solución completa que opera como una extensión de su cadena de abastecimiento
- **Soluciones Omnicanal:** Una experiencia de compra integral y uniforme en todos sus canales de venta
- **Soluciones digitales móviles:** Miles de aplicaciones, múltiples plataformas con una experiencia única
- **Protección de dispositivos:** Proveedor líder de servicios de activación de dispositivo para múltiples canales
- **Soluciones de Buyback & Trade-In:** Proveedor global #1 con clientes como Vodafone, SoftBank, Telstra y más
- **Servicios financieros:** Pionero en soluciones financieras para la industria inalámbrica

\*Localmente podemos brindar los siguientes servicios:

- Distribución de productos en la industria de tecnologías de información y comunicaciones
- Servicios 3PL
- Delivery cliente final
- Servicios Reabastecimiento Inteligente
- Servicios 4PL

#### 2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

Brightstar está liderada por su Gerente General quien define con su equipo Gerencial la dirección estratégica de la organización, analizando el contexto, los requisitos de las partes interesadas y asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

	<b>GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC</b>
		REVISIÓN: <b>15</b>

La cultura organizacional de Brightstar se asienta en la misión, visión, valores, políticas y objetivos establecidos;

### 2.2.1 Visión

Capital Humano  
BrightReading



## Visión Brightstar

Vision

Visión

Deliver the leading technology platform in device lifecycle management and value-added services.

Entregar una plataforma tecnológica líder en la administración del ciclo de vida del dispositivo y servicios de valor agregado.\*

\*Traducción Local


### 2.2.2 Misión:

Capital Humano  
BrightReading



## Misión Brightstar

Mission

Misión

Creating value for our clients by scaling and managing edge devices in a connected Smart world.

Crear valor para nuestros clientes al desarrollar y administrar los dispositivos inalámbricos en un Mundo Inteligente.\*

\*Traducción Local


### 2.2.3 Valores:



**Recordemos nuestros valores** *¡Practicalos!*

Capital Humano  
BrightReading

**PENSAR PRIMERO EN EL CLIENTE**  
Damos prioridad a nuestros clientes, tanto externa como internamente. Nos apasiona entender las necesidades de nuestros clientes y entregarles ideas propias de nuestro espíritu innovador y emprendedor.

**GANARSE LA CONFIANZA**  
La confianza se gana cumpliendo nuestros compromisos con nuestros clientes de manera íntegra. Debemos confiar en el otro haciendo lo correcto en todo tiempo.

**INSPIRAR EL TRABAJO EN EQUIPO**  
Somos personas apasionadas que unimos nuestras mentes para generar la siguiente gran idea y resolver problemas complejos. A lo largo de toda empresa y en todos los continentes.

**BÚSQUEDA INCANSABLE DE LA EXCELENCIA**  
La excelencia nos impulsa. Como líderes en la industria, continuamente nos enfocamos en mejorar los negocios de nuestros clientes mediante el desarrollo y la ejecución de soluciones transformadoras.

### 2.2.4 Slogan:

“La excelencia es el resultado de la confianza en un equipo que trabaja para un cliente satisfecho”.

### 2.2.5 \*Objetivos organizacionales:



**2.2.6 \*Política y Objetivos de Calidad:**

## Política de Calidad de Brightstar Ecuador

Estamos dedicados a crear valor para nuestros clientes a través de la implementación de soluciones y servicios especializados en la industria convergente de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Para lograrlo nos comprometemos a cumplir los requisitos aplicables de las partes interesadas, trabajar en equipo y mejorar nuestros procesos continuamente.



## Objetivos de Calidad

		
<b>Cumplimiento de requisitos de las partes interesadas</b>	<b>Cumplimiento de requisitos de las partes interesadas</b>	<b>Mejora continua</b>
Lograr 0 multas por incumplimiento de los KPI's establecidos con CNT-EP durante la vigencia del contrato 4300001272.	Lograr 0 multas por incumplimiento de requisitos legales hasta diciembre 2020.	Generar al menos 3 mejoras de eficiencia operativa y/o ahorro de costos hasta diciembre 2020.

