



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
EMPRESARIAL**

DISEÑO DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA DECORALE SRL
CHICLAYO, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO EMPRESARIAL**

AUTOR:

PÉREZ RUIZ, RAQUEL JACQUELINE

ASESOR:

MBA. OLIVER, VÁSQUEZ LEYVA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

CHICLAYO-PERÚ

2017

PÀGINA DEL JURADO

Ing. Bruno Sarmiento José Manuel
PRESIDENTE

Ing. Cárdenas del Águila Edward
SECRETARIO

Mba. Vásquez Leyva Oliver
VOCAL

DEDICATORIA

A:

Dios por darme la oportunidad de seguir adelante, por fortalecerme cada vez que estuve a punto de caer, por no dejarme sola y bendecir siempre a mi familia.

La Rosa de Guadalupe, por fortalecer mi corazón, e iluminarme en cada paso que doy, por permitirme conocer a personas que han sido mi soporte y compañía en el transcurso de mi vida.

A mis padres Walter Pérez y Raquel Ruiz por siempre apoyarme, ser mi fuerza para seguir adelante, por desvelarse conmigo y cuidarme. Son mi gran ejemplo que seguir y cada esfuerzo realizado es para ustedes.

A mis hermanos, Walter y Kevin, por estar conmigo y apoyarme siempre por ser esos dos grandes hombres que me cuidan y me protegen.

Raquel Pérez Ruiz.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la virgen de Guadalupe, por fortalecer mi corazón y mantener a mi familia unida y con Salud, porque ellos son el Soporte de mi vida y mi estabilidad.

Agradezco a mis padres y hermanos por brindarme su apoyo y compañía en este proceso de investigación, por ser mi apoyo incondicional y brindarle sus mejores deseos.

Agradezco a mi Asesor Oliver Vásquez y profesores quienes ayudaron con la mejora de mi investigación, brindándome sus conocimientos y herramientas para realizar con éxito este proyecto.

Raquel Pérez Ruiz.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Raquel Jacqueline Pérez Ruiz con DNI: 71475508, cumpliendo con los requisitos vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Empresarial, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica.

Declaro bajo juramento que soy autora de la tesis titulada:

“Diseño de procesos para el mejoramiento de la comercialización de la empresa Decórale SRL Chiclayo, 2016”

La tesis no ha sido plagiada, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y las referencias correspondientes para las fuentes consultadas.

Chiclayo, 23 de octubre del 2017

Pérez Ruiz, Raquel Jacqueline

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes Tesis para el Grado de Ingeniero Empresarial Titulado: "Diseño de Procesos para el mejoramiento de la Comercialización de la empresa Decórale SRL Chiclayo, 2016 teniendo como producto un Manual de Procesos bajo la norma ISO 9001:2015, la implementación del Manual de Procesos en la empresa reduce los costos y tiempo en los procesos que interviene la comercialización. Se obtiene la documentación y requisitos que requiere la norma, logrando así un mejor control de los procesos de comercialización de la empresa Decórale SRL. La cual se ve reflejado en los Capítulos III y V del presente trabajo.

La cual espero sea de su consideración, cumpliendo con los requisitos y expectativas de ustedes para su aprobación.

De ante mano el agradecimiento cordial.

La Autora

INDICE

PÀGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	x
INDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPITULO 1:	14
INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	17
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	18
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	47
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	47
1.6. HIPOTESIS	48
1.7. OBJETIVOS.....	48
1.7.1. General.....	48
1.7.2. Específicos.....	49
CAPITULO II:	50
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	51
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	54
CAPITULO III:	56
RESULTADOS.....	56
3.1. DISEÑO DE PROCESOS.....	57
3.2. COMERCIALIZACIÓN.....	58

CAPITULO IV:.....	62
DISCUSIÓN	62
CAPITULO V:.....	66
CONCLUSIONES.....	66
CAPITULO VI:.....	69
RECOMENDACIONES.....	69
CAPITULO VII.....	71
MANUAL DE PROCESOS.....	71
1. ALCANCE DEL SISTEMA	79
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	115
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	116
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	118
5. LIDERAZGO	152
6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	166
7. SOPORTE.....	181
8. OPERACIÓN	199
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	219
10. MEJORA.....	229
CAPITULO VII.....	246
PLAN DE IMPLEMENTACION	246
DE LA NORMA ISO 9001,2015.....	246
ETAPAS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN:.....	247
ETAPA 2: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	248
ETAPA 3: PLANIFICACIÓN.....	249
ETAPA 4: SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN	249
ETAPA 5: IMPLEMENTACIÓN SGC.....	250
ETAPA 6: VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN:	252
ETAPA 7: MEJORA CONTINUA:.....	252
ETAPA 8: CERTIFICACIÓN:	252
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	261
ETAPA 02:.....	261
ETAPA 03:.....	261

ETAPA 04:.....	261
ETAPA 05:.....	262
ETAPA 06:.....	262
ETAPA 07:.....	262
ETAPA 08:.....	262
ANEXO 01	266
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	267
EVALUACIÓN DEL PERSONAL.....	279
INDUCCIÓN A PERSONAL NUEVO.....	284
RECLAMO (R) QUEJA (Q) SUGERENCIA (S).....	289
ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	290
PL-AD-01: PLAN DE CONTINGENCIA.....	299
ANEXO 02	308
BIBLIOGRAFIA.....	350
ANEXO 03	352

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Macroprocesos	18
Ilustración 2: Tipo de procesos.....	20
Ilustración 3: Jerarquización de actividades	21
Ilustración 4: Ciclo de Gestión	22
Ilustración 5: Mapa de procesos	26
Ilustración 6: Simbología de diagrama	27
Ilustración 7: Modelo de Enfoque Basado en los procesos.....	30
Ilustración 8: Ciclo P-H-V-A	34
Ilustración 9: Procesos y funciones	37
Ilustración 10: Crecimiento del PBI	121
Ilustración 11: Inflación 2016	122
Ilustración 12: Importaciones 2016-2018	122
Ilustración 13: Comercio 2016	123
Ilustración 14: Tendencias Informáticas en Perú	126
Ilustración 15: Foda.....	137
Ilustración 16: Mapa de procesos	145
Ilustración 17: Proceso de Compra.....	147
Ilustración 18: Proceso de Almacén	149
Ilustración 19: Proceso de Venta	151
Ilustración 20: Organigrama.....	154
Ilustración 21: Responsabilidades de Proceso de Compra	155
Ilustración 22: Responsabilidades Proceso de Almacén	155
Ilustración 23: Responsabilidades Proceso de Venta	156
Ilustración 24: Cronograma de implementación.....	264

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ficha de procesos.....	28
Tabla 2: Misión de métodos de mejora continua	33
Tabla 3: Gestión con el departamento comercial.....	41
Tabla 4: Herramientas de simulación	45
Tabla 5:Variable de operaciones.....	52
Tabla 6: Nacimientos anuales, tasa bruta, tasa global de fecundidad.....	124
Tabla 7: Tasa de Mortalidad	124
Tabla 8: Factor Externo	126
Tabla 9: Productos	130
Tabla 10: Productos- Muebles.....	131
Tabla 11: Factores Internos	135
Tabla 12: Matriz Foda	138
Tabla 13: Tabla de valoración:	167
Tabla 14: Estrategia de prevención - Compra.....	168
Tabla 15: Estrategia de prevención - Almacén	169
Tabla 16: Estrategia de prevención- Venta.....	170
Tabla 17: Planificación de Objetivos.....	179
Tabla 18: Planificación del plan de Implementación	256
Tabla 19: Desarrollo del plan	258
Tabla 20: Costos	265

RESUMEN

Se presenta una propuesta donde se tiene que mejorar los procesos de comercialización bajo la Norma ISO 9001: 2015, tomándose como población y muestra los tres procesos que intervienen en la comercialización, proceso de Compra, Almacén y Venta. Realizando entrevistas a los encargados de cada proceso, obteniendo resultados que son interpretados de manera que permitió aplicar conocimientos que conlleva al estado actual de los procesos y así se identificó los procesos y procedimientos a mejorar, tomando en cuenta que la organización lleva sus procesos de una manera empírica y no se tiene el control de su documentación es por ello que se incorpora la documentación de información de cada uno de los puntos de la norma. De esta manera puede existir una mejora de los procesos trabajando de una manera conjunta con cada trabajador que interviene en los procesos de comercialización, integrando la comunicación tanto interna como externa y el monitoreo de cada proceso a realizarse.

Finalmente se realiza un manual de procesos donde se diseñan los procesos de comercialización, obteniendo una mejora en los tiempos y costos, se implementa la Dirección de Sistema de Gestión de Calidad para el control y monitoreo de cada proceso y la definición de los responsables, se implementa también la planificación de riesgos cual es el impacto, el control o mitigación de cada procedimiento.

Palabras Claves: Diseño de Procesos - Mejoramiento de la Comercialización

ABSTRACT

A proposal is presented where the processes of commercialization have to be improved under ISO 9001: 2015, being taken as population and shows the three processes involved in the commercialization, process of Purchase, Warehouse and Sale. Conducting interviews with those in charge of each process, obtaining results that are interpreted in a way that allowed to apply knowledge that leads to the current state of the processes and thus identified processes and procedures to improve, taking into account that the organization takes its processes of a Empirical way and do not have the control of its documentation is for that reason that is incorporated the documentation of information of each one of the points of the norm. In this way there can be an improvement of the processes working together with each worker involved in the marketing processes, integrating both internal and external communication and monitoring of each process to be performed.

Finally, a manual of processes is carried out where the marketing processes are designed, obtaining an improvement in the times and costs, it is implemented the Management of Quality Management System for the control and monitoring of each process and the definition of those responsible, if also implements risk planning, which is the impact, control or mitigation of each procedure.

Keywords: Process Design - Marketing Improvement

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

La empresa Decórale SRL, encargada de la comercialización de artículos decorativos para el hogar, planea conseguir la satisfacción del cliente, por ello se adapta al gusto y necesidades de cada uno de ellos.

La empresa actualmente cuenta con procesos básicos de una manera empírica y esto hace que lleve un sistema descontrolado, sin un orden y un registro exacto de sus ventas, esto lleva a un desorden en la información de sus trabajadores sobre el número de stock de sus productos y el número de Ventas que se llevan en el transcurso del día, la falta de planeación dificulta el poder obtener y garantizar el alineamiento de sus objetivos y estrategias, afectando así en aumento de los costos operativos.

Lo que requiere esta empresa es una mejora en su gestión comercial y el alineamiento y diseño de sus procesos orientados a la satisfacción de sus clientes con una innovación comercial, logrando tener una estimación de la demanda, sincronizando las áreas de ventas y operaciones reducir los costos operativos para un mejor resultado.

“Las empresas peruanas enfrentan un gran desafío que es aumentar su productividad con grandes miras a crecer y alcanzar un desarrollo, es muy importante mejorar sus niveles de productividad, pero existe una baja sistemática a la hora de gestionar su productividad de una manera muy importante en las organizaciones, son muy pocas las empresas que tienen sus procesos definidos, por lo cual no permite llevar una buena gestión.

Sin embargo, las empresas enfrentan un gran problema que es la falta de competencia de los profesionales que no les permite avanzar de una forma más eficaz para lograr la productividad, profesionales que obtengan soluciones de mejora.

Las empresas peruanas necesitan lograr la productividad de una manera equilibrada, profundizando sus estrategias, a la mano de sus procesos, con sistemas de gestión” Segura Julio (2014).

“La Cámara de Comercio brinda asesoría a las empresas con un gran potencial exportador en Lambayeque esto mediante un programa llamado Ruta Exportadora, para la cual las empresas mejoraran su imagen, su diseño de portal web, su catálogo de ofertas, estas empresas están vinculadas al sector agroindustrial y artesanía, siendo de Monsefú y Ferreñafe. Estas empresas reciben capacitaciones para que logren internacionalizar sus productos, mejorando su gestión y aumentando su productividad.

Teniendo este gran apoyo del programa estas pequeñas empresas están teniendo un mayor realce en su comercialización” Aguirre Hugo (2013)

“La empresa Tendencias Perú EIRL. La empresa se encarga de comercialización de joyas, es una empresa Lambayecana que está pasando por una baja producción en su exportación y elevados costos operativos, no cuenta con una buena planificación por lo cual genera demoras en su trabajo y de su gestión comercial, problemas con la distribución de las áreas, demoras considerables en sus tiempos de procesos, por lo cual la empresa tiene que optar por una mejora de producción, disminuir el tiempo en sus procesos, mejorar la tecnología, por intermedio del programa de Fondo de Inversiones de Desarrollo para la competitividad (FIDECON), con este programa las empresas y en especial Tendencias Perú logró mejorar notablemente la capacidad en su producción, la mejora en su toma de decisiones, logrando un incremento en su productividad” Vásquez Oscar (2014)

1.2. TRABAJOS PREVIOS

En la tesis **“Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”** Flores Luis (2012) El objetivo que el investigador se propone es Analizar la empresa actualmente, diseñar el sistema de Gestión de Calidad e implementarlo, como conclusiones nos indica que implementando un Sistema de Gestión de Calidad permite la mejora de la imagen de la empresa, logrando tener sus procesos claves más organizados incrementando.

En la Tesis: **“Gestión Comercial y Nivel de Ventas en los mercados Municipales de Abastos de la ciudad de Tulcán”** Guancha Lisbeth (2013) El objetivo general que el investigador se plantea es relacionar la gestión comercial de los mercados de la Ciudad de Tulcán y las ventas que existen. Llegando a las siguientes conclusiones, que no cuentan con un plan de marketing adecuada, por lo cual afecta las ventas. No cuenta con estrategias para el mejoramiento de todos los mercados municipales de abastos.

En la Tesis: **“Propuesta de mejoramiento a los procesos de comercialización y control de la microempresa Disfruta dedicada a la distribución de frutas en el mercado mayorista del distrito metropolitano de Quito”** Arboleda (2012) El objetivo general que el investigador propone es Identificar los gustos de los clientes en su mercado objetivo. Teniendo como conclusiones que el mercado no cuenta con una buena gestión, la falta de comunicación entre el personal de la empresa genera una desorganización entre las operaciones por lo cual no cuenta con un marco estratégico.

En la Tesis: **“Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2000”** Iturra Krapuskahia (2007) El objetivo general que el autor se propone es desarrollar el sistema de gestión, diseñando los procesos con

un PAC Utilizando la Metodología ISO 9001:2000. Llegando a las Conclusiones que es una herramienta muy útil en cuanto a los procesos, identificando los procesos que deben de participar en el sistema.

1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. Concepto de procesos

Según Bravo (2012) es una manera sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos que intervienen dentro de la organización logrando cumplir con la estrategia del negocio, elevar el nivel de satisfacción de los clientes y apoyar el aumento de la productividad, mejorando la calidad, tiempo y costo.

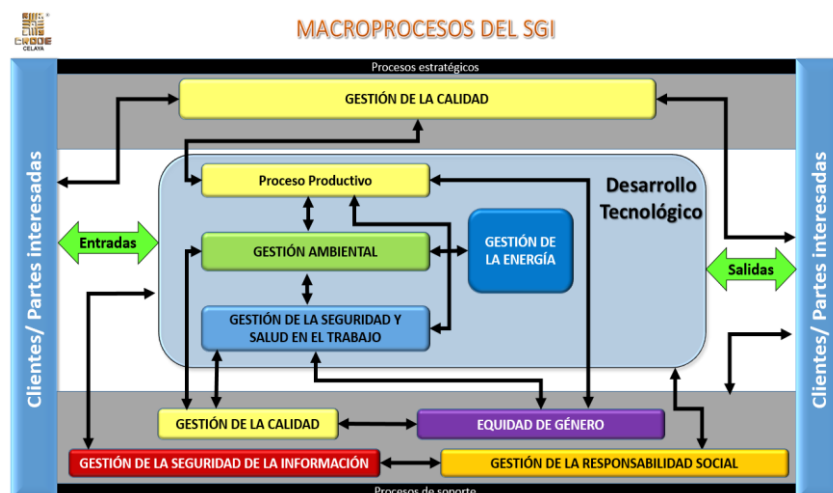
1.3.2. Macro Procesos

Según Bravo (2012) es una estructura de procesos con la característica de recursividad, es decir, los procesos se desagregan en otros procesos.

Todo comienza y termina con el cliente, el ciclo se va fortaleciendo con los servicios internos indicados.

El resultado de un proceso constituye de una entrada, transformación y una salida.

Ilustración 1: Macroprocesos



Fuente: (Crodesgi,2011)

Ilustración 1: Para Crodesgi (2011) el ciclo de negocio de cualquier organización es tan amplio que viene a ser llamado macroproceso, todo

macroproceso comienza y termina enfocado al cliente, este ciclo se fortalece con los servicios internos y servicios externos.

1.3.3. Procesos Operativos:

Según Bravo (2012) es un proceso de nivel bajo que no se puede desagregar en más procesos, sino que su descripción detallada da origen a un nuevo nivel de profundidad, este proceso no se puede dividir en más etapas porque ello da una respuesta a un objetivo preciso que conlleva a un determinado fin.

1.3.4. Actividad

Según Bravo (2012) las actividades vienen a ser los elementos de menos nivel, viene a ser un conjunto de tareas que vienen a ser realizadas por uno o varios trabajadores. Las actividades son irrelevantes para el cliente del proceso, no cumple con un objetivo, las actividades vienen a ser un conjunto de acciones o tareas concretas.

1.3.5. Procedimiento

Según Bravo (2012) un procedimiento es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un macro proceso, un proceso o alguna actividad, los procedimientos están aplicados a las tareas y actividades.

1.3.6. Mejora de procesos

Según Bravo (2012) mejorar los procesos incluye comparar los procesos con las mejores prácticas del medio, tener un mejor aprendizaje y lograr mejorarlos constantemente, rediseñando los procesos.

La mejora normalmente se refleja en un cambio pequeño y constante, se busca perfeccionar los detalles del proceso existente, para mejorar en aspectos de costo, eficiencia, resultados, está relacionado con el cliente y su satisfacción.

1.3.7. Tipos de procesos

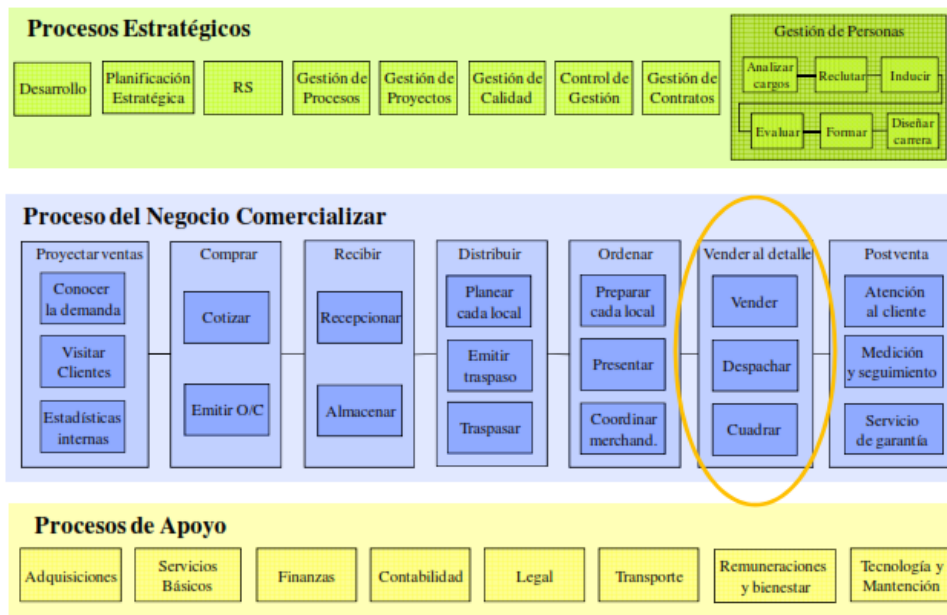
Según Bravo (2012) existen tres tipos de procesos: Estratégicos, operativos y de apoyo.

Procesos Estratégicos: Son aquellos que se relacionan con la estrategia de la organización, aquí es donde se establece la visión, misión, los valores, la forma del cumplimiento de los objetivos, la actualización de definiciones estratégicas.

Procesos Operativos: Atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes, como satisfacer el pedido de un cliente, diseñar los productos etc.

Procesos de apoyo: Son servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio.

Ilustración 2: Tipo de procesos



Fuente: (Bravo,2012)

Ilustración 2: Para Bravo (2012) existen tres tipos de procesos identificados en la figura, los procesos que están ubicados arriba que son los procesos estratégicos, van orientados al diseño de la organización, los procesos de negocio van al centro y están enfocados a la misión y los procesos de apoyo, están ubicados abajo y son el soporte de la organización.

1.3.8. Enfoque basado en procesos

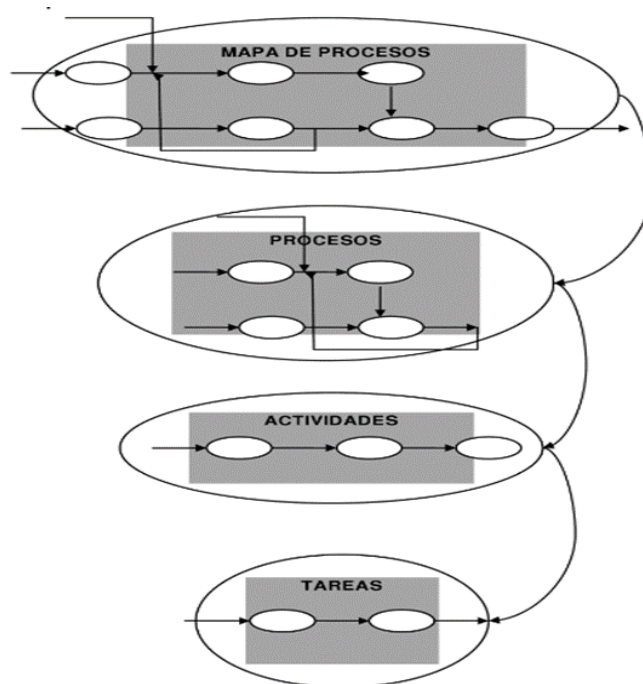
El Enfoque basado en proceso le da importancia:

reflexionar sobre las actividades, centrarse en los recursos, materiales necesarios y métodos, realizar el seguimiento continuo, enfocar de manera holística los procesos y flujos de trabajo” Saarti Nuria (2015)

1.3.9. Jerarquización de las actividades

Según Bravo (2012) la jerarquización se utiliza la palabra proceso, sin embargo, se realiza una distinción con la palabra jerarquías de proceso, esto quiere decir que vienen a ser procesos compuestos por otros procesos, son macro procesos.

Ilustración 3: Jerarquización de actividades



Fuente: (Vergara, 2010)

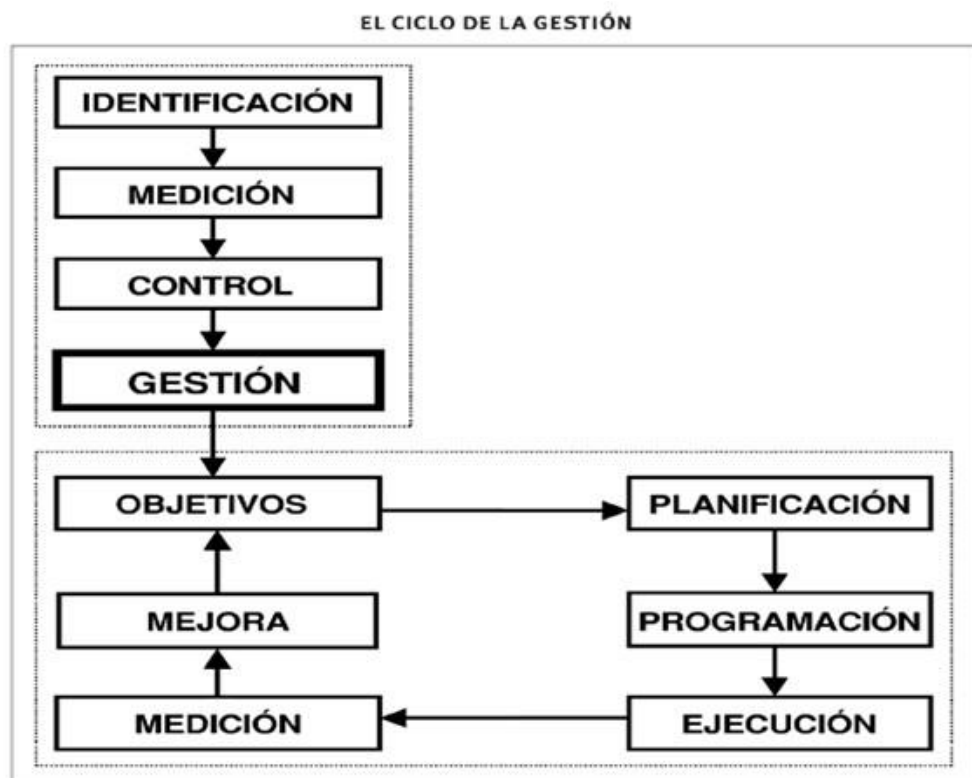
Ilustración 3: Según Vergara (2010) jerarquías de proceso, comienza desde los macroprocesos que viene a ser el nivel más alto, seguido de los procesos, actividades y el nivel más bajo que son las tareas.

1.3.10. Ciclo de Gestión

Según Bravo (2012) en el Ciclo de la Gestión se tiene la identificación, medición control y gestión de los procesos, con ello los objetivos que se tienen para poder ser planificados, programados y puestos en ejecución, se tendrá una medición y la mejora continua de los objetivos establecidos.

El ciclo se desencadena debido a un objetivo o un problema a solucionar, se considera la estrategia de la empresa y la situación del escenario en cada momento.

Ilustración 4: Ciclo de Gestión



Fuente: (Pérez, 2010)

Ilustración 4: Según Pérez (2010) al estar el objetivo de la gestión bajo control, producción o comercial, el objetivo que se fije cumple con el objetivo es ser alcanzable a los recursos disponibles.

La etapa de planificación es esencialmente analítica, la ejecución se refiere a la implantación de las acciones previamente planificados.

1.3.11. Elementos de los procesos

Según el autor Pérez (2010) todo proceso tiene tres elementos:

Input: Se le llama a la entrada principal, a un producto que cumple con ciertos criterios de aceptación, estos inputs o entradas provienen de un suministro tanto interno como externo que viene a ser una salida de otro proceso.

Secuencia de actividades: Se le llama así a los medios y recursos que tienen determinados requisitos, que cumplen con un compromiso de pago y un manejo de software para que pueda procesar las facturas, el hardware, un método de trabajo que viene a ser un procedimiento, la información que se va a procesar y la calidad.

Output: Se les llama así a las salidas, la salida de un producto que será destinado a un cliente que puede ser externo o interno, esta salida tiene un valor evaluable para los clientes o usuarios.

1.3.12. Factores de un proceso:

Según Pérez (2010) dice que existen diferentes factores de un proceso:

Personas: son miembros del equipo de procesos, que tengan habilidades y que logren tener competencias que cumplan con la contratación y desarrollo de las personas que nos proporcionará la gestión empresarial.

Materiales: Se les llama a las materias primas en el caso de los productos y en caso de servicios se le llama a la información que es muy importante para este tipo de servicios, los materiales son proporcionados por los procesos.

Recursos físicos: Se refiere al proceso de gestionar a los proveedores de inversión a las instalaciones, a las maquinarias, al hardware.

Planificación de procesos: Se planifica en una hoja de procesos, también en la instrucción técnica, en la forma en cómo se van a utilizar los recursos, como se van a realizar, que va a realizaron y cuando.

Medio Ambiente: Se mide que está bajo control cuando en los resultados nos dice que es estable, lo que es dominar los factores de los procesos.

1.3.13. Fases y prácticas de un proceso:

Para el autor Bravo (2012) existen cinco fases y prácticas de los procesos y son:

Fase 1: Integración de la gestión de procesos en la organización.

Lo que se quiere en esta primera fase es integrar la GP en la organización.

1. Lo que se quiere es tener conocimiento de que es Gestión de Procesos, para poder así integrarlos en la organización.
2. Alinear con otros conceptos: Se alinea la gestión de los procesos con otros tipos de concepto como es la responsabilidad social, participación de las personas, una mejor visión sistémica, implementar estrategia, aumentar la productividad y orientación al cliente.
3. Incorporar en la organización: Se integra en forma constante la gestión de procesos utilizando un modelo integral que cuenta con los elementos de Tecnología, personas, procesos, estructura, estrategia.

Fase 2: Representación visual de procesos.

Lo que se quiere en esta fase es modelar visualmente los procesos.

1. Diseñar el mapa de procesos: En este modelo lo que se quiere es plasmar todos los procesos, para poder ubicar el contexto de cualquier proceso.
2. Modelar los procesos: Los modelos de procesos se representan mediante dos modelos visuales: flujogramas de información y listas de tareas, con estos modelos visuales lo que hace es gestionar los procesos de la organización.

Fase 3: Gestión estratégica de procesos:

Esta Fase lo que hace es priorizar las propiedades de los procesos en base a la estrategia de la organización.

1. Priorizar: Se prioriza los procesos según los criterios que se han identificado, esta priorización sirve para el cambio de los indicadores.

2. Evaluar procesos: Se evaluarán los procesos priorizados para poder establecer la brecha entre la situación actual de los procesos y lo que se desea, para poder obtener la optimización.
3. Definir indicadores: Lo que se quiere es analizar e identificar los indicadores que servirán para el control y optimización de los procesos.
4. Gestionar riesgos: Para poder gestionar lo que se tiene que hacer es incrementar la seguridad de los procesos, logrando así minimizar los riesgos, se relaciona con la definición de los indicadores.

Fase 4: Optimización de procesos

El objetivo es diseñar, realizar y formalizar el cambio necesario en los procesos.

1. Mejora de proceso: Mejorar los procesos evaluados para lograr mejorar la meta establecida.
2. Rediseñar procesos: Lo que se espera es superar la variable crítica del proceso, con cambios mayores y mejoras notables.
3. Elaborar el procedimiento: Para la elaboración del procedimiento se utiliza las tecnologías de apoyo, los puntos de control, los registros, indicadores y otras decisiones.
4. Implementar el procedimiento: Lo que se quiere es realizar todos los procesos identificados y plasmados en la organización.

Fase 5: Excelencia operacional.

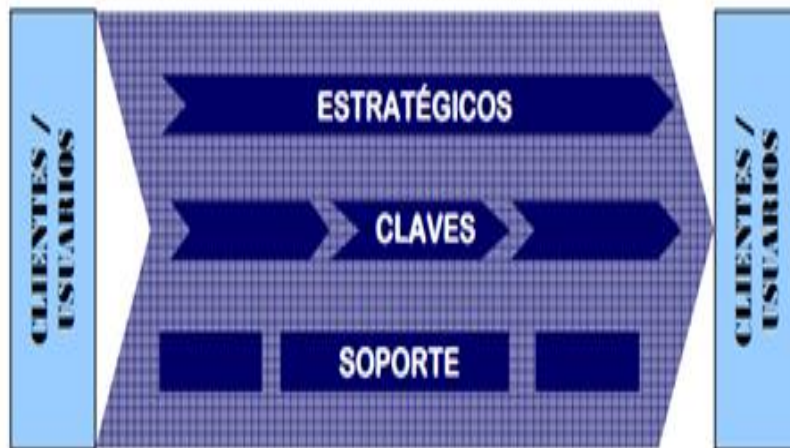
Una vez instalados los procesos en la organización, lo que se quiere es llevar un control durante la vida útil de los nuevos diseños de los procesos.

1.3.14. Mapa de procesos:

Según Bravo (2012) se tiene incluido una relación entre todos los procesos previamente identificados.

Para la guía de procesos existe una forma de diagramar un proceso

Ilustración 5: Mapa de procesos



Fuente: (Vergara, 2010)

Ilustración 5: Según Vergara (2010) todo mapa de proceso debe contar con un proceso estratégico, proceso clave y de soporte, que vienen a ser los procesos que interviene dentro de la organización y están enfocados a la satisfacción del cliente.

Según Vergara (2010) nos indica que para poder producir un mapa de procesos existen diferentes procesos claves que son requisitos fundamentales por la empresa.

Establecer los procesos claves

Se tiene que elaborar un inventario con los procesos, determinar las capacidades, características, competencias, los objetivos, trabajos clave por ejecutar.

Como resultado final la obtención de los procesos con sus funciones.

1.3.14.1. Pasos para elaborar un Mapa de Procesos

- A) Se tiene que integrar un equipo de trabajo que analice, diseñe y elabore el Mapa de procesos.
- B) Se tienen que identificar cada uno de los procesos actuales
- c) Identificar procesos requeridos

- D) Se deberá priorizar la importancia de los procesos
- E) Relacionar los procesos del mapa de procesos
- F) Documentar los procesos

1.3.15. Diagrama de Flujos

Los símbolos que se utilizan para diagramar en el flujo

Ilustración 6: Simbología de diagrama



Fuente: (Vergara, 2010)

Ilustración 6: Para Vergara (2010) describe y representa una guía de las actividades del proceso, es una amplia visión acerca de del proceso: Flujo, mensaje, actividades, estructura y tecnología.

1.3.16. Fichas de procesos

Tabla 1: Ficha de procesos

Nombre del proceso	Es la denominación por la cual identificaremos el proceso.
Descripción	Se trata de definir el proceso dando una idea general de sus partes y propiedades.
Misión/Objetivo	Es el objetivo del proceso, el fin último para el cual está diseñado. Debe relacionarse con las necesidades de los clientes/Usuarios.
Responsable	Persona de la unidad o servicio que tiene la responsabilidad sobre la correcta ejecución del proceso.
Destinatario	Clientes/usuarios a los que se presenta el servicio. Se indican brevemente las necesidades que se pretenden cubrir.
Inicio/Fin	El comienzo es el evento que pone en marcha el proceso. El fin es la entrega al cliente /usuario del producto o servicio finalizado.
Entradas	Documentos, registros, recursos que en algún momento hacen entrada en el proceso y que son necesarios para el desarrollo del mismo.
Salidas	Documentos, registros, productos, resultados intermedios del proceso que tienen su origen en el proceso.
Indicadores	Son magnitudes utilizadas para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.
Registros	Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.
Procedimientos asociados	Se relacionan todos aquellos procedimientos al proceso.
Aplicación informática	Especificar en el caso de que el proceso se sustente, en parte o en total, en una aplicación informática.

Fuente: (Vergara, 2010)

Tabla N° 1: “Documento donde se recogen los principales componentes del **proceso**. Ayuda a catalogar todos los procesos que operan en la organización aclarando su papel, otorga la importancia adecuada a los elementos que lo componen” Vergara (2010)

Para Jose Pérez (2010) para poder hacer el levantamiento de los procesos, que viene a ser la formalización de las actividades, se nos hace más fácil poder plasmar los procesos, en la siguiente etapa, que viene a ser la etapa de diseño de procesos.

Etapas:

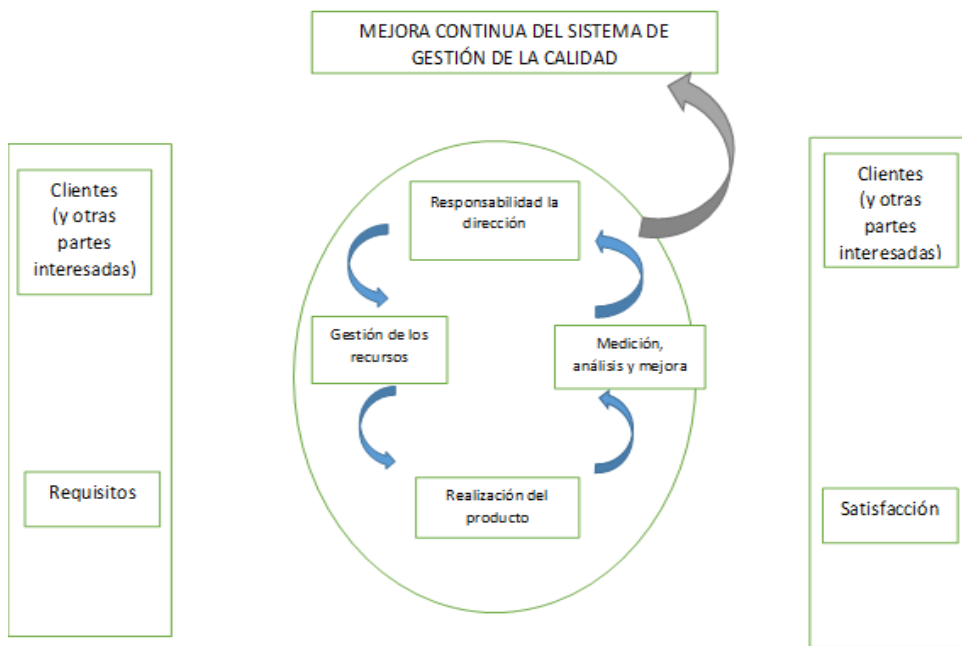
La formación del equipo y la planificación del Trabajo.

- a) Desarrollar un proceso con acuerdos internos de la institución
- b) Determinar la metodología
- c) Se tiene que planificar el trabajo de levantamiento de los procesos y las futuras reuniones de trabajo
- d) Mapa de procesos
- e) Clasificación de los procesos

Descripción y Análisis de los procesos

- a) Identificación del Objeto del Proceso
- b) Identificación del responsable del Proceso.
- c) Determinar los procedimientos y sus actividades

Ilustración 7: Modelo de Enfoque Basado en los procesos



Fuente: (Montez, 2016)

Ilustración 7: “Metodología del sistema de gestión de calidad, donde interviene los responsables de la dirección, gestión de recursos, realización del producto, medición y análisis de mejora” Montez (2016)

Para Montez (2016) el sistema de gestión por procesos se caracteriza por el entendimiento, la visibilidad y el control de todos los procesos de una organización por parte de todos los participantes en cada uno de dichos procesos, todo ello con el fin de aumentar la eficiencia de la empresa y la satisfacción del cliente.

1.3.17. Metodología de mejora continua

Se describen las metodologías de mejora continua con el fin de entender lo que proponen los siguientes autores.

Según Herrera (2011) la investigación de las metodologías de mejora continua se hace de una manera cualitativa.

Métodos de mejora continua:

Según Herrera (2012) se describen los siguientes modelos de mejora

1. Modelo Kaizen: La metodología de kaizen indica la mejora continua en diferentes aspectos como familiar, personal, laboral, social, en este modelo el gerente y trabajadores deben de estar involucrados por igual, lo que busca este método es el aprovechamiento de todo a través de la gerencia y el personal, lo que busca la metodología es realizar estrategias económicas que aumenten significativamente.

Para la implementación de la metodología se necesita lo siguiente:

- a) Selección de tema de estudio: Se elige el tema empleando criterios de problemas de calidad y entregas al cliente.
- b) Crear estructura para el proyecto, participación de supervisores, operadores y personal.
- c) Identificar la situación actual y formular objetivos.
- d) Diagnóstico del problema.
- e) Formular plan de acción para eliminar causas críticas.
- f) Implantar mejoras, debe de contar con la participación de todas las personas involucradas.
- g) Evaluar los resultados.

2. Modelo Six Sigma: La metodología de Six Sigma se desarrolla de la siguiente manera:

- a) Definir: Se describe cual es el problema causado por la situación actual o el proyecto de mejora que se quiere realizar.
- b) Medir: Se evalúa cual es la capacidad de los sistemas de medición por medio de estudios con exactitud, estabilidad y de manera repetitiva.
- c) Analizar: Se determinan cuales son las variables que intervienen en el proceso que se deberán de ser confirmados.
- d) Mejorar: Se describe como la optimización del proceso para así reducir la variación. Por eso es importante utilizar un análisis de regresión, el

análisis de las superficies de las respuestas y el diseño de experimentos.

Controlar: Hacer un monitoreo y seguimiento al proceso.

e) Controlar: Es el control y monitoreo que se realiza a los procesos de manera continua.

3. Método Deming: La metodología Deming, la metodología explica que realizar una compra no está basado solo en el precio, debido a que es importante resaltar que el costo bajo afectaría en los resultados de la calidad e incrementar los costos, también explicar que la mejora continua de los procesos también debe de mejorarse se basa en el ciclo de Planificar, Verificar, Hacer y Actuar.

a) Planificar: Establecer las actividades del proceso, para poder obtener los resultados esperados, recopilar datos para profundizar el conocimiento del proceso, detallar los resultados, definir actividades necesarias para lograr el producto o servicio, establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados necesarios.

b) Hacer: Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta, generalmente se hace una prueba para ver el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

c) Controlar o verificar: Después de un periodo previos, los datos se controlan con una recopilación y análisis, comparándolo con los requisitos, especificados inicialmente, para verificar la mejora esperada.

d) Actuar: Después de los resultados conseguidos en la fase anterior, se procede a recopilar, que se revisen las observaciones.

4. Modelo EFQM: La metodología está guiada bajo resultados de una manera excelente con el rendimiento de la empresa, el capital humano y los clientes y la sociedad esto es logrado así el liderazgo que dirija e impulse la políticas y estrategias.

El modelo EFQM consta de dos partes que son brindar los resultados que representan la organización, la información que se consigue para cada uno de sus, empleados y los agentes que son los aspectos del sistema de gestión de la organización.

Tabla 2: Misión de métodos de mejora continua

Kaizen	Six -Sigma	Deming	EFQM
La metodología busca la mejora continua de la familia, la vida persona, esto involucra a todos los miembros de la empresa por igual. Bajo la premisa de que no se realizarán los procesos, si se continua de la misma manera.	La metodología busca conocer y comprender los procesos, para que puedan ser modificados para lograr reducir el desperdicio o los errores generados en ellas, así como la reducción de los costos.	La metodología busca la creación de un sistema organizativo que logre fomentar la comunicación y cooperación tanto interna como externa, así también un aprendizaje que logre la eficacia de una implementación de prácticas de gestión de procesos.	La metodología EFQM está basado en los resultados excelentes guiados al rendimiento, clientes, personal, sociedad que es logrado atreves del liderazgo el personal, la política estrategia.

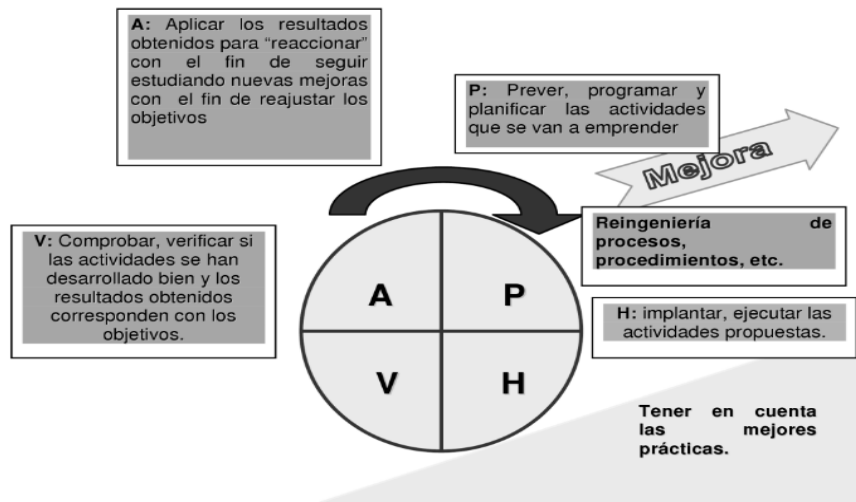
Fuente (Herrera, 2011)

Tabla 2: Según Herrera (2011) se tiene las cuatro metodologías de mejora continua más importantes, lo que quiere lograr, a quien está enfocado, las modificaciones.

1.3.17.1. Enfoque: Según Vergara (2010) nos indica en enfoque del ciclo Deming P-H-V-A

Ciclo de Deming: Modelo de un SGC, tiene como función la retroalimentación constante dentro de la organización, que pueda ir mejorando.

Ilustración 8: Ciclo P-H-V-A



Fuente: (Vergara, 2010)

Ilustración 8: Para Vergara (2010) es una herramienta de la mejora continua, Deming; se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que al aplicarla en la política y objetivos de calidad, así como en la red de procesos, la probabilidad de éxito es mayor.

1.3.18. Manual de Calidad

Según Montez (2016) el manual de calidad para el SGC, en este manual se describe con exactitud el sistema de gestión de calidad dentro de la organización, la documentación del SGC se encuentra en una red tanto interna de la organización. El manual de calidad original queda bajo resguardo del representante de la Alta Dirección.

1.3.19. Plan de Calidad

Según Montez (2016) en el plan de calidad se indica y establece las actividades que son importantes para el cumplimiento de la calidad en la organización, con ello se tiene el control y la mejora con los requisitos de la calidad y se muestra los documentos que tiene la organización.

1.3.20. Políticas de Calidad

Según Montez (2016) la Política de Calidad viene a ser lo que desea la organización, se plantean las metas, cual es el alcance necesario para poder determinar objetivos específicos de calidad.

1.3.21. Norma ISO 9001

Para Gonzales (2012) la norma ISO 9001 es una herramienta gerencial de gran uso en las empresas porque ordenan sus procesos enfocándolos a la satisfacción de sus clientes, mejorando así el servicio brindado.

Según Montez (2016) explica que según la norma una de las ventajas de este enfoque es que lleva a cabo un control constante con los procesos del sistema de los procesos.

- a) Sistema de Gestión de Calidad
- b) Responsabilidad de la Dirección
- c) Gestión de los Recursos
- d) Realización de Productos
- e) Medición, Análisis y Mejora
- f) Control de Riesgos

1.3.22. ISO 9001:2015

Según Montez (2016) la norma ofrece a las empresas una herramienta de gestión de calidad y también un marco significativo que ayuda a la mejora empresarial teniendo una mejor satisfacción a sus clientes.

1.3.22.1. Manual de Calidad Bajo la norma ISO

Para Gomez, (2015) la norma ISO 9001:2015 está basado en diez puntos importantes:

1. Alcance del Sistema
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo

6. Planificación
7. Soporte
8. Operaciones
9. Evaluación de desempeño
10. Mejora

1.3.23. Ocho principios Básicos del Sistema de Gestión de Calidad
Según José (2015) nos indica que existen ocho principios para la alta dirección ellos son:

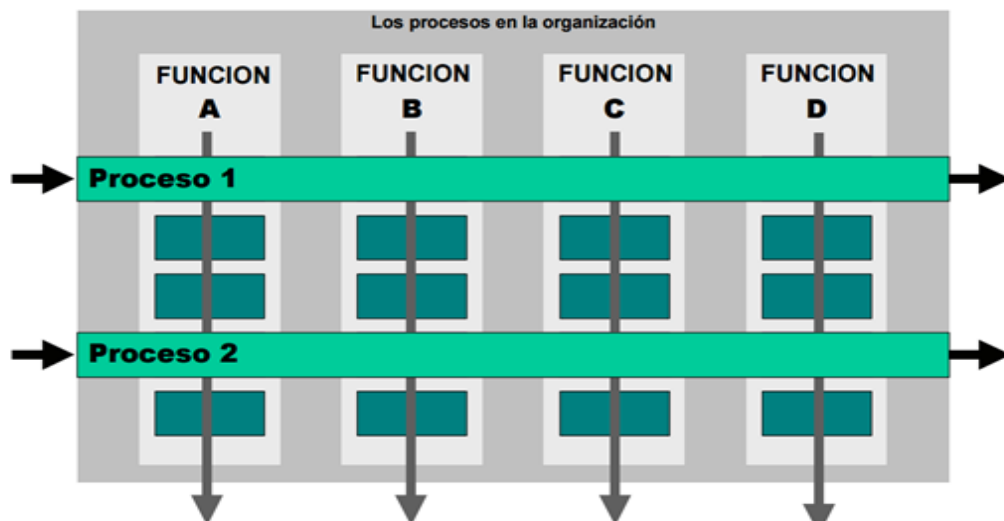
- a) Enfoque al cliente: Es importante entender las necesidades y gustos de sus clientes, lograr satisfacerlos y mejorar las expectativas de ello es lo principal y fundamental en las organizaciones.
- b) Participación del Personal: Los miembros de la organización se tiene que sentir identificados de cumplir con sus responsabilidades que sean de un mejor beneficio para la organización teniendo el compromiso de ellos.
- c) Liderazgo: Orientar a la organización, teniendo un ambiente agradable y estable, involucrando a miembros del personal para cumplir todos unos solos metas.
- d) Enfoque basado en procesos: Gestionando los recursos y las actividades establecidas como un proceso, tendrá mejores resultados y un mayor alcance.
- e) Enfoque de sistemas para la Gestión: Para lograr la eficiencia y eficacia en la organización, se tiene que gestionar los procesos relacionándolos con un sistema, identificándolo y entendiéndolo.
- f) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Se tiene que analizar los datos y la información obtenida para una mejora toma de decisiones.
- g) Mejora continua: Lo que se quiere es que el objetivo sea permanente y el desempeño este en constante monitoreo.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La relación tiene que ser beneficiosa y que genere un valor a ambos lados.

1.3.24. Los procesos en la Organización.

Para Montez (2016) en los procesos dentro de la organización lo primero que se debe de realizar es identificar cuáles son las actividades y plasmarlas en el mapa de procesos con ello tendremos una idea más clara de cuáles son las actividades que le darán un mejor resultado a nuestro producto o servicio.

Las actividades son generalmente horizontales.

Ilustración 9: Procesos y funciones



Fuente: (Montez, 2016)

Ilustración 9: Para Montez (2016) se visualiza las actividades o procesos de forma horizontal y las funciones y departamentos de manera vertical.

1.3.25. Enfoque basado en procesos

Según Montez (2016) el enfoque está basado en implementar y realizar la mejora continua de la eficacia y eficiencia del SGC, esto permite cumplir los requisitos de los usuarios y lograr la satisfacción de los clientes. Para ello se determina y se gestiona diferentes actividades que están relacionadas entre sí, así mismo como los procesos estratégicos para que se pueda determinar el rol de la organización.

1.3.26. Conceptos claves del SGC

Según Montez (2016) incluye un requisito en el enfoque alineado al riesgo, se destaca en integrar los aspectos de riesgos en la estrategia, la actualización de la norma decide que las empresas revisan la aplicabilidad de los requisitos, se adopta en mejora los servicios se usa la palabra productos para incluir los servicios, el material el hardware y el producto, se le pone un mayor énfasis de los resultados deseados.

1.3.27. Condiciones para el proceso de la implantación

Según Pérez (2015) las condiciones para la implantación de los procesos son:

- a) Tiene que existir compromiso en cuanto a la dirección de la organización.
- b) El personal tiene que estar incentivado
- c) Los recursos tienen que estar en total disposición.
- d) Tiene que haber una formación y capacitación previa
- e) El progreso de la organización es importante por ellos tiene que estar en constante información.
- f) Que se reconozcan los éxitos obtenidos.

1.3.28. Modelo de Plan de implementación de la norma ISO 9001: 2015

Según Rincon (2010) se tienen 8 pasos que se deben de cumplir para realizar un plan de implementación:

1. Modelo de implementación: Las etapas de una implementación de la norma ISO se encuentran inmersa dentro del ciclo de mejora continua PHVA

Etapas 1: Compromiso y total apoyo de los integrantes de la organización e involucrados en la norma.

Etapas 2: Se reúne el equipo de proyecto, se da una capacitación sobre la norma, se evalúa el estado del sistema de gestión de calidad y se elabora un plan detallado.

Etapa 3 -7: Se desarrollan de manera secuencial, de una manera la planeación efectiva, los procesos claves de la organización, los planes de calidad, elementos del sistema de gestión de calidad dentro de la organización, información documentada, cierre de no conformidades

Etapa 8: Validación del Sistema de Gestión de Calidad

1.3.29. Actividades que se tiene que tener en cuenta

Para Pérez (2015) las actividades que debería tomarse en cuenta son:

- a) La identificación de los procesos y las secuencias que se tienen con otros procesos.
- b) Establecimiento de criterios, documentos para poder tener el seguimiento de los procesos, el buen funcionamiento, la medición y el análisis, controlando la eficacia de los procesos.
- c) Mejora del sistema de gestión y con ellos la mejora de los procesos.
- d) Controlar los procesos del SGC y la conformidad del producto.

1.3.30. Requisitos de la documentación

En el libro de Pérez (2015) nos dice que la documentación debe incluir:

- a) Información documentada con una política de calidad, teniendo los objetivos de la calidad.
- b) El manual de calidad
- c) Cada procedimiento documentado y los registros que requiere la norma ISO.
- d) Los documentos que tengan el registro de la organización para que pueda esto constatar la planificación, operación y el control de los procesos.

Para Pérez (2015) la documentación es la base para poder entender el sistema y sus procesos, teniendo los requisitos que se tienen dentro de la organización.

1.3.31. Control de documentos:

Según Pérez (2015) es sumamente importante que estos documentos sean controlados, mediante los registros, para ello primero se debe:

- a) Los documentos deben de ser aprobados.
- b) Los documentos deberán ser revisados y actualizados cada vez que sea necesario.
- c) Identificar cambios y estado de vigencia.

Para ello el control de registro les brindará la conformidad de las operaciones sean de una manera eficaz.

1.3.32. Objetivos de la Certificación

Según Pérez (2015) el objetivo principal de las empresas en implementar la certificación es mejorar la calidad de sus atenciones, mejorando la calidad de sus productos, satisfaciendo a sus principales clientes que exigen esta norma, obteniendo un alto nivel de confianza de sus clientes y que sea favorable para su empresa.

1.3.33. Acreditación

Según Pérez (2015) la acreditación es el proceso donde el Organismo autorizado acepta que la empresa está en óptimo nivel para la realización de conformidad.

1.3.34. Comportamiento del Cliente y Consumidor

“Los compradores tienen una caja negra donde estimulada por una serie de factores como el marketing, la cultura, la política, la tecnología, cesa su decisión de compra” Armstrong Kotler (2010).

Influir en los gustos de los consumidores, que determinan una parte de la conducta del consumidor:

- a) Culturales: “Son las aquellas percepciones, con deseos y comportamiento básico que se adaptan de un miembro de la familia.

- b) Racional: “Grupos de personas que comparten experiencias y situaciones comunes que hacen ese tipo de comportamiento y consumo”.
- c) Sociales: “Grupo de referencias que tienen un tipo de consumo y por ello justifica el comportamiento por consumidor”.
- d) Psicológicos: “Lo más difícil de gestionar por responsables de marketing o los vendedores que lo que quieren es influir o entender los hábitos de compra.

1.3.35. Comercialización

Según el autor Bueno (2011) la comercialización son los productos que se obtienen para una venta al vendedor final y esto está dirigido hacia un mercado donde estos bienes o servicios se asignan a un futuro consumidor. Esta actividad comienza por el proceso productivo, que ahora llega al consumidor y ahora es considerado como un sistema de comercialización.

1.3.36. Factores que afectan a una estructura de vendedores:

Para ello se tiene que tener en cuenta

Tabla 3: Gestión con el departamento comercial

Retribución	Formación y desarrollo	Rol mandos medios	Organización y dimisión	Gestión y seguimiento
Retribución	Formación Plan de carrera Satisfacción con su trabajo Cultura de empresa	Gestión por mandos. Coaching y comunicación de mandos	Selección Dimensionar y fidelizar. Estructura Organizativa,	Evaluación Automatización Fijación y seguimiento de objetivos. Coordinación con otros departamentos

			Distribución geográfica	
--	--	--	-------------------------	--

Fuente: (Conrado Castillo, 2005)

Tabla 3: Para Conrado Castillo (2005) la definición de los factores que intervienen dentro del departamento comercial, la formación, rol, organización y seguimiento.

1.3.37. Proceso de Compra

Según el autor Barruenzo (2011) primero se identifica el perfil del cliente y las necesidades que tiene el consumidor y para ello se tiene que saber la conducta del mismo.

1.3.38. Fases del proceso de compra

- a) Estimulo
- b) Reconocimiento del problema
- c) Evaluación de alternativas
- d) Compra
- e) Comportamiento posterior a la compra

1.3.38.1. Conocer al Cliente

Según Barruenzo (2011) primero se determina el mercado objetivo, luego de eso el comportamiento y la decisión de la compra para poder determinar el perfil del cliente.

Existen Tipologías: que es un consumidor dominante, reservado, locuaz, distraído, lento, desambientado, vanidoso, indeciso.

1.3.38.2. Clasificación de las compras

Según Barruenzo (2011) las compras se clasifican en:

- a) Compras especiales: cuando se tiene que adquirir bienes de uso, maquinarias, vehículos, mobiliario

- b) Compras anticipadas: Se hacen antes de que sea necesario, en un largo plazo.
- c) Compras estacionales: Productos por temporadas.
- d) Compras Rutinarias: Compras con entrega semanal, que no son en grandes cantidades.
- e) Compras se oportunidad Cuando hay productos a precios bajos y es beneficioso para la empresa.
- f) Compras de Urgencia: Sirve para cubrir necesidades.

