



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, para  
mejorar la calidad de servicio de la empresa Yaguecamp  
E.I.R.L, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniera Industrial**

**AUTORES:**

Br. Guerrero Rosales, Soledad Roxana (ORCID: 0000-0002-5195-837X)

Br. Ruiz Villegas, Paola Kathiana (ORCID: 0000-0003-3609-657X)

**ASESOR:**

Mg. Ulloa Bocanegra, Segundo Geardo (ORCID: 0000-0003-1635-9563)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2020

## Dedicatoria

*A mis padres Eugenio y Celia quienes con su apoyo incondicional me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de que en la vida no existe ningún obstáculo para cumplir tus metas.*

*A mi Esposo e hijos por el apoyo incondicional, durante toda esta etapa de mi carrera profesional, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus consejos y palabras de aliento me permitieron llegar a cumplir una de mis anheladas metas.*

***Soledad Roxana Guerrero Rosales***

*A Dios porque a él le debo todo lo que tengo y todo lo que soy, gracias por darme fuerza para seguir adelante y no rendirme. También a mis padres: Domingo y Delia, todo mi amor y gratitud hacia ellos, por siempre.*

*A mis Hijas Valery y Mía por la comprensión y el amor que me brindan continuamente, son mis dos razones importantes para luchar y seguir adelante y por último a mis hermanos y cuñada: Franklin, Peter, Winkler y Mayra por apoyarme constantemente en todo aspecto, y quererme tanto.*

***Ruiz Villegas, Paola Kathiana***

## **Agradecimiento**

Agradecidas hacia nuestro centro de estudios, la Universidad César Vallejo por la formación brindada durante cinco años, los cuales nos han permitido nutrirnos de conocimientos y fortalecer nuestras habilidades y competencias. Además, agradecer a nuestros docentes, quienes nos guiaron académicamente con su experiencia y profesionalismo.

Expresar nuestra gratitud a nuestros asesores: Mg. Segundo Ulloa Bocanegra y Mg. Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez, quienes con su experiencia, sabiduría y recomendaciones nos orientó a desarrollarnos a lo largo de esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis. ....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	16
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
Tabla 3 Requisitos por puntos de la norma ISO 9001:2015 de la empresa Yaguecamp E.I.R.L .....	24
Tabla 4 Check List Cumplimiento norma ISO 9001: 2015.....	38
Tabla 5 Resultados de la Gestión en Calidad según norma ISO 9001: 2015 ..	47
Tabla 6 Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión Tangibilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	48
Tabla 7 Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión fiabilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	48
Tabla 8 Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión capacidad de respuesta en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L .....	49
Tabla 9 Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión seguridad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	49
Tabla 10 Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión empatía en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	50
Tabla 11 Evaluación de la calidad de servicio inicial en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	50
Tabla 12 Evaluación de la calidad de servicio inicial en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	55
Tabla 13 Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión Tangibilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	60
Tabla 14 Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión fiabilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	60
Tabla 15 Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión capacidad de respuesta en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	60
Tabla 16 Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión seguridad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	61
Tabla 17 Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión empatía en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	61
Tabla 18 Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	61
Tabla 19 Prueba de normalidad de la diferencia de datos de pre y pos cuestionario de calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	62
Tabla 20 Prueba de Wilcoxon de calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	62
Tabla 21 Alfa de Cronbach.....	72
Tabla 22 Base de datos cuestionario final.....	76

## Índice de gráficos y figuras

Gráficos 1 Resultados de la Gestión en Calidad norma ISO 9001: 2015 .....	22
Gráficos 2 Nivel de calidad de servicio inicial en la empresa. ....	23
Gráficos 3 Nivel de calidad de servicio Post implementación en la empresa... ..	25
Graficos 4 Nivel de calidad de servicio inicial en la dimensión Tangibilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	63
Graficos 5 Nivel de calidad de servicio inicial en la dimensión fiabilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	63
Graficos 6 Nivel de calidad de servicio inicial la dimensión capacidad de respuesta en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	64
Graficos 7 Nivel de calidad de servicio inicial en la dimensión seguridad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	64
Graficos 8 Nivel de calidad de servicio inicial en la dimensión empatía en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	65
Graficos 9 Nivel de calidad de servicio post implementación en la dimensión Tangibilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	66
Graficos 10 Nivel de calidad de servicio post implementación en la dimensión fiabilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.....	66
Graficos 11 Nivel de calidad de servicio post implementación la dimensión capacidad de respuesta en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	67
Graficos 12 Nivel de calidad de servicio post implementación en la dimensión seguridad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	67
Graficos 13 Nivel de calidad de servicio post implementación en la dimensión empatía en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	68
Figuras 1 Análisis realizado por el programa SPSS V.2 .....	21
Figuras 2 Diagrama de interacción de procesos clave de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. ....	65

## Resumen

La presente investigación titulada “Gestión Por Procesos Basado En La Norma ISO 9001:2015, para Mejorar la Calidad de Servicio de la Empresa Yaguecamp E.I.R.L, 2019”. El objetivo principal de esta investigación es aplicar la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L, 2019.

El tipo de investigación es correlacional de diseño pre experimental. La población está constituida por todos los procesos del Empresa Yaguecamp y para la muestra nos enfocamos en 50 clientes. Las técnicas a utilizar son: la observación, la encuesta y la Diagramación de Procesos. Las técnicas que van a determinar la validez de los instrumentos de medición son: el Checklist de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, el Cuestionario SERVQUAL, guía de observación, Mapeo de Procesos y Cuestionario SERVQUAL.

Los principales resultados se basaron de acuerdo a los objetivos. Para el desarrollo del primer objetivo se utilizó el Check List de la norma ISO 9001:2015 en el siguiente gráfico de radiograma, en el cual se contemplan los requerimientos a cumplir por punto. Segundo objetivo se realizó un cuestionario de Calidad de servicio aplicado a 50 clientes, en las cuales se evidencia que el 22% una buena calidad de servicio. Por último, se determinaron los requisitos necesarios para cumplir los puntos de la ISO 9001:2015. Se calculó la calidad de servicio a la muestra de 50 clientes antes evaluados, teniendo como resultado que los datos de la evaluación evidencian que el 40% de la muestra evaluada considera que la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. brinda una excelente calidad de servicio; mientras que el 60% piensa que la empresa brinda una buena calidad de servicio.

Finalmente, Lo que me permite concluir que la aplicación de la gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 tiene como efecto el mejorar de la calidad de servicio del cliente

**Palabras claves:** Gestión por procesos, Calidad, Servicio, Norma ISO 9001:2015, SERVQUAL y Mapeo de Procesos.

## Abstract

This research entitled "Process Management Based on ISO 9001: 2015, to Improve the Quality of Service of the Company Yaguecamp E.I.R.L, 2019". The main objective of this research is to apply process management, based on the ISO 9001: 2015 standard to improve the quality of service of the company YAGUECAMP E.I.R.L, 2019.

The type of research is correlational of pre-experimental design. The population is constituted by all the processes of the Yaguecamp Company and for the sample we focus on 50 customers. The techniques to be used are: observation, survey and Process Diagramming. The techniques that will determine the validity of the measuring instruments are: The Compliance Checklist of the ISO 9001: 2015 Standard, the SERVQUAL Questionnaire, observation guide, Process Mapping and SERVQUAL Questionnaire

The main results were based on the objectives. For the development of the first objective, the Check List of the ISO 9001: 2015 standard was used in the following radiogram graph, which contemplates the requirements to be met by point. Second objective was a questionnaire of Quality of service applied to 50 customers, which shows that 22% a good quality of service. Finally, the requirements necessary to meet the points of ISO 9001: 2015 were determined. The quality of service to the sample of 50 clients previously evaluated was calculated, resulting in the evaluation data showing that 40% of the sample evaluated considers that the company YAGUECAMP E.I.R.L. provides excellent quality of service; while 60% think that the company provides a good quality of service

Finally, which allows me to conclude that the application of process management based on ISO 90001: 2015 has the effect of improving the quality of customer service

**Keywords:** process management, service, ISO 9001:2015 STANDRT. SERVQUAL and process Mapping.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día a nivel mundial el número de empresas de catering ha crecido exponencialmente desde 2013 hasta 2017, tal lo señala IQUANET (2018) la cual se afirma una tasa de crecimiento del 15% anual. Además, el servicio de catering ha incrementado de tal manera de que el enfoque se basa en sus procesos, basándose en las normas y modelos de excelencia como ISO 9001:2015, siendo este parte de la administración de calidad que está dentro de la estructura, brindando así la satisfacción de los clientes. Sin embargo, para lograr esta perspectiva en los grupos empresariales siendo para estos engorroso y tedioso, por la gran capacidad de información que se maneja, la insuficiente empleabilidad de sistemas que ayuden a mejorar las interrelaciones y de tal manera ejecutar diferentes diagnósticos que impiden responder con rapidez diferentes cambios empresariales. (González y otros, 2019).

La necesidad de brindar servicios de calidad a la sociedad, es necesario que apliquen estrategias en las empresas, rescatando las opiniones de los usuarios, permitiendo brindar un mejor servicio leal y adecuado de tal motivo se realizan en diversas empresas muchos estudios con el fin de dar uso a las recomendaciones para que haya una mejoría y buena calidad de atención al cliente (Pedraza y otros, 2015, p. 39).

La calidad se entiende que la revisión continúa de los procesos dados, los resultados se manifiestan en distintas oportunidades que debe tener en las áreas para atender el desempeño dado y obtención deseada, beneficiando a la clientela por el mejoramiento continuo (Pedraza y otros, 2015, p. 40).

Por otro lado, el enfoque de Gestión por procesos tiene mayor importancia ya que incluye entre uno de los ocho fundamentos de calidad moderna, argumentando explícitamente que: “los resultados dados alcanzan una eficacia cuando las actividades a la gestión por proceso”. En este mismo contexto nos

resalta que “dirigir e intervenir una organización en modo triunfante requiriendo que conduzca, verificando de forma veloz y clara, concederá operar a la estructura dando una mejoría en el desempeño, aludiendo que la satisfacción de una empresa comprende la planificación y ejecución de la calidad, y herramientas de gestión” (Gutiérrez, 2014, p. 162).

Según (The iso survey, 2018) a nivel mundial existen 1'058,504 empresas acreditadas en la norma ISO 9001; además, señala que en Latinoamérica sólo existe un 4% de empresas acreditadas en los 5 continentes. A su vez, afirma que en el Perú, existen un aproximado de 1388 empresas que cuentan con la acreditación ISO 9001, siendo esto solo el 3% de las empresas acreditadas en Latinoamérica y el 0.13% de organizaciones acreditadas en los 5 continentes.

En el Perú, la Gestión por Procesos se basa en métodos e instrumentos que cuantifiquen verificar, especificar, mensurar, dominar y perfeccionar incesantemente los procesos, para obtener la calidad esperada. (Equipu, 2015). La Cámara de Comercio de La Libertad se convirtió en el gremio empresarial con más procesos certificados con la norma ISO 9001:2015 y se convierte en una entidad empresarial en gestionar la calidad empresarial, afirmó su presidente, Hermes Escalante Añorga. (Andina, 2018) Además, según el Diario el Peruano (2019) el número de compañías privadas nacionales que brindan el servicio de catering cuentan con una certificación ISO orientadas a procesos no supera el 1,5%.

A su vez, según Instituto Nacional de Calidad [INACAL] (2017) indica que el 1% de las compañías que son responsable y están registradas en el año 2017, cuenta con métodos y normas de gestión de calidad enfocada a la gestión por proceso.

La empresa en estudio no es ajena a esta realidad, YAGUECAMP E.I.R.L, está ubicada en región de Ancash en la ciudad de Huaraz, fundada en octubre del año 2015. Yaguecamp E.I.R.L se dedica a las actividades de servicios generales limpieza, mantenimiento y como principal actividad es la de servicio de catering, de las investigaciones que realizados se observa que las empresas presentan quejas en el área en relación al respecto a la percepción

del servicio que reciben los comensales con una frecuencia de 5% de quejas mensuales las cuales se realiza el seguimiento para brindar una solución y satisfacer las necesidades del cliente, de igual manera se detectó la falta de cobertura en las demandas solicitadas (falta de cumplimiento con la programación acordada con el cliente), esto sucede con una frecuencia del 8% mensual trayendo como consecuencia el malestar con el cliente, a su vez se presenta productos fuera de su tiempo de vigencia de manera quincenal, como productos congelados en un 8% y refrigerados de 12% . Lo antes mencionado genera deterioro y pérdida de recursos monetarios para la empresa. Además, los clientes solicitan que los productos que se ofrecen en el servicio cuenten con la certificación ISO, se presentan demoras y reprocesos en las operaciones; sin embargo, existe un desconocimiento del estado real a nivel cuantitativo, dado que carece de indicadores de control, ni se realizan auditorías internas que brinden el seguimiento y evaluación de las actividades ejecutadas (Ver Figura 1).

De tal manera se llega a la deducción de evaluar o replantear la forma de trabajo que actualmente se está aplicando, se planea ejecutar la gestión por procesos teniendo como guía la Norma ISO 9001:2015, siendo esto de suma importancia para desarrollar de una manera eficiente la calidad de servicio en la empresa

Durante el estudio se ha recopilado los siguientes trabajos previos: La investigación de Pezantes (2018): “Modelo de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado en la empresa COMPUFACIL” Lima-Perú. Esta investigación fue mediante una encuesta se establecieron las necesidades, para obtener información. Lo cual se detectaron problemas en la empresa como: Desinterés por reconocer el trabajo por parte de la empresa en un 83%, el 85% de los trabajadores desconfían de su capacidad de los directivos, el 87% los trabajadores indica que no existen sistemas para cuantificar el resultado de los objetivos trazados por la empresa. El estudio realizado en esta tesis contribuye a la investigación ya que se usaron las herramientas de Diagramación de Procesos, que permitió a través de un Mapeo de procesos, medir el cumplimiento de los objetivos y así poder solucionar el problema que aqueja a la empresa.

En la investigación de Cárcamo (2015): “La evaluación del servicio de calidad: caso de estudio restaurante familiar los Fresnos” México-Guadalajara. Este trabajo tiene como objetivo de investigación estimar la impresión de calidad en el servicio de la clientela de dicho restaurante. La investigación de este estudio es del tipo descriptiva – experimental, de tal manera el investigador aplica la herramienta del servqual la cual cuenta con preguntas estandarizadas que ayudan a medir el antes y después de un servicio. Su población fue tomada a 160 clientes. Se empleó como instrumento un cuestionario (servqual) el cual fue adaptado según los criterios quedando 29 preguntas enmarcadas en evaluar la calidad del servicio ofrecido. Por ende este estudio se dedujo que el servqual usado en este desarrollo resultó acorde como los gerentes requerían, se facilitó el logro de datos dando resultados. Concluyeron que la calidad del servicio agregando dicho valor forma un conducto multidimensional y ordenado obteniendo de esta manera un enfoque más concreto el trabajo o servicio ofrecido desde otra perspectiva, así mismo ayuda a la solución de los inconvenientes generados en el trabajo o servicio.

En el siguiente estudio elaborado por Gonzales (2015): “Diagnostico de la calidad de servicio percibida en las entidades de servicio se hizo un estudio mediante la herramienta estandarizada conocida como SERQVUAL” Cienfuegos-Cuba. Se evidenció 22 clientes, que respondieron el formulario Servqual, las impresiones de la clientela no superan la aspiración y los intervalos con inferior indicador de calidad relacionándose con el nivel de servicio. Permitiendo obtener, la lista completa en la cual se visualiza la calidad de servicio donde dio un escaso índice respecto a la calidad en el servicio, cuando este indicador tiende hacer negativo tanto para la versión original (-1.27) como para la ponderada (-33.1), en el cual los volúmenes más delicados vienen hacer la Fiabilidad y la Capacidad de Respuesta.

En la investigación de Benites (2018): “Estudio de la Gestión por Procesos según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Merfrut S.R.L.” Lima-Perú. Se evidencia que la empresa tuvo problemas como: reclamos o quejas por los principales clientes, contando con un porcentaje aceptable de 45% de reembolsos por parte del producto, por no contar con los requisitos solicitados por parte del consumidor. Se usó como instrumento el

Checklist de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, se verificó el índice de desempeño de cada uno de los encargados de los procesos, del cual utilizando esta técnica, se logró verificar que el 48,5% cumple con la de la norma, lo que conduce escasez de estándares evidentes, que complazcan las necesidades del comprador , debido no tenía un plan integral de calidad, flexibilidad, manuales de ejecución o prevención, mapeo de proceso, por lo que se presenta riesgos elevados. El estudio realizado en esta tesis contribuye a la investigación porque usaron la técnica de observación, que permitió a través de un checklist verificar el índice de desempeño de la Norma ISO 9001:2015, para la correcta evaluación de su sistema e indicadores.

La investigación de Meléndez (2017): "Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una Industria Pesquera Según La Norma ISO 9001:2015" Lima-Perú. Se evidenció que la empresa tiene problemas como: Inexistencia del nivel de cumplimiento. Se verifico el nivel de cumplimiento de cada uno de los procesos, del cual, se aplicó la técnica logrando un gozo para el consumidor y calidad por parte de la compañía de un 66% de las condiciones implantadas en la norma ISO 9001:2015, por lo que se dice que se halló en una fase inicial siendo este muy importante para su ejecución del Sistema de administración de Calidad. Llegando a la conclusión de esta investigación y la técnica que usaron fue la observación, que permitió a través de un checklist verificar el nivel de satisfacción de la Normal ISO 9001:2015, para la correcta evaluación de sus procesos y dimensiones a cuál dio una mejora de calidad de servicio.

La investigación de Peña (2015): "Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes, sucursal Chiclayo" Chiclayo-Perú. En esta investigación se hizo un estudio de tipo exploratorio, cuyo propósito fue identificar los servicios que la empresa ofrece para una buena mejoría, con la intención de decretar el índice de calidad. En el cual se estimó que el índice de servicio que la compañía ofrece tiene mayor impacto con un 65% en la satisfacción y lealtad. Los compradores fueron elegidos de manera aleatoria establecido por 218 compradores, para lo cual se tuvo como apoyo una encuesta. El método que se usó para dicha investigación fue el SERVQUAL, donde los resultados alcanzados, se demostraron un bajo nivel

de existencia que hay en la calidad de servicio con un 50%, donde es adecuado implementar un buzón de sugerencias para la mejora del nivel de la empresa.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha obtenido teorías que guardan relación al tema, siendo de diferentes autores, libros, revistas.

Al hablar de calidad, la evolución de este término a lo largo de la historia se inició en la etapa donde el hombre ha tenido una participación en la calidad, induciendo a la actual generación a plasmar nuevas metodologías, la cual les permitan una ventaja competitiva en la calidad de servicio (Business Coach, 2018).

La calidad tiene como finalidad lograr la satisfacción del cliente por cualquier motivo, la cual cumple a través de normas y estándares. Por tanto, la calidad es la mezcla de particularidades intrínsecas de un objeto, siendo de esta manera más accesible el poder estimar al ser superior o inferior comparándolos con de su misma calidad. La mayoría de las personas tiene el pensamiento sobre la calidad. Tratándose de una idea relacionada al servicio y/o producto (Chang, 2016, p. 142).

Conforme la norma ISO 9001, la calidad es la satisfacción del cliente al percibir un servicio y/o producto por parte de una compañía, considerando los índices de satisfacción del cliente al haber cumplido con sus propósitos y expectativas. (Organización Internacional de Normalización, 2015, p. 7).

Por otro lado, Hernández, nos dice que es el sentido de cumplimiento de normas y/o requisitos, los cuales están relacionados a ciertos indicadores de un servicio y/o producto bien realizado. Así mismo dice que es muy significativo contar con bases estadísticas de los procesos que participan para fabricar un servicio o producto todo esto de la mano para mejorar la calidad, complementándose a las necesidades del producto, del cliente, y tiempo de uso del servicio y/o producto (Hernández y otros, 2010, p. 314-315).

Se denomina servicio al cliente, a la actividad que la compañía o la organización brinda al consumidor o comensales, además se estima como un

insumo intangible, desechando la participación de tener propiedad en algo, es decir un material no visible (Kotler y otros, 2018, p. 400).

Los servicios es el término de bienes intangibles, que vienen hacer las tareas ejecutadas en complacer las exigencias de los consumidores a través de un producto no visible, puesto que representa para el cliente una percepción de la calidad del servicio ofrecido. Cada servicio es diferente y no son parecidos, debiendo efectuar todo lo pactado entre compañía-consumidor, asimismo le brindan un centro de quejas para el cliente en caso lo requiera (Zegarra, 2014, p. 125).

El servicio al cliente ha ido incrementando por la rigidez de la competencia. Conforme pasa el tiempo los clientes cada vez son más detallistas al escoger un producto o adquirir un servicio, es por ello que las organizaciones tienen que mejorar y acondicionar sus servicios según lo que el consumidor requiera, teniendo como punto de partida el fruto que se lograría adquirir en un buen servicio logrando de esta manera un desarrollo y puesto en el mercado (Raffino, 2013, p.7).

Por otro lado, el cliente, se puede definir a todos los colaboradores que se encuentran involucrados en el departamento de producción del producto y/o servicio, siendo comprendido clientes internos y clientes externos. Este último hace referencia a las personas u organizaciones que no formen parte de la Empresa. La enemistad y rencor no debería ser parte de esta relación. Los clientes se sienten mal en la forma que los empleados les tratan, y eso afectaría la fidelidad por la empresa donde se consume (Keith, 2010, p.2-3).

Así mismo nos dice que la calidad de servicio es el modelo que utilizan todos los medios empleados en la empresa, logrando complacer la necesidad de los consumidores; esto abarca a todos los trabajadores de la empresa, sin excluir a los que se relacionan con los clientes o a los que se comunican a través del teléfono, fax, carta o de cualquier otro medio de comunicación (Tschohl, 2011, p. 9)

La herramienta de servqual (modelo de calidad de servicio) o de esta manera tiene buena reputación en español; a través del modelo de calidad de servicio, la herramienta Valerie A. Zeithaml, A que puede evaluar y mostrar la

satisfacción del cliente en el servicio. Parasuraman y Leonhard L. Berry, esta herramienta expresa a través de cuestionarios estandarizados y fáciles de usar que sin importar el tamaño del modelo estructural o el tamaño de la categoría, se puede ajustar de acuerdo a las necesidades. Esto se basa en la necesidad para aumentar la calidad de los servicios que ofrece, brinda estándares a través de la evaluación Presenta 5 aspectos, definición de servicio de uso del cliente.. 1) Capacidad de respuesta: Proporcione arreglos y decisiones de soporte para los clientes de una manera confiable y flexible a través de una respuesta rápida. 2) Fiabilidad: Es la asistencia de los servicios de forma completa durante el período de prestación de servicios a los clientes. 3) Elementos tangibles: son las apariencias internas y externas de las instalaciones físicas, personal, materiales de trabajo y equipos utilizados por la empresa durante la prestación de determinados servicios. 4) Empatía: es la atención personalizada, también conocida como cara a cara, cuando la empresa presta un servicio y coloca a sus en distribución a sus clientes. 5) Seguridad: vienen hacer los valores y ética por parte de sus empleados de la empresa ya que ellos son quienes manifiestan la confianza hacia los clientes cuando prestan un servicio (Kothler y otros, 2016, p. 374).

En la gestión por procesos es implementando las condiciones en la estructura, determinando los procesos a utilizar llevando a fin su misión. Es tratar con una mezcla de acciones conectadas que cambia una entrada en un efecto, usando Algunos recursos con objetivos establecidos (Burckhardt y otros, 2016, p. 34).

Por otro lado, Bravo indicó que la gestión por procesos es una metodología cuestionable y entendible que crea valor a los procesos de la organización así pueda concluir con la técnica de la negociación y así poder satisfacer los niveles de servicio y calidad en el cliente. En ese sentido se busca lograr alcanzar una visión satisfactoria para así pueda optimizar la productividad (Bravo, 2014, p.23).