	<b>GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC</b>
		REVISIÓN: <b>15</b>

## 2.2.7 Planificación para lograr los objetivos de calidad

OBJETIVO	QUÉ SE VA A HACER	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	EVALUACIÓN DE RESULTADOS
<b>Lograr 0 multas por incumplimiento de los KPI's establecidos con CNT-EP durante la vigencia del contrato 4300001272.</b>	Enviar vía e-mail un comunicado sobre los KPI establecidos con CNT y la importancia de su cumplimiento.	Humano	Jefe de Operaciones	30-sep-20	Indicador Cumplimiento de SLA's
<b>Lograr 0 multas por incumplimiento de requisitos legales hasta diciembre 2020.</b>	Realizar el seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales aplicables.	Humano	Jefe de Calidad	31-dic-20	Informe trimestral de cumplimiento de leyes y reglamentos
<b>Generar al menos 3 mejoras de eficiencia operativa y/o ahorro de costos hasta diciembre 2020.</b>	Incentivar la mejora continua en todas las áreas mediante boletines sobre mejora continua	Humano	Jefe de Calidad	31-dic-20	Indicador de mejora continua
	Identificar oportunidades de ahorro de costos	Humano	Director de Operaciones y Servicios	31-dic-20	Seguimiento trimestral a los posibles ahorros

## 2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional se encuentra detallada en los diferentes **Organigramas** de la empresa, y de cada una de las áreas, los cuales son administrados por el área de Capital Humano.

## 2.4 \*INFRAESTRUCTURA

En Quito, en donde se realizan las actividades de los diferentes servicios está ubicada en la calle 28 de junio OE10-271 y Tungurahua (entrada a Llano Grande), Conjunto de Bodegas San Jorge, bodega B2.

<b>Infraestructura</b>	<b>Quito</b>
Tamaño Facilidades (mts <sup>2</sup> )	3250
Tamaño Bodegas (mts <sup>2</sup> )	2500
Tamaño Oficinas (mts <sup>2</sup> )	750
Capacidad de Bodega Posiciones - Pallet	900
Negocios en las facilidades	a) VAD b) 3PL c) SRS d) Servicios a Terceros e) OPLS f) Oficinas de Administración/ Finanzas y Operaciones
Capacidad Fulfillment (Por día - turno)	2000 unidades estándar

## SECCION 3

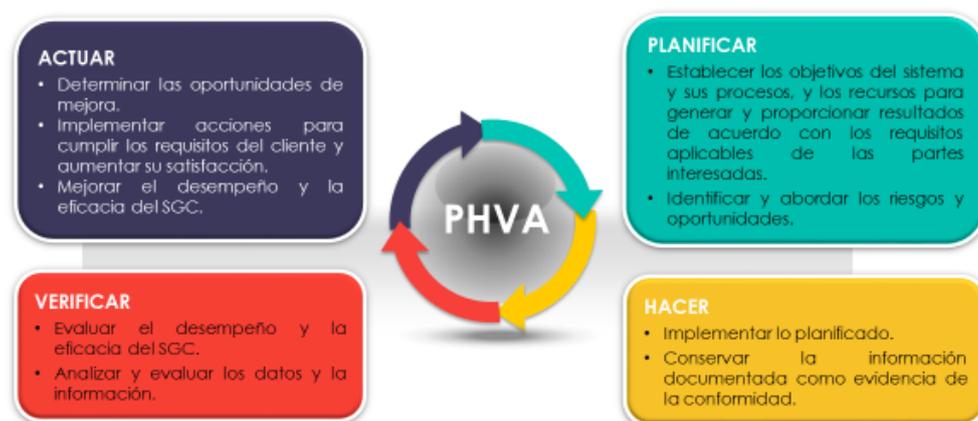
### 3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

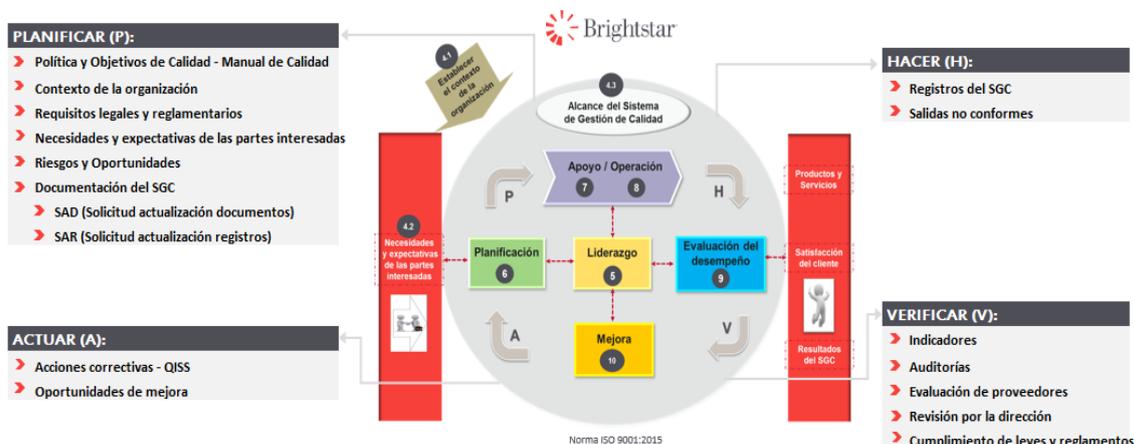
#### 3.1 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La cultura de calidad de Brightstar está fundamentada en los 7 principios de calidad y el ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que constituyen la base para la definición de sus *Políticas, Objetivos y Procedimientos*, los cuales sustentan y establecen las actividades requeridas en los procesos para lograr la eficacia del sistema de gestión de la calidad y mejorar el desempeño de la organización. Se cuenta también con una página de inicio del sistema de gestión de la calidad que representa el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 y desde la cual se direcciona el acceso a la información de cada proceso.