1.3.39. Proceso de Almacén

Para el autor Anaya (2010) el proceso de almacén se encarga de la instalación específica para los productos, esta es una fase final del proceso de elaboración, los productos tienen que ser etiquetados, empaquetados y con un destino del lugar de distribución y estos productos se transforman en stock y se instalan en el almacén.

1.3.39.1. Funciones y Actividades

El autor Barruenzo (2011) en su libro explica las responsabilidades del encargado de almacén

Responsabilidades:

- a) Verificar la disponibilidad de los equipos
- b) Garantizar la presencia del personal que está encargado, así como la experiencia requerida
- c) Mantenimiento de las condiciones de seguridad
- d) Un sistema adecuado
- e) Vigilancia y conservación de inventario.

1.3.40. Proceso de Venta

Según el autor Muñis (2016) existen las siguientes fases:

1. Fases del proceso de venta:

- a) Fase Previa: El vendedor tiene que planificar su trabajo, indica los objetivos que se quiere alcanzar y establecer el contacto con el cliente.
- b) La oferta del producto: El vendedor le presenta su producto al cliente y se muestra las características y ventajas del producto.

- c) La demostración: El vendedor trata de justificarle la compra al consumidor, dándole los beneficios que se obtendría por la compra del producto.
- d) La negación: El vendedor intentará intercambiar las malas experiencias del cliente, para lograr convencer la adquisición del producto.
- e) El cierre del acuerdo: Es la fase más difícil para el vendedor por que tendrá que hacer que la compra se realice.

1.3.41. Business Process Modeling Notation(BPMN)

Según Ramon (2013) el BPMN son disciplinas, que tienen diferentes enfoques metodológicos, esto se aplica en las empresas para poder lograr la mejora de sus procesos, mejorando así la eficiencia y la calidad.

1.3.41.1. Ciclo de Vida de BPM

Según Ramon (2013) el ciclo de vida abarca cinco fases, estas ayudan a la empresa lograr revolucionare en sus procesos, teniendo en cuenta que se asume que los procesos de los negocios se logran interviniendo un número mayor de actores que vienen a ser: personas, colaboradores, tecnología y partners, implicando una gestión de diferentes maneras como persona a persona, persona a sistema, sistema a sistema.

Las fases del ciclo de BPM son cinco según

- a) Diseñar:** Se debe entender los procesos actuales y los sistemas de información que están involucrados para mejorar y diseñar.
- b) Modelar:** El modelamiento se realiza mediante el sistema de simulación en diferentes escenarios posibles.
- c) Ejecutar:** Efectuar la solución en un entorno de producción.
- d) Monitorear:** Los procesos tienen que estar monitoreados durante el desarrollo: tiempos, retrasos, rendimientos, costes etc.
- e) Optimizar:** Luego de haber analizado los datos monitoreados, se pasa a identificar posibles mejoras de los procesos, de esta manera se podrá trabajar de forma continua de los procesos.

1.3.42. Características de herramientas de simulación

Tabla 4: Herramientas de simulación

HERRAMIENTA	CARACTERISTICAS	LICENCIA	CICLO DE VIDA	SOPORTE
BIZAGI	-Facilita la diagramación y Documentación de los procesos de manera eficiente. -Permite la ejecución y automatización de procesos o flujos de trabajo.	Version de prueba	Modelado Ejecución/Despliegue Monitoreo	Ofrece funcionalidades como generación automática de XSDs
VISIO	-Simplifica la creación de diagramas. -Crea diagramas profesionales rápidamente. -Anima diagramas con la vinculación de datos. -Comunica con una versión real de forma visual.	Disponible como una suscripción a través de Microsoft Office 365	Modelado. Ejecución/Despliegue. Monitoreo.	No provee
BONITA	-Es ligera y tiene compatibilidad con BPM. -Interfaz Intuitiva y potente. -Fácil importación de procesos desde otras herramientas. -Personalización de las herramientas. -Integración de los procesos con reglas de negocio	Licencia accesible.	Modelado. Ejecución/Despliegue. Monitoreo. Ejecución/Despliegue. Monitoreo.	No provee
ORACLE SOA SUITE	- Diseñador de procesos. -consola para administración de procesos y servidor de procesos. -Servicios de integración. -Flujo de trabajo humano.	Licencia inaccesible.	Modelado. Ejecución/Despliegue. Monitoreo.	Utiliza como lenguaje de ejecución a BPEL.

Fuente: (Ramon, 2013)

Tabla 4: Se realiza la comparación de las 4 herramientas de simulación de procesos que utiliza el BPM, las características, diagramación tipo de diseño e importancia.

1.3.43. Importancia del BPMN

Según Ramon (2013) los procesos pueden ahora involucrar múltiples participantes y su coordinación puede ser un poco más compleja, existe una técnica de modelamiento estándar desarrollada, mientras que ahora los usuarios se beneficiarán de ello.

1.3.44. Modelamiento de procesos

Según Ramon,(2013) Los procesos se comienzan con los inputs, teniendo luego la secuencia de actividades, que atrae a información que esto se lleva a cabo a través de las actividades.

Según Ramon (2013) nos dice que existen 2 Fases:

Fase1: Modelamiento Lógico de los procesos:

Para el club BPM, la fase tiene como objetivo identificar al detalle y modelizar los procesos para el alcance del proyecto. Dicha modelización se realiza de una forma lógica.

Fase 2: Modelamiento de funcionamiento de los procesos:

Para Ramón (2013) esta transformación lógica que es la fase 1, se pasa a la visión física, que nos indicará como queremos que funcionen los procesos teniendo en cuenta los nuevos softwares con los que contamos.

1.3.45. BizAgi

“El Modelador de Procesos de Bizagi es una herramienta que le permite modelar y documentar procesos de negocio basado 100% en el estándar de aceptación mundial conocido como Business Process Model and Notation”
Ramon (2013)

1. Modelar procesos:

“Modelar un proceso es iterativo y sencillo para representar las condiciones de negocios en un diagrama de flujo, que utiliza símbolos y formas” (Model)

2. Plantillas de procesos:

Según Ramon (2013) existen las siguientes plantillas

- a) Administración 20-F Sox: La plantilla de Administración de 20-F SOX ayuda a la elaboración de los informes de una manera fácil, incluyendo las tareas y actividades con visibilidad, garantizando un buen control de las actividades.
- b) Administrador de proyectos Seis Sigma: Ayuda a la elaboración de los proyectos utilizando la metodología DMAIC. También disminuye el tiempo de funciones, reclamos, quejas, ayudando así a gestionar los reclamos o sugerencias controlando las actividades necesarias para su total atención.
- c) No conformidades de ISO 9000: No subsanar una no conformidad o seguir con una de ellas traerá altos costos. una gran pérdida de clientes, la posible pérdida de la certificación, costos elevados etc. Las empresas podrán mejorar la eficiencia de los procesos con esta plantilla.

1.3.46. Análisis Costo-Beneficio

Según Rus (2008) el análisis financiero se basa en la comparación de los ingresos y los egresos que se generan durante la vida del proyecto. La diferencia entre el costo total y los ingresos totales es el valor actual neto.

Según Rus (2008) para poder realizar una evaluación económica, lo primero que se tiene que tener en cuenta son las especificaciones bajo las cuales se están realizando las diferentes actividades y así la naturaleza del estudio que se pretende realizar.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el diseño de procesos contribuirá a la mejora de la comercialización en la empresa Decórale SRL?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Conveniencia:

Para la empresa “Decórale SRL” analizar y gestionar los procesos es de total beneficio, para ello la empresa puede tener un mejor control de sus

ventas y en su área comercial, logrando así optimizar la gestión del área comercial.

Relevancia social:

En el departamento de Lambayeque no existen muchas empresas que se dediquen a este rubro como es la comercialización de artículos para el hogar exclusivos, le empresa cuenta con clientes fidelizados, pero es de total importancia la gestión comercial para lograr gestionar sus procesos, cambiando sus procesos orientándolos a sus clientes, teniendo una mejor gestión, puede mejorar sus resultados, un aumento de innovación comercial utilizando nuevas tecnologías.

Implicaciones Prácticas:

Un sistema que ayude a rediseñar los procesos de ventas automatizar los procesos incrementando la productividad, mejoraría la gestión y la satisfacción de sus clientes.

Utilidad Metodológica:

El desarrollo de esta investigación daría un aporte sustancial implementando una gestión comercial logrando gestionar sus procesos sobre todo a esta empresa que se dedica a la comercialización de articulo para el hogar exclusivos y poder implementarla daría un mejor control de sus registros, optimizando sus procesos teniendo una mejor productividad y una mejor atención a sus clientes.

1.6. HIPOTESIS

Si se diseñan los procesos basados en ISO 9001, 2015 se logrará la mejora de la comercialización en la empresa Decórale SRL.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. General

Diseñar los procesos para el mejoramiento de la comercialización de la empresa Decórale SRL

1.7.2. Específicos

1. Analizar los procesos actuales de la empresa que determinen las necesidades de los usuarios.
2. Modelar los procesos propuestos bajo la norma ISO 9001, 2015
3. Simular los procesos utilizando un modelador BPM
4. Elaborar el plan de implementación de la propuesta.
5. Realizar la evaluación económica de la propuesta.

CAPITULO II: MÉTODOS

II. MÉTODOS

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental, transversal.

Es una investigación no experimental puesto que no va a manipular deliberadamente las variables. Lo que se realizó fue observar los fenómenos tal y como se presentan en un contexto natural, para luego analizarlos y de manera transversal porque solo se va a recolectar los datos al inicio de la investigación.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

- a) Variable independiente: Diseño de Procesos
- b) Variable dependiente: Comercialización

Tabla 5: Variable de operaciones

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
DISEÑO DE PROCESOS	<p>“Conjunto de recursos y actividades que se interrelacionan para transformar elementos de entrada en salida, los recursos pueden incluir personal, equipos, infraestructura, métodos, entre otros” (Cerrón, 2006)</p>	<p>La viabilidad de la empresa comercial se determina a través de la eficacia y desempeño de los procesos, estando enfocados en la satisfacción al cliente</p>	Eficacia	Ordinal
			Desempeño	Ordinal
			Satisfacción del cliente	Ordinal

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Fórmula	Escala de medición
Variable Dependiente	"Comprende las actividades relacionadas con la venta de los productos que comercializa, tales como estudio del mercado, distribución del producto, publicidad, promociones (Neira, 2002)	La gestión comercial se mide por el volumen de ventas, la calidad de los productos con la aceptación de sus clientes, midiendo la productividad y el cumplimiento del trabajador con respecto a la cantidad de ventas realizadas	Tasa de orden generada sin error	(OCE): #De ordenes generadas con error (TOG): Total de ordenes generadas TOCE: OCE/TOG	Nominal
			Calidad de pedido	CP= (PGSP/Tp)*100 CP:Calidad del pedido PGSP: Pedido generado sin problema Tp: Total del pedido generado	Nominal
			Ventas mensuales	VM =VGMF+VGMB VGMF: Ventas generadas al mes por factura VGMB: Venta generadas al mes por boleta	Nominal

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población

Según Tamayo (1997) la población es el total del estudio, donde cada unidad a estudiar cuenta con una característica específica por lo cual se determinan los datos a investigar

La población en esta investigación está constituida por el número de procesos que se realizan en el área comercial de la empresa Decórale SRL, cuyos procesos son los siguientes:

Los cuales son los siguientes procesos:

Compra, Almacén, Venta

El total de procedimientos que interviene son 31

2.3.2. Muestra

La muestra está conformada por la misma cantidad de procesos que se realizan en el área comercial.

Compra, Almacén, Venta

El total de procedimientos que se utilizará son 31

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

A) Técnica de recolección de datos

Las técnicas que se utiliza en la investigación fueron:

a) Análisis documental: Para poder desarrollar la presente investigación se utilizó bibliográficas tales como revistas especializadas, manuales, artículos destacados, libros alienados al proyecto de investigación.

b) Técnica de gabinete: Para la realización del marco teórico se emplea fichas bibliográficas y de resumen.

c) Técnica de campo: En el recojo de información se utiliza diversos instrumentos de validación que son adecuados con la investigación.

c.1. Encuestas: Ayuda a conocer los requisitos de los clientes y la opinión de los productos y servicios que brinda la organización.

c.2. Entrevistas: Se realiza entrevistas a los jefes de cada proceso involucrado para tener un análisis de la situación actual de los procesos y el estado real de la organización.

2.5. METODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En la siguiente investigación se efectúa un análisis cuantitativo – Descriptivo, en la investigación no experimental sirve para describir el comportamiento de las variables por medio de los instrumentos donde se obtuvo información confiable y válida.

Permite ordenar el resultado de las observaciones, las características, factores, procedimientos y otras variables que intervienen dentro de la investigación.

CAPITULO III: RESULTADOS

III. RESULTADOS

La siguiente información, es el resultado de las entrevistas realizadas a los jefes y gerente, de los procesos de compra, de venta y de almacén de la empresa Decórale SRL, teniendo como antecedentes audio y video de tales entrevistas.

Con la colaboración del Gerente General: Percy Contreras Roque

3.1. DISEÑO DE PROCESOS

3.1.1. Indicador: Desempeño

La empresa actualmente no cuenta con indicadores de medición, se realiza mensualmente un monitoreo para la verificación de los productos vendidos, el proceso de comercialización dura aproximadamente 9 días, el proceso se ve afectado desde la compra de productos debido a que no se tiene el control de stock y proveedores, se tiene un inventario desactualizado y los vendedores no tienen la información exacta de los productos es stock o sustitutos.

La empresa cuenta con 3 encargados por cada proceso, quienes tienen indicados sus tareas a realizar.

Se evalúa el desempeño del proceso de venta, en cuanto a la venta se tiene un monitoreo semanal del desempeño de los vendedores de tienda, teniendo una meta de ventas semanales, el desempeño se registra por trabajador.

3.1.2. Indicador: Satisfacción del cliente

La empresa atiende mensualmente a 1500 clientes, cuando los clientes atendidos tienen alguna queja lo primero que se hace es ser atendido por otro trabajador con más experiencia, seguido de una evaluación de como como poder solucionar el inconveniente con el cliente, sobrellevando la queja y dando una pronta solución, el encargado de la tienda.

El cliente cuenta con un libro de reclamos, donde pueden poner sus quejas sobre el producto, o atención de parte de los trabajadores, sin embargo, la empresa en el transcurso de los años no ha tenido muchos inconvenientes con los clientes, se ha sabido solucionar todo tipo de problema, en los

últimos 3 meses se han tenido reclamos de unos 3 o 4 clientes, con soluciones óptimas.

3.2. COMERCIALIZACIÓN

3.2.1. Indicador: Tasa de órdenes de compra con error

Las actividades que se realizan para ejecutar una compra, en un primer momento es la verificar el stock, ver que stock hay por cada línea de productos, luego se hace el requerimiento del pedido teniendo también en cuenta los nuevos productos y los productos por estacionalidad si así se requiere, se hace un análisis de los proveedores y por último se realiza el pedido de la compra por medio telefónico, correo electrónico o presencial. El volumen de las compras es por temporadas o eventualidades, según requerimiento y verificación del stock

Formula:

Para explicar los cálculos realizados en el indicador: tasa de órdenes de compra con error, se tiene la siguiente formula:

(OCE): # De ordenes generadas con error

(TOG): Total de ordenes generadas

TOCE: OCE/TOG

Resultado: El resultado obtenido reemplazando según la información obtenida de las ordenes obtenidas con error son

TOCE: $10 / 48 = 0.208$

La tasa de órdenes de compra generadas con error es de un 21 % mensual

3.2.2. Indicador: Calidad del pedido

Los criterios que utilizan para elegir a un proveedor es primero conocerlo, investigar sobre el proveedor, tener en cuenta si está registrado, que

presente el RUC si es una persona natural, el historial que tiene el proveedor y las recomendaciones de otros conocidos.

Para la recepción de la mercancía, primero llegan los trabajadores encargados por el proveedor, la guía del transportista se tiene en cuenta la calidad de los productos en la recepción, luego es derivado al almacén, verificando el stock cuando está llegando del actual y del total.

Si existe fallas en el pedido se tiene una coordinación de devolución de producto o cancelación del pedido.

Mensualmente se hacen 24 pedidos a los proveedores, 2 veces al mes, se tiene en cuenta la calidad del producto y pedidos para una próxima contratación.

Formula:

Para dar respuesta al indicador de Calidad del pedido, se realiza la siguiente formula, para los resultados.

CP: $(PGSP/TP)*100$

CP: Calidad del pedido

PGSP: Pedido generado sin problema

TP: Total del pedido

Resultado: El resultado obtenido de CP: $(PGSP/TP)$

Reemplazando según la información obtenida CP= Calidad del Pedido, Cuando ocurre algún problema con el pedido realizado, se genera la devolución del pedido y se hace llegar los nuevos productos, teniendo la mayoría de veces la correcta entrega del pedido.

Según el registro de pedidos correctamente al mes el total de pedidos al mes son de 48 y el alcance que se tiene de los pedidos al mes con problemas son 10, reemplazando.

PGSP: 38

Tp: 48

Entonces: CP: $(38/48)*100$

La calidad del Pedido es de 79 %, quiere decir que no se tiene una buena calidad del pedido.

3.2.3. Indicador: ventas mensuales

Se tiene indicadores de venta según el historial el monto mensual en la meta es de S/.50000 a S/.70000 Los trabajadores tienen una meta diaria dependiendo de la tienda en la que se encuentren, si es en la tienda ubicada en Teatro es de S/.900 diarios y si es en la tienda ubicada en Ifredo Lapoint 959 de S/.600 diarios.

Sin embargo, se tiene una variación de las ventas según la estación que es un indicador que tiene una gran variación.

Formula:

Para explicar los cálculos realizados en el indicador Ventas mensuales, se indica del mes de setiembre que es considerado un mes estándar, se tiene la siguiente formula.

$$\mathbf{VM = VGMF+ VGMB}$$

VGMF: Ventas generadas al mes por factura

VGMB: Venta generadas al mes por boleta

Reemplazando según la información obtenida del mes de setiembre las ventas generadas con factura son de S/. 40,000 y las ventas generadas con boleta son de S/. 15,000.

Resultado: El resultado obtenido de $VM = VGMF+ VGMB$

$$VM = VGMF+VGMB$$

$$VM = 40,000 +15,000$$

Se tiene un total de ventas mensuales en un mes de estación normal en este caso el mes de setiembre de S/. 55,000

Demostración de Hipótesis

En esta investigación no se realiza una prueba de hipótesis debido a que es una investigación cualitativa, como lo confirma el autor (José Yuni, 2016) Indica que no todas las investigaciones utilizan hipótesis, por ello no todas las investigaciones necesitan probar una hipótesis.

Cuando se realiza un estudio exploratorio lo que se trata es de arribar a la hipótesis y en el caso de un estudio descriptivo estas pueden o no orientar al proceso metodológico.

Si el investigador cualitativo formula su problema de investigación y establece sus objetivos, se puede adelantar a las posibles respuestas de sus interrogantes, que servirán como guía para la realización del trabajo de campo en las fases de inicio.

“En el proceso cuantitativo las hipótesis son sometidas a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas de acuerdo con lo que el investigador observa” (HERNÁNDEZ Sampieri (2014)

“Las hipótesis, en un enfoque cuantitativo, se someten a prueba en la “realidad cuando se implementa el diseño de investigación, se recolectan datos con uno o varios instrumentos de medición y se analizan e interpretan esos mismos datos” (HERNÁNDEZ Sampieri (2014). Pg. 117

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se analizó los resultados obtenidos con respecto a cada una de las variables, siendo así la variable independiente diseño de procesos y la variable dependiente comercialización, con la información obtenida se da respuesta a saber si es factible o no, implementar un diseño de procesos en la comercialización de la empresa Decórale SRL.

4.1. Análisis de los procesos actuales de la empresa que determinen las necesidades de los usuarios.

Se manifiesta en la entrevista, que la empresa cuenta con procesos básicos de una manera empírica, en su proceso de venta y la atención al cliente se tiene problemas por la falta de información de los trabajadores sobre el stock de los productos y genera una demora en la atención a los clientes, en cuanto a sus productos y precios, se cuenta con productos de calidad y precios acorde al mercado.

En la entrevista N°02, indica que “no se cuenta con un sistema exacto de control de inventario, se hace la verificación en almacén, si hay algún requerimiento de algún cliente se realiza el pedido esto conlleva a una demora en su atención, el control de sus ventas es de una manera manual, en un cuaderno, con cotizaciones. Manifestando que se considera como buenos procesos, pero no óptimos” Contreras Roque, Percy (2016)

Coincidiendo con el antecedente Según Flores (2012) indica que implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto satisfacción al cliente, para ello se tiene que tener una buena estructura en sus procesos.

Concordando con el antecedente Según el autor Arboleda (2012) indica que si se mejoran los procesos de comercialización se tendrá una mejor visión de la satisfacción de los clientes, cuáles son sus necesidades y requisitos.

4.2. Diseño de los procesos propuestos bajo la norma ISO 9001:2015

En concordancia con el autor Iturra (2007) quien indica que implementar los procesos bajo la norma ISO, ayuda a analizar el estado actual en el que se encuentran los procesos y poder determinar una mejora siendo los procesos alineados a la satisfacción de los clientes, teniendo la documentación de los procesos y contando con la certificación de la norma, que es de gran mejoría para la empresa.

Coincidiendo con el antecedente según el autor Sánchez (2012) quien indica que la norma ISO 9001 sirve para identificar los procesos actuales y proyectarlos para la realización de un trabajo, que sean más eficientes, reduciendo sus costos, administrando los recursos, teniendo un mejor manejo del sistema, al contar con mejor documentación y un mejor control de los procesos, es posible lograr una estabilidad en el desempeño, disminuir la merma y evitar la repetición del trabajo.

4.3. Elaboración del plan de implementación de la propuesta.

El autor Iturra (2012) utiliza la metodología de implementación PAC (plan de aseguramiento de calidad), que refiere a la preparación técnica, creación del comité técnico, diagnóstico inicial, capacitación del personal diseño del sistema de calidad. Que es una metodología que abarca 5 módulos.

Existiendo una actualización de la Norma ISO, se determina por utilizar la metodología Planeación estratégica, también conocida alineación estratégica, esta metodología se plantea la visión, misión, metas y objetivos, a lograr por la organización, debido a que, en el desarrollo de la norma, se plantea algunos de los módulos utilizados por PAC.

En desacuerdo con el autor Flores (2012) no utiliza una metodología de implementación.

Siendo importante realizar un plan de implementación para la Norma ISO 9001:2015, para la empresa Decórale SRL se utiliza un modelo de plan de implementación. Según Rincón (2010) el plan de implementación tiene 8 etapas que se deben de cumplir para realizar un plan de implementación.

El modelo de implementación que se utiliza tiene 8 etapas de una implementación de la norma ISO se encuentran inmersa dentro del ciclo de mejora continua PHVA.

4.4. Simulación de los procesos utilizando la herramienta BizAgi

El autor Iturra (2007) no utiliza la herramienta BizAgi, en lo que no coincide con el autor, debido a que es importante la simulación de los procesos actuales y propuestos, ya que se trabaja con diferentes escenarios, teniendo los resultados de la mejora de los procesos con la implementación de la norma.

Los resultados en cuanto a la simulación con la herramienta BizAgi muestra diferentes escenarios y el diagrama de sus procesos que es útil para poder verificar la mejora en los costos, tiempos y recursos que se utilizan en cada proceso a diagramar.

“La simulación son los posibles cambios que ha de tener los negocios en sus procesos” Bizagi (2012)

4.5. Realizar la evaluación Económica de la propuesta

El autor Iturra (2007) en su investigación no realiza una evaluación de la propuesta, en lo que no concuerdo con el autor, siendo importante el costo beneficio en un proyecto de investigación teniendo en cuenta que el proyecto es un Manual de Procesos, teniendo beneficios tangibles que serán generados por esta propuesta.

En concordancia con el autor Rus (2008) el análisis costo beneficio, es la comparación de los ingresos y los costes generados durante la vida del proyecto. Llegando a hacer la diferencia entre los ingresos totales y los costes totales es el valor actual neto.

Para poder realizar una evaluación económica, se tiene que tener en cuenta las especificaciones bajo las cuales se están realizando las diferentes actividades y así la naturaleza del estudio que se pretende realizar.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Terminada la investigación se llega a las siguientes conclusiones de acuerdo con los objetivos propuestos:

1. Al analizar la situación actual de los procesos se determinó que el área comercial de la empresa cuenta con 3 procesos de compra, almacén y de venta, la empresa cuenta con procesos básicos de una manera empírica, los procesos no se encuentran documentados y sin un registro de su información por los trabajadores por ello se tiene un registro inexacto de sus procesos, los trabajadores brindan la información inexacta de los productos en stock a los clientes y proveedores según lo evidencia en la empresa Decórale SRL.

Se determino así las mejoras en los procesos de comercialización que debe estar reflejado en el Manual de Procesos que sirve como guía para orientar a los encargados de cada proceso de comercialización, alineados a la satisfacción del cliente, teniendo una mejora en la empresa disminuyendo el tiempo de los procesos, los costos y permitiendo lograr la mejor atención a los clientes, brindando productos de calidad.

2. Al diseñar los procesos bajo la metodología de la norma ISO 9001, 2015, fortalece los vínculos de satisfacción, confianza, fidelidad de los clientes y proveedores, se tiene como resultado la alineación de los procesos de comercialización estableciendo los procedimientos, instructivos y los registros que exige el sistema de gestión de calidad, logrando así establecer las responsabilidades de los trabajadores y encargados de los procesos, la mejora de los productos, la satisfacción a los clientes, se logra identificar los riesgos, planificando la mitigación los riesgos, se verá reflejados en la disminución del porcentaje de mermas por cada proceso.

3. La simulación de los procesos en la herramienta BizAgi brinda la información necesaria a la empresa, haciendo un análisis de los procesos actuales y propuestos, se encuentra el cuello de botella en los procesos de

compra, de almacén y de venta, brindando los resultados del tiempo, costos y recursos a utilizar, permitiendo entregar de manera clara los procesos y de esa manera sensibilizar al personal encargado de cada proceso para el apoyo en la mejora enfocados en los procesos propuestos.

4. Al elaborar el plan de implementación bajo los términos de la norma ISO 9001, 2015 ofrece a la empresa la información necesaria para implementar el Manual de Procesos siguiendo la metodología del sistema de gestión de calidad, se planifica la implementación que cumpla con los requisitos de la norma, se establezca los responsables de cada actividad, el área en el que se interviene y el cumplimiento de cada actividad analizando periódicamente; se elabora un cronograma de actividades y los recursos a utilizar, contando con auditorías internas para implementar las mejoras correspondientes.
5. Al implementar el Manual de Procesos, se realiza la evaluación económica de la propuesta que brinda un resultado del VAN con S/. 50,942.02, teniendo un TIR de % 30.71 con un Costo Beneficio que da como resultado 1.087, indicando que el proyecto es viable y la inversión tiene un periodo de recuperación de 3 años.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda en próximas investigaciones para analizar la situación actual de los procesos de compra, de almacén y de venta se realicen estudios cuantitativos y cualitativos a los proveedores, trabajadores y clientes para tener una visión más amplia y poder determinar en mayor escala las necesidades y requisitos de los involucrados.
2. Para diseñar los procesos bajo la Norma ISO 9001, 2015 se recomienda realizar un estricto seguimiento y evaluación a los procesos actuales con una documentación y registros organizados y correctos de cada proceso para poder diseñar los procesos que cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.
3. Es de total importancia utilizar un modelador de BPM para la simulación de los procesos analizando los procesos actuales y propuestos obteniendo los resultados de la mejora y cómo interactúan entre sí; se recomienda utilizar una metodología adecuada y ágil ya que la metodología nos ayudará a ser más disciplinados al momento de elaborar el diseño de los procesos siguiendo la norma ISO 900, 2015.
4. Se recomienda en próximas investigaciones mejorar el plan de implementación para que sea más completa, incorporando la etapa de certificación y la empresa certificadora con los costos de las auditorías externas, teniendo un mejor análisis del costo de implementación.
5. Se recomienda implementar a la evaluación de costo beneficio el análisis del costo de certificación de la norma, para tener un mejor análisis del VAN, TIR, Costo Beneficio y el periodo de recuperación al implementar la norma.

CAPITULO VII

MANUAL DE PROCESOS

 Decórale SRL	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO:	MP-001
		VERSIÓN:	1.0

MANUAL DE PROCESOS

Elaborado	Revisado	Aprobado
Pérez Ruiz, Raquel	Representante de la Alta Dirección	Gerente General
	Fecha :	Fecha :

 Decórale SRL	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO:	MP-001
		VERSIÓN:	1.0

INDICE DEL MANUAL

1. Alcance del sistema de Gestión de Calidad
2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la Organización
 - 4.1. Organización y su entorno
5. Liderazgo
 - 5.1. Liderazgo y compromiso
 - 5.2. Políticas de Calidad
 - 5.3. Políticas de la Empresa
 - 5.4. Responsabilidades y autoridades
6. Planificación para el Sistema de Gestión de Calidad
 - 6.1. Planificación para el sistema de gestión de calidad
 - 6.2. Objetivos y planificación
7. Soporte
 - 7.1. Recursos
 - 7.1.1. Generalidades
 - 7.1.2. Personas
 - 7.1.3. Infraestructura
 - 7.1.4. Ambiente para el funcionamiento del trabajo
 - 7.1.5. Conocimiento Organizacional
 - 7.2. Competencia
 - 7.3. Conciencia
8. Operación
 - 8.1. Planificación y control operacional
 - 8.2. Determinación de requisitos para los productos y servicios
 - 8.3. Diseño y desarrollo de productos
 - 8.4. Control de los productos y servicios proporcionados externamente
 - 8.5. Producción y prestación de servicios

 Decórale SRL	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO:	MP-001
		VERSIÓN:	1.0

- 9. Evaluación de desempeño
 - 9.1. Seguimiento y medición, análisis y evaluación
 - 9.2. Auditoría Interna
 - 9.3. Revisión por la dirección
- 10. Mejora
 - 10.1. Mejora continua
 - 10.2. Acciones correctivas

 Decórale SRL	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO:	MP-001
		VERSIÓN:	1.0

INDICE DE CODIFICACIÓN DE FORMATOS

NOMBRE DE FORMATO	CODIGO
1) ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	AL-S-01
ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	E-C-R-01
DOCUMENTACIÓN DE PROCESO DE COMPRA	PC-P-002
CONTROL DE STOCK	CE-P-006
GUIA DE REQUERIMIENTOS	GR-P-003
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	GV-P-005
ORDEN DE COMPRA	OR-C-004
FACTURA	F-T-007
CONTROL DE CALIDAD	CT-C-009
DOCUMENTACIÓN DE PROCESO DE ALMACÉN	PA-P-010
GUIA DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS	G-RP-011
CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS	CD-P-012
DOCUMENTACIÓN DE PRODUCTOS	DC-P-013
CONTROL DE INVENTARIO	CI-C-014
CONTROL DE MERMA	CT-M-015
DOCUMENTACIÓN DE PROCESO DE VENTA	PV-P-008

 Decórale SRL	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO:	MP-001
		VERSIÓN:	1.0

COTIZACIÓN	CT-V-016
REPORTE DE EXISTENCIA	RP-E-017
REPOSICIÓN DE STOCK	RP-S-018
CONTROL DE INVENTARIO	CI-I-019
2) REFERENCIAS NORMATIVAS	RF-N-02
3) TERMINOS Y DEFINICIONES	TC-D-03
4) CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CD-O-04
MATRIZ FODA	MF-F-020
PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PS-G-C-021
5) LIDERAZGO	CD-P-05
PERFIL DEL TRABAJO	PDT-022
EVALUACIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO	GV-P-023
FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FRA-SGC-024
EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL	EV-DP-025
6) PLANIFICACIÓN	PL-P-06
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGO	PG-R-026
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN LA ORGANIZACIÓN	ID-G-027
MATRIZ DE RIESGOS EN LA ORGANIZACIÓN	MR-0-28
LISTA DE PROVEEDORES	LP-L-029
7) SOPORTE	SP-P-07
COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	CP-C-030

 Decórale SRL	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO:	MP-001
		VERSIÓN:	1.0

REPORTE MENSUAL DE COMUNICACIÓN	RP-MC-031
RED DE COMUNICACIONES INTERNAS	RC-I-037
LISTA DE CLIENTE POTENCIAL	F-GC-07
8) OPERACIÓN	OP-P-08
BASE DE DATOS DEL CLIENTE	B-CL-033
FORMATO DE RECHAZO DE MERCADERIA	F-R-M-035
INDUCCION, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA	F-SIG-03
9) EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ED-D-09
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	P-AI-036
FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	E-D-037
10) MEJORA	ME-A-010
ACCIONES CORRECTIVAS	AC-P-038
CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN DE PERSONAL	CE-CP-039
PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL	PA-CE-CP-040
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	LM-041
LISTA MAESTRA DE REGISTRO	LM-R-042
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	PL-P-011
PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN DEL SGC	PG-S-SG-55
ANEXO 01	
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	F-RH-30

 Decórale SRL	MANUAL DE PROCESOS	CÓDIGO:	MP-001
		VERSIÓN:	1.0

FICHA PERSONAL	F-RH-01
REQUERIMIENTO DEL PERSONAL	F-RH-07
ACTA PARA INDUCCIÓN DEL PERSONAL	F-RH-09
FICHA DE POSTULANTE	F.RH.11
REGISTRO DE INDUCCIÓN	F-RI-15
INDUCCIÓN A PERSONAL NUEVO	TK-FO-RH-04
ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	F-GC-02
REPORTE DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	F-GC-03
ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y DUGERENCIAS	F-GC-06
REPORTE DE ACCION DE MEJORA	F-SGC-07
CONSOLIDADO DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	F-GC-04
PLAN DE CONTINGENCIA	PL-AD-01
ANEXO 02	
PROCESOS ACTUALES DE COMPRA	PC-PA-043
PROCESOS ACTUALES DE ALMACEN	PA-PA-044
PROCESOS ACTUALES DE VENTA	PA-PV-044

	ALCANCE DEL SISTEMA	Código: AL-S-01
		Versión: 01

1. ALCANCE DEL SISTEMA

Este Manual tiene como alcance los requisitos que requiere el SGC, las políticas, indicadores y procedimientos a seguir, por la empresa Decórale SRL, se estructura de tal manera que cumpla con lo que establece la norma internacional ISO 9001:2015.

El alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa Decórale SRL busca tener la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua y la total conformidad de los clientes con los productos brindando, por ello se selecciona el proceso de comercialización donde intervienen los componentes de compra, almacén y venta.

- a) En el componente de compra: Tiene un control de los requerimientos y productos que requiere la empresa, el control de sus proveedores y el buen servicio con ellos.
- b) En el componente de almacén: Lleva el control de los inventarios, promoviendo el orden y control de los productos de ingreso, con los documentos que comprueben el ingreso y salida del área.
- c) En el componente de venta: La venta de artículos para el hogar, brindando un buen servicio a los clientes, alineados a sus requisitos y necesidades, brindando la información necesaria sobre los productos que se desean adquirir, brindándoles capacitación a los trabajadores sobre material, beneficios, función de cada producto.

Lo que se quiere demostrar en este Manual de Procesos es lo siguiente:

- a) La capacidad del sistema de gestión de calidad en la empresa Decórale SRL, para proporcionar a los clientes un buen producto y servicio, que cumpla con las necesidades y requisitos legales.
- b) La obtención de referencias documentales para los trabajadores de la empresa Decórale SRL, que conozcan y entiendan la implementación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

	ALCANCE DEL SISTEMA	Código: AL-S-01
		Versión: 01


- c) La satisfacción del cliente a través de la aplicación de un SGC, que incluye a los procesos de mejora continua y el aseguramiento de la calidad de los productos.

El propósito de este Manual es plasmar los procedimientos, formatos, políticas y la estructura del proceso de comercialización de la empresa Decórale SRL del SGC utilizando las herramientas y requisitos que exige la norma para así poder cumplir con los indicadores.

Para asegurar el alcance de sus objetivos, la empresa tendrá que:

- a) Desarrollar capacitaciones a los trabajadores que conlleve a la implementación del sistema de gestión de calidad.
- b) Documentar los procesos.
- c) Desarrollar el Manual de Procesos con los requisitos de la norma.
- d) Seleccionar y verificar a los proveedores.
- e) Cumplir con el monitoreo y la documentación del inventario.
- f) Seleccionar los productos que cumplan con los requisitos y necesidades de los clientes, implementando la mejora continua y el buen servicio.
- g) Implementar tecnologías de información y la comunicación constante de cada proceso que interviene en la comercialización de los productos.

Desarrollar y diseñar los nuevos procesos propuestos que estén integrados a un sistema de gestión de calidad.

	PROCEDIMIENTO	Código: E-C-R-01
	ELABORACIÓN, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión: 01

I. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Norma Internacional ISO 9001:2015 SGC, requisitos:

7.5.2 Control de la información documentada.

II. RESPONSABILIDADES

- a) Gerente General: Es responsable de aprobar el procedimiento presentado, brindar los recursos necesarios para el cumplimiento del mismo.
- b) Encargado de calidad: Responsable de elaborar, distribuir, difundir y verificar el cumplimiento del presente procedimiento bajo el SGC
- c) Todas las Áreas: Cumplir con lo establecido en el presente procedimiento respecto a la elaboración de documentos y en caso sea necesario proponer la actualización, modificación, eliminación y/o elaboración de documentación.


III. PROCEDIMIENTO

3.1. Elaboración o actualización de un documento:

Todo trabajador de la empresa Decórale SRL de acuerdo con sus funciones puede identificar nuevas mejoras y puede sugerir al responsable del proceso el documento a actualizar u modificar, para que sea revisado a su conveniencia, haciendo énfasis en el cumplimiento del SGC.

3.2. Evaluación de la elaboración o actualización de documentos:

Al presentar la iniciativa de elaboración o actualización, se evalúa la conveniencia de ésta para ejecutarlo o desestimarlo. Si la iniciativa procede, el Gerente de General o encargado del proceso designará un responsable para la elaboración o actualización, considerando lo establecido.

Decórale SRL 	PROCEDIMIENTO	Código: E-C-R-01
	ELABORACIÓN, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión: 01

3.3. Revisión y aprobación de documentos:

La revisión y aprobación de los documentos son realizadas por el responsable del sistema. Si en esta revisión se presentan comentarios y/o observaciones, los documentos regresan con las indicaciones al responsable de la elaboración o modificación para incluir los cambios que correspondan y nuevamente se inicia el proceso revisión y aprobación final del documento.


3.4. Control e identificación de cambios de documentos

Cada vez que se realicen cambios que modifiquen o mejoren la aplicación de los documentos se modificará la versión y será documentado.

	COMPRA	CÓDIGO:	PC-P-002
		VERSIÓN	1.0

NOMBRE DEL PROCESO	
COMPRA	
ENCARGADO DEL PROCESO	
JEFE DE COMPRA	
OBJETIVOS	
Realizar el pedido y compra de los productos con calidad, que logren cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes.	
ALCANCE	
EMPIEZA	El proceso comienza con la verificación de stock
INCLUYE	El proceso incluye la evaluación de alternativas, la elaboración de una Guía de Requerimiento, elaboración de orden de compra, la realización de la compra
TERMINA	El proceso termina en la evaluación del comportamiento después de la compra

POLÍTICAS, LINEAMIENTOS, REGLAS DE NEGOCIO	
Para que se realice el proceso de compra, se debe realizar la verificación de stock, se tiene que evaluar a los proveedores que cumplan con los requisitos, se tiene que emitir el requerimiento del pedido.	
Para el correcto control de mercadería es indispensable tener la guía de revisión, recepción, para el control de los productos y firma del encargado.	
Los trabajadores tienen que estar bien presentables, tener un buen comportamiento y trato a el personal	
Puntualidad y Respeto	

 <p>Decórale SRL</p>	COMPRA	CÓDIGO:	PC-P-002
		VERSIÓN	1.0

PROVEEDORES	ENTRADAS
Empresas Externas de productos	Cotizaciones, facturas
Empresas Importan productos	Cotizaciones, facturas
Área de Ventas	Requerimiento de stock
SALIDAS	CLIENTES
Orden de Compra	Externo
Orden de Compra	Externo
Orden de Internamiento	Almacén

SUB PROCESOS	REGISTROS
Verificar Stock	Ro1: Control de stock
	Ro2: Guía de Requerimiento
Evaluar alternativas	Ro3: Evaluación de proveedores
Ejecutar Compra	Ro4: Orden de Compra
	Ro5: Factura
Control de Calidad de la Compra	Ro6: Control de Calidad

RECURSOS	
Recursos Humanos	Jefe de Compra
	Coordinador de Calidad
Recursos Materiales	Archivos

INDICADORES	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
-------------	------------------	--------------	----------------------------

	COMPRA	CÓDIGO:	PC-P-002
		VERSIÓN	1.0

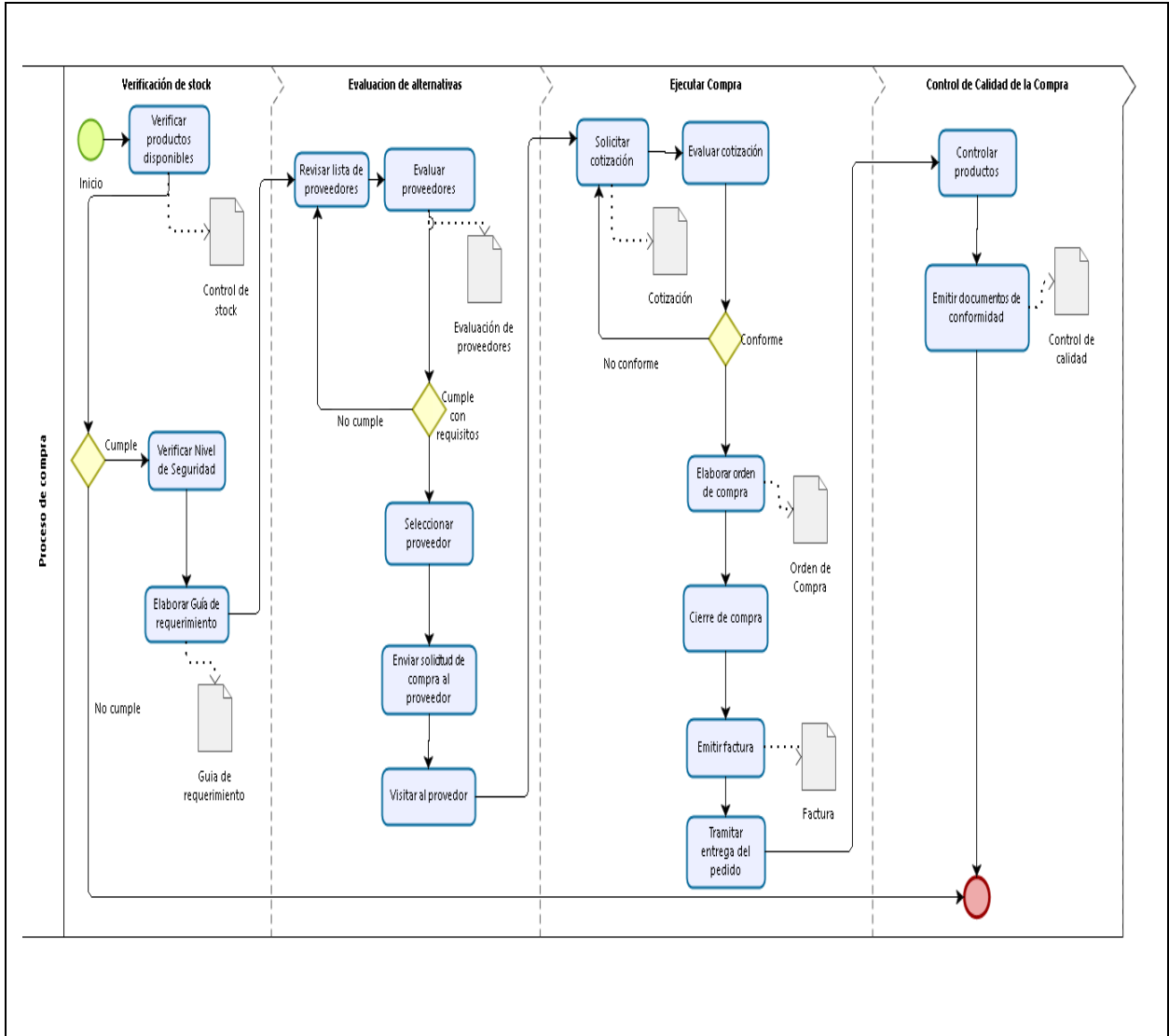
Actualización de stock	% de productos en stock -% de productos vendidos	Mensual	Jefe de compra
Evaluación de proveedor	(Calidad del producto+cumplimiento de entrega+Precio)/3	Mensual	Jefe de Compra
Evaluación de compra	(Pedidos generados sin problema/total de pedidos) *100	Mensual	Jefe de compra
Evaluación de calidad	(pedidos rechazados/total de órdenes recibidas)*100	Mensual	Coordinador de Calidad

PROCEDIMIENTOS	TIEMPO (H:M:Sg)	RECURSOS	COSTOS (S/.)
Verificar productos disponibles	0:10:00	1 jefe de Compra	0.22
Verificar nivel de seguridad	0:10:00	1 jefe de Compra	0.22
Elaborar guía de requerimiento	0:10:00	1 jefe de Compra	0.22
Revisar lista de proveedores	0:10:00	1 jefe de Compra	0.22
Evaluar proveedores	0:30:00	1 jefe de Compra	0.66
Seleccionar proveedores	0:30:00	1 jefe de Compra	0.66
Enviar solicitud de compra	0:10:00	1 jefe de Compra	0.22
Visitar al proveedor	0:30:00	1 jefe de Compra	0.66
Solicitar cotización de compra	0:15:00	1 jefe de Compra	0.33
Evaluar cotización	0:05:00	1 jefe de compra	0.11

 <p>Decórale SRL</p>	COMPRA	CÓDIGO:	PC-P-002
		VERSIÓN	1.0

Elaborar orden de compra	0:10:00	1 jefe de compra	0.22
Cierre de la compra	0:15:00	1 jefe de Compra	0.33
Emisión de la factura	0:10:00	1 jefe de Compra	0.22
Tramitar entrega del pedido	0:15:00	1 jefe de Compra	0.33
Control de productos	0:15:00	1 coordinador de Calidad	0.33
Emisión de documento de conformidad	0:10:00	1 coordinador de Calidad	0.22
Total:	3:55:00		5.17

	<h1>COMPRA</h1>	CÓDIGO:	PC-P-002
		VERSIÓN	1.0



Anexos:

- Ro1: Control de stock
- Ro2: Guía de Requerimiento
- Ro3: Evaluación de proveedores
- Ro4: Orden de Compra
- Ro5: Factura
- Ro6: Control de Calidad


 Decórale SRL	GUIA DE REQUERIMIENTO	CÓDIGO:	GR-P-003
		VERSIÓN	1.0

RO2: Guía de Requerimiento

 GUIA DE REQUERIMIENTO						
DECORALE SRL						
FECHA :				NÚMERO		001
DIRECCIÓN:				ANEXO:		
TELEFONO:				TIPO:		
ITEM	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	SOLICITADO	OBSERVACIONES

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO:	EV-P-005
		VERSIÓN	1.0

Ro3: Evaluación de proveedores

 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES						
	CALIDAD(C)	CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE ENTREGA(CTE)	FALTANTES EN LA ENTREGA(FET)	PRECIO(P)	PRODUCTOS CON FALLA	TOTAL
PROVEEDOR	Depende de la aceptación o rechazo del bien.	Escala de calificación en base al desfase en días de fecha de entrega real vs. la fecha de entrega programada y acordada con el proveedor.	Escala de calificación en base a la cantidad real entregada en la fecha solicitada vs. la cantidad solicitada para dicha fecha.	Escala de calificación en base a precio estándar de productos	Escala de calificación en base a número de pedidos vs productos fallados	
	40%	25%	0.15%	0.10%	0.15%	
PROVEEDOR A						
PROVEEDOR B						
PROVEEDOR C						
PROVEEDOR D						
PROVEEDOR E						


	ORDEN DE COMPRA	CÓDIGO:	OR-C-004
		VERSIÓN	1.0


Ro4: Orden de Compra

 <h2 style="margin: 0;">ORDEN DE COMPRA</h2>						
NOMBRE DE EMPRESA				N° DE ORDEN		
FECHA DE ENVIO AL PROVEEDOR						
PROVEEDOR						
REPRESENTANTE				FECHA ACORDADA DE ENTREGA POR PORVEEDOR		Día:
TELEFONO						
N°	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O INSUMOS	CÓDIGO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITRIO	IMPORTE
					SUB-TOTAL	S/.
					IGV	S/.
					TOTAL	S/.
IMPORTE CON LETRA:						
OBSERVACIONES:						
ENTREGA EN:				FECHA DE RECEPCIÓN: _____		
				_____ RESPONSABLE DE BIENES Y SUMINISTROS		

 Decórale SRL	FACTURA	CÓDIGO:	F-T-007
		VERSIÓN	1.0

RO5: Factura

		FACTURA		RUC: 20539121333	
Fecha:					
Señor(es):					
Dirección:					
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA		
			S/.	S/.	
			SUB-TOTAL		
			IGV 18%	S/.	
			TOTAL	S/.	
IMPORTE CON LETRA:					
OBSERVACIONES:					
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> FIRMA					

	CONTROL DE CALIDAD	CÓDIGO:	CT-C-009
		VERSIÓN	1.0

RO6: Control de Calidad

CONTROL DE CALIDAD		
N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
1	Cumplimiento con especificaciones técnicas y normas de calidad.	40
2	Cumplimiento con cantidades ordenadas	25
3	Cumplimiento con tiempos de entrega	35
4	Cumplimiento de servicios asociados con la compra	25


SISTEMA DE CALIFICACIÓN

- 1. Cumplimiento con especificaciones técnicas:** El puntaje depende del porcentaje de productos que se reciben a satisfacción

CUMPLIMIENTO DE CALIDAD		
#	PORCENTAJE	PUNTAJE
1	0-25	10
2	26,1-50	20
3	50,1-75	30
4	75,1-100	40

- 2. Cumplimiento con cantidades ordenadas:**

CUMPLIMIENTO DE CANTIDAD		
#	PORCENTAJE	PUNTAJE
1	0-25	5
2	26,1-50	15
3	50,1-75	20
4	75,1-100	25

 Decórale SRL	CONTROL DE CALIDAD	CÓDIGO:	CT-C-009
		VERSIÓN	1.0

3. Cumplimiento con los tiempos de entrega o finalización del contrato.


CUMPLIMIENTO DE TIEMPO		
#	PORCENTAJE	PUNTAJE
1	PR ≤ PF	35
2	PR ≤ 1.5 PF Hay solicitud de prórroga aceptada	25
3	PR > 1.5 PF incumplimiento	10
4	No cumple la entrega	0

PF	Plazo Fijado: tiempo que el proveedor ha fijado para efectuar la entrega ó para terminar el contrato
PR	Plazo Real: diferencia entre la fecha de recepción y la fecha de envío de la orden/contrato.