Hoy los procesos en diferentes condiciones y amenazas son los principales objetos para previsión, análisis y optimización. De hecho, estos cambios objetivos se convierten en las principales razones para establecer el primer estándar de ingeniería de sistemas ISO / IEC ISO / IEC 15288 "Ingeniería de

sistemas - Procesos del ciclo del sistema". Cubriendo sistemas en industrial, energética, transporte, aeroespacial, militar y otros campos, esta norma recomienda realizar solo las acciones fundamentadas y no actuar en las direcciones, que no fueron estimadas y justificadas. Significa que la característica de nuestro tiempo es la recurrir a la ingeniería de procesos. (Aized, 2012, p.137).

De tal forma la Gestión por Procesos es la clave de un pilar tanto de las normas ISO 9001, como de la muestra EFQM de sublimidad. Su inserción ayudara a una significativa mejoría de gestión, en todos los ámbitos de las organizaciones (Beltrán y otros, 2010, p. 4).

Otra definición de gestión por procesos, es integrar la organización de cerca, comprendiendo de una manera compleja relacionando entre hechos e individuos distanciados por el tiempo de espacio (Zeithaml, 2015, p. 21).

Se define que un mapa de proceso es el método más práctico de estandarizar procesos la cual te incita de una manera precisa los procesos a realizar en el trabajo laboral. Asimismo "El mapa de procesos muestra una forma representativa de cómo se presenta la secuencia de los procesos que vienen hacer la gestión de calidad (Iso org, 2015, p. 20).

El mapa de procesos proporciona una visión de contiguo, holística o —de helicóptero en el cual agrupa todos los procesos y/o actividades de la estructura. Debe estar continuamente actualizado y unido en las paredes de cada régimen, para abarcar en disponer de la organización. Se trata de un mapa con un volumen promedio de unos dos metros cuadrados, donde todos los tipos de procesos y de sus clasificaciones principales: período y referencia. (Bravo, 2011, p. 24)

El Diagrama SIPOC, por su abreviatura en inglés Supplier – Inputs- Process- Outputs – Customers, es la figura gráfica de los procesos de gestión. Este instrumento visualiza el proceso de forma simple, reconociendo las fracciones comprometedoras en el mismo: Distribuidor (Supplier): individuo que dona bienes al proceso, recursos: Todo el contenido que destinas para ejecutar el

desarrollo. Verificar recursos de investigación, incluso individuos, proceso (proceso): agregar a la operación de modificar la entrada a la salida, aumentar el valor agregado, cliente (cliente): obtener el resultado del proceso. (QAC, 2019).

Cabe mencionar que para mejorar la organización e información de los procesos, Gutiérrez (2013) propone el diagrama PEPSU, definido como la matriz que Considere el proveedor (P), la entrada (E), el proceso en sí (P), la salida (S) y el usuario (U) para analizar el proceso y su entorno.

En la historia y evolución ISO 9001, se ha venido dando varias revisiones de actualización en la norma. El último control compete a la norma ISO 9001:2015, donde es culminada y propagado el 23 de septiembre del año 2015. Se entiende que para el año 2000 se manifiesta la norma ISO 9001, sustituyendo modelos actuales (3 modelos) que existían en ese momento. ISO 9001:2008 (segunda revisión menor) La cuarta edición de ISO 9001 se publicó en el año 2008, precisando algunas condiciones agregados en la versión anterior. ISO 9001:2015 (segunda revisión mayor) La ISO 9001:2015 procura conservar la utilidad de la norma en todos los modelos de estructura e estimular la colocación con otras normas de sistemas de gestión preparadas por la ISO. En esta verificación se coloca en curso para apropiar la norma, a la actualidad en validez de las compañías. (Burckhardt y otros 2016, p. 9-10).

En la Norma ISO 9000 (Organización Internacional de Normalización, 2015, p. 9), la calidad se define con conceptos claves que son los siguientes: 1. Enfoque al cliente, es el principal orientado a toda organización debería tener y así poder lograr en el cumplimiento de los clientes esperan y brindan productos y / o servicios de acuerdo a sus necesidades. 2. Siempre hay un buen líder y participando en la jerarquía de la empresa, implantando un sentido y objetivos que deben alcanzar. 3. Compromiso de las personas, viene hacer el principal factor de competencia de la empresa, esto será logrado a través del compromiso de los empleados genera valor agregado y mejor desempeño. 4. Flujo de procesamiento, gestión razonable y sistemática dado las actividades realizadas para la compañía, lo cual logra llegar a buenas soluciones. 5. Aumenta, otro índice de éxito en las compañías, para lo cual se tiene que practicar la mejora continua y que se adapte en toda la organización.

6. Toma de decisiones, viene hacer los roles que se designan las empresas para cumplir con sus metas por lo que se tiene que presentar con un minucioso examinado de la información, lo que conlleva a lograr buenos resultados como la optimización de la productividad y de los procesos. 7. Gestión de las relaciones, viene hacer la compañía que ofrece un servicio va a depender de un proveedor, la cual deben llevar una comunicación asertiva y tener una relación estrecha para que ambos satisfagan al principal cliente, brindando la confianza por parte de los proveedores y de las empresas con un servicio mutuo entre empresa - proveedor.

El diagrama de Ishikawa es un método y herramienta de calidad donde se establece los factores de cada problema que pueda existir de forma coherente y sistemática. Es decir, relaciona los efectos con las causas. Al utilizar el Ishikawa nos ayuda a encontrar todas las causas y al final darle una solución (Gutiérrez , 2014, p. 191).

Lo mencionado anteriormente conlleva a cuestionarse lo siguiente: ¿Cuál es el efecto de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L., 2019?

La investigación es teóricamente razonable porque utiliza teorías de ingeniería industrial que se enfocan en la gestión de procesos, ISO 9001: 2015 y la gestión empresarial, y tiene como meta aumentar la calidad del servicio ofrecido y la aplicación de las herramientas respectivas, por lo que se puede demostrar que es práctica porque Mejora la calidad del servicio de la empresa YAGUECAMP EIRL, puede encontrar la causa raíz de la mala calidad del servicio y realizar las modificaciones imprescindibles para lograr los mejores resultados. Asimismo, es adecuado en cuanto a métodos, porque se adapta a la meta de investigación y a la realidad problemática, y orientará a las personas interesadas en mejorar la calidad del servicio. Bernal (2010p. 106).

La hipótesis encontrada dentro de la Investigación es “La gestión por procesos, enfocado en la norma ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L., 2019”. La Secuencia técnica es la siguiente, teniendo como objetivo general: Aplicar la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad de servicio de la

empresa YAGUECAMP E.I.R.L, 2019; además los objetivos específicos que se desarrollarán son: Realizar el diagnóstico inicial de la empresa según la norma ISO 9001:2015, evaluar la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L, diseñar y aplicar la gestión por procesos, aplicados en la norma ISO 9001:2015 en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L, evaluar el impacto de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

Esta es una investigación aplicada y de tipo experimental, el diseño experimental es una idea que ejerce para instruir al investigador en la ejecución del experimento, lo cual consigna implementar la norma ISO 9001:2015, solucionando la realidad problemática de la empresa. (Ñaupá y otros, 2014, p. 337)

El diseño de contrastación es Pre – Experimental, porque no agrupa los requisitos de los experimentos puros, lo cual no tiene autenticidad interna, se efectúa un control mínimo por medio de un diseño de pretest y post-test con un solo sector; en donde se trabajará con un solo grupo o muestra (G), mediante un estímulo a través de la aplicación de la gestión por procesos, aplicándose un pre prueba o pretest y luego una post prueba o post-test después de aplicado el estímulo. (Ñaupá y otros, 2014, p. 339)



**Por lo tanto:**

**G:** Grupo o muestra

**O1, O2:** Observación de la calidad de servicio

**X:** Aplicación de gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable Independiente**, cualitativa: La gestión por procesos, se caracteriza con claridad todos los procesos controlados por una organización, fundamentado en la norma ISO 9001:2015 con el condición con el fin de aumentar la eficiencia de la empresa y la satisfacción del cliente, formular medidas que nos proporcionen una serie de medidas de control administrativo y de supervisión, con el objetivo de dirigir los procesos y objetivos de disposición en consideración de las necesidades y expectativas del cliente. (Maldonado, 2018, p. 32).

**Variable Dependiente**, cuantitativa: La calidad de servicio, es el modelo que utilizan todos los medios empleados en la empresa, logrando cumplir las prioridades de los clientes; esto abarca a todos los trabajadores de la empresa, sin excluir a los que se relacionan con los clientes o a los que se comunican a través del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma (Tschohl, 2011, p. 9)

**Tabla 1:** Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015</b></p>	<p>Se caracteriza con claridad todos los procesos controlados por una organización, basado en la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de aumentar la eficiencia de la empresa y la satisfacción del cliente, comprendiendo el diseño y desarrollo de acciones que nos den un conjunto de medidas de control tanto administrativas y también como de supervisión con el fin de dirigir las actividades hacia un fin y metas de disposición, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y sus expectativas (Maldonado, 2018, p. 32).</p>	<p>Se medirá a través de las distintas herramientas de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015.</p>	Contexto de la organización	(Número de ítem cumplidos en punto 4 / número de ítems punto 4) x 100	Razón
			Liderazgo	(Número de ítem cumplidos en punto 5 / número de ítems punto 5) x 100	Razón
			Planificación del sistema de gestión de calidad	(Número de ítem cumplidos en punto 6 / número de ítems punto 6) x 100	Razón
			Apoyo	(Número de ítem cumplidos en punto 7 / número de ítems punto 7) x 100	Razón
			Operación	(Número de ítem cumplidos en punto 8 / número de ítems punto 8) x 100	Razón
			Evaluación del desempeño	(Número de ítem cumplidos en punto 9 / número de ítems punto 9) x 100	Razón
			Mejora	(Número de ítem cumplidos en punto 9 / número de ítems punto 9) x 100	Razón
		Mapa de procesos	Número de procesos de la empresa	Razón	

		Además, se usaron las herramientas de gestión por procesos.	Diagrama PEPSU	Proveedores Entradas Proceso Salida Usuario	Cualitativa
<b>Calidad de servicio</b>	Es el modelo que utilizan todos los medios empleados en la empresa, logrando satisfacer las necesidades de los clientes; esto abarca a todos los trabajadores de la empresa, sin excluir a los que se relacionan con los clientes o a los que se comunican a través del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma (Tschohl, 2011, p. 9)	Modelo SERVQUAL que identifica las cinco dimensiones que caracterizan a un servicio, y compara lo que espera el cliente con lo que recibió realmente se le ofrece, en base a tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad.	<p><b>Tangibilidad:</b> Existencia de infraestructura, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <p><b>Capacidad de respuesta:</b> Disposición real de ayudar de una manera amable a los clientes y en un tiempo prudente.</p> <p><b>Fiabilidad:</b> Habilidad o capacidad de desarrollar el servicio promedio de forma exacta y confiablemente.</p> <p><b>Seguridad:</b> Conocimiento de los colaboradores sobre el servicio que ofrecen, comprenden su cortesía y su capacidad de brindar confianza y seguridad.</p> <p><b>Empatía:</b> Capacidad de brindar cuidado y atención individualizada a los clientes.</p>	(21 - 36) Muy mala calidad de servicio (37 - 52) Mala calidad de servicio (53 - 68) Regular calidad de servicio (69 - 84) Buena calidad de servicio (85 - 105) Excelente calidad de servicio	Intervalo

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Una vez que sepa quién es el denunciante en cada herramienta, se puede especificar la población de denunciantes y luego saber si es una población finita o una población infinita, en ese momento es hora de recurrir a las estadísticas, en donde la sociedad de la población tiene una peculiaridad universal donde es estudiada y da principio a la nota de la investigación (Caballero, 2014, p. 214-283).

La muestra es un grupo típico de elementos de una población más extensa. Por ejemplo, una parte de la muestra es solamente otra parte de la población más extensa de individuos. En una investigación cuantitativa, la muestra seleccionada accede a disminuir los costos de ejecución del proyecto y así acoger la abstracción de los resultados a toda la población involucrada (Gomez, 2015, p. 197).

Población y muestra 1: La población y muestra está conformada por los procesos de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L en el año 2019, es por ello que se trabaja con una población muestral.

Población y muestra 2: La población está conformada por los 50 clientes de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L en el año 2019. La muestra coincide con la población, es por ello que se trabaja con una población muestral.

a unidad de análisis demográfico es cada cliente de la empresa registrado en la base de datos.

**Unidad de Análisis:** Clientes que actualmente cuenta la empresa en estudio YAGUECAMP E.I.R.L en el año 2019.

**Criterios de Inclusión:** En cuanto a la muestra de los clientes, se están incluyendo solamente a aquellos con los que la empresa tiene negocios recurrentes con un tipo de 6 meses a más

**Criterios de Exclusión:** Según clasificación de exclusión son los clientes que tienen negocios con la empresa menores a 6 meses.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**Tabla 2:** Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

<b>OBJETIVO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Realizar el diagnóstico inicial de la empresa según la norma ISO 9001:2015	Observación	Check List de Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 (Ver Anexo A1)
Evaluar la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L	Encuesta	Cuestionario SERVQUAL (Ver Anexo C1 y C3)
Diseñar y aplicar la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L	Técnica de observación Mapeo de procesos Diagramación de procesos	Guía de observación Mapeo de procesos Diagramación de procesos
Evaluar el impacto de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.	Encuesta	Cuestionario SERVQUAL (Ver Anexo C1 Y C3)

Fuente: Elaboración Propia

El cuestionario fue impuesto a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, y obtuvo un grado de confiabilidad de 97.5%(Anexo instrumento). El grado de confiabilidad fue el idóneo para el levantamiento de información.

### 3.5. Procedimiento

Para la ejecución de la investigación a través de objetivos se aplicó las siguientes herramientas y técnicas:

En tal sentido se procede a diagnosticar el estado actual de la empresa se utilizan técnicas de observación directa y se utiliza el mapeo de procesos (Anexo C1) como herramienta para recolectar la información necesaria de los procesos de la empresa, a su vez se aplicó la técnica de observación directa y la revisión documentaria con la aplicación del instrumento check list de cumplimiento de norma ISO 9001:2015 (Ver tabla 3), para encontrar el nivel de cumplimiento de la organización con los lineamientos de la ISO 9001:2015.

Para evaluar la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. se usó como técnica revisión documentaria y como instrumentos al diagrama de proceso, para explorar el diagrama de proceso correspondiente, a través de la tecnología de diagrama de proceso, diagrama de flujo de proceso y sus documentos de proceso correspondientes a determinar.

Al evaluar el impacto de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L., Utilizar como técnica la encuesta a clientes de la empresa, y la herramienta utilizada es el cuestionario SERVQUAL (ver anexo C1- Cuestionario SERVQUAL) para determinar el valor obtenido posteriormente.



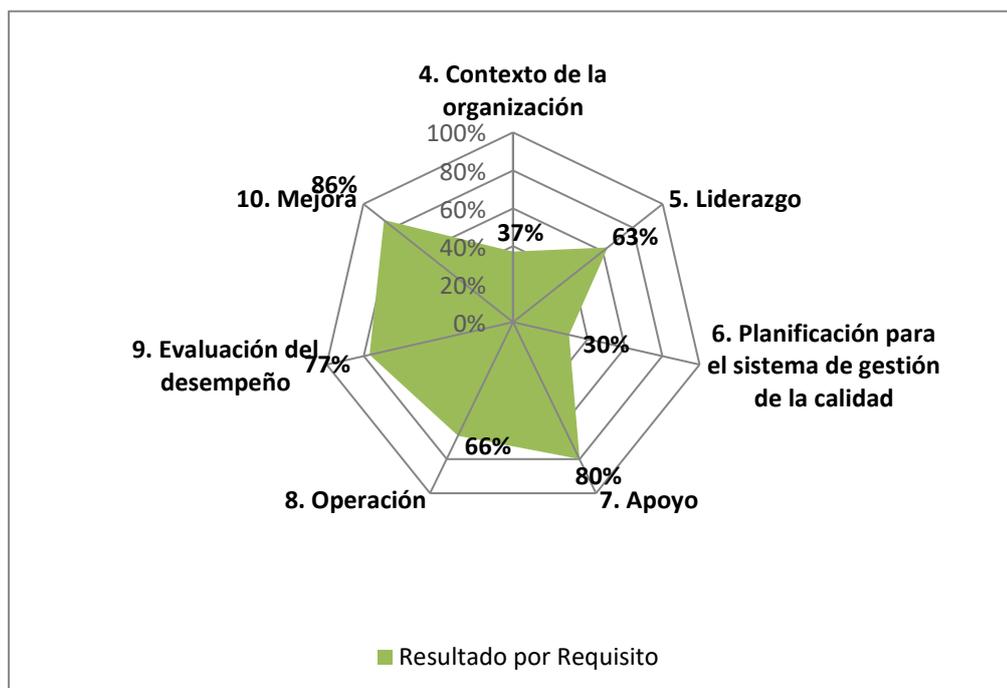
## IV. RESULTADOS

### 3.1. Diagnóstico inicial de la empresa según la norma ISO 9001:2015

Para el desarrollo de este objetivo se utilizó el Check List de la norma ISO 9001:2015 en el siguiente gráfico de radiograma, en el cual se contemplan los requerimientos a cumplir por punto. La ISO contempla 10 capítulos, se excluyen el capítulo 1 que es objetivo y alcance, capítulo 2 referencia normativas y el capítulo 3 términos y definiciones al no considerarse dentro del informe final de no conformidades y observaciones (Iso org, 2015).

Por lo mencionado anteriormente se ha realizado el diagnóstico inicial de la ISO 9001:2015 desde el capítulo 4 al capítulo 10. (Los resultados se evidencian en tabla 3 de anexos). La situación inicial de la empresa en cuanto al cumplimiento de la ISO 9001:2015 se grafica en la siguiente figura:

**Gráficos 1** Resultados de la Gestión en Calidad norma ISO 9001: 2015



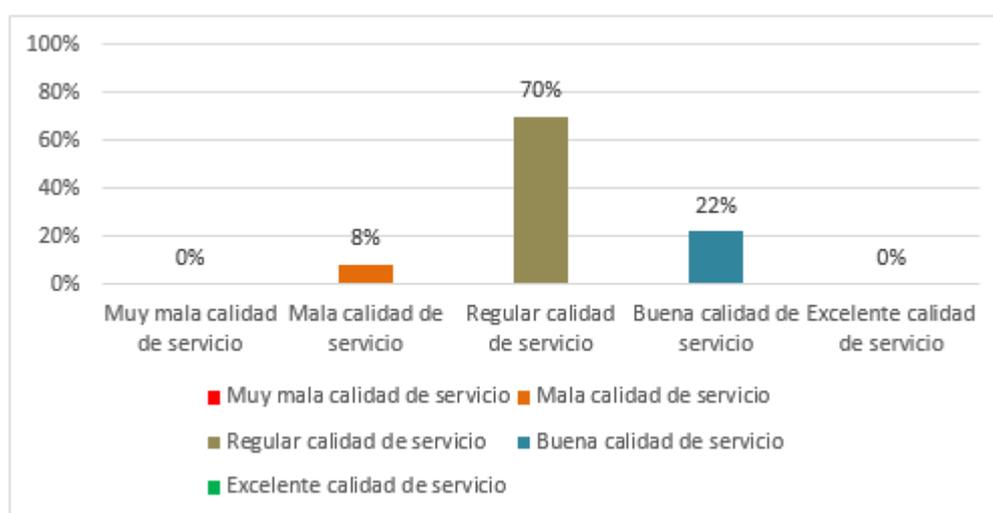
Fuente: Tabla N° 03

Se evidencia que el capítulo 6: Planificación para el sistema de gestión de la calidad es el que tiene menor porcentaje de cumplimiento. Este capítulo está comprendido por: hechos para plantear riesgos y conveniencia, finalidad de la calidad y organización para conseguirlo y la organización de los cambios. Por otro lado, se evidencia que el capítulo 10: Mejora, es el que tiene mayor porcentaje de cumplimiento. El cual, está comprendido por organización y verificación operacional, condición para los productos y servicios, verificación de los procesos, productos y servicios proveedores externamente, rendimiento y suministro del servicio, liberación de los productos y servicios, verificación de las salidas no acorde.

### 3.2. Evaluación de la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

Se realizó un gráfico de barras, en cual se aplicó un cuestionario de calidad (anexo c1) esto fue aplicado a 50 clientes (Anexo C3), la evaluación evidenció los siguientes resultados mostrados en la siguiente figura:

**Gráficos 2** Nivel de calidad de servicio inicial en la empresa.



Fuente: Tabla N° 10

Se evidencia que el 8% afirma que recibió una mala calidad de servicio, un 70% recibió una regular calidad de servicio, y un 22% una buena calidad de servicio. Los datos permiten deducir que el 70% de los clientes afirman que han recibido una regular calidad de servicio, lo cual, al implementar los lineamientos de la ISO 9001:2015, permitirá mejoras significativas en ese rango de calidad de servicio.

### 3.3. Diseñar y aplicar la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

Se diseñaron e implementaron requisitos para cumplir con los capítulos, el detalle de los requisitos diseñados e implementados por capítulo se evidencia en la tabla 3 de anexo.

El número de sub capítulos y requisitos a implementar por capítulo se resumen en la siguiente tabla:

**Tabla 3** Requisitos por puntos de la norma ISO 9001:2015 de la empresa Yaguecamp E.I.R.L

<b>NUMERAL</b>	<b>PUNTO DE LA ISO 9001:2015</b>	<b>TOTAL DE REQUISITOS A CUMPLIR</b>	<b>TOTAL DE REQUISITOS CUMPLIDOS</b>	<b>ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>
4	Contexto De La Organización	4	4	100%
5	Liderazgo	7	7	100%
6	Planificación	3	3	100%
7	Apoyo	15	15	100%
8	Operación	18	18	100%
9	Evaluación Del Desempeño	8	8	100%
10	Mejora	3	3	100%

Fuente: Tabla N° 05

Se observa en la fase de implementación del sistema ISO 9001:2015, se cumplió con la totalidad de requisitos a cumplir en la empresa.

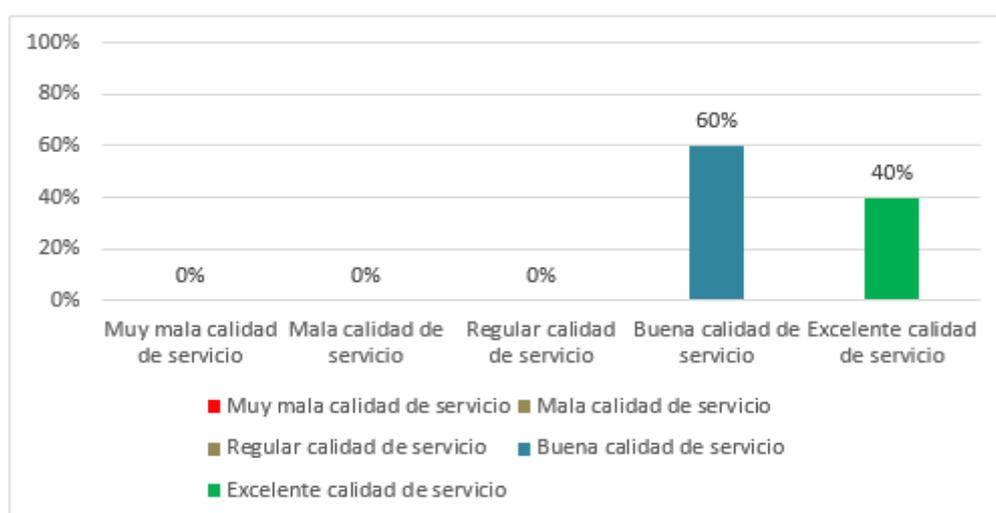
Por otro lado, se evidencia que los procesos identificados en la empresa YAGUECAMP son: Procesos de gestión; Dirección mejora constante e indagación de riesgos y gestión de la calidad. Procesos clave; Mercantil, adquisición, rendimiento y almacenaje. Sucesión de soporte; Enseñanza y gestión del entendimiento y mantenimiento infraestructuras y medición. (Anexo D punto 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.)