### PHVA – Ciclo de mejora continua



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - BRIGHTSTAR ECUADOR**


### 3.2 REQUISITOS GENERALES

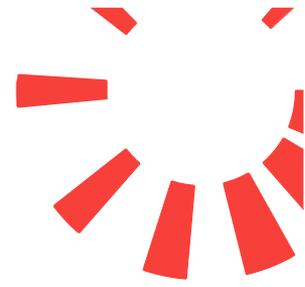
En cada Mapa de procesos por cada unidad de negocio se representa gráficamente la interacción entre los diferentes procesos. Adicionalmente se identifican claramente los procesos suministrados externamente.

La interacción de los procesos se describe en las caracterizaciones de cada uno de los procesos, y contienen la siguiente información:

- El nombre del proceso, objetivo y responsable
- Los elementos de entrada requeridos (a ser transformados)
- Las actividades que se ejecutan
- Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control del proceso.
- Los recursos necesarios (humanos, físicos y tecnológicos)
- Los resultados esperados (salidas)
- El indicador para medir el desempeño del proceso, el cual se menciona en la **Matriz de indicadores de Gestión (SEC-MI)**.
- Referencia a la **Matriz de Riesgos y Oportunidades (SEC-FO-GC-002)**.
- Referencia a la mejora continua que se registra en el formato de **Presentación de mejoras (SEC-FO-GC-001)**.

### 3.3 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad de la organización comprende la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 la cual se define en el procedimiento de **Control de documentos (SEC-PO-GC-001)**, y la información documentada que la organización determina como necesaria para lograr su eficacia, la cual se hace referencia en la **Lista Maestra de Documentos (SEC-LM-GC-001)**.



**MANUAL DE CALIDAD**  
**SEC-MC-001**  
**Rev. 26**



Septiembre - 2020

REVISADO POR:	APROBADO POR:
DIRECTOR DE OPERACIONES Y SERVICIOS	GERENTE GENERAL

	<b>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC-001</b>
		REVISION: <b>26</b>

## MANUAL DE CALIDAD

### 1. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	RAZON DE LA REVISION	FECHA
00	Elaboración de Manual de Calidad para STIMM Quito.	01/JUNIO/06
01	Corrección del Manual de Calidad luego de Revisión de Brightstar Corp: Revisar descripción de Selección & Evaluación de Proveedores, revisar códigos de referencia de procedimientos, incluir organigrama.	25/JULIO/06
02	Revisión documento, actualización del Perfil Organizacional (2.1 Origen),. revisión de Estructura Organizacional	1/MARZO/07
03	Revisión del Documento para unificación de los Manuales de Guayaquil y Quito	26/JUNIO/07
04	Revisión del documento, eliminación de la operación Porta UIO. Referencia a la empresa solamente a Brightstar.	21/ENERO/08
05	Revisión del documento, cambio de código a los procesos de Compras e Importación	8/JULIO/08
06	Personalización de la Política de Calidad Brightstar Ecuador. Cambio de nombre y código al proceso de Gestión de Recursos Humanos a Capital Humano	19/ENERO/09
07	Unificación del Manual de Calidad y Manual de Procesos	5/MAYO/09
08	Revisión de la interrelación entre los procesos	5/ABRIL/10
09	Revisión de la caracterización de los procesos de la operación Guayaquil. Actualización de la norma ISO 9001:2008	10/JUNIO/10
10	Revisión de caracterizaciones de procesos asegurando su adecuación con la terminación del contrato de Telefónica para el servicio de 3PL. Aclaración de la interrelación de los procesos por observación realizada en la auditoria de recertificación. Revisión del perfil organizacional con respecto a la nueva estrategia de la empresa.	29/DIC/10
11	Inclusión de los procesos de la operación GSTT, cambio de nombre comercial de los clientes Porta y Telecsa.	25/MAYO/11
12	Separación de los indicadores de Gestión y de Seguimiento, y cambio de responsable del proceso de Facturación Revisión de caracterizaciones	29/JUNIO/12
13	Inclusión de la operación SRS dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Inclusión del Mapa de Procesos macro de Brightstar Ecuador	28/JUNIO/13
14	Cambio de logo de la empresa, actualización de la Política de Calidad basada en la nueva Política Corporativa. Actualización de la Matriz de Indicadores	31/MARZO/2014
15	Cambio de logo de la empresa en las caracterizaciones, revisión general de los procesos en base a los cambios del nuevo ERP-AX. Cambio de responsable de aprobación del documento (Gerente General). Actualización de la misión, visión y valores definidos por la casa matriz y la subsidiaria. Inclusión del gráfico del ciclo de mejora continua. Retiro de la Bodega B5 como parte de la	20/ABRIL/2015