4. Cumplimiento de servicios asociados con la compra

CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS		
#	PORCENTAJE	PUNTAJE
1	EXCELENTE	5
2	BUENA	4
3	ACEPTABLE	3
4	REGULAR	2
5	DIFICIL	1

 Decórale SRL	CONTROL DE CALIDAD	CÓDIGO:	CT-C-009
		VERSIÓN	1.0

		CONTROL DE CALIDAD				
N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE				
1	Cumplimiento con especificaciones técnicas y norma de calidad					
2	Cumplimiento con cantidades ordenadas					
3	Cumplimiento con tiempos de entrega					
4	Cumplimiento de servicios asociados con la compra.					
VARIABLES DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA COMPRA						
N°	VARIABLES A MEDIR	1	2	3	4	5
1	Cumplimiento en lo pactado en cuanto a precios, descuentos, plazos para pago					
2	Atención y solución a sugerencias, quejas y /o reclamos					
3	Asistencia técnica durante el servicio, o asesoría técnica del producto.					
4	Flexibilidad en cambios del producto.					
5	Exceden las especificaciones técnicas, servicios y garantías adicionales.					
Proveedor:						
N° de Orden:						
N° de Existencias:						
Periodo Trimestral:						
Tipo de Producto:						
Puntaje Obtenido:						

	ALMACEN	CÓDIGO:	PA-P-010
		VERSIÓN	1.0

NOMBRE DEL PROCESO	
ALMACENAMIENTO	
ENCARGADO DEL PROCESO	
JEFE DE ALMACEN	
OBJETIVOS	
Realizar la recepción de mercadería, llevando el control y monitoreo de los mismos.	
ALCANCE	
EMPIEZA	El proceso inicia con la recepción del producto
INCLUYE	El proyecto incluye la verificación de los productos según la guía, verificación del estado del producto, acuerdo de cambio de productos en caso estén defectuosos, el etiquetado y empaquetado de los productos, con la distribución a los almacenes destinados.
TERMINA	El proceso culmina en el monitoreo del stock

POLÍTICAS, LINEAMIENTOS, REGLAS DE NEGOCIO	
Para llevar a cabo el proceso de almacén, en el Área Logística de la empresa, se debe revisar el requerimiento de los productos, revisar el documento de compra, para que se pueda aceptar los productos de los proveedores.	
Se debe contar con la guía de revisión, recepción, para el control de los productos y firma del encargado.	
Los trabajadores tienen que estar bien presentables y con la disponibilidad hacia el cliente. Puntualidad y Respeto	

	ALMACEN	CÓDIGO:	PA-P-010
		VERSIÓN	1.0

SUBPROCESOS	LÍDER DEL PROCESO	ÁREA
Recepción de mercadería	Jefe de almacén	Logística
Etiquetado y empaquetado	Almacenero	
Distribución de productos	Almacenero	
Monitoreo y control	Coordinador de calidad	

PROVEEDOR	ENTRADA
Empresas Externas de productos	Guías de Remisión, Orden de Compra, Productos
Área de Compra	Productos
SALIDA	CLIENTE
Doc. Actualización de productos, Guías de recepción	Interno
Productos etiquetados y empaquetados	Área de Ventas

SUB PROCESOS	REGISTROS
Recepción de Mercadería	Ro1: Guía de recepción del producto
Etiquetado y empaquetado del producto	Ro2: Documento de codificación de productos
Distribución del producto	Ro3: Documentación de productos
Monitoreo y control	Ro4: Control de inventario Ro5: Control de Mermas

RECURSOS	
Recursos humanos	Jefe de Almacén
	Almacenero
	Coordinador de Calidad
Recursos Materiales	Archivos

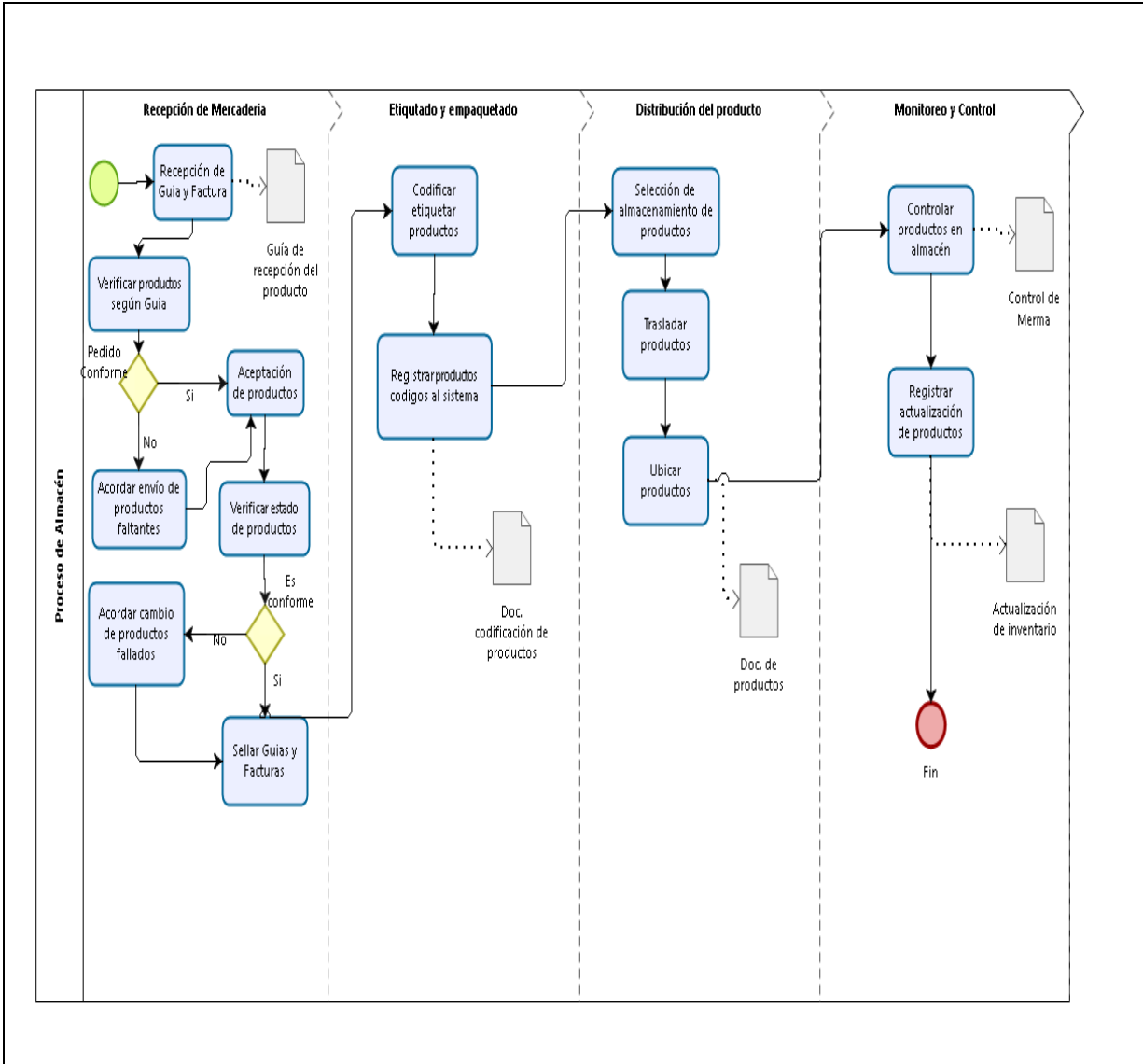
 Decórale SRL	ALMACEN	CÓDIGO:	PA-P-010
		VERSIÓN	1.0

INDICADORES	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Cumplimiento de plazo	$(N^{\circ} \text{ de pedidos recibidos en el plazo} / N^{\circ} \text{ total de pedidos}) * 100$	Mensual	Jefe de almacén
Rotación de mercadería	$(\text{Ventas acumuladas} / \text{inventario promedio}) * \text{Numero promedio}$	Mensual	Jefe de almacén
Reposición de productos	Productos en stock + nuevos productos	Mensual	Jefe de almacén

	ALMACEN	CÓDIGO:	PA-P-010
		VERSIÓN	1.0

PROCEDIMIENTOS	TIEMPO (H:M:SG)	RECURSOS	COSTOS S/.
Recepcionar guía y factura de proveedor	0:05:00	Jefe de almacén	0.11
Verificar Productos según Guía	0:35:00	Jefe de almacén	0.77
Aceptación de productos	0:05:00	Jefe de almacén	0.11
Acordar envío de productos faltantes	0:05:00	Jefe de almacén	0.11
Verificar estado de productos	0:15:00	Jefe de almacén	0.33
Acordar cambio de productos fallados	0:05:00	Jefe de almacén	0.11
Sellar Guías y facturas	0:05:00	Jefe de almacén	0.11
Codificar y etiquetar los productos	0:45:00	2 almaceneros	0.99
Registrar productos codificados al sistema	0:15:00	Jefe de almacén	0.33
Seleccionar almacenamiento de productos	0:10:00	Jefe de almacén	0.22
Trasladar los productos almacén	0:30:00	2 almaceneros	0.66
Ubicar productos en almacén	0:30:00	2 almaceneros	0.66
Controlar productos en almacén	0:15:00	Encargado de control y monitoreo	0.33
Registrar los productos	0:15:00	Encargado de control y monitoreo	0.33
Total	3:55:00		6.66

	ALMACEN	CÓDIGO:	PA-P-010
		VERSIÓN	1.0



- Ro1: Guía de recepción del producto
- Ro2: Documento de codificación de productos
- Ro3: Documentación de productos
- Ro4: Control de Inventario
- Ro5: Control de Merma

 <p>Decórale SRL</p>	<p>GUIA DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</p>	CÓDIGO:	G-RP-011
		VERSIÓN	1.0

Ro1: Guía de Recepción de Productos

 <h1 style="margin: 0;">GUIA DE RECEPCIÓN</h1>							
RUC:							
APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:							
DESCRIPCIÓN:							
CÓDIGO:							
CANTIDAD DE MERCADERIA							
FECHA DE RECEPCIÓN O DEVOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA GUÍA DE REMISIÓN O COMPROBANTE DE PAGO	TIPO	GUIA SDE REMISION		MOVIMIENTO DE BIENES RECIBIDOS EN CONSIGNACIÓN		
		DE PRODUCTO	SERIE	NÚMERO	CANTIDAD RECIBIDA	CANTIDAD DEVUELTA	SALDO DE BIENES EN CONSIGNACIÓN


 Decórale SRL	CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS	CÓDIGO:	CD-P-012
		VERSIÓN	1.0

Ro2: Documento de Codificación de Productos

				
<h1>CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS</h1>				
ALMACEN:				
GRUPO DE PRODUCTO:				
ENCARGADO:				
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CODIGO / ETIQUETA	FAMILIA /CATEGORIA	UNIDAD DE MEDIDA	OBSERVACIONES

	DOCUMENTACIÓN DE PRODUCTOS	CÓDIGO:	DC-P-013
		VERSIÓN	1.0

RO3: Documentación de Productos

		DOCUMENTACIÓN DE PRODUCTOS							
ALMACEN:							Fecha:		
GRUPO DE PRODUCTO:									
ENCARGADO:									
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CODIGO / ETIQUETA	FAMILIA /CATEGORIA	UNIDAD DE MEDIDA	EXISTENCIA ACTUAL	PRECIO DE COMPRA	PRECIO DE VENTA	CANTIDADES VENDIDAS	CANTIDADES COMPRADAS	EXISTENCIA MINIMO

 Decórale SRL	CONTROL DE INVENTARIO	CÓDIGO:	CI-C-014
		VERSIÓN	1.0

Ro4: Control de Inventario

											
CONTROL DE INVENTARIO											
CODIGO DE INVENTARIO	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	UBICACIÓN	COSTO	CANTIDAD DE STOCK	CONTEO1	CONTEO2	CANTIDAD FISICA	DIFERENCIA	VALOR DE INVENTARIO	OBSERVACIONES

 <p>Decórale SRL</p>	CONTROL DE MERMA	CÓDIGO:	CT.M-015
		VERSIÓN	1.0

Ro5: Control de Merma

 <p style="text-align: center;">CONTROL DE MERMAS</p>				FECHA:
				PERIODO:
FECHA				
ALMACEN				
FIRMA				
ARTICULO	CODIGO	CANTIDAD	MOTIVO DE MERMA	OBSERVACIONES

	VENTA	CÓDIGO:	CT-V-016
		VERSIÓN	1.0

NOMBRE DEL PROCESO	
VENTA	
ENCARGADO DEL PROCESO	
JEFE DE VENTA	
OBJETIVOS	
Brindar un producto de calidad, con precios accesibles, dando la mejor atención a los clientes, cumpliendo con las expectativas y necesidades de los clientes.	
ALCANCE	
EMPIEZA	El proceso de venta inicia con la recepción del cliente
INCLUYE	Entrega de bosquejo de productos, demostración del producto, emisión de boleta y factura, el pago del cliente en caja y la entrega del producto.
TERMINA	El proceso culmina un control y monitoreo de la venta

POLÍTICAS, LINEAMIENTOS, REGLAS DE NEGOCIO	
El proceso de venta se debe realizar con una previa presentación del trabajador y bienvenida al cliente, se debe demostrar las características de los productos, para que pueda realizarse la buena atención y cierre de venta del producto.	
El encargado del proceso de venta tiene que ser una persona que cumpla con los conocimientos y requisitos para un óptimo resultado.	
Los trabajadores tienen que estar bien presentables y con la disponibilidad hacia el cliente. Puntualidad y Respeto	


	VENTA	CÓDIGO:	CT-V-016
		VERSIÓN	1.0

PROVEEDORES	ENTRADAS
Área de Almacén	Productos
Cliente	Solicitud de cotización
SALIDAS	CLIENTES
Facturas, boleta de venta,	Externo
Facturas, boleta de venta, cotización	Externo

RECURSOS	
Recursos humanos	Jefe de Venta
	Vendedor
	Cajero
Recursos Materiales	Factura Boleta de Ventas

INDICADORES	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Volumen de Ventas	Consumo / periodo	Mensual	Jefe de venta
Satisfacción al cliente	Nº de ventas / Reclamos y quejas	Mensual	Jefe de Venta

SUBPROCESOS	LÍDER DEL PROCESO	ÁREA
Recepción y oferta al cliente	Vendedor	Área de venta
Aceptación del Producto	Vendedor	Área de venta
Pago de Producto	Cajero	Área de venta
Control post venta	Jefe de Venta	Área de Venta

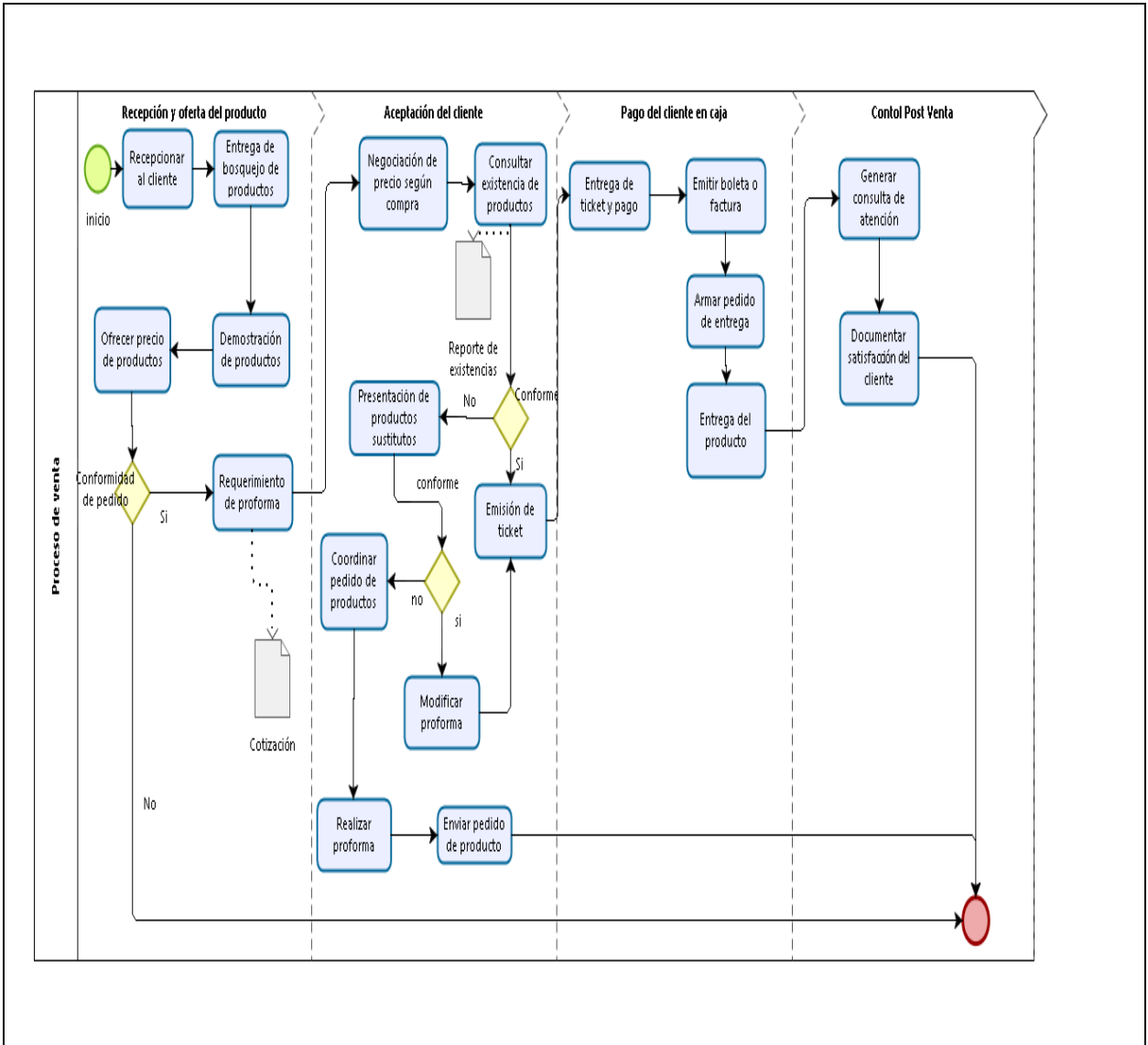
 Decórale SRL	VENTA	CÓDIGO:	CT-V-016
		VERSIÓN	1.0

PROCEDIMIENTOS	TIEMPO (H:M:SG)	RECURSOS	COSTOS S/.
Recepcionar al cliente	0:01:00	1 vendedor	0.056
Entrega de bosquejo de productos	0:01:00	1 vendedor	0.056
Demostración de productos	0:02:00	1 vendedor	0.112
Ofrecer precio de los productos	0:01:00	1 vendedor	0.056
Requerimiento de proforma	0:01:00	1 vendedor	0.056
Negociación de precio según compra	0:02:00	1 vendedor	0.112
Consultar existencia de productos	0:02:00	1 vendedor	0.112
Presentación de productos sustituidos	0:01:00	1 vendedor	0.056
Emisión de ticket de pago	0:01:00	1 vendedor	0.056
Envío de ticket a almacén	0:01:00	1 vendedor	0.056
Generar boleta o factura	0:01:00	1 cajero	0.056
Esperar armado de pedido	0:03:00	1 vendedor	0.168
Entrega de producto	0:01:00	1 vendedor	0.056
Generar consulta de atención	0:01:00	1 encargado de control y monitoreo	0.056

Decórale SRL 	VENTA	CÓDIGO:	CT-V-016
		VERSIÓN	1.0


Documentar satisfacción del cliente	0:01:00	1 encargado de control y monitoreo	0.056
Coordinar pedido del producto	0:02:00	1 vendedor	0.112
Realizar proforma	0:01:00	1 vendedor	0.056
Enviar pedido de producto	0:01:00	1 vendedor	0.056
Total	0:24:00		1.235

	VENTA	CÓDIGO:	CT-V-016
		VERSIÓN	1.0



Anexos:

- Ro1: Cotización
- Ro2: Reporte de existencias
- Ro3: Reposición de stock
- Ro4: Inventario de Caja

 Decórale SRL	COTIZACIÓN	CÓDIGO:	RP-C-016
		VERSIÓN	1.0

Ro1: Cotización

		COTIZACIÓN				
CLIENTE:				FECHA:		
TELEFONO:						
DIRECCIÓN:						
E-MAIL:						
ITEM	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
OBSERVACIONES:						

	REPOSICIÓN DE STOCK	CÓDIGO:	RP-S-018
		VERSIÓN	1.0


Ro3: Reposición de stock

		REPOSICIÓN DE STOCK			
					
DESCRIPCION DE INSUMO	EXISTENCIA INICIAL	EXISTENCIAS MINIMA	CONSUMO DIARIO	EXISTENCIA FINAL	PEDIDO AL PROVEEDOR

Decórale SRL 	CONTROL DE INVENTARIOS	CÓDIGO:	CI-I-019
		VERSIÓN	1.0

Ro4: Control de Inventarios

			CONTROL DE INVENTARIO								
NOMBRE											
CODIGO:											
DESCRIPCIÓN											
PERIODO											
MÉTODO			ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIA		
N°	FECHA	CONCEPTO	CANTIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	C. UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	C.UNIT	COSTO TOTAL

Decórale SRL 	REFERENCIAS NORMATIVAS	Código: RF-N-02
		Versión: 01

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para realizar la implementación de un SGC, se utilizó los siguientes documentos:


- a. Organigrama de la organización
- b. Mapa de procesos
- c. Anexos
- d. Reglamento interno
- e. Manual de Procesos

El Gerente General, junto con la dirección del SGC de la empresa está encargado de definir las políticas de calidad de la organización, los objetivos de calidad, que estén alineados a los objetivos estratégicos de la organización y aplicables a los procesos establecidos, identificando y proporcionando los recursos a utilizar con actividades que estén relacionadas con el SGC implementando y verificando las acciones a realizar como también las no conformidades de las auditorías internas.

Se define los jefes y encargados de cada proceso, se le asigna diferentes responsabilidades, principalmente asegurar que el SGC se planifique, establezca e implemente de manera adecuada a la norma.

El jefe de calidad está encargado de las actualizaciones y revisiones constantes del manual, en coordinación con el responsable de la dirección general, se realizarán cambios y actualizaciones en el momento que sea necesario realizar un cambio en la política y objetivos de calidad.

El Auditor Interno, es responsable de determinar el SGC de la comercialización de la empresa Decórale SRL, comparando las normas de calidad con este manual de proceso que implica las políticas, objetivos, control de riesgos, que logre señalar el cumplimiento de los requisitos de la norma.

 Decórale SRL	TERMINOS Y DEFINICIONES	Código: TC-D-03
		Versión: 01

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Hace referencia al manejo de la empresa Decórale SRL, se tiene como objetivo que todos los trabajadores estén involucrados en el SGC interprete los términos y definiciones para que pueda realizarse correctamente.

ORGANIZACIÓN: Grupo de personas que tienen diferentes responsabilidades, con su propia función, autoridades y relacionadas con lograr sus objetivos.

PARTE INTERESADA: Personas interesadas de la organización que está involucrado en el SGC que puede afectar o ser afectado por una decisión o actividad.

REQUISITOS: Son las necesidad y expectativa que están establecidas y necesitan ser realizadas, generalmente como obligación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC: Control y dirección con respecto a la calidad dentro de una organización.


ALTA DIRECCIÓN: Personal que está encargado de controlar la planificación de la organización, tiene la capacidad de asignar los recursos y cuáles son las funciones del personal que interviene dentro del SGC.

EFICACIA: Es el alcance de los resultados planificados se realizan con éxito.

POLITICA: Intenciones de una organización que estar establecidas formalmente por la alta dirección.

OBJETIVO: Resultados que se deben tener con el SGC, un objetivo puede expresarse como resultado deseado, un propósito.

RIESGO: Un efecto de desviación de lo esperado puede ser negativo o positivo, alienados a los eventos potenciales y las consecuencias.

 <p>Decórale SRL</p>	TERMINOS Y DEFINICIONES	Código: TC-D-03
		Versión: 01

COMPETENCIAS: Lograr aplicar los conocimientos, experiencia y habilidades para lograr los resultados planteados.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Requisito de la norma para controlar y mantener la información en cualquier formato.

PROCESO: Actividades que interactúan para poder ser transformadas en una entrada o salida.

MONITOREO: Revisar, supervisar, observar el resultado de un proceso o actividad.

CONFORMIDAD: Es estar conforme con el cumplimiento de algún formato, proceso o información requerida.

INCONFORMIDAD: Es el fracaso de un requisito con el incumplimiento de su objetivo.

CORRECCIONES: Acciones para eliminar una no conformidad.

MEJORA CONTINUA: Acción recurrente para mejorar el rendimiento

PRODUCTO NO CONFORME: Es el producto que no cumple con ciertos requisitos que están especificados, ello es considerado como un producto no conforme.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Organización y su entorno

Nombre, ubicación de la Organización

La empresa Decórale SRL, encargada de la comercialización de artículos decorativos para el hogar, planea conseguir la plena satisfacción del cliente, por ello se adapta al gusto y necesidades de cada uno de ellos.

La empresa está ubicada en el Departamento de Lambayeque, provincia y distrito de Chiclayo, en el domicilio fiscal Calle Alfredo Lapoint Nro 959(1er. Piso), está ubicada en un ámbito comercial y de concurrencia de clientes.

Para analizar a la empresa, se realizará un análisis externo e interno de la empresa, a través de la matriz FODA y las estrategias a realizar.

1. ANALISIS EXTERNO

1.1. ANALISIS PEST

A) Análisis Político:

En las últimas dos décadas el Perú ha tenido una estabilidad en su periodo económico y democrático, lo cual permitió que la economía peruana haya tenido una estabilidad macroeconómica, según lo manifiesta el Ex ministro de Comercio Exterior y Turismo el señor Alfredo Ferrero.

“La situación política influye con el sector económico, en el país se está acostumbrado a que después de las elecciones presidenciales se pase por un proceso de desconfianza y una inestabilidad, que en muchos de los casos afecta en mayor o menor de las decisiones de inversión”. (Ferrero, 2015)

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

A.1. Tratado de libre comercio:

En los años que fue presidente Alberto Fujimori, tuvo como objetivo que el Perú tenga una reinserción en el mercado internacional, por ello se inició una serie de políticas de apertura al mercado y medidas en materia de comercio exterior como único fin de lograr la reinserción del Perú en el mundo.

Según Carlos Posada (2015) director ejecutivo del Instituto de investigación y desarrollo de comercio exterior de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), hace mención de cuatro hitos importantes que han marcado el desarrollo del comercio en las últimas dos décadas en el Perú, estos son: El Decreto Legislativo N° 688, el ingreso al APEC, TLC y la constitución de la Alianza del Pacífico.

El tratado de libre comercio favorece a la economía peruana, por que facilitó el crecimiento pese los problemas internos.

El decreto legislativo 668, liberó el comercio exterior de la cantidad de trabajas que se presentaba, la regulación burocrática, los permisos para las exportaciones e importaciones, esto tuvo un gran cambio de mentalidad tanto como a los empresarios, como al estado, ya que por ello se vieron con la necesidad de mejorar los estándares de calidad de sus productos y ofrecer productos más competitivos.

B) Análisis Económico

En el factor económico se analizan algunas variables como la tasa de interés, tasa de inflación, el PBI, el nivel de desempleo, inversión privada, La población económicamente activa (PEA).

“La economía peruana se ha establecido en un 4,4 %, pero se estima que, en los próximos años, la economía crezca a un ritmo del 5% a pesar del contexto desfavorable que se prevé a futuro en el mundo” (El Comercio, 2016).

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Para el cierre del año se espera que mejore, a pesar de la retracción económica que ha sufrido la inversión privada para este periodo, se espera la recuperación al cierre del 2016.

La remuneración vitae paso de S/. 750,00 a S/. 850,00 por lo cual puede beneficiar a los ingresos de cada persona favoreciendo de esta manera el consumo.

B.1. Producto Bruto Interno (PBI):

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCR), estima que la economía ha crecido en un 2,9% en el 2015, se realizó la encuesta expectativa macroeconómicas del BCR, los analistas económicos como las entidades financieras esperan un crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) de un 2,8%, por otro lado, las empresas no financieras esperan que el PBI tenga un crecimiento al 3%. Se espera que este 2016 el PBI se mantenga entre el 3,2 y 3,4 por ciento, para con miras de crecimiento para el 2017 con un 4%.

Para (Adrián Armas 2016) quien es el Gerente Central de Estudios Económicos del Banco Central de Reserva, informa que el avance del PBI en el mes de diciembre estaría impulsado por el mayor crecimiento del sector minero y pesca, además de una menor caída de la inversión del sector público.

En el primer trimestre del 2016 el PBI creció en un 4,4 % esto se debe a que existe un mayor consumo de las familias en bienes y servicios en 4,1%, la expansión en gastos públicos en consumo del gobierno lo cual significa un 12,7%, también existe una contracción de las inversiones privadas en un -9,2%, pero para contrarrestar esta reducción se incrementó la inversión pública en 29% y con un incremento en las importaciones en un 0,5.


 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Ilustración 10: Crecimiento del PBI

	RI Dic.15	RI Mar.16	RI Jun.16
Sistema Financiero			
2016	3,5	3,3	3,5
2017	4,0	4,0	4,0
2018		4,0	4,4
Analistas Económicos			
2016	3,2	3,2	3,7
2017	4,0	4,0	4,2
2018		4,2	4,2
Empresas No Financieras			
2016	3,5	3,5	3,5
2017	4,0	4,0	4,0
2018		4,5	4,5

Fuente: (Banco Central de Reserva del Perú,2016)

B.2. La inflación:

El Banco Central de Reserva nos muestra las expectativas macroeconómicas de la inflación para este año 2017, en un 3,5%, superando el rango de la meta que era de 1% a un 3% según el rango de la unidad emisora, para el año 2018 se espera una inflación del 3% hasta el 3,7%. Para el primer mes del 2016 en Lima, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), nos da una inflación de 0.37% lo cual se dio por el alza del alquiler de viviendas y de las tarifas eléctricas.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Ilustración 11: Inflación 2016

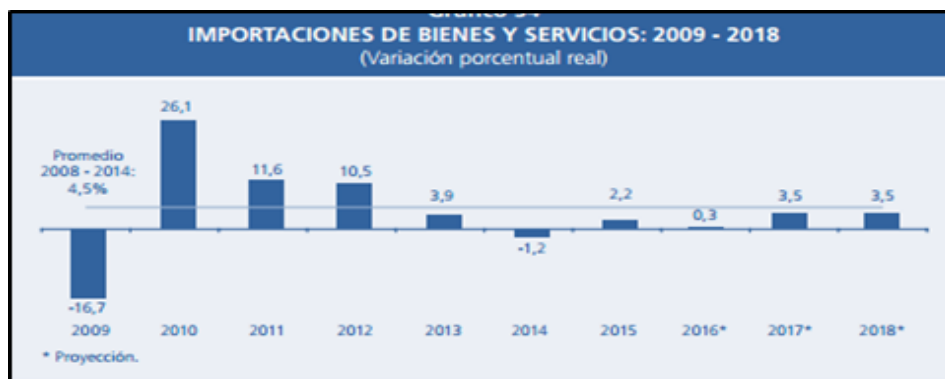


Fuente: (Banco Central de Reserva,2016)

B.3. Importaciones:

Debido al crecimiento moderado de la demanda interna se observa un bajo nivel de importaciones, se considera una tasa de crecimiento de 0,3% para las importaciones de bienes y servicios del presente año, para los dos próximos años se espera una recuperación gradual con la recuperación estimada del PBI.

Ilustración 12: Importaciones 2016-2018



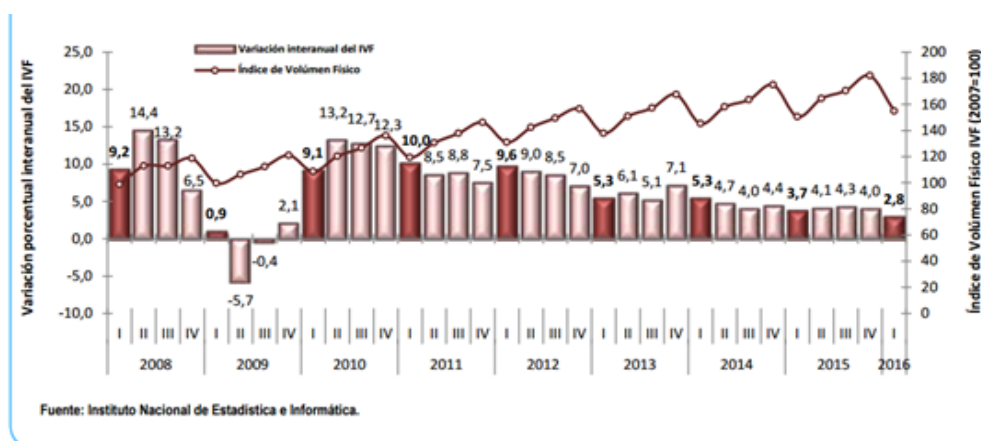
Fuente: (Banco Central de Reserva,2016)

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

B.4. Comercio:

Según el Banco Central de Reserva (2016) en el primer trimestre del año, la actividad del comercio creció en 2.7% con relación al año anterior, debido al desenvolvimiento positivo del subsector comercio el cual creció en 2,6% El crecimiento del comercio se influenció por las ventas de maquinaria y equipo para el sector minero, industrial y construcción, de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, debido a la apertura de nuevos establecimientos de venta de gas natural vehicular (GNV) y gas licuado de petróleo (GLP). El comercio al por menor creció por el incremento en las ventas de combustibles para vehículos automotores, explicado por apertura de nuevas estaciones de servicio, la venta al por menor de productos en almacenes especializados, de computadoras, unidades periféricas y equipos de telecomunicaciones.


Ilustración 13: Comercio 2016



Fuente: Banco Central de Reserva

A) Análisis Sociocultural

Estos factores sociales y culturales son los que influyen en las actitudes, ámbito, intereses, opiniones e ideología de las personas, así como sus hábitos de consumo, se ha incrementado el interés por implementar artículos decorativos en el hogar, así como su diseño y enfoque al estilo

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

artesanal, coreano. Estos factores cambios y costumbres son importantes porque es el comportamiento de nuestros clientes o futuros clientes potenciales.

C.1. Población:

Según las proyecciones poblacionales que se realizan en INEI, en Lambayeque se alberga una población de 1270,794 habitantes lo que representa el 4,04% de la población nacional.

C.3. Fecundidad

Tabla 6: Nacimientos anuales, tasa bruta, tasa global de fecundidad


FECUNDIDAD	
TASA BRUTA DE NATALIDAD	TASA GLOBAL DE FECUNDIDAD
17.16	2,08

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

C.4. Mortalidad

Tabla 7: Tasa de Mortalidad

MORTALIDAD			
DEFUNCIONES ANUALES	TASA BRUTA DE MORTALIDAD	ESPERANZA DE VIDA AL NACER	TASA DE MORTALIDAD INFANTIL
6.704	5.31	76.63	15.50

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

D) Análisis Tecnológico

La tecnología representa un avance en las organizaciones que están a la vanguardia de las nuevas generaciones, Según Ayvar David indica que el mercado tecnológico en el Perú crecerá en un 11 %, así mismo el software empaquetado avanzará un 13%. La tecnología es una fuente de información inmediata en el mundo, el consumidor peruano en la actualidad está sumergido en la tecnología y los nuevos avances, se crea información y se desarrolla nuevos contenidos.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) desde el año 2005 viene publicando informes técnicos denominado Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, el cual es un informe que se elabora en base a los resultados que se obtienen de la Encuesta Nacional de Hogares- ENAHO-trimestral (INEI, 2016). La elaboración de este informe obedece a que las Tecnologías de Información y Comunicación tienen un importante crecimiento en el ámbito de la sociedad. Las TICs fomentan un desarrollo creciente de la tecnología digital, lo cual ayuda a brindar sin duda alguna oportunidad importante para lograr alcanzar un mejor nivel de vida.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Ilustración 14: Tendencias Informáticas en Perú

de TIC	CNE-Feo-mar 2013 P1	CNE-Feo-mar 2010 P1	porcentuales)
Al menos una TIC	90,6	91,7	1,1*
Ninguna	9,4	8,7	-0,7*

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática-Encuesta Nacional de Hogares

Matriz de Evaluación de Factores Externos

La MEFE mostrada está conformada por 9 factores como resultado del análisis PEST, de los cuales se identificaron cinco oportunidades y cuatro amenazas. Después de la ponderación se obtuvo un valor de 1.86 lo que quiere decir es que el sector no está aprovechando las oportunidades que el contexto les brinda y no se actúa de forma óptima para neutralizar las amenazas.

Tabla 8: Factor Externo

Factores Determinantes de Éxito	Peso	Valor	Ponderación
Oportunidades			
1. Importación de productos de mejor calidad.	0,05	5	0.25
2. Crecimiento de interés por la compra de productos para el hogar	0,05	4	0.2

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

3. Incremento del salario básico, mayor interés de Consumo.	0,08	3	0.24
4. Aumento de tecnología en la empresa	0,05	4	0.2
5. Compra virtual de los productos	0,08	4	0.32

Factores Determinantes de Éxito	Peso	Valor	Ponderación
Amenazas			
1. Cambio de gustos y preferencias por los clientes	0,11	1	0.11
2. Crecimiento de competencia directa	0.12	2	0.24
3. Proveedores inestables	0.06	2	0.52
4. Aumento de tecnología en la empresa	0.05	2	0.5
5. Cambio de local de la empresa, con pérdida de clientes	0.05	2	0.05

Fuente: Elaboración Propia

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

2. ANALISIS INTERNO

2.1. ANALISIS AMOFHIT

A) Administración y Gerencia (A)

A.1. Reputación de Alta Gerencia:

A cada encargado de los procesos de comercialización se le considera como una persona con capacidades y habilidades de poder entablar una conversación amena con los trabajadores, según el sistema de trabajo de los encargados de cada área, la comunicación y el control de los mismos conlleva a un buen desempeño en el resultado del trabajo.

A.2. Utilización de un Sistema de Control:


La empresa utiliza un sistema no funcional, tiene registros manuales de sus procesos, no se registran las ventas, en un cuaderno se lleva el control de los productos que se vendieron en el día y el precio; sin embargo es un control lento, el contador lleva la información cuantificable de la empresa, dicha información se le hace llegar al dueño.

A.3. Capacidad y Experiencia en el Equipo Directivo:

Las decisiones de la política son tomadas por el Gerente General, se requiere trabajadores con experiencia en ventas, atención al cliente, los trabajadores llevan una buena comunicación con los jefes de las áreas y encargados por lo cual han sabido acoplarse muy bien al sistema de trabajo.

A.4. Liderazgo

El liderazgo tiene una mezcla de autoridad entre los niveles de rango dentro de la empresa, sin embargo, todo empleador puede proponer ideas de mejora, ser escuchado y analizado. Se tiene reuniones semanales en las cuales los trabajadores dan sus opiniones y diferencias en el transcurso de la semana, para que sea mejorado.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

B) Marketing y Ventas (M)

B.1. Productos

Los productos no están distribuidos según su material o segmento, los productos son colocados según sus tamaños, formas o por seguridades de algunos productos fáciles de dañar.

Los productos se dividen en:

- a. Cuadros decorativos
- b. Floreros, flores artificiales
- c. Artículos de comedor
- d. Vinillo (mediano, grande)
- e. Espejos (pequeño, mediano, grande)
- f. Iluminación, cuadros, jarrones
- g. Lámparas (de piso, colgantes, de mesa)
- h. Decoración de interior
- i. Jarrones
- j. Butaca
- k. Muebles

B.2. Precio

Los precios de cada producto varían según el material y calidad del producto, si es producto nacional o importado, lo precios son analizados según el método del costo más margen, que está basado en el coste total unitario del producto se le añade un determinado porcentaje de beneficio y el coste total unitario es obtenido sumando el coste variable y los costos fijos totales divididos por el número de unidades.

Estos costos varían según la calidad del producto, tamaño y rotación.

Para clientes fidelizados se tiene en cuenta una cartera de precios que se tiene establecido según la cantidad de productos a requerir.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Tabla 9: Productos

PRODUCTO	TAMAÑO	PRECIO UNITARIO	PRECIO POR MAYOR
CUADROS DECORATIVOS	PEQUEÑO	S/. 60.00 - S/.80.00	S/.50.00 – S/. 75.00
CUADRO DE PARED	GRANDE	S/.85.00 - S/.120.00	S/.75.00 – S/.110.00
FLORES	MEDIANOS	S/.15.00 – S/.35.00	S/. 10.00 – S/. 30.00
FLORES CERAMICA	GRANDE	S/. 45.00 – S/. 65.00	S/. 40.00 – S/.60.00
FLORES ARTIFICIALES	MEDIANA	S/.15.00 – S/. 35.00	S/. 10.00 – S/. 33.00
ARTICULOS DE COMEDOR	PEQUEÑO	S/. 10.00- S/. 200.00	S/. 9.00 – S/. 185.00
VINILLO	MEDIANO	S/. 15.00 - S/20.00	S/. 10.00 – S/. 18.00
ESPEJO	GRANDE	S/. 50.00 - S/.60.00	S/.45.00 – S/. 55.00
ESPEJO CALIZ	GRANDE	S/. 75.00 - S/.100.00	S/. 70.00 – S/. 95.00
CUADROS	PEQUEÑO	S/. 45.00 - S/. 75.00	S/.45.00 – S/. 70.00
CUADRO DECORATIVO	GRANDE	S/. 80.00 – S/.120.00	S/. 75.00 – S/.110.00
JARRONES	MEDIANO	S/.35.00 – S/.65.00	S/.33.00 – S/. 63.00
LAMPARA DE PISO	MEDIANO	S/.35.00 – S/.45.00	S/.30.00 – S/.43.00
LAMPARA COLGANTE	MEDIANO	S/. 55.00 – S/. 75.00	S/.53.00 – S/. 72.00
LAMPARA DE MESA	PEQUEÑO	S/.25.00 – S/. 35.00	S/. 23.00 – S/. 33.00
DECORACIÓN DE INTERIOR	MEDIANO	S/.45.00 – S/.65.00	S/. 15.00- S/.150.00

Fuente: Elaboración propia

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Tabla 10: Productos- Muebles

MUEBLE	MADERA	TAMAÑO	PRECIO UNITARIO	PRECIO PROVEEDOR
ULTRA CUERPO TELA STANDAR	CEDRO	MEDIANO 2 MUEBLES DE 2 1 MUEBLE DE 1	S/.2840.00	S/.2500.00
ULTRA CUERO TELA STANDAR	TORNILLO	PEQUEÑO 2 MUEBLES DE 1	S/.800.00	S/.600.00
ULTRA CUERPO TELA STANDAR	TORNILLO	SET MUEBLE COMPLETO, 2 MUEBLES DE DESCANSO	S/. 4100.00	S/.3700.00
ULTRA CUERO TELA RECUBIERTA	CEDRO	MEDIANO 4 MUEBLES DE 1, 1 MUEBLE DE 2	S/.3150.00	S/.2800.00

Fuente: Elaboración propia


B.3. Plaza

La empresa Decórale cuenta con una tienda principal, donde están un aproximado del 70% de los productos en exhibición, se requiere un lugar más amplio donde pueda tenerse una mejor distribución de los productos y para la mejor comodidad de los clientes.

Cuenta con tres almacenes, donde se distribuyen los productos según el tamaño y material del producto.

B.4. Promoción

Existen promociones con productos que demoran en salir o que están fuera de estación, se llega a un acuerdo de precio del producto.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Tipo de promoción:

- Producto 25% dcto en todo artículo de comedor
- Adelanto de estación
- 2*1 en espejos y vinillos

- 10 % en muebles

Promociones Especiales

- Promoción día del padre
- Promoción día de la madre
- Promoción canción criolla


B.5. Participación en el Mercado:

El sector de ventas de artículos para el hogar abarca una regular cantidad de ventas debido a que existen muchas tiendas entre grandes y pequeñas que se suman a la competencia, la empresa logra traer productos novedosos y colores de estación, por lo cual tiene captación de los clientes acogida.

B.6. Lealtad a la Marca

Los clientes son diversos existen casos en que los clientes se van sin adquirir nada de la tienda y con la información brindada sobre los productos, le compran a la competencia, lo que se está haciendo es tener una atención más personalizada, utilizar las redes sociales, para mostrar los catálogos de productos y pedidos.

Se cuenta con clientes potenciales quienes compran al por mayor y pedidos con requisitos, detalles, tamaños, estos pedidos se hacen dos veces al mes.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

C) OPERACIÓN Y LOGÍSTICA (INFRAESTRUCTURA) (O)

La empresa de comercialización de artículos para el hogar, tiene tres procesos importantes la Compra: que se realiza desde la oficina del jefe de compra, desde su oficina, si es en el caso de ir a realizar la compra de los productos o la visita previa a los proveedores se realiza, en el proceso de Almacén: Cuenta con tres almacenes, la infraestructura de los almacenes es de tamaño medio y se utiliza el almacén principal para tener los productos que tienen una mayor rotación, el rápido alcance, material más delicado, en los otros dos almacenes se distribuyen productos con menos frecuencia de venta, productos de madera, o un material no sensible, productos grandes y pesados y por último en el proceso de venta: Donde están los productos en tienda principal, divididos según su tamaño, la captación de los clientes, el cuidado.

D) FINANZAS Y CONTABILIDAD (F)

La empresa Decórale SRL, cuenta con un área contable, donde trabaja en contador y su asistente, el contador no necesariamente va a la empresa, se le envía las cuentas por correo, también asiste una vez a la semana regularmente, en previa coordinación con el gerente, hasta el momento no se ha tenido ningún problema con la SUNAT, u algún libro contable.

E) RECURSOS HUMANOS

E.1. Selección, Capacitación y Desarrollo Profesional:

Cuando existe la contratación de un nuevo trabajador se le brinda la información y la capacitación que necesita para poder saber cómo funciona los procesos o al área el que se desempeñará, se analiza si el trabajador es proactivo, así poder tener una idea de la atención que le brindará al cliente, que logre aumentar las ventas y la fidelización de los clientes. Sin embargo, no existe capacitaciones después de la inducción.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

E.2. Calidad del Clima Laboral:

Es un clima amical, se tiene reuniones dos veces al mes, reuniones de integridad laboral, ver la productividad, presentar consultas en cuanto a trabajador empleador, reclamos dentro del entorno laboral. Se da libertad de expresión y mejora, se les brinda un agasajo.

F) SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES:

No se lleva un control en un sistema, se comunican con los proveedores o clientes, por correos electrónicos, pagina web, la empresa lleva los libros contables con el contador.

F.1. Tecnología de información y desarrollo:

Se tiene en cuenta que los medios de comunicación son la base importante para poder brindar un mejor servicio, tener mejores contratos y realizar una mejor comercialización, sin embargo, aún no se toma la decisión de implementar medidas informáticas, fuentes de comunicación, cámaras de seguridad, etc.

Matriz de Evaluación de los Factores Internos

La matriz MEFI para la empresa Decórale cuenta con diez factores determinantes de éxito, de los cuales cinco de ellos son fortalezas y cinco debilidades, a los cuales se les asigno pesos tomando en cuenta la información que se recopiló en el análisis interno, lo que se pretende con esta matriz es la de evaluar las fortalezas que se tienen en la empresa, con la cual nos permitirá potenciar, así mismo identificar cuáles son las debilidades, para a través de objetivos y la implementación de estrategias se puedan convertir en fortalezas.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Tabla 11: Factores Internos

Factores Determinantes de Éxito	Peso	Valor	Ponderación
Fortalezas			
1. Personal comprometido en brindar una buena atención al cliente	0,20	5	1
2. Diversificación de productos, productos estacionales	0,16	4	0,64
3. Cuenta con proveedores fijos, quienes están en constante comunicación con la empresa	0,11	3	0,33
4. Dueño comprometido con el crecimiento de la empresa.	0,21	5	1.5
5. Promoción de los productos por páginas web	0,11	4	0,44
	0,79		3.91
Debilidades	Peso	valor	ponderación
1. Infraestructura inadecuada, se necesita un local más amplio.	0,15	3	0,45
2. Cuenta con proceso manuales.	0,15	2	0,3
3. No se tiene las funciones definidas para los trabajadores de las diferentes áreas	0,13	2	0,26

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

4. Falta de comunicación en los procesos de comercialización.	0,09	2	0,18
5. No cuenta con un registro de ventas	0,17	2	0,34
	0,69		1,53

Fuente: Elaboración propia

“Un análisis FODA, se utiliza para realizar una exploración al entorno, que identifica los factores internos y externos, que necesitan ser planificados“
 (Chidalberto, 2006)


 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Ilustración 15: Foda

<p>FORTALEZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal comprometido en brindar una buena atención a los clientes. • Diversificación de los productos. • Productos estacionales. • Cuenta con proveedores fijos. • Propietario comprometido con el crecimiento de la empresa. • Promoción de los productos por Pag. Web. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura inadecuada, se necesita un local mas amplio. • Realiza sus procesos de una manera empírica. • No se tiene las funciones definidas para los trabajadores de las diferentes áreas. • Falta de comunicación en los procesos de comercialización • No cuenta con un registro de ventas.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importación de productos de mejor calidad. • Crecimiento de interés por la compra. • Incremento de salarios básicos, mayor interés de consumo. • Aumento de tecnología. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de gustos y preferencias por los clientes. • Crecimiento de la competencia directa. • Proveedores inestables.

Fuente: Elaboración propia

 Decórale SRL	MATRIZ FODA	Código: MF-F-020
		Versión: 01


Tabla 12: Matriz Foda

MATRIZ FODA		Personal comprometido en brindar una buena atención al cliente					Infraestructura inadecuada, se necesita un local más amplio					
		Diversificación de productos cuenta con productos estacionales					Cuenta con procesos básicos de una manera empírica					
		Cuenta con proveedores fijos, quienes están en constante comunicación con la empresa					No se tiene las funciones definidas para los trabajadores de las diferentes áreas					
		Dueño comprometido con el crecimiento de la empresa					Falta de comunicación en los procesos de comercialización.					
		Promoción de los productos por pag. web					No cuenta con un registro de ventas.					
		FORTALEZA					DEBILIDADES					
OPORTUNIDADES			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Importación de productos de mejor calidad		1		F2-O1	F3-O1							
Crecimiento de interés por la compra		2	F1-O2									

 Decórale SRL	MATRIZ FODA						Código: MF-F-020				
							Versión: 01				

Incremento de salario básico, mayor interés de consumo.	3	F1-O3									
Aumento de tecnología en la empresa	4				F4-O4				O3-O4		
Compra virtual de los productos	5		F2-O5			F5-O5	D1-O5				D5-O5
AMENAZAS		FORTALEZA					DEBILIDADES				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cambio de gustos y preferencias por los clientes.	1	F1-A1									
Crecimiento de la competencia directa	2		F2-A2						D3-A2		
Proveedores inestables	3			F3-A4							D3-A3
Cambio de local de la empresa con pérdidas en clientes y productos	4					F5-A4					

Fuente: Elaboración Propia

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

ESTRATEGIAS FO

Estrategia F1-02

Implementar publicidad, que logre captar la atención de los clientes por consumir nuevos productos, haciéndoles conocer de material, colores, etc.

Estrategia F1-03

Brindar una nueva experiencia de compra a las familias, implementando la cultura de adornos antiguos en los hogares.

Estrategia F2-01

Contactarse con proveedores que brinden productos de mejor calidad, que sean novedosos y estén a la vanguardia de las nuevas tendencias.

Estrategia F2-05

Implementar la experiencia de compra Online, con la muestra de los productos definiciones, características, precios.

Estrategia F3-01


Llegar a un acuerdo con los proveedores de confianza, con nuevos requisitos de los productos en su calidad.

Estrategia F4-04

Implementar nuevas tecnologías en la empresa ya sea tablets para los trabajadores que puedan mostrarles a los clientes los modelos de decoración del hogar, como cámaras de seguridad en el local, etc.

Estrategia F5-05

Los clientes que cuentan con la página web, enseñarles que se tiene una nueva experiencia de compra y los detalles se pueden mostrar en el catálogo de compra.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

ESTRATEGIA DO

Estrategia D1-O5

Implementando un catálogo virtual, se podrá reducir la compra directa de los clientes en tienda, mostrando los productos solo en catálogo y ya no en exhibición de tienda.

Estrategia D3-O4

Implementar una ficha o base de datos que contenga las funciones realizadas por los trabajadores, en las diferentes áreas, con una mayor comunicación y un monitoreo.

Estrategia D5-O5

Se llevará el control del registro de las ventas por medio de la compra virtual, implementando las ventas en tienda.

ESTRATEGIA FA

Estrategia F1-A1

Tener constante comunicación con los clientes en el momento de la compra o visita a la tienda, para poder saber sus nuevos gustos o preferencias, logrando brindar la satisfacción de sus necesidades.

Estrategia F2-A2

La venta de productos antes de la estación como pretemporada, incrementará la atención de los clientes, con un precio exclusivo, brindando un servicio de calidad y atención personalizada a los clientes.

 <p>Decórale SRL</p>	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Estrategia F3-A3

Tener una buena comunicación con los clientes, con un tiempo de pedido y entrega, cumplir con los pagos requisitos, logrará tener una brecha estable con los proveedores.

Estrategia F5-A4

Brindarles a los clientes los cambios que se lleven en la empresa, cuando existe algún cambio de local, de número, para que así estén informados y puedan tener conocimiento de dónde encontrarnos.

ESTRATEGIA DA

Estrategia D3-A2

Implementar procesos estandarizados, con las funciones y responsables, hará un mejor servicio al cliente, teniendo clientes satisfechos y familiarizados con la empresa.

Estrategia D3-A3

Implementando una comunicación constante con los procesos de comercialización se tendrá mejores resultados con los proveedores en cuanto al pedido del producto y la recepción del pedido.

4.2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Gerente: Un interesado en la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de su empresa por los beneficios que la norma conlleva.

Necesidades: Incrementar la satisfacción de los clientes, crear la cadena cliente empresa, mejorar el sistema en su empresa.

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Expectativas: Mejorar la atención al cliente, tener un mejor control de sus procesos y funciones dentro de la empresa, prevenir los riesgos y tener un respaldo en acción

Proveedores: Los proveedores son unos de nuestros principales interesados dentro de la empresa.

Necesidades: Seguridad de pedidos, expandir sus productos, su marca llegué a más clientes.

Expectativas: Incrementar las ventas, actualizar brochure, mejorar la calidad.

Proveedores de la empresa:

Carmen Distribuidores SAC

Eterna Primavera SRL

Alianza Estratégica SRL

Panorama SAC

Decore SAC

Decorcenter SRL

Arterea SAC

Clientes: Lo que se quiere es que nuestros clientes estén satisfechos con los productos que se les ofrece.

Clientes Fidelizados:

Cosas, negocios medio mundo SAC

Mueblería Gean Piere SRL

Grey Pasco Mendoza - Talara

Paico Mendoza Gutierrez - Tumbes

Vilma Gonzales Pérez - Jaén

Marixa Huamán Castillo - Piura

Yurid Pisas Barrantes – Moyobamba

Merly Ocaña Mendez- San Ignacio

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Necesidades: Nuevos y mejores diseños en los productos, artículos esenciales en el hogar, buena atención.

Expectativas: Fidelización a los productos, productos de calidad, atención personalizada, satisfacción al realizar la compra.

Personal: Los trabajadores de la empresa se ven identificados con la implementación de un sistema de gestión de calidad.

4.3. Alcance del sistema de gestión de calidad.

La empresa Decórale, se encarga de la comercialización de artículos para el hogar en la ciudad de Chiclayo, teniendo la satisfacción de sus clientes, con productos de calidad

ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS:

El Sistema de Gestión de Calidad se tendrá dentro de su alcance a los aspectos internos y externos de la empresa, en cuando a su entorno


PARTES INTERESADAS

El alcance del SGC tiene en cuenta al dueño y gerente de la empresa, a los proveedores quienes tendrán que adaptarse e incorporar las nuevas medidas del sistema, los clientes quienes son parte importante de la implementación del SGC, brindándoles un mejor servicio, productos de calidad y su satisfacción, los trabajadores de la empresa serán capacitados y monitoreados para el buen funcionamiento de la norma.

El SGC en una forma más completa tiene como alcance, los procesos de la comercialización.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad

Los procesos necesarios para el SGC en toda la empresa, se representa en un Manual de Procesos, que se estructura en un mapa de proceso:

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

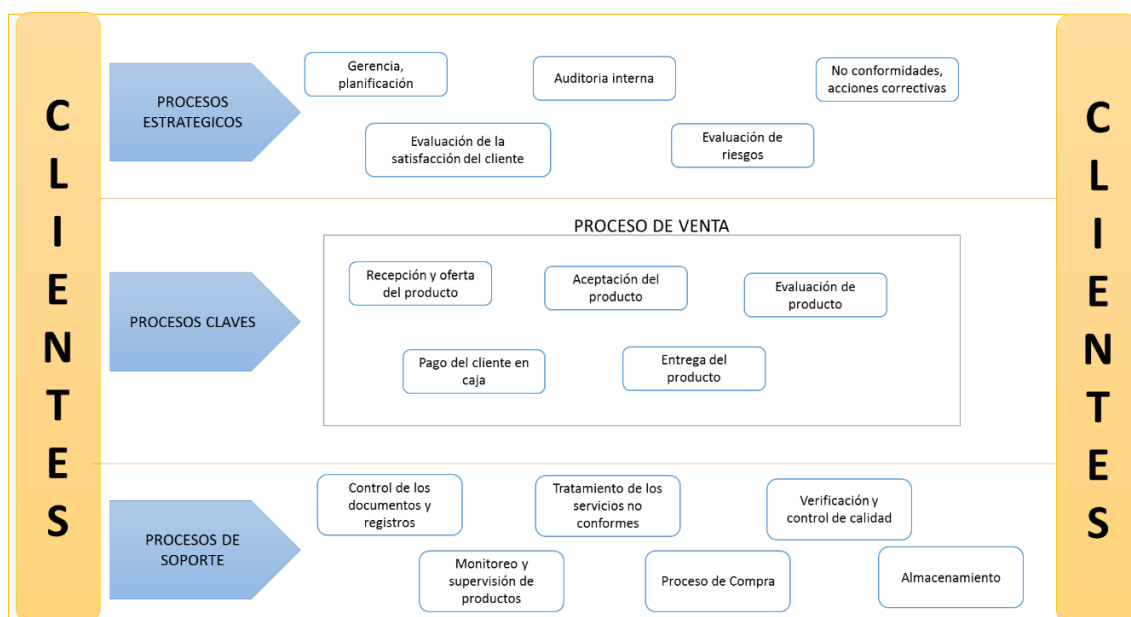
Procesos Estratégicos, Procesos Operativos y Procesos de Apoyo

En el proceso Estratégico están los procesos relacionados al ámbito de las responsabilidades, la planificación, de la dirección, que se lleve a cabo los requisitos de la norma.

En el proceso Operativo, están los procesos relacionados directamente con la comercialización de los productos.

Los procesos de soporte son aquellos dan un apoyo a los procesos operativos.

Ilustración 16: Mapa de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Caracterización de los procesos de comercialización:

Los procesos de comercialización se dividen en tres grandes procesos, los procesos de compra, proceso de almacén y proceso de venta

Se detallará las entradas y salidas de cada proceso, con la intervención de Indicadores que se tiene que tener presente en cada proceso, los riesgos a prevenir y los recursos que se utiliza.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

A) PROCESO DE COMPRA:

El proceso de compra tiene cuatro sub procesos, que están relacionados de la siguiente manera:

Verificación del stock, evaluación de alternativas, compra, control de calidad de la compra.

Los resultados de cada procedimiento son los siguientes:

Registro de productos en stock, requerimiento de la compra, la documentación de los proveedores calificados, los registros de compra, orden de compra y el registro del control.

Se establece los indicadores, riesgos y recursos a utilizar en el proceso de compra, bajo el sistema de gestión de calidad, que son los siguientes:

Los indicadores a medir:

En el proceso de compra se miden los siguientes indicadores, la certificación de los proveedores, la calidad de los pedidos generados y el volumen de compra.

Riesgos /No conformidad:

Se deben de prever los riesgos, para poder evitar la no conformidad de los clientes, por ello, en el proceso de compra se determinan los siguientes riesgos: El control de existencias desactualizado, lo que se requiere es tener un constante monitoreo de las existencias, para poder realizar el pedido de compra, sin ninguna dificultad, otro riesgo también es el incumplimiento del proveedor con el contrato pactado.

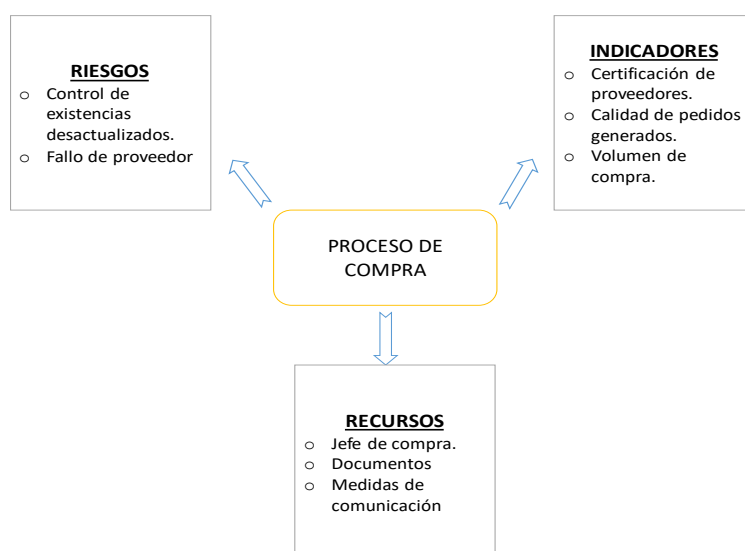
Recursos:

Para la realización del proceso de compra, se necesitan los siguientes recursos, como encargado del proceso está el Jefe de compra, quien estará a cargo de la supervisión, monitoreo y la mejora continua del proceso

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

de compra, los documentos son recursos importantes que tendrá que manejar el encargado de los procedimientos y del proceso en general, los medios de comunicación, recurso importante para el cierre del contrato con el proveedor, la conformidad de la entrega y algún cambio que se requiera en el transcurso del tiempo pactado.