A su vez, el análisis de proveedor, entrada, proceso, salida y usuario, evidenciado en el diagrama PEPSU, se evidencia en la tabla 12 de anexos.

### 3.4. Evaluar el impacto de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

Después de realizar la implementación y difusión de procedimiento de las mejoras mencionadas en el punto 3.3. Se hizo un gráfico de barras donde se calculó la calidad de servicio a la muestra de 50 clientes antes evaluados; los resultados del cuestionario POST IMPLEMENTACIÓN se muestran a continuación:

**Gráficos 3** Nivel de calidad de servicio Post implementación en la empresa



Fuente: Elaboración propia

Los datos de la evaluación evidencian que el 40% de la muestra evaluada considera que la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. brinda una excelente calidad de servicio; mientras que el 60% piensa que la empresa brinda una buena calidad de servicio. (Figura 14)

Para verificar estadísticamente las mejoras, se recurrió a calcular la diferencia de los datos obtenidos en el pre y pos-test del cuestionario aplicado. Al tratarse de una muestra superior a los 30 datos, se considera la prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov.

Esta prueba arrojó datos que no siguen una repartición normal ( $p < 0,05$ ). Es por ello, que el análisis de comprobar la hipótesis se debe realizar con la prueba no paramétrica de Wilcoxon. (tabla 19)

La prueba Wilcoxon, lanzó que los datos tienen un nivel de significancia de  $p = 0,000 < 0,01$ ; por lo cual se debe aceptar la hipótesis de “la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L., 2019”. (Tabla 20)

#### **IV. DISCUSIÓN**

La aplicación de la Gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015, Para mejorar la Calidad de Servicio de la Empresa Yaguecamp E.I.R.L, 2019”, surgió, debido a la obligación de complacer a las sociedad para mejorar un mejor servicio, y es sumamente necesario la implementación de que las empresas implementen estrategias, basadas en las críticas de los usuarios, para así les permita prometer una atención que sea de calidad, con la debida seguridad y confianza, es por ello que se realizan muchos estudios en muchas empresas, con el fin de brindar recomendaciones las cuales ayuden a mejorar la calidad de servicio y así el cliente se sienta satisfecho de la atención, (9001:2015, 2017, p. 15).

Asimismo, para realizar el diagnóstico inicial de la empresa según la norma ISO 9001:2015, se utilizó el Check List, en el cual se contemplan los requerimientos a cumplir por capítulo. Los resultados del estudio cuantitativo, permite inferir que, al momento de medir la calidad del servicio, la importancia de este, es determinar con exactitud nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 de la empresa. La calidad se define como una colección de características internas de las cosas, y se puede juzgar que la calidad de las cosas es mayor o menor que su tipo o género. (Business Coach, 2018, p. 4-5). Tal como lo señala Pezantes (2018): “Modelo de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado en la empresa COMPUFACIL” Lima- Perú. Esta investigación fue mediante una encuesta se establecieron las necesidades, para obtener información. Lo cual se detectaron problemas en la empresa como: Desinterés por reconocer el trabajo por parte de la empresa en un 83%, el 85% de los trabajadores desconfían de su capacidad de los directivos, el 87% los trabajadores indica que no existen mecanismos para cuantificar el cumplimiento de los objetivos. El estudio realizado en esta tesis contribuye a la investigación ya que se usaron las herramientas de Diagramación de Procesos, que permitió a través de un Mapeo de procesos, medir el cumplimiento de los objetivos y así poder solucionar el problema que aqueja a la empresa. La calidad tiene por finalidad los análisis periódicos de los procesos efectuados, de manera así que los resultados conseguidos

resulten en manifiesto la oportunidad de las áreas que se deben entender para hacer una comparación entre el desempeño obtenido y los resultados alcanzados, para así tener un mejor beneficio a los usuarios y ayuda a mejorar continuamente. (Pedraza y otros, 2015, p. 40).

Para evaluar la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L, se realizó la aplicación inicial del cuestionario de Calidad de servicio. Los resultados del estudio cuantitativo, permite inferir que, la mala calidad del servicio perjudicará a la empresa en estudio. Según la ISO 9001:2015, la calidad y su significado son diversos, pero la calidad es el resultado de esfuerzos en todas las etapas del proceso en el sistema. (9001: 2015, 2017, pág.7). Diferente de otros métodos de calidad, como los procedimientos de cero defectos, se trata de un movimiento antecedente y voluntario; esta es favorecido por la existencia de una forma de capacitar a los participantes en tecnología de control de calidad. Tal como lo señala Benites (2018) en su investigación “El estudio de la Gestión por Procesos según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015”, mediante el uso de Check list de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, se verificó el nivel de cumplimiento de cada uno de los encargados de los procesos, del cual, utilizando esta técnica, se logró verificar que existe un índice de 48,5% de la especificación, lo que significa que no existe un estándar claro para satisfacer plenamente las necesidades de los clientes. Es por ello que a través del Check list se pudo medir el nivel de cumplimiento de la norma. La cual se asevera el procedimiento realizado por el autor.

Para implementar este método en una organización, el método se vuelve muy complicado debido al procesamiento de una gran cantidad de información, el escaso uso de mecanismos que promueven las relaciones mutuas y la falta de rapidez de respuesta a los cambios ambientales. (González y otros, 2019).

Para diseñar y aplicar la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L, se realizó un Check List inicial, luego se determinaron los requisitos necesarios para cumplir los puntos de la ISO 9001:2015. Los resultados del estudio cuantitativo, permite inferir que, se tiene que cumplir con los requisitos dados por la Norma y que con ello favorecerá a la empresa y la satisfacción del cliente. Como el primer paso para

que una organización adopte un enfoque basado en procesos para el sistema de gestión que desea implementar es identificar el proceso más importante, que es parte de su estructura y, por lo tanto, constituirá el sistema.. (9001:2015, 2017 pág. 6). Según la investigación de Meléndez (2017): “Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una Industria Pesquera Según La Norma ISO 9001:2015” Lima-Perú. Se evidenció que la empresa tiene problemas como: Inexistencia del nivel de cumplimiento. Se verificó el nivel de cumplimiento de cada uno de los procesos, del cual, se aplicó la técnica logrando verificar que existe un cumplimiento por parte de la empresa de un 66% de las condiciones implantadas en la norma ISO 9001:2015, por lo que se dice que se encontró en una fase inicial para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. La conclusión de esta investigación y la técnica que usaron fue la observación, que permitió a través de un check list verificar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, para la correcta evaluación de sus procesos y dimensiones a cuál dio una mejora de calidad de servicio.

Para evaluar el impacto de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L, después de realizar la implementación y difusión de procedimiento de las mejoras mencionadas, se calculó la calidad de servicio de la muestra de clientes previamente evaluada. La gestión a través de procesos o la gestión basada en procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. La importancia es que cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, los resultados se pueden obtener de forma más eficaz. La gestión basada en procesos es un soporte importante para la gestión de la calidad, y la gestión de la calidad nació como una evolución y garantía de calidad. (Qaec, 2017, p. 17). Para esta implementación según la Norma ISO 9001:2015, Los datos de la evaluación evidencian que el 40% de la muestra evaluada considera que la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. brinda una excelente calidad de servicio; mientras que el 60% piensa que la empresa brinda una buena calidad de servicio.

Por último, para la gestión por procesos se obtuvo un resultado asertivo, teniendo en cuenta las teorías que se utilizaron en esta investigación y la

investigación de Gonzales (2015): “Evaluación de la calidad de servicio percibida en las entidades bancarias se hizo un estudio a través de la escala SERQVUAL” Cienfuegos-Cuba. Se evidenció 22 clientes, que respondieron el formulario Servqual, las impresiones de la clientela no superan la aspiración de la brecha en el índice de calidad más bajo está relacionada con el período de servicio. El índice de calidad de servicio global obtenido de él da un nivel de calidad de servicio pobre al tomar valores negativos tanto para la versión original (-1.27) como para la versión ponderada (-33.1) Las dimensiones más críticas son confiabilidad y capacidad de respuesta.

## V. CONCLUSIONES

4.1 En la empresa YAGUECAMP E.I.R.L., se realizó el diagnóstico inicial de la empresa según la norma ISO 9001:2015, se utilizó el Check List de la norma ISO 9001:2015, en el cual se contemplan los requerimientos a cumplir por punto. La organización cumple un 37%, punto 5 de liderazgo cumple un 63%, punto 6 de planificación para el sistema de gestión de la calidad cumple un 30%, punto 7 de apoyo cumple un 80%, punto 8 operación un 66%, punto 9 evaluación del desempeño un 77% y en el 10 mejora un cumplimiento del 86%.

4.2 Para evaluar la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L., se realizó la aplicación inicial del cuestionario de Calidad de servicio aplicado a 50 clientes, la evaluación evidenció a través de un Check List, que el 8% afirma que recibió una mala calidad de servicio, un 70% recibió una regular calidad de servicio, y un 22% una buena calidad de servicio.

4.3 Para el diseño y aplicación de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L., se realizó un Check List inicial, determinándose así los requisitos necesarios para cumplir cada punto de la ISO 9001:2015, las no conformidades del Check List inicial de ISO 9001:2015 fueron: Misión, visión y valores (Manual de calidad, punto 4.1.), Procedimiento P DIR 01, Determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas (Manual de calidad, punto 4.2), Alcance (Manual de calidad, punto 4.3), Mapa de procesos (Manual de calidad, punto 4.4), Se determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas (Manual de calidad, punto 4.2), Determinar política de calidad (Manual de calidad, punto 5.2.1), Comunicación de la política de calidad (Manual de calidad, punto 5.2.2), Organigrama de funcional de la empresa (Manual de la calidad, punto 5.3), Organigrama de funcional de la empresa (Manual de la calidad, punto 5.3), Procedimiento P FM 01, Procedimiento P MTO 01, Conciencia de partes interesadas (Manual de la calidad, punto 7.3), la

comunicación entre los procesos del sistema de gestión de la calidad y su efectividad en los diferentes niveles y funciones de la empresa. (Manual de Calidad, punto 7.4), la información documentada requerida por la norma ISO 9001: 2015, y la información necesaria para la efectividad de su sistema de gestión de la calidad. (Manual de la calidad, punto 7.5.1), Procedimiento P CAL 01, Planificación y control operacional (Manual de calidad, punto 8.1), Procedimiento P CM 01, Procedimiento P ALM 01, Procedimiento P PROD 01, Propiedad perteneciente a los clientes (Manual de calidad, punto 8.5.3), Procedimiento P CAL 02, Generalidad de evaluación del desempeño (Manual de calidad, punto 9.1.1), Procedimiento P DIR 01, Procedimiento P CAL 04, Revisa el sistema de gestión de la calidad (Manual de la calidad, punto 9.3.1), Entradas de la revisión por la dirección (Manual de la calidad, punto 9.3.2), Puntos de mejoramiento del sistema (Manual de la calidad, punto 10.1), Procedimiento P CAL 03.

4.4 Para evaluar el impacto de la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L., se realizó la implementación y difusión de procedimiento de las mejoras mencionadas en el punto 3.3; donde el 40% de la muestra evaluada considera que la empresa YAGUECAMP E.I.R.L. brinda una excelente calidad de servicio; mientras que el 60% piensa que la empresa en estudio brinda una buena calidad de servicio. De manera general, se determinó todas estas mejorar para incrementar la calidad del servicio de la empresa, desde el uso de Check List para medir el cumplimiento de servicio de calidad hasta su impacto de la gestión por procesos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después de terminar la presente investigación y haber demostrado que mediante la Gestión Por Procesos Basado En La Norma ISO 9001:2015, Para Mejorar La Calidad De Servicio De La Empresa se recomienda lo siguiente para la empresa y para futuras investigaciones:

- Se recomienda a la empresa, realizar el seguimiento periódico al sistema como se encuentra detallado en el punto de Auditorías de la norma ISO.
- Además, se le recomienda a la empresa mantener actualizados los procedimientos, en caso de vencimiento anual, y/o cambio del proceso para garantizar la efectividad del sistema.
- Se recomienda a la alta Dirección de la empresa mantenerse siempre conectada al Sistema de Gestión.
- Por otro lado, se recomienda realizar sesiones de formación, capacitación y entrenamiento.
- Proporcionar sugerencias a los emprendedores del sector de la restauración para mejorar sus servicios y comprender mejor la calidad de los servicios para que puedan fidelizar a sus clientes
- Se recomienda que los futuros investigadores se comuniquen con los líderes y supervisores de la empresa para discutir el trabajo a realizar y la importancia de optimizar los procesos y optimizar los materiales utilizados.

## REFERENCIAS

- AIZED, Tauseef. Total Quality Management and Six Sigma. Croacia: Published by InTech, 2012. 306 pp. ISBN: 978-953-51-0688-3
- BRAVO, Juan. Gestión por procesos. 1ª ed. Chile: Editorial Evolución S.A, 2010. 192 pp. ISBN: 956-7604-08-8
- BRAVO, Juan. Gestión de procesos. 4ª ed. Santiago, Chile: Editorial Evolución S.A. 2011.320 pp. ISBN: 978-956-7604-20-3
- GUÍA para una gestión basada en procesos por Jaime Beltrán [et al.]. Sevilla, España: Editado por el Instituto Andaluz de Tecnología – IAT, 2002. 79 pp. ISBN: 84-923464-7-7
- BENITES Alcántara, Geraldine. Estudio de la Gestión por Procesos según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Merfrut S.R.L de Lima-Perú en el periodo 2018. Tesis (Licenciado en Administración). Lima: Universidad Privada del Norte, 2018. 45-47 pp.
- TORRES, Bernal y AUGUSTO, César. Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 3ª ed. Bogotá, Colombia: Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda. 2010. 98 pp. ISBN: 97-895869912-8-5
- BURCKHARDT, Víctor, GISBERT, Víctor y PÉREZ, Ana. Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015: Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L, 2016. 88 pp. ISBN: 978-84-945424-8
- CABALLERO, Pedro. Servicio al Cliente: Estrategias y Técnicas para generar beneficios. Usa: Service Quality Institute Latin America, 2014. 115 pp. ISBN:958-874-789-4.
- CONTRERAS, Fortunato., OLAYA, Julio. y MATOS, Fausto. Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información. 1ª ed. Lima, Perú: Editado por Fausto Francisco Matos Uribe. 2017. 147 pp. ISBN: 978-612-00-2606-9
- Las Certificaciones ISO en el Perú Diario. [En línea]. El Peruano. 10 de marzo del 2016. [Fecha de consulta: 23 de noviembre de 2019].

Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia-las-certificaciones-iso-el-peru-74495.aspx>.

- SILVA, Narbal. Perceptions of organizational communication processes in quality management. vol. 29, núm. 1, Lima: Revista de Psicología, 209-211. 2011. ISSN: 0254-9247
- Gestión por Procesos. [En línea]. E-quipu. 2 de Junio de 2015. [Fecha de consulta: 4 de Noviembre de 2019]. Disponible en: <https://www.equipu.pe/publication/gestion-por-procesos-1445453567>.
- GESTIÓN POR PROCESOS: Un Principio de la gestión de la calidad por Carvajal, Gema [et al.]. Ecuador: Editorial Mar Abierto, 2017. 129 pp. ISBN: 978-9942-959-77-5
- GÓMEZ, Deslauriers. A comparative analysis of the quality offered by the franchise Applebees. México: Monterrey, 2015. 97 pp. ISBN: 975-8767-875-66-1
- GONZALES, Roxana. Evaluación de la calidad de servicio percibido de las entidades bancarias. Cuba: Universidad de Cienfuegos. 113-135, 2015. ISSN: 0124-8170
- GUTIÉRREZ, Humberto. Calidad Total Y Productividad. . 4ª ed. México: McGraw- Hill, 2014. 197 pp. ISBN: 9786071511485
- HERNÁNDEZ, Sergio. Introducción a la Administración. 5ª ed. México. McGraw-Hill, 2011. 456 pp. ISBN: 978-607-15-0617-7
- Orientaciones acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de calidad. [En línea]. Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad. 12 de julio del 2008. [Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2019]. Disponible en: [http://www.pqsperu.com/Descargas/PUBLICACIONES%20OFICIALES%20ISO/ISO\\_TC%20176\\_SC%202\\_N%20544R3\\_.pdf](http://www.pqsperu.com/Descargas/PUBLICACIONES%20OFICIALES%20ISO/ISO_TC%20176_SC%202_N%20544R3_.pdf).
- LÓPEZ, María. Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente: Un pilar en la Gestión Empresarial, Sonora-México. Revista El Buzón de Pacioli, 22-23, 2013. ISSN: 1870-5839
- Sector del Catering cosecha. [En línea]. IQANET. 7 de abril del 2018. [Fecha de consulta: 19 de noviembre de 2019]. Disponible en: <https://www.iqua.net/el-sector-del-catering-cosecha-buenos-datos/>.

- KEITH, D. Quality Service, How America's top companies are competing in the customer- service revolution and how you can too. Houston – Texas. Gulf Publishing Company, 2010. 219 pp. ISBN: 0-87201-551-3
- KOTLER, Philip and KELLER, Kevin. Dirección de Marketing. 15ª ed. México: Pearson Education, 2016. p. 426. ISBN 9786073236935.
- MALDONADO, José. Gestión de Procesos. 6ª ed. México: Editorial Académica Española, 2018. pág. 166. ISBN: 9788469485040.
- MELÉNDEZ Lahura, Alexandra. Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria Pesquera Según la Norma ISO 9001:2015. Tesis (Para optar el Título de Ingeniero Industrial). Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2017. 67 pp.
- Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario. [En línea]. Organización Internacional de Normalización. Septiembre 15 del 2015. [Fecha de consulta: Abril 30 del 2019] Disponible en: <http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/p>.
- LA CALIDAD del Servicio: Caso UMF por Pedraza Melo Norma Angélica [et al]. México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes, 39-45, junio 2015. ISSN: 1405-5597.
- PEÑA, Angela. Evaluación de la Calidad de Servicio que ofrece la empresa Comercial RC a sus clientes – sucursal Chiclayo. Tesis (Licenciado en Administración). Chiclayo-Perú: Universidad Señor de Sipán, 2015. 67 pp.
- PESANTEZ Peñafiel, Carla. Modelo de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado en la empresa COMPUFACIL. Tesis (Magister en Administración de empresas) Quito-Ecuador: Universidad de Ecuador, 2016. 128 pp.
- Diagrama Sipoc. [En línea]. QAC. 15 de abril del 2018. [Fecha de consulta: 30 de abril del 2019]. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/diagrama-sipoc>
- RAFFINO, María. Concepto de Servicio. [En línea]. Concepto. De. 13 de marzo del 2019. [Fecha de consulta: 30 de abril del 2019]. Disponible en: <https://concepto.de/servicio/>.

- SÁNCHEZ, Rossana y CHÁVEZ, Narda. Evaluación de la calidad de servicio del restaurante el encuentro. Tesis (Licenciado en Administración) Chimbote-Perú. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2016. 22 pp.
- ISO Survey of certifications to management system standards. [En línea]. ISOTC. 9 de setiembre del 2018. [Fecha de consulta: 21 de noviembre de 2019.]<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>.
- TSCHOHL, John. Servicio al cliente: Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. USA: Service Quality Institute Latin America, 2011. 28 pp. ISBN: 968-860-752-5.
- ZAPATA, Amparo. Application of structural equation and servqual in a health service. núm. 186, Medellín-Colombia. Universidad Nacional de Colombia, 166- 174, 2014. ISSN: 0012-7353.
- ZEGARRA, Ada. La influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico MUCHICK TOURS S.A.C. Tesis (Licenciado en Administración) Trujillo- Perú. Universidad Nacional de Trujillo, 2015, 206-210 pp.

## ANEXOS

## ANEXO DE TABLAS

Tabla 4 Check List Cumplimiento norma ISO 9001: 2015

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015						
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:						
A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema);						
B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases del Hacer del sistema);						
C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases de identificación y Planeación del sistema);						
D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).						
N o	NUMERAL ES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN				DOCUMENTO NECESARIO
		A	B	C	D	
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3		Misión, visión y valores (Manual de calidad, punto 4.1.)
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3		P DIR 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS (Anexo procedimiento).
<b>4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>						
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3		Determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas (Manual de calidad, punto 4.2)
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3		
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5			Alcance (Manual de calidad, punto 4.3.)
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.		5			
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		5			
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>						
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5			Mapa de procesos (Manual de calidad, punto 4.4.)
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3		
<b>SUBTOTAL</b>		0	20	21	0	

<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>3 7 %</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10			P DIR 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS (Anexo procedimiento).
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	10			Determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas (Manual de calidad, punto 4.2)
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			3	P DIR 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS (Anexo procedimiento).
<b>5.2 POLITICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		5		Determinar política de calidad (Manual de calidad, punto 5.2.1.)
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5		Comunicación de la política de calidad (Manual de calidad, punto 5.2.2.)
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		Organigrama de funcional de la empresa (Manual de la calidad, punto 5.3.)
<b>SUBTOTAL</b>		20	15	30	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>6 3 %</b>			
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	P DIR 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS (Anexo procedimiento).
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			3	P DIR 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS (Anexo procedimiento).
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			3	
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>					

5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				3		P DIR 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS (Anexo procedimiento).
<b>SUBTOTAL</b>		0	0	1	0	5	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>3 0 %</b>					
<b>7. APOYO</b>							
<b>7.1 RECURSOS</b>							
<b>7.1.1 Generalidades</b>							
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	1	0				P DIR 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS (Anexo procedimiento). Organigrama de funcional de la empresa (Manual de la calidad, punto 5.3.) Procedimiento P FM 01.
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>							
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>							
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	1	0				Procedimiento P MTO 01.
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>							
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	10					Procedimiento P MTO 01.
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>							
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			5			Procedimiento P FM 01.
<b>7.2 COMPETENCIA</b>							
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	10					Procedimiento P FM 01.
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>							
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			5			Conciencia de partes interesadas (Manual de la calidad, punto 7.3.)
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>							
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.					0	Comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la empresa, referente a los procesos del sistema de gestión de la calidad y su efectividad. (Manual de la calidad, punto 7.4.)

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.1 Generalidades						
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	10				La información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia de su sistema de gestión de la calidad. (Manual de la calidad, punto 7.5.1.)
7.5.2 Creación y actualización						
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	10				Procedimiento P CAL 01.
7.5.3 Control de la información documentada						
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	10				Procedimiento P CAL 01.
<b>SUBTOTAL</b>		70	10	0	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>			<b>80</b>			<b>%</b>
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10				Planificación y control operacional (Manual de calidad, punto 8.1.)
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5			
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5			
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.1 Comunicación con el cliente						
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10				Procedimiento P CIAL 01.
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	10				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios						
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10				Procedimiento P CIAL 01.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios						
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10				Procedimiento P CIAL 01.
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios						

1 4	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10					Procedimiento P CIAL 01.
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>							
<b>8.3.1 Generalidades</b>							
1 5	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.						
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>							
1 6	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.						
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>							
1 7	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.						
1 8	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.						
1 9	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.						
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>							
2 0	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.						
2 1	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.						
2 2	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.						
2 3	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación						
2 4	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.						
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>							
2 5	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas						
2 6	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios						
2 7	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación						
2 8	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.						
2 9	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.						
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>							
3 0	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios						
3 1	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.						
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>							
<b>8.4.1 Generalidades</b>							
3	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme	10					

Actualmente la empresa no realiza actividades de diseño de los productos que comercializa por lo que este apartado no es de aplicación.