	<b>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC-001</b>
		REVISION: <b>26</b>

	Infraestructura de la empresa.	
16	Cambio de forma en la descripción de la exclusión del punto 7.5.2 “Validación de los procesos de las operaciones de producción y de servicio”, el servicio puede ser verificado. Exclusión de las caracterizaciones de proceso del Manual de Calidad para ser manejadas de forma independiente en la Lista Maestra de Documentos. Cambio de indicadores de seguimiento a indicadores de gestión.	13/MAYO/2015
17	Actualización del Mapa de procesos de SRS con la eliminación del proceso de Administración de Información. Actualización del Mapa de procesos de Logística Inversa que por solicitud de la operadora se eliminan las actividades que realizaba el HUB. Eliminación del proceso de Administración de la información en la matriz de Relación procesos vs. elementos ISO 9001	18/NOV/2015
18	Actualización de la política de calidad haciendo referencia a la industria de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la que opera la empresa. Exclusión del servicio de Logística Inversa que se presta a Telefónica. Actualización de la Matriz de Indicadores con la inclusión de nuevos indicadores de la operación SRS, inclusión de la nota para definir el método de revisión de la adecuación de los indicadores de los diferentes procesos.	10/JUNIO/2016
19	Actualización de la Matriz de Relación de Procesos vs Elementos de la norma ISO 9001 con la inclusión de un nuevo código de la operación de SRS, actualización del Mapa de procesos de Brightstar Ecuador con la inclusión del servicio de Operador Logístico, actualización del Mapa de procesos de 3PL Quito con la revisión de la interacción entre los procesos y diferenciación entre los tipos de flujo, actualización del Mapa de procesos SRS con la modificación de la descripción de un proceso, actualización de la Matriz de Indicadores.	28/SEP/2016
20	Por hallazgo de auditoría de Recertificación se elimina la exclusión del requisito 7.5.2 de la norma ISO 9001:2008 debido a que la empresa si lo aplica, y se actualiza la Matriz de Relación de Procesos vs Elementos de la norma ISO 9001:2008 haciendo referencia que el cumplimiento del requisito se describe en el proceso de Atención y Servicio al Cliente.	24/OCT/2016
21	Exclusión del Mapa de Procesos de 3PL Guayaquil, documentos e información relacionada a la operación de Guayaquil. Inclusión del Mapa de Procesos de la unidad de negocio VAD. Actualización del Mapa de Procesos Brightstar Ecuador, Matriz de Indicadores de Gestión y Matriz de Relación de Procesos vs Elementos ISO 9001:2008. Revisión y actualización de los valores organizacionales.	28/DIC/2016
22	Revisión del alcance del sistema de gestión de calidad, actualización de la política, objetivos, PHVA y principios de calidad. Exclusión del Servicio Técnico dentro de los servicios que presta Brightstar. Actualización de los Mapas de Procesos incluyendo a las partes interesadas como entradas y salidas. Disminución del área de oficinas. Exclusión de la referencia de los procedimientos documentados exigidos por la versión anterior de la norma ISO 9001 y se hace referencia a la información documentada requerida en la versión 2015 de la norma.	8/JUN/2017
23	Actualización de los objetivos de calidad e inclusión de la política, objetivos organizacionales y de calidad, y planificación	6/OCT/2017