Ilustración 17: Proceso de Compra



Fuente: Elaboración Propia


A) PROCESO DE ALMACÉN:

El proceso de almacén tiene cuatro sub procesos que están relacionados de la siguiente manera:

Recepción de mercadería, etiquetado y empaquetado, distribución del producto, monitoreo de stock y cuidado.

Los resultados de cada procedimiento son los siguientes:

Se tiene que tener un registro de la recepción del producto, la codificación de los productos almacenados, la documentación de los productos en almacenes, control de calidad del producto y el cuidado.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Para el proceso de almacén se establecen los indicadores, recursos y riesgos, que intervienen en el proceso.

Indicadores:

Se mide los siguientes indicadores del proceso de almacén, que es la rotación de mercancía, valor económico de inventario, costo de unidad de mercancía.

Riesgos:

Se evaluarán los riesgos, en cuanto al traslado de los trabajadores a los almacenes, como pérdida de productos, daño de productos en traslado y en cuanto al proveedor la no conformidad de la entrega del producto a destiempo.

Recursos:

En el proceso de almacén se utilizarán los siguientes recursos: El Jefe de Almacén quien es el encargado de la verificación de los productos en buen estado y cumplimiento del proveedor según, encargado de revisar la orden de compra y emitir su orden de recepción de productos, trabajadores quienes serán los encargados del empaquetamiento y etiquetado de los productos así mismo como la movilización de ellos y puesta en almacén.


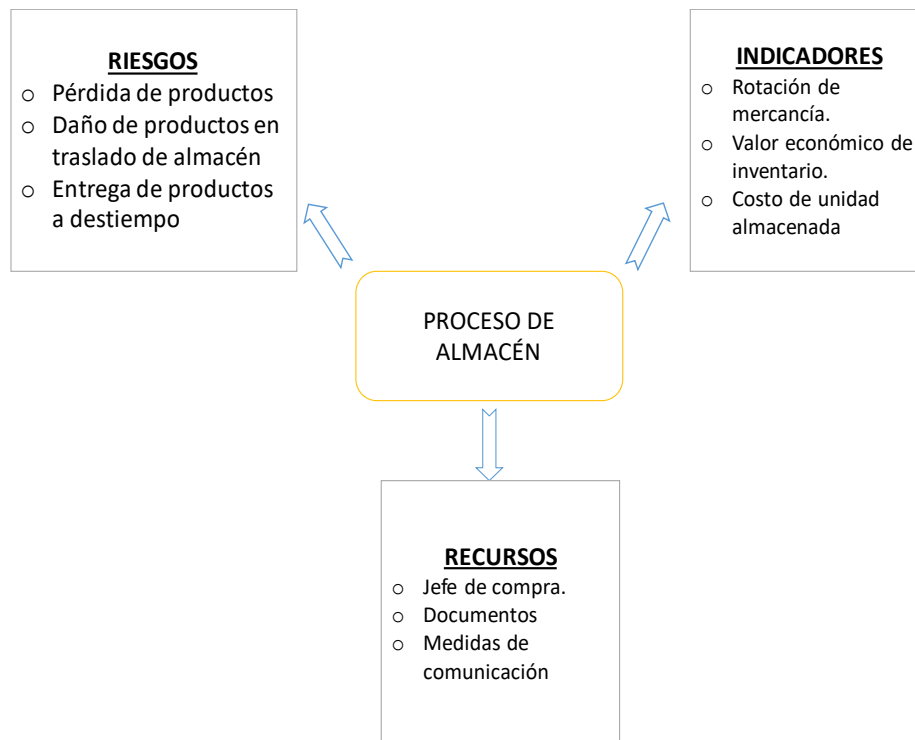
 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Ilustración 18: Proceso de Almacén



Fuente: Elaboración Propia

B) PROCESO DE VENTA:

El proceso de venta tiene cuatro sub procesos que están relacionados de la siguiente manera:

Recepción y oferta del producto, aceptación del cliente, pago del cliente en caja, control post venta.

Los resultados de los procedimientos son los siguientes: El cliente tendrá la percepción de un buen servicio, el cliente obtendrá la información, características, material, el costo del producto deseado, compra decidida del cliente, emitir boleta o factura de la compra. Para el proceso de venta

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

se establecen los indicadores, riesgos y recursos que intervienen en el proceso.

Indicadores:

Los indicadores que se tienen presente en el proceso de venta es la buena atención al cliente, la presentación adecuada del producto, el trabajador tiene que ir decidido a realizar el cierre de la venta, se tiene que entregar una boleta o factura de compra a los clientes y realizar el registro de la venta, Los indicadores a medir son los siguientes: Volumen de ventas, satisfacción al cliente, productos de calidad.

Riesgos:

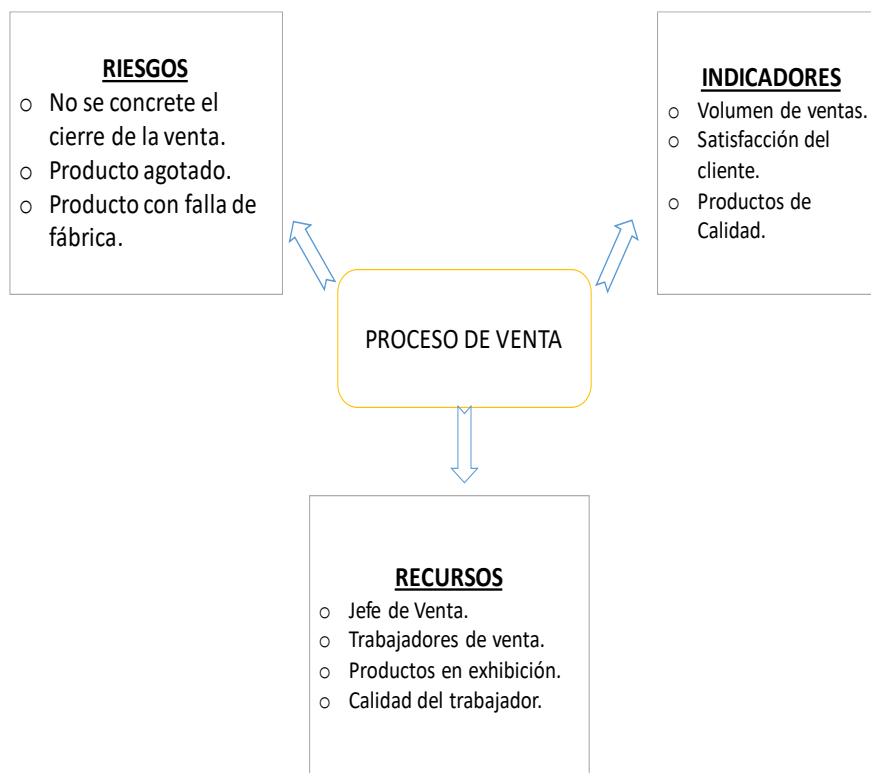
En el proceso de venta se tienen en cuenta los siguientes riesgos, como principal riesgo es la no conformidad del cliente, por ello no se concrete el cierre de la venta, que no se tenga productos en stock, que exista productos con falla de fábrica.

Recursos:

Para la realización del proceso final de la comercialización se cuenta con el Jefe de Venta quien tendrá el monitoreo de los trabajadores y ventas de los productos así mismo como el registro de fallo dentro del proceso para realizar una mejora continua en el proceso, la calidad de venta del trabajador los productos en exhibición, a los trabajadores se les mide por metas y un control de ventas promedio aceptables.

 Decórale SRL	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Código: CD-0-04
		Versión: 01

Ilustración 19: Proceso de Venta



Fuente: Elaboración Propia

 Decórale SRL	LIDERAZGO	Código: LD-P-05
		Versión: 01

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La empresa Decórale toma responsabilidad de la eficacia de un SGC dentro de la empresa, contando con sus políticas y objetivos bajo los indicadores de la norma, teniendo los requisitos del SGC dentro de cada proceso de comercialización, con el apoyo de otros roles, promoviendo la mejora continua.

Garantizando la integración de los requisitos del SGC dentro de los procesos que interactúan en la comercialización, contando con la disponibilidad de recursos necesarios para el SGC logrando así cumplir con los requisitos de los clientes, teniendo la satisfacción de ellos y realizando la mejora continua de nuestros procesos.

5.2. Política de Calidad

La empresa Decórale está dedicada a la comercialización de artículos para el hogar, estamos comprometidos a brindar productos de calidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes, con un cuerpo humano comprometido con la empresa a través de la mejora continua del SGC, anticipándonos a los posibles riesgos dentro de la empresa, cumpliendo con las capacitaciones y la integración de sus trabajadores.

POLITICAS DE CALIDAD:

- a. Garantizar la satisfacción de los clientes
- b. Asegurar el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes
- c. Contar con trabajadores comprometidos
- d. Desarrollarse dentro de un centro de trabajo armonioso.

 Decórale SRL	LIDERAZGO	Código: LD-P-05
		Versión: 01

- e. Generar la confianza de nuestros clientes, por el nivel de calidad de nuestros productos y de la atención al cliente

5.3. Políticas de la empresa

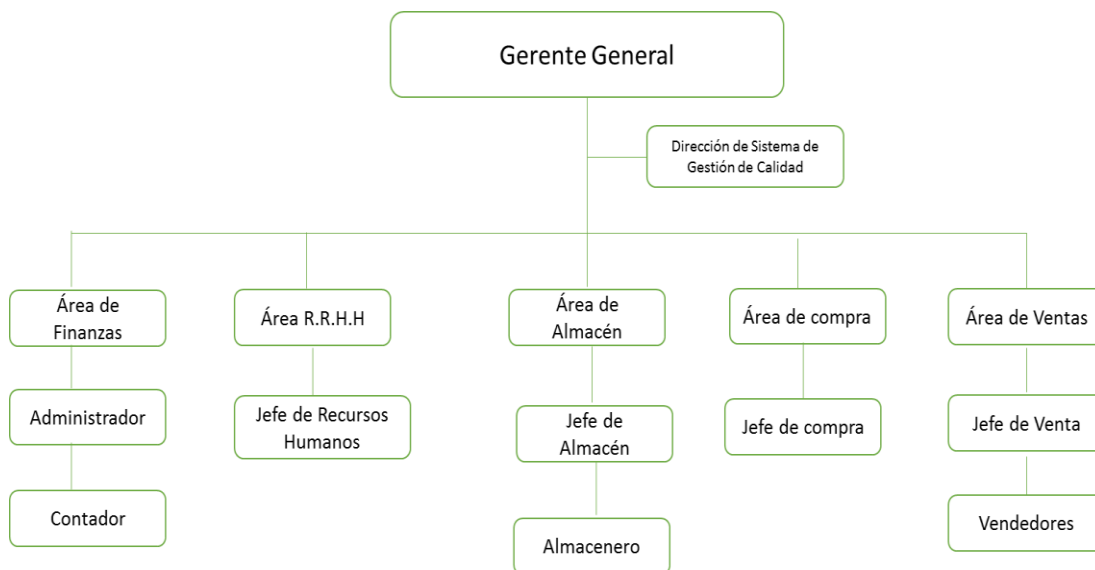
- a. Realizar todo trabajo con excelencia
- b. Los trabajadores de la empresa deben de tener un comportamiento ético
- c. Buena presencia de los trabajador, orden y limpieza.
- d. Brindar productos de calidad
- e. Brindar una buena atención al cliente

5.4. Roles, responsabilidades y autoridad

La Dirección General de la empresa Decórale, tiene como rol asegurar las responsabilidades de los trabajadores, los jefes de cada proceso, comunicándoles a los integrantes de la empresa y los líderes de cada proceso donde se implementará el Sistema de Gestión de Calidad.

 Decórale SRL	LIDERAZGO	Código: LD-P-05
		Versión: 01

Ilustración 20: Organigrama



Fuente: Elaboración Propia

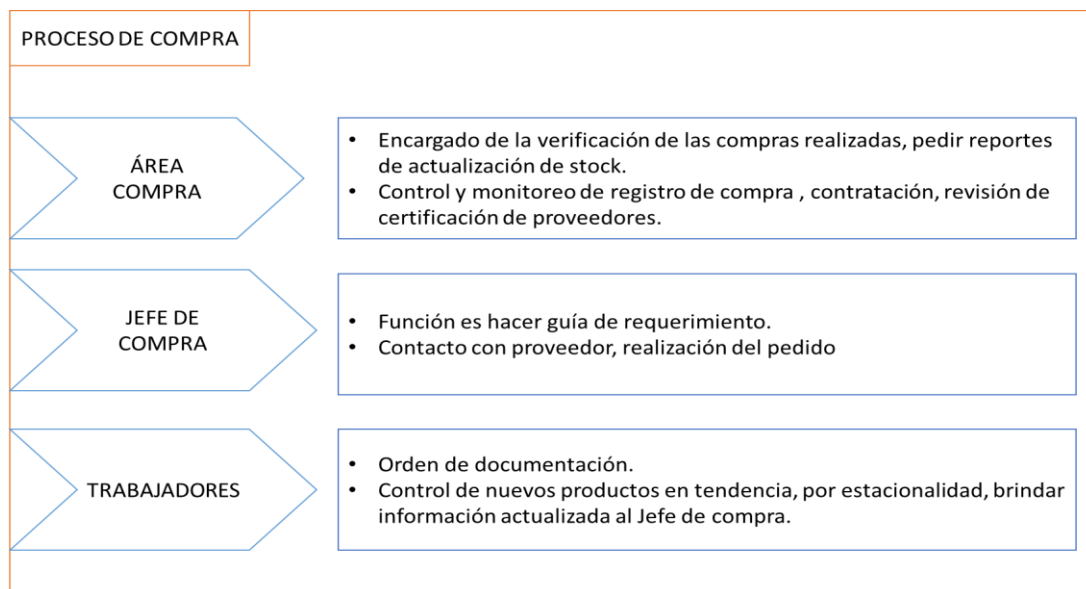
Para Montez (2016) la descripción de los puestos de trabajo y el organigrama son revisados y verificados y aprobados por la Dirección, Gerente General de la empresa Decórale, los documentos y la información documentada están archivados dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, están disponibles en toda la empresa con el fin de que los miembros de la empresa tengan al alcance las responsabilidades y funciones dentro de la empresa, así mismo el personal involucrado directamente con el SGC.

Los procesos involucrados dentro del SGC son aquellos en los que se representará las responsabilidades y liderazgos de cada proceso.

Se identifica un manual de responsabilidades, perfil de trabajo y evaluación de puesto.

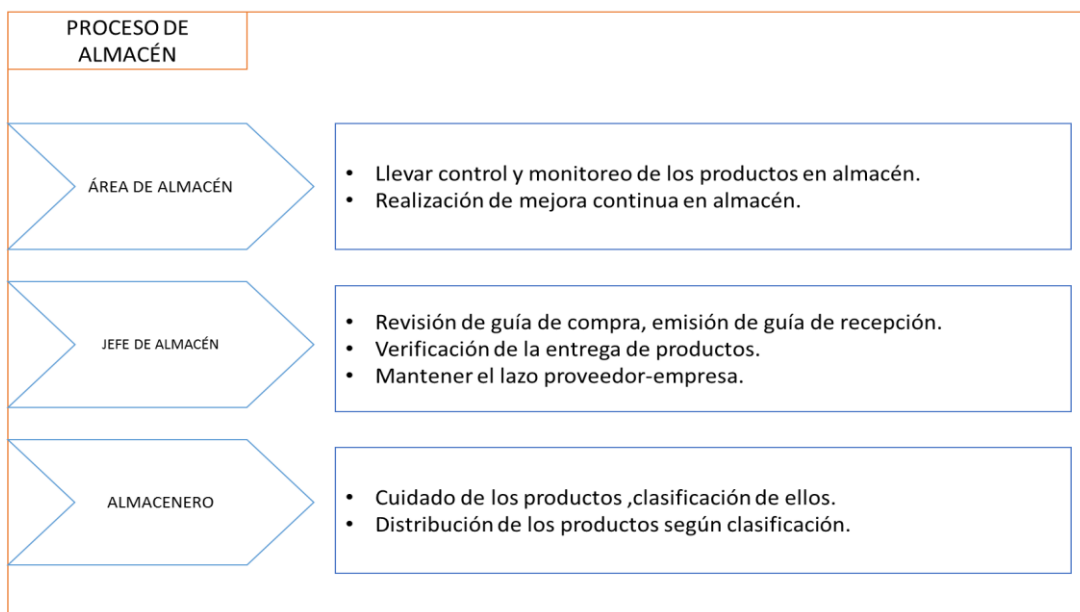
 Decórale SRL	LIDERAZGO	Código: LD-P-05
		Versión: 01

Ilustración 21: Responsabilidades de Proceso de Compra



Fuente: Elaboración Propia

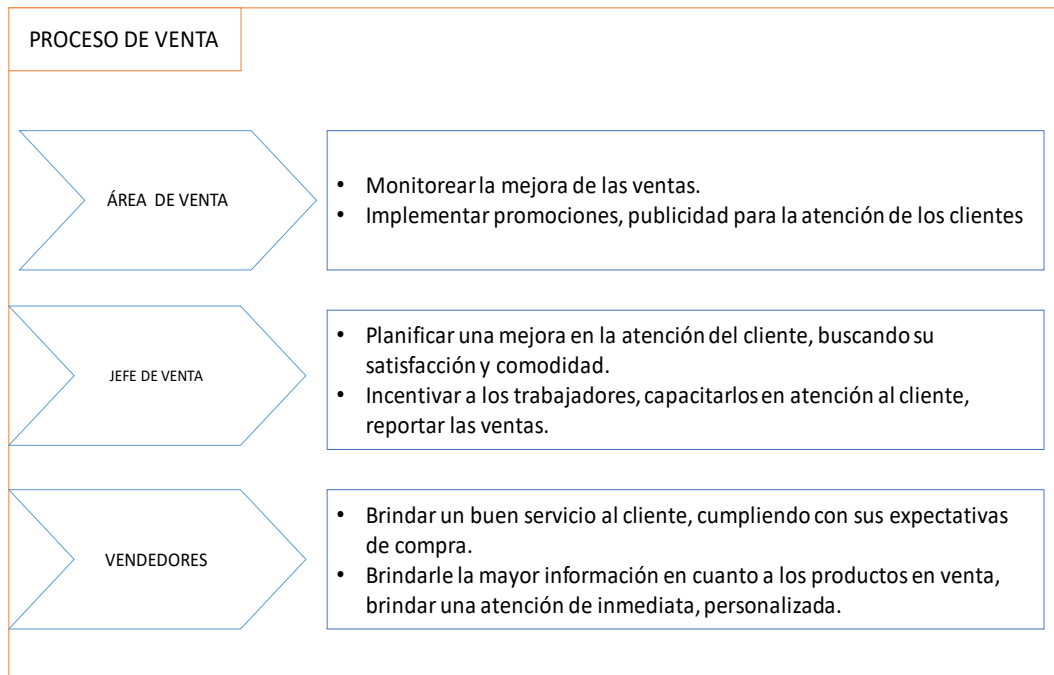
Ilustración 22: Responsabilidades Proceso de Almacén



Fuente: Elaboración Propia

 Decórale SRL	LIDERAZGO	Código: LD-P-05
		Versión: 01

Ilustración 23: Responsabilidades Proceso de Venta



Fuente: Elaboración Propia

 Decórale SRL	LIDERAZGO	Código: LD-P-05
		Versión: 01

PERFIL DE TRABAJO

GERENTE GENERAL: Es el representante legal, que establece las políticas generales, para que pueda ser dirigida la empresa, desarrolla los objetivos, con estrategias de planificación y del crecimiento de la empresa a corto y largo plazo. Ejercer la representación legal de la Empresa.

JEFE DE COMPRA: Planifica y dirige las actividades que lleva a cabo el departamento de compras de la institución que corresponde a todo el proceso de compras y adquisiciones de acuerdo con la legislación, verifica las requisiciones que llegan al departamento, confecciona las órdenes de compras, supervisa y asigna tareas del personal bajo su responsabilidad, aprueba las órdenes de compras, evalúa constantemente el desempeño del personal a su cargo.

JEFE DE ALMACÉN: Organiza, coordina y dirige las actividades del almacén. Es responsable por el recibimiento, almacenamiento y distribución de equipos, materiales que se adquieren en la instalación, organiza, coordina las actividades del almacén, realiza la programación de las actividades para recepción, despacho de los productos, verifica las órdenes de compra y ordenes de despacho, garantiza que el pedido cumpla con las especificaciones solicitadas.


JEFE DE VENTA: planificar y organizar el trabajo de un equipo de vendedores, sin salirse de un presupuesto acordado. Establecen los objetivos de ventas para el equipo y evalúa el jefe comercial, establecer estrategias de venta, capacitar a los trabajadores en atención al cliente, cumplir con meta de ventas mensuales. Responsable del reclutamiento y selección de nuevos colaboradores.

 Decórale SRL	EVALUACIÓN DE PERFIL DE PUESTO	Código: EV-P-023
		Versión: 01

NOMBRE DEL PUESTO:
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:
FECHA:


CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE
FORMACION		
CAPACITACION		
HABILIDADES		
EXPERIENCIA		

OBSERVACIONES:

 Decórale SRL	FORMATO	Código: FRA-SGC-024
	FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01

PROCEDIMIENTO DE FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Elaborado	Revisado	Aprobado
Pérez Ruiz Raquel	Coordinador SIG	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <p>Decórale SRL</p>	FORMATO	Código: FRA-SGC-024
	FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01

I. OBJETIVO

Define las funciones, responsabilidades y autoridad relacionadas con el SGC, para los diferentes niveles de la empresa y puestos de trabajo, asegurando su mantenimiento y el compromiso de todo el personal de la empresa Decórale SRL.

II. ALCANCE

Aplica en aquellas personas con funciones, responsabilidades y autoridad dentro del SGC ISO 9001:2015 de la empresa Decórale SRL.

III. TERMINOS Y DEFINICIONES

SGC: sistema de gestión de calidad.

Funciones: Desempeño de un cargo relacionado SGC ISO 9001:2015.

Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones relacionado al sistema de gestión de calidad.


Autoridad: Potestad, facultad de dar órdenes para que el personal de la empresa cumpla con el compromiso de la alta dirección, la política SGC y requisitos del SGC.

Trabajos Operativos: Trabajos operativos que realiza empresa Decórale SRL para el cumplimiento del servicio de calidad que ofrece a sus clientes.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015 sistema de gestión de la calidad, requisito 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la empresa.

requisito 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades y autoridades en la empresa.

 Decórale SRL	FORMATO	Código: FRA-SGC-024
	FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01

V. RESPONSABILIDADES, PROCEDIMIENTO

RESPONSABILIDADES DE PROCESO DE COMPRA:

ÁREA DE COMPRA: Encargado de la verificación de las compras realizadas, pedir reportes de actualizaciones de stock. Control y monitoreo de, registros de compra, contratación, revisión de certificación de proveedores.

JEFE DE COMPRA: Realización de guía de requerimiento, contacto con proveedor, realización del pedido.


TRABAJADORES: Orden de documentación, control de nuevos productos en tendencia, por estacionalidad, brindar información actualizada al jefe de compra.

RESPONSABILIDAD DE PROCESO DE ALMACÉN

AREA DE ALMACÉN: Llevar control y monitoreo de los productos en almacén, realización de mejora continua en almacén.

JEFE DE ALMACEN: Revisión de guía de compra, emisión de guía de recepción, verificación de la entre de productos.

ALMACENEROS: Cuidado de los productos, clasificación de ellos, distribución de los productos según clasificación.

 Decórale SRL	FORMATO	Código: FRA-SGC-024
	FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01

RESPONSABILIDAD DE PROCESO DE VENTA

ÁREA DE VENTA:

Monitorear la mejora de ventas

Implementar promociones

Publicidad para la atención de los clientes.

JEFE DE VENTA:

Planificar una mejora en la atención del cliente

Buscando su satisfacción y comodidad

Incentivar a los trabajadores, capacitarlos en atención al cliente

Reportar las ventas.


VENEDORES:

Brindar un buen servicio al cliente

Cumplimiento con sus expectativas de compra

Brindarle la mayor información en cuanto a los productos en venta

Brindar una atención de inmediata, personalizada.


 Decórale SRL	FORMATO	CODIGO: EV-DP-025
	EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL	VERSIÓN:01

Fecha: Día/____ Mes/____ Año/____


EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Nombres: (Apellido Paterno, Materno y Nombres del evaluado)		Cargo: (Nombre del Puesto del evaluado)	
Periodo de evaluación comprendido Del Día ___ / Mes ___ / Año ___ Al Día ___ / Mes ___ / Año ___		Puntos Obtenidos:	Calificación:
Nombres: (Apellido Paterno, Materno y Nombres del evaluador)		Cargo: (Nombre del Puesto del evaluador)	
Puntajes a considerar en cada factor para la evaluación del desempeño del personal:			
ENTRE	A 20 Y 17	B 16 Y 13	C 12 Y 9
	D 8 Y 1	E NO APLICA	

FACTOR	DEFINICIÓN					PUNTOS
Cooperación	Actitud positiva hacia su grupo de Trabajo					
	A	B	C	D	E	
	Disposición espontánea para colaborar cuando la situación la requiere					
	A	B	C	D	E	
	Nivel de comunicación tanto para escuchar, como para expresar sus ideas					
	A	B	C	D	E	
Potencial de Desarrollo	Se preocupa por alcanzar sus metas					
	A	B	C	D	E	
	Se identifica con las normas y políticas de la institución					
	A	B	C	D	E	
	Demuestra iniciativa para mejorar su trabajo					
	A	B	C	D	E	
	Demuestra actitud para desempeñar funciones de mayor nivel de complejidad					
	A	B	C	D	E	
	Adquiere con facilidad nuevos aprendizajes					
	A	B	C	D	E	
	Capacidad para asumir responsabilidades adicionales a su cargo					
	A	B	C	D	E	
Se anticipa a las dificultades						
A	B	C	D	E		
Se muestra accesible al cambio						
A	B	C	D	E		
Conocimiento del Trabajo	Posee conocimientos prácticos-teóricos de las actividades que realiza					
	A	B	C	D	E	
	Maneja las técnicas que debe poner en práctica para realizar su trabajo					
	A	B	C	D	E	
Sabe interpretar con exactitud los resultados que obtiene en las pruebas que realiza						
A	B	C	D	E		

 Decórale SRL	FORMATO				CODIGO: EV-DP-025
	EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL				VERSIÓN:01

	Conoce y maneja adecuadamente los materiales e insumos					
	A	B	C	D	E	
	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
	A	B	C	D	E	
Rendimiento y Calidad	Ejecuta las labores que se le asignan					
	A	B	C	D	E	
	Cumple con las tareas que se le asignan					
	A	B	C	D	E	
	Nivel de confiabilidad de los resultados que reporta					
	A	B	C	D	E	
	Presenta reportes con información completa y organizada					
	A	B	C	D	E	
	Toma decisiones acertadas y oportunas					
	A	B	C	D	E	
No requiere de supervisión frecuente						
A	B	C	D	E		
Rendimiento Habitual	Realiza los trabajos con los parámetros de calidad indicada					
	A	B	C	D	E	
Disciplina y Presentación	Capacidad para realizar pruebas de forma paralela, para mayor rendimiento					
	A	B	C	D	E	
	Habilidad para planificar sus actividades					
	A	B	C	D	E	
	Administra su tiempo para lograr mantener su trabajo al día					
	A	B	C	D	E	
Entrega su reportes a tiempo						
A	B	C	D	E		
Disciplina y Presentación	Cumple con el horario de trabajo					
	A	B	C	D	E	
	Asiste regularmente a su jornada de trabajo					
	A	B	C	D	E	
Mantiene su trabajo ordenado y limpio						
A	B	C	D	E		
Disciplina y Presentación	Mantiene adecuada presentación personal, apariencia y conducta					
	A	B	C	D	E	
	Actitud hacia el trabajo					
	A	B	C	D	E	
	Actitud hacia la empresa y respeto de reglamentaciones y normas					
	A	B	C	D	E	
	Acepta Sugerencias de sus superiores y trata de adaptarlas a su trabajo					
	A	B	C	D	E	
Evita los conflictos dentro del equipo						
A	B	C	D	E		
Se muestra respetuoso y amable en el trabajo						

 Decórale SRL	FORMATO				CODIGO: EV-DP-025
	EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL				VERSIÓN:01

	A	B	C	D	E	
	Cuida los materiales de trabajo					
	A	B	C	D	E	
	Cuida los EPP (equipos de protección personal)					
	A	B	C	D	E	
	Cuida los implementos y herramientas de trabajo					
	A	B	C	D	E	
Capacidad de Liderazgo	Capacidad para dirigir y encauzar al personal, obteniendo siempre los mejores resultados, bajo un esquema de respeto y admiración.					
	A	B	C	D	E	

CALIFICACIÓN					
Nº FACTORES APLICADOS X 20	POR			TOTAL DE PUNTOS	
Instrucciones: Califica del 0 al 800 tomando en cuenta la siguiente escala de valores					
Puntaje ENTRE	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
	640-800	481-640	321-480	161-320	0-160
Puntaje Total					
Aspectos positivos del evaluado					
Aspectos por Mejorar por parte del evaluado					

	PLANIFICACIÓN	Código: PL-P-06
		Versión: 01

6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.1. Planificación para el sistema de gestión de calidad

Para realizar la planificación del sistema de gestión de calidad, interviene el punto 4.1 de la Normal y 4.2, que se encarga de comprender el contexto de la empresa y las expectativas y necesidades de las partes interesadas. Tomando en cuenta estos puntos se determinarán los riesgos y oportunidades que deben de ser abordadas para asegurar el sistema de Gestión de calidad, prevenir y reducir los efectos no deseados, lograr la mejora continua

Amenazas

1. Cambio de gustos y preferencias por los clientes
2. Crecimiento de competencia directa
3. Proveedores inestables
4. Cambio de local de la empresa, con pérdida de clientes

Fortalezas

1. Personal comprometido en brindar una buena atención al cliente
2. Diversificación de productos, productos estacionales
3. Cuenta con proveedores fijos, quienes están en constante comunicación con la empresa
4. Dueño comprometido con el crecimiento de la empresa.
5. Promoción de los productos por páginas web

Para asegurar el sistema de gestión de calidad se plantean estrategias, para afrontar los riesgos.

Estrategia F1-A1

Tener constante comunicación con los clientes en el momento de la compra o visita a la tienda, para poder saber sus nuevos gustos o preferencias, logrando brindar la satisfacción de sus necesidades.

	PLANIFICACIÓN	Código: PL-P-06
		Versión: 01

Estrategia F2-A2

La venta de productos antes de la estación como pretemporada, incrementará la atención de los clientes, con un precio exclusivo, brindando un servicio de calidad y atención personalizada a los clientes.

Estrategia F3-A3

Tener una buena comunicación con los clientes, con un tiempo de pedido y entrega, cumplir con los pagos requisitos, logrará tener una brecha estable con los proveedores.

Estrategia F5-A4

Brindarles a los clientes los cambios que se lleven en la empresa, cuando existe algún cambio de local, de número, para que así estén informados y puedan tener conocimiento de dónde encontrarnos.

Con ello se identificarán los riesgos que intervienen en el alcance del sistema de gestión de calidad.

Tabla 13: Tabla de valoración:

Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
1-2	3-4	5

	PLANIFICACIÓN	Código: PL-P-06
		Versión: 01

Tabla 14: Estrategia de prevención - Compra

SUB PROCESO	CAUSA DEL RIESGO	RIESGO	IMPACTO	ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN	RESPONSABLE	IMPACTO POTENCIAL
Verificación de stock	Inadecuado control de existencias	Realizar un pedido con sobre stock	3	Llevar un sistema de control donde permita tener el control de existencias actualizado por cada venta realizada	Jefe de compra	Evitar riesgo
Evaluación de alternativas	Proveedores no certificados	Incumplimiento de parte de proveedor	4	Investigar sobre proveedores con los que se cuenta trabajar, con contrato de cumplimiento de orden de compra.	Encargado del área	Evitar riesgo
Ejecutar compra	Inadecuada compra	Compra de productos no vendibles	5	Realizar encuesta a clientes sobre calidad, expectativas y necesidades de productos a requerir, para lograr satisfacer sus necesidades con compra de productos requeridos.	Jefe de compra	Cambiar probabilidad de consecuencia
Control de calidad de la compra	Inadecuado monitoreo	No corregir errores de compra	4	Llevar un monitoreo constante de los resultados después de la compra para poder así verificar los productos que los clientes más requieren	Encargado del área	Evitar riesgo

Fuente: Elaboración Propia

 <p>Decórale SRL</p>	PLANIFICACIÓN	Código: PL-P-06
		Versión: 01

Tabla 15: Estrategia de prevención - Almacén

SUB PROCESO	CAUSA DEL RIESGO	RIESGO	IMPACTO	ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN	RESPONSABLE	IMPACTO POTENCIAL
Recepción de Mercadería	No contar con la documentación de compra y recepción	Recepción no controlada, registrada	3	Tener como principal objetivo contar con la orden de compra y de recepción, para poder verificar los productos y buen cumplimiento del proveedor,	Jefe de Almacén	Evitar riesgo
Distribución del producto	Daño del producto durante traslado	Pérdida	4	Cuidado en el traslado de los productos, tener un control de calidad de productos fáciles de dañar	Trabajador	Mantener riesgo


Fuente: Elaboración Propia



Tabla 16: Estrategia de prevención- Venta


SUB PROCESO	CAUSA DEL RIESGO	RIESGO	IMPACTO	ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN	RESPONSABLE	IMPACTO POTENCIAL
Recepción y oferta del producto	No contar con producto en stock	Pérdida de cliente	4	Tener la información necesaria de los productos en stock para poder brindarles una mejor información y satisfacción a los clientes.	Trabajador	Evitar riesgo
Aceptación del cliente	No cumplir con las expectativas del cliente	Pérdida de cliente y venta	5	Brindarle al cliente la satisfacción de la compra, brindando un producto de calidad que cumpla con sus expectativas	Trabajador	Evitar riesgo

Fuente: Elaboración Propia

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO:	PG-R-026
		VERSIÓN:	1.0

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Elaborado	Revisado	Aprobado
Fecha :	Fecha :	Fecha :

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO:	PG-R-026
		VERSIÓN:	1.0

I. OBJETIVO

Establece la metodología que rige la gestión de riesgos desde su identificación hasta el seguimiento de los planes de acción definidos para el control de los riesgos que pueden afectar al logro de los objetivos de la empresa Decórale SRL, sus operaciones, el cumplimiento de sus compromisos u otros que pudieran provocar un perjuicio a la Empresa.

II. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todos los procesos y a todo el personal, que como producto del desarrollo de sus actividades puedan identificar eventos y riesgos en los procesos en los que participan directa o indirectamente, en la empresa Decórale SRL.

III. TERMINOS Y DEFINICIONES

RIESGO: Efecto de la incertidumbre con frecuencia el riesgo se interpreta en términos de las consecuencias de un evento y la probabilidad de que ocurra.

GESTIÓN DE RIESGOS: Planificación, coordinación y ejecución de actividades necesarias para manejar el efecto de la incertidumbre.

PROBABILIDAD: Posibilidad de que un evento ocurra de acuerdo con las situaciones ya presentadas basadas en registros reales, datos, hechos o información ya conocida.

CONSECUENCIA: Hecho o acontecimiento derivado de un riesgo.

TRATAMIENTO

Cualquier acción tomada para abordar los riesgos y oportunidades.

|

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO:	PG-R-026
		VERSIÓN:	1.0

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma Internacional ISO 9001:2015 SGC requisito: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

V. RESPONSABILIDADES

GERENTE GENERAL: Supervisa el estricto cumplimiento de las actividades definidas por el Comité SGC, con la finalidad de lograr que se cumpla las estrategias para minimizar el efecto de los riesgos. Establece los límites sobre la exposición a los riesgos que enfrenta la Empresa.

COMITÉ SGC: Define las actividades, responsables, plazos, recursos y planes de acción requeridos para la implementación de los controles. Evalúa la información sobre riesgos que reporten los responsables de cada área/proceso.

RESPONSABLES DE PROCESOS: Promueve y gestiona las acciones necesarias para la identificación, análisis y valoración de los riesgos que se pudiesen suscitar en la ejecución de los procesos a su cargo. Formula la propuesta de controles y planes de acción y de comunicar todo ello al Comité de SGC para su evaluación respectiva durante las reuniones de dicho comité.

TODO EL PERSONAL: Identifica posibles riesgos que puedan afectar el normal funcionamiento de las actividades de la Empresa.

VI. PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Todo el personal de la empresa Decórale SRL tiene la obligación de identificar aquellos riesgos derivados de sus actividades u otros que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la Empresa, la operaciones, obligaciones o compromisos con los diferentes grupos de intereses y comunicar dichos riesgos a su jefe inmediato o al responsable funcional del proceso, según corresponda.

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO:	PG-R-026
		VERSIÓN:	1.0

Los procesos definidos para la identificación de riesgos son los siguientes:

- a. Proceso de Compra
- b. Proceso de almacén
- c. Proceso de venta

Dicha información será registrada en el Formato F-SGC-26 Identificación de riesgos en la empresa, en el cual deben estar contemplados los siguientes datos:

- a. Descripción del riesgo
- b. Causa del riesgo

En el mismo formato el responsable del proceso decidirá si este constituye un riesgo potencial para la Empresa, de ser así, se le debe asignar un código de identificación, establecida de la siguiente manera:

Una vez realizado el análisis de riesgos, el producto del impacto con la probabilidad nos determinará el Nivel inherente del riesgo, pudiendo ser éste:

EVALUACIÓN DE RIESGOS

El responsable del proceso debe indicar si existe alguna medida de control del riesgo identificado.

En caso existir medidas de control, estas deberán ser descritas, indicando a qué tipo de control corresponde (PREVENTIVO y CORRECTIVO), si está documentado o no y la frecuencia de su aplicación.

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGO	CÓDIGO:	PG-R-026
		VERSIÓN:	1.0

TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS

Concluidos las etapas de análisis y evaluación, el Comité SGC eleva la información recopilada a la Gerencia a fin de que se determine el tratamiento y control de los riesgos identificados, con el fin de prevenirlos o reducirlos, teniendo como base los siguientes criterios:


- a. Evitar el riesgo
- b. Reducir el riesgo
- c. Compartir o transferir el riesgo
- d. Asumir el riesgo

En caso aplique se establecerán acciones de tratamiento, indicado tiempo de implementación y asignando un responsable.


VII. REGISTROS

ID-G-027 Identificación de riesgos en la organización


MR-O-028 Matriz de riesgos de la organización

 Decórale SRL	FORMATO	Código : MR-O-28
	MATRIZ DE RIESGOS EN LA ORGANIZACIÓN	Versión : 01

PROCESO:		RESPONSABLE:					
Nº	FECHA	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	¿ES UN RIESGO POTENCIAL?	CODIGO DE RIESGO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

 Decórale SRL	FORMATO	Código : MR-O-28
	MATRIZ DE RIESGOS EN LA ORGANIZACIÓN	Versión : 01

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					ANÁLISIS DE RIESGOS				EVALUACIÓN DE RIESGO					CALIFICACIÓN DE RIESGO RESIDUAL					
CÓDIGO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL INHERENTE DEL RIESGO (SEVERIDAD)		PRIORIDAD	CONTROL EXISTENTE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	ESTA DOCUMENTADO?	DONDE ESTA DOCUMENTADO	FRECUENCIA DEL CONTROL	TRATAMIENTO DE RIESGOS IDENTIFICADOS	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	DOCUMENTO QUE LO RESPALDA	RESPONSABLE

 Decórale SRL	PLANIFICACIÓN	CÓDIGO:	PL-P-06
		VERSIÓN:	1.0

6.2. Objetivos y planificación

En la empresa Decórale SRL se han establecido Objetivos de calidad, los cuales son medibles y coherentes, según la política de calidad estos objetivos de calidad están alineados a los objetivos de la empresa. Los cuales son:

Objetivos de la empresa:

- a. Brindar productos calidad a buen precio.
- b. Incrementar el porcentaje de ventas en un 20 % anualmente, con productos personalizados.
- c. Alinear los productos y servicios a la total satisfacción de los clientes.
- d. Imponer una tendencia de consumo novedosa, rentable, personalizado y en la comodidad del hogar.
- e. Ser una empresa líder en el mercado y el diseño de interiores.

Objetivos de Calidad:

- a. Llegar a tener un nivel de satisfacción al cliente elevado.
- b. Minimizar situaciones no deseadas durante los procesos de comercialización.
- c. Tener trabajadores competentes y decididos a brindar un buen servicio a los clientes.
- d. Mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la empresa, los ambientes.
- e. Lograr las metas propuestas en cada proceso que implemente el sistema de gestión de calidad.

Lograr las metas propuestas en cada proceso que implemente el sistema de gestión de calidad.


 Decórale SRL	PLANIFICACIÓN	CÓDIGO:	PL-P-06
		VERSIÓN:	1.0

Tabla 17: Planificación de Objetivos

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	META	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Garantizar la satisfacción de los clientes	Llegar a tener un nivel de satisfacción al cliente elevado.	Satisfacción al cliente	80%	Resultado por pregunta /N° encuestado	Semestral	Gerente
Asegurar el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes	Minimizar situaciones no deseadas durante los procesos de comercialización	Cumplimiento de supervisión	90%	N° de supervisiones realizadas / N° de supervisiones programas *100	Trimestral	Gerente
Contar con trabajadores comprometidos	Tener trabajadores competentes y decididos a brindar un buen servicio a los clientes.	Desempeño del personal	90%	Promedio de evaluación del desempeño del personal	Semestral	Gerente
Desarrollarse dentro de un centro de trabajo armonioso.	Mantener en óptimas condiciones la empresa	Revaluación de proveedores	80%	N° de proveedores evaluados mayor a 80/ total de proveedores	Semestral	Jefe de Compra
Generar la confianza de nuestros clientes, por el nivel de calidad de nuestros productos y de la atención al cliente	Lograr las metas propuestas en cada proceso que implemente el sistema de gestión de calidad.	resultado	100%	N° del SGC cumplidos/ N° total de indicadores del SGC	Semestral	Jefe de Compra

 Decórale SRL	SOPORTE	Código: SP-P-7
		Versión: 01

7. SOPORTE

7.1. Recursos:

La empresa Decórale, proporciona los recursos adecuados para el cumplimiento de la política de calidad, implementar y mantener el SGC y mejorar su eficacia, logrando aumentar la satisfacción de los clientes, con el cumplimiento de los requisitos.

7.1.1. Generalidades:

La importancia que se tiene en el proceso de comercialización es importante debido a que cada proceso involucrado tiene posibles daños que se deben de abordar para que el producto y servicio final, cumpla con las expectativas del cliente y su total satisfacción.

7.1.2. Personas:

El personal que está involucrado en el proceso de comercialización que abarca el sistema de gestión de calidad, tiene sus objetivos y funciones que realizaran, debido a que no afecte a la conformidad del servicio y producto brindado, para ello la empresa Decórale mediante el procedimiento y funciones, indica las funciones a realizar en los puestos de trabajo, así como el perfil requeridos por los mismos, las necesidades de formación del personal con respecto a las labores que se desempeñaran.

7.1.3. Infraestructura:

Para Montez (2016) la infraestructura se divide en:
Objeto: La empresa Decórale SRL establece la sistemática para mantener la infraestructura que se requiere para conseguir la realización correcta de los trabajos y la conformidad del servicio y los productos prestado a los clientes.

 Decórale SRL	SOPORTE	Código: SP-P-7
		Versión: 01

La empresa Decórale gestiona el ambiente de trabajo con la finalidad de conseguir la conformidad de los trabajos a realizar con los requisitos aplicables.

Alcance: El procedimiento aplica a las instalaciones de la empresa tanto a sus puntos de venta y almacenes, equipos necesarios para realizar los procesos como hardware, software y los servicios de apoyo como son el transporte y la comunicación, esto es necesario para lograr lo que los trabajos, expectativas y necesidades que requieren los clientes, así mismo como las condiciones que se realizan los trabajos.

Responsabilidades: La responsabilidad principal para el cumplimiento de los aspectos relativos a la infraestructura del procedimiento es el Gerente General: Percy Contreras Roque.

Desarrollo: Se realizará el mantenimiento correspondiente de las instalaciones, limpieza y orden. Para lograr la satisfacción de los objetivos de calidad la empresa Decórale ha determinado que cada área se requiere una infraestructura adecuada contando con el equipamiento y demás condiciones que permitan el desarrollo sin inconvenientes, tanto en materia de resultados comerciales como en la satisfacción de los clientes.

La disposición de un programa de mantenimiento a la empresa asegurará las prestaciones pretendidas de la empresa, un ambiente amplio, cómodo, seguro, ventilación en el local.

La empresa Decórale SRL ha determinado mantener e implementar la infraestructura necesaria para lograr la total conformidad con los requisitos que implica los ambientes de la comercialización de artículos para el hogar, esto asociado con la seguridad e higiene:

Espacios de trabajo, servicios asociados tales como, agua, seguridad e higiene, corriente eléctrica con las instalaciones adecuadas.

 Decórale SRL	SOPORTE	Código: SP-P-7
		Versión: 01

La empresa debe de contar con:

Nivel de Seguridad y protección contra incendios.

Para Montez (2016) el nivel de seguridad se divide en los siguientes:

- a. La empresa Decórale SRL debe de contar con un botiquín de primeros auxilios
- b. Debe de contar con equipos de extinción de acuerdo con la normativa.
- c. Debe de presentar un plan de contingencia o de seguridad debidamente firmado por el conductor del local.
- d. Se debe instalar un sistema de luces de emergencia y los stands deberán contar con una linterna de mano.
- e. Se debe contar con la señalización de seguridad adecuada al local de acuerdo con las Normas
- f. Peruanas de Seguridad.
- g. Deberá presentar plano de distribución con indicación de las vías de escape y la ubicación de los equipos de extinción. D.S. N° 066-2007-PCM

Requisito de Defensa Civil.

Para Montez (2016) indica que existen 3 requisitos de defensa civil.

- a. Plan de Seguridad o contingencia con plano de distribución con la señalética de seguridad
- b. Tener un cálculo de evacuación y memoria descriptiva firmado por el responsable del evento.
- c. Tener señales de salida, de seguridad.

 Decórale SRL	SOPORTE	Código: SP-P-7
		Versión: 01

7.1.1. Ambiente para el funcionamiento del trabajo:

La empresa Decórale dispone de un ambiente de trabajo adecuado para así lograr la conformidad que requiere los clientes, con sus servicios y productos. Es recomendable que el representante de la empresa Decórale, este de acuerdo y dispuesto ante las sugerencias que puedan presentarse, la cultura organizacional es importante favorece a todos los miembros de la empresa, puede ser también sugeridos por los trabajadores quienes desean mejorar el entorno laboral, es considerable para la mejora continua en condiciones laborales.

7.1.2. Conocimiento Organizacional

Una de las principales fuentes de la empresa y el personal es su conocimiento, que gracias a ello puede desarrollar los diferentes procesos de comercialización de la empresa y realizar una mejora continua de todo el sistema. Este conocimiento se ha ido perfilando con procedimientos que se han producidos por la experiencia, además de un sistema de supervisión que asegura que el producto y el servicio que se le está brindando al cliente cumple con los requisitos de la calidad que exige la norma.

Los recursos asignados a cada proceso de comercialización cumplen con el conocimiento adecuado para poder lograr el cumplimiento de las tareas asignadas.

Se llevará acabo capacitaciones al personal para adquirir nuevos conocimientos que ayuden a la eficacia del proceso y la mejora de la calidad.

 Decórale SRL	SOPORTE	Código: SP-P-7
		Versión: 01

7.2. Competencia

La empresa Decórale mediante el punto 5.4 describe las responsabilidades, conocimientos y competencia que debe tener cada trabajador para realizar en su puesto laboral.

En este caso la empresa opta por realizar constantes capacitaciones para así lograr evaluar la eficacia que se logre dentro de la empresa para poder documentar la información como evidencia de la competencia.

La competencia se les exige a los trabajadores que incorporan la empresa, capacitando a los trabajadores a quienes para lograr en el proceso de mejoramiento tiene que comprender que pretende lograr la empresa.

Las competencias para cada cargo de la empresa son:

Conocimientos generales y específicos de lo que integra el proceso de comercialización, entre ellos están el proceso de compra, proceso de almacén y proceso de venta.

Funciones de sistema de gestión de calidad que permita que los trabajadores puedan brindarle un servicio de calidad a los clientes y cumplan con sus expectativas.

 Decórale SRL	SOPORTE	CÓDIGO:	SP-P-07
		VERSIÓN:	1.0

7.3. Conciencia

Para Montez (2016) el personal que trabaja para el control de la empresa deberá ser conscientes de las políticas de calidad establecidas por la empresa, los objetivos de calidad y su planificación, la contribución en la eficacia del SGC, dentro de los procesos de comercialización y cuáles son las consecuencias de no cumplir con los requisitos que pide el sistema de gestión de calidad.

Para ello la alta dirección de la empresa proporciona a los trabajadores un apoyo de información sobre, sobre la forma en como su competencia y formación y la toma de conciencia están alineados con sus autoridades, las responsabilidades y actividades de los procesos de comercialización a realizar.

Para ello la empresa deberá:

- a. Asegurar que los trabajadores realicen los procesos con criterios de evaluación, cumpliendo con los requisitos establecidos por cada proceso, la documentación necesaria, la atención mejorada al cliente.
- b. Mantener en sus archivos los el control de los registros necesarios de cada proceso.

7.4. Comunicación


Para Montez (2016) el proceso de comunicación interna y externa comunica la efectividad del sistema de gestión de calidad a todos los trabajadores de la empresa Decórale SRL, los métodos incluidos para la comunicación interna y externa incluyen:

- a. Las reuniones entre las áreas de los procesos de comercialización.
- b. La Revisión del SGC, mediante los procedimientos de Revisión del sistema de gestión de calidad.
- c. El uso de correo electrónico con los proveedores, comunicación instantánea (WhatsApp), comunicación telefónica.

 Decórale SRL	SOPORTE	Código: SP-P-7
		Versión: 01


- d. Con los clientes, medios de publicidad, redes sociales.
- e. Buzón de quejas, comentarios o sugerencias de los clientes, proveedores y partes interesadas tanto internos como externos.

De esta manera asegurando de que exista una comunicación constante con los medios tanto internos como externo

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	CP-C- 01
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN	1.0

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Elaborado	Revisado	Aprobado
Pérez Ruiz, Raquel Jacqueline	Representante de la Alta Dirección	Gerente General
Fecha :	Fecha :	Fecha :

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	CP-C- 01
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN	1.0

I. OBJETIVO

Establece el proceso y lineamientos a seguir para la comunicación, participación y consulta que permita informar, recibir, registrar y responder apropiadamente las comunicaciones internas y externas referidas al sistema de gestión de calidad de la empresa Decórale SRL. Así mismo la forma de participación y consulta a realizarse en la empresa Decórale SRL.

II. ALCANCE

Aplica a las comunicaciones relacionadas con el sistema de gestión de calidad (SGC) que incluye:

Las comunicaciones internas entre los diversos niveles y funciones de la empresa.

Las comunicaciones externas con partes interesadas (clientes, proveedores, etc.).


La participación y consulta de la dirección, los trabajadores y sus representantes en temas relacionados al sistema de gestión de calidad.

III. TERMINOS Y DEFINICIONES

Comunicación Interna: Aquella que se efectúa en el ámbito interno de la **empresa** entre los niveles y funciones de la empresa relacionados al sistema de gestión de calidad.

Comunicación externa: Aquella que no se ha generado en la **empresa** se realiza con partes interesadas.

Partes Interesadas: Persona o grupo de personas preocupados o afectados por el desempeño ambiental, Seguridad y salud en el trabajo de la **empresa**. Pueden ser: la comunidad, clientes, ministerios, gobiernos regionales, instituciones en general.

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	CP-C- 01
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN	1.0

SGC:

sistema de gestión de calidad.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma Internacional ISO 9001:2015 sistema de gestión de calidad, requisito 7.4 Comunicación.

V. RESPONSABILIDADES

Gerente General: El Gerente General de la empresa Decórale SRL aprobará toda respuesta escrita de Comunicación externa referente al desempeño SGC de la empresa.

Coordinador SIG: Es responsable de revisar las comunicaciones externas sobre el desempeño del SGC de la empresa, Asimismo, es responsable de difundir y verificar que los temas relacionados al SGC que haya establecido la empresa se comuniquen a todo el personal de la empresa.


Responsables del Área: Son responsables de hacer cumplir el presente procedimiento en su Área.

VI. COMUNICACIONES

6.1. COMUNICACIONES INTERNAS

El Coordinador SIG se asegura que los temas relacionados al desempeño (Objetivos, programas de Calidad, no conformidades, actividades de mejora del SGC, etc.) del sistema de gestión de calidad, se comunican al personal de la empresa incluyendo visitantes, a través de los siguientes medios:

- a. Reuniones del Comité SGC.
- b. Curso de Inducción.
- c. Charlas de Sensibilización del SGC.
- d. Comunicados, boletines, afiches, vitrinas, carteles, tableros.
- e. Actas (Revisión por la Dirección, Reuniones con Responsables del área)

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	CP-C- 01
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN	1.0

- f. Correo electrónico.
- g. Comunicación directa con el RAD y/o Coordinador SIG.

6.2. COMUNICACIONES EXTERNAS

Las comunicaciones externas relacionadas al desempeño del sistema de gestión de calidad de la empresa tendrán el siguiente tratamiento:

Las comunicaciones externas de preferencia deben ser por escrito, recepcionadas y registradas por el responsable de área de Recursos Humanos y remitida a Gerencia General. El responsable de área de Recursos Humanos archivará los registros respectivos.


La Gerencia General de empresa Decórale SRL designará al área responsable que dará respuesta a la Comunicación, la cual deberá iniciar.

las acciones inmediatas para su levantamiento, informar a la Gerencia de la empresa y guardar los registros.

Toda respuesta a las comunicaciones externas debe ser aprobadas por la Gerencia General de la empresa Decórale SR El Coordinador SIG solicita información de Comunicaciones externas relacionadas al sistema de gestión de calidad a la Gerencia General cada vez que va realizar la Revisión por la Dirección.

Si la comunicación externa se refiere a temas de Calidad entonces serán remitidas al Coordinador SIG, para la elaboración de la respuesta.

El Coordinador SIG registrará las comunicaciones externas en el formato de gestión **F-SGC-17 Reporte Mensual de Comunicaciones Externas del SGC**, este documento es considerado como elemento de entrada para la Revisión por la Dirección.

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	CP-C- 01
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN	1.0

6.3. PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Participación del Comité SGC

El Comité SGC, remitirán sus Actas de Reunión al Coordinador SIG. El Coordinador SIG informará al responsable de la alta dirección sobre las acciones desarrolladas para el cumplimiento de los acuerdos tomados en las Reuniones del Comité de SGC.

Participación del Personal

El personal de la empresa Decórale SRL. participa en:

- a. Cursos de capacitación en temas relacionados a la gestión de la calidad.
- b. Sugerencias para el establecimiento de controles apropiados aplicados a sus actividades para prevenir No Conformidades.
- c. Sugerencias relativas a cambios que se generen y puedan afectar al sistema de gestión de calidad de la empresa, recomendación de mejoras al desempeño del SGC.


El responsable del Área fomentará la participación del personal durante los cursos de capacitación, reuniones y otros relacionados a temas de Calidad.

6.4. CONSULTAS SOBRE EL SGC

Las consultas podrán realizarse durante las reuniones del Comité SGC, en el dictado de charlas/Capacitaciones, en las reuniones con los responsables del área, en las reuniones con el Representante de la Alta Dirección o durante las Revisiones por la Dirección y serán tratadas con el Coordinador SIG quien a su vez evalúa las consultas emitiendo las respuestas correspondientes o derivándolas a las personas adecuadas.