2	a los requisitos.						
3 3	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	10					Procedimiento P CM 01.
3 4	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	10					
3 5	Se conserva información documentada de estas actividades	10					
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>							
3 6	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5				Procedimiento P CM 01. Procedimiento P ALM 01.
3 7	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5				
3 8	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5				
3 9	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		5				
4 0	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5				
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>							
4 1	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5				Procedimiento P CM 01.
4 2	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5				
4 3	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5				
4 4	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5				
4 5	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5				
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>							
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>							
4 6	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10					Procedimientos P ALM 01, P PROD 01.
4 7	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10					
4 8	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10					
4 9	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	10					
5 0	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	10					
5 1	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10					
5 2	Se controla la designación de personas competentes.	10					
5 3	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	10					

54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	10				
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10				
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>						
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	10				Procedimientos P ALM 01, P PROD 01.
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10				
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10				
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>						
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10				Propiedad perteneciente a los clientes (Manual de calidad, punto 8.5.3.)
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10				
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10				
<b>8.5.4 Preservación</b>						
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10				Procedimiento P ALM 01.
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>						
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10				Procedimiento P CIAL 01.
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10				
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5			
67	Considera los requisitos del cliente.	10				
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5			
<b>8.5.6 Control de cambios</b>						
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5			Procedimiento P CIAL 01.
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		5			
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	10				Procedimientos P ALM 01, P PROD 01.
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	10				
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	10				
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5			

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10				Procedimiento P CAL 02
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10				
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	10				
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más Maneras	10				
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	10				
<b>SUBTOTAL</b>		430	95	0	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>			66%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
9.1.1 Generalidades						
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10				Generalidad de evaluación del desempeño (Manual de calidad, punto 9.1.1.)
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		5			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		5			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		5			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.		5			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	10				
9.1.2 Satisfacción del cliente						
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10				Procedimiento P DIR 01.
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10				
9.1.3 Análisis y evaluación						
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5			Procedimiento P DIR 01.
9.2 AUDITORIA INTERNA						
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5			Procedimiento P CAL 04.
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	10				
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	10				
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	10				
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	10				
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	10				

16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	10				
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	10				
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						
<b>9.3.1 Generalidades</b>						
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		5			Revisa el sistema de gestión de la calidad (Manual de la calidad, punto 9.3.1.)
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>						
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		5			Entradas de la revisión por la dirección (Manual de la calidad, punto 9.3.2.)
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		5			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.		5			
22	Considera los resultados de las auditorías.		5			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3		
24	Considera la adecuación de los recursos.	10				
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3		
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10				
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>						
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	10				Procedimiento P DIR 01.
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	10				
29	Incluye las necesidades de recursos.	10				
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	10				
<b>SUBTOTAL</b>		170	55	60		
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)</b>			77%			
<b>10. MEJORA</b>						
<b>10.1 Generalidades</b>						
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	10				Puntos de mejora del sistema (Manual de la calidad, punto 10.1.)
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>						
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10				Procedimiento P CAL 03.
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	10				
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	10				
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	10				
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		5			

8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	1 0				
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	1 0				
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>						
1 0	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	1 0				Procedimiento P DIR 01.
1 1	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	1 0				
<b>SUBTOTAL</b>		9 0	5	0	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>8 6 %</b>				

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5** Resultados de la Gestión en Calidad según norma ISO 9001: 2015

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>37%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>63%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>30%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>7. APOYO</b>	<b>80%</b>	<b>MANTENER</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>66%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>77%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>10. MEJORA</b>	<b>86%</b>	<b>MANTENER</b>
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>63 %</b>	
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>	<b>MEDIO</b>	

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 6** Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión Tangibilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	0	0%
Mala calidad de servicio	1 0	20%
Regular calidad de servicio	1 6	32%
Buena calidad de servicio	1 8	36%
Excelente calidad de servicio	6	12%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 7** Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión fiabilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	1	2%
Mala calidad de servicio	1 2	24%
Regular calidad de servicio	1 6	32%
Buena calidad de servicio	1 9	38%
Excelente calidad de servicio	2	4%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 8** Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión capacidad de respuesta en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	2	4%
Mala calidad de servicio	7	14%
Regular calidad de servicio	1 5	30%
Buena calidad de servicio	1 4	28%
Excelente calidad de servicio	1 2	24%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 9** Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión seguridad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	1	2%
Mala calidad de servicio	7	14%
Regular calidad de servicio	1 3	26%
Buena calidad de servicio	1 7	34%
Excelente calidad de servicio	1 2	24%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 10** Evaluación de la calidad de servicio inicial en la dimensión empatía en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	1	2%
Mala calidad de servicio	7	14%
Regular calidad de servicio	2 8	56%
Buena calidad de servicio	1 2	24%
Excelente calidad de servicio	2	4%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 11** Evaluación de la calidad de servicio inicial en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	0	0%
Mala calidad de servicio	4	8%
Regular calidad de servicio	3 5	70%
Buena calidad de servicio	1 1	22%
Excelente calidad de servicio	0	0%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 12** Evaluación de la calidad de servicio inicial en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>P</b>	<b>E</b>	<b>P</b>			<b>S</b>	<b>U</b>	
PROVEEDOR	ENTRADA	TIPO	PROCESO	N	SALIDA	USUARIO	
Cliente	Necesidad de cliente	Clave (Ver figura 9)	Comercial	Recepción de requerimiento de cliente	1	Requerimiento de cliente	Área comercial
Área comercial	Requerimiento de cliente			Enviar cotización de requerimiento	2	Cotización de requerimiento de cliente	Área comercial
Área comercial	Cotización de requerimiento de cliente			Recepción de pago o depósito de pedido.	3	Pedido del cliente pagado	Área comercial
Área comercial	Pedido del cliente pagado			Enviar pedido al proceso de compras	4	Pedido de cliente	Área comercial
Área comercial	Pedido de cliente			Enviar datos del pedido al proceso de producción.	5	Pedido de cliente	Área comercial
Área comercial	Pedido de cliente		Compras	Recepción de pedido del proceso comercial.	6	-	Área compras
Área de producción	Receta de alimentos			Realizar lista de insumos para cumplir pedido.	7	Lista de insumos para cumplir pedido	Área compras
Área compras	Insumos para cumplir pedido			Solicitar stock de insumos al proceso de almacenaje	8	Solicitud de lista de stock de insumos	Área compras
Área de almacén	Stock de insumos de pedido			Contactar con proveedor en caso de falta de existencias de algún insumo.	11	Cotización preliminar	Área compras

Proveedor de insumos	Cotización preliminar		Realizar pago a proveedor.	12	Pago de insumos según necesidad de cliente.	Área compras
Área de almacén	Insumos de pedidos en almacén actualizados en inventarios.	Producción	Recepción de datos del pedido del proceso de comercial	14	Datos del pedido del cliente	Área de producción
Área comercial	Datos del pedido del cliente		Solicitar lista de insumos pedido al proceso de compras	15	Lista de ingredientes para satisfacer pedido	Área de producción

Área compras / producción	Lista de ingredientes para satisfacer pedido		Enviar lista de insumos a almacenaje	16	Lista de ingrediente enviada	Área de almacén
Área de almacén	Insumos para producción		Recepción de insumos para elaborar pedido.	19	Insumos para producción recepcionados	Área de producción
Área de producción	Insumos para producción		Pesado de insumos	20	Insumos de producción pesados	Área de producción
Área de producción	Insumos de producción pesados		Porcionar insumos según receta.	21	Insumos de producción porcionados según receta	Área de producción
Área de producción	Insumos de producción porcionados según receta		Lavado de insumos	22	Insumos de producción lavados	Área de producción
Área de producción	Insumos de producción lavados		Cortado de insumos	23	Insumos de producción cortados	Área de producción
Área de producción	Insumos de producción cortados		Cocción de insumos según receta	24	Producto terminado	Área de producción
Área de producción	Producto terminado		Emplatado producto terminado.	25	Comida emplatada	Área de producción

Área de producción	Comida emplatada		Repartir comida a comensales.	26	Comensales satisfechos	Cliente
Cliente	Comensales satisfechos		Recepción de platos después que los comensales hayan terminado.	27	Platos sucios y vacíos	Área de producción
Cliente	Platos sucios y vacíos.		Separar sobras según tipo.	28	Sobras separadas según tipo	Área de producción
Área de producción	Sobras separadas según tipo		Desechar de sobras.	29	Sobras desechadas	Área de producción
Área compras	Solicitud de lista de stock de insumos	Almacén	Recepción de solicitud de stock de insumos de pedido.	9	Contraste de requerimientos con inventario.	Área de almacén

Área de almacén	Contraste de requerimientos con inventario.		Enviar informe de stock de insumos	10	Lista de stock de insumos de pedido	Área de almacén
Área de compras	Insumos pagados		Recepción de insumos para pedidos según pedido del área de compras.	13	Insumos de pedidos en almacén actualizados en inventarios.	Área de almacén
Área compras	Lista de ingredientes para satisfacer pedido		Recepción de solicitud de lista de insumos de producción	17	Solicitud de lista de insumos de producción recibida.	Área de almacén
Área de producción	Solicitud de lista de insumos de producción recibida.		Brindar insumos al proceso de producción para satisfacer pedido del cliente	18	Insumos para producción	Área de producción

<p>Área comercial, Área compras, Área de producción, Área de almacén, Cliente, Proveedor de insumos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política, objetivos, revisión del sistema</li> <li>- Nivel de satisfacción del cliente</li> <li>- Informes de reclamaciones de clientes</li> <li>- Registro de incidencias</li> <li>- Propuestas del personal</li> <li>- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección</li> <li>- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora</li> </ul>	<p>Gestión (Ver anexo D)</p>	<p>Dirección mejora continua y análisis de riesgos. (Para mayor detalle ir a Anexo D, Procedimiento de dirección mejora continua y análisis de riesgos.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política, objetivos, revisión del sistema</li> <li>- Acciones de mejora</li> </ul>	<p>Área de calidad</p>
<p>Área comercial, Área compras, Área de producción, Área de almacén, Cliente, Proveedor de insumos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de las auditorias</li> <li>- Retroalimentación de los clientes</li> <li>- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto</li> <li>- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad</li> </ul>		<p>Gestión de la calidad. (Para mayor detalle ir a Anexo D, procedimiento de gestión de la calidad.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos</li> <li>- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente</li> <li>- Necesidades de recursos</li> </ul>	<p>Área de calidad</p>

<p>Área comercial, Área compras, Área de producción, Área de almacén, Cliente, Proveedor de insumos.</p>	<p>- Necesidades de Formación</p>	<p>Apo yo (Ver anex o D)</p>	<p>Formación y gestión del conocimiento. (Para mayor detalle ir a Anexo D, procedimiento de formación y gestión del conocimiento.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones y plan de formación</li> <li>- Ficha datos personales</li> <li>- Descripción puesto trabajo</li> </ul>	<p>Área de RRHH</p>
<p>Área comercial, Área compras, Área de producción, Área de almacén, Cliente, Proveedor de insumos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de mantenimiento</li> <li>- Necesidades de calibración</li> <li>- Necesidades en infraestructuras</li> </ul>		<p>Mantenimiento infraestructuras y calibración. (Para mayor detalle ir a Anexo D, procedimiento de mantenimiento infraestructuras y calibración.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuaciones de mantenimiento</li> <li>- Calibración de equipos de medición</li> <li>- Implantación de infraestructuras</li> </ul>	<p>Área de mantenimien to</p>

Fuente: Anexo D punto 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

**Tabla 13** Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión Tangibilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	0	0%
Mala calidad de servicio	0	0%
Regular calidad de servicio	1	2%
Buena calidad de servicio	23	46%
Excelente calidad de servicio	26	52%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 14** Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión fiabilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	0	0%
Mala calidad de servicio	0	0%
Regular calidad de servicio	2	4%
Buena calidad de servicio	26	52%
Excelente calidad de servicio	22	44%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 15** Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión capacidad de respuesta en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	0	0%
Mala calidad de servicio	0	0%
Regular calidad de servicio	0	0%
Buena calidad de servicio	24	48%
Excelente calidad de servicio	26	52%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 16** Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión seguridad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	0	0%
Mala calidad de servicio	0	0%
Regular calidad de servicio	0	0%
Buena calidad de servicio	10	20%
Excelente calidad de servicio	40	80%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 17** Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la dimensión empatía en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	0	0%
Mala calidad de servicio	0	0%
Regular calidad de servicio	2	4%
Buena calidad de servicio	24	48%
Excelente calidad de servicio	24	48%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 18** Evaluación de la calidad de servicio post implementación en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Muy mala calidad de servicio	0	0%
Mala calidad de servicio	0	0%
Regular calidad de servicio	0	0%
Buena calidad de servicio	30	60%
Excelente calidad de servicio	20	40%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de YAGUECAMP E.I.R.L.

**Tabla 19** Prueba de normalidad de la diferencia de datos de pre y pos cuestionario de calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G l	S ig .	Estadístico	g l	Sig.
DIFERENCIA	0.048	50	,200*	0.985	50	0.771

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos pre y pos

**Tabla 20** Prueba de Wilcoxon de calidad de servicio de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
PRE - POS	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	0.00	0.00
	Rangos positivos	5 <sup>b</sup>	25.50	1275.00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	5 <sup>0</sup>		

a. POS < PRE

b. POS > PRE

c. PRE = POS

**Estadísticos de prueba**

	PRE	POS
Z		-6,157 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)		0.000

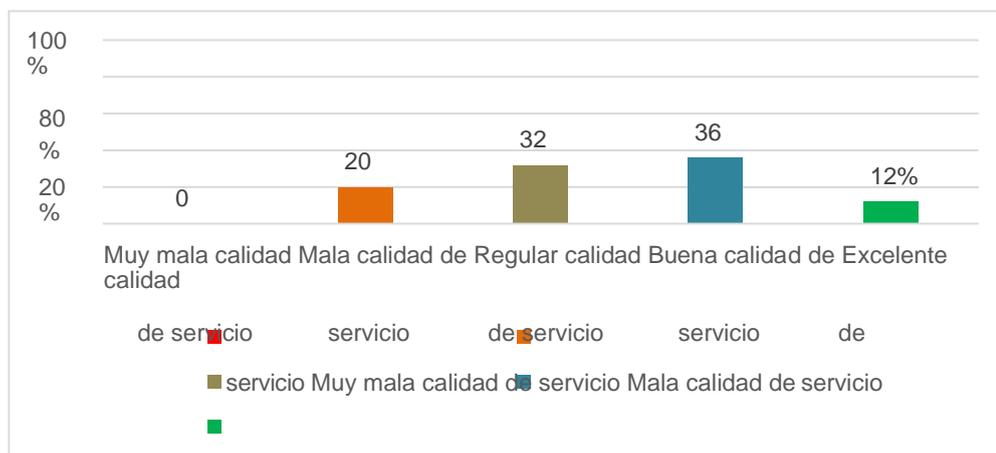
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Base de datos

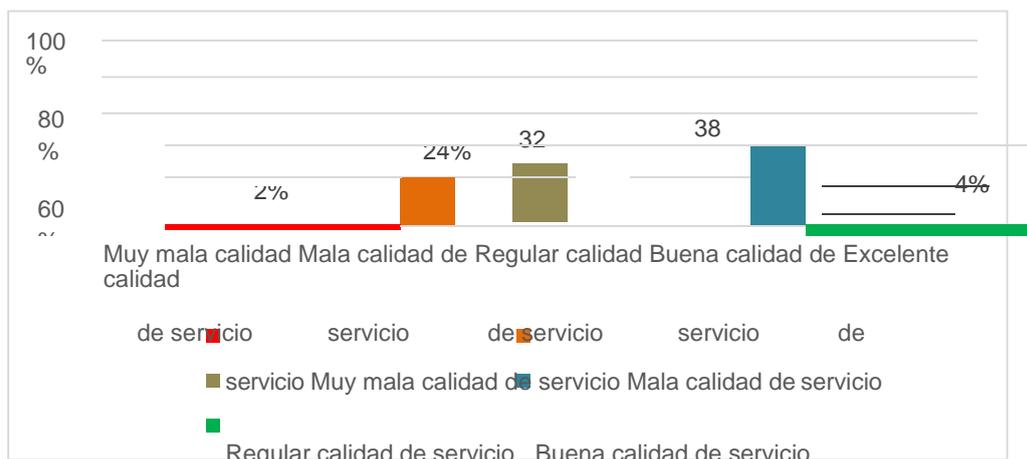
## ANEXO DE GRÁFICOS Y FIGURAS

**Gráficos 4** Nivel de calidad de servicio inicial en la dimensión Tangibilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



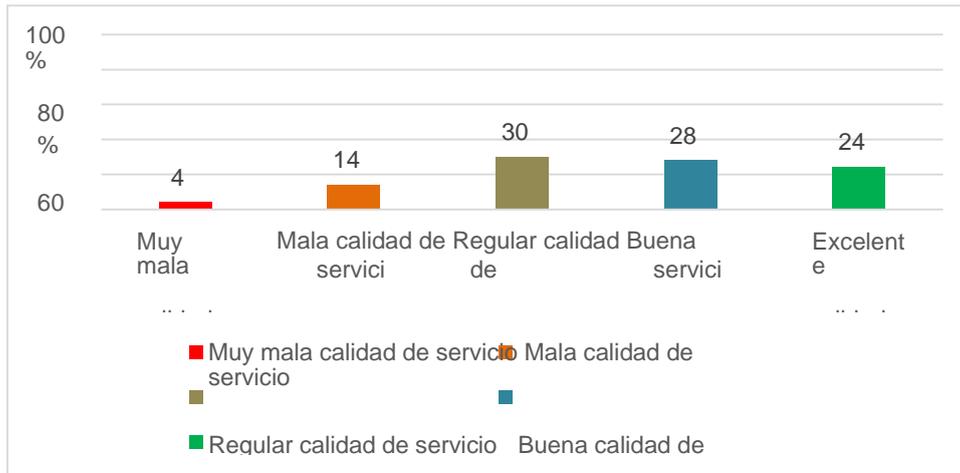
Fuente: Tabla 5

**Gráficos 5** Nivel de calidad de servicio inicial en la dimensión fiabilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



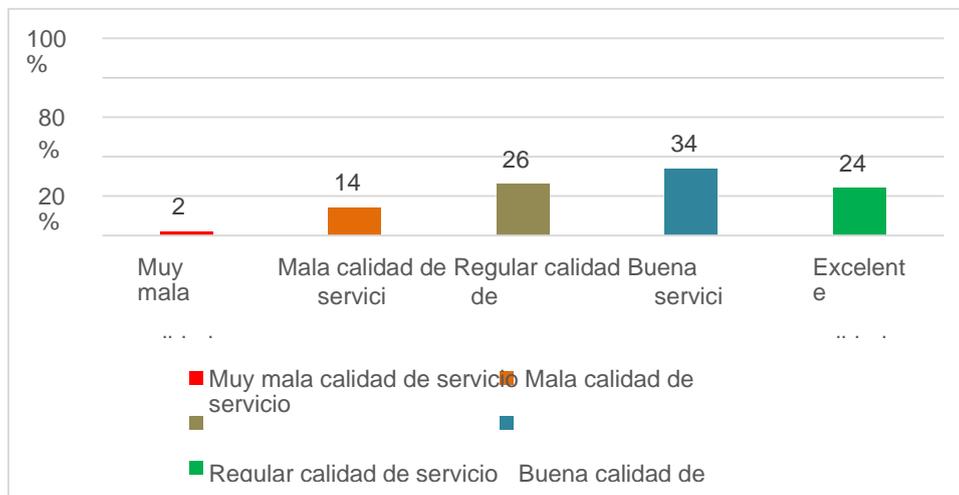
Fuente: Tabla 6

**Gráficos 6** Nivel de calidad de servicio inicial la dimensión capacidad de respuesta en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



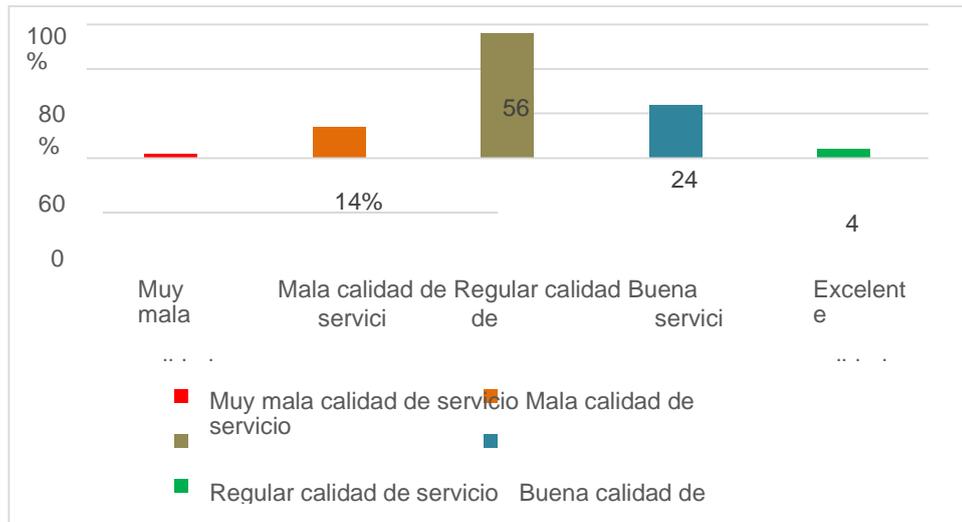
*Fuente: Tabla 7*

**Gráficos 7** Nivel de calidad de servicio inicial en la dimensión seguridad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



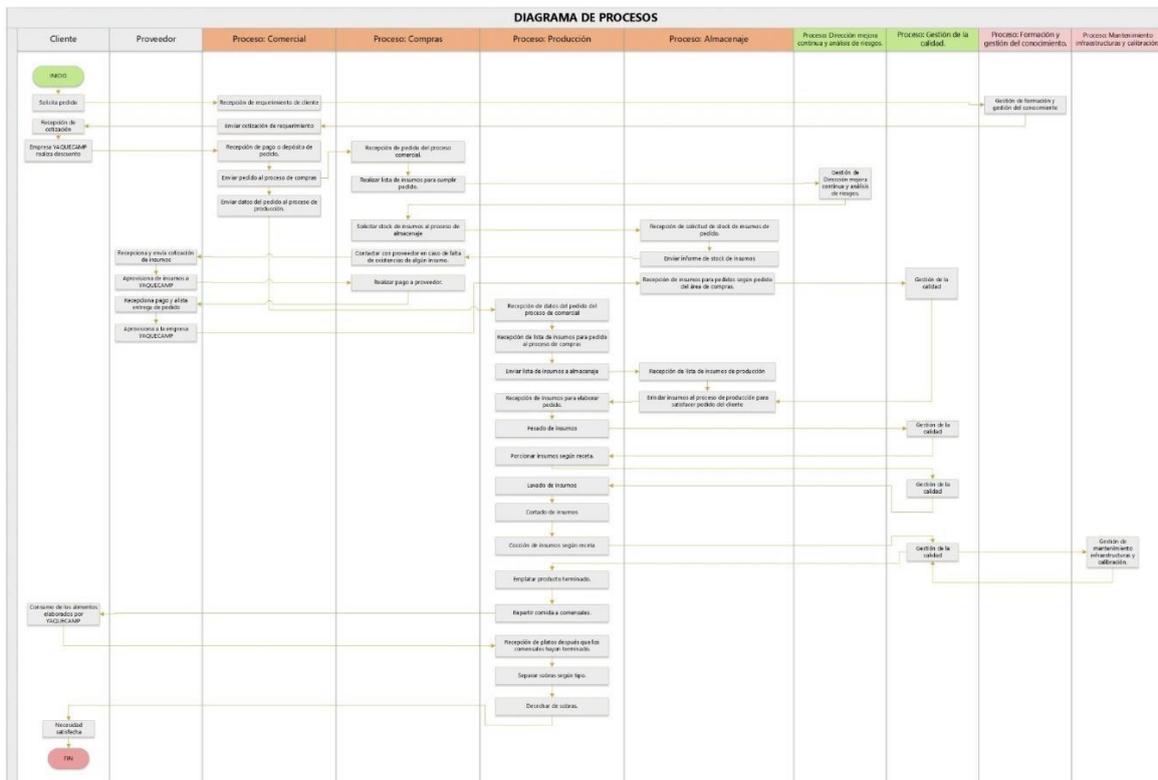
*Fuente: Tabla 8*

## Gráficos 8 Nivel de calidad de servicio inicial en la dimensión empatía en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