	<b>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC-001</b>
		REVISION: <b>26</b>

	de los objetivos de calidad en este documento. Por hallazgo de auditoría interna se revisa la adecuación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad para describir los productos y servicios que aplican. Cambio del nombre del cargo del Director General a Gerente General.	
24	Cambio de logo, cambio en la meta del objetivo de Calidad de eficiencia operativa y/o ahorro de costos. Revisión del contexto de la organización en base a la situación actual del mercado y enfoque de la organización.	7/SEP/2018
25	Actualización de visión y misión corporativa, objetivos organizacionales, servicios corporativos y locales, mapas de procesos con la identificación del proceso de Administración de Sistemas de Información (IT) el cual es suministrado externamente, matriz de indicadores con cambio de responsables y eliminación del indicador del proceso de IT. Inclusión de la página de inicio del SGC como parte del enfoque basado en procesos y acceso a la información de cada proceso.	14/AGO/2019
26	Actualización de objetivos organizacionales basados en el presupuesto anual. Revisión de servicios locales. Actualización de la planificación de los objetivos de calidad. Eliminación de la oficina de Guayaquil debido a la pandemia COVID-19 se mantendrá en teletrabajo el Gerente Comercial.	1/SEP/2020

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

TERMINO/ ABREVIATURA	DEFINICIÓN
Productos	Equipos celulares, tablets, computadoras, accesorios, tarjetas de telefonía pública y prepago, sim cards, material publicitario, de diferentes marcas y modelos ofrecidos para ampliar el portafolio de productos propios o de las operadoras.
Servicios	Servicios que comprenden actividades logísticas y/o de personalización, que no son creadas por Brightstar, sino que son prácticas mundialmente utilizadas y requeridas por los clientes.
3PL	Third Party Logistics. Soluciones personalizadas que brinda Brightstar a sus clientes dentro de la cadena de suministro. Comprende los procesos de abastecimiento, recepción, almacenamiento, personalización y distribución de productos, según lo requiera el cliente.
SRS	Smart Replenishment System (Reabastecimiento inteligente a puntos de venta) Comprende las actividades de cálculo de la cantidad óptima de producto a comprar para abastecer el centro de distribución, y reabastecer a los puntos de venta.
Operador Logístico	OPL Venta de producto a puntos de venta para lograr capilaridad y cobertura en la activación de líneas.
VAD	Valor Agregado de Distribución, venta de producto a clientes Retail, Operadoras, Distribuidores.

	<b>MANUAL DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001</b>	CÓDIGO: <b>SEC-MC-001</b>
		REVISION: <b>26</b>

### 3. ÍNDICE

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA
<b>Información General</b>			
Generalidades del Manual de Calidad	SEC-MC	15	1/Septiembre/2020
Matriz de Relación Procesos vs. Elementos de la Norma ISO 9001:2015	SEC-ME	15	6/Julio/2018
Matriz de Indicadores de Gestión	SEC-MI	21	3/Septiembre/2020
Mapa de Procesos Brightstar Ecuador	SEC-MP	04	3/Mayo/2017
Mapa de Procesos 3PL – Quito	SEQ-MP	12	1/Mayo/2019
Mapa de Procesos SRS	SER-MP	07	1/Mayo/2019
Mapa de Procesos VAD	SEV-MP	03	1/Mayo/2019



## MATRIZ DE INDICADORES

<b>CODIGO:</b>	<b>REVISION:</b>
<b>SEC-MI</b>	21
	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>
	3-sep-20

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Jefe de Calidad	Director de Operaciones y Servicios	Director de Operaciones y Servicios