Entre los temas a consultar tenemos:

Los cambios que puedan afectar al SGC Reorganización, Cambios en los procesos, equipos nuevos, etc. La consulta con la parte externa

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	CP-C- 01
	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	VERSIÓN	1.0

(proveedores, clientes, población, etc.), está a cargo del Área Involucrada, quienes remitirán la consulta al Coordinador SIG y/o al Representante de la Alta Dirección, para la elaboración de la respuesta. Entre las consultas podemos considerar:

- a. Cambios en los procesos
- b. No Conformidades con el SGC
- c. Cambios en los requisitos legales.


VII. REGISTROS

RC-L-030 Red de Comunicaciones Internas.

RP-MC-031 Reporte Mensual de Comunicaciones Externas del SGC.

Comunicaciones escritas: Actas, Comunicados, cartas, oficios, correos electrónicos, etc.

VIII. ANEXOS

 Decórale SRL	FORMATO	CÓDIGO:	RC-I-032
	RED DE COMUNICACIONES INTERNAS	VERSIÓN:	1.0

Actualizado a la fecha:					
NOMBRE	PUESTO	CARGO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN	CORREO	TELEFONO FIJO / ANEXO	NEXTEL / RPM

 Decórale SRL	SOPORTE	Código: SP-P-7
		Versión: 01

7.5. Información documentada:

7.5.1. Generalidades:

El sistema de gestión de calidad de la empresa Decórale, ha sido documentado y se mantiene de una manera eficaz para así poder asegurar los controles suficientes del sistema y la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Los documentos incluyen:

- a. Políticas de Calidad - (Punto 5.2)
- b. Registros del documento del sistema
- c. Mapa de procesos de la empresa - (Punto 4.4)
- d. Objetivos e indicadores- (Punto 4.3)
- e. Organigrama - (Punto 5.4)
- f. Matriz de indicadores por objetivos – (Punto 6.2)
- g. Auditoria interna – Anexo

7.5.2. Control de la información de la documentación

La información documentada es la constancia documental del resultado de la aplicación los procesos. En estos documentos se identifican según los responsables de preparar, redactar, aprobar, actualizar, archivar, las diferentes informaciones documentadas las necesidades, con la finalidad de que estén debidamente controlado.

Para poder cumplir con los requisitos de la norma se tiene que:

Identificar y codificar: En la documentación y registros aparecen las actividades a las que se les hace mención, la fecha de emisión,

 Decórale SRL	SOPORTE	Código: SP-P-7
		Versión: 01

los responsables, todos los datos están incluidos en una información documentada.


Toda la información documentada en formato papel llevara una codificación con la finalidad de que sea fácilmente localizable e identificada correlacionada con su contenido. Los archivos informáticos son identificados y codificados en el propio nombre del archivo como en el propio registro.

Almacenaje y protección: Los archivos de la información documentada tiene una identificación exterior en la carpeta o soporte informático.

Periodo de conservación: Todos los registros se conservan en el tiempo que indique en los procedimientos, sea por criterios legales o propios de la empresa.

Disponibilidad: Si en el contrato lo especifica, la información documentada podrá ser brindada al cliente por el tiempo establecido.

Acceso a la información documentada: Quedará definido y recogido el acceso del diferente personal a la información documentada de la empresa en los diferentes procedimientos, así como la responsabilidad, uso y escritura de los mismos.

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La empresa planea y desarrolla los procesos necesarios para la realización de la comercialización con los jefes y encargados de cada proceso, esta planeación es base a los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Para ello la planeación debe incluir:

Los objetivos de la calidad del producto y de la empresa así mismo también se tiene en cuenta los requisitos para brindar el servicio al cliente.


Establecer los procesos y documentarlos.

La verificación, monitoreo y pruebas específicas que cumplan con los requisitos de los productos y del servicio.

La planificación de los procesos de comercialización es la columna vertebral del sistema de gestión de calidad de la empresa, por lo cual es importante que los responsables de la planificación tengan total conocimiento del sistema de gestión de calidad y la forma en como la empresa ha distribuido los aspectos relacionados, para ello trazar las orientaciones a seguir para una buena prestación del servicio, teniendo en cuenta los requisitos de los clientes, las quejas y reclamos que presenten y demás variables que presenten el proceso de comercialización que puedan afectar a la empresa.

8.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los procesos que intervienen dentro de la comercialización donde se emplea el sistema de gestión de calidad de la empresa seguirán los siguientes procedimientos:

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

Proceso de Venta: Se le brinda una calidad bienvenida al cliente, se le ofrece el producto que está necesitando, se le brinda una previa demostración y características del producto, el cliente una vez aceptado el producto, pasa al pedido del producto y cancelación del producto en caja, se le brinda una factura o boleta según los productos solicitados por el cliente y finalmente se hace la entrega del producto al cliente.

En los requisitos que se evaluarán para las condiciones que incluyen el servicio al cliente:

- D. Cumplir con los requisitos específicos del cliente, incluyendo los requisitos para la entrega del producto y el comportamiento después de la compra.
- E. La capacidad que tiene la empresa para poder cumplir con las condiciones ofrecidas.
- F. Productos de calidad que brinden la satisfacción de compra al cliente.


En la empresa Decórale SRL todo el personal involucrado en la comercialización es responsable de garantizar la calidad del producto, encargado o coordinador de calidad junto con el Gerente y jefe de comercialización están encargados de la validación de la venta final.

8.2.1. Comunicación con el cliente

La empresa buscará los mejores métodos para poder asegurar así la comunicación con los clientes, al fin de satisfacer con sus necesidades y cumplir con sus requisitos. Se tomará en cuenta buzón de quejas y sugerencias, comunicación directa con los clientes.

La empresa implementa métodos necesarios:

- A. Ofrecer a los clientes información sobre los productos que posee, a través de catálogo de productos lo cual estará encargado por el jefe de la comercialización y los miembros involucrados en los procesos de la comercialización.

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-06
		Versión: 01

B. Prestar asesoría en el diseño y decoración del hogar utilizando los artículos decorativos para el hogar que cuenta la empresa, el cual está en capacidad de resolver cualquier duda que se presente al cliente en cuanto al diseño del hogar. Conocer las quejas, sugerencias de los clientes, teniendo la percepción que tienen los clientes de los productos que ofrece la empresa.

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y servicio


Se evalúa la calidad del producto, el cumplimiento de los requisitos de los clientes, productos en buen estado, conforme a orden de compra y requerimiento, cumplimiento de tiempos con proveedores.

Proceso de Compra: Se inicia con la verificación del stock, luego se evaluarán las alternativas de los proveedores, se pasa a la ejecución de la compra, con los documentos y requerimientos y por último se hará un monitoreo y control de calidad de la compra.

Proceso de Almacén: En el proceso de almacén se decepcionará el pedido con previa orden de compra y de recepción de producto, se etiquetará y empaquetaran los productos, luego pasará a la distribución del producto y por último el monitoreo de stock.

Para ello se establecen los siguientes requisitos:

- a. Ambiente de trabajo efectivo para el mejoramiento del desempeño en el área laboral
- b. Revisión de proveedores certificados con productos de calidad
- c. Documentación de productos monitoreados.
- d. Trabajadores competentes y capacitados para brindar servicio de calidad
- e. Cumplimiento de normativas de la empresa.

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y servicio.

En este punto se focaliza en asegurar los requisitos y cláusulas que se identifiquen con el producto y servicio en donde interviene el sistema de gestión de calidad, que son los procesos de compra, almacén y venta.

Se tiene que estar revisado previamente a la adquisición de cualquier compromiso o antes de iniciar las acciones.

La revisión de los requisitos, expectativas y condiciones son las siguientes:


- a. Los requisitos específicos por los clientes antes de la realización de la compra.
- b. Se mejoran las diferencias encontradas entre los requisitos establecidos en el contrato de compra o pedido que se tengan con los proveedores.
- c. Monitoreo de cada proceso establecido, para el control de la comercialización.
- d. Brindar un servicio de calidad a los clientes, logrando la satisfacción de ellos, estos requisitos se deben revisar durante cada proceso a realizar, se debe contar con los documentos establecidos y ser comprobados.

8.3. Diseño y desarrollo de productos

8.3.1. Generalidades

La empresa Decórale cuenta con productos estandarizados que son suministrados por los proveedores el alcance del sistema de gestión de calidad no es diseñar los productos, el sistema de gestión de calidad tiene como alcance los procesos de comercialización, en tal aspecto se tomará el diseño y desarrollo de los procesos propuestos por la empresa.

El Gerente General de la empresa es el encargado de supervisar el diseño y desarrollo de los procesos de comercialización.

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

8.3.2. Determinación de las etapas y los controles para el diseño y desarrollo

Se tiene como control de las etapas la duración de los procesos, la complejidad de los mismos, también se tendrá en cuenta la verificación y la validación que requiere el diseño de los procesos, los responsables y las personas involucradas dentro de los procesos de comercialización, la información documentada que es necesario para cumplir con los requisitos de la norma.

Planificación del diseño incluye

- a. Planificación del diseño y desarrollo
- b. Revisión de diseño
- c. Responsabilidades y autoridades
- d. Elementos de entrada y salida


8.3.3. Elementos de entradas para el diseño y desarrollo

Para que se realice la entrega de los diseños de procesos de comercialización, será supervisada por el Gerente General de la empresa y jefes de cada área, con el fin de que se identifique si se realiza correctamente y se ser en caso contrario que se lleve el manejo que pueda resolver cualquier ambigüedad.

- a. Requisitos para aceptación de proveedores
- b. Requisitos de productos de calidad
- c. Documentación para realización de compra
- d. Documentación de procesos

8.3.4. Controles de diseño y desarrollo.

La planificación del diseño nos determina cuales son las etapas que se llevara a cabo en el proyecto para que se realice la revisión y supervisión del diseño y desarrollo, dichas revisiones se realizan de acuerdo con lo

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

establecido y se registran en formatos los cuales se conservan como un registro.

Las revisiones del diseño

- a. Evalúan los resultados de los diseños de los procesos y determinan la satisfacción de los requisitos.
- b. Determinan cualquier problema para que pueda ser atendido y proponer una acción preventiva que sea necesaria.
- c. Se incluye a los representantes de las funciones relacionadas con las etapas del diseño.

Verificación del diseño y desarrollo

Las verificaciones del diseño de los procesos de comercialización se planifican y se realizan para que se garantice los resultados se cumplan satisfactoriamente con los requisitos y expectativas de los clientes.

Validación del diseño y desarrollo


Se realiza conforme a la planificación que se tiene del diseño que garantiza el mejoramiento de la comercialización, cumpliendo así con la capacidad de satisfacer los requisitos de la aplicación.

8.3.5. Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño de procesos de comercialización se documentan de acuerdo a los procedimientos /Diseño de procesos de comercialización, que se utilizan los formatos establecidos en los procedimientos, los cuales permiten verificar con los datos de entrada y de salida.

Los resultados son:

- a. Suministrar información solicitada
- b. Hacer referencias a los criterios de aceptación del diseño
- c. Características del diseño

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Para Montez (2016) el proceso de diseño y desarrollo define un proceso para identificar, registrar, verificar y validar los cambios, si existiera una modificación se aprueba el cambio, dentro de la revisión del diseño y desarrollo se

incluye una evaluación de los efectos del cambio, se tiene que conservar la documentación de los registros para que se muestren los cambios y los resultados.

8.4. Control de los productos y servicios proporcionados externamente (subcontratación)


8.4.1. General

La adquisición de productos y servicios que se utilizan en la empresa Decórale SRL para la comercialización de artículos decorativos para el hogar, se define en el proceso de compra y sus procedimientos a realizar, con la archivos correspondiente y documentado, se está a cargo del jefe de compras, quien evalúa a los proveedores y determina si cumplen con los requisitos comerciales, que cumplan con productos de calidad, para poder así formar parte de los proveedores seleccionados, teniendo en cuenta también la cotización de los productos a pedir, requisitos y diseños de los productos.

8.4.2. Tipo y alcance del control de los suministros externos.

Los productos y servicios que se adquieren y que intervienen en la calidad final de los productos se tendrá el control y la verificación del encargado de almacén y coordinador de calidad, que logre dar el cumplimiento del proceso de compra.

Antes de la realización de la orden de compra por el encargado o jefe de compra, se debe establecer las condiciones en las que se llevara a cabo, los requisitos, cláusulas, necesidades.

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

8.4.3. Información para proveedores externos.

Toda información sobre los detalles de la compra será descrita en la orden de compra, con la base de los requisitos que necesita pactar con el proveedor, la cantidad de productos, tamaños, características.


El sistema de gestión de calidad no interviene en las instalaciones del proveedor, antes de la emisión de la orden de compra, por parte del responsable de la orden de compra, para ello se tiene que establecer las condiciones en las que se lleva a cabo.

8.4.4. Control de la producción y prestación de servicios.

La planificación de la empresa lleva a cabo diferentes actividades y procesos necesarios para que se realice la comercialización de los productos, esto se lleva a cabo bajo condiciones que son controladas.

- a. Selección y capacitación de los encargados de cada área de función
- b. La asignación de recursos necesarios para que se lleve a cabo cada proceso involucrado
- c. Requerimientos de compra
- d. Evaluación de productos de calidad
- e. Servicio de calidad, atención calificada al cliente
- f. Documentación del control y monitoreo del stock

La empresa valida los procesos de producción y de servicios donde la deficiencia puede aparecer solo después de la entrega del producto, la validación se lleva a cabo con la mejora de la comercialización, eficacia de sus procesos, la validación lo que hace es demostrar la capacidad de la prestación del servicio para poder alcanzar los resultados que sean planificados

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

Actividades para garantizar la calidad

- a. Cumplir con los procesos alienados a la calidad para todos los productos, con sus controles y registros de calidad que documenten el cumplimiento.
- b. Llevar el control y monitoreo de los procesos de comercialización.


8.4.5. Identificación y trazabilidad

Para identificar y asegurar la trazabilidad del producto, el jefe de la comercialización tiene los registros pertinentes de las diferentes pruebas y ensayos que se realizan de los proveedores, calidad de los productos y de los cambios que se presenten.


La empresa identifica la trazabilidad para garantizar los productos, la trazabilidad durante las etapas de realización del producto y posteriores.

Para asegurar que el personal que interviene dentro de los procesos es el adecuado y está correctamente capacitado, el gerente general o encargado del área, llevara la supervisión de que se cumplan con la experiencia y los recursos requeridos mensualmente, se tiene en primer punto la importancia de trabajar con calidad.


El gerente general o encargado de tener el control de la documentación sobre la información obtenida por los trabajadores para planear las capacitaciones que fortalecen a la mejora continua en la empresa, que estarán enfocadas y alineadas al producto de calidad y satisfacción al cliente.

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

DEPARTAMENTO DE CALIDAD	ASPECTO A COMUNICAR	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA	CUANDO COMUNICARLO	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Control de documentos	Control	Gerente	Analista	Por cada cambio u ocurrencia	Reunión y email
	Cambios	Gerente y analista	Proveedor	Por cada cambio u ocurrencia	Email, medio telefónico
Revisión por la dirección	Cambios	Gerente y analista	Analista y proveedores	Ocurrencia de cambios	Email, medio telefónico
	Mejoras	Gerente y analista	Analista y proveedores	Ocurrencia de cambios	Email, medio telefónico
Recursos Humanos	Capacitación	Gerente	Analista	Dos veces al mes	Email, reunión
Compras	Contratación de nuevos proveedores	Jefe de compra, Gerente General	Proveedor	Al ingreso de nuevo proveedor	Email, reunión

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-08
		Versión: 01

Medición y análisis de mejora	Producto conforme	Jefe de almacén	Analista	Tiempo de evaluación de almacenes	Reunión de la empresa, email, medio telefónico
	Acciones correctivas	Analista	Jefe de almacén	Cada cambio u evento	Reunión de la empresa, email, medio telefónico
	Preventivas y mejora	Analista	Jefe de almace3n	Cada cambio u evento	Reunión de la empresa, email, medio telefónico

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-06
		Versión: 01

8.4.6. Preservación

La empresa es responsable de preservar sus productos, durante el procesamiento interno antes de la entrega para que pueda llevarse un control de la conformidad que cumplan con los requisitos.

La empresa considera la preservación de los documentos de requerimientos, orden de compra, facturas y boletas, materiales.

8.4.7. Actividades de post entrega


Como se señala en cada proceso de comercialización se lleva a cabo un control y monitoreo después de la realización de cada proceso, siendo documentado, revisado y proponiendo una mejora continua de las fallas en cada proceso involucrado.

8.5. Entrega de productos y servicios

8.5.1. Control de los elementos resultantes del proceso, los productos y los servicios no conformes.

Para Montez (2016) indica que la empresa garantiza que los productos y servicios brindados al cliente que no satisface a los requisitos es identificado previamente y controlado, lo que se quiere es que el cliente cumpla con sus expectativas de compra, en caso ocurra lo contrario se controlara y apoyara para que se logre el objetivo.

Para ello para asegurar que cuando el servicio y producto brindado sea no conforme con los requisitos establecidos se identifica y controla para prevenir la entrega no intencionado, por ello se establece una documentación para llevar el control y los responsables y los encargados para llevar el producto no conforme.

 Decórale SRL	OPERACIÓN	Código: OP-P-06
		Versión: 01

- a. Acciones para eliminar riesgos
- b. Acciones para prevenir riesgos
- c. Acciones para prevenir el uso o aplicación de producto o servicio


Se mantiene registros conforme lo describe el procedimiento de Control de documentos y registros, en la cual se describe la naturaleza de la no conformidad y de lo que se realiza posteriormente.

En caso se detecte un servicio o producto no conforme después de la entrega, se toman en cuenta las acciones en cuanto a efectos de no conformidad.

- d. Acciones para eliminar riesgos
- e. Acciones para prevenir riesgos
- f. Acciones para prevenir el uso o aplicación de producto o servicio

Se mantiene registros conforme lo describe el procedimiento de Control de documentos y registros, en la cual se describe la naturaleza de la no conformidad y de lo que se realiza posteriormente.

En caso se detecte un servicio o producto no conforme después de la entrega, se toman en cuenta las acciones en cuanto a efectos de no conformidad.

Decórale SRL 	FORMATO	Código: B-CL-033
	BASE DE DATOS DEL CLIENTES	Versión: 01

I. OBJETIVO

Establece los lineamientos necesarios para estudiar el mercado, la posición de los servicios en ese contexto, analizar las distintas formas de captar clientes y desarrollar una serie de acciones para gestionar y concretar la venta del servicio de la empresa Decórale.

II. ALCANCE

Aplica desde el Análisis del entorno externo, la ejecución, seguimiento y control de las acciones propuestas en el Plan comercial de la empresa Decórale

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

CLIENTE: Persona o institución que adquiere el servicio.

PLAN COMERCIAL: Documento base para operar las ventas en la empresa que detalla las estrategias de ventas y las estrategias de marketing.


IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma Internacional ISO 9001: 2015, requisito 8.2 Requisitos para los productos y servicios.

V. RESPONSABILIDADES

GERENTE GENERAL: Elabora las cotizaciones de los clientes potenciales, así como estar presente en las reuniones agendadas con los clientes.

RESPONSABLE DEL AREA COMERCIAL: Personal responsable de realizar el plan comercial, hacer el seguimiento respectivo y gestionar las ventas.

	FORMATO	Código: B-CL-033
	BASE DE DATOS DEL CLIENTES	Versión: 01

VI. PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. PLAN COMERCIAL</p> <p>La empresa Decórale en base a su Plan Comercial, realizara un estudio de mercado anual, para actualizar su base de datos de clientes.</p> <p>La Gerencia General, en base al Informe ejecutivo determinará acciones a tomar, las mismas que quedarán plasmadas en el Reporte de acción de mejora.</p>	Responsable del área de Gestión Comercial	<p>B-CL-033 Base de datos de clientes.</p> <p>RP-A-034 Reporte de acción de mejora</p>
<p>2. PROCESO DE VENTAS</p> <p>BBDD de clientes: La empresa cuenta con una base de datos de clientes habituales, quienes podrán disponer del servicio, según sus requerimientos suscitados en el momento.</p>	Responsable del área comercial/ Gerente General	B-CL-02 Base de Datos de Clientes
<p>Búsqueda de nuevos clientes:</p> <p>De acuerdo al estudio de mercado y teniendo como guía el Plan Comercial, se buscará captar nuevos clientes, los cuales serán registrados en el formato Lista de cliente potenciales. Una vez establecidos los clientes potenciales se consideran los siguientes pasos:</p> <p>Contacto inicial con el cliente vía telefónica o e-mail.</p> <p>Envío de una carta de presentación (físico y/o digital), el link de la empresa y brochure institucional.</p>	Responsable de Gestión Comercial	<p>Vía Telefónica/e-mail /</p> <p>Lista de clientes potenciales</p>
<p>Contacto con Cliente Potencial:</p> <p>Según el cliente lo solicite, se agendará una reunión, para detallar los servicios que brinda la empresa.</p>	Gerente General/Cliente	Cotización

	FORMATO	Código: B-CL-033
	BASE DE DATOS DEL CLIENTES	Versión: 01


DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>En base a los requerimientos del cliente, se elaborará la cotización respectiva.</p> <p>Una vez que el cliente acepta la cotización se realiza la programación respectiva para el cumplimiento del servicio.</p>		
<p>Actualización de la BBDD de clientes:</p> <p>Todo cliente que haya recibido el servicio de la empresa Decórale SRL., pasará a estar registrado en la BBDD de clientes de la empresa.</p>	Responsable de Gestión Comercial	B-CL-033 Base de Datos de Clientes

VII. REGISTROS

B-CL-033 Base de datos de clientes.

RP-CL-034 Reporte de Acción de Mejora

VIII. ANEXOS


	FORMATO	Código: F-SIG-03
	INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA	Versión: 01

Nº REGISTRO: 01 • 2017	REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA			
DATOS DEL EMPLEADOR				
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	RUC Nº	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)	TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	Nº TRAB.
MARCAR X				
INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN		ENTRENAMIENTO	OTRO: (SIMULACRO)
TEMA	CONCIENTIZACIÓN DE RIESGOS LABORALES			
FECHA				
NOMBRE DEL CAPACITADOR O ENTRENADOR				
Nº HORAS				
APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS PARTICIPANTES	Nº DE REGISTROS	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES



FORMATO	Código: F-SIG-03
INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA	Versión: 01

RESPONSABLE DEL REGISTRO				
NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA	

 Decórale SRL	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: OD-D-09
		Versión: 01

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Para Montez (2016) Se aplica un control y monitoreo cuando sea correspondiente para la medición de los procedimientos del sistema de gestión de calidad. En estos métodos se da el resultado de los procesos aplicados, Si los resultados no se llegan a lograr se realiza la rectificación y la acción correctiva según sea necesario, para que se logre la conformidad del producto.

Para ello al final de cada procedimiento se lleva a cabo el monitoreo y control de los procesos con su respectiva documentación, responsable, para que pueda realizarse las correcciones correspondientes.


9.1.1. Generalidades

Para Montez (2016) la empresa mide y supervisa las características de los procesos para que se verifique que se satisfagan los requisitos. Esto se efectúa en los procesos de comercialización del producto, identificando el monitoreo, medición y análisis.

Se conserva la evidencia de no conformidad con los criterios de aceptación, teniendo los registros de los clientes en el buzón de sugerencias.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La empresa mantiene una comunicación fluida con sus clientes contando con una de las medidas del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza el seguimiento de la información que brindan los clientes se acuerdo a su atención, para ello se lleva evaluaciones mensuales sobre el desempeño de los trabajadores y nuevos conocimientos con capacitación y la mejora continua de atención al cliente.

 Decórale SRL	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: OD-D-09
		Versión: 01

9.1.3. Análisis y evaluación

Para Montez (2016) la dirección general de la empresa Recopila y analizan los datos apropiados para evaluar el sistema de gestión de calidad, con el fin de que se demuestre que el sistema de gestión de calidad es adecuado y efectivo, satisfaciendo así los requisitos de la norma, dicho análisis se realiza con la finalidad de analizar la información con el fin de identificar oportunidades de mejora asignando así tareas y acciones que sean de prevención y correctivas en la forma que sea necesario.

Los procesos para determinar, recopilar y analizar están definidos en los procedimientos, acciones de mejora.

El análisis de datos proporciona información relacionada con:


- a. Satisfacción al cliente, según apartado 9.1.2
- b. Conformidad con los requisitos del proceso, según apartado 9.1.1
- c. La conformidad con los requisitos del producto.

9.2. Auditoria interna

Para Montez (2016) la empresa realiza auditoria interna con el fin de establecer el sistema de gestión de calidad este conforme, para ello cumple con los acuerdos planteados que se establecen en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos de sistema de gestión de calidad que están establecidos por la empresa, se realiza la verificación que este eficazmente implementado y mantenido.

Se ha diseñado e implementando un programa de auditoria interna que está basado en las áreas en las que se realiza en sistema de gestión de calidad. En los criterios de auditorías, el alcance, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos para planificar y se realiza auditorias para informar y conservar los resultados.

El responsable de la gestión del área del cual está siendo auditada tiene el deber de asegurar las acciones que no ocurra ninguna demora indebida, con fin de eliminar las no conformidades.

 Decórale SRL	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Código: OD-D-09
		Versión: 01

Dentro de dichas actividades de seguimiento se incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de verificación.

9.3. Revisión por la dirección

Para Montez(2016) la dirección general revisa el sistema de gestión de calidad de la empresa en intervalos planificados para así asegurar la eficacia y así mismo identificar oportunidades de mejora y los cambios necesarios, se conservan los registros de las reuniones de revisión administrativa.

La evaluación del sistema de gestión de calidad se basa en la revisión de la información aportada para la revisión de la empresa, para ello se cuenta con:

- a. Resultados de auditorias
- b. Retroalimentación de clientes
- c. Desempeño de procesos y conformidad del producto
- d. Datos de calidad en ámbitos de la empresa
- e. Políticas de calidad, objetivos y planificación
- f. Resultados de las auditorias
- g. Desempeño del proceso y conformidad del producto
- h. Recomendaciones de mejora continua
- i. Cambios proyectados que podrían afectar al sistema de gestión de calidad

El resultado de la Revisión de la dirección se utiliza como objetivo para realizar una mejora de la efectividad del sistema de gestión de calidad y una mejora del producto. Durante las reuniones de revisión con los encargados y gerente de la empresa se identificarán las acciones apropiadas que deben emprenderse para mejorar

la eficacia del sistema de gestión de calidad, la mejora de los requisitos y satisfacción del cliente y las necesidades,

Decórale SRL 	FORMATO	Código: P-AI-036
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

Elaborado	Revisado	Aprobado
	Representante de la Alta Dirección	Gerente General
Pérez Ruiz, Raquel		
Fecha :	Fecha :	Fecha :

Decórale SRL 	FORMATO	Código: P-AI-036
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01

I. OBJETIVO

Establece los lineamientos para la ejecución periódica de Auditorías Internas al sistema de gestión de calidad (SGC), a fin de evaluar su desempeño y verificar la conformidad del cumplimiento de las Normas asociadas al SGC de empresa Decórale

II. ALCANCE

Se aplica a los procesos de Auditoría interna desarrollados dentro del alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa Decórale SRL.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 19011:2011 Directrices para la Auditoría de sistemas de gestión.

Norma Internacional ISO 9001:2015 sistema de gestión de la calidad, requisito 9.2 Auditoría Interna.

IV. RESPONSABILIDADES

Representante de la Alta Dirección: Elabora y Aprueba el presente procedimiento y el Programa Anual de Auditoría Internas del SGC, Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

Coordinador SIG: Asegura el cumplimiento del presente procedimiento mediante su implementación y control respectivo. En coordinación con el Equipo Auditor y el RAD, elabora el programa anual de auditoría interna. Selecciona al equipo Auditor interno de la empresa Decórale

Revisa y envía el F-SGC-06 Informe de Auditoría Interna a los responsables o coordinadores de áreas.

Decórale SRL 	FORMATO	Código: P-AI-036
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01

Responsables del Área: Asistir a las reuniones de apertura y cierre de auditorías, brindar las facilidades para el acceso a las instalaciones y documentación solicitada por los auditores.

V. PROCEDIMIENTO

5.1. Generalidades


El SGC, de la empresa Decórale SRL. Es auditado a todos los procesos que involucra, debe de ser auditado por lo menos una vez al año escogiendo una o más de los procesos A estas auditorías se les llama Auditorías Internas.

Las Auditorías Internas se llevan a cabo en los Trabajos Operativos. Las auditorías internas en Operaciones se programan por lo menos una vez al año.

El responsable del área a auditar deberá dar al alcance los documentos relevantes para la auditoria y de la participación de los auditados.

5.2. Planificación de la Auditoria Interna

A inicios de cada año, el Coordinador SIG, tiene que elaborar el documento Programa Anual de Auditoría en el cual se indica el área/proceso auditar, mes de realización de la auditoria, equipo de auditores (internos o externos), el tipo de la auditoria y los requisitos que se deben auditar a las áreas o procesos en la fecha planificada. El Programa anual de Auditoría es aprobado por el RAD y difundido al interior de la empresa.

Decórale SRL 	FORMATO	Código: P-AI-036
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01

5.3. Preparación para la Auditoría Interna

Cuatro semanas antes de la ejecución de una auditoría, el Coordinador SIG selecciona los miembros del equipo auditor.

Una vez definido el equipo auditor, el Coordinador SIG, auditor líder y el equipo auditor elabora el P -AI-036 Plan de Auditoría Interna, en el cual se incluye las fechas de inicio y fin de la auditoria, objetivo, alcance, los criterios de la auditoria, los auditores (líder e internos), fecha auditar, área/proceso, responsable del área/procesos auditar, requisitos de la norma que se auditara, entre otros.

Aprobado el plan P-AI-036 Plan de Auditoría Interna por el RAD, será comunicado a las áreas o responsables vía correo electrónico y entregándose físicamente a los auditados para su conocimiento, planificación de actividades y comentarios en caso exista con respecto a fechas, horarios o auditores. Asimismo, el Auditor Líder entrega copias del Plan de Auditoria a los Auditores Internos.


El equipo auditor antes de la auditoria realiza una revisión y estudio de la documentación de cada área a ser auditada.

5.4. Ejecución

La Auditoría Interna debe contener tres etapas: Una reunión de apertura, la ejecución propia de la auditoria y una reunión de cierre.

En la reunión de apertura el Auditor Líder realiza lo siguiente:

- a. Presenta al Equipo auditor
- b. Explicar los objetivos, alcance y criterios de auditoría.
- c. Explicar los métodos de auditoría, muestreo y determinación de No Conformidades
- e- Aclarar la confidencialidad con respecto a las observaciones y documentos auditados

Decórale SRL 	FORMATO	Código: P-AI-036
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01

En la ejecución propia de la auditoria los auditores analizan las evidencias objetivas para verificar el cumplimiento y la eficacia de los requisitos de la Norma a auditar.

Cuando las evidencias dan como resultado que la realidad no es conforme con los criterios de auditoría los auditores reportarán los hallazgos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva

El Auditor Líder lleva a cabo la reunión de cierre de la auditoria, el personal auditado y los responsables del área de la empresa

5.5. Elaboración del Informe de Auditoría Interna


Al finalizar la ejecución de la auditoría y en un plazo no mayor a una semana, el Auditor Líder en coordinación con los Auditores Internos elaboran el Informe de Auditoría Interna, remitiéndolo al Coordinador del sistema de gestión de calidad.

El informe de auditoría debe incluir, sin llegar a limitarse, la siguiente información:

Objetivo y alcance de la auditoria

- a. Fecha de la Auditoria y Requisitos Auditados
- b. Área, procesos auditados, Auditor Líder e Interno
- c. Descripción de los hallazgos
- d. Total, de hallazgo
- e. Conclusiones de la Auditoria
- f. Firma del auditor líder y Coordinador del sistema de gestión de calidad.

El informe de Auditoría será presentado para la revisión de la Alta Dirección sobre Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente de empresa Decórale.

Decórale SRL 	FORMATO	Código: P-AI-036
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 01

5.6. Criterio para la Selección de Auditores

El Coordinador SIG organiza al personal que va a realizar la auditoria que tengan la competencia o calificación apropiada para realizar auditorías y que, además no tengan compromiso directo con la actividad a auditar, al personal que ha calificado como auditor interno se le registra en el formato P-AI-036

Lista de Auditores Internos. Los auditores no podrán auditar su propio proceso o trabajo.

Los requisitos para calificar como auditor interno son los Siguietes:

Haber llevado algún curso de Interpretación de la norma ISO 9001.

- a. Haber aprobado un curso de auditoría interna.
- b. Haber participado en una o más Auditorías internas anteriormente o ser un responsable directo del manejo de los sistemas (Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente) en Empresa Decórale
- c. Tener como mínimo seis meses trabajando en la empresa.
- d. De preferencia tener una formación técnica/superior (conclusa y/o en curso).

Los requisitos para calificar como auditor líder son los Siguietes:

- a. Haber participado en una o más auditorías internas anteriormente o ser un responsable directo del manejo del sistema de gestión de calidad, seguridad, salud y Medio Ambiente en empresa Decórale
- b. Cumplir con los demás requisitos establecidos para calificar como auditor interno.

Nota: Empresa Decórale puede optar por que las auditorías internas la realicen auditores externos, los cuales deberán cumplir como mínimo con las exigencias establecidas para calificar como auditor interno, obviando el tercer y cuarto punto.

VI. REGISTROS

P-AI-036 Informe de Auditoría Interna

 Decórale SRL	MEJORA	Código: ME-A-010
		Versión: 01

10. MEJORA

10.1. Mejora Continua

Para Montez (2016) indica que la empresa tiene como mejora la eficacia del sistema de gestión de calidad, utilizando las políticas de calidad, los objetivos de calidad, teniendo en cuenta los resultados de las auditorias y la realización de las acciones correctivas y preventivas.


10.2. Acciones correctivas

Para Montez (2016) la empresa realiza acciones correctivas para eliminar las acciones de las no conformidades, con el fin de evitar la recurrencia, dichas acciones correctivas se adecuan a las no conformidades halladas.

Requisitos:


- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas, comentarios y sugerencias de clientes/alumnos y personal en general).
- b. Determinar las causas de las no conformidades, mediante el formato establecido para tal fin.
- c. Evaluar la necesidad de acciones para garantizar que las no con
- d. Determinar e implementar la acción necesaria.

Registrar los resultados de la acción emprendida, ver apartado

 Decórale SRL	FORMATO	Código: AC-P-038
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 01

NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA

Elaborado	Revisado	Aprobado
Pérez Ruiz, Raquel	Coordinador SIG	Gerente General
Fecha :	Fecha :	Fecha :

 Decórale SRL	FORMATO	Código: AC-P-038
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 01

I. OBJETIVO

Establecer el Procedimiento para realizar el tratamiento de las No Conformidades Reales y Potenciales que afecten al sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015) de la empresa Decórale.

II. ALCANCE

El presente Procedimiento se aplica a todas las No conformidades reales o potenciales que puedan identificarse durante el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa Decórale.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015 Requisito

IV. RESPONSABILIDADES

Los Lideres SGC: Son responsables del seguimiento y levantamiento de No conformidades (reales o potenciales) de todas las Áreas involucradas en el alcance del SGC y verificar la eficacia de las acciones tomadas.


El Coordinador SIG: Realiza el seguimiento a la gestión de las No conformidades por cada Área involucrada, Es responsables de investigar la causa-raíz de las No conformidades reales o potenciales, así como de adoptar las medidas correctivas ó preventivas que sean necesarias

Todo el personal involucrado con el SGC: Colaborar en la detección de No conformidades (reales o potenciales) cumpliendo el presente procedimiento, Apoyan en la investigación de la causa raíz de las no conformidades ocurridas en los trabajos operativos.

V. PROCEDIMIENTO

A) Detección de No Conformidades Reales o Potenciales

Las No Conformidades Reales o Potenciales se pueden producir como resultado de:

 Decórale SRL	FORMATO	Código: AC-P-038
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 01

- a) Actividades diarias.
- b) Resultados de Auditorías Internas o Externas
- c) Comunicaciones internas y externas
- d) Inspecciones
- e) Monitoreos
- f) Incumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos
- g) Quejas y/o reclamos
- h) Servicio No Conforme.

Cualquier trabajador podrá detectar una No Conformidad (real o potencial), la cual debe ser comunicada al Líderes, SGC y al Coordinador SIG, quienes evalúan y determinan si es una No conformidad real o potencial.

B) Descripción de la No Conformidad (real o potencial)

La No Conformidad (real o potencial) detectada será descrita en el formato:

Reporte de Acción de Mejora (RAM)

El llenado está a cargo del Coordinador SIG y consiste en describir

- a. ¿A qué proceso corresponde la No Conformidad?
- b. Clasificación, si es una No Conformidad Real o Potencial
- c. ¿Cómo se identificó la No Conformidad?
- d. El N° del RAM
- e. Requisitos que se afecta a las Normas ISO 9001:2008
- f. Documentos de referencia
- g. Fecha de detección

C) Control de los Reportes de Acción de Mejora

El CSIG asignará el número de RAM de manera correlativa, según el proceso correspondiente, describiendo en el formato lo expuesto y lo remite a las Áreas responsables mediante correo electrónico, cada Área implementa las acciones inmediatas (en caso aplique), realiza la investigación de las causas y la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas.

Una vez descritas en el formato las acciones a implementar por el Área, se establecen los plazos respectivos remitiéndose en forma física el registro al CSIG para que inicie el seguimiento hasta el levantamiento total.

D) Implementación de Acciones Inmediatas

El SGC del Área en donde se encontró la No Conformidad (real o potencial) deberá efectuar las acciones inmediatas para mitigar la No Conformidad (en caso aplique) y registrarlo en el campo “Acción Inmediata” del reporte de acción de mejora, así como también registrar el nombre del responsable de implementar la acción inmediata y la fecha de implementación de éstas.

E) Implementación de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Resultado de la investigación y análisis de las causas de la No Conformidad (real o potencial), el SGC determina las acciones correctivas y/o acciones preventivas orientadas a eliminar la causa de la No Conformidad (real o potencial). Así también se registra el responsable de ejecutar las acciones correspondientes y el plazo de implantación para el levantamiento de la No Conformidad (real o potencial).

Las acciones establecidas, serán revisadas por el CSIG, para asegurar que las acciones estén orientadas a la eliminación de las causas de la No conformidad (real o potencial).

Si las acciones tomadas involucran el desarrollo de nuevas actividades o modificar las ya existentes, y/o la necesidad de controles nuevos o modificados, previa a la implementación de estos se debe realizar la inclusión de estos controles en el procedimientos ya existentes o nuevos procedimientos para evitar que las acciones tomadas no sean causantes de mas No Conformidades a las ya detectadas.

F) Seguimiento y Verificación de las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Concluido el plazo para la implementación de la acción tomada, el CSIG realiza el seguimiento al cumplimiento de la misma, comunicándose con los responsables de las Áreas involucradas o encargados de la toma de acciones, para verificar la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas. Si la acción no ha sido implementada dentro del plazo, el Coordinador de gestión solicitará al LSGC la información que sustente lo ocurrido y proceden a coordinar un nuevo plazo para su cumplimiento y debe quedar registrado en el Centro de Reportes de Acción de Mejora.

G) Revisión de la Eficacia de las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

El Coordinador SIG analiza las evidencias presentadas por el SGC y revisa si las acciones tomadas fueron eficaces, de ser así, se registra y se procede a cerrar la No Conformidad (real o potencial) en coordinación con el RAD.

Si las acciones tomadas no fueron eficaces, se mantiene abierto el RAM y se investiga o analiza nuevamente las causas de la No Conformidad (real o potencial) y/o se establecen nuevas acciones y un nuevo plazo.


H) Levantamiento de No Conformidades Reales o Potenciales

Revisada la eficacia de las acciones tomadas, el CSIG procede a cerrar y archivar el RAM, juntamente con la documentación que sustente el


levantamiento de la No Conformidad (real o potencial), así también, el Área responsable archivará los registros de sus No conformidades (reales / potenciales) levantadas.

I) Información de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas


El CSIG consolida la información relacionada a la situación actual de los RAM (abierta dentro del plazo, abierta fuera del plazo, Levantada) y lo comunica a quien informa en las reuniones con la Alta Dirección o reuniones con los Líderes (LSGC).

 Decórale SRL	FORMATO	Código: AC-P-038
	REPORTE DE ACCION DE MEJORA	Versión: 01

DETECTADO EN EL PROCESO DE:					
REQUISITO DE LA NORMA:			DOCUMENTO REFERENTE:		
HALLAZGOS IDENTIFICADOS DURANTE:					<input type="checkbox"/>
a) Actividades diarias	<input type="checkbox"/>	Inspecciones	<input type="checkbox"/>		
b) Auditorías Internas	<input type="checkbox"/>	e) Monitoreo	<input type="checkbox"/>		
c) Comunicaciones	<input type="checkbox"/>				
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO QUE DETERMINA LA NO CONFORMIDAD:				Real	
Área/cliente:					
Fecha de la Detección:		Responsable:			
ACCIÓN INMEDITA (En caso aplique): Acción(es) que ayudan a corregir o mitigar la No Conformidad					
Descripción de la Acción:					
Responsable de la Implementación de la Acción Inmediata:				Fecha de Implementación:	
INVESTIGACIÓN DE CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD (Del Resultado del Análisis de los 5 ¿Por qué?)					
Respuesta:					


 Decórale SRL	FORMATO	Código: AC-P-038
	REPORTE DE ACCION DE MEJORA	Versión: 01

ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS PROPUESTAS				RESPONSABLE		PLAZO	
Firma Coordinador SIG:				Fecha:			
DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS							
¿Es Eficaz?	Si	No					
Evidencias de la Eficacia:							
VºBº del Coordinador SIG:				Fecha de cierre:			

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	Código: CE-CP-039
	CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIERTIZACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIERTIZACIÓN DE PERSONAL

Elaborado	Revisado	Aprobado
	Representante de la Alta Dirección	Gerente General
Fecha :	Fecha :	Fecha :

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	Código: CE-CP-039
	CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

I. OBJETIVOS

El objetivo es estandarizar las actividades del proceso de Capacitación, Entrenamiento y Concientización del Personal de la empresa Decórale SRL con la finalidad de asegurar la competencia del personal.

II. ALCANCE

Se aplica a todo el personal de la empresa Decórale SRL, cuyas actividades afecten la calidad del producto y servicio dentro del sistema de gestión.

III. TERMINOS Y DEFINICIONES


GG: Gerente General.

ACEC: Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización.

Capacitación: Proceso educativo a corto o mediano plazo que tiene como objetivo proporcionar y/o desarrollar las actitudes (conocimientos) del personal, con el propósito de prepararlo para que desempeñe adecuadamente un puesto de trabajo. Puede realizarse a través de cursos formales internos o externos y mediante el auto estudio.

Entrenamiento: Proceso educativo de adiestramiento a corto o mediano plazo tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes (habilidades psicomotoras y destrezas del personal) con el fin de incrementar su eficacia en el puesto de trabajo. Puede desarrollarse a través de la propia experiencia y enseñanza teórico – práctico dirigidas.

Concientización: Se refiere a que al personal que sea seleccionado para cubrir un puesto se le transmitirá la Visión, Misión, Política y Objetivos de calidad de la empresa Decórale SRL y será instruido sobre Reglamento Interno de Trabajo, Manual de la empresa y Funciones. Entiéndase además que es la forma continua de inducir a los trabajadores a tomar conciencia y

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	Código: CE-CP-039
	CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

asimilar los criterios de: calidad de servicio, productividad, responsabilidad, trabajo, orden y limpieza por medio de la difusión, empleando afiches, boletines, charlas, etc.

Ficha Personal: Contiene los datos actualizados de cada trabajador de la empresa Decórale SRL

Perfil de Competencia: Son las aptitudes que debe tener cada trabajador de la empresa Decórale SRL

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma Internacional ISO 9001:2015 sistema de gestión de la calidad, requisitos: 7.2 Competencia y 7.3 Toma de conciencia.

V. RESPONSABILIDADES


El Responsable de Recursos Humanos: Responsable de la aplicación efectiva del presente procedimiento.

Todo el Personal: Asistir de manera obligatoria a los cursos programados para la Capacitación, Entrenamiento y Concientización del personal.

VI. PROCEDIMIENTO

6.1. ELABORAR PLAN DE NECESIDADES

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Elaborar el Plan de necesidades de capacitación en función de: <ul style="list-style-type: none"> a. Las prioridades, considerando que debe reflejar la diferencia entre el Perfil de Competencia y la Ficha Personal en cada puesto. b. Cumplir con las exigencias normativas vigentes. c. Cuando la Gerencia General lo estime conveniente, pudiendo darse como resultado 	Responsable de Recursos Humanos

 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	Código: CE-CP-039
	CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

del proceso de revisión por la dirección o de una auditoria (interna/externa).	
--	--

VII. ELABORAR EL PACEC

7.1. APROBACION DEL PAC

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
La asistencia a los cursos programados para la Capacitación, Entrenamiento y Concientización del personal es obligatoria y deberá ser registrada según el Formato de Inducción,	Responsable de Recursos Humanos	CE-CP-040 Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización	
Simulacros de Emergencia.		CE-CP-039 Inducción, Capacitación, Entrenamiento y/o Simulacros de Emergencia	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
Los responsables de cada área enviarán sus requerimientos de capacitación a inicio de cada año, indicando además una fecha probable para la realización de los mismos.	Responsable de Recursos Humanos		
El responsable de RRHH envía al Gerente General el consolidado de los requerimientos de capacitación para su aprobación.			CE-CP-040 Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización



Decórale SRL

PROCEDIMIENTO

**CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y
CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL**

Código: CE-CP-039


Versión: 01

7.2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PACEC


DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>Evaluar el Cumplimiento del PACEC emitiendo un informe, cuando la Gerencia General lo requiera, de la eficacia de la capacitación y concientización que debe incluir entre otros, los siguientes aspectos:</p> <p>a. Asistencia del personal. b. Relación entre cursos realizados versus cursos programados.</p>	Responsable de Recursos Humanos
<p>Hacer las correcciones en el PACEC según el resultado de la evaluación.</p>	Responsable de Recursos Humanos

7.3. CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>La empresa Decórale SRL, cuenta con un programa de sensibilización.</p> <p>En caso de presentarse no conformidades, los responsables de área en coordinación con el responsable de RRHH, podrán establecer actividades específicas de concientización al personal, misma que quedarán registradas en el “programa de sensibilización”.</p>	Responsable de Recursos Humanos

Decórale SRL 	PROCEDIMIENTO	Código :PA- CE-CP-040
	PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN																		
DATOS DEL EMPLEADOR																		
Área/Responsable																		
Nº	Descripción de la Capacitación	Responsable de Ejecución	Área	AÑO												Fecha de Verificación	Estado (Realizado, pendiente, en proceso)	Observaciones
				2017														
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1																		
2																		
3																		
4																		

	PROCEDIMIENTO	Código: LM-R-042
	LISTA MAESTRA DE REGISTROS	Versión: 01

Nº	Nombre del Registro	Código	Versión	Fecha de Revisión	Fecha de aprobación	Acceso	Almacenamiento		Archivo Activo		Disposición Final	
							Físico	Digital	Tiempo de conservación	Ubicación física / Ruta de acceso	Archivo Pasivo (AP) / Destrucción (D)	Tiempo de conservación
1												
2												
3												
4												
5												

CAPITULO VII

PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO 9001,2015

Para Rafael Rincón (2010) En este plan de implementación contiene toda la estructura del plan de acción que debe llevarse a cabo, para la elaboración de este plan se determinaran las etapas del plan de implementación y el desarrollo del sistema de gestión de calidad.

Este plan está dirigido en base a la dirección del sistema de gestión de calidad, con la aprobación del gerente general y el jefe del sistema de gestión de calidad quien lleva como responsabilidad la supervisión del proyecto del plan de implementación.

El plan de implementación contiene el esquema que requiere la norma.

Se utilizan 8 etapas, contando con los recursos y el personal previamente capacitado e incentivado para realizar la implementación, así mismo se tiene la verificación y la mejora continua para la constante mejora del proyecto.

ETAPAS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN:

ETAPA 1: PREPARACIÓN Y DISEÑO

Según Rafael Rincón (2010) para lograr implementar el sistema de gestión de calidad en la empresa se tiene definido las políticas de calidad, objetivos de calidad que se establece con el responsable y el jefe del sistema de gestión de calidad.

Se tiene definido el alcance del sistema de gestión de calidad cuales son los procesos que abarca la empresa para lograr el producto final. Estos procesos abarcan el proceso de compra, proceso de almacén y proceso de venta. Es asignada la política de calidad de la empresa y los objetivos que se desprenden de las políticas, se diseña el manual de proceso y se crea en plan del sistema de gestión de calidad que se presenta en la tabla 11 que muestra la planificación de los objetivos de calidad con la política.

Según Rafael Rincón (2010) se identifican los principales procesos y sus responsables para su ejecución, el mapa de procesos que se encuentra en la ilustración 20 y los diferentes formatos que necesitan la empresa para ser documentados que se encuentran en cada punto del manual anexados. Se ha elaborado este manual de proceso que se estructura en base al sistema de gestión de calidad y se ha elaborado un manual de responsabilidades con las funciones y responsabilidades de cada puesto que interviene el sistema de gestión de calidad que se presenta en la (ilustración 25, 26,27), un perfil de trabajo que se presenta en el documento (PD-T-022) y una evaluación de perfil de puesto (EV-P-023).

También se ha desarrollado un plan de procedimiento de comunicación y consulta(CP-C-01) para seguir el lineamiento de participación y consulta de las comunicaciones internas y externas que refiere al sistema de gestión de calidad, así mismo se desarrolla estrategias de prevención de riesgos (tabla 14, 15, 16), el procedimiento de gestión de riesgos (PG-R-026), añadiendo los formatos de identificación de riesgos en la organización(ID-G-27), Matriz de riesgos en la organización (MR-0-28).

ETAPA 2: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Según Rafael Rincón (2010) el jefe del sistema de gestión de calidad con el permiso del Gerente General es el encargado de sustentar el proyecto a la dirección para que se obtenga la aprobación, así mismo se tomara las observaciones necesarias, así mismo se presentara el proyecto detallado a los responsables que intervienen en el sistema de gestión de calidad, comunicándoles las políticas objetivos el alcance y su rol a desarrollar.

Los principales objetivos en esta etapa son:

- a. La presentación y sustentación de los conceptos del sistema de gestión de calidad para su aprobación.
- b. La presentación del equipo que trabajará en la definición e implementación.
- c. Definir canales de comunicación: correo, buzón de sugerencias, reuniones mensuales, entre otros.

- d. Incentivar al personal logrando su mayor apoyo en la implementación
- e. Capacitar al personal y tener un registro de evaluaciones

ETAPA 3: PLANIFICACIÓN

Según Rafael Rincón (2010) en la planificación se han establecido los recursos físicos, humanos, con la información que se necesita para realizar el diseño del sistema de gestión de calidad estableciendo los métodos, tareas, tiempos, responsabilidades, funciones y los estándares requeridos por el sistema de gestión de calidad.

Esta etapa esta detallada en los diez puntos del manual de proceso con sus registros y formatos anexados.

La planificación se visualiza en la tabla 18: Planificación de implementación, donde está señalado los puntos de la norma, área, responsable, fecha, el jefe del sistema de gestión de calidad gestiona el plan para la implementación del proyecto que determina las tareas a realizar, lo cual es revisado por la dirección y aprobación por el Gerente General.

El Gerente General y el jefe del sistema de gestión de calidad identifican al personal involucrado y responsable del mantenimiento del sistema de gestión de calidad y seleccionaran los auditores internos que serán luego capacitados para que se realicen las auditorias correspondientes. así mismo, se designarán las responsabilidades y funciones que recaen sobre cada miembro del equipo de calidad.

ETAPA 4: SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Según Rafael Rincón (2010) es la etapa de la concientización y capacitación para los miembros de la empresa en temas referido a la calidad y el sistema de gestión de calidad, esta etapa es coordinada por el Gerente General y Jefe del sistema de gestión de calidad, se integran grupos de trabajo conformados por miembros de las áreas involucradas en

el cumplimiento, se dispone de material relacionado con los temas de calidad para su discusión y refuerzo, así mismo la evaluación para determinan el nivel de comprensión de las capacitaciones recibidas.

En el manual se presenta el formato de capacitación, entrenamiento y concientización del personal (CE-CP-039) y un programa anual de capacitación, entrenamiento y concientización(PA-CE-CP-040)

Los principales objetivos de la fase de sensibilización son:

- a. Participación del proceso de mejora
- b. Concienciación de la importancia de la aportación individual
- c. Entendimiento de la razón del cambio.

Los principales objetivos de la fase de formación son:

- a. Incrementar la eficiencia del personal que interviene dentro del alcance del sistema de gestión de calidad.
- b. Facilitar la comprensión del desarrollo de los procesos.
- c. Desarrollar y gestionar de manera eficiente la información documentada.
- d. Capacitar y desarrollar nuevos conocimientos en los trabajadores para lograr el correcto funcionamiento de los procesos con el sistema de gestión de calidad.

ETAPA 5: IMPLEMENTACIÓN SGC

Según Rafael Rincón (2010) los trabajadores que intervienen dentro del alcance del sistema de gestión de calidad que son los procesos de compra, almacén y venta deben realizar la correcta documentación, que esta detallado en el punto 5 de liderazgo donde se tienen identificadas, sus funciones, procedimientos, fichas y registros que debe de ser soporte del sistema de gestión de calidad, bajo la supervisión del Jefe de sistema de gestión de calidad,

Luego del desarrollo de toda la documentación del sistema de gestión de calidad, se distribuye la documentación al personal de las diferentes áreas para su mantenimiento y puesta en práctica.

El inicio de la implementación del sistema de gestión de calidad se comunicará por el Gerente General a través del equipo de calidad resaltando su importancia, comunicando su alcance y metodología de desarrollo al personal de la empresa involucrado.

Es responsabilidad del jefe del sistema de gestión de calidad debe comunicar los avances del proyecto y desarrollo de dicha implementación a la Dirección, Gerente General, equipo de calidad y al personal responsable del sistema de gestión de calidad.

Se realiza un seguimiento a todas las áreas que interviene el sistema de gestión de calidad, por medio de visitas de apoyo, capacitaciones adicionales, atención personalizada y continua para resolver inquietudes del personal, así mismo se facilita los recursos y herramientas necesarias para su máxima mejoría.

 Decórale SRL	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	CÓDIGO:	PL-O-011
		VERSIÓN:	1.0

ETAPA 6: VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN:

Para Rafael Rincón (2010) en la etapa de verificación y validación se establecen los mecanismos de seguimiento y medición y el análisis necesario para asegurar la eficiencia y evaluar el grado de implementación del sistema de gestión de calidad

Para ello el jefe del sistema de gestión de calidad elaborará el formato de procedimiento de auditoría interna (P-AI-036) y el formato de evaluación de desempeño (E-D-037), el cual es aplicado por los auditores internos seleccionados a partir de ello se determinan las no conformidades que se documentaran en las acciones correctivas y preventivas en el formato (AC-P-038)

ETAPA 7: MEJORA CONTINUA:

Para Rafael Rincón (2010) para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa, se debe de contar con un proceso de mejora continua con el fin de resolver las no conformidades y corregir las faltas para que no vuelvan a ocurrir, así mismo el Gerente General y los miembros del Equipo de Calidad se encargarán de hacer seguimiento de los planes de mejora, la comprobación de los resultados alcanzados el análisis.

ETAPA 8: CERTIFICACIÓN:


Según Rafael Rincón (2010) una vez implementado el sistema de gestión de calidad y esté en marcha y no se encuentren inconvenientes en las auditorías internas, se puede optar por la certificación del sistema de

 Decórale SRL	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	CÓDIGO:	PL-O-011
		VERSIÓN:	1.0

gestión de calidad mediante una empresa Certificadora que sea competente y reconocida. En primer paso se da el auditorio pre – certificación, para ello, el jefe de sistema de gestión de calidad y el gerente general deben planificar la acreditación y presentar la propuesta a la dirección, luego de su aprobación, la empresa certificadora puede realizar la evaluación del sistema de gestión de calidad implementado en la empresa.

Lo resultados obtenidos de la auditoria de pre-sustentación, el gerente general y el equipo de calidad procederán a registrar y corregir las no conformidades levantadas, el informe de las no conformidades identificadas, el seguimiento de las acciones correctivas / preventivas implementadas y las mejoras del sistema, será presentado a la dirección,

Finalmente, una vez revisado y aprobado el informe con las rectificaciones hecha se solicita la ejecución de la auditoria de certificación del sistema de gestión de calidad por la empresa Certificadora.