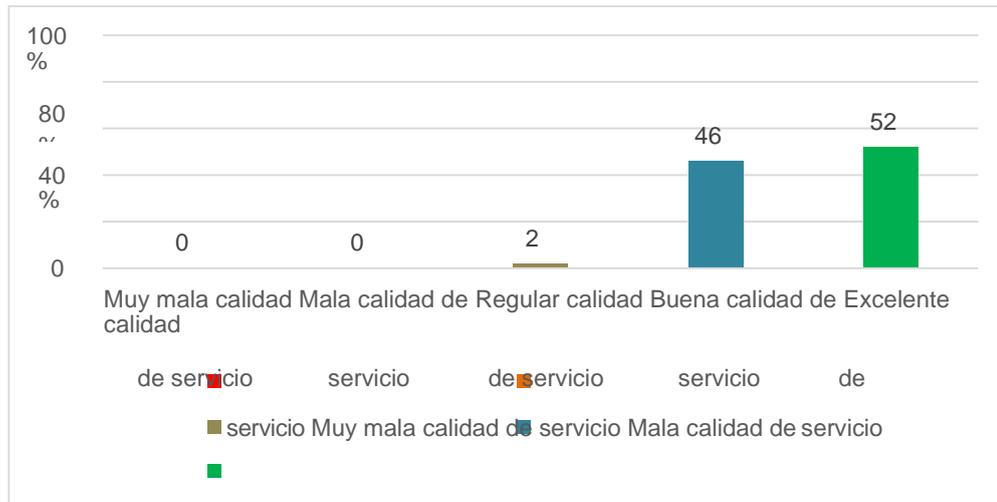
Fuente: Tabla 9

## Figuras 2 Diagrama de interacción de procesos clave de la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



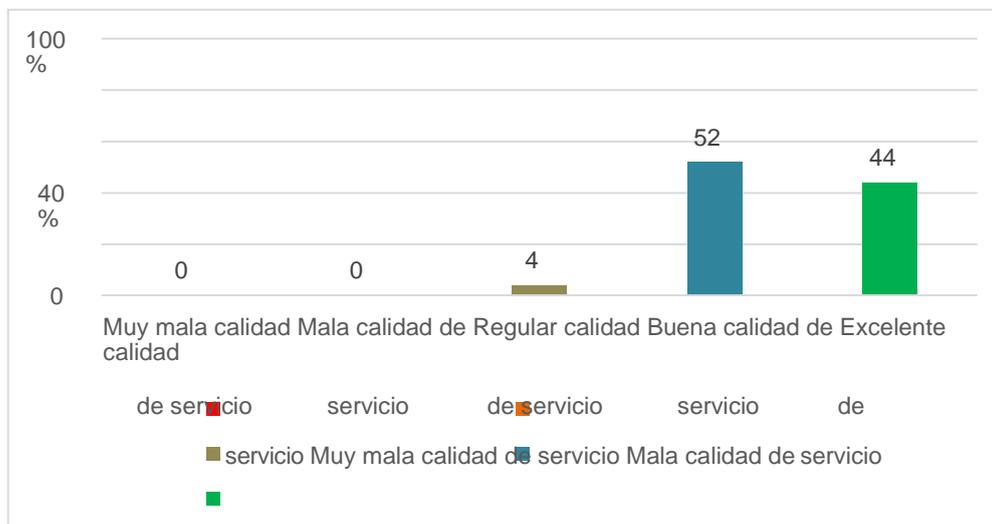
Fuente: Tabla 12

**Gráficos 9** Nivel de calidad de servicio post implementación en la dimensión Tangibilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



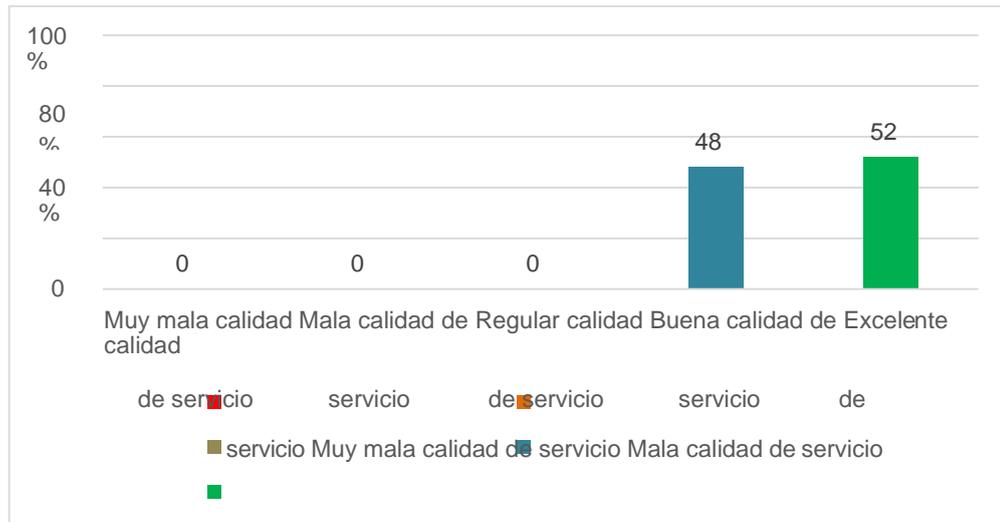
Fuente: Tabla 13

**Gráficos 10** Nivel de calidad de servicio post implementación en la dimensión fiabilidad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L



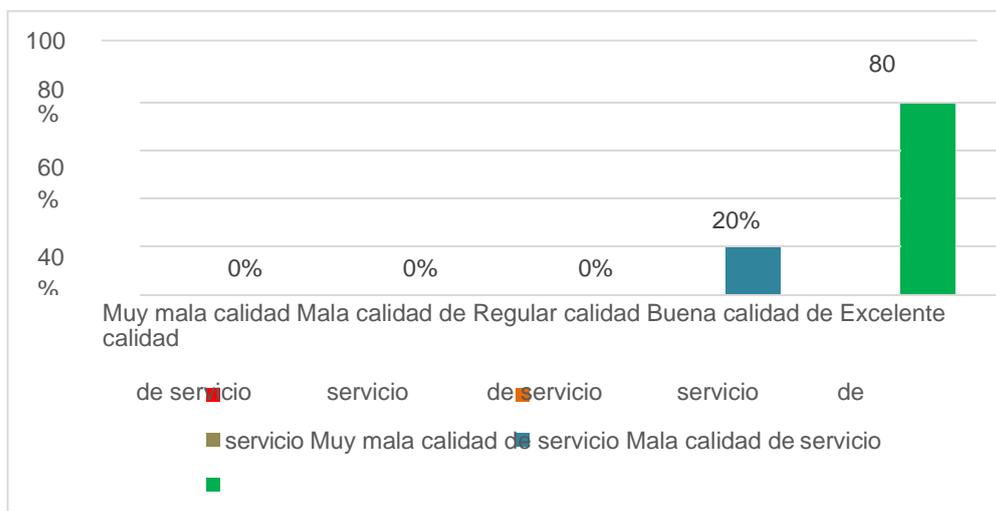
Fuente: Tabla 14

**Gráficos 11** Nivel de calidad de servicio post implementación la dimensión capacidad de respuesta en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



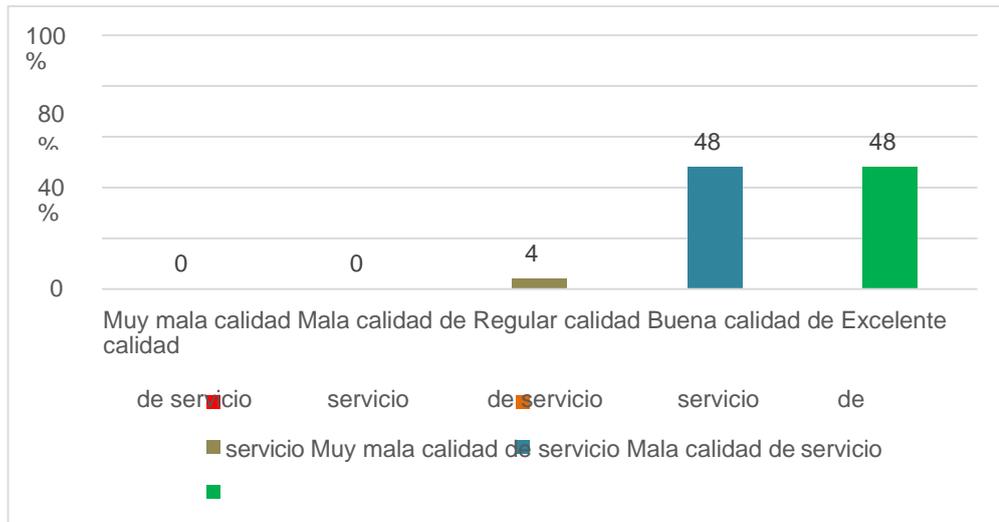
Fuente: Tabla 15

**Gráficos 12** Nivel de calidad de servicio post implementación en la dimensión seguridad en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



Fuente: Tabla 16

**Gráficos 13** Nivel de calidad de servicio post implementación en la dimensión empatía en la empresa YAGUECAMP E.I.R.L.



*Fuente: Tabla 17*

**CUESTIONARIO SERVQUAL - ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA EMPRESA YAGUECAMP E.I.R.L.**

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberán ser respondidas de forma transparente, marcando con un aspa (x) la respuesta que considera correcta, según la escala mencionada.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

	1	2	3	4	5
<b>TANGIBILIDAD</b>					
¿Las instalaciones de la empresa donde brinda el servicio son visualmente atractivas?					
¿Le son cómodos los muebles con los que cuenta la empresa?					
¿El personal tiene apariencia limpia y agradable?					
¿Cuenta con material atractivo relacionado al servicio que ofrece					
<b>FIABILIDAD</b>					
¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?					
¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en un tiempo lo cumple?					
¿Cuándo surge un problema el empleado muestra interés en solucionarlo inmediatamente?					
¿El empleado realiza el servicio eficientemente en la primera vez?					
¿Los empleados se caracterizan por estar capacitados y responder a sus preguntas o dudas?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
¿Los empleados le informan en qué tiempo concluirá su servicio?					
¿El personal de atención brinda un servicio rápido a sus clientes?					
¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?					
¿Obtiene respuestas rápidas del personal frente a sus consultas?					
<b>SEGURIDAD</b>					
¿Se siente seguro al contratar el servicio de la empresa?					
¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?					
¿El servicio cuenta con medidas de seguridad?					
<b>EMPATÍA</b>					

¿El personal de atención al cliente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
¿Usted recibe atención personalizada por parte de los trabajadores de la empresa?					
¿El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes?					
¿El horario de atención se ajusta a las necesidades de los clientes?					
¿Atienden los empleados a los clientes sin mostrar preferencias?					

Fuente: Elaboración propia

## FICHA TECNICA INSTRUMENTO

### TANGIBILIDAD

<b>Puntaje min</b>	<b>Puntaje máx.</b>	<b>Nivel</b>
4	6	Muy mala calidad de servicio
7	9	Mala calidad de servicio
10	12	Regular calidad de servicio
13	15	Buena calidad de servicio
16	20	Excelente calidad de servicio

### FIABILIDAD

<b>Puntaje min</b>	<b>Puntaje máx.</b>	<b>Nivel</b>
5	8	Muy mala calidad de servicio
9	12	Mala calidad de servicio
13	16	Regular calidad de servicio
17	20	Buena calidad de servicio
21	25	Excelente calidad de servicio

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

<b>Puntaje min</b>	<b>Puntaje máx.</b>	<b>Nivel</b>
4	6	Muy mala calidad de servicio
7	9	Mala calidad de servicio
10	12	Regular calidad de servicio
13	15	Buena calidad de servicio
16	20	Excelente calidad de servicio

### SEGURIDAD

<b>Puntaje min</b>	<b>Puntaje máx.</b>	<b>Nivel</b>
3	4	Muy mala calidad de servicio
5	6	Mala calidad de servicio
7	8	Regular calidad de servicio
9	10	Buena calidad de servicio
11	15	Excelente calidad de servicio

## EMPATÍA

Puntaje min	Puntaje máx.	Nivel
5	8	Muy mala calidad de servicio
9	12	Mala calidad de servicio
13	16	Regular calidad de servicio
17	20	Buena calidad de servicio
21	25	Excelente calidad de servicio

## CALIDAD DE SERVICIO

Puntaje min	Puntaje máx.	Nivel
21	36	Muy mala calidad de servicio
37	52	Mala calidad de servicio
53	68	Regular calidad de servicio
69	84	Buena calidad de servicio
85	105	Excelente calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 21** Alfa de Cronbach.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P 1	70,1250	454,517	0,892	0,973
P 2	69,9375	474,063	0,766	0,975
P 3	70,0625	461,263	0,880	0,973
P 4	70,0625	458,729	0,930	0,973
P 5	70,3125	454,363	0,861	0,974
P 6	70,1250	461,317	0,836	0,974
P 7	70,1250	461,850	0,826	0,974
P 8	69,7500	494,467	0,341	0,977
P 9	70,1250	458,917	0,881	0,973
P 10	70,5000	462,933	0,818	0,974

P 1 1	70,1250	453, 983	0,936	0,973
P 1 2	70,6875	460, 363	0,908	0,973
P 1 3	70,4375	474, 796	0,526	0,977
P 1 4	70,5000	454, 533	0,904	0,973
P 1 5	70,0625	478, 729	0,544	0,976
P 1 6	70,1875	469, 629	0,586	0,976
P 1 7	70,3125	447, 163	0,924	0,973
P 1 8	70,5625	459, 996	0,926	0,973
P 1 9	70,0625	472, 729	0,728	0,975
P 2 0	70,4375	465, 329	0,801	0,974

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	21

Figura N° 18: Base de datos de cuestionario inicial

N	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD			EMPATIA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	2	1	4	2	4	5	1	5	3	1	5	3	4	2	2	5	1	3	5	4	1
2	4	1	5	2	1	1	1	1	3	4	5	5	5	3	4	3	2	4	2	4	2
3	4	4	2	3	5	3	4	1	5	4	3	3	4	2	4	3	1	4	2	5	4
4	4	5	5	5	1	5	5	2	4	1	2	2	5	1	3	1	2	1	3	2	3
5	3	4	1	5	4	4	1	4	1	3	1	4	1	2	4	3	2	2	1	1	1
6	4	1	4	5	5	1	5	3	3	5	3	4	5	2	3	2	4	4	1	5	5
7	1	2	3	1	3	1	1	3	1	3	2	2	3	5	2	4	1	3	5	4	2
8	5	3	5	1	5	5	3	5	5	3	5	3	2	4	4	4	1	4	4	1	3
9	3	5	5	2	5	3	1	5	4	2	4	4	4	3	2	1	1	1	4	1	3
10	5	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	5	2	4	2	5	1	4	2	2	4
11	2	2	5	3	3	4	2	4	2	1	2	5	2	2	1	1	5	4	2	3	4
12	1	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	3	5	1	1	1	5	3	3
13	3	2	5	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	2	4	5	5	5	2	5
14	3	4	5	1	2	2	1	1	5	4	4	5	5	1	3	3	1	4	1	5	2
15	3	4	2	2	1	5	2	5	5	3	5	1	4	1	1	5	2	5	4	3	3
16	3	1	5	1	5	4	5	1	2	5	5	4	5	2	5	2	2	3	1	5	4
17	5	2	3	5	2	1	1	5	2	1	2	1	1	1	2	5	3	1	1	3	1
18	1	2	1	3	2	4	2	1	3	4	2	5	3	2	5	1	2	2	3	3	2
19	5	3	5	4	1	3	1	2	3	2	2	5	3	5	5	1	5	2	1	4	5
20	4	4	4	1	5	4	2	2	3	5	2	1	3	5	4	2	1	5	5	2	4
21	3	3	1	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	5	2	1	1	1	4	1	2
22	2	4	5	1	3	5	3	5	3	1	4	5	4	3	4	4	3	4	1	2	1
23	1	2	1	5	3	3	2	5	3	4	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	1

2 4	4	4	2	3	5	2	3	1	1	3	1	4	1	2	4	3	2	5	5	2	1
2 5	2	4	4	5	3	5	4	5	1	2	5	3	4	3	3	1	4	3	2	5	5
2 6	5	1	1	1	1	3	2	3	5	4	4	4	2	5	4	1	3	4	1	3	3
2 7	4	1	2	1	2	4	4	3	3	3	3	5	1	3	5	2	2	2	3	2	5
2 8	4	2	3	3	3	1	5	3	5	3	3	1	1	4	5	2	2	5	1	4	5
2 9	1	3	4	2	5	1	3	2	3	4	4	1	5	2	4	1	2	2	4	5	1
3 0	3	2	1	3	5	1	5	1	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	2	1
3 1	3	4	3	2	5	1	5	1	3	5	2	3	2	5	2	4	3	3	3	2	5
3 2	3	4	3	1	2	5	4	5	1	2	3	3	1	4	4	2	5	5	3	5	4
3 3	1	3	3	1	1	2	2	4	2	5	4	1	5	3	2	2	4	1	4	5	1
3 4	5	2	1	4	2	1	3	1	3	4	3	4	3	5	4	5	3	1	2	3	5
3 5	3	5	4	3	1	1	3	2	2	5	1	5	1	5	5	1	3	4	3	4	5
3 6	5	3	1	5	1	2	3	5	2	4	4	1	4	1	1	4	3	4	3	1	4
3 7	4	3	3	4	3	4	5	2	3	1	1	1	1	5	2	3	1	5	3	4	5
3 8	5	3	3	5	3	5	5	1	3	2	1	1	5	4	2	2	3	5	4	3	1
3 9	3	2	5	2	3	2	3	4	1	4	2	4	1	4	2	1	4	4	4	4	1
4 0	2	4	3	2	3	5	1	1	5	3	3	4	3	4	4	2	5	1	5	4	5
4 1	4	5	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	3	5	1	3	5	2	5	2	1
4 2	5	3	1	4	2	1	3	1	4	4	3	2	3	5	5	1	3	4	1	1	4
4 3	4	1	5	1	1	3	4	2	4	2	4	3	1	1	4	5	3	5	3	4	2
4 4	2	4	5	4	3	2	2	5	5	1	5	3	3	5	1	4	5	3	2	2	3
4 5	5	5	3	5	1	2	5	4	4	4	1	4	2	3	2	1	1	5	3	2	5
4 6	3	3	5	5	2	4	2	2	4	4	5	5	2	3	3	2	3	2	5	2	4
4 7	1	2	2	2	2	3	5	5	3	4	5	3	4	2	1	2	3	2	5	3	1
4 8	2	1	3	5	2	4	4	5	3	5	1	5	5	5	1	1	4	3	1	4	4
4 9	1	4	2	2	5	4	1	4	3	4	1	2	4	4	1	1	1	2	4	5	1
5 0	2	1	3	5	5	2	2	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	2	4	4	3

**Tabla 22** Base de datos cuestionario final

N	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD			EMPATÍA				
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21
1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
6	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
7	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
8	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
9	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
12	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
13	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
14	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
15	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
16	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
19	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
20	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
21	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
22	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
23	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
24	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
25	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
26	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
27	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
28	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4

29	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
30	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
31	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
32	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
33	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
34	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
36	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
37	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
38	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
39	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
40	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
41	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
42	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
43	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
44	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
45	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
46	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
47	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
49	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
50	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 20: Fichas técnicas del Diagrama de procesos

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 1 Página 1 de 25
---	--	------------------------------

#### 0. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa fue fundada por Eugenio Guerrero Albino, esta empresa familiar inició sus labores en Huaraz en el año 2015.

YAGUECAMP E.I.R.L se ha caracterizado por enfatizar en el concepto de calidad.

Posee una gran aceptación por parte de los clientes, en la ciudad donde labora.

La empresa se encarga de dar servicios de catering.

#### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual de gestión de la calidad tiene por objeto definir los requisitos a cumplir por parte de YAGUECAMP E.I.R.L. con el fin de:

- Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios logren satisfacer los requerimientos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Incrementar la calidad del servicio al cliente a través de la aplicación efectiva del sistema.

#### 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La normativa de referencia usada para el desarrollo de este manual de gestión de la calidad fue:

- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

#### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

**Cargo:** Es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional. Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico y los subordinados.

**Cliente:** Organización o individuo que recibe un producto o servicio de la compañía. El objetivo principal de la certificación ISO 9000 es la satisfacción del cliente.

**Función:** es el conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada, o un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que haya repetición al ejecutarlas.

**Manual de Calidad:** Documento que contiene los objetivos globales y la dirección de la organización, con el fin de especificar el Sistema de Gestión de Calidad de esta. La dirección es responsable de elaborar el manual de la política de calidad.

**Mejora Continua:** Criterio de que una organización debe constantemente medir la eficacia de sus procesos y esforzarse por lograr los más difíciles objetivos para satisfacer a los clientes.

**Objetivo de calidad:** Algo que se quiere lograr, teniendo como referencia la planeación estratégica de la organización y la política de calidad.

**Política de calidad:** intenciones globales mediante las cuales la Organización manifiesta un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y con la mejora continua del SGC.

**Procesos:** Conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar insumos en producción. En esencia, un proceso describe la manera en que se realizan las cosas.

**Producto:** De acuerdo con la ISO, el resultado de un proceso. Un producto es esencialmente algo que la compañía elabora o provee al cliente. Existen cuatro categorías generales de productos: hardware, software, servicios y materiales procesados.

**Proveedores:** Organización que provee un producto a otra organización.

Frecuentemente los productos son pasados en cadena, del proveedor a la organización y luego al cliente.

**Recurso:** Provisión, producto, estructura o habilidad necesarios para el funcionamiento del sistema de calidad.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad. Es conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

**Plan de Control:** Descripción documentada de los sistemas y procesos requeridos para controlar el producto.

**Mantenimiento Preventivo:** Acción planificada para eliminar causas de fallos de equipos e interrupciones no programadas de la producción, como una salida del diseño del proceso de fabricación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**Evaluación de Desempeño:** Actividad que se realiza con el fin de acompañar el talento humano para su mejoramiento continuo, a partir de la identificación de los factores a mejorar y el seguimiento de las funciones y responsabilidades propias de cada cargo.

**PHVA:** Planificar, Hacer, Verificar, Actuar

#### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

##### 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

YAGUECAMP E.I.R.L. determina su misión, visión y valores (véase tabla 4.1) y las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad (véase procedimiento P DIR 01).

YAGUECAMP E.I.R.L. realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

**Tabla 4.1 – Misión, visión y valores**

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
Brindar una excelente calidad de servicio a nuestros clientes en el servicio de catering.	Ser una de las empresas líder en el servicio de catering, siendo reconocida por la calidad de nuestro producto y servicio.	- Espíritu de progreso. - Espíritu de equipo. - Espíritu de servicio.

##### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

YAGUECAMP E.I.R.L. con el fin de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas en la tabla 4.2.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



Tabla 4.2 – Partes interesadas y sus requisitos

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS
<b>Clientes:</b> Personas o empresas con necesidad de aprovisionamiento de servicio de catering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Producto y servicio de acorde a los requisitos establecidos.</li></ul>
<b>Proveedores:</b> Instituciones idóneas para proveer un producto de acuerdo con los requisitos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pedidos continuados y de forma planificada.</li><li>• Puntualidad de pagos.</li></ul>
<b>Accionistas:</b> Personas propietarias de acciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incrementar la presencia y posicionamiento de la empresa en el mercado.</li><li>• Crecimiento de la empresa.</li><li>• Beneficio económico.</li></ul>
<b>Empleados:</b> Personas, que forman parte de YAGUECAMP E.I.R.L que ejecutan labores con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar su puesto de trabajo y crecer dentro de la organización.</li></ul>

YAGUECAMP E.I.R.L, realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

#### 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad de YAGUECAMP E.I.R.L. es de aplicación a la fabricación y comercialización de servicio de catering y alimentación.

Los requisitos del apartado 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Normativa no están dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad porque la empresa actualmente no realiza esta actividad.