### INDICADORES DE GESTION

*CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	OPERACIÓN	RESPONSABLE	PROCESOS APLICABLES	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR DE PROCESO	OBJETIVO / META	INDICADOR DE COLORES		
												VERDE	AMARILLO	ROJO
P-001	Satisfacción del cliente	Indice de Satisfacción del cliente.- OPERADORA	Moda de todas las calificaciones de todas las dimensiones (personal Operadora)	Número	Semestral	3PL Quito	Jefe de Operaciones 3PL	-RECEPCIÓN -PRODUCCIÓN -CONTROL DE INVENTARIOS -MANEJO DE PEDIDOS -DESPACHOS -DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS -MANEJO DE DEVOLUCIONES -ATENCIÓN & SERVICIO AL CLIENTE -FACTURACIÓN		X	≥ 6	≥ 6	≤ 5 y ≥ 4	< 4
			Moda de todas las calificaciones de todas las dimensiones (personal Administración)	Número	Según frecuencia definida para reunión de S&OP	SRS	Jefe de Operaciones SRS y Control de Inventarios	-RECEPCIÓN -CONTROL DE INVENTARIOS -FACTURACIÓN -PLANIFICACIÓN DE COMPRAS Y REABASTECIMIENTO						
		Indice de Satisfacción del cliente.- Puntos de Venta	Moda de todas las calificaciones de todas las dimensiones	Número	Semestral	VAD	Coordinador de Servicio al Cliente	-PLANIFICACIÓN COMERCIAL -DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS -ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE						
P-002	Fallas de producto	Constituye el porcentaje de unidades reportadas con falla en campo atribuible a los procesos de Recepción/Producción	Cantidad de equipos reclamados/ Cantidad de equipos despachados	%	Mensual	3PL Quito	Jefe de Operaciones 3PL	- RECEPCIÓN - PRODUCCIÓN		X	< 0,3%	< 0,3%	= 0,3%	> 0,3%
P-003	Tiempo de solución de reclamos	Días transcurridos desde que se recibe el reclamo hasta que se notifica la solución	Fecha de notificación de la solución del reclamo - Fecha del reclamo	Días	Mensual	3PL Quito	Jefe de Operaciones 3PL	-ATENCIÓN & SERVICIO AL CLIENTE		X	< 2 días	< 2	=2	≥ 3
						SRS	Jefe de Operaciones SRS							
						VAD	Gerente Comercial/ Account Manager Retail & Open Market							
P-004	Medición del Ambiente Laboral	Compromiso de los colaboradores	% de colaboradores comprometidos	%	Anual	GENERAL	Gerente de Capital Humano	-CAPITAL HUMANO		X	≥ 90%	≥ 90%	-	< 90%
P-005	Lead Time Importaciones	Días de trámite en Aduana (aforos automáticos)	Fecha de nacionalización - Fecha de llegada de la mercadería	Días	Mensual	GENERAL	Jefe de Logística Internacional	-GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		X	= 1 día	= 1	-	> 1
P-006	Factor de Landeo (Costos de Importación)	Costos incurridos en el proceso de importación	(Precio con costos de importación / Precio FOB) - 1	%	Mensual	GENERAL	Jefe de Logística Internacional	-GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		X	Desde Miami: ≤ 2,5%	≤ 2.5%	> 2.5% y < 3%	≥ 3%
											Desde Brasil / México ≤ 3,3%	≤ 3.3%	> 3% y < 3.5%	≥ 3.5%
											Desde China ≤ 4%	≤ 4	> 4% y < 4.5%	≥ 4.5%
P-007	Gestión de Logística Inversa	Mide el cumplimiento de las guías procesadas dentro del tiempo establecido para las entregas según el destino.	Cantidad de guías que cumplen los tiempos establecidos / Total de guías procesadas	%	Mensual	3PL QUITO	Jefe de Operaciones	- MANEJO DE DEVOLUCIONES		X	≥ 90%	≥ 90%	< 90% y > 85%	≤ 85%

CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	OPERACIÓN	RESPONSABLE	PROCESOS APLICABLES	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR DE PROCESO	OBJETIVO / META	INDICADOR DE COLORES		
												VERDE	AMARILLO	ROJO
P-008	Cumplimiento de Plan de Mantenimiento	% de cumplimiento de mantenimiento planificado	Actividades Mantenimiento realizadas/ Actividades Mantenimiento planificadas	%	Trimestral	GENERAL	Coordinador de Seguridad	-ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA		X	80%	> 80%	≤ 80% y ≥ 75%	< 75%
P-009	Cumplimiento de Plan de Capacitación	% de cumplimiento de capacitaciones planificadas	# horas ejecutadas/ # horas planificadas	%	Semestral	GENERAL	Gerente de Capital Humano	-CAPITAL HUMANO		X	>80%	> 80%	≤ 80% y ≥ 70%	< 70%
P-010	Calidad de Producción (Equipos venta empresas)	Mide el porcentaje de cumplimiento de las especificaciones del cliente que fueron ejecutadas en el proceso productivo.	Equipos de venta empresas procesados sin novedad / Total de equipos venta empresas procesados	%	Mensual	3PL QUITO	Coordinador de Bodega	-PRODUCCIÓN		X	> 99%	> 99%	≤ 99% y ≥ 98%	< 98%
	Calidad de Producción (Sim cards venta empresas)		Simcards venta empresas procesados sin novedad / Total de simcards venta empresas procesados	%										
P-011	Lead time de notificación de PNC	Días transcurridos desde que se identifica un PNC hasta que se notifica al responsable del producto	Total días en notificar los PNC / Total de NC identificados en el mes.	Número	Mensual	QUITO	Jefe de Calidad	-CONTROL DE CALIDAD		X	< 3	< 3	= 3	> 3
P-012	Nivel de Confiabilidad de Inventario	% de CONFIABILIDAD	# unidades contadas/ # unidades sistema	%	Mensual	GENERAL	Coodinador de Almacén	-ALMACENAMIENTO y CONTROL DE INVENTARIOS		X	> 99.5%	> 99.5%	≤ 99.5% y ≥ 99%	< 99%
P-013	Nivel de Coincidencia de Inventario	% de COINCIDENCIA	# de ubicaciones contadas sin novedad/ # de ubicaciones contadas	%	Mensual	GENERAL	Coodinador de Almacén	-ALMACENAMIENTO y CONTROL DE INVENTARIOS		X	> 99%	> 99%	≤ 99% y ≥ 98%	< 98%
P-014	Calidad en despachos	Número de hojas de ruta procesadas sin error	Número de hojas de ruta sin error	Número	Mensual	GENERAL	Coodinador de Almacén	-DESPACHOS		X	≤ 2 hojas de ruta con errores	≤ 2	= 3	> 3
P-015	Lead time Disponibilidad de producto	Mide el tiempo que toma la valoración del trámite y disponibilizar el producto	*Hora de transferencia del producto a disponibles - Hora de apertura de la exclusiva	Horas laborables	Mensual	VAD	Jefe de Logística Internacional	-GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		X	* < 8	< 8	≥ 8 y ≤ 10	> 10
P-016	Provisión de Personal	Número de requisiciones que se entregan dentro del tiempo establecido según el nivel jerárquico	Total de requisiciones entregadas a tiempo	Número	Mensual	GENERAL	Gerente de Capital Humano	-CAPITAL HUMANO		X	=0 Req con retraso	=0	=1	≥ 2
P-017	Cumplimiento de plazos de acciones correctivas	% de acciones Correctivas que han sido ejecutadas en el plazo establecido	Cantidad de Acciones Correctivas ejecutadas en el plazo definido / Total de acciones planificadas	%	Trimestral	GENERAL	Jefe de Calidad	-GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA		X	≥ 85%	≥ 85%	< 85% y >80%	≤ 80%
P-019	Calidad en generación de guías y facturas	Describe la cantidad de facturas que pueden tener error.	Total de facturas con error	Número	Mensual	GENERAL	Jefe de Operaciones 3PL	-FACTURACIÓN		X	≤ 2	≤ 2	=3	> 3
		Describe la cantidad de guías de remisión sin RMA	Número de guías de remisión con RMA/Total de guías de remisión	%	Mensual	GENERAL	Coordinador de Servicio al Cliente	-MANEJO DE PEDIDOS		X	> 98%	> 98%	≤ 98% y ≥ 97%	< 97%
P-020	Gestión de Compras Locales	% de compras procesadas dentro de 10 días (productos críticos)	Compras Procesadas en 10 días desde la recepción de la requisición hasta la entrega del producto: sin considerar el tiempo del proveedor/ Total de Compras	%	Mensual	GENERAL	Coordinador de Seguridad	-COMPRAS LOCALES		X	> 85%	> 85%	≤ 85% y ≥ 75%	< 75%

CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	OPERACIÓN	RESPONSABLE	PROCESOS APLICABLES	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR DE PROCESO	OBJETIVO / META	INDICADOR DE COLORES		
												VERDE	AMARILLO	ROJO
P-021	Cumplimiento de SLA's con el cliente	No tener penalidades por incumplimiento de SLA's	Penalidades ejecutadas por incumplimiento de SLA's	\$	Mensual	3PL QUITO	Jefe de Operaciones 3PL	-GESTIÓN GERENCIAL	X	X	\$ 0	= \$0	-	> \$0
		Seguimiento al cumplimiento de los SLA's establecidos	Resultado de cada criterio establecido	-	Mensual	SRS	Jefe de Operaciones SRS y Control de Inventarios	-GESTIÓN GERENCIAL		X	OK	OK	-	NOK
P-023	Cumplimiento del Presupuesto (Revenue)	% de cumplimiento del budget	% cumplimiento	%	Anual	VAD	Gerente Comercial	- PLANIFICACIÓN COMERCIAL		X	≥ 90%	≥ 90%	<89% y >85%	≤ 85%
P-024	Nivel de Servicio de Distribución	% Entregas sin Novedades (entregas equivocada, faltante, entrega con defectos, calidad de servicio)	Guías sin novedad/ total guías	%	Mensual	3PL QUITO/ SRS/ VAD	Coordinador de Servicio al Cliente	-DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS		X	> 98.5%	> 98.5%	≤ 98.5% y ≥ 97%	< 97%
P-025	Cumplimiento de plazos de entrega	% de entregas realizadas dentro del tiempo establecido	Total de entregas por plazos/ Total de entregas realizadas	%	Mensual	3PL QUITO/ SRS/ VAD	Coordinador de Servicio al Cliente	-DISTRIBUCIÓN Y ENTREGAS		X	> 98.5%	> 98.5%	≤ 98.5% y ≥ 97%	< 97%
P-026	Cumplimiento del Budget y Forecast	% de cumplimiento del budget anual	% de cumplimiento	%	Anual	GENERAL	Director de Finanzas	-GESTIÓN GERENCIAL - PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO		X	Presupuesto	-	-	-
P-027	Cumplimiento de fechas de entrega	% de entregas a tiempo ejecutadas cada mes respecto de las entregas efectuadas en el mes	Total entregas a tiempo/ Total entregas efectuadas en el mes	%	Mensual	GENERAL	Jefe de Logística Internacional	-GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		X	> 90%	> 90%	≤ 90 % y ≥ 85%	< 85%
P-029	Mejora Continua	Nuevos Productos, Servicios o acción de mejora en los procesos	# de innovaciones o proyectos de mejora implementados por trimestre	Número	Trimestral	GENERAL	Jefe de Calidad	- GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA	X	X	> 3	>3	≤ 3 y ≥ 2	< 2
P-032	Exactitud de Planificación	% de cumplimiento de la planificación de producción	Ordenes ejecutadas/ Ordenes planificadas	%	Mensual	3PL QUITO	Supervisor de Operaciones	- PLANIFICACIÓN DE PRODUCCIÓN		X	≥ 90%	≥ 90%	< 90% y > 89%	≤ 89%
P-034	Pérdidas en instalaciones	Describe las pérdidas en las instalaciones de Brightstar.	Cantidad de producto que se ha perdido en las instalaciones	Número/ Costo	Mensual	GENERAL	Coordinador de Seguridad	- SEGURIDAD		X	0	0	=1	> 1

**CRITERIO PARA ESTABLECER ACCIONES CORRECTIVAS**

Quando el resultado obtenido en el indicador se encuentra pintado de color rojo y la causa es atribuible a los procesos de B\* se debe abrir un QISS.

**Significado de colores en los indicadores:**

OK	En cumplimiento
-	Justificación/Observación sobre el resultado del indicador
ABRIR QISS	Se debe abrir una acción correctiva en caso que sea atribuible a los procesos de B*, caso contrario colocar una justificación.



# MATRIZ DE RELACION PROCESOS vs. ELEMENTOS ISO 9001:2015

CODIGO:  
**SEC-ME**

REVISION:  
**15**

FECHA DE VIGENCIA:  
**6/Julio/2018**

Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Calidad	Gerente de Operaciones y Logística

CODIGO	DESCRIPCION	PROCESO																					
		GG	FN	GC	GA	OP	PP	RC	PR	AL	DS	LG	MD	AC	CR	CM	CH	CL	IT	IF	CQ	SS	SA
<b>4</b>	<b>Contexto de la organización</b>																						
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	X																					
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	X																					
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>5</b>	<b>Liderazgo</b>																						
5.1	Liderazgo y compromiso	X																					
5.2	Política	X		X																			
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X															X						
<b>6</b>	<b>Planificación</b>																						
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	X		X																			
6.3	Planificación de los cambios	X		X																			
<b>7</b>	<b>Apoyo</b>																						
7.1	Recursos	X	X	X													X		X	X	X	X	
7.2	Competencia																X						
7.3	Toma de conciencia	X		X													X						
7.4	Comunicación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5	Información documentada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>8</b>	<b>Operación</b>																						
8.1	Planificación y control operacional				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
8.2	Requisitos para los productos y servicios				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios																						
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				X							X	X					X	X	X		X	
8.5	Producción y provisión del servicio				X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X							
8.6	Liberación de los productos y servicios							X	X		X												
8.7	Control de las salidas no conformes							X	X	X	X	X	X	X							X		
<b>9</b>	<b>Evaluación del desempeño</b>																						
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.2	Auditoría interna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.3	Revisión por la dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>10</b>	<b>Mejora</b>																						
10.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2	No conformidad y acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3	Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

■ Requisitos de la Norma ISO 9001 que no se aplican en la empresa.