 Decórale SRL	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN DEL SIG	CÓDIGO:	PG-S-SG-055
		VERSIÓN:	1.0

N°	Tema	Dirigido a:	Expositor:	Duración:	Mes												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Inducción al tema de calidad	A todo el personal	Consultor SIG: Externo	3 horas													
	Politica del SIG																
	Mision, Visión																
	Organigrama																
	Mapeo de Procesos																
	Objetivos del SGC																
2	Procedimientos de SGC	Gerente General /Responsable del área	Consultor SIG: Externo	3 horas													
3	Procedimientos de RRHH	Gerente General /Responsable del área	Consultor SIG: Externo	2 horas													
4	Procedimientos de Operaciones	Jefe de Operaciones / Gestoras / Monitorista GPS / Supervisor de transporte / Coordinadores	Consultor SIG: Externo	3 horas													
5	Procedimientos Comercial	Responsable del área Comercial/ Gerente General / RAD	Consultor SIG: Externo	2 horas													
6	Procedimientos Logistica	Administrador general /	Consultor SIG: Externo	2 horas													



Decórale SRL

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN DEL SIG

CÓDIGO:

PG-S-SG-055

VERSIÓN:

1.0

		responsables del área															
8	Procedimientos Gerencia General	Gerente General / RAD	Consultor SIG: Externo	2 horas													
9	Procedimientos Seguridad	Gerente General / Responsable del área	Consultor SIG: Externo	3 horas													
10	Procedimientos Medio Ambiente		Consultor SIG: Externo	3 horas													
11	Aplicación de sistema / retroalimentación y mejora continua		Consultor SIG: Externo	3 horas													
13	Audidores Internos	Personas Designadas	Consultor SIG: Externo	8 Horas													
14	Liderazgo	Responsable del área	Externo	4 horas													
15	Trabajo en Equipo		Externo	4 horas													
16	Microsoft Oficce a nivel usuario	Responsable del área	Externo	4 horas													
23	Uso de extintores	A todo el personal	Externo	4 horas													
24	Primeros Auxilios	A todo el personal	Externo	4 horas													
25	Manejo de residuos	Personal de mantenimiento	CSIG: Interno	2 horas													
26	Ergonomía	Personal administrativo	CSIG: Interno	2 horas													
27	Manejo defensivo	Conductores	Externo	4 horas													
28																	

Tabla 18: Planificación del plan de Implementación

PUNTO DE LA NORMA	ÁREA	RESPONSABLE	FECHA DE REUNION	ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO
Manual de calidad	Dirección	Gerente General	mensual	Políticas y Objetivos	X
Manual de procesos	Dirección	Gerente General	mensual	Políticas y Objetivos	X
Procedimiento de control y documento de datos	Normalización	Director de Calidad	mensual	Lista maestra de documentos	X
Procedimiento de control de registros	Normalización	Director de Calidad	mensual	Lista maestra de registros	X
Procedimiento para la responsabilidad de la dirección	Dirección	Gerente General	mensual	Atención y satisfacción al cliente	X
Procedimientos de Recursos Humanos	RRHH	Jefe de recursos	mensual	Elaboración de plan de capacitación	X
Procedimiento para procesos relacionados con los clientes	Ventas	Jefe de Ventas	mensual	Plan de diseño	X
Procedimiento para el control de diseño y desarrollo	Dirección	Gerente General	mensual	Plan de diseño	X
Procedimiento para la planificación y control del producto	Comercial	Jefe de comercialización	Mensual	Realizar planificación de producción	X
Procedimiento para disposición,	Almacén	Jefe de almacén	mensual	Planificar la manipulación, control y seguimiento de	X

medición y seguimiento				los productos en área logística	
Procedimiento de satisfacción al cliente	normalización	Gerente General	mensual	Analizar las necesidades de los clientes, así como su satisfacción para determinar oportunidades de mejora	X
Procedimiento de auditoria interna	normalización	Director de Calidad	mensual	Programa anual de auditoria interna	X
Procedimientos para el seguimiento y medición de los procesos	normalización	Director de Calidad	mensual	Análisis de datos recopilados en los procesos de comercialización	X
Procedimiento para el seguimiento y medición del producto en recepción	normalización	Director de Calidad	mensual	Tabla de indicadores	X
Procedimiento para el control del producto no conforme	normalización	Director de Calidad	mensual	Productos recibidos con conformidad	X
Atención y reclamos al cliente	normalización	Director de Calidad	mensual	Establecer sistema para eliminar causas de no conformidad	X
Procedimiento de acciones correctivas	normalización	Director de Calidad	mensual	Definir acciones para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad	X

Procedimiento de acciones preventivas	normalización	Director de Calidad	mensual	Mecanismos de atención y reclamos	X
Acta de Reunión	Dirección	Gerente General	mensual	Acta de constatación de reuniones internas en la empresa	X
Lista maestra de documentos	Dirección	Gerente General	mensual	Ficha de lista maestra de documentos y medio de evacuación	X
Lista maestra de Registros	Dirección	Gerente General	mensual	Ficha de lista maestra de registros y medio de evaluación	X
Lista de responsabilidades y funciones	Dirección	Gerente General	mensual	Planificación de responsables que intervienen en el sistema de gestión de calidad	X

Tabla 19: Desarrollo del plan

Manual de calidad	Dirección	Gerente General	mensual	Políticas y Objetivos	X
Manual de procesos	Dirección	Gerente General	mensual	Políticas y Objetivos	X
Procedimiento de control y documento de datos	normalización	Director de Calidad	mensual	Lista maestra de documentos	X
Procedimiento de control de registros	normalización	Director de Calidad	mensual	Lista maestra de registros	X
Procedimiento para la responsabilidad de la dirección	Dirección	Gerente General	mensual	Atención y satisfacción al cliente	X
Procedimientos de Recursos Humanos	RRHH	Jefe de recursos	mensual	Elaboración de plan de capacitación	X

Procedimiento para procesos relacionados con los clientes	Ventas	Jefe de Ventas	mensual	Plan de diseño	X
Procedimiento para el control de diseño y desarrollo	Dirección	Gerente General	mensual	Plan de diseño	X
Procedimiento para la planificación y control del producto	Comercial	Jefe de comercialización	Mensual	Realizar planificación de producción	X
Procedimiento para disposición, medición y seguimiento	Almacén	Jefe de almacén	mensual	Planificar la manipulación, control y seguimiento de los productos en área logística	X
Procedimiento de satisfacción al cliente	normalización	Gerente General	mensual	Analizar las necesidades de los clientes, así como su satisfacción para determinar oportunidades de mejora	X
Procedimiento de auditoria interna	normalización	Director de Calidad	mensual	Programa anual de auditoria interna	X
Procedimientos para el seguimiento y medición de los procesos	normalización	Director de Calidad	mensual	Análisis de datos recopilados en los procesos de comercialización	X
Procedimiento para el seguimiento y medición del producto en recepción	normalización	Director de Calidad	mensual	Tabla de indicadores	X
Procedimiento para el control del producto no conforme	normalización	Director de Calidad	mensual	Productos recibidos con conformidad	X
Atención y reclamos al cliente	normalización	Director de Calidad	mensual	Establecer sistema para eliminar causas de no conformidad	X

Procedimiento de acciones correctivas	normalización	Director de Calidad	mensual	Definir acciones para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad	X
Procedimiento de acciones preventivas	normalización	Director de Calidad	mensual	Mecanismos de atención y reclamos	X
Acta de Reunión	Dirección	Gerente General	mensual	Acta de constatación de reuniones internas en la empresa	X
Lista maestra de documentos	Dirección	Gerente General	mensual	Ficha de lista maestra de documentos y medio de evaluación	X
Lista maestra de Registros	Dirección	Gerente General	mensual	Ficha de lista maestra de registros y medio de evaluación	X
Lista de responsabilidades y funciones	Dirección	Gerente General	mensual	Planificación de responsables que intervienen en el sistema de gestión de calidad	X

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para Rafael Rincón (2010) el plan de implementación cuenta con un cronograma de actividades del proyecto que permite hacer seguimiento a las actividades previas, durante y después de la implementación del sistema de gestión de calidad.

El tiempo estimado del proyecto es de 8 meses, las cuales empieza desde la presentación del proyecto hasta la mejora continua del sistema, queda establecido que la última etapa de la implementación queda en decisión de la empresa si se continua con la certificación del sistema de gestión de calidad

ETAPA 02:

Según Rafael Rincón (2010) la etapa de Presentación del proyecto tiene como duración de dos semanas y está compuesta por las siguientes actividades, que son la presentación y sustentación del proyecto a la dirección del sistema de gestión de calidad que está a cargo por el jefe de calidad, presentación del proyecto al gerente general y la reunión con los involucrados del sistema

ETAPA 03:

Según Rafael Rincón (2010) la etapa de Planificación del proyecto tiene como duración alrededor de dos meses. En esta etapa se gestiona el plan de implementación del sistema de gestión de calidad por el jefe de calidad, se gestionan los recursos humanos a utilizar en el proyecto, adecuando la necesaria infraestructura física y recursos materiales para llevar a cabo las actividades relacionadas con la implementación.

ETAPA 04:

Según Rafael Rincón (2010) la etapa de Sensibilización y formación tiene como duración dos semanas, en esta semana se realiza la capacitación, entrenamiento y concientización del personal y el programa de capacitación,

entrenamiento y concientización, incluyendo la evaluación de las capacitaciones para verificar los conocimientos adquiridos

ETAPA 05:

Según Rafael Rincón (2010) la etapa de Implementación del sistema de gestión de calidad, tiene como duración 15 semanas, en esta etapa se organiza y distribuye la documentación al personal, se pone en marcha el manual de procesos bajo la norma Iso 9001:2015, durante la implementación el jefe del sistema de gestión de calidad es el encargado de presentar los avances del proyecto a dirección de calidad y al personal involucrado para la realización del mismo

ETAPA 06:

Según Rafael Rincón (2010) la etapa de Verificación y Validación, tiene como duración 4 semanas, en esta etapa se verificará si el sistema de gestión de calidad funciona acorde se establece en el proyecto, para ello se realiza las auditorías internas por el gerente y encargado de auditoria, el equipo de calidad es quien recopila los datos e indicadores que verifiquen los resultados del desempeño del sistema

ETAPA 07:

Según Rafael Rincón (2010) la etapa de Mejora Continua, el tiempo de duración del sistema es continuo, sin embargo, se establecen en las 3 últimas semanas, para la realización de las no conformidades mediante las acciones correctivas, la implementación de mejora, seguimiento y análisis de las lecciones aprendidas.

ETAPA 08:

Según Rafael Rincón (2010) la etapa de Certificación, que consiste en la realización de las auditorias de pre – certificación, evaluación de los resultados de la auditoria de pre – certificación y las correcciones respectivas, para poder realizar la auditoria de certificación.

La duración de esta etapa depende del estado de preparación en el cual se encuentre la empresa para certificar y del organismo certificador elegido que llevará a cabo la evaluación del sistema. En el cronograma, a esta etapa se le ha identificado con un rombito de color verde, de manera que, en teoría, la empresa debería estar apta para poder certificar el sistema de gestión de calidad, si así lo deseara.

Ilustración 24: Cronograma de implementación

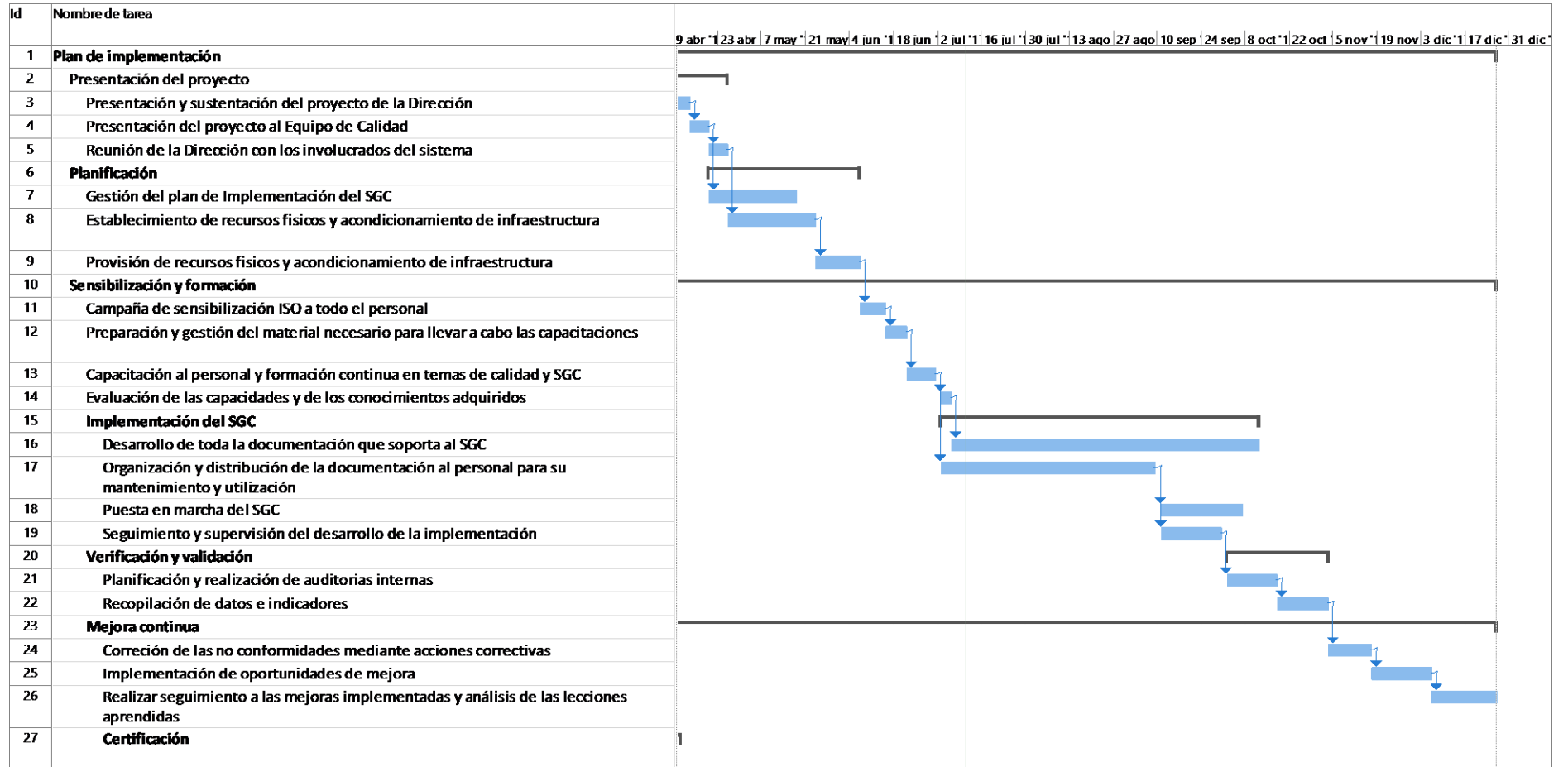



Tabla 20: Costos

PROPUESTA	DESCRIPCION	VALOR
CAPACITACION	Generalidades sobre la norma ISO 9001:2015 de todos los trabajadores que intervienen en el SGC	
Plan de capacitación interno		800
Charlas		1500
Formación de auditores		1500
RECURSOS	Elaborar, dirigir, controlar, implementación propuesto. Materiales que se utilizan para el sistema de gestión de calidad,	
RECURSOS HUMANOS		
Consultor		3000
RECURSOS FISICOS		1000
Materiales de apoyo		500
Computadoras, medios de comunicación, útiles de oficina		600
Total		S/. 8300


ANEXO 01

	FORMATO	Código: F-RH-30
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL


NÚMERO DE EJEMPLAR	
NOMBRE DEL CARGO	

Elaborado	Revisado	Aprobado
Responsable de RRHH	Representante de la Alta Dirección	Gerente General
Fecha :	Fecha :	Fecha :

	FORMATO	Código: F-RH-30
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

CONTENIDO

1. Objetivos	250
2. Alcance.....	250
3. Términos y Definiciones.....	250
4. Documento de Referencia.....	250
5. Responsabilidad	251
6. Procedimiento	251
7. Selección preliminar.....	251
8. Entrevista personal.....	252
9. Contratación.....	252
10. Inducción del personal.....	252
11. Anexos.....	252

	FORMATO	Código: F-RH-30
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir en el proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal de la empresa Decórale SRL, con la finalidad de contar con personal calificado para el puesto.

2. ALCANCE

Se aplica desde la identificación del requerimiento de personal hasta la contratación de la persona seleccionada.


3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para Montez (2016) define los términos y definiciones del reclutamiento y contratación de personal:

- **Reclutamiento:** Conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos específicos.
- **Selección:** Actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar, con carácter productivo, las características personales de un conjunto de candidatos que los diferencian de otros y los hace idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano para el desempeño eficaz y eficiente de cierta tarea profesional.
- **Contratación:** Es formalizar de acuerdo a ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, deberes, tanto del trabajador como de la empresa.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos 7.2 Competencia
- Norma Internacional ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.

	FORMATO	Código: F-RH-30
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

- Norma Internacional OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, requisito 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia.
-

5. RESPONSABILIDADES

- **Gerente General:** Disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de este procedimiento.
- **Responsable de Recursos Humanos:** Es el responsable de la aplicación del presente procedimiento.

6. PROCEDIMIENTO

REQUERIMIENTO Y CONVOCATORIA DE PERSONAL

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Solicitar mediante el formato Requerimiento de Personal, la contratación de personal en el área que corresponda.	Jefe / Responsable de área	F- RH-07 - Requerimiento de Personal
De haber conformidad con la solicitud de requerimiento del personal nuevo, se procede a aprobar el formato "Requerimiento de Personal".	Administrador General	F-RH-07 - Requerimiento de Personal
Convocatoria de Personal: Reclutar los candidatos a través de los siguientes medios: aviso en el periódico/internet.	Responsable de Recursos Humanos	Avisos (físicos / digitales)

	FORMATO	Código: F-RH-30
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

7. SELECCIÓN PRELIMINAR


DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Revisar la documentación presentada por los postulantes (pre-selección), incluyendo su currículum y sustento de este según el perfil de puesto solicitado por la empresa.</p> <p>Selección de los postulantes que reúnan los requisitos básicos de acuerdo al perfil del puesto.</p> <p>Citar vía telefónica a los postulantes seleccionados para una entrevista personal.</p>	Responsable de Recursos Humanos	Currículum vitae

8. ENTREVISTAS PERSONALES

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>El postulante deberá registrar sus datos en el formato Ficha del Postulante.</p> <p>Entrevistar a los candidatos seleccionados.</p> <p>Según los resultados de la selección del candidato que reúna los requisitos del puesto se procede a comunicar a la Gerencia. Este indicará si procede o no la contratación del personal y procederá a informar al postulante la confirmación del puesto en forma personal.</p>	Responsable de Recursos Humanos	F-RH-11 - Ficha del Postulante

9. CONTRATACIÓN

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Gestionar la aprobación, firma de contrato de trabajo a todo el personal desde la fecha de inicio de sus actividades.	Administrador General	Contrato de trabajo

	FORMATO	Código: F-RH-30
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión: 01


DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Se procederá a inscribirlo en Planilla por tiempo determinado, el personal nuevo registrará sus datos en los formatos Ficha Personal – Empleado / Ficha Personal - Operativo.</p> <p>Se le solicitará toda la documentación referida en la cartilla documentos para el legajo del trabajador.</p> <p>En el caso de Servicios prestados por terceros, el contrato se renueva cada determinado tiempo, dependiendo de lo coordinado con el Administrador General.</p>	Responsable de Recursos Humanos	<p>F-RH-01 - Ficha Personal – Empleado /</p> <p>C-RH-01 - Legajo del Trabajador</p>

10. INDUCCIÓN DEL PERSONAL

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Se somete al personal nuevo a un periodo de capacitación en el área donde laborará.</p> <p>Se debe de entregar la documentación necesaria a todo el personal nuevo, pudiendo ser esta de manera física o virtual.</p> <p>Se debe dar a conocer sus funciones, procedimientos, especificaciones, cartillas, instructivos, etc.</p>	Jefe / Responsable de área.	F-RH-09 - Acta para inducción del personal

REGISTROS

- F-RH-01 Ficha Personal – Empleado.
- F-RH-07 Requerimiento de Personal.
- F-RH-09 Acta para inducción del personal.
- F-RH-11 Ficha del Postulante.

	FORMATO	Código: F-RH-30
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

DATOS GENERALES: **FECHA DE INICIO:** ____ / ____ / ____

:


FECHA DE NACIMIENTO	EDAD		DNI	ESTADO CIVIL
		AÑOS		

LUGAR DE NACIMIENTO	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO

TELEFONO FIJO	TELEFONO CELULAR	CORREO ELECTRONICO

INSTITUCIÓN:					
ESPECIALIDAD		TITULO		GRADO ACADÉMICO	
FECHA INICIO:		FECHA TERMINO:		AÑOS ESTUDIO:	

ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:		
INSTITUTO / OTROS	ESTUDIOS	AÑO

	FORMATO	Código: F-RH-30
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Versión: 01

FORMACIÓN ACADÉMICA


SECUNDARIA			PRIMARIA		
COLEGIO:			ESCUELA:		
AÑO EMPEZO	AÑO TERMINO	LUGAR	AÑO EMPEZO	AÑO TERMINO	LUGAR

Nº	EMPRESA	CARGO	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	MOTIVO
1					
2					
3					
4					

DATOS FAMILIARES:

COMPOSICIÓN FAMILIAR		EDAD	OCUPACIÓN	ESTADO CIVIL	VIVE
PADRE:					
MADRE:					
ESPOSA/O					
HIJOS:	1				
	2				
	3				
	4				

FIRMA

	FORMATO	Código: F-RH-07
	REQUERIMIENTO DEL PERSONAL	Versión: 01

ÁREA :	NOMBRE DEL PUESTO:
MOTIVO PUESTO NUEVO: <input type="checkbox"/> _____ TEMPORAL: <input type="checkbox"/> _____ REEMPLAZO: <input type="checkbox"/> _____ <i>*Justificar motivo del requerimiento</i>	

PERFIL DE PUESTO			
EDAD ENTRE	<input type="checkbox"/>	AÑOS.	<input type="checkbox"/>
		SEXO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<u>FORMACION ACADEMICA</u>	:	_____	
<u>EXPERIENCIA</u>	:	_____	
<u>APTITUDES</u>		_____	
<u>CARACT. PERSONALES Y/O HABILIDADES</u>		_____	
<u>FUNCIONES PRINCIPALES</u>		_____	
<u>IDIOMAS</u> (Especificar nivel del idioma)		_____	


 <p>DECORALE SRL.</p>	FORMATO	Código: F-RH-07
	REQUERIMIENTO DEL PERSONAL	Versión: 01

NOMBRE DEL PERSONAL CAPACITADO	CARGO	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	FIRMA	FECHA

OBSERVACIONES:

CAPACITADOR

RECURSOS HUMANOS

	FORMATO	Código: F-RH-11
	FICHA DE POSTULANTE	Versión: 01

1.- Nombres y apellidos (completos)									
Área a la que postula:									
Nombres					Apellidos				
Nº De Celular:									(Departamento)
2.- Edad		3.- Fecha de Nac.			4.- Lugar de Nac.				
5.- DNI		6.- Dirección actual							
7.- Estudios realizados									
		Institución			Estudios			Año	
a.-	Primaria								
b.-	Secundaria								
c.-	Técnico								
d.-	Universitarios								
e.-	Otros								
8.- Últimos empleos									
	Empresa			Año inicio		Año término		Cargo	
a.-									
9.- Referencia laborales									
	Empresa			e-mail		Teléfono de contacto		Cargo	
a.-									
10.- Pretensiones salariales (colocar en moneda nacional)									
	Firma del postulante					Fecha:			

	FORMATO	Código: F-RI-15
	REGISTRO DE INDUCCION	Versión: 01

N° REGISTRO: ____ - 2017	REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA
-----------------------------	---

DATOS DEL EMPLEADOR				
----------------------------	--	--	--	--

RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN	RUC N°	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)	TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	N° TRAB.

MARCAR X

INDUCCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>	ENTRENAMIENTO	<input type="checkbox"/>	OTRO: (_____)
-----------	-------------------------------------	--------------	--------------------------	---------------	--------------------------	-----------------

TEMA	
------	--


FECHA	
-------	--

NOMBRE Y FIRMA DEL CAPACITADOR	
--------------------------------	--

N° HORAS	
----------	--

APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS PARTICIPANTES	N° DNI	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				


RESPONSABLE DEL REGISTRO			
NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA

	PROCEDIMIENTO	Código: P-RH-03
	EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

EVALUACIÓN DEL PERSONAL


NÚMERO DE EJEMPLAR	
NOMBRE DEL CARGO	

Elaborado	Revisado	Aprobado
Responsable de RRHH	Representante de la Alta Dirección	Gerente General
Fecha :	Fecha :	Fecha :

	PROCEDIMIENTO	Código: P-RH-03
	EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

CONTENIDO

1. Objetivos	262
2. Alcance.....	262
3. Términos y Definiciones.....	262
4. Documento de Referencia.....	262
5. Responsabilidad	262
6. Procedimiento	263

	PROCEDIMIENTO	Código: P-RH-03
	EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

OBJETIVO

Evaluar al personal en función de los requisitos necesarios para el desempeño de su puesto de trabajo en la empresa Decórale SRL.

ALCANCE


Se aplica desde la entrega del formato de evaluación del personal hasta la toma de medidas correctivas para todo el personal de la empresa Decórale SRL.

TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Evaluación:** Proceso en el cual se somete al personal a prácticas sobre su rendimiento técnico - profesional.
- **Legajo:** Conjunto de Documentos relacionados a cada trabajador.
- **GG:** Gerente General.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos: 7.2 Competencia y 7.3 Toma de conciencia.
- Norma Internacional ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
- Norma Internacional OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, requisito 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia.


	PROCEDIMIENTO	Código: P-RH-03
	EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

RESPONSABILIDADES

- **Gerente General:** Disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de este procedimiento. Realizar la evaluación del personal o designar a la persona responsable para tal fin.
- **Responsable de Recursos Humanos:** Es el responsable de la aplicación efectiva del presente procedimiento. Actualizar el legajo personal de los trabajadores.

PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
El GG solicita al responsable de RRHH el formato para evaluación de desempeño del personal.	Responsable de Recursos Humanos Gerente General	EV-DP-025 Evaluación de Desempeño del Personal
El GG o la persona que éste haya designado para tal fin, evalúa al personal, tomando en consideración los siguientes aspectos: Todo el personal debe ser evaluado una vez al año, esta evaluación se realizará durante el último trimestre del año.	Gerente/Responsable de la evaluación de desempeño del personal	EV-DP-025 Evaluación de Desempeño del Personal
EL GG o la persona designada para la evaluación de desempeño del personal entregará al Responsable	Responsable de Recursos Humanos	EV-DP-025


	PROCEDIMIENTO	Código: P-RH-03
	EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
de Recursos Humanos el formato debidamente llenado.		Evaluación de Desempeño del Personal
De ser necesario, solicitar acciones correctivas para mejorar el desempeño del personal.	Gerente/Responsable de la evaluación de desempeño del personal	RP-AM-034 Reporte de Acción de Mejora

REGISTROS

EV-DP-025 Evaluación de Desempeño del Personal


RP-AM-034 Reporte de Acción de Mejora.

	PROCEDIMIENTO	Código: TK-FO-RH-04
	INDUCCIÓN	Versión: 01


INDUCCIÓN A PERSONAL NUEVO

DATOS GENERALES	
NOMBRE DEL TRABAJADOR	
PUESTO / AREA AL QUE INGRESA A LABORAR	
FECHA DE INICIO DE LA INDUCCIÓN	
FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA INDUCCIÓN	
TIPO DE INDUCCIÓN	
<input type="checkbox"/>	Ingreso de Personal Nuevo
<input type="checkbox"/>	Traslado de Puesto
<input type="checkbox"/>	Otro (especifique):

I. INDUCCIÓN GENERAL		
1. Inducción General		Datos de la persona que imparte la inducción
<input type="checkbox"/> Misión y Visión <input type="checkbox"/> Historia de la Empresa <input type="checkbox"/> Normatividad Interna (Reglamentos) <input type="checkbox"/> Estructura organizacional <input type="checkbox"/> Principios y Valores <input type="checkbox"/> Concepto y Clasificación de faltas (Control disciplinario) <input type="checkbox"/> Sanciones y causales de exclusión <input type="checkbox"/> Otros (Indique): _____ _____	OBSERVACIONES:	Nombre: _____ Cargo: _____ Fecha: _____ Firma: _____

	PROCEDIMIENTO	Código: TK-FO-RH-04
	INDUCCIÓN	Versión: 01

II. INDUCCIÓN ESPECÍFICA		
2. Inducción Específica para el puesto de Trabajo		Datos de la persona que imparte la inducción
<input type="checkbox"/> Estructura organizacional del área <input type="checkbox"/> Funciones específicas <input type="checkbox"/> Horario de trabajo <input type="checkbox"/> Lugar específico de trabajo <input type="checkbox"/> Presentación de compañeros <input type="checkbox"/> Otros (Indique): _____ <input type="checkbox"/> _____	OBSERVACIONES:	Nombre: _____ Cargo: _____ Fecha: _____ Firma: _____
3. Infraestructura e Inventario		Datos de la persona que imparte la inducción
<input type="checkbox"/> Recorrido por las instalaciones <input type="checkbox"/> Portal Institucional (página web) <input type="checkbox"/> Inventario de bienes entregados <input type="checkbox"/> Otros (Indique): _____ <input type="checkbox"/> _____	OBSERVACIONES:	Nombre: _____ Cargo: _____ Fecha: _____ Firma: _____
4. Seguridad y Salud en el Trabajo		Datos de la persona que imparte la inducción
<input type="checkbox"/> Política SST <input type="checkbox"/> Responsables del SGSST <input type="checkbox"/> Riesgos y Peligros relacionados con las funciones a desempeñar <input type="checkbox"/> Plan de Emergencias (brigadas) <input type="checkbox"/> Otros (Indique): _____ <input type="checkbox"/> _____	OBSERVACIONES:	Nombre: _____ Cargo: _____ Fecha: _____ Firma: _____

	FORMATO	Código: F-GC-02
	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	Versión: 01

Nombre del responsable a evaluar	
Cargo	
Fecha	

La información que usted nos proporcione nos ayudará a mejorar de manera continua nuestros servicios.

Indique que producto y servicio le brindamos

.....


Por favor marque con una “X” la respuesta a las siguientes preguntas:

1. En cuanto a la puntualidad; ¿las unidades de transporte arriban a tiempo al punto de carga?

- siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- nunca

Conteste las siguientes preguntas y califique el nivel de satisfacción del 1 al 5, marcando con una “X” dentro de los recuadros por cada criterio de evaluación.

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho

	FORMATO	Código: F-GC-02
	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	Versión: 01

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestro servicio en cuanto a?:

	1	2	3	4	5
a. Productos rechazados / cantidad de viajes					
b. Cumplimiento de los plazos de entrega en función a lo pactado					
c. Información sobre el servicio (seguimiento de su carga, retrasos en la entrega, información propia del servicio)					
Comentarios:					

3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las diferentes áreas en cuanto a?:


	1	2	3	4	5
a. Atención al cliente					
b. Rapidez de respuesta					
c. Información brindada al cliente					
d. Facturación / Cobranzas					
e. Servicio realizado en sus instalaciones					
Comentarios:					

4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trámite de reclamos en cuanto a?:

	1	2	3	4	5
a. Atención al cliente (comunicación sobre el estado del reclamo)					
b. Tiempo de respuesta / solución del reclamo					
c. Podría señalar ¿cuál fue el origen del reclamo?					
<input type="checkbox"/> Tiempo de entrega <input type="checkbox"/> Requisitos del servicio <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Otros (detalle):					
Comentarios:					

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la presentación del servicio en cuanto a?:

	1	2	3	4	5

	FORMATO	Código: F-GC-02
	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	Versión: 01

a. Presentación personal de los conductores						
b. Presentación personal de los estibadores						
c. Presentación de las unidades de transporte						
Comentarios:						

6. ¿Cuál es la calidad de nuestros servicios en comparación con las compañías de la competencia?


- _____ Mucho mejor
 _____ Un poco mejor
 _____ Más o menos igual
 _____ Un poco peor
 _____ Mucho peor

7. ¿Que considera usted que podemos mejorar para recibir una mejor atención?

Si desea hacernos sugerencias u observaciones, por favor indique primero a que punto de esta encuesta se refiere.


Sugerencias/Observaciones:

MUCHAS GRACIAS

	FORMATO	Código: F-GC-03
	REPORTE DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01

RECLAMO (R) QUEJA (Q) SUGERENCIA (S)


Nº DE INCIDENCIA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
CONTACTO	
SERVICIO	
FECHA DE VENTA	
FECHA DE RECLAMO	
Nº GUIA DE DEVOLUCION / SHIPMENT	
FECHA DE DEVOLUCION / SHIPMENT	
MOTIVO DEL RECLAMO / QUEJA	

	PROCEDIMIENTO	Código: F-GC-06
	ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01

ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS


NÚMERO DE EJEMPLAR	
NOMBRE DEL CARGO	

Elaborado	Revisado	Aprobado
Responsable de Gestión Comercial	Coordinador SIG	Gerente General
Fecha :	Fecha :	Fecha :

	PROCEDIMIENTO	Código: F-GC-06
	ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01

CONTENIDO

1. Objetivos	272
2. Alcance.....	272
3. Términos y Definiciones.....	272
4. Documento de Referencia.....	272
5. Responsabilidad	272
6. Procedimiento	273
7. Selección preliminar.....	273
8. Implementación.....	274
9. Registros	275

	PROCEDIMIENTO	Código: F-GC-06
	ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01

OBJETIVO

Establecer la metodología para atender las consultas, quejas y/o reclamos de los clientes y la comunidad; tomar acciones, las cuales pueden ser acciones preventivas o correctivas, para así evitar su recurrencia, garantizando la satisfacción del cliente de la empresa Decórale SRL.

ALCANCE

Se aplica desde la recepción de la consulta, quejas y/o reclamos hasta la atención y registro de la acción que se deba tomar en cada caso.

TERMINOS Y DEFINICIONES

QUEJA: Expresión de una insatisfacción del cliente y/o comunidad, ante una falta de la empresa con respecto al servicio o producto entregado.

RECLAMO: Incumplimiento de un requisito del servicio o producto especificado en el pedido del cliente.

RAM: Reporte de Acción de mejora.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Norma Internacional ISO 9001: 2015, requisitos 8.2 Requisitos para los productos y servicios y 8.2.1 Comunicación con el cliente.

RESPONSABILIDADES

Según Montez (2016) se determinan las responsabilidades de cada personal que interviene dentro de la atención de reclamos, quejas y sugerencias.

Gerente General: Disponer de los recursos necesarios para el desarrollo y aplicación de este procedimiento.


Responsable de Gestión Comercial: Asegurar y ejecutar el cumplimiento del presente procedimiento como mecanismo de atención a las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes y la comunidad. Delegar actividades

	PROCEDIMIENTO	Código: F-GC-06
	ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01


específicas al personal que considere oportuno para la ejecución del presente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1.1. RECEPCION DE RECLAMO, QUEJA Y/O SUGERENCIA</p> <p>la empresa Decórale SRL., cuenta con un número telefónico para la atención de los reclamos, quejas y/o sugerencias y el correo electrónico, ambos se encuentran publicados en la página web de la empresa.</p> <p>El cliente vía teléfono o e-mail expone su reclamo, queja y/o sugerencia, al receptor, mientras éste lo registra en los formatos correspondientes.</p> <p>Estos mismos datos de contacto están habilitados para potenciales clientes, que se contacten de manera directa con la empresa Decórale SRL. una vez realizado el contacto por parte del cliente, se registrará su petición en el reporte de reclamos, quejas y sugerencias, se procederá a comunicar con el responsable del área del área Comercial para que se proceda conforme a lo indicado en el punto 6.3 del presente procedimiento.</p>	Responsable del Área Comercial	<p>F- GC-03 Reporte de reclamos, quejas y sugerencias</p> <p>F- GC-04 Consolidado de reclamos, quejas y sugerencias</p>
<p>1.2. ANÁLISIS SOBRE LA QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA</p> <p>El responsable del área comercial revisa el reporte de reclamos, quejas y sugerencias y realiza el análisis correspondiente según la magnitud de la misma, luego decide si procede o no.</p> <p>El responsable del área comercial, posterior al análisis determina si el reporte de reclamos,</p>	Responsable del Área Comercial	F- GC-03 Reporte de reclamos, quejas y sugerencias

	PROCEDIMIENTO	Código: F-GC-06
	ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01


<p>quejas y/o sugerencias no procede y se archiva, caso contrario debe continuar con los siguientes pasos de este procedimiento.</p>		
<p>1.3. PROCESO DE ATENCION DE UN RECLAMO, QUEJA Y/O SUGERENCIA APROBADO</p> <p>Una vez el reclamo, queja y/o sugerencia procede, se busca las causas del mismo y se gestiona la acción a tomar.</p> <p>Se evalúa la magnitud y frecuencia del reclamo, queja y/o sugerencia, para según eso determinar si se elabora un RAM o si no es necesario.</p>	Responsable del Área Comercial	<p>F- GC-03 Reporte de reclamos, quejas y sugerencias</p> <p>F-SGC-07 Reporte de acción de mejora</p>
<p>1.4. ELABORACION DEL REPORTE DE ACCION DE MEJORA</p> <p>El Responsable del Área Comercial elaborará el RAM, donde se incluirán la descripción, investigación y acciones a tomar referente al reclamo, queja y/o sugerencia.</p>	Responsable del Área Comercial	<p>F-SGC-07 Reporte de acción de mejora</p>
<p>1.5. IMPLEMENTACION DE LAS ACCIONES A TOMAR</p> <p>El responsable del Área comercial en coordinación con el responsable del área implicada, llevarán a cabo las acciones correctivas y/o preventivas que sean necesarias.</p> <p>Una vez se hayan implementado las acciones, se comprobará de manera periódica la efectividad de las mismas.</p>	Responsable del Área Comercial	<p>F-SGC-07 Reporte de acción de mejora</p>

	PROCEDIMIENTO	Código: F-GC-06
	ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01


REGISTROS

- F-SGC-03 Reporte de reclamos, quejas y sugerencias.
- F-SGC-07 Reporte de acción de mejora.
- F-GC-04 Consolidado de reclamos, quejas y sugerencias

ANEXOS


	PROCEDIMIENTO	Código: F-GC-06
	ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01

DETECTADO EN EL PROCESO DE:				N° RAM	
REQUISITO DE LA NORMA:			DOCUMENTO REFERENTE:		
HALLAZGOS IDENTIFICADOS DURANTE:					
a) Actividades diarias	<input type="checkbox"/>	d) Inspecciones	<input type="checkbox"/>	g) Investigación de Incidentes	
b) Auditorías Internas	<input type="checkbox"/>	e) Monitoreos	<input type="checkbox"/>	h) Otro:	
c) Comunicaciones		f) Incumplimiento Requisitos Legales			<input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO QUE DETERMINA LA NO CONFORMIDAD:				Real	
Área/cliente:					
Fecha de la Detección:			Responsable:		
ACCIÓN INMEDITA (En caso aplique): Acción(es) que ayudan a corregir o mitigar la No Conformidad					
Descripción de la Acción:					


	PROCEDIMIENTO	Código: F-GC-06
	ATENCION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Versión: 01

Responsable de la Implementación de la Acción Inmediata:		Fecha de Implementación:
INVESTIGACIÓN DE CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD (Del Resultado del Análisis de los 5 ¿Por qué?)		
Respuesta:		
ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS PROPUESTAS	RESPONSABLE	PLAZO
Firma Coordinador SIG:		Fecha:
DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS		
¿Es Eficaz?	Si	No
Evidencias de la Eficacia:		
VºBº del Coordinador SIG:		Fecha de cierre:




	PROCEDIMIENTO	Código: F-SGC-07
	REPORTE DE ACCION DE MEJORA	Versión: 01

Nº	R: Reclamo Q: Queja S: Sugerencia	FECHA	CLIENTE / PERSONA	SERVICIO	MOTIVO	AREA RESPONSABLE	RESPUESTA AL CLIENTE	ESTADO DEL RECLAMO	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01

PL-AD-01: PLAN DE CONTINGENCIA

Elaborado	Aprobado
Responsable RRHH	Administrador General

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01

OBJETIVOS DEL PLAN DE CONTINGENCIA Y EVACUACIÓN

Para el autor Juan Gaspar (2014) establece objetivos en un plan de contingencia y evacuación, los cuales son definidos en 5 objetivos:

- a) Identificar los procedimientos que van a permitir tomar medidas necesarias en un momento de emergencia, asegurando que tanto trabajadores y clientes encuentren seguridad de una manera rápida.
- b) Asegurar el mantenimiento de la estructura del edificio de una manera detallada, evitando posteriormente daños materiales.
- c) Prevenir la suspensión de las actividades realizadas en la empresa.
- d) Tener el equipo humano organizado y adiestrado, teniendo un mejor desarrollo en las acciones destinadas a controlar las emergencias.
- e) Mantener informados a los trabajadores de la empresa sobre la manera de prevenir y actuar frente a una emergencia.

ALCANCE


La cobertura del Plan de contingencias, en el cual se establece los niveles de coordinación y actuación de la empresa frente a la atención y administración de emergencias ocurridas dentro de las instalaciones de la Empresa Decórale SRL

El plan debe ser divulgado y acogido por todos los trabajadores directos, indirectos y visitantes de la Empresa Decórale SRL., garantizando los mecanismos para la divulgación y conocimiento del mismo.

RESPONSABILIDADES

JEFE DE BRIGADAS

- Activar el Plan de contingencia de la Empresa Decórale SRL, organizar a las brigadas y asegurarse de la efectividad del plan.
- Será responsable de la actualización del Plan de contingencia.

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01

- Al identificar una situación de emergencia, se preparará para actuar según el Plan de contingencia.

BRIGADAS

Para el autor Juan Gaspar (2014) se requiere un grupo de brigadas que pueda cumplir con las siguientes indicaciones:


- Dirigir a todo el personal y cliente comprometido en la emergencia a las zonas seguras, logrando realizarlo en el menor tiempo para que no ocurra ningún accidente.
- Actuar ante una situación de emergencia, en función de las responsabilidades asignadas.
- Ordenar y llevar a los clientes y personal hacia las zonas de seguridad.
- Tranquilizar y actuar con serenidad.
- Ayudar a los clientes y trabajadores.
- Restringir el ingreso del personal a la zona evacuada por su seguridad.

TODO EL PERSONAL

El autor Juan Gaspar (2014) indica que todo el personal debe conocer sobre el plan de contingencia, facilitando la labor de los encargados en la evacuación, contando con su cooperación si es necesario, conocer la ubicación de equipos de emergencia y la forma de operar.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Internacional ISO 9001:2015 SGC, requisitos: 5.1 Liderazgo y compromiso.
- Norma Internacional ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. 5.1 Liderazgo y compromiso.
- Norma Internacional OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, requisito 4.5.7 Preparación y respuesta ante emergencias.

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01

SISTEMA DE COMUNICACIONES

La empresa no ha informado a su personal de las acciones que debe tomar ante una emergencia sea cual sea su origen.

Se cuenta con Teléfonos Celulares, que permiten establecer contacto con todos los miembros de la empresa que estén dentro de las instalaciones y aquellos que se encuentren laborando fuera de ella.

EN CASO DE EMERGENCIAS EN GENERAL

Para Juan Gaspar (2014) las emergencias son clasificadas según la gravedad:

Situación Controlable: La emergencia es fácil de controlar con los medios y recursos existentes en la empresa.

Alerta General: Es una situación peligrosa, la emergencia interviene en más de un área y no se logra controlar con los medios y recursos de la empresa.

EN CASO DE INCENDIO


Para Juan Gaspar (2014) Según la magnitud del incendio se verán cuáles son las acciones para controlar la emergencia.

Situación controlable cuando recién inicia el incendio. La persona que identifica el riesgo de la emergencia da aviso de alarma de la manera más rápida posible.

- Se Realiza con extintores portátiles que cuenta la empresa.
- Se da aviso al Responsable de Sistemas de Gestión y/o Administrador.

Durante la Evacuación:

- Actúe de manera inmediata sin correr y en silencio
- No puede regresar a la emergencia a menos que reciba una instrucción.
- Formar fila de una persona y evacuar de manera tranquila y sin ruido.
- Si la emergencia produce humo, avanzar gateando de una manera agachada a nivel de piso.
-

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01

EN CASO DE SISMO

Durante el Sismo

Según Juan Gaspar (2014) si se encuentra dentro de la empresa, permanecer en su sitio sin tratar de salir corriendo, retirarse de objetos que pueda caer encima, volcarse o desprenderse de alguna manera, se debe ubicar bajo muros estructurales, pilares o en dinteles de puertas, se tiene que apagar cualquier objeto de calor, se debe proteger debajo de escritorios, mesas o a algún elemento que sirva para poder cubrirse la cabeza.

Después del Sismo

Según Juan Gaspar (2014) después del sismo no se debe utilizar fósforos, encendedores o velas, si es necesario luz se debe usar linternas debido a que puede existir un escape de gas.

Si existe algún problema o inconveniente se debe de informar al representante del SGC; se tiene que tener cuidado con los vidrios rotos, cables eléctricos, si tiene la necesidad de salir del recinto, hágalo con extremo cuidado. El índice de accidentes en la vía pública sube considerablemente después de un sismo.

LESIONES DE TRABAJO

Ante cualquier accidente de trabajo (leve, grave o fatal), se procederá a brindar los primeros auxilios al personal.

Accidente de trabajo incapacitante

- a. El personal que descubra una persona lesionada reportará de inmediato a su superior inmediato, proporcionando el número de víctimas y su ubicación.
- b. El superior inmediato, inmediatamente se comunicará con los bomberos u algún otro medio para transporte del accidentado al Centro de Salud.

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01

- c. El médico o enfermera que acuda al llamado de emergencia decidirá si el accidentado debe ser trasladado a una de las clínicas u hospitales, ya sea por ambulancia o por una unidad de la empresa.
- d. El superior inmediato asignara un acompañante, quien se quedará con el individuo hasta que el médico de turno dé el diagnóstico y las indicaciones del caso. El superior inmediato informara vía correo electrónico a la administración.
- e. La administración coordinará las gestiones y asuntos administrativos pertinentes, así como la información del evento ocurrido a los familiares del afectado.
- f. La Empresa Aseguradora, cubre los riesgos de muerte e invalidez ocasionada por accidentes de trabajo o una enfermedad profesional adquirida durante el desempeño de sus labores.

Accidente Fatal


- a. El personal que descubra al accidentado sin signos vitales lo reportara a su superior inmediato, proporcionando el número de víctimas y su ubicación.
- b. El superior inmediato comunicara de inmediato al Centro de Salud y administrador.
- c. Confirmada de muerte, no debe moverse al cadáver sin ni ningún elemento relacionado, directa o indirectamente con el accidente.
- d. La administración coordinará las gestiones y asuntos administrativos pertinentes y dará la noticia a la familia del occiso.

Investigación de Causas Básicas

El comité de SST investigará las causas básicas del accidente e informará de los resultados y conclusiones a la Gerencia de la Empresa, además propondrá medidas de control para la prevención de futuros accidentes. También, debe participar en la investigación el supervisor responsable del área donde ocurrió el evento.

Posteriormente, el Supervisor informará al personal de los alcances de las acciones a seguir con el objeto de prevenir la ocurrencia de este tipo de incidentes.

Informes a Autoridades Competentes

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01

Decórale SRL deberá comunicar todo accidente fatal ocurrido en el lugar de trabajo con el propósito de determinar las causas básicas, a través de la investigación de accidentes.

El comité de SST asesorará durante el proceso de investigación a los jefes y responsables de área. Asimismo, tendrá a su cargo la elaboración de un informe detallado del análisis de las causas y controles establecidos para evitar la repetición de los accidentes ocurridos.


El responsable de elaborar los informes preliminares es el Supervisor de SST, con el apoyo de la administración y la firma del representante legal de la empresa Decórale SRL.

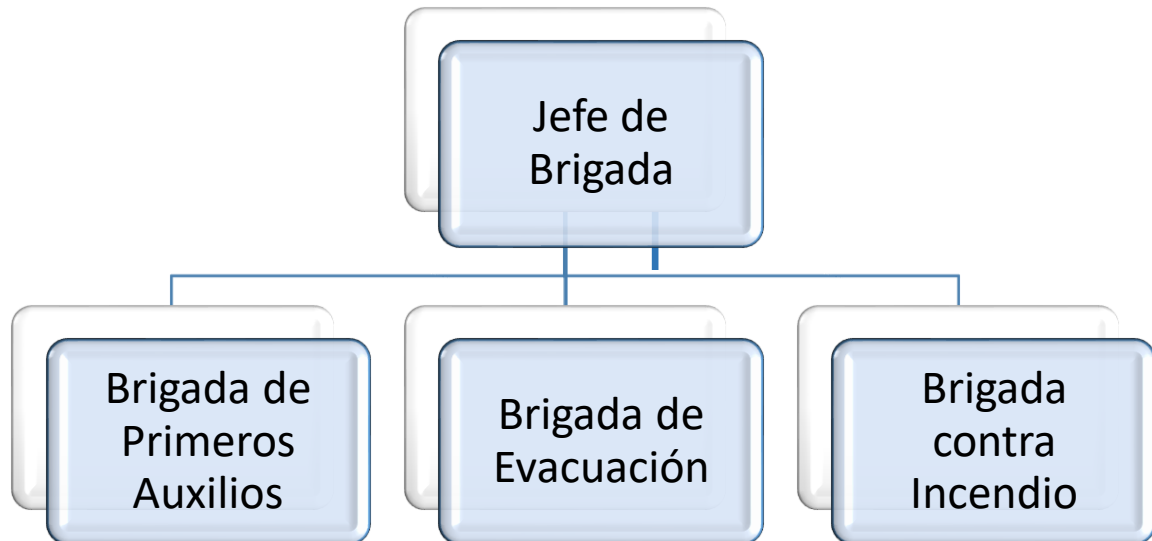
ORGANIZACIÓN DE LA BRIGADA

Los datos del jefe de brigadas son los siguientes:

Apellidos y Nombres	
DNI	
Teléfono fijo	
Teléfono celular	
Correo electrónico	

Estructura de la Brigada:

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01



Funciones de la Brigada

Jefe de Brigada


Para Juan Gaspar (2014) el jefe de brigada debe de dar aviso de manera inmediata a el responsable del SGC con el nivel de emergencia, verificar con el número de involucrados dentro de la brigada que cumplan con los requisitos y que estén capacitados.

a. **Brigada de Primeros Auxilios**

- Para Juan Gaspar (2014) se tiene que Atender inmediatamente en un lugar asegurado al trabajador afectado y lesionado, dar análisis a las consecuencias de la emergencia y clasificar al personal.
- .

1.1.1. Equipos de lucha contra incendios

Decórale SRL, posee 02 extintores portátiles, ubicados estratégicamente en diferentes lugares dentro de las instalaciones, de acuerdo a la clasificación de riesgo de incendio y la capacidad de extinción de los agentes extintores, que señala la normativa nacional de INDECOPI en la NTP 350.043-1 “Extintores

	PLAN	Código: PL-AD-01
	PLAN DE CONTINGENCIA	Versión: 01


Portátiles. Selección, distribución, inspección, mantenimiento, recarga y prueba hidrostática”.

1.1.2. Emergencias médicas

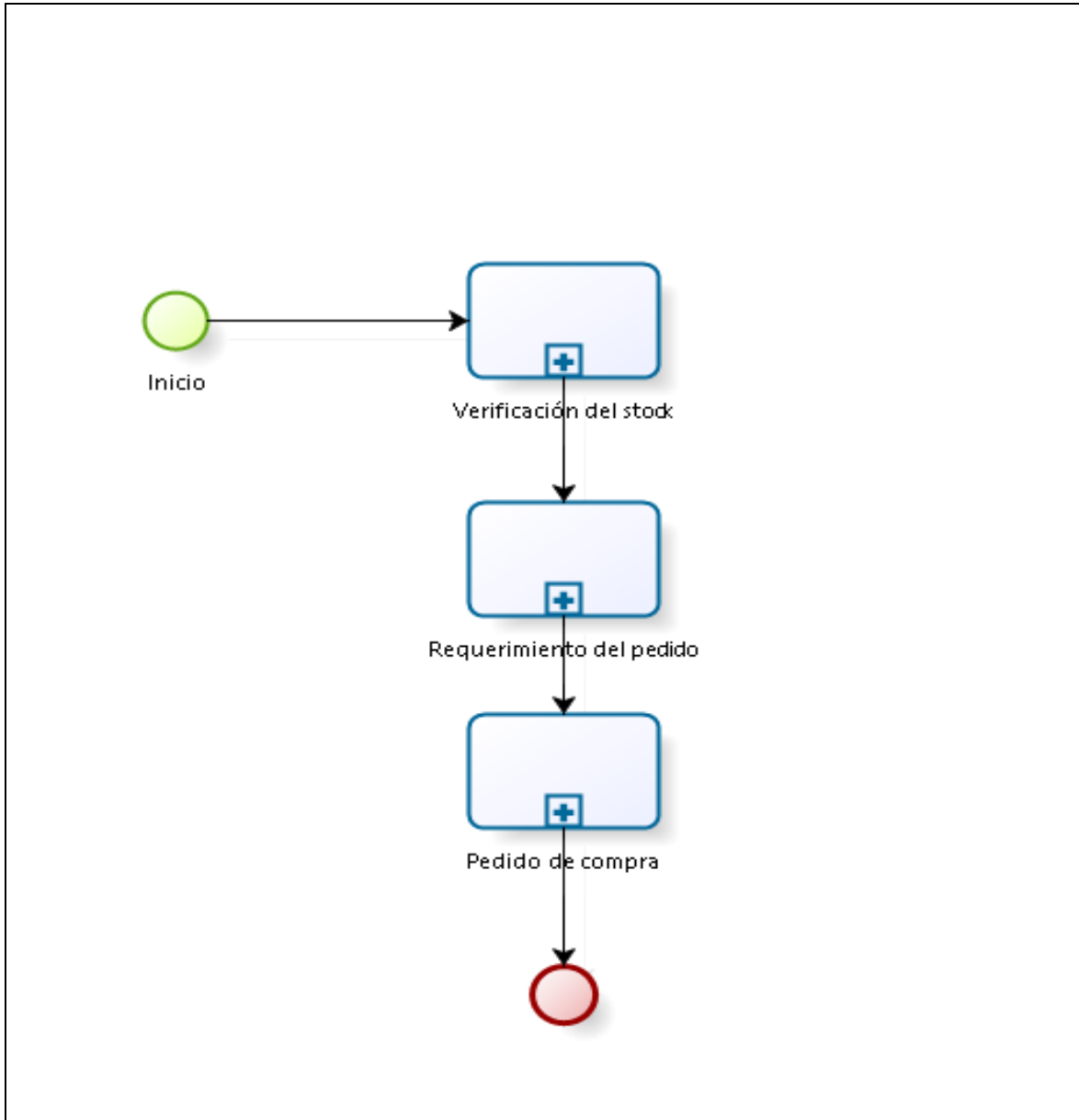
A continuación, se listan, a modo referencial, los elementos básicos de dotación para el botiquín de primeros auxilios.