#### 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

YAGUECAMP E.I.R.L. en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos y de esa manera lograr mayor satisfacción del cliente, ha determinado un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

YAGUECAMP E.I.R.L. ha identificado los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad, así como definido su secuencia e interacción (véase figura 4.1).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia


**Figura 4.1 – Mapa de procesos**

Estos procesos son sometidos a un seguimiento y mejora constante mediante la asignación de indicadores. Periódicamente se analizan los resultados de las mediciones y se establecen objetivos de mejora para el periodo siguiente. La metodología particular de cada uno de los procesos se recoge en procedimientos documentados, tal y como muestra la tabla 4.3

**Tabla 4.3 – Tipología de los procesos y relación de procedimientos**

DENOMINACIÓN DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	MÉTODO DEL PROCESO
DIRECCION, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS	ESTRATÉGICO	P DIR 01 DIRECCION, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS
GESTIÓN DE LA CALIDAD	ESTRATÉGICO	P CAL 01 CONTROL DE DOCUMENTOS P CAL 02 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES P CAL 03 ACCIONES CORRECTIVAS P CAL 04 AUDITORÍAS INTERNAS
ALMACENAJE	OPERATIVO	P ALM 01 ALMACENAJE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



COMERCIAL	OPERATIVO	P CIAL 01 COMERCIAL
COMPRAS	OPERATIVO	P CM 01 COMPRAS
PRODUCCIÓN	OPERATIVO	P PROD 01 PRODUCCIÓN
FORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	APOYO	P FM 01 FORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Y CALIBRACIÓN	APOYO	P MTO 01 MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

**5. LIDERAZGO**

**5.1. Liderazgo y compromiso**

**5.1.1. Generalidades**

La dirección de YAGUECAMP E.I.R.L. asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- La comunicación a toda la empresa de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, asegurando su cumplimiento.
- Estableciendo la política de la calidad y los objetivos de calidad.
- Realizando periódicamente revisiones del sistema.
- Proporcionando los recursos necesarios para cumplir con estos compromisos, política y objetivos.

Véase procedimiento P DIR 01.

**5.1.2. Enfoque al cliente**

La dirección de YAGUECAMP E.I.R.L. tiene como propósito lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, y ello queda reflejado en el apartado 4.2 y en el procedimiento P DIR 01.

**5.2. Política**

**5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.**

YAGUECAMP E.I.R.L. tiene como objetivo que la calidad de los productos y servicios que ofrece sean un fiel reflejo de las expectativas y exigencias de cada cliente, asegurando así el éxito a corto y a largo plazo de la empresa.

Por todo esto establece, declara y asume los siguientes principios:

- La calidad es un objetivo común de todas las áreas de la Empresa.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



- La calidad final del producto entregado al cliente es el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante todos los procesos de fabricación y distribución, siguiendo siempre las directrices marcadas por la reglamentación vigente.
- La aplicación de esta política exige la integración activa de todo el equipo humano de la Empresa. Por ello la dirección considera prioritarias la motivación y formación para la calidad.
- YAGUECAMP E.I.R.L. tiene como prioridad el cumplimiento de los requerimientos de los clientes gracias a una gestión flexible y eficiente, adaptándonos, en la medida de lo posible, a cualquier necesidad de nuestro cliente.
- YAGUECAMP E.I.R.L. mantiene informado al cliente sobre todas las novedades, informes técnicos, ofertas y catálogos, ya sea mediante la labor de los comerciales o a través de correo ordinario, electrónico y nuestra página web y redes sociales. Manteniéndose siempre abiertos a nuevas formas de comunicaciones eficaces con el cliente.
- YAGUECAMP E.I.R.L. garantiza un adecuado mantenimiento de sus equipos e infraestructuras y la formación continua de su personal para ofertar un producto en constante evolución.
- La dirección de YAGUECAMP E.I.R.L. se compromete a cumplir y satisfacer los requisitos del cliente, y los legales y reglamentarios aplicables en todo momento.

Nombre del Gerente

Dirección

13 de noviembre 2019

#### 5.2.2. Comunicación de la política de la calidad.

La política de la calidad se comunica mediante exposición en el periódico mural. Además, como toda la información referente a la gestión de la calidad, está disponible en la intranet de la empresa a la que tienen acceso las partes interesadas pertinentes.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.**

La dirección de YAGUECAMP E.I.R.L. ha definido los roles, las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en el sistema de gestión de la calidad.

La figura 5.1 define el organigrama de la empresa, en cuanto a las áreas, cargos o puestos de importancia dentro del sistema de gestión de la calidad. El anexo 1 muestra también los responsables o encargados de cada área, cargo o puesto.

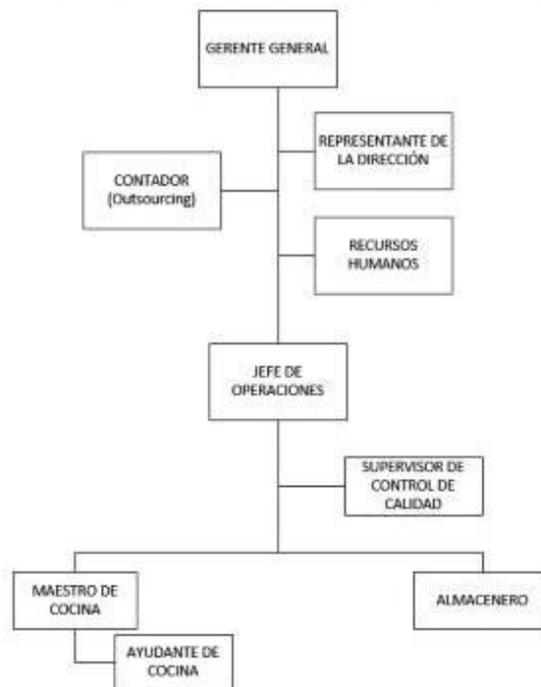


Figura 5.1 – Organigrama funcional de la empresa

**6. PLANIFICACIÓN**

**6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

En el procedimiento P DIR 01 se describe el método para determinar riesgos y oportunidades y las acciones para abordarlos, que deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



## 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de la calidad son fijados anualmente por la dirección de YAGUECAMP E.I.R.L.

Véase procedimiento P DIR 01.

## 6.3. Planificación de los cambios

La dirección de YAGUECAMP E.I.R.L., mediante la revisión del sistema de calidad y las herramientas de planificación, se asegura de que se cumplan tanto los objetivos como los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Las herramientas de planificación del sistema de calidad de YAGUECAMP E.I.R.L. son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- Los procedimientos documentados e instrucciones.
- Los objetivos de la calidad.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que haya que realizar en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema.

Véase procedimiento P DIR 01.

## 7. APOYO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

La dirección de YAGUECAMP E.I.R.L. se compromete a determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implementar y mejorar los procesos del sistema de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

Véase procedimiento P DIR 01.

#### 7.1.2. Personas

YAGUECAMP E.I.R.L. determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos según el apartado 5.3 de este documento.

El personal de YAGUECAMP E.I.R.L. que tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad debe ser competente en base a la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia.

Para ello la dirección:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



- Determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- Proporciona la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la efectividad de la formación proporcionada.
- Asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

En el procedimiento P FM 01 se detalla la metodología para la gestión de los recursos humanos y el establecimiento de registros relativos a la formación.

#### 7.1.3. Infraestructura

YAGUECAMP E.I.R.L. proporciona las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

El mantenimiento a llevar a cabo para estas infraestructuras se detalla en el procedimiento P MTO 01.

#### 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

YAGUECAMP E.I.R.L. identifica y gestiona los factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, tal y como establece el procedimiento P MTO 01.

Se ha establecido un sistema de prevención de riesgos laborales donde se indica las condiciones de trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

##### 7.1.5.1. Generalidades

YAGUECAMP E.I.R.L. aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad, detallados en el procedimiento P DIR 01. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, YAGUECAMP E.I.R.L. lleva a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones**

YAGUECAMP E.I.R.L. aplica métodos apropiados para la medida de las características de los productos para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. El equipo de medición se calibra según lo establecido en el procedimiento P MTO 01.

**7.1.6. Conocimientos de la organización**

YAGUECAMP E.I.R.L. determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

YAGUECAMP E.I.R.L. mantiene y pone a disposición, en la medida en que sea necesario, estos conocimientos.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, YAGUECAMP E.I.R.L. considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Véase procedimiento P FM 01.

**7.2. Competencia.**

En el procedimiento P FM 01 se determinan las competencias requeridas por cada uno de los puestos de trabajo con responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad de la empresa para su buen desempeño.

**7.3. Toma de conciencia.**

YAGUECAMP E.I.R.L. se asegura de concienciar a las partes interesadas de la importancia de las actividades que contribuyen a alcanzar los logros basados en los objetivos de la calidad.

**7.4. Comunicación.**

YAGUECAMP E.I.R.L. asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la empresa, referente a los procesos del sistema de gestión de la calidad y su efectividad.

Para ello, cada miembro de la organización dispone de correo electrónico para poder comunicarse entre ellos. Así mismo se usa como medios de comunicación interna aplicaciones de mensajería instantánea, el tablón de anuncios y reuniones puntuales con los jefes de sección.

La información referente a la gestión de la calidad está disponible en la intranet de la empresa a la que tienen acceso todos los trabajadores.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



## 7.5. Información documentada.

### 7.5.1. Generalidades.

La información documentada del sistema de calidad de YAGUECAMP E.I.R.L. incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

### 7.5.2. Creación y actualización.

Este manual es redactado de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del manual y evitando redundancias.

El gerente es responsable de la aprobación y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todo el personal de la empresa, siendo éste previamente revisado por el responsable de gestión de la calidad.

El procedimiento de creación y actualización del resto de la información documentada se indica en el procedimiento P CAL 01.

### 7.5.3. Control de la información documentada.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja modificaciones del manual de gestión de la calidad que obra en poder del responsable de gestión de la calidad.

El responsable de gestión de la calidad es el responsable de la distribución de copias del manual de gestión de la calidad, de las cuales existen dos tipos:

#### a. Copias controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias controladas a los departamentos de la empresa, a aquellos representantes y clientes que la dirección considere que deben disponer de la información actualizada sobre la política de calidad de la empresa, y a la entidad de certificación.

Estas copias son mantenidas al día por el responsable de gestión de la calidad, de forma que cuando se realiza una revisión del manual, se les entrega nuevas copias revisadas con acuse de recibo a cada uno de los destinatarios.

El responsable de gestión de la calidad se encarga de destruir las copias obsoletas y únicamente se guarda el original obsoleto, identificándolo como tal.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**b. Copias no controladas:**

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias no controladas a clientes, proveedores y colaboradores que lo requieran, acompañadas de acuse de recibo

El responsable de gestión de la calidad mantiene un registro de la distribución del manual, en el **anexo 2**, que permite conocer en cada momento: el destinatario de la copia, si ésta es controlada o no, el número de copia (cuando se trate de copias controladas) y la fecha de entrega.

El control a llevar a cabo del resto de la información documentada se indica en el procedimiento P CAL 01.

**8. OPERACIÓN**

**8.1. Planificación y control operacional.**

Durante la planificación, YAGUECAMP E.I.R.L. tiene en cuenta, cuando sea necesario, los siguientes aspectos:

- Los objetivos de la calidad para el producto.
- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, ensayo/pruebas y los criterios para la aceptación.
- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

**8.2. Requisitos para los productos y servicios**

**8.2.1. Comunicación con el cliente.**

YAGUECAMP E.I.R.L. establece en el procedimiento P CIAL 01 cómo identifica e implanta disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información relativa a los productos y servicios.
- El tratamiento de consultas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones.

**8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.**

En el procedimiento P CIAL 01 se describe la metodología para determinar los requisitos de los clientes incluyendo:

- Los requisitos de disponibilidad, entrega y apoyo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- Las obligaciones asociadas al producto, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

**8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.**

En el procedimiento P CIAL 01 se describe la metodología para revisar y registrar los requisitos del producto y servicio, de manera que se asegure que:

- Los requisitos para el producto están definidos.
- Los requisitos del cliente son confirmados antes de su aceptación.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente son resueltas.
- La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos para el producto.

**8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.**

En el procedimiento P CIAL 01 se establece el sistema para asegurar que, si los requisitos del producto cambian, la documentación relevante se modifica y que el personal apropiado es informado de los requisitos modificados.

**8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

Actualmente la empresa no realiza actividades de diseño de los productos que comercializa por lo que este apartado no es de aplicación.

**8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

**8.4.1. Generalidades.**

YAGUECAMP E.I.R.L. define en el procedimiento P CM 01 la metodología para controlar sus procesos de compra y asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos.

**8.4.2. Tipo y alcance del control.**

En el procedimiento P CM 01, se definen los documentos de compra de manera que se asegure que contienen la información que describe el producto a comprar, incluyendo los requisitos para la aprobación o cualificación del producto, los procedimientos, los procesos, los equipos y el personal, así como los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



En el procedimiento P ALM 01 se definen las actividades necesarias para la verificación de los productos comprados.

#### 8.4.3. Información para los proveedores externos.

En el procedimiento P CM 01, se definen los criterios y registros de selección y evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa.

En el caso que YAGUECAMP E.I.R.L. o su cliente proponga llevar a cabo actividades de verificación en los locales del suministrador, debe especificar en la información de compra las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la puesta en circulación del producto y servicio.

#### 8.5. Producción y provisión del servicio

##### 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.

YAGUECAMP E.I.R.L. controla las operaciones de producción a través de:

- La disponibilidad de información que especifique las características del producto.
- Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento.
- La implantación de actividades de seguimiento.
- La implantación de procesos definidos para la liberación y entrega.

Véase procedimientos P ALM 01, P PROD 01.

##### 8.5.2. Identificación y trazabilidad

En los procedimientos P ALM 01, P PROD 01 se especifica la metodología para identificar el producto por medios apropiados, a través de las operaciones de servicio.

YAGUECAMP E.I.R.L. identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento, según los procedimientos anteriormente mencionados.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, YAGUECAMP E.I.R.L. controla y registra la identificación única del producto.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

YAGUECAMP E.I.R.L. tiene el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección del producto. Cuando se presente deterioro del producto, se debe informar al cliente sobre dicha situación además de mantener registros para tomar las acciones necesarias.

Por lo que se refiere a los datos de los clientes, estos están archivados informáticamente, siendo de menester una clave secreta para poder acceder a ellos.

**8.5.4. Preservación.**

En el procedimiento P ALM 01 se describe la metodología para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto.

**8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.**

En el procedimiento P CIAL 01 queda plasmado el servicio post-venta que ofrece la empresa.

**8.5.6. Control de los cambios.**

El procedimiento P CIAL 01 establece la manera de proceder en el caso de que el cliente quiera modificar las condiciones de un pedido.

**8.6. Liberación de los productos y servicios.**

La liberación de los productos y servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

Véase procedimientos P ALM 01, P PROD 01.

**8.7. Control de las salidas no conformes.**

En el procedimiento P CAL 02 se determinan las actividades para identificar, controlar y prevenir las salidas que no son conformes con los requisitos.

Los productos no conformes son corregidos y sometidos a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad.

En el procedimiento P CAL 02 se describe el tratamiento de los productos no conformes después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización. En este

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



caso, YAGUECAMP E.I.R.L. adopta las acciones apropiadas respecto con las consecuencias de la no conformidad.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1. Generalidades.

YAGUECAMP E.I.R.L. define, planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### 9.1.2. Satisfacción del cliente.

En el procedimiento P DIR 01 se describe la metodología que YAGUECAMP E.I.R.L. utiliza para hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente, como una de las medidas de las prestaciones del sistema de gestión de la calidad.

#### 9.1.3. Análisis y evaluación.

YAGUECAMP E.I.R.L. debe recopilar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras.

Véase procedimiento P DIR 01.

Estos datos son utilizados para proporcionar información sobre:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos del cliente.
- Las características de los procesos, producto y sus tendencias.
- Los suministradores.

### 9.2. Auditoría Interna.

En el procedimiento P CAL 04 se describe la metodología para llevar a cabo de forma periódica auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



El responsable de gestión de la calidad planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

En este procedimiento se contemplan las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorías, asegurar su independencia, registrar los resultados e informar a la dirección. La dirección de YAGUECAMP E.I.R.L. debe adoptar las acciones correctoras oportunas sobre las deficiencias encontradas durante la auditoría.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de la implantación de las acciones correctoras y la comunicación de los resultados de la verificación.

### 9.3. Revisión por la dirección.

#### 9.3.1. Generalidades.

A intervalos definidos, la dirección de YAGUECAMP E.I.R.L. revisa el sistema de gestión de la calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. Mediante la revisión se detectan los cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

#### 9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión se efectúa en base a:

- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación de los clientes.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

#### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.

A partir de la revisión deben extraerse resultados destinados a iniciar acciones asociadas a:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



- Necesidades de recursos.

En el procedimiento P DIR 01 se describe la metodología para llevar a cabo la revisión y mantener los registros adecuados.

## **10. MEJORA**

### **10.1. Generalidades.**

YAGUECAMP E.I.R.L. llevará a cabo las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

### **10.2. No conformidad y acción correctiva.**

En el procedimiento P CAL 03 se describe el método para adoptar acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reaparición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

En este procedimiento se definen los requisitos para:

- Identificar las incidencias;
- Determinar las causas de la no conformidad;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las incidencias no vuelven a aparecer;
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

### **10.3. Mejora continua.**

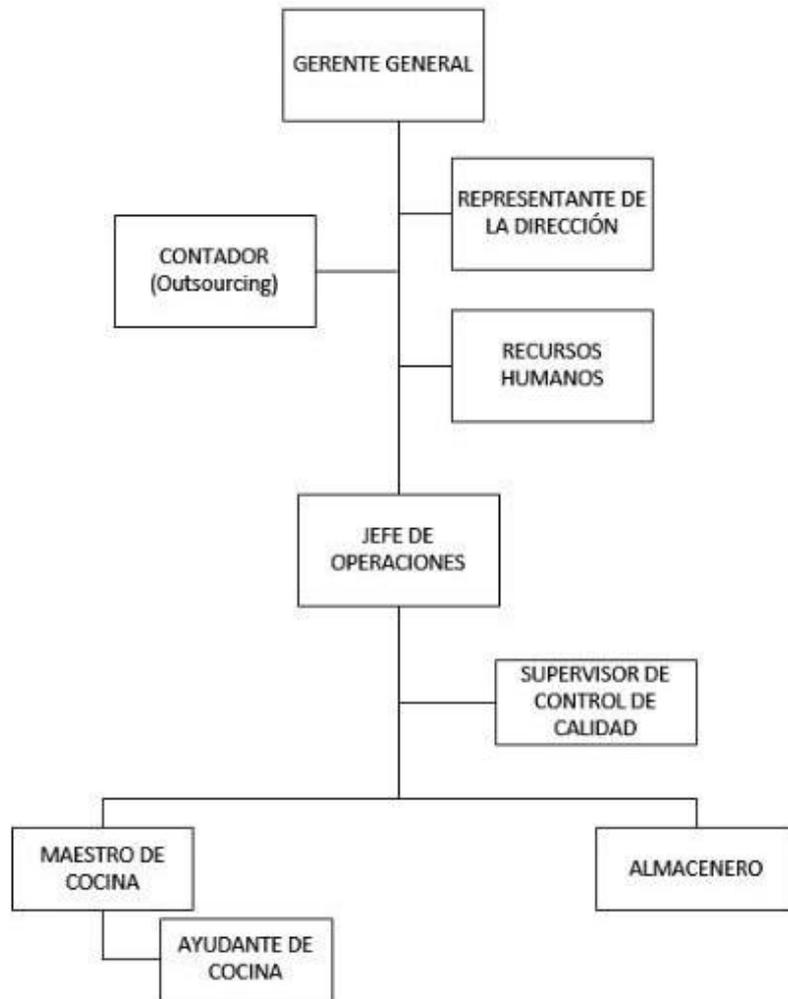
En el procedimiento P DIR 01, YAGUECAMP E.I.R.L. planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. YAGUECAMP E.I.R.L. facilita la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, análisis de riesgos y oportunidades, y la revisión por la dirección.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



ANEXOS

Anexo 1: ORGANIGRAMA FUNCIONAL Y NOMINAL DE LA EMPRESA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

**Anexo 2: DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Entidad/ Persona	Copia N°	Controlada (C) No Controlada (NC)	Fecha de entrega	Firma

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



Anexo 3: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE ALMACENAJE

• FICHA DEL PROCESO DE ALMACENAJE

<b>PROCESO:</b> ALMACENAJE <b>PROPIETARIO PROCESO:</b> Responsable de almacén <b>TIPO PROCESO:</b> Operativo <b>MÉTODO PROCESO:</b> P ALM 01			
<b>ENTRADAS PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Productos proveedores</li><li>- Certificados de calidad</li><li>- Materia prima</li><li>- Producto intermedio</li><li>- Producto acabado</li><li>- Consulta seguimiento stocks</li></ul>			
<b>SALIDAS PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Materia prima</li><li>- Producto intermedio</li><li>- Producto acabado</li><li>- Consulta seguimiento stocks</li><li>- Entregas</li></ul>			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
Nº de no conformidades en la localización del producto	Nº de no conformidades en la localización del producto	Diario	Resumen mensual
% de incidencias en las entregas	(Nº de entregas con incidencias)	Diario	Resumen mensual

• P ALM 01 ALMACENAJE

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	27-10-2019	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia




Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE ALMACÉN</b>	<b>GERENTE</b>	<b>Fecha: 27-10-2019</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

**1. OBJETO**

El objeto de este procedimiento es asegurar que la recepción, manipulación, almacenamiento y conservación de los productos se efectúen correctamente.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todas las materias primas, productos en proceso de fabricación, fabricados y artículos acabados.

**3. REFERENCIAS**

- Manual de gestión de la calidad:
  - 8.4.2 Tipo y alcance del control
  - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
  - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
  - 8.5.4 Preservación
  - 8.6 Liberación de los productos y servicios
- P CAL 02 Control de las no conformidades

**4. EJECUCIÓN**

**4.1. RECEPCIÓN DE PEDIDOS**

Los pedidos son descargados por el personal del almacén y colocados en la zona de recepción de material. Posteriormente se comprueba el embalaje, la identificación, el lote y la cantidad de acuerdo a la guía de remisión.

**4.2. SISTEMA DE ALMACENAMIENTO**

Para que un producto sea almacenado debe haber superado con éxito los controles efectuados hasta ese momento, de tal forma que los productos almacenados son aptos para su uso o destino.

Existen varias zonas de almacenamiento según la naturaleza del producto a almacenar, a saber:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



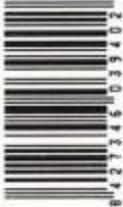
- Almacén de materia prima
- Almacén de piezas intermedias
- Almacén de montaje
- Almacén de artículo acabado

Todos los productos o grupos de productos deben estar debidamente identificados mediante una etiqueta identificativa (véase ejemplo en el anexo 1) y una ficha de stocks (véase formato en el anexo 2).

Así mismo, existirá un espacio perfectamente delimitado e identificado destinado a los productos rechazados (Zonas Rojas). Los productos depositados en esta zona no podrán ser utilizados bajo ningún concepto y serán devueltos a los suministradores.

**ANEXOS**

**Anexo 1: Ejemplo Etiqueta identificativa**

DESCRIPCIÓN	
PROVEEDOR	
FECHA	
	

**Anexo 2: Formato Ficha de stocks**

CODIGO		LOCALIZACION	
DESCRIPCION			
PERSONA	FECHA	CANTIDAD EXTRAÍDA	SALDO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019





INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
Nº de no conformidades en el control de recepción	Nº de no conformidades en el control de recepción	Diario	Resumen mensual
% de implementación del sistema de gestión de la calidad	$(\text{N}^\circ \text{ de requisitos conformes} / \text{N}^\circ \text{ total de requisitos}) \times 100$	Semanal	Resumen mensual
% de indicadores actualizados	$(\text{N}^\circ \text{ de indicadores actualizados} / \text{N}^\circ \text{ total de indicadores}) \times 100$	Mensual	Resumen mensual
Nº de no conformidades	Nº de no conformidades	Mensual	Resumen mensual
% de no conformidades con acciones correctivas	$(\text{N}^\circ \text{ de no conformidades con acciones correctivas} / \text{N}^\circ \text{ total de no conformidades}) \times 100$	Mensual	Resumen mensual

**• P CAL 01 CONTROL DE DOCUMENTOS**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	27-10-2019	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
---	-----------------------------	----------------------	----------------

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE	Fecha: 27-10-2019
Firma	Firma	Firma	

**1. OBJETO**

El objeto de este procedimiento es definir el sistema de elaboración y control de la información documentada y datos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, que asegura su correcta gestión.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todos los departamentos de YAGUECAMP E.I.R.L. para gestionar todos los documentos, internos o externos, del sistema de calidad.

**3. REFERENCIAS**

- Manual de gestión de la calidad:
  - 7.5.2 Creación y actualización
  - 7.5.3 Control de la información documentada

**4. EJECUCIÓN****4.1. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA**

Se entiende por documento interno todo aquel cuya redacción haya sido realizada por el personal de YAGUECAMP E.I.R.L.

**4.1.1. Elaboración de documentos**

La decisión de elaborar un documento se toma en función de:

- Exigencia de la Norma UNE-EN ISO 9001:20015, un reglamento o una norma aplicable o por exigencia de un cliente.
- Si la falta de este documento puede afectar negativamente a la calidad del producto.

Todo nuevo documento se identifica y describe pertinentemente con un título, fecha, autor y número de referencia.

El responsable de gestión de la calidad asigna el código correspondiente a cada documento.

La identificación y codificación, así como las responsabilidades de elaboración de los diferentes documentos se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

**4.1.2. Revisión y aprobación de documentos**

Antes de su distribución, son revisados y aprobados todos los documentos por el personal autorizado. Todo documento entra en vigor en el momento de su aprobación.

Las responsabilidades de revisión y aprobación de los diferentes documentos se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

**4.1.3. Modificación de documentos**

El responsable de cada documento lo actualiza y modifica siempre que alguna de las siguientes situaciones lo requiera:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



- Cambios en la organización
- Cambios en la producción
- Leyes en vigor
- Normativas que afecten al documento
- Auditorías.

Cuando sea posible, en el documento modificado, se identifica el motivo del cambio y la parte nueva del documento se marca adecuadamente, preferentemente en color AZUL.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión de un documento, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

#### **4.1.4. Distribución de documentos**

Cada vez que se aprueba una nueva versión de un documento interno, el responsable de su distribución entrega una copia a las personas afectadas por dicha documentación, a la vez que elimina las copias obsoletas. Las copias se identifican con la inscripción "COPIA" en la portada. También se crea el documento en formato PDF y se cuelga en la intranet a la vez que se distribuye a los departamentos afectados a través de correo electrónico.

De esta forma se garantiza el uso de documentos actualizados, que los documentos están disponibles en los puntos en que se tienen que utilizar y que los documentos obsoletos sean destruidos o claramente identificados.

Las responsabilidades de distribución y los destinos de distribución de los diferentes documentos se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

#### **4.1.5. Archivo del original**

El método de archivo de los documentos es el indicado en la hoja relación de documentos (véase anexo 1), pudiendo este ser en papel o en soporte informático. Una vez archivados, los documentos pueden ser consultados por los responsables de los distintos departamentos y unidades de producción de la empresa, debiéndolo comunicar al responsable de archivo de éstos.

Las responsabilidades de archivo del original de cada documento se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

#### **4.1.6. Control de la documentación externa**

Se entiende por documento externo todo aquel cuya redacción, revisión y aprobación haya sido realizada por personal ajeno a YAGUECAMP E.I.R.L.

Las responsabilidades de distribución y archivo de los documentos externos se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

#### **4.1.7. Control de las normas y reglamentos**

El responsable de gestión de la calidad controla la normativa y reglamentos que afecten al sistema de gestión de la calidad, y la introduce en la hoja relación de documentos (véase anexo 1) indicando la versión en vigor.

El responsable de gestión de la calidad consulta periódicamente (mínimo una vez por semestre) a la entidad emisora de la norma sobre las versiones en vigor. De aquellas normas o reglamentos

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 1 Página 29 de 25
---	--	-------------------------------

que hayan sufrido modificaciones, el responsable de gestión de la calidad se encarga de su adquisición.

**ANEXOS**

**Anexo 1: Relación de documentos**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 1 Página 30 de 25
---	--	-------------------------------

Documento	Interno/externo	Código	Revisión/fecha	Elabora	Revisa	Aprueba	Res. distribución	Resp. archivo	Método de archivo
Manual de gestión de la calidad	Interno	MC	1 11-1-2016	Gestión de la calidad	Responsable Gestión de la calidad	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Norma UNE-EN ISO 9000:2015	Externo	ISO 9000:2015	23-9-2015	ISO	AENOR	CEN	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Intranet
Norma UNE-EN ISO 9001:2015	Externo	ISO 9001:2015	23-9-2015	ISO	AENOR	CEN	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Intranet
Pautas de control de calidad durante la mecanización	Interno	PC MEC	4 3-2-2015	Responsable Producción	Responsable Gestión de la calidad	Gerente	Responsable Producción	Responsable Producción	- Taller Producción - Intranet
Procedimiento Almacenaje	Interno	P ALM 01	1 27-11-2015	Gestión de la calidad	Responsable Almacén	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Control de documentos	Interno	P CAL 01	1 27-11-2015	Gestión de la calidad	Responsable Gestión de la calidad	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Control de las no conformidades	Interno	P CAL 02	1 11-12-2015	Gestión de la calidad	Responsable Gestión de la calidad	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Acciones correctivas	Interno	P CAL 03	1 4-1-2016	Gestión de la calidad	Responsable Gestión de la calidad	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Auditorías internas	Interno	P CAL 04	1 28-12-2015	Gestión de la calidad	Responsable Gestión de la calidad	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Comercial	Interno	P CIAL 01	1 4-12-2015	Gestión de la calidad	Responsable Ventas	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Compras	Interno	P CM 01	1 1-12-2015	Gestión de la calidad	Responsable Compras	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 1 Página 31 de 25
---	--	-------------------------------

Procedimiento Dirección, mejora continua y análisis de riesgos	Interno	P DIR 01	1 7-1-2016	Gestión de la calidad	Responsable Gestión de la calidad	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Formación	Interno	P FM 01	1 9-12-2015	Gestión de la calidad	Responsable Recursos humanos	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Mantenimiento y calibración de equipos	Interno	P MTO 01	1 21-12-2015	Gestión de la calidad	Responsable Producción	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Procedimiento Producción	Interno	P PROD 01	1 18-12-2015	Gestión de la calidad	Responsable Producción	Gerente	Gestión de la calidad	Gestión de la calidad	- Estantería Calidad - Intranet
Tarifa	Interno	-	27-11-2015	Comercial	Responsable Ventas	Gerente	Comercial	Comercial	- Intranet

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



• P CAL 02 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISION	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	27-10-2019	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>	<b>Fecha: 27-10-2019</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer un sistema que controle las no conformidades con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos que no cumplan con los requisitos especificados.

3. REFERENCIAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



- Manual de gestión de la calidad:
  - 8.7 Control de las salidas no conformes
- P CAL 03 Acciones correctivas

#### 4. EJECUCIÓN

##### 4.1. TIPOS DE NO CONFORMIDADES

Los diferentes tipos de no conformidades que se pueden dar en YAGUECAMP E.I.R.L. son:

- No conformidad del proveedor: si los productos o servicios suministrados por el proveedor no cumplen con los requisitos solicitados (véase P ALM 01).
- No conformidad del cliente: Cuando la no conformidad la detecta nuestro cliente.
- No conformidad interna: Cuando la no-conformidad es detectada internamente.
- No conformidad del sistema de calidad: Cuando la no conformidad es detectada durante una auditoria del sistema (véase P CAL 04).

##### 4.2. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES

Almacén y/o control de calidad detectan las no conformidades de los proveedores en recepción de las materias primas o trabajos exteriores para producción (véase formato en el anexo 1).

Cuando el cliente detecta un producto no conforme y avisa a YAGUECAMP E.I.R.L., el responsable de gestión de la calidad abre un informe de incidencia (véase formato en el anexo 1), describiendo la no conformidad.

El personal de producción y/o montaje se encargan de la detección de las no conformidades internas surgidas en producción, durante el autocontrol y control final (véase formato en el anexo 1).

##### 4.3. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

Las no conformidades en recepción, producción, montaje o pruebas de estanqueidad se identifican como indica la tabla 4.1, mientras que las no conformidades del sistema son detectadas por el auditor durante las auditorias del sistema (véase P CAL 04).

**Tabla 4.1 – Metodología de identificación del producto no conforme**

TIPO	CÓMO	QUIÉN
RECEPCIÓN	Se separan en contenedores rojos. En almacén se habilita zona roja de producto no conforme.	Responsable almacén y responsable montaje
PRODUCCIÓN	Se separan en contenedores rojos y se ubican en zona roja.	Operario
MONTAJE	Se separan en contenedores rojos y se identifican con una etiqueta. En almacén se habilita zona roja de producto no conforme.	Operario
PRUEBAS DE ESTANQUEIDAD	Se separan en contenedores rojos y se reprocesan y/o reparan.	Operario

##### 4.4. DECISIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



El responsable de calidad y previa consulta de los departamentos afectados, analizará las causas de la no conformidad y determinarán la acción reparadora o destino del material y el plazo de implantación de éste.

La acción reparadora a tomar podrá ser:

- Aceptar.
- Inspeccionar al 100%.
- Rechazar partida.
- Recuperar.
- Devolución al proveedor.

#### **4.5. INFORME DE INCIDENCIAS**

En el caso de no conformidad al proveedor, el responsable de gestión de la calidad abre un informe de incidencias al proveedor (véase formato en el anexo 1), indicando el problema detectado, y lo remite al proveedor para que éste analice las causas y proponga acciones reparadoras y correctoras. En algunos casos, el departamento de calidad de YAGUECAMP E.I.R.L. propone las acciones a tomar.

En el caso de no conformidades detectadas por el cliente, el responsable de gestión de la calidad abre el informe de incidencias como reclamación de cliente (véase formato en el anexo 1), detallando el problema y proponiendo acciones reparadoras con el fin de arreglar el problema; en el caso que proceda, el responsable de gestión de la calidad realiza un análisis de las posibles causas y propone una acción correctora o preventiva (véase P CAL 03). En todo caso, siempre se da una respuesta al cliente.

En caso de producto interno no conforme el responsable de producción abre informe al respecto (véase formato en el anexo 1).

El análisis de las no conformidades detectadas en una auditoria interna se realizará según el procedimiento P CAL 04.

#### **4.6. CONCESIONES**

En el caso de no conformidades del proveedor, el departamento de compras, por solicitud del proveedor o necesidades de producción y previa consulta a los departamentos implicados, puede dar una concesión al proveedor.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

**ANEXOS**

**Anexo 1: Formato Informe de incidencias**

		<b>INFORME DE INCIDENCIAS</b>			Revisión: 1 Fecha: 11-10-2019
IP n°:	IRC n°:	II n°:	IAP n°:	INC n°:	
INCIDENCIA AL PROVEEDOR	RECLAMACIÓN DEL CLIENTE	INCIDENCIA INTERNA	ACCIÓN PREVENTIVA O MEJORA	NOTIFICACIÓN AL CLIENTE	
PRODUCTO				CANTIDAD	
CLIENTE			COO. INTERNO	ALBARÁN	
DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA					
FECHA APERTURA Y FIRMA:					
CAUSAS (Análisis de las Causas que han provocado la incidencia)					
ACCIÓN REPARADORA (Acción inmediata para subsanar la incidencia)					
PLAZO DE REALIZACIÓN:					
ACCIÓN CORRECTORA (Acción para eliminar las causas)					
ACCIÓN PREVENTIVA (ACCIÓN PARA ELIMINAR CAUSAS POTENCIALES / MEJORA DEL SISTEMA)					
RESPONSABLE: FECHA Y FIRMA:			PLAZO DE IMPLANTACIÓN:		
CIERRE DEL INFORME					
FECHA CIERRE Y FIRMA:					

• P CAL 03 ACCIONES CORRECTIVAS

HISTORIAL DE REVISIONES			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	27-10-2019	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>	<b>Fecha: 27-10-2019</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

**1. OBJETO**

El objeto de este procedimiento es elaborar una metodología para establecer las acciones correctivas a tomar con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales.

**2. ALCANCE**

En la aplicación de este procedimiento se incluyen todas las áreas de la empresa.

**3. REFERENCIAS**

- Manual de gestión de la calidad:
  - 10.2 No conformidad y acción correctiva
- P CAL 02 Control de las no conformidades

**4. EJECUCIÓN****4.1. PROCEDENCIA**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



Véase procedimiento P CAL 02.

**4.2. DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA**

El departamento que detecte la incidencia rellena la casilla descripción de la incidencia indicando los datos referentes a la incidencia o no conformidad detectada.

**4.3. ACCIÓN REPARADORA**

En la casilla acción reparadora se definen las acciones de contingencia tomadas que minimicen en la medida de lo posible el perjuicio ocasionado.

**4.4. ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES**

El departamento de gestión de la calidad, en colaboración con los departamentos implicados, realiza el análisis de las incidencias en función de su repetitividad, o sea, si se observa la misma incidencia en un mismo trimestre.

Para realizar el análisis de la no conformidad y el planteamiento de acciones correctivas se establece un informe de incidencias.

**4.5. ANÁLISIS DE LAS CAUSA Y PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS**

El departamento de gestión de la calidad analiza, conjuntamente con los departamentos afectados, cual es la causa que ha ocasionado la no conformidad.

En la casilla de acción correctiva se definen las acciones correctivas establecidas para evitar la repetición de la incidencia/ no conformidad, el responsable de llevarla a cabo y el plazo de implantación previsto.

**4.6. EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS**

El departamento de gestión de la calidad comprueba la eficacia de la realización de las acciones correctivas establecidas, y registra dicha eficacia en el propio informe de incidencia.

**• P CAL 04 AUDITORÍAS INTERNAS**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	27-10-2019	Implantación ISO 9001:2015

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>	<b>Fecha: 27-10-2019</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

**1. OBJETO**

El objeto de este procedimiento es establecer el método para planificar y llevar a cabo las auditorías internas del sistema de la calidad.

**2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento afecta a todos los procesos y procedimientos de la empresa.

**3. REFERENCIAS**

- Manual de gestión de la calidad:
  - 9.2 Auditoría interna
- P CAL 02 Control de las no conformidades

**4. EJECUCIÓN****4.1. ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS**

Las auditorías realizadas en YAGUECAMP E.I.R.L. se organizan por procesos: auditar cada proceso con los procedimientos que le sean aplicables.

**4.2. PERIODICIDAD**

En YAGUECAMP E.I.R.L. se realiza como mínimo una auditoría interna al año, que cubra todo el sistema de calidad. Se puede incrementar la frecuencia de auditoría de un proceso en concreto, en función de la defectuosidad y problemáticas que surjan durante el año para ese proceso.

**4.3. PROGRAMA DE AUDITORÍAS**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



Anualmente el responsable de gestión de calidad de YAGUECAMP E.I.R.L. establece un programa de auditorías en el cual se distribuye a lo largo del año todas las auditorías a realizar. Este programa está consensuado con el gerente y con el resto de departamentos. El programa de auditorías se publica una vez al año marcando el mes en que se realizan las auditorías (véase formato en el anexo 1).

#### 4.4. EQUIPO AUDITOR

Los auditores son independientes del área auditada. Si la empresa lo considera necesario, se contratan, total o parcialmente, las auditorías internas a empresas especializadas.

#### 4.5. CUALIFICACIÓN DE AUDITORES

Los auditores internos, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Conocimiento demostrado de la norma ISO 9001:2015.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad de YAGUECAMP E.I.R.L.
- Experiencia mínima, como observador, de una auditoría interna en YAGUECAMP E.I.R.L. o en una empresa del mismo sector.

Dicha cualificación se demuestra con la ficha de datos personales del auditor interno.

Las auditorías se pueden realizar por auditores externos, a los cuales se les solicita su cualificación (currículum vite).

#### 4.6. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

Las auditorías tienen las siguientes fases:

- Preparación de la auditoría: propuesta de fechas y elaboración del plan de auditoría (véase formato en el anexo 2).
- Reunión previa: en la cual toman parte el equipo auditor con los responsables del proceso auditado, donde se expone el plan de auditoría previsto y su objeto.
- Análisis de la documentación: se analiza la documentación aplicable al proceso auditado.
- Comprobación de la implantación: Se verifica "in situ" la implantación de la documentación aplicable, auditando las diferentes fases del proceso en cuestión.
- Reunión final: En esta reunión participan las mismas personas que en la reunión previa y se avanzan los resultados de la auditoría.

#### 4.7. INFORME DE RESULTADOS

El auditor debe documentar las desviaciones detectadas en un informe de auditoría (véase formato en el anexo 3), que es firmado por los auditados en señal de conformidad.

El informe se entrega al responsable de gestión de calidad de YAGUECAMP E.I.R.L. y el departamento de gestión de calidad, previa consulta con los responsables afectados, propone las acciones correctivas que hace falta aplicar. Éstas son aprobadas por el auditor interno quien comprueba la implantación y la eficacia.

Una copia del informe de auditoría se utiliza en la reunión para la revisión del sistema de calidad a efectos de revisión del sistema de la calidad por la dirección.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**Versión: 1  
Página 41 de 25

		<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>				Revisión: 1		
						Fecha: 11-10-2019		
FECHA AUDITORIA		AUDITORES						
PROCESO AUDITADO		RES. PROCESO/ CARGO						
SUBPROCESO AUDITADO		AUDITADO/ CARGO						
FICHA DEL PROCESO AUDITADO								
ENTRADAS		PROCESO:		SALIDAS				
•		TIPO:		•				
•		PROPIETARIO		•				
•		(NOMBRE/ CARGO):		•				
REGISTROS/ DOCUMENTOS		MÉTODOS		INDICADORES				
•		•		•				
•		•		•				
•		•		•				
DESVIACION/ COMENTARIO	REF. ISO 9001	CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA CIERRE	% RESULTADO	FIRMA CIERRE

**PROCESO COMERCIAL****• FICHA DEL PROCESO COMERCIAL**

<b>PROCESO:</b> COMERCIAL <b>PROPIETARIO PROCESO:</b> Responsable de ventas <b>TIPO PROCESO:</b> Operativo <b>MÉTODO PROCESO:</b> P CIAL 01			
<b>ENTRADAS PROCESO:</b> - Planos/croquis, especificaciones - Pedidos - Encuesta de satisfacción del cliente - Resultados informes de devolución			
<b>SALIDAS PROCESO:</b> - Catálogos, web, ofertas, tarifas - Muestras - Necesidades de montaje/ fabricación			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
% de clientes con repetición	$(N^{\circ} \text{ de clientes repetidores} / N^{\circ} \text{ total de clientes}) \times 100$	Anual	Resumen anual

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



• P CIAL 01 COMERCIAL

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	4-11-2019	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>	<b>Fecha: 27-10-2019</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer una metodología para garantizar que se cumplen las exigencias del cliente y el proceso comercial de la empresa se lleva bajo condiciones controladas.

2. ALCANCE

Se aplica a todas las ofertas y a los pedidos establecidos por YAGUECAMP E.I.R.L. así como al servicio de postventa.

3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



- o 8.2.1 Comunicación con el cliente
- o 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
- o 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
- o 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
- o 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
- o 8.5.6 Control de los cambios

#### **4. EJECUCIÓN**

##### **4.1. PROCESO DE ELABORACIÓN DE OFERTAS**

El cliente solicita una oferta de los productos de catálogo, se le envía.

Si el cliente acepta la oferta y cursa el pedido por escrito, este será revisado por el departamento comercial. Una vez revisado y conforme, lo introduce en el programa informático de gestión.

Como registro de la revisión de los pedidos, se introduce informáticamente y se conserva el documento donde se muestra marca identificativa de la persona que ha efectuado la revisión del pedido y su posterior introducción informática.

Todo pedido confirmado por el cliente debe ser introducido por el departamento comercial en el sistema.

Si el cliente no acepta las condiciones de la oferta, el departamento comercial puede negociar las condiciones e intentar llegar a un acuerdo.

Cada da vez que se emite un nuevo catálogo o tarifa de precios se comunica a todos los clientes.

Si se trata de un cliente nuevo se le comunica las condiciones económicas y de suministro, siempre bajo la aprobación del responsable de ventas.

La revisión para la oferta de catálogo la efectúa el departamento comercial aplicando el descuento que tiene asignado cada cliente.

##### **4.2. REVISIÓN DE PEDIDOS**

###### **4.2.1. Revisión de pedidos**

Al recibir un pedido o programa del cliente, el departamento comercial comprueba que no se han modificado las condiciones de la oferta vigente.

Si el cliente ha modificado alguno de los términos de la oferta, el departamento comercial contacta con el cliente o con el representante comercial para clarificar la situación.

El departamento comercial contacta con el cliente para negociar las condiciones del pedido.

Una vez revisado y aceptado, el pedido es entrado por el departamento comercial en el programa informático de gestión.

###### **4.2.2. Revisión de condiciones comerciales**

Anualmente, el departamento comercial realiza la revisión de las condiciones comerciales establecidas para cada cliente en función de las ventas.

##### **4.3. MODIFICACIÓN DEL PEDIDO**

Cuando el cliente quiere modificar las condiciones de un pedido, ya sea variando las cantidades solicitadas, el plazo de entrega, contacta con el departamento comercial.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



Si el departamento comercial acepta la modificación debe ser según lo indicado en el apartado 4.2.1 de este mismo procedimiento.

**4.4. PEDIDOS VERBALES**

Si los pedidos son verbales, se escriben en un bloc de pedidos (véase formato en el anexo 1) e introducen informáticamente. Se conserva el documento donde se muestra marca identificativa de la persona que ha efectuado la revisión del pedido y su posterior introducción informática, siendo la validación informática.

**4.5. ARCHIVO DE LAS OFERTAS Y PEDIDOS**

Las ofertas son archivadas por el departamento comercial, siempre y cuando estén aceptadas por el cliente.

**4.6. SERVICIO POST-VENTA**

El servicio de catering de la empresa, brinda un soporte de POST-VENTA de presentar alguna irregularidad en su pedido, obtiene un descuento para sus próximos pedidos.

**ANEXOS**

**Anexo 1: Formato Hoja de pedidos**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**SALIDAS PROCESO:**

- Pedidos a proveedores
- Cuestionario evaluación de proveedores

**DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA**

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
% de incidencias por proveedor	$(N^{\circ} \text{ de entregas con incidencias} / N^{\circ} \text{ total de entregas}) \times 100$	Diario	Resumen mensual

**• P CM 01 COMPRAS****HISTORIAL DE REVISIONES**

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	4-11-2019	Implantación ISO 9001:2015

**DISTRIBUCIÓN DE COPIAS**

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>	<b>Fecha: 27-10-2019</b>
Firma	Firma	Firma	

**1. OBJETO**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 34: Fichas técnicas del Diagrama de procesos

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 1 Página 47 de 25
---	--	-------------------------------

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática seguida por YAGUECAMP E.I.R.L. para asegurar que los productos comprados que intervienen directamente en la elaboración del producto y por tanto en su calidad, cumplan con los requisitos especificados, así como la evaluación de proveedores.

**2. ALCANCE**

Lo dispuesto en este procedimiento es aplicable a todos los productos que se emplean en la fabricación y montaje de los productos de YAGUECAMP E.I.R.L. que intervienen directamente en la calidad del producto final.