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION
01	01	Paquetes de guantes quirúrgicos
02	01	Frascos de yodopovidona 120 ml solución antiséptico
03	01	Frasco de agua oxigenada, mediano 120 ml
04	01	Frasco de alcohol mediano 250 ml
05	05	Paquetes de gasas esterilizadas de 10 cm. x 10 cm.
06	08	Paquetes de apósitos
07	01	Rollo de esparadrapo 5 cm x 4.5 m
08	01	Rollo de venda elástica de 3 pulg. x 5 yardas
09	01	Rollo de venda elástica de 4 pulg. x 5 yardas
10	01	Paquete de algodón x 100 g
11	20	Paletas baja lengua (para entablillado de dedos)
12	01	Frasco de solución de cloruro de sodio al 9/1000 x 1 ft. (para lavado de heridas)
13	01	Frascos de colirio de 10 ml
14	01	01 tijera punta roma
15	01	Termómetro
16	01	Jabón germicida
17	50	Benditas

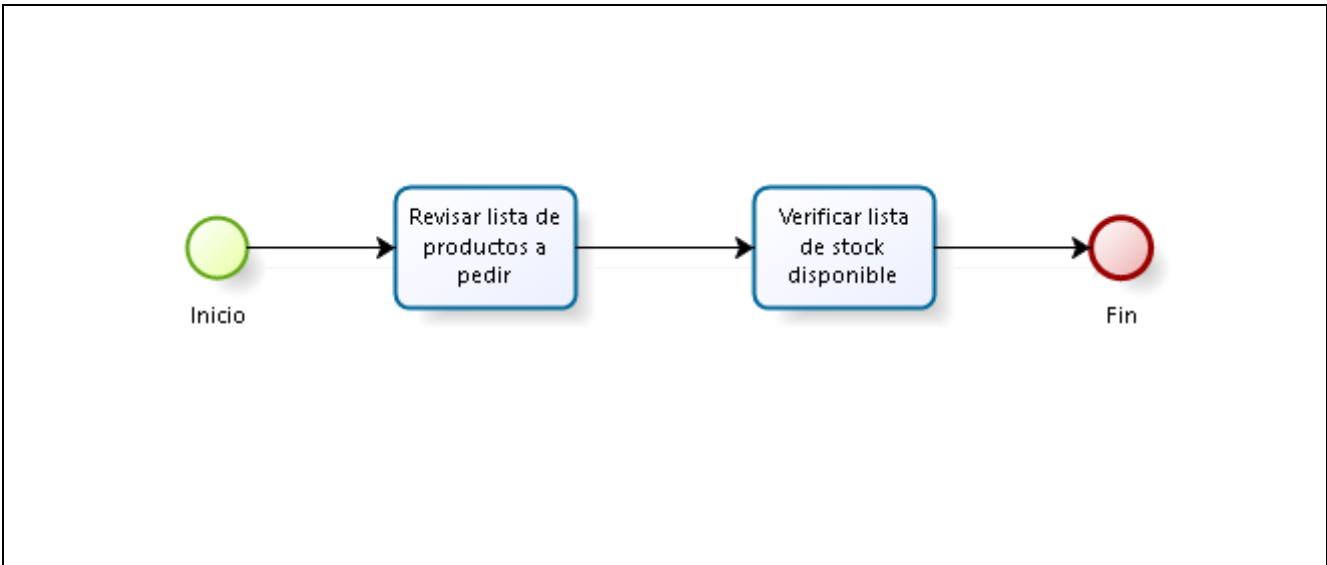
ANEXO 02


	FORMATO	Código:PC-PA-043
	COMPRA	Versión: 01

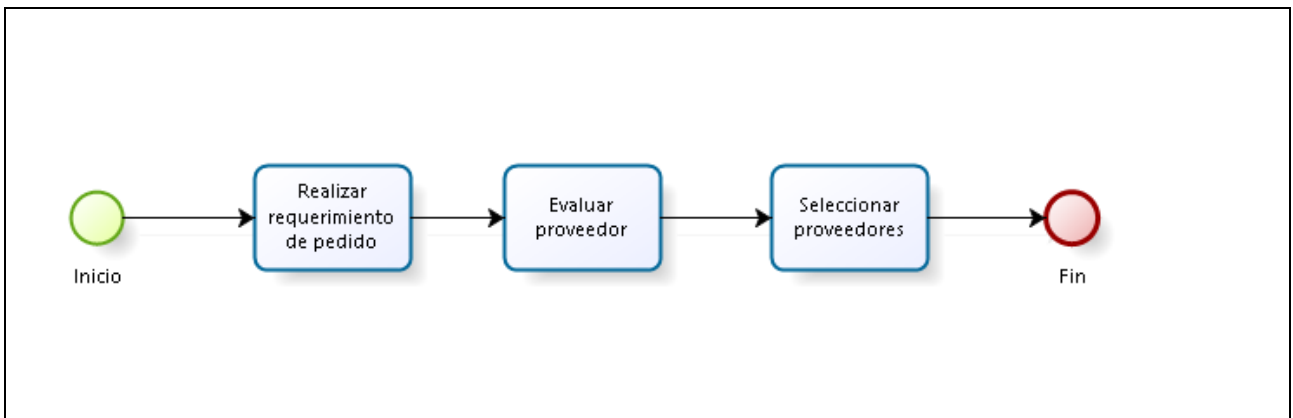
PROCESOS ACTUALES




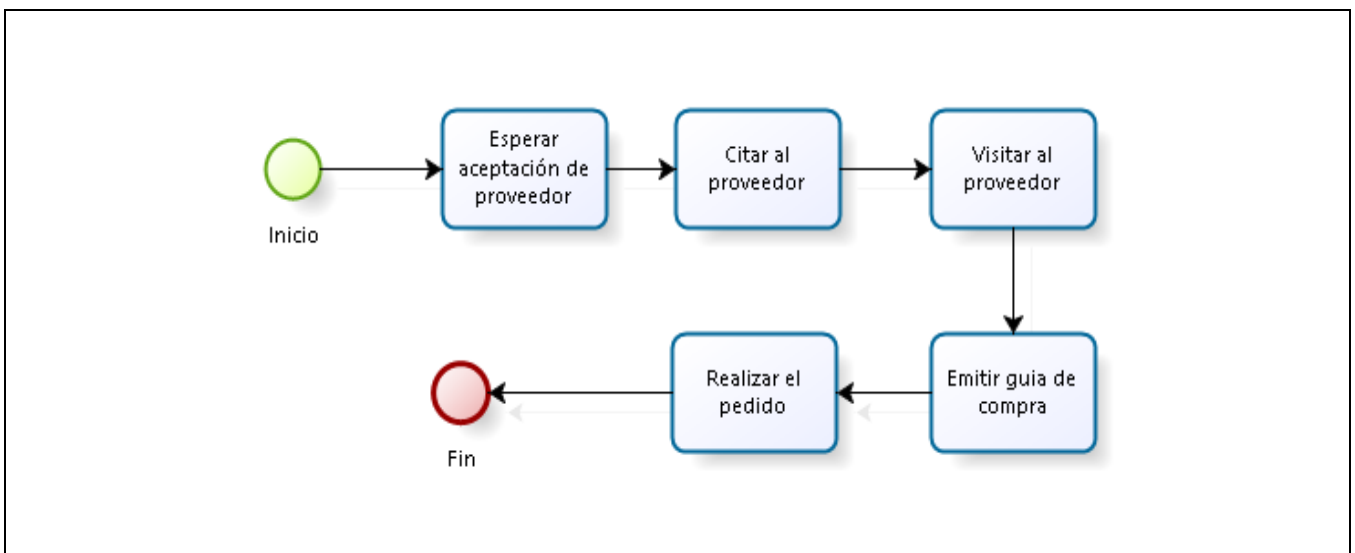
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PC-PA-043
	VERIFICACIÓN DE STOCK	VERSIÓN:	1.0








 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PC-PA-043
	REQUERIMIENTO DEL PEDIDO	VERSIÓN:	1.0



 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PC-PA-043
	PEDIDO DE COMPRA	VERSIÓN:	1.0

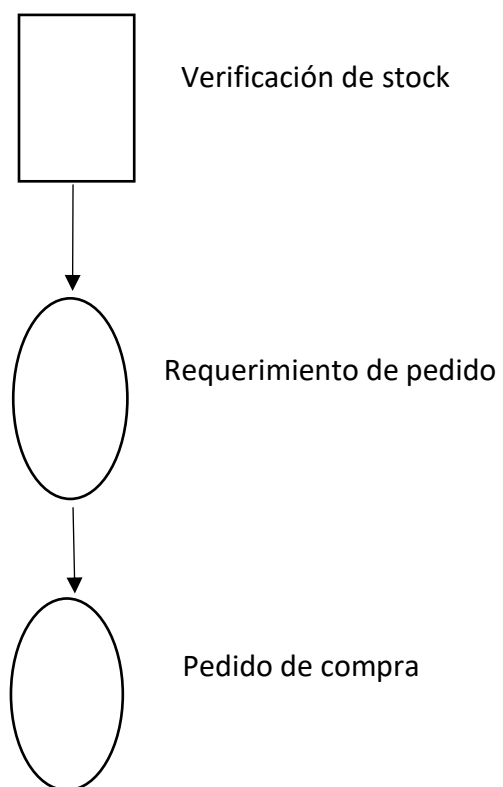



DAP: PROCESO DE COMPRA

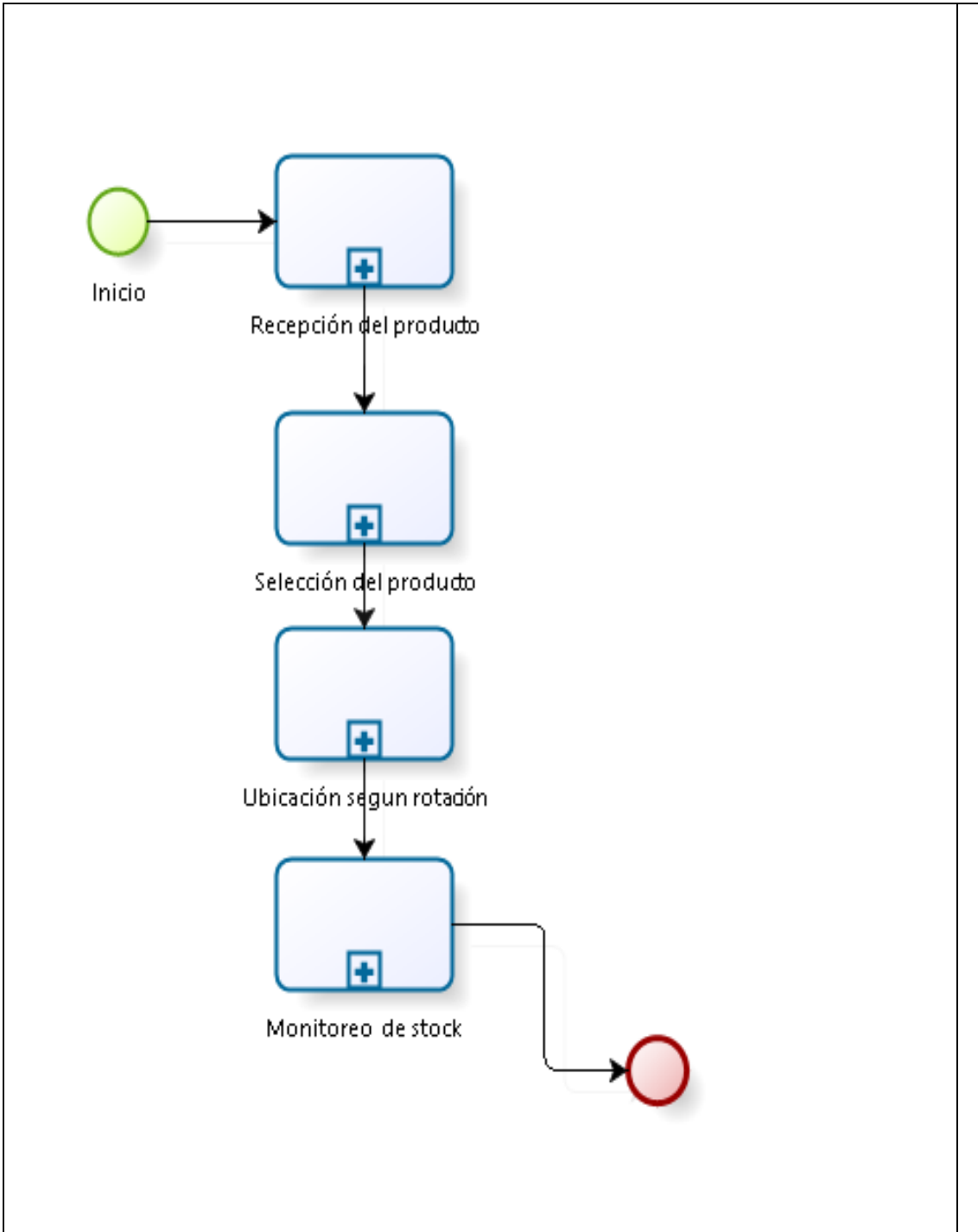
D.A.P. COMPRA							OPERACIONES	4
							TRANSPORTE	1
							INSPECCION	3
							DEMORAS	2
							ALMACENAMIENTO	0
							ACTUAL	X
							PROPUESTO	
Recursos Humanos	Distancia en metros	Tiempos en minutos	OPERACION 	TRANSPORTE 	INSPECCION 	DEMORAS 	ALMACENAMIENTO 	DESCRIPCIÓN
1	0	0:65:00			•			Revisar lista de productos
1	0	0:65:00			•			Verificar lista de stock disponible
1	0	0:30:00	•					Realizar requerimiento de pedido
1	0	0:20:00			•			Evaluar proveedores
1	0	1:00:00	•					Seleccionar al proveedor
1	0	0:30:00				•		Esperar la aceptación de proveedor
1	0	0:15:00	•					Citar con proveedor
1	0	1:00:00		•				Visitar al proveedor
1	0	0:30:00	•					Emitir orden de compra
1	0	1:00:00				•		Tramitar entrega del pedido


Tipo de actividad	Cantidad	Tiempo	Total
Operación	4	2:25:00	6:25:00
Transporte	1	1:00:00	
Inspección	3	1:30:00	
Demora	2	1:30:00	

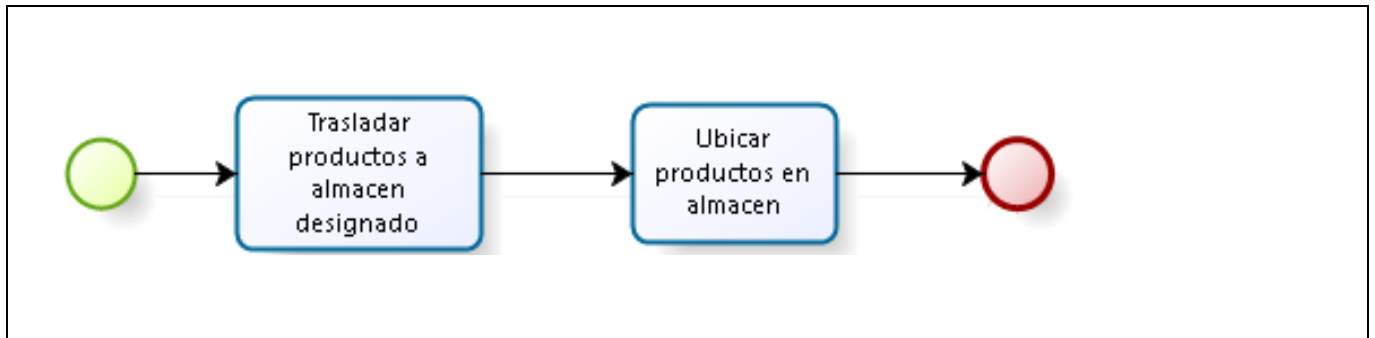
DOP: PROCESO DE COMPRA




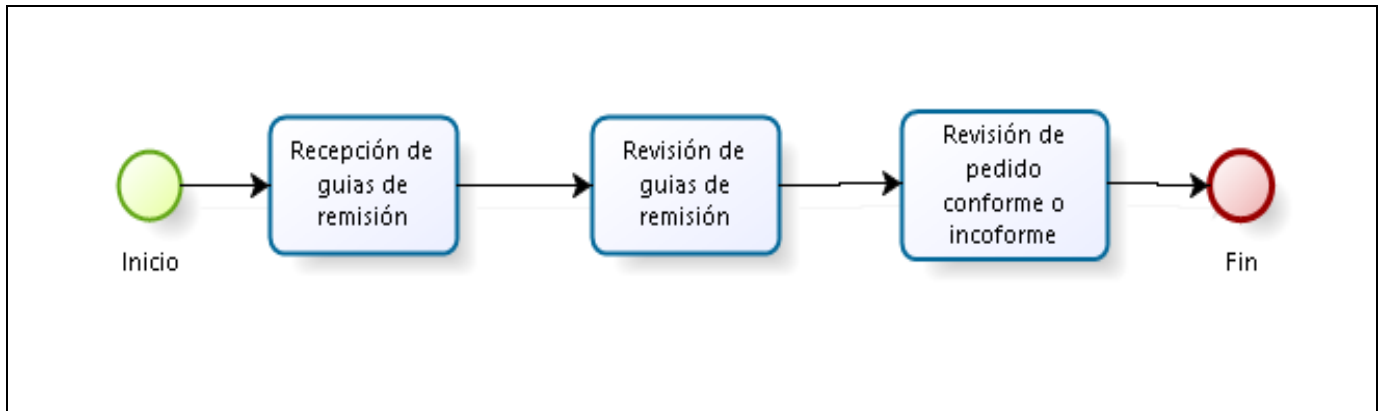
 Decórale SRL	ALMACÉN	CÓDIGO:	PA-PA-044
		VERSIÓN	1.0

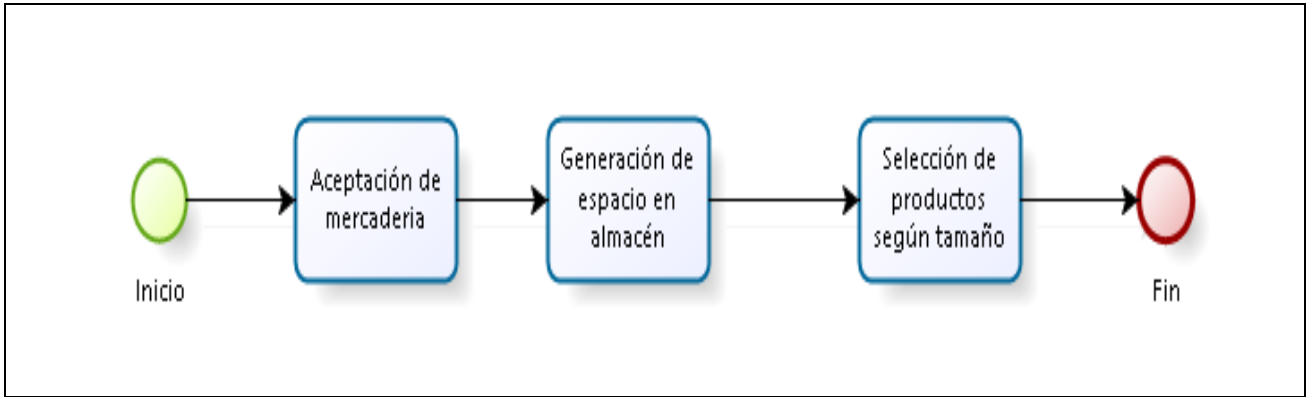


 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PA-PA-044
	RECEPCION DEL PRODUCTO	VERSIÓN:	1.0

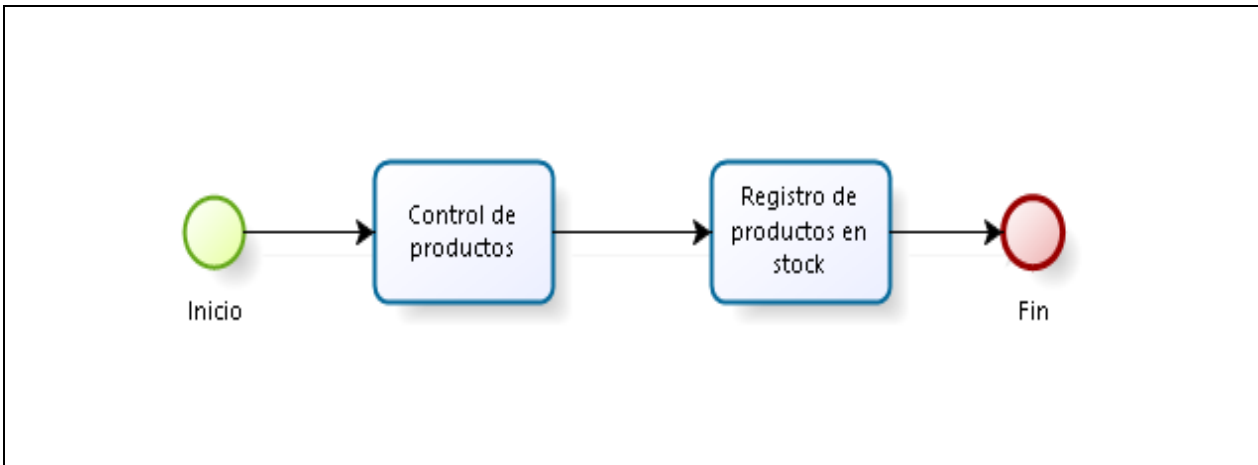


 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PA-PA-044
	SELECCIÓN DEL PRODUCTO	VERSIÓN:	1.0










 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PA-A-044
	MONITOREO DE STOCK	VERSIÓN:	1.0

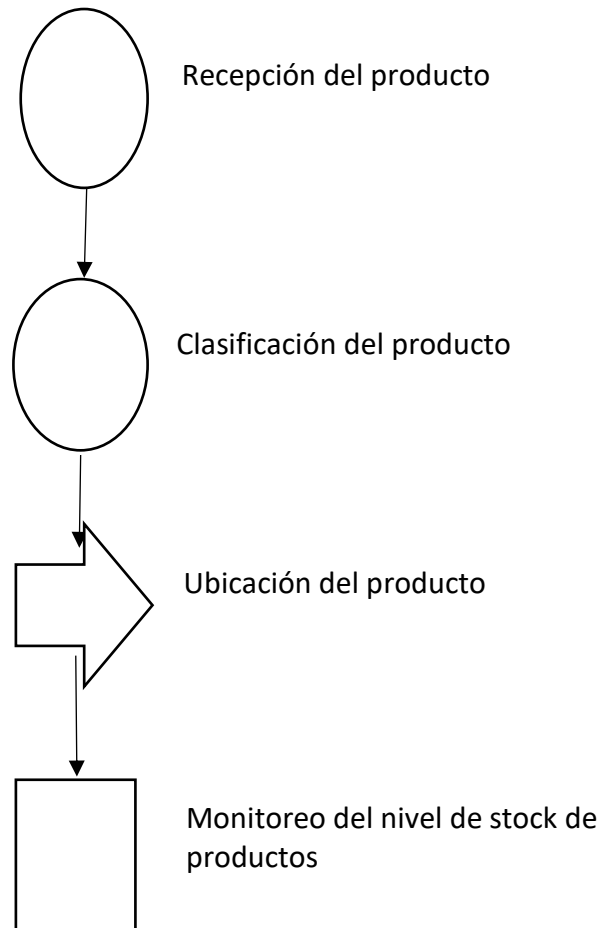


DAP: PROCESO DE ALMACÉN

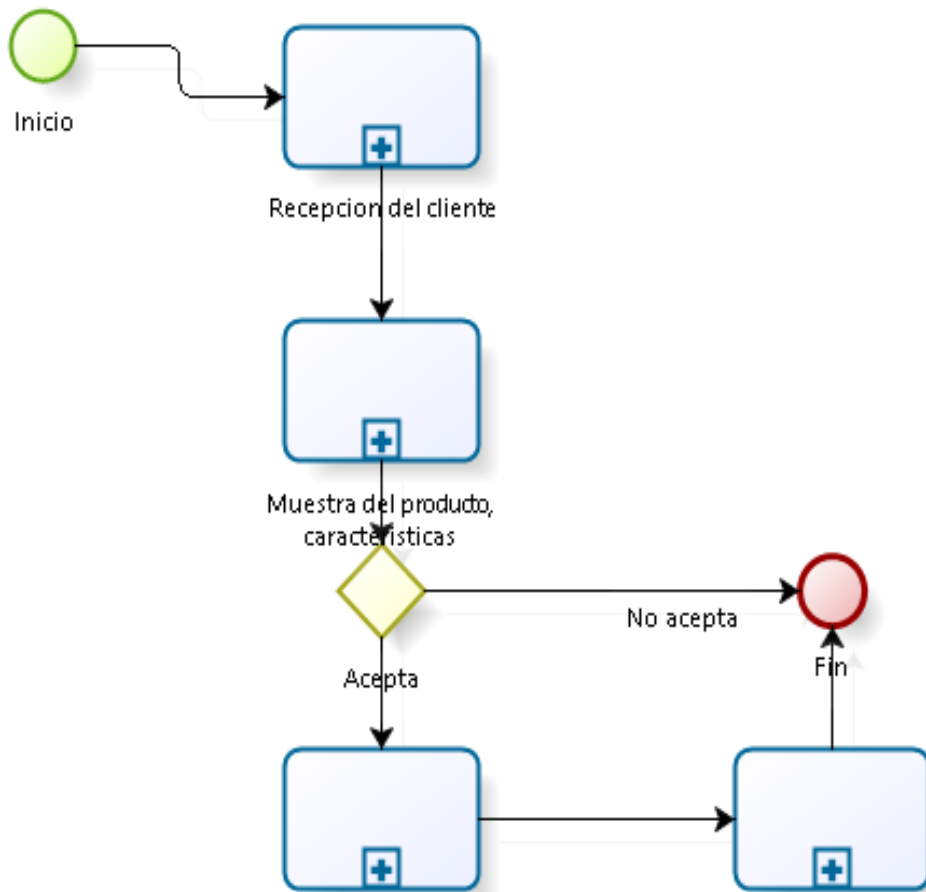
D.A.P. ALMACEN							OPERACIONES	3
							TRANSPORTE	1
							INSPECCION	3
							DEMORAS	2
							ALMACENAMIENTO	1
							ACTUAL	x
Recursos Humanos	Distancia en metros	Tiempos en minutos	OPERACION	TRANSPORTE	INSPECCION	DEMORAS	ALMACENAMIENTO	PROPUESTO
								DESCRIPCIÓN
1	0	0:15:00	●					Recepcionar guía de remision
1	0	0:15:00			●			Revisar guía de remision
1	0	0:30:00			●			Revisar pedido conforme o inconforme
1	0	0:20:00	●					Aceptación de mercadería
2	0	0:45:00				●		Generar espacio en almacén
1	0	0:30:00				●		Seleccionar productos, según tamaño, línea de productos
2	0	0:30:00		●				Trasladar productos a almacén designado
2	0	1:00:00					●	Ubicar productos en almacén
1	0	0:30:00			●			Controlar productos
1	0	0:30:00	●					Registrar productos en stock


Tipo de actividad	Cantidad	Tiempo	Total
Operación	3	1:05:00	05:05:00
Transporte	1	0:30:00	
Inspección	3	1:15:00	
Demora	2	1:15:00	
Almacenamiento	1	1:00:00	

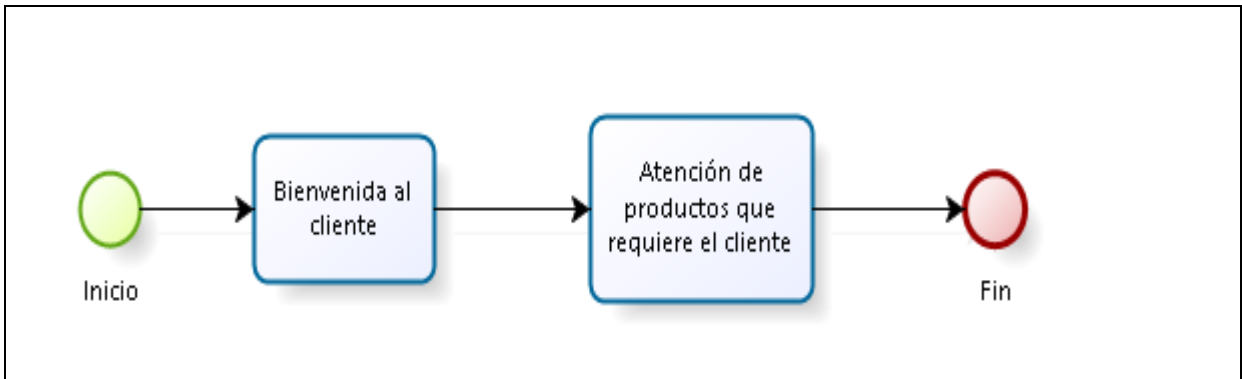
DOP : PROCESO DE ALMACÉN




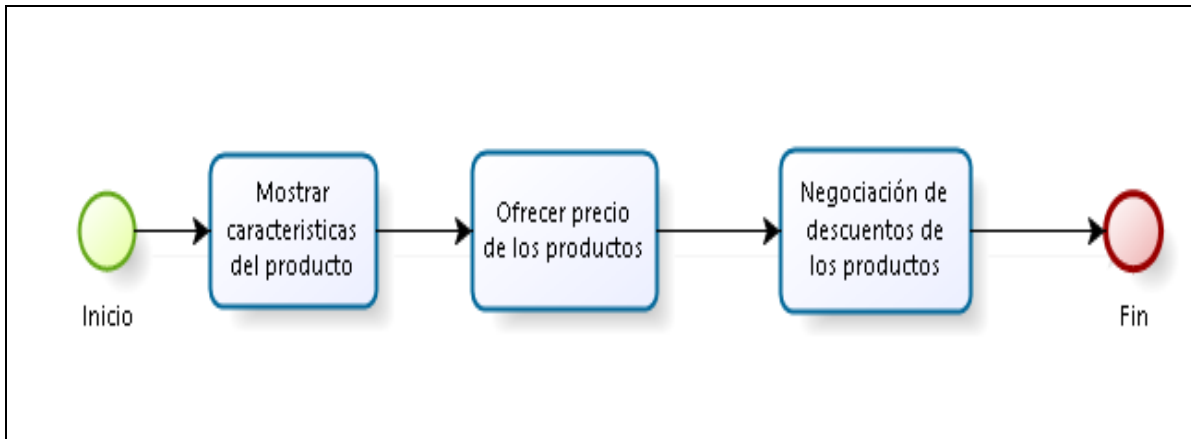
 Decórale SRL	VENTA	CÓDIGO:	PV-A-045
		VERSIÓN:	1.0




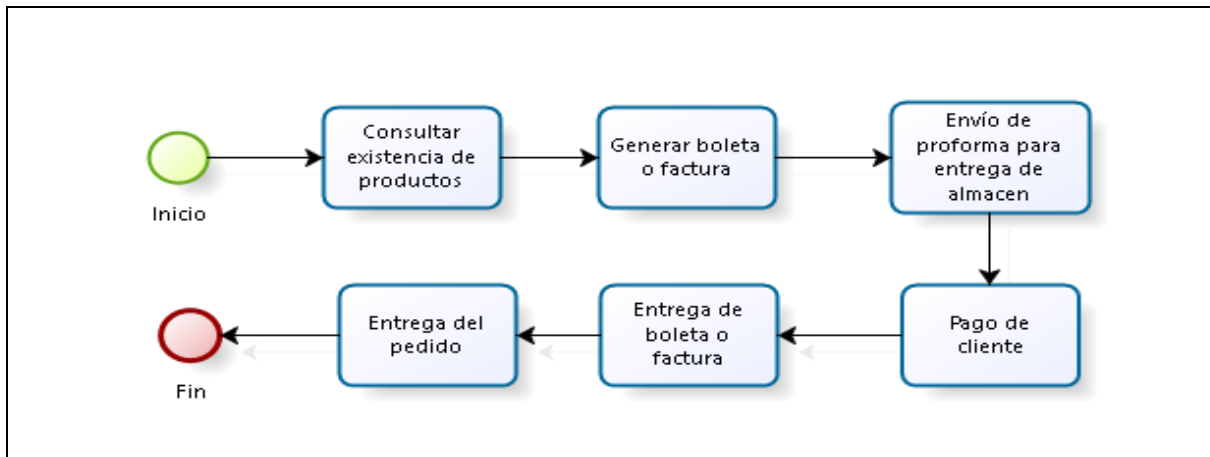
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PV-A-045
	RECEPCIÓN DEL CLIENTE	VERSIÓN:	1.0



 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PV-A-044
	MUESTRA DEL PRODUCTO	VERSIÓN:	1.0



 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PV-A-045
	CIERRE DE VENTA	VERSIÓN:	1.0

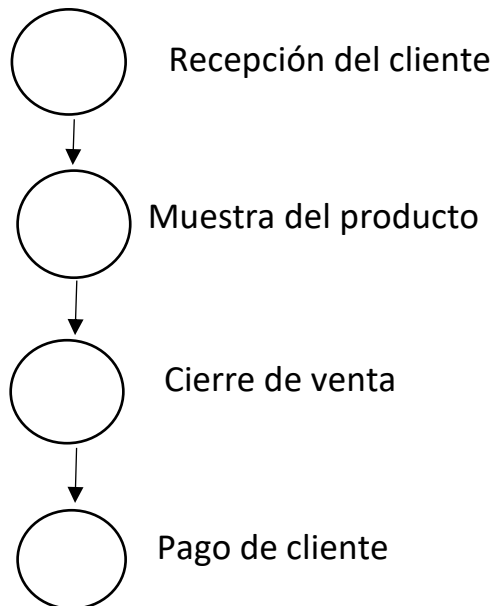


}

DAP: PROCESO DE VENTA

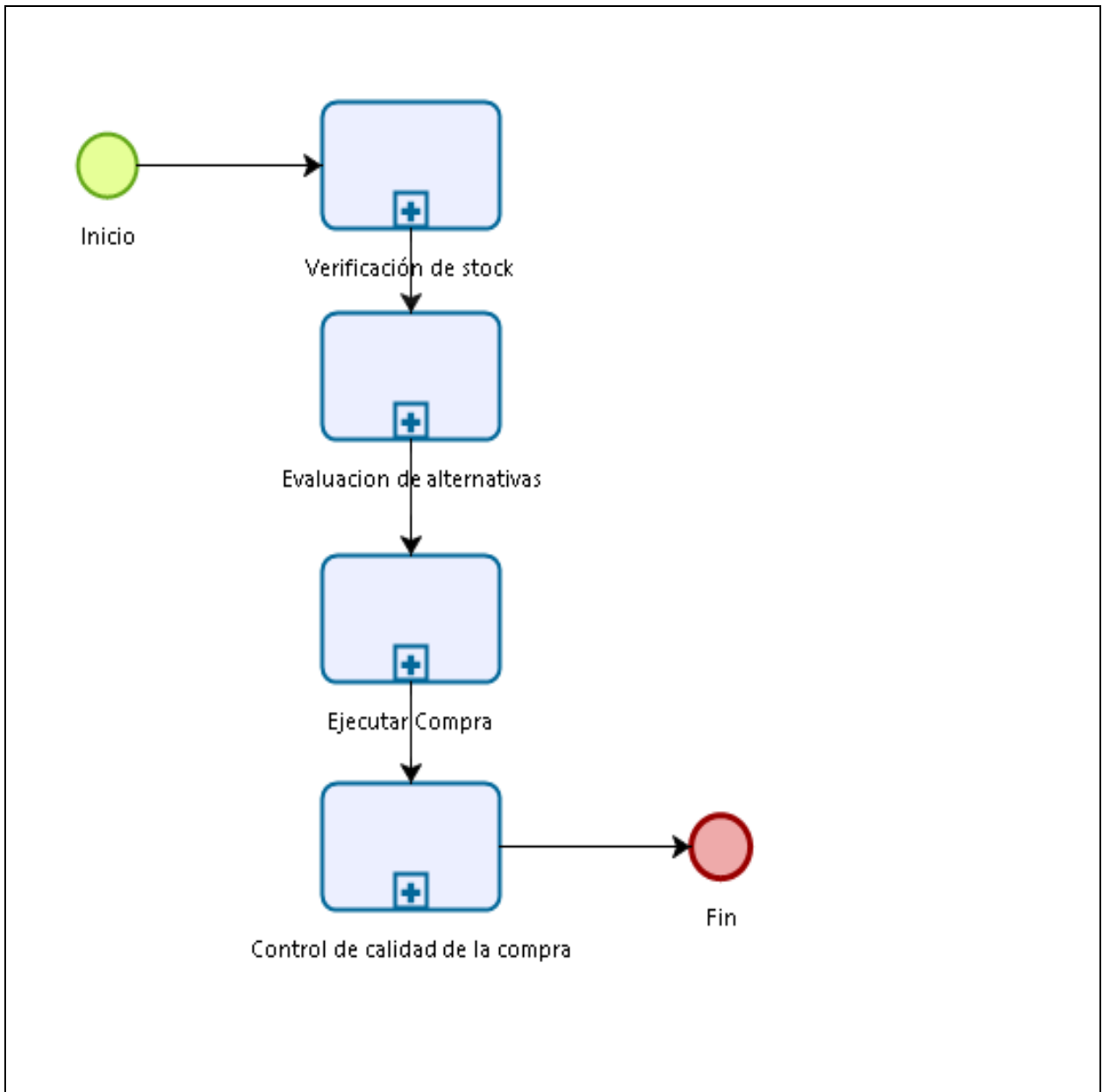
D.A.P. VENTA								OPERACIONES	9
								TRANSPORTE	1
								INSPECCION	1
								DEMORAS	0
								ALMACENAMIENTO	1
								ACTUAL	X
Recursos Humanos	Distancia en metros	Tiempos en minutos	OPERACION	TRANSPORTE	INSPECCION	DEMORAS	ALMACENAMIENTO	PROPUESTO	
								DESCRIPCIÓN	
1		0:01:00	●						Recepcionar al cliente
1		0:06:00	●						Mostrar productos
1		0:03:00	●						Negociar descuento con el cliente
1		0:05:00			●				Consultar existencia de productos en almacen
1		0:02:00	●						Generar boleta o factura
1		0:03:00					●		Enviar proforma almacen para entrega de productos
1		0:03:00	●						Pagar el producto en caja
1		0:01:00	●						Entregar boleta o factura
1		0:05:00			●				enviar pedido a tienda
1		0:02:00	●						Entregar producto a cliente

DOP: PROCESO DE VENTA

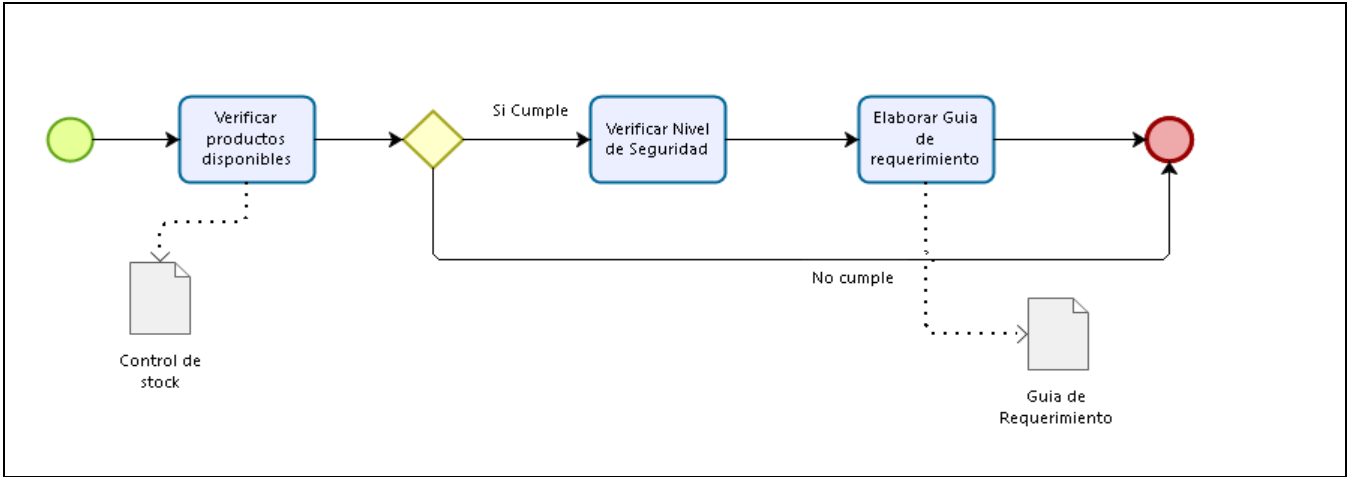



PROCESOS

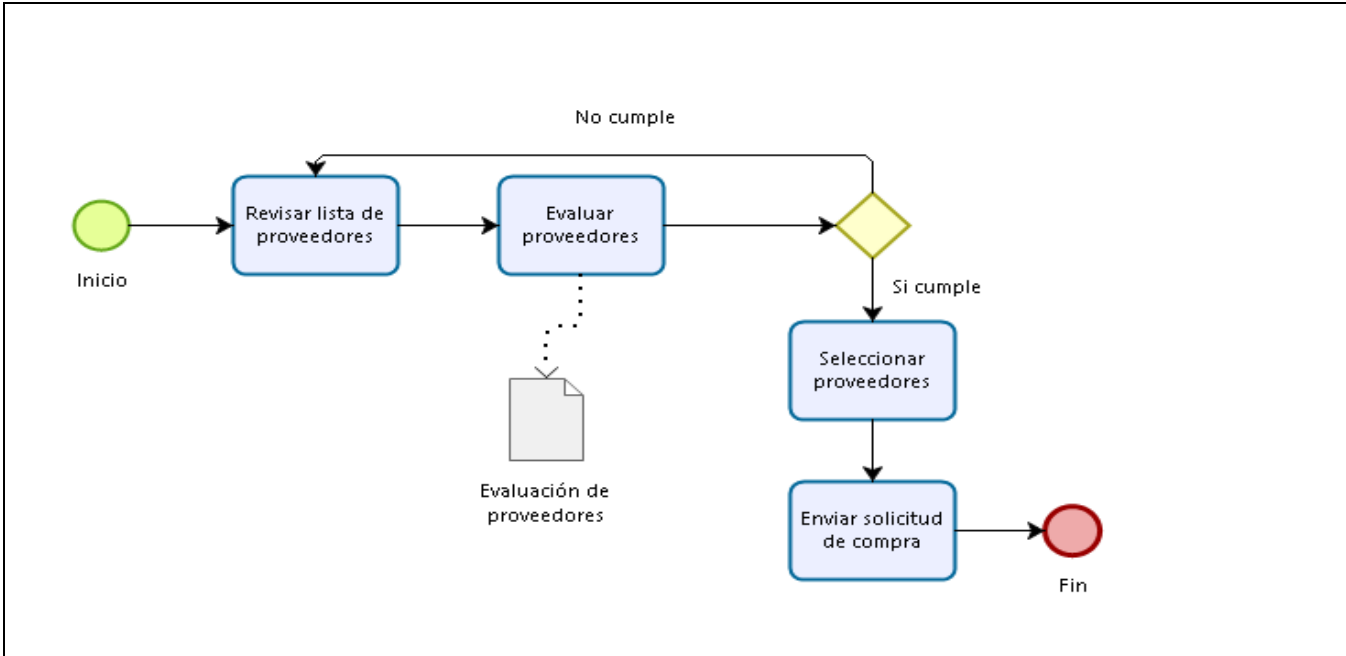
 Decórale SRL	COMPRA	CÓDIGO:	PP-PP-047
		VERSIÓN	1.0




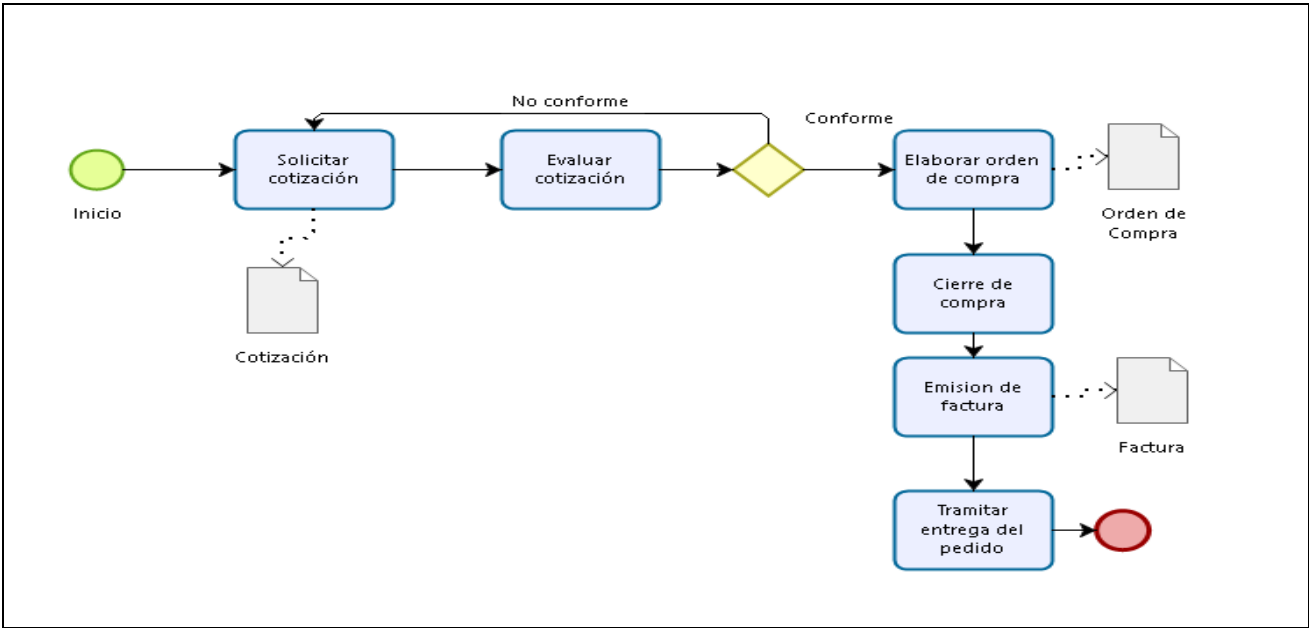
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PC-PP-047
	VERIFICACIÓN DE STOCK	VERSIÓN:	1.0




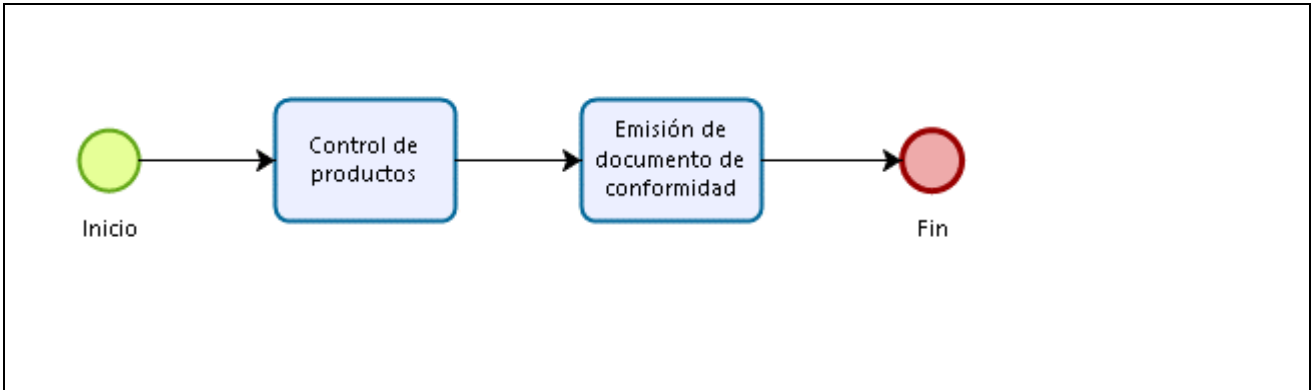
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PC-PP-047
	EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS	VERSIÓN:	1.0








 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PC-PP-047
	EJECUTAR COMPRA	VERSIÓN:	1.0



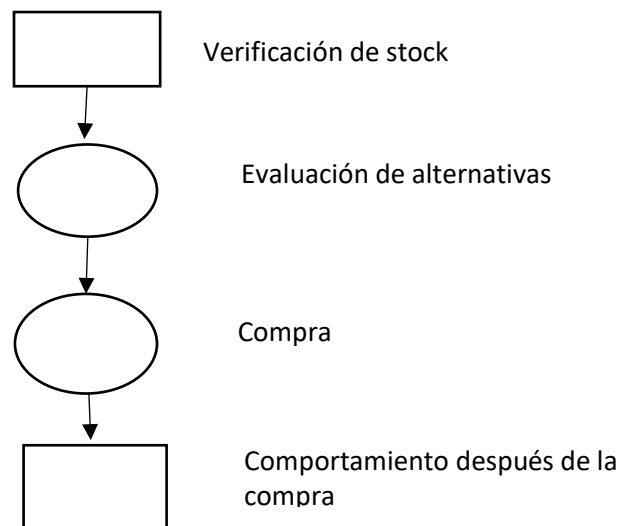
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PC-PP-047
	CONTROL DE CALIDAD DE LA COMPRA	VERSIÓN:	1.0



D.A.P. COMPRA								OPERACIONES	10
								TRANSPORTE	1
								INSPECCION	3
								DEMORAS	1
								ALMACENAMIENTO	0
								ACTUAL	
								PROPUESTO	X
Recursos Humanos	Distancia en metros	Tiempos en minutos	OPERACION 	TRANSPORTE 	INSPECCION 	DEMORAS 	ALMACENAMIENTO 	DESCRIPCIÓN	
1	0	0:10:00							Verificar productos disponibles
1	0	0:10:00							Verificar nivel de seguridad
1	0	0:10:00							Elaborar Guía de requerimiento
1	0	0:10:00							Revisar lista de proveedores
1	0	0:30:00							Evaluar proveedores
1	0	0:30:00							Seleccionar proveedores
1	0	0:10:00							Enviar solicitud de compra
1	0	0:30:00							Visitar al proveedor
1	0	0:15:00							Solicitar cotización de compra
1	0	0:05:00							Evaluar cotización
1	0	0:10:00							Elaborar orden de compra
1	0	0:15:00							Cierre de la compra
1	0	0:10:00							Emision de factura
1	0	0:15:00							tramitar entrega del pedido
1	0	0:15:00							Control de productos
1	0	0:10:00							Emision de documento de conformidad

Tipo de actividad	Cantidad	Tiempo	Total
OPERACIONES	8	2:25:00	3:55:00
TRANSPORTE	1	0:30:00	
INSPECCION	3	0:45:00	
DEMORAS	1	0:15:00	

DOP: PROCESO DE COMPRA





Decórale SRL

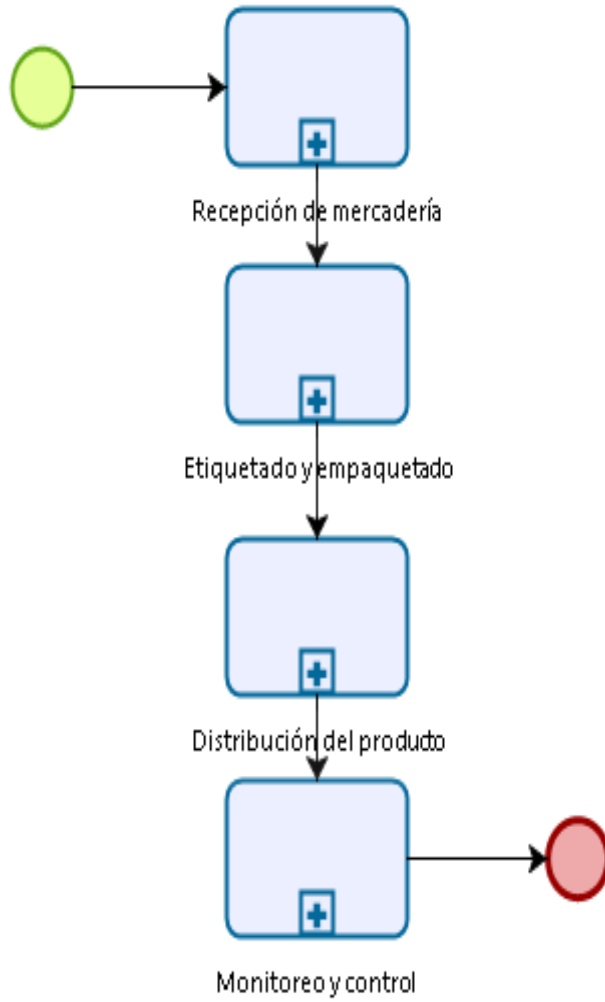
ALMACEN


CÓDIGO:

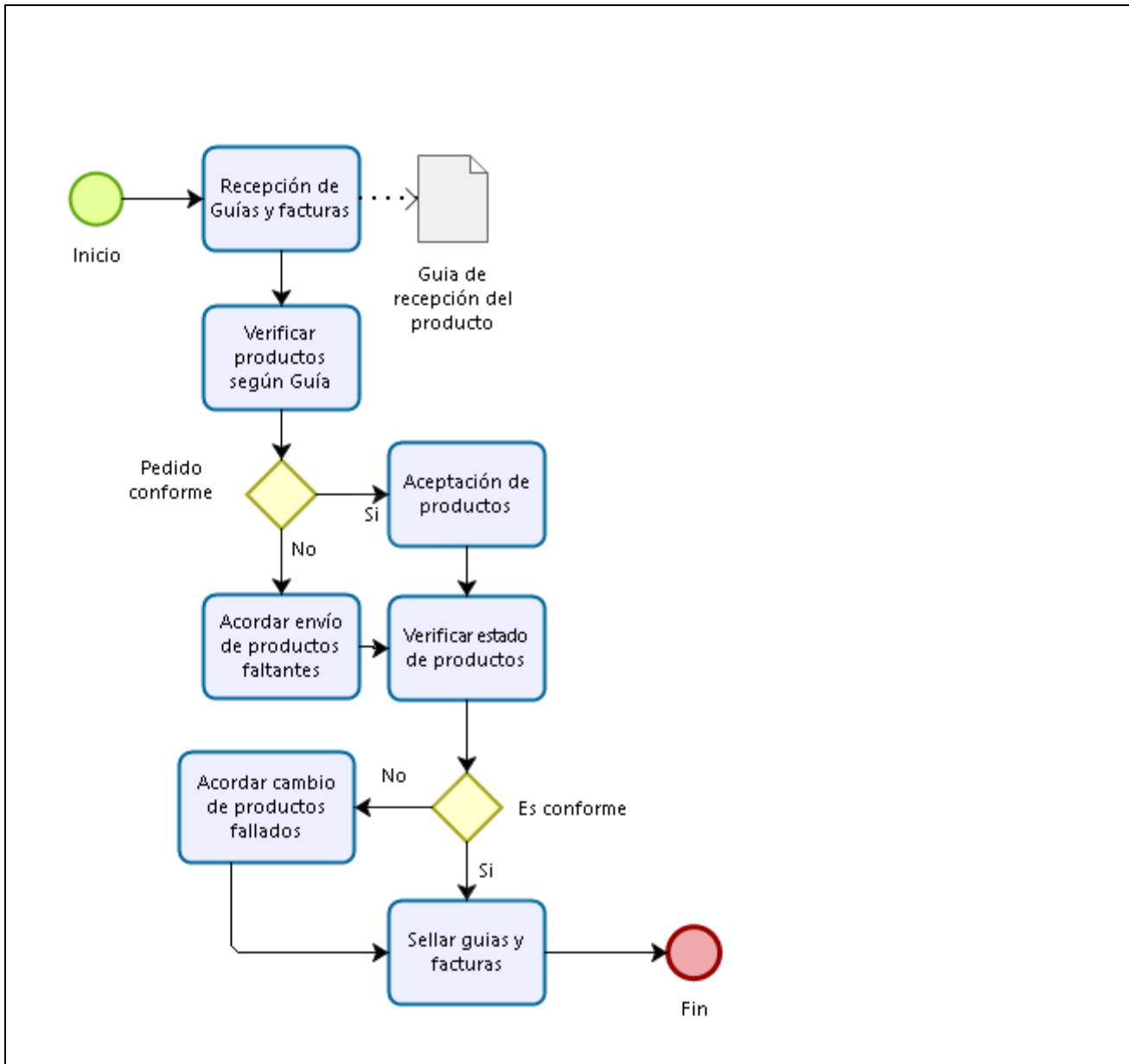
PP-PA-048


VERSIÓN:

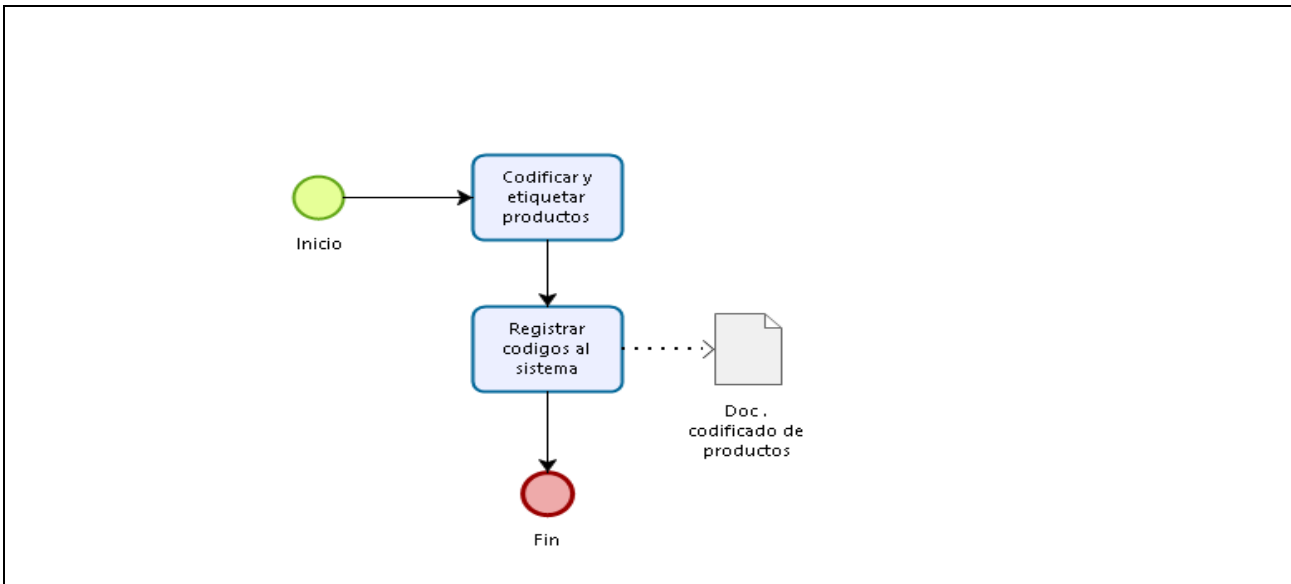
1.0




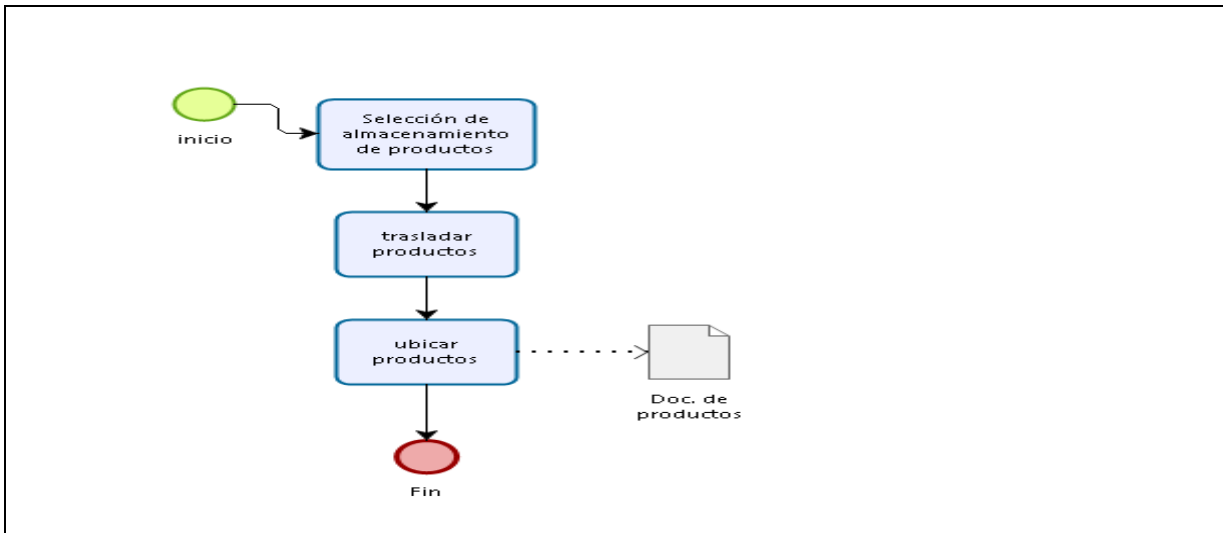
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PA-PP-048
	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA	VERSIÓN:	1.0




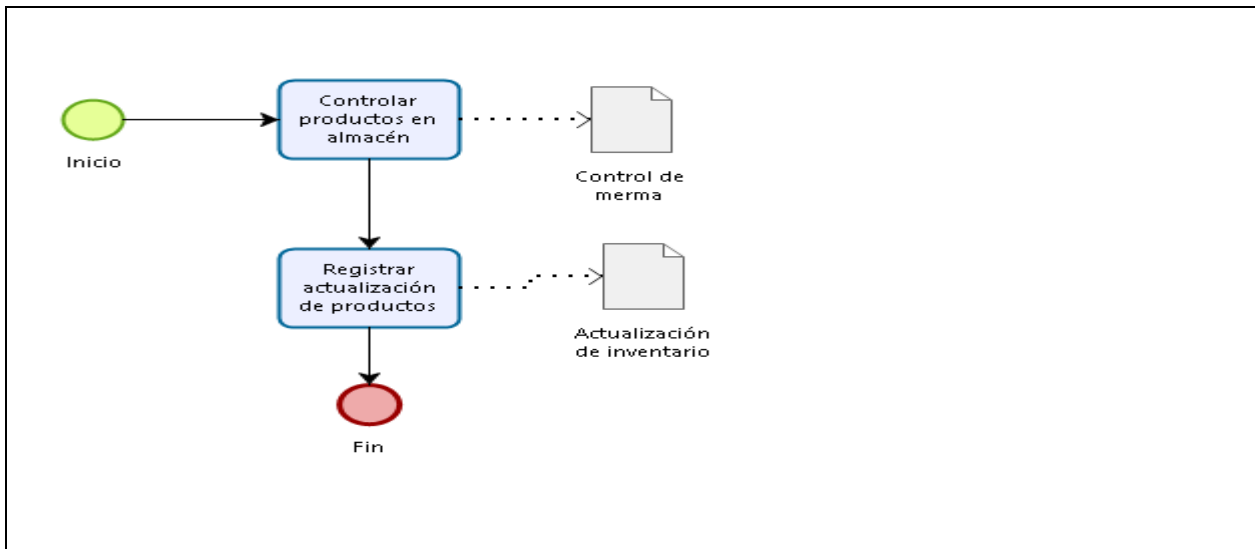
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PA-PP-048
	ETIQUETADO Y EMPAQUETADO	VERSIÓN:	1.0



 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PA-PP-048
	DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO	VERSIÓN:	1.0



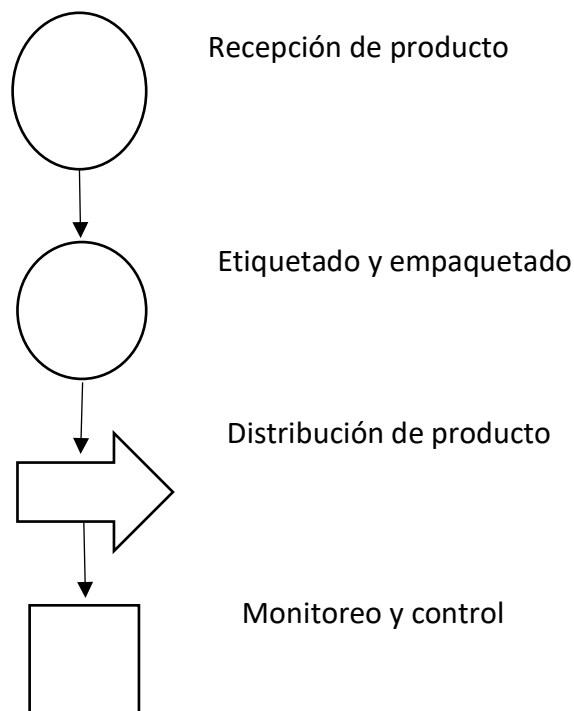
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PA-PP-048
	MONITOREO Y CONTROL	VERSIÓN:	1.0



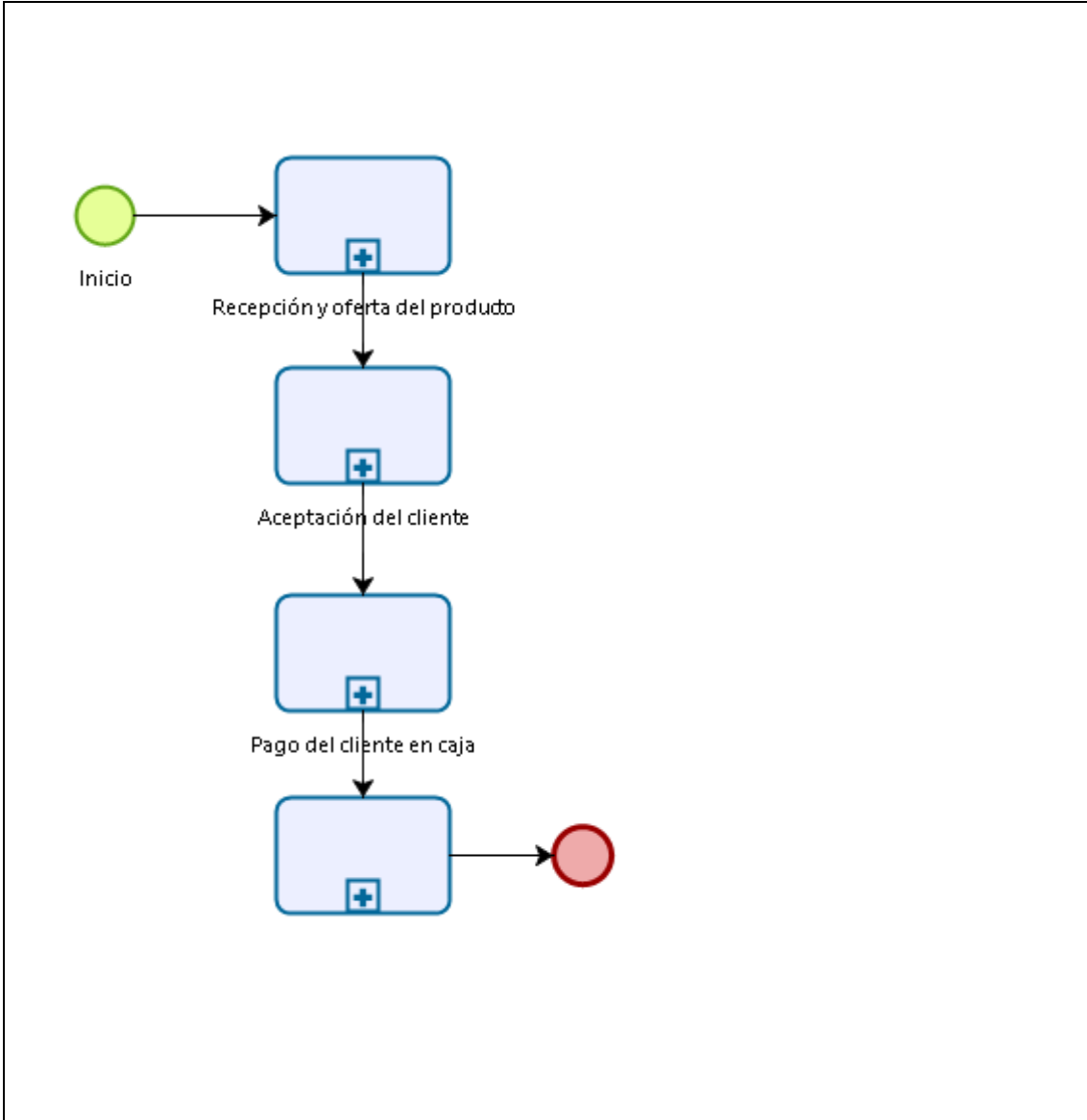
DAP: PROCESO DE ALMACEN


D.A.P. ALMACEN							OPERACIONES	8
							TRANSPORTE	1
							INSPECCION	1
							DEMORAS	3
							ALMACENAMIENTO	1
							ACTUAL	
							PROPUESTO	X
Recursos Humanos	Distancia en metros	Tiempos en minutos	OPERACION	TRANSPORTE	INSPECCION	DEMORAS	ALMACENAMIENTO	DESCRIPCIÓN
1	0	0:05:00						Recepcionar guía y factura de proveedor
1	0	0:35:00						Verificar productos según Guía
1	0	0:05:00						Aceptación de productos
1	0	0:05:00						Acordar envío de productos faltantes
1	0	0:15:00						Verificar estado de productos
1	0	0:05:00						Acordar cambio de productos fallados
1	0	0:05:00						Sellar Guías y facturas
2	0	0:45:00						Codificar y etiquetar los productos
1	0	0:15:00						Registrar productos codificados al sistema
1	0	0:10:00						Seleccionar almacenamiento de productos
2	0	0:30:00						Trasladar los productos almacén
2	0	0:30:00						Ubicar productos en almacén
1	0	0:15:00						Controlar productos en almacén
1	0	0:15:00						Registrar de productos

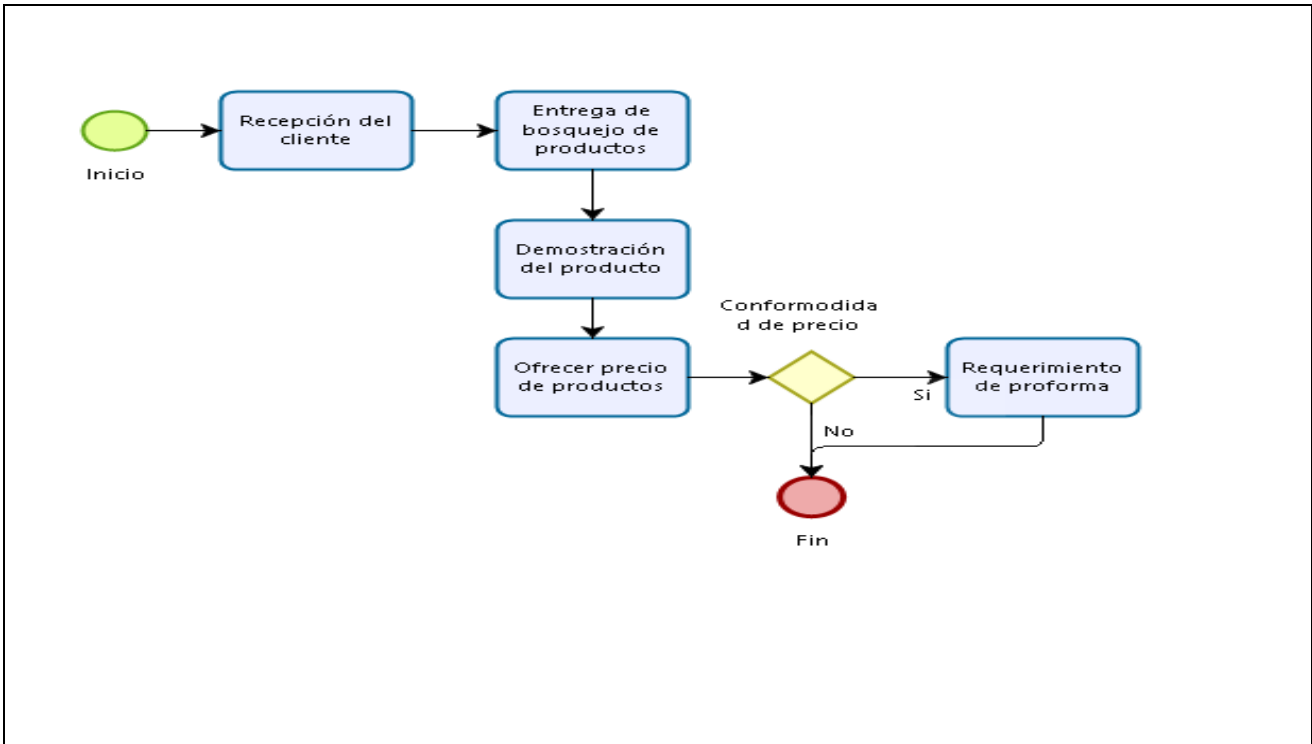
DOP: PROCESO DE ALMACEN




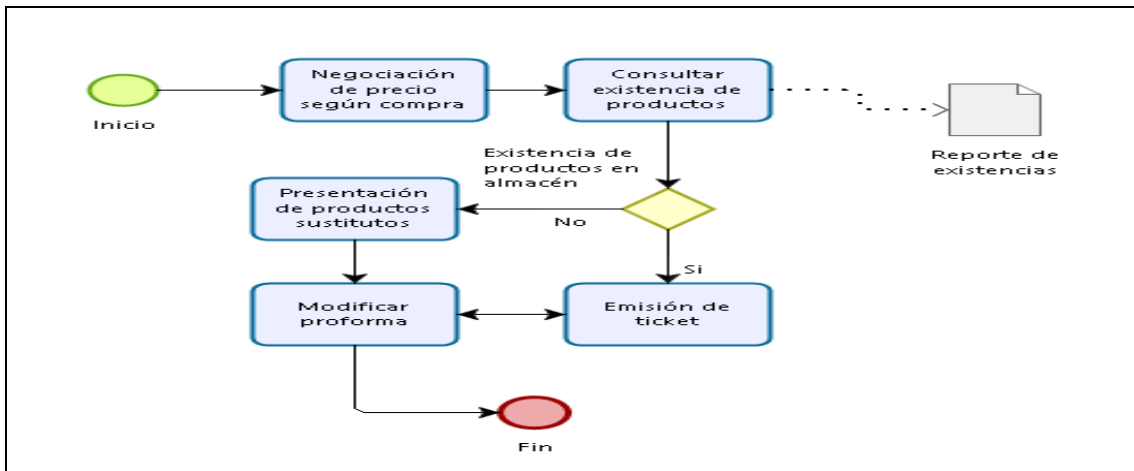
 Decórale SRL	VENTA	CÓDIGO:	PP-PV-049
		VERSIÓN:	1.0




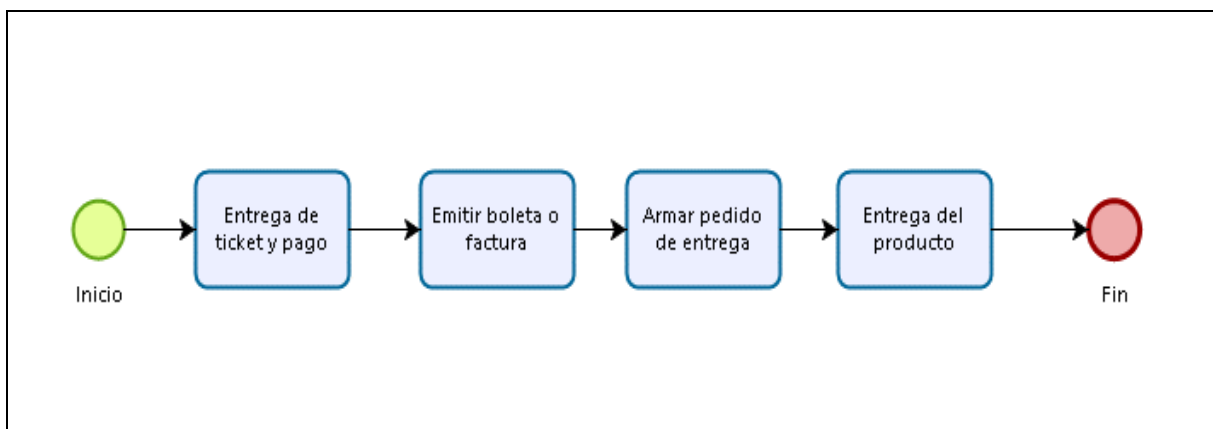
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PV-PP-048
	RECEPCIÓN Y OFERTA DEL PRODUCTO	VERSIÓN:	1.0




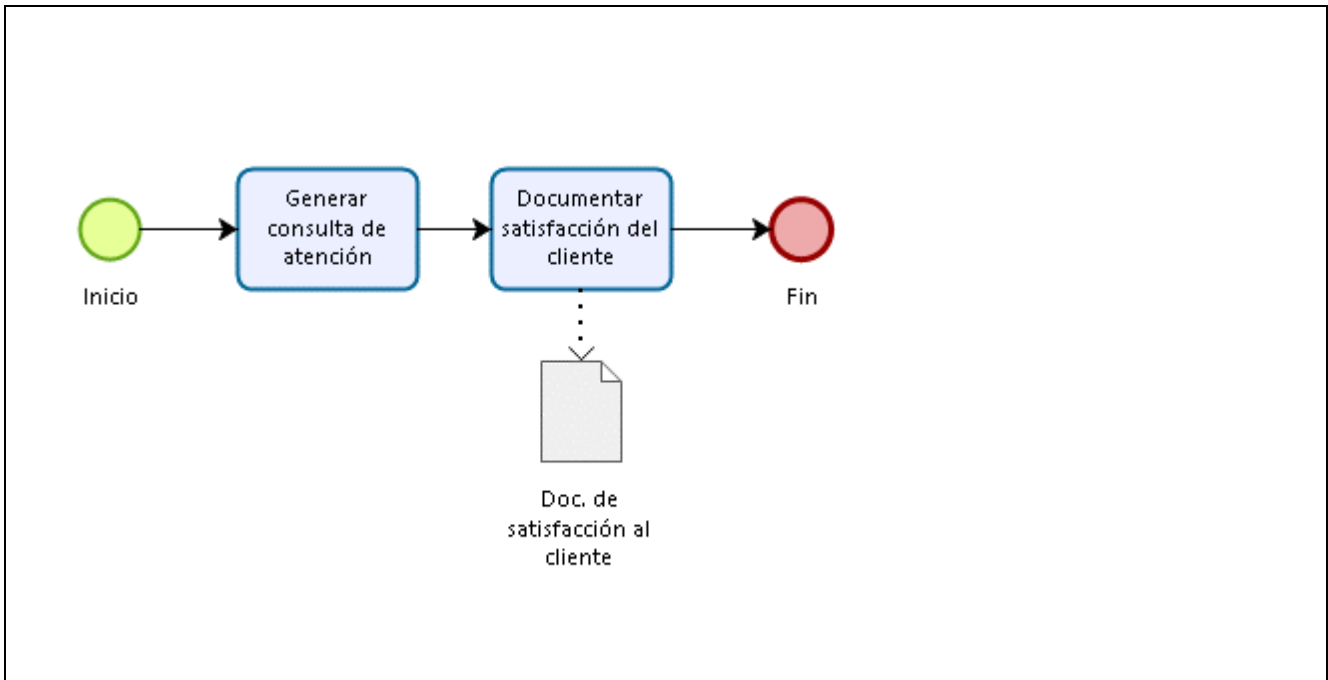
 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PV-PP-048
	ACEPTACIÓN DEL CLIENTE	VERSIÓN:	1.0



 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PV-PP-048
	PAGO DEL CLIENTE EN CAJA	VERSIÓN:	1.0



 Decórale SRL	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PV-PP-048
	CONTROL POST VENTA	VERSIÓN:	1.0

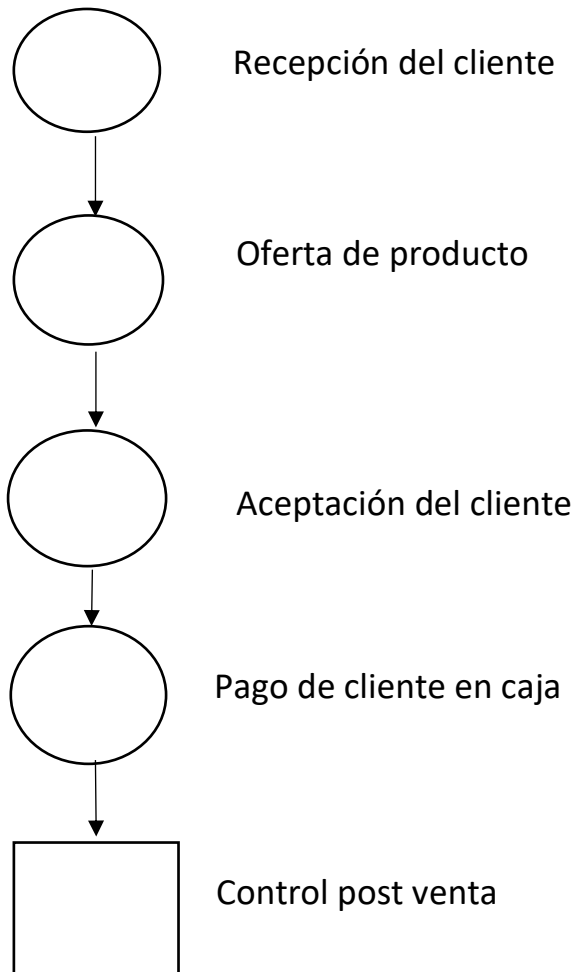


DAP: PROCESO DE VENTA

D.A.P. VENTA								OPERACIONES	15
								TRANSPORTE	0
								INSPECCION	1
								DEMORAS	1
								ALMACENAMIENTO	1
								PROPUESTO	X
Recursos Humanos	Distancia en metros	Tiempos en minutos	OPERACION 	TRANSPORTE 	INSPECCION 	DEMORAS 	ALMACENAMIENTO 	DESCRIPCIÓN	
1	0	0:01:00	•						Recepcionar al cliente
1	0	0:01:00	•						Entrega de bosquejo de productos
2	0	0:02:00	•						Demostracion de productos
2	0	0:01:00	•						Ofrecer precio de los productos
1	0	0:01:00	•						Requerimiento de proforma
1	0	0:02:00	•						Negociación de precio según compra
1	0	0:02:00	•						Consultar existencia de productos
1	0	0:01:00	•						Presentación de productos sustitutos
1	0	0:01:00	•						Emission de ticket de pago
1	0	0:02:00	•						Coordinar pedido del producto
1	0	0:01:00	•						Realizar proforma
1	0	0:01:00	•						Enviar pedido de producto
1	0	0:01:00					•		Envío de ticket almacén
1	0	0:01:00	•						Generar boleta o factura
1	0	0:03:00				•			Esperar armado de pedido
1	0	0:01:00	•						Entrega del producto
1	0	0:01:00	•						Generar consulta de atención
1	0	0:01:00	•						Documentar satisfacción del cliente

Tipo de actividad	Cantidad	Tiempo	Total
OPERACIONES	15	0:18:00	0:24:00
INSPECCION	1	0:02:00	
DEMORAS	1	0:03:00	
ALMACENAMIENTO	1	0:01:00	

DOP: PROCESO DE VENTA



RESULTADOS DE INDICADORES

1.1. Tasa de órdenes de compra con error

Las actividades que se realizan para ejecutar una compra, la verificación de stock, con ello se verificará los productos disponibles y nivel de seguridad por cada producto, se realiza la guía de requerimiento, se tiene una evaluación de proveedores, que estén registrados según su calificación de pedidos anteriores, calidad del pedidos y productos, se presenta la cotización y se evalúan las cotizaciones para realizar la ejecución de la compra, una vez decepcionado los productos se tiene el control de productos y se emite el documento de conformidad.

FORMULA:

(OCE): # De ordenes generadas con error (TOG): Total de ordenes generadas TOCE: OCE/TOG	
TOCE: 21% OCE: 10 TOG: 48 TOCE: 10/48= 0.208	TOCE: 10% OCE: 5 TOG: 48 TOCE: 5/48= 0.104

1.2. Calidad del pedido

Los criterios de elección de proveedor es un control y registro de los proveedores de la empresa, se tiene en cuenta el resultado de la documentación de eventos anteriores en pedidos mayores, para el proceso de recepción del producto, se realiza la recepción del producto con la guía y factura correspondiente y se tiene en cuenta los productos fallados o la falta de productos para un acuerdo de reposición, se realiza la verificación de stock y se lleva al almacén para codificar y documentar los productos, seleccionar los productos para distribuir a almacén y según el tipo de producto, se tiene un control de los productos y la documentación necesaria.

FORMULA:

CP: $(PGSP/TP)*100$ CP: Calidad del pedido PGSP: Pedido generado sin problema TP: Total del pedido	
CP: 79% PGSP: 38 Tp: 48 CP: $(33/48)*100$	CP: 90% PGSP: 43 Tp: 48 CP: $(43/48)*100$

1.3. Indicadores de venta

Se tiene indicadores de venta según el historial el monto mensual en la meta es de S/.50000 a S/.70000 Los trabajadores tienen una meta diaria dependiendo de la tienda en la que se encuentren, si es en la tienda ubicada en Teatro es de S/.900 diarios y si es en la tienda ubicada en Cuglivan de S/.600 diarios.

Sin embargo, se tiene una variación de las ventas según la estación que es un indicador que tiene una gran variación

FORMULA:

VM = VGMF+ VGMB VGMF: Ventas generadas al mes por factura VGMB: Venta generadas al mes por boleta	
VM: 55,000 VM = VGMF+VGMB VM = 40,000 +15,000	VM: 83,600 VM = VGMF+VGMB VM = 65,000 +16,600

FLUJO DE CAJA PROYECTADO

AÑOS	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017
RUBROS/MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FLUJO INICIAL DE EFECTIVO	S/. 6,000.00	S/. 8,300.00	S/. 9,000.00	S/. 9,200.00	S/. 10,300.00	S/. 10,000.00	S/. 9,300.00	S/. 7,200.00	S/. 4,600.00	S/. 3,300.00	S/. 1,050.00	S/. 7,350.00
Ventas	S/. 62,300.00	S/. 62,000.00	S/. 61,800.00	S/. 62,500.00	S/. 61,100.00	S/. 62,000.00	S/. 62,500.00	S/. 62,400.00	S/. 63,400.00	S/. 63,150.00	S/. 62,900.00	S/. 62,650.00
TOTAL INGRESOS	S/. 68,300.00	S/. 70,300.00	S/. 70,800.00	S/. 71,700.00	S/. 71,400.00	S/. 72,000.00	S/. 71,800.00	S/. 69,600.00	S/. 68,000.00	S/. 66,450.00	S/. 63,950.00	S/. 70,000.00
(-)TOTAL EGRESOS	S/. 60,000.00	S/. 61,300.00	S/. 61,600.00	S/. 61,400.00	S/. 61,400.00	S/. 62,700.00	S/. 64,600.00	S/. 65,000.00	S/. 64,700.00	S/. 65,400.00	S/. 56,600.00	S/. 57,100.00
INVERSION												
INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO												
GASTOS OPERATIVOS												
SUMINISTROS	S/. 11,000.00	S/. 11,000.00	S/. 11,000.00	S/. 11,000.00	S/. 11,000.00	S/. 11,000.00	S/. 11,500.00	S/. 11,500.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00
COSTOS Y GASTOS OPERATIVOS	S/. 7,000.00	S/. 7,000.00	S/. 7,000.00	S/. 7,000.00	S/. 7,000.00	S/. 7,600.00	S/. 7,600.00	S/. 7,600.00	S/. 7,600.00	S/. 8,300.00	S/. -	S/. -
GASTOS ADMINISTRATIVOS												
PERSONAL OPERATIVO	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00	S/. 12,000.00
PERSONAL MANTENIMIENTO	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00	S/. 4,500.00
PERSONAL ADMINISTRATIVO	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00
SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00	S/. 6,000.00	S/. 6,000.00	S/. 6,000.00	S/. 6,800.00	S/. 6,800.00	S/. 6,800.00	S/. 6,800.00
OTROS GASTOS	S/. 8,500.00	S/. 9,800.00	S/. 9,800.00	S/. 9,800.00	S/. 9,900.00	S/. 9,600.00	S/. 11,000.00	S/. 11,000.00	S/. 9,500.00	S/. 9,500.00	S/. 9,000.00	S/. 9,500.00
IMPUESTOS	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 2,800.00	S/. 2,600.00	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 2,900.00	S/. 2,800.00	S/. 2,800.00	S/. 2,800.00	S/. 2,800.00
SALDO DE CAJA	S/. 8,300.00	S/. 9,000.00	S/. 9,200.00	S/. 10,300.00	S/. 10,000.00	S/. 9,300.00	S/. 7,200.00	S/. 4,600.00	S/. 3,300.00	S/. 1,050.00	S/. 7,350.00	S/. 12,900.00
PRESTAMO	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -
(-)SERVICIO A LA DEUDA	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -
CAJA FINAL	S/. 8,300.00	S/. 9,000.00	S/. 9,200.00	S/. 10,300.00	S/. 10,000.00	S/. 9,300.00	S/. 7,200.00	S/. 4,600.00	S/. 3,300.00	S/. 1,050.00	S/. 7,350.00	S/. 12,900.00
(-)CAJA INICIAL		S/. 6,000.00	S/. 8,300.00	S/. 9,000.00	S/. 9,200.00	S/. 10,300.00	S/. 10,000.00	S/. 9,300.00	S/. 7,200.00	S/. 4,600.00	S/. 3,300.00	S/. 1,050.00
CAJA NETA	S/. 8,300.00	S/. 3,000.00	S/. 900.00	S/. 1,300.00	S/. 800.00	-S/. 1,000.00	-S/. 2,800.00	-S/. 4,700.00	-S/. 3,900.00	-S/. 3,550.00	S/. 4,050.00	S/. 11,850.00

FLUJO DE CAJA PROYECTADO + BENEFICIO

AÑOS	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017
RUBROS/MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FLUJO INICIAL DE EFECTIVO	5,000.00 S/.	8,500.00 S/.	10,500.00 S/.	11,900.00 S/.	13,900.00 S/.	13,700.00 S/.	15,700.00 S/.	17,600.00 S/.	19,180.00 S/.	19,180.00 S/.	38,360.00 S/.	49,700.00 S/.
Ventas	68,000.00 S/.	67,500.00 S/.	67,900.00 S/.	67,500.00 S/.	67,300.00 S/.	68,000.00 S/.	67,900.00 S/.	67,580.00 S/.	68,000.00 S/.	68,420.00 S/.	68,840.00 S/.	69,260.00 S/.
TOTAL INGRESOS	73,000.00 S/.	76,000.00 S/.	78,400.00 S/.	79,400.00 S/.	81,200.00 S/.	81,700.00 S/.	83,600.00 S/.	85,180.00 S/.	87,180.00 S/.	87,600.00 S/.	107,200.00 S/.	118,960.00 S/.
(-)TOTAL EGRESOS	64,500.00 S/.	65,500.00 S/.	66,500.00 S/.	65,500.00 S/.	67,500.00 S/.	66,000.00 S/.	66,000.00 S/.	66,000.00 S/.	68,000.00 S/.	57,500.00 S/.	57,500.00 S/.	57,500.00 S/.
INVERSION												
INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO												
GASTOS OPERATIVOS												
SUMINISTROS	11,000.00 S/.	11,000.00 S/.	11,000.00 S/.	11,000.00 S/.	12,000.00 S/.	12,000.00 S/.	12,000.00 S/.	12,000.00 S/.	13,000.00 S/.	13,000.00 S/.	13,000.00 S/.	13,000.00 S/.
COSTOS Y GASTOS OPERATIVOS	8,000.00 S/.	8,000.00 S/.	8,000.00 S/.	8,000.00 S/.	8,000.00 S/.	8,500.00 S/.	8,500.00 S/.	8,500.00 S/.	8,500.00 S/.	- S/.	- S/.	- S/.
GASTOS ADMINISTRATIVOS												
PERSONAL OPERATIVO	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.	23,000.00 S/.
PERSONAL MANTENIMIENTO	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.
PERSONAL ADMINISTRATIVO	9,500.00 S/.	9,500.00 S/.	9,500.00 S/.	9,500.00 S/.	10,000.00 S/.	10,000.00 S/.	10,000.00 S/.	10,000.00 S/.	11,000.00 S/.	11,000.00 S/.	11,000.00 S/.	11,000.00 S/.
SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	5,000.00 S/.	6,000.00 S/.	6,000.00 S/.	6,000.00 S/.	6,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	4,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.
OTROS GASTOS	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.
IMPUESTOS	2,000.00 S/.	2,000.00 S/.	3,000.00 S/.	2,000.00 S/.	2,500.00 S/.	2,500.00 S/.	2,500.00 S/.	2,500.00 S/.	2,500.00 S/.	2,500.00 S/.	2,500.00 S/.	2,500.00 S/.
SALDO DE CAJA	8,500.00 S/.	10,500.00 S/.	11,900.00 S/.	13,900.00 S/.	13,700.00 S/.	15,700.00 S/.	17,600.00 S/.	19,180.00 S/.	19,180.00 S/.	30,100.00 S/.	49,700.00 S/.	61,460.00 S/.
PRESTAMO	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.
(-)SERVICIO A LA DEUDA	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.	- S/.
CAJA FINAL	8,500.00 S/.	10,500.00 S/.	11,900.00 S/.	13,900.00 S/.	13,700.00 S/.	15,700.00 S/.	17,600.00 S/.	19,180.00 S/.	19,180.00 S/.	30,100.00 S/.	49,700.00 S/.	61,460.00 S/.
(-)CAJA INICIAL		5,000.00 S/.	8,500.00 S/.	10,500.00 S/.	11,900.00 S/.	13,900.00 S/.	13,700.00 S/.	15,700.00 S/.	17,600.00 S/.	19,180.00 S/.	19,180.00 S/.	38,360.00 S/.
CAJA NETA	8,500.00 S/.	5,500.00 S/.	3,400.00 S/.	3,400.00 S/.	1,800.00 S/.	1,800.00 S/.	3,900.00 S/.	3,480.00 S/.	1,580.00 S/.	10,920.00 S/.	30,520.00 S/.	23,100.00 S/.

RATIO COSTO BENEFICIO												
Inversión total	S/. 8,300.00											
2017	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INGRESOS	68,300.00	70,300.00	70,800.00	71,700.00	71,400.00	72,000.00	71,800.00	69,600.00	68,000.00	66,450.00	63,950.00	70,000.00
EGRESOS	60,000.00	61,300.00	61,600.00	61,400.00	61,400.00	62,700.00	64,600.00	65,000.00	64,700.00	57,100.00	56,600.00	57,100.00
UTILIDAD	8,300.00	9,000.00	9,200.00	10,300.00	10,000.00	9,300.00	7,200.00	4,600.00	3,300.00	9,350.00	7,350.00	12,900.00

	INGRESOS			EGRESOS		
PER 1	S/. 68,300.00	1.1	S/. 62,090.91	S/. 60,000.00	1.1	S/. 54,545.45
PER 2	S/. 70,300.00	1.21	S/. 58,099.17	S/. 61,300.00	1.21	S/. 50,661.16
PER 3	S/. 70,800.00	1.331	S/. 53,193.09	S/. 61,600.00	1.331	S/. 46,280.99
PER 4	S/. 71,700.00	1.4641	S/. 48,972.06	S/. 61,400.00	1.4641	S/. 41,937.03
PER 5	S/. 71,400.00	1.6105	S/. 44,333.78	S/. 61,400.00	1.6105	S/. 38,124.57
PER 6	S/. 72,000.00	1.7716	S/. 40,642.12	S/. 62,700.00	1.7716	S/. 35,392.52
PER 7	S/. 71,800.00	1.7716	S/. 40,529.23	S/. 64,600.00	1.7716	S/. 36,465.02
PER 8	S/. 69,600.00	2.1436	S/. 32,468.91	S/. 65,000.00	1.9487	S/. 33,355.28
PER 9	S/. 68,000.00	2.3579	S/. 28,838.64	S/. 64,700.00	2.1436	S/. 30,183.03
PER 10	S/. 66,450.00	2.5937	S/. 25,619.35	S/. 57,100.00	2.3579	S/. 24,215.97
PER 11	S/. 63,950.00	2.8531	S/. 22,414.08	S/. 56,600.00	2.5937	S/. 21,821.75
PER 12	S/. 70,000.00	3.1384	S/. 22,304.16	S/. 57,100.00	2.8531	S/. 20,013.20
	SUMATORIA		S/. 479,505.51	SUMATORIA		S/. 432,995.96
	TOTAL			1.087		

VAN								
PERIODO	INVERSION	UTILIDAD NETA	DEPRECIACION	TOTAL	FACTOR SIMPLE DE ACTUALIZACIÓN	VAN COK 10%		
0	S/. 8,300.00	S/. -	S/. -	S/. -	0	S/. 8,300.00		
1	S/. -	S/. 8,300.00	S/. 193.89	S/. 8,493.89	0.9091	S/. 7,721.72	S/. 59,242.02	
2	S/. -	S/. 9,000.00	S/. 193.89	S/. 9,193.89	0.8264	S/. 7,598.26		
3	S/. -	S/. 9,200.00	S/. 193.89	S/. 9,393.89	0.7513	S/. 7,057.77		
4	S/. -	S/. 10,300.00	S/. 193.89	S/. 10,493.89	0.6830	S/. 7,167.47		
5	S/. -	S/. 10,000.00	S/. 193.89	S/. 10,193.89	0.6209	S/. 6,329.60		
6	S/. -	S/. 9,300.00	S/. 193.89	S/. 9,493.89	0.5645	S/. 5,359.05		
7	S/. -	S/. 7,200.00	S/. 193.89	S/. 7,393.89	0.5132	S/. 3,794.23		
8	S/. -	S/. 4,600.00	S/. 193.89	S/. 4,793.89	0.4665	S/. 2,236.38		
9	S/. -	S/. 3,300.00	S/. 193.89	S/. 3,493.89	0.4241	S/. 1,481.75		
10	S/. -	S/. 9,350.00	S/. 193.89	S/. 9,543.89	0.3855	S/. 3,679.58		
11	S/. -	S/. 7,350.00	S/. 193.89	S/. 7,543.89	0.3505	S/. 2,644.09		
12	S/. -	S/. 12,900.00	S/. 193.89	S/. 13,093.89	0.3186	S/. 4,172.12		
						S/. 50,942.02		

TIR									
PERIODO	TOTAL	FACTOR SIMPLE DE ACTUALIZACION	VAN 30%						
0	S/. -	0	S/. 8,300.00			10	S/. 8,300.00		
1	S/. 8,493.89	0.032258065	S/. 274.00	S/. 283.89		TIR	0		
2	S/. 9,193.89	0.001040583	S/. 9.57			30	S/. 283.89		
3	S/. 9,393.89	0.000033567	S/. 0.32						
4	S/. 10,493.89	0.000001083	S/. 0.01			20	S/. - 8,016.11		S/. 8,016.11
5	S/. 10,193.89	0.000000035	S/. 0.00			TIR - 10	S/. - 8,300.00		S/. 8,300.00
6	S/. 9,493.89	0.000000001	S/. 0.00						
7	S/. 7,393.89	0.000000000	S/. 0.00			20	0.9658	* TIR = S/.9.66	
8	S/. 4,793.89	0.000000000	S/. 0.00			S/. 29.66	0.9658	* TIR	
9	S/. 3,493.89	0.000000000	S/. 0.00						
10	S/. 9,543.89	0.000000000	S/. 0.00				TIR	30.71	

11	S/. 7,543.89	0.000000000	S/. 0.00						
12	S/. 13,093.89	0.000000000	S/. 0.00						
			S/. -8,016.11						

PERIODO DE RECUPERACION

PERIODO	INVERSIÓN	BENEFICIO	FAC. DESCUENTO	INV. REAL	BENEFICIO REAL	BENEFICIO ACTUAL
0	S/. 8,300.00	S/. -	1	S/. 8,300.00	S/. -	S/. -
1	S/. -	S/. 4,786.11	0.9091	S/. -	S/. 4,351.01	S/. 4,351.01
2	S/. -	S/. 4,786.11	0.8264	S/. -	S/. 3,955.46	S/. 8,306.47
3	S/. -	S/. 4,786.11	0.7513	S/. -	S/. 3,595.88	S/. 11,902.35
4	S/. -	S/. 4,786.11	0.6830	S/. -	S/. 3,268.98	S/. 15,171.33
5	S/. -	S/. 4,786.11	0.6209	S/. -	S/. 2,971.80	S/. 18,143.13
6	S/. -	S/. 4,786.11	0.5645	S/. -	S/. 2,701.63	S/. 20,844.76
7	S/. -	S/. 4,786.11	0.5132	S/. -	S/. 2,456.03	S/. 23,300.79
8	S/. -	S/. 4,786.11	0.4665	S/. -	S/. 2,232.76	S/. 25,533.55
9	S/. -	S/. 4,786.11	0.4241	S/. -	S/. 2,029.78	S/. 27,563.33
10	S/. -	S/. 4,786.11	0.3855	S/. -	S/. 1,845.25	S/. 29,408.58
11	S/. -	S/. 4,786.11	0.3505	S/. -	S/. 1,677.50	S/. 31,086.08
12	S/. -	S/. 4,786.11	0.3186	S/. -	S/. 1,525.00	S/. 32,611.09
TOTAL	S/. 8,300.00	S/. 57,433.33		S/. 8,300.00	S/. 32,611.09	

BIBLIOGRAFIA

- Aguirre Hugo. 2013.** Más de 30 empresas de Lambayeque esperan alcanzar internacionalización. *Andina*, Agencia peruana de noticias. 2013.
- Arboleda, Byron y Sambache Chicaiza, Fernanda. 2012.** *Propuesta de mejoramiento a los procesos de comercialización y control de la microempresa Disfruta dedicada a la distribución de frutas en el mercado mayorista del distrito metropolitano de Quito.* 2012.
- Armstrong Kotler. 2010.** *Fundamentos del Marketing.* 2010.
- Bravo Juan. 2012.** *Gestion de procesos.* Santiago de Chile : s.n., 2012.
- Bueno, E. 2011.** *Economía de la empresa, analisis de las decisiones empresariales.* Madrid : Piramide S.A, 2011.
- Cerrón, J.L. 2006.** *Sistema de Gestión de la Calidad Basado en Procesos.* Trujillo : CMPSA, 2006.
- Chidalberto, Idalberto. 2006.** *Introducción a la teoría general de la administración.* 2006.
- Conrado Castillo, Cerna. 2005.** *Gestion Comercial .* 2005.
- El Comercio, Diario. 2016.** BCR cree que PBI crezca a tasas de 5% en los próximos años. 2016.
- Ferrero, Alfredo. 2015.** [En línea] 17 de agosto de 2015. [Citado el: 16 de Setiembre de 2016.] <http://www.americaeconomia.com/>.
- Flores Luis. 2012.** *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías.* 2012.
- Guancha Lisbeth. 2013.** *Gestión Comercial y Nivel de Ventas en los mercados Municipales de Abastos de la ciudad de Tulcán.* 2013.
- Guia_procesos.** [En línea] http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos.
- Herrera, Arzola. 2011.** *Analisis de metodos de mejora continua.* 2011.
- Hitpass, Bernhard. 2014.** *Busines Process Managemet Fundamentos y Conceptos de Implemetación.* Santiago de Chile : BHH Ltda, 2014. ISBN 9789563459777.
- INEI. 2016.** Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Instituto Nacional de Estadística e Informática.* [En línea] Junio 2016 de 2016. [Citado el: 8 de Septiembre de 2016.] https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico_tecnologias-informacion-ene-feb-mar2016.pdf.
- Iturra Krapuskahia. 2007.** *Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2000.* 2007.
- Jorge, Sanchez. 1996.** *Introducción al estudio del trabajo, Organización internacional del trabajo.* Ginebra : s.n., 1996.
- Mideplan. 2010.** [En línea] 2010. <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59-d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf>.
- Model, Bizagi.** Bizagi. [En línea] <http://www.bizagi.com/es/>.

- Montez, Luna Marife. 2016.** *Haza consejeros tecnicos* . 2016.
- Neira, P. 2002.** *Gestionando una Mediana y Pequeña Empresa*. Lima : Pacifico, 2002.
- Olaechea Fernando. 2015.** *Descubre a las empresas premiadas por su atención al cliente*. Lima : El comercio, 2015.
- Pais Curto, José Ramón. 2013.** *BPM (Business Process Management). Cómo alcanzar la agilidad y eficiencia operacional a través de BPM y la empresas orientada a procesos*. 2013. ISBN: 9788461638543.
- Pérez, José. 2010.** *Gestion por procesos*. Madrid : s.n., 2010.
- Ramon, Jose. 2013.** *El libro del BPM*. Madrid : s.n., 2013.
- Rincon, Rafael. 2010.** *Modelo de implantación de la normal ISO 9001:2015*. Mexico : s.n., 2010.
- Rus, Ginés de. 2008.** *Análisis Coste-Beneficio*. España : s.n., 2008.
- Saarti Nuria, Balagué. 2015.** *Gestion de la calidad en la biblioteca*. Barcelona : UOC, 2015.
- Segura Julio. 2014.** *Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo*. Lima : La Gestion, 2014.
- Tamayo, Mario Tamayo. 1997.** *El Proceso de la Investigación científica*. Mexico : Limusa SA, 1997.
- Vasquez Oscar. 2014.** *Innovando para la competitividad en la PYME*. 2014.
- Vergara, Fontalvo y. 2010.** *La Gestion de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. 2010.

ANEXO 03

ANEXO 01

Datos Generales: Pérez Ruiz Raquel

Entrevistado: Contreras Roque, Percy

Cargo: Jefe de Compras

Fecha/Hora:

Lugar: Empresa Decórale SRL

Tiempo de duración:

Objetivos: Determinar cómo se lleva el control de las compras, los procesos e involucrados del proceso.

1. ¿Qué actividades realizan para ejecutar una compra?

Las actividades que se realizan en primer momento es la verificar el stock, ver que stock hay por cada línea de productos, luego se hace el requerimiento del pedido teniendo también en cuenta los nuevos productos, como crear productos nuevos. Y por último se realiza el pedido de la compra por medio telefónico, correo electrónico o presencial.

2. ¿Cuál es el procedimiento de compra según el origen del proveedor?

En el caso de que sea por llamada telefónica, primero se hace el pedido, se determina el monto y se hace el depósito, para el envío del pedido, el producto tiene un tiempo de entrega en el caso de proveedores nacionales de uno a tres días, esto depende o varía según el volumen del pedido

3. ¿Qué sistema de compra se utiliza como por ejemplo compras sin stocks, compras centralizadas, etc.?

No tiene un sistema exacto, se hace a verificación o conteo.

4. ¿Cuáles son los criterios para elegir un proveedor?

Primero es conocerlo, indagar e investigar sobre el proveedor, se tiene en cuenta que este registrado y si es una persona natural que presente RUC, el historial del proveedor y las recomendaciones de conocidos.

5. ¿Cómo funciona la recepción de mercancías?

Llegan los trabajadores de transportes con el encargado del proveedor, se presenta una guía de Remisión del proveedor, el guía del transportista, dependiendo el producto es derivado a almacén, verificando el stock cuando está llegando del actual y del total.

6. ¿Cuenta con un registro de compras o existencias?

No, todo es manual en un cuaderno, viendo las existencias de cada producto.

7. ¿Cuál es la política de pago con respecto a los días?

No, es un contrato a palabra en caso de alguna falla, se llama a la queja por productos defectuosos o falta del pedido.

8. ¿Se lleva acabo las peticiones al proveedor con solicitudes de compra?

Si es por correo se envían las solicitudes de compra y si es en el caso de un producto nuevo a fabricar se envía una guía de requerimiento con los detalles, características y materiales a utilizar.

ANEXO 02

Datos Generales: Pérez Ruiz, Raquel

Entrevistado: Contreras Roque, Percy

Cargo: Jefe de Almacén

Fecha/Hora:

Lugar: Empresa Decórale SRL

Tiempo de duración:

Objetivos: Determinar las actividades que se realizan en el área, el tiempo de almacenamiento, el control y el stock.

1. ¿Qué actividades realiza en el proceso de almacenamiento?

Primero es la Recepción del producto (cotejo de productos según la guía de recepción.

Seleccionar los productos y ubicarlos según su rotación.

Monitoreo del stock y del cuidado.

2. ¿Qué criterio utiliza para almacenar sus productos?

Primero la seguridad del producto, las medidas y la disponibilidad del producto almacenado.

Productos entre 20 cm -1.50m son los que más disponibilidad tienen por ello están cerca a la puerta.

Los productos frágiles están en un solo almacén.

Herramientas, equipos y materiales en el segundo almacén.

Los productos grandes y fuertes, atrás, en un espacio grande.

3. ¿Qué control lleva en el almacén?

Se lleva un control manual del registro.

4. ¿Cuenta con algún proceso de fecha de caducidad?

No son perecibles, son Reusables

.

5. ¿Cómo gestiona, o como controla las pérdidas o mermas?

Las mermas o pérdidas se reutilizan.

6. ¿Tiene un proceso continuo para valorizar el almacén?

No, solo algo rutinario

7. ¿Cuál es la política para tener valorizado el almacén?

No tiene

ANEXO 03

Datos Generales: Pérez Ruiz, Raquel

Entrevistado: Contreras Roque, Percy

Cargo: Jefe de Ventas

Fecha/Hora:

Lugar: Empresa Decórale SRL

Tiempo de duración:

Objetivos: Determinar las actividades, los recursos que emplean, como llevan el control de sus ventas y el control con sus trabajadores.

1. ¿Qué actividades realiza en el proceso de ventas?

Lo primero y fundamental es la atención al cliente, el trabajador le da una bienvenida al cliente, se muestra el producto y se le brindan las características y beneficios del producto y si lo desea comprar, pasa por caja y se cancela el producto siendo el caso de que el producto este en tienda.

En el caso de una venta por medio de un pedido, se consulta las características al cliente y se ven los requerimientos, el presupuesto general y si se está interesado el presupuesto detallado, se le envía una ficha técnica del producto se envía el 50 % del precio antes y el otro 50 % unos días antes de la entrega del producto.

2. ¿Qué tipo de recursos emplea para el desarrollo de este proceso?

- Humano
- Catalogos

- Ficha tecnica
- Bosquejo (Diseñador)
- Productos, tamaño, marcas y algún posible cambio.
- Medios informativos
- Productos de diseño

3. ¿Cómo maneja los pedidos que se realizan en el proceso de ventas?

Si es en tienda es de una manera personal, en el caso de que sea un pedido el 50% es por adelantado y el otro 50% del pago es antes de la entrega del producto.

Los productos se presentan también en catálogos virtuales, se envía los requerimientos y se hace el previo acuerdo.

4. ¿Lleva algún control de sus ventas? ¿Qué tipo de control?

El control es Manual, cotizaciones y cuadernos.

5. ¿Tiene algún Monto de ventas no concretadas por problema de inventario?

No, Depende de la venta que se está realizando esto es conforme a un acuerdo y lograr completar la venta.

6. ¿Cuáles son las metas o indicadores de venta?

La meta mensual de ventas en bruto mensualmente es 50 mil a 70 mil.

7. ¿Tiene meta de ventas por trabajadores?

S/.700 soles diarios por trabajador.

ANEXO 04

Datos Generales: Pérez Ruiz, Raquel

Entrevistado: Contreras Roque, Percy

Cargo: Gerente

Fecha/Hora:

Lugar: Empresa Decórale SRL

Tiempo de duración:

Objetivos: Medir el tiempo de los procesos de la comercialización.

1. ¿Tiene indicadores de medición por proceso?, ¿Cuáles considera que serían indicadores para medición?

No, no tengo

2. ¿Cuánto tiempo se demora cada proceso de comercialización?

El proceso de Compra: 5 días

El proceso de Almacén: 1 hora a las 2 horas como máximo

El proceso de Venta: 4 días

3. ¿Tiene problemas de demora con sus procesos de comercialización?

El único problema de demora es en la fabricación de algún producto por la falta de efectivo, siendo el caso que la compra sea grande.

4. ¿Cuántos encargados por proceso tienen?

Proceso de compra: 3 trabajadores

Proceso de Almacén: 3 trabajadores

Proceso de Venta: 8 trabajadores

5. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de sus trabajadores?

Con un monitoreo Semanal.

6. ¿Conoce cuáles son los inconvenientes que afectan al desempeño?

La demora en la hora de entrada es el único problema que se tiene, luego se brinda un buen clima laboral, se le brinda comodidades.

7. ¿Cuenta con alguna política de capacitación en el personal?

Se hacen reuniones 2 veces al mes, para poder capacitar a los trabajadores sobre los nuevos productos.

8. ¿Cuántos clientes emiten sus reclamos mensualmente?

Es muy rara vez que los clientes emitan reclamos, en los últimos 3 meses se emitieron 4 reclamos.

9. ¿Cuántos clientes atienden mensualmente?

Un mínimo de 50 clientes por día.

10. ¿Cuáles son las medidas que ejecuta, en una queja?

Primero se hace que sea atendido por otro trabajador, luego se hace una evaluación de como ver la mejor manera de solucionar el inconveniente, poder sobrellevar la queja o personalmente el encargado atiende la queja.

11. ¿Cuenta con algún procedimiento, para solucionar sus reclamos?

No.

12. ¿Tiene algún procedimiento para atender o adecuar algunas quejas fuera del libre de reclamaciones?

No.

13. ¿Cuántos días demora en realizarse cada proceso?

Se atiende lo más antes posible, pero aún no se tiene algún reclamo en el libro de reclamaciones.

14. ¿Cuántos días adicionales al tiempo establecido, afectan a las compras al tiempo normal?

Un día más por eventualidad.

15. ¿Considera usted que los recursos son los óptimos para realizar cada proceso?

Son buenos, pero no los óptimos.

16. ¿En cuánto tiempo se realiza todo el proceso de comercialización?

Todo el proceso demora en 5 días