**3. REFERENCIAS**

- Manual de gestión de la calidad:
  - 8.4.1 Generalidades
  - 8.4.2 Tipo y alcance del control
  - 8.4.3 Información para los proveedores externos

**4. EJECUCIÓN**

**4.1 PROVEEDORES**

El departamento de compras se pone en contacto con los nuevos proveedores y les envía el cuestionario de evaluación inicial (véase anexo 1) a la vez que se les pide una muestra de los componentes solicitados, en el caso de proveedores de materia prima y de accesorios. Al resto de proveedores (de acabados y procesos intermedios) se les entregan las piezas para que hagan el trabajo requerido (limar, pulir, cromar, entre otros) y así poder calificar al nuevo proveedor. Los pedidos se realizarán mediante la hoja de pedidos (véase formato en el anexo 2).

**4.2 PROVEEDORES DE TRANSPORTE**

Para los proveedores de transporte se hacen unas pruebas iniciales y a partir de ahí se evalúan según el promedio de incidencias de los envíos realizados de manera que se clasificarán igual que el resto de proveedores.

**4.3 MANTENIMIENTO**

Los responsables de calidad y compras se reúnen una vez al año para revisar la homologación de los proveedores activos de materias primas.

La evaluación se realiza en base a:

- Nivel de incidencias
- Nivel de precio
- Cumplimientos en las fechas de entrega
- Alternativas en el mercado
- Cumplimiento de certificados de control de calidad

De la reunión se extrae una relación de proveedores diferenciando los principales (de materias primas, recubrimientos, mantenimiento, maquinaria, en definitiva que afectan al producto) homologados y los proveedores de servicios (telefónica, eléctricas, aguas, gestores, consultores, etc.).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de evaluación de proveedores



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Apreciado proveedor:

Nuestra empresa está implementando un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015, que incluye todos los requerimientos necesarios para mejorar el servicio que actualmente estamos ofreciendo a nuestros clientes. Entre las gestiones que estamos realizando, damos mucha importancia al registro de proveedores habituales entre los cuales tenemos la satisfacción de contar con ustedes.

Agradeceríamos cumplimenten i nos devuelvan el cuestionario adjunto para poderlo incluir en nuestro registro de proveedores aprobados, del sistema de gestión de la calidad y de nuestra empresa. Pueden enviarlo a nuestra dirección de correo electrónico habitual o por fax al número xxx xxx xxx.

Agradecemos de antemano su respuesta.

Atentamente,

YAGUECAMP E.I.R.L.

Nombre proveedor :	
CIF:	
Persona de contacto:	Cargo:
Dirección:	
Población:	Código postal:
Teléfono:	Fax:
E-mail:	
Web:	
Condiciones de pago:	Grupo de empresas al que pertenece:

¿Su empresa dispone de Certificación de Calidad?  Sí  No

Nº Registro:

Entidad:

En caso afirmativo adjunte copia de su certificado, en cas contrario responda al siguiente cuestionario:

(Marque con una X la opción que corresponda)

	Si	No	No aplica
1. ¿Realiza un control de calidad durante la recepción de los productos o servicios comprados?			
2. ¿Tiene establecido un sistema para evaluar y controlar la calidad de sus proveedores?			
3. ¿Tiene establecido un sistema para controlar el su proceso de producción?			
4. ¿Tiene definidos los controles de calidad por escrito?			
5. ¿Tiene definido algún sistema de protección de sus productos antes de la expedición?			
6. ¿Dispone de un sistema de programación de los plazos de entrega de los pedidos?			
7. ¿Tiene establecido un sistema para gestionar las quejas de sus clientes?			

Fecha	
Firma	

Anexo 2: Formato Pedidos a proveedores

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**Título Informe** **PEDIDO A PROVEEDOR**  **Logo**

**Datos Empresa**

**NOMBRE DE LA EMPRESA**

N.I.F. ##### Dirección de la Empresa  
Código Postal Población  
Provincia  
Tfno: 902 000 000  
Fax: 902 000 001  
e-mail: web@web.es  
Web: www.webempresa.es

**Datos Proveedor**

RAZÓN SOCIAL PROVEEDOR  
NOMBRE COMERCIAL PROVEEDOR  
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA  
CÓDIGO POSTAL POBLACION  
PROVINCIA CÓDIGO PROVEEDOR

**Datos Pedido**

Pedido: 988/55152 Fecha: 10-Oct-2007 Forma de pago: ORO BANCARIO  
Su N° Pedido: N° Pedido Realizar por: AXIG

**Datos Fiscales Proveedor**

N.I.F. ##### Notas: Notas preparación  
Tfno: 91 000 00 00 Fax: 91 000 00 01  
Web: www.proveedor.es  
E-mail: contacto@proveedor.es

**Notas Fijas**

Rogamos incluyan nuestro número de pedido en su albarán de entrega.  
Nota: Si alguno de los precios o descuentos no son correctos, rogamos lo comuniquen por fax a la recepción del pedido.

**Detalle**

Código	Descripción	Cantidad	Precio	Dtos.	Total
123AAA	Cesta	12,00	0,910	30,00	7,54
456000	Libro M Rius	100,00	0,144	30,00	10,08
		<b>112,00</b>		<b>Total</b>	<b>17,72</b>

**Totales**

Sumas	% Dto Comercial	% Dto. P/Pago	Imposición	IVA	TOTAL PEDIDO
17,72	0,00	0,00	17,72	16,00	2,04
					<b>20,56€</b>
					3.412,90 Pts

Página 1 de 1

PROCESO DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS

• FICHA DEL PROCESO DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



**PROCESO:** DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS  
**PROPIETARIO PROCESO:** Gerencia  
**TIPO PROCESO:** Estratégico  
**MÉTODO PROCESO:** P DIR 01

**ENTRADAS PROCESO:**

- Política, objetivos, revisión del sistema
- Nivel de satisfacción del cliente
- Informes de reclamaciones de clientes
- Registro de incidencias
- Propuestas del personal
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora

**SALIDAS PROCESO:**

- Política, objetivos, revisión del sistema
- Acciones de mejora

**DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA**

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
Grado de satisfacción del cliente	Puntuación total de la encuesta de satisfacción del cliente	Mensual	Resumen anual

**• P DIR 01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS****HISTORIAL DE REVISIONES**

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	7-11-2016	Implantación ISO 9001:2015

**DISTRIBUCIÓN DE COPIAS**

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 35: Fichas técnicas del Diagrama de procesos

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Versión: 1 Página 51 de 25
---	--	-------------------------------

--	--	--	--

Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>	<b>Fecha: 27-10-2019</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

**1. OBJETO**

El objeto de este procedimiento es establecer una metodología para la revisión del sistema de gestión de la calidad por la dirección y establecer los indicadores básicos para realizar el seguimiento de la mejora continua de la empresa y la mejora del nivel de satisfacción del cliente.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a todo el sistema de gestión de la calidad.

**3. REFERENCIAS**

- Manual de gestión de la calidad:
  - 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
  - 5.1.1 Generalidades
  - 5.1.2 Enfoque al cliente
  - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
  - 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
  - 6.3 Planificación de los cambios
  - 7.1.1 Generalidades
  - 7.1.5.1 Generalidades
  - 9.1.2 Satisfacción del cliente
  - 9.1.3 Análisis y evaluación
  - 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
  - 10.3 Mejora continua

**4. EJECUCIÓN**

**4.1 DETERMINACIÓN DE LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS**

Se determinan las cuestiones externas e internas mediante un análisis DAFO de la empresa (véase anexo 1).

**4.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

El responsable de gestión de la calidad, evalúa el nivel de satisfacción del cliente, mediante el envío de la encuesta de satisfacción del cliente (véase anexo 2).

**4.3 GESTIÓN DEL RIESGO**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019



A partir de las debilidades y amenazas del análisis DAFO del apartado 4.1 de este documento, se definirán los riesgos de la organización. Para estos riesgos se establece un sistema de calificación y evaluación del riesgo. Para ello se emplea un sistema matricial de probabilidad y gravedad tal y como se muestra a continuación en la tabla 4.1, donde el nivel de riesgo se calcula como el producto de la probabilidad por el impacto de los efectos del riesgo considerado.

**Tabla 4.1 – Sistema matricial de probabilidad y gravedad para calcular el nivel de riesgo**

<b>PROBABILIDAD</b>	<b>3</b>	<b>ALTA</b>	15 Zona de Riesgo Moderado. Prevenir el riesgo.	30 Zona de Riesgo Importante. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.	60 Zona de Riesgo Inaceptable. Evitar el riesgo. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.
	<b>2</b>	<b>MEDIA</b>	10 Zona de Riesgo Tolerable. Prevenir el riesgo.	20 Zona de Riesgo Moderado. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.	40 Zona de Riesgo Importante. Evitar el riesgo. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.
	<b>1</b>	<b>BAJA</b>	5 Zona de Riesgo Aceptable. Asumir el riesgo.	10 Zona de Riesgo Tolerable. Prevenir el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.	20 Zona de Riesgo Moderado. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.
			<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
			<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>IMPACTO</b>					

El anexo 3 contiene tanto el análisis de riesgos como el plan de acciones para abordarlos.

**4.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

El gerente establece anualmente los objetivos de la calidad (véase anexo 4), así como un responsable, las acciones y recursos que serán necesarios y el plazo para lograrlo.

El responsable de gestión de la calidad define los indicadores para la medición de los procesos, que figurarán en la ficha de cada proceso y se resumen en el anexo 5, indicando:

- Indicador.
- Fórmula.
- Frecuencia toma de datos.
- Frecuencia registro y análisis.

**4.5 BASES DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA**

Las bases para realizar la revisión del sistema son:

- Política de la calidad.
- Desempeño del sistema de gestión de la calidad (logro de objetivos y sus tendencias).
- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente (reclamaciones, devoluciones, encuesta de satisfacción del cliente).

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



- Desempeño de los procesos y conformidad del producto (incidencias, informes de no conformidad).
- Estado de las acciones correctivas.
- Análisis de riesgos y oportunidades.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

**4.6 PERIODICIDAD DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA**

La revisión del sistema de la calidad se efectúa, mínimo, una vez al año.

**4.7 METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA**

La revisión se lleva a cabo en reuniones de la dirección en las que asiste gerencia y los responsables de cada departamento.

En las reuniones se analiza la documentación presentada previamente por el responsable de gestión de la calidad y se obtienen las conclusiones que se recogen en el informe de revisión del sistema correspondiente.

El departamento de gestión de la calidad cumplimenta el informe de revisión del sistema indicando las conclusiones extraídas, el plan de acciones y los responsables y plazos para llevarlos a cabo.

**4.8 INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA**

De cada revisión del sistema de gestión de la calidad se establece un informe de revisión del sistema que es archivado por el responsable de gestión de la calidad (véase formato en el anexo 6).

Las personas asistentes a la revisión firman el Informe de revisión como señal de conformidad con las conclusiones extraídas y el plan de acciones.

El responsable de gestión de la calidad distribuye copia del informe a cada asistente a la revisión o persona implicada.

**4.9 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En el caso de que alguno de los indicadores supere negativamente el objetivo marcado, o en el caso de que su tendencia futura nos lleve a la conclusión de que superará el objetivo negativamente, el responsable de gestión de la calidad establece las acciones de mejora en la aplicación informática del indicador en cuestión.

Asimismo, en la revisión del sistema se estudian los resultados obtenidos a lo largo de un año y se obtienen conclusiones para poder mejorar los indicadores.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

**ANEXOS****Anexo 1: Análisis DAFO**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FACTORES EXTERNOS</b>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de gestión de la calidad no certificado.</li><li>• Indicadores no actualizados.</li><li>• No se cumplen pautas de control de recepción.</li><li>• Falta de espacio en el almacén.</li><li>• Dificultades de localización del producto en el almacén.</li><li>• Falta de personal.</li><li>• Falta de un responsable cuando la dirección se ausenta por viajes de negocios.</li><li>• Falta determinar la forma de valorar la satisfacción del cliente.</li><li>• No se registran las acciones correctivas de las no conformidades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competidores de bajo coste.</li></ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestigio de la marca.</li><li>• Financieramente saneados.</li><li>• Precios competitivos.</li><li>• Amplia gama de producto.</li><li>• Proveedores de calidad.</li><li>• Red de agentes comerciales con experiencia en el sector.</li><li>• Implicación de la dirección en la calidad.</li><li>• Poca tercerización.</li><li>• Siniestralidad cero en cuanto a riesgos laborales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preferencia de clientes por sabor.</li></ul>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 2: Encuesta de satisfacción del cliente**

Distinguido Cliente:

Dentro del marco de nuestro plan estratégico y del proceso de Mejora Continua, que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la empresa según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 exige en todas las áreas de la misma, y con la finalidad de evaluar los aspectos que inciden en la calidad de nuestros productos y servicios, procedemos a enviarle el presente cuestionario, agradeciendo de antemano su colaboración y rogamos nos sea remitido debidamente cumplimentado, para que podamos mejorar nuestros productos y servicios en beneficio de todos.

Pueden remitirlo preferiblemente a nuestra dirección de correo habitual o por Fax al xxxxx.

Le saludamos muy atentamente,



Responsable de Calidad

Rellenen este apartado en letras mayúsculas y bien claras

CLIENTE: \_\_\_\_\_

POBLACIÓN: \_\_\_\_\_

PERSONA DE CONTACTO: \_\_\_\_\_

(0-No/1-Deficiente ... 3-Excelente)

	Valoración
NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS PLAZOS DE ENTREGA	<input type="text"/>
PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO	<input type="text"/>
SABOR DEL PRODUCTO	<input type="text"/>
NIVEL DE RAPIDEZ DE RESPUESTA A SUS PROBLEMAS Y/O SOLICITUDES	<input type="text"/>
CALIDAD GENERAL DEL PRODUCTO	<input type="text"/>
VALORACIÓN DE NUESTRO COMERCIAL EN SU ZONA	<input type="text"/>
VALORACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	<input type="text"/>

¿QUÉ NOS PROPONE QUE DEBEMOS MEJORAR?

Firma:

Fecha:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Gestión de riesgos

ANÁLISIS DE RIESGOS				PLAN DE ACCIONES			
Identificación del riesgo	Proceso	P (1,2,3) Probabilidad I (5,10,20) Impacto	Nivel riesgo	Acciones	Responsable	Plazo	Indicador
Sistema de gestión de la calidad no certificado.	Gestión de la calidad	3 10	30	Implementar sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015.	Gestión de la calidad	Nov. 2019	% de implementación del sistema de gestión de la calidad
Indicadores no actualizados.	Todos	3 10	30	Revisar indicadores durante la implementación del sistema de gestión de la calidad.	Gestión de la calidad	Nov. 2019	% de indicadores actualizados
No se cumplen pautas de control de recepción.	Almacenaje	2 20	40	Revisar procedimiento control de recepción de suministros y adaptarlo a las posibilidades actuales.	Gestión de la calidad	Nov. 2019	Nº de no conformidades en el control de recepción
Falta de espacio en el almacén y dificultades de localización del producto en el almacén.	Almacenaje	3 10	30	Reorganización del espacio mediante cuadrículas identificadas con letras y con números.	Almacenaje	Nov. 2019	Nº de no conformidades en la localización del producto
Falta de personal.	Almacenaje Montaje	2 10	20	Colaboración de los trabajadores a la llegada de grandes pedidos. Contratación puntual de personal extra en picos de trabajo.	Formación y gestión del conocimiento	Nov. 2019	Nº de contrataciones puntuales Nº de horas contratadas
Falta de un responsable cuando la dirección se ausenta por viajes de negocios.	Dirección, mejora continua y análisis de riesgos	1 10	10	Preparación del personal para así poder delegar algunas de sus funciones.	Formación y gestión del conocimiento	Nov. 2019	Nº de horas de formación

ANÁLISIS DE RIESGOS		PLAN DE ACCIONES	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Identificación del riesgo	Proceso	P (1,2,3) Probabilidad I (5,10,20) Impacto	Nivel riesgo	Acciones	Responsable	Plazo	Indicador
Sistema tradicional de catálogo (queda obsoleto enseguida).	Comercial	1 5	5	Ninguna. Complementado con página web que sí está actualizada.	-	-	-
Falta determinar la forma de valorar la satisfacción del cliente.	Dirección, mejora continua y análisis de riesgos	3 10	30	Determinación de la manera de valorar la satisfacción del cliente durante la implementación del sistema de gestión de la calidad.	Dirección, mejora continua y análisis de riesgos		Grado de satisfacción del cliente
No se registran las acciones correctivas de las no conformidades.	Almacenaje Montaje Producción	2 10	20	Llevar a cabo un registro informático de las no conformidades con sus respectivas acciones correctivas.	Gestión de la calidad		Nº de no conformidades % de no conformidades con acciones correctivas
Existencia de maquinaria obsoleta.	Producción	3 10	30	Puesta a la venta la maquinaria obsoleta.	Comercial		% de ventas de maquinaria obsoleta
Futuros requisitos reglamentarios en países europeos (composición de latón baja en plomo).	Compras	2 20	40	Informar al proveedor de las futuras necesidades para cubrirlos a tiempo.	Compras		% de devoluciones debido a la composición del latón
Deslocalización de proveedores (fundido).	Compras	1 20	20	Búsqueda de posibles proveedores.	Compras		Nº de fundidores localizados

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 4: Objetivos de la calidad**

Objetivos	Proceso	Indicador	Meta	Acciones	Responsable	Plazo	Valor alcanzado
Aumentar el % de clientes satisfechos	Dirección, mejora continua y análisis de riesgos	Grado de satisfacción del cliente	$\geq 90\%$	Ser muy flexibles con las devoluciones y tener una respuesta inmediata para solucionar los posibles problemas surgidos.		Anual	
Aumentar la fidelidad de los clientes	Comercial	% de clientes con repetición	$\geq 30\%$	Realizar ofertas de producto atractivas. Premiar la fidelidad.		Anual	
Reducir el % de devoluciones por parte del cliente	Producción	% productos devueltos	$\leq 1\%$	Realizar un exhaustivo control de calidad antes de la liberación del producto.		Anual	
Reducir el % de no conformidades con proveedores	Compras	% de incidencias por proveedor	$\leq 1\%$	Estar muy encima de los proveedores para evitar errores de entrega y piezas que no corresponden.		Anual	
Reducir el % de incidencias en las entregas	Almacenaje	% de incidencias en las entregas	$\leq 1\%$	Entregar los productos en el plazo y estado establecidos.		Mensual	
Aumentar la formación de personal	Formación y gestión del conocimiento	Nº de horas de formación	$\geq 100$	Formar a los trabajadores en distintas áreas.		Anual	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia





• P FM 01 FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	9-11-2019	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado: GUERRERO ROXANA RUIZ PAOLA	Revisado: JEFE DEL ÁREA.	Aprobado: GERENTE	Revisión: 1
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>GERENTE</b>	<b>Fecha: 27-10-2019</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los métodos a seguir para llevar a cabo la formación y capacitación del personal.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todo el personal de la Empresa.

3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad:
  - o 7.1.2 Personas
  - o 7.1.6 Conocimientos de la organización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



o 7.2 Competencia

#### 4. EJECUCIÓN

##### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El responsable de recursos humanos establece, en la ficha de descripción de los puestos de trabajo (véase anexo 1), la siguiente información referente a los distintos puestos de trabajo:

- Puesto de trabajo/departamento
- Jerarquía
- Funciones
- Estudios, experiencia, conocimientos y habilidades requeridos

##### 4.2 CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

El departamento de recursos humanos establece la ficha de datos del trabajador (véase formato en el anexo 2) donde constan los estudios realizados, conocimientos aplicables a la empresa, cursos de formación recibidos, experiencia profesional y habilidades del personal de la empresa.

El departamento de recursos humanos tiene la responsabilidad de actualizar las fichas de todo el personal.

##### 4.3 FORMACIÓN CONTINUADA

La formación se realizará cuando:

- Surge una necesidad puntual
- Cambios de normativas o reglamentos que así lo requieran
- Creación de software o aplicaciones de la empresa
- Cambios de procesos
- Cuando dirección lo crea conveniente

Dirección aprobará la formación a realizar.

##### 4.4 REGISTRO DE FORMACIÓN

El responsable de recursos humanos mantiene registros de los cursos de formación, tanto internos como externos, así como de las pruebas de cualificación del personal y del coste de la formación.

Una vez finalizado un curso, el responsable de recursos humanos de YAGUECAMP E.I.R.L. valora la eficacia de la formación. Esta valoración comprende:

- Análisis del cumplimiento de los objetivos del curso: se realiza una evaluación del curso por parte de YAGUECAMP E.I.R.L., en base a los resultados. Se evalúa si se han cumplido los objetivos iniciales.
- Análisis de los conocimientos adquiridos: se adjunta el diploma ó similar de dicho curso en el que aparezca la evaluación final y que acredite que esta persona ha adquirido los conocimientos necesarios.

Esta valoración queda reflejada en el plan de formación (véase formato en el anexo 3).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



ANEXOS

Anexo 1: Ficha de descripción de los puestos de trabajo

PUESTO DE TRABAJO	DEPENDE DE	DE ÉL DEPENDE	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
Gestión de la calidad	Gerente		Bachillerato o F. P.	5 años de experiencia mínima en departamento de gestión de nuestra empresa o 3 años en un departamento de gestión de la calidad.	- Conocimientos de ofimática.	- Buena Presencia.
					- Conocimientos de ISO	- Persona seria, responsable y ordenada.
					9001	- Capacidad de trabajo.
					- Conocimientos del sector.	- Orientación a resultados.
Compras	Gerente		Bachillerato o F. P.	2 años como responsable de compras en empresa de nuestro sector.	- Conocimientos de ofimática.	- Buena Presencia.
					- Conocimientos de componentes del servicio de catering.	- Persona seria, responsable y ordenada.
					- Conocimientos de ofimática.	- Capacidad de trabajo.
Ventas	Gerente	Taller de montaje	Bachillerato o F. P.	3 años en puesto similar.	- Conocimientos del sector de catering.	- Orientación a resultados.
					- Técnicas avanzadas de ventas y marketing.	- Buena Presencia.
Almacén producto	Taller de	Expedicio	Bachillerato, F. P. o equivalente.	2 años en puesto similar.	- Conocimientos de logística y almacenaje.	- Don de gentes.
						- Capacidad de trabajo.
						- Orientación a resultados.
						- Persona seria, responsable y ordenada.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



PUESTO DE TRABAJO	DEPENDE DE	DE EL DEPENDE	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
Expediciones	Almacén de producto acabado		Bachillerato, F. P. o equivalente.	2 años en puesto similar.	- Conocimientos de logística y almacenaje.	- Persona seria, responsable y ordenada.
Planificación y control de producción	Gerente	Producción	Bachillerato, F. P. o equivalente.	5 años de experiencia en la empresa o experiencia contrastada como responsable en departamento de producción.	- Conocimientos de estadística.	- Persona seria y responsable
					- Conocimientos de distribución.	- Capacidad de trabajo.
					- Conocimientos de producción de catering.	- Orientación a resultados. - Capacidad para la organización/planificación.
Taller de fabricación	Planificación y control de producción		Responsable: Maestro cocina	Responsable y montador: 2 años trabajando con máquinas con procesos transferizados y semiautomáticos.	- Conocimientos de cocina y BPM	- Persona seria y responsable.
			Ayudante de cocina	Resto: No se requiere.	- Conocimientos de cocina y BPM	
			Resto: No se requiere titulación.			
Almacén de materias primas y semielaboradas	Planificación y control de producción		Bachillerato, F. P. o equivalente.	2 años en puesto similar.	- Conocimientos de logística y almacenaje.	- Persona seria, responsable y ordenada.
PUESTO DE TRABAJO	DEPENDE DE	DE EL DEPENDE	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
Administración	Gerente		Bachillerato o F. P.	2 años en puesto similar.	- Conocimientos de ofimática.	- Buena Presencia.
					- Conocimientos de contabilidad.	- Persona seria y responsable.
					- Conocimientos de nóminas.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



Anexo 2: Formato ficha de datos del trabajador

**Datos Personales**

Apellidos:	Nombre:
DNI:	Fecha de Nacimiento:
Dirección:	
Código Postal:	Población:
Provincia:	Carnet de Conducir (tipo):
Teléfono:	Móvil:
Estado civil:	Hijos (año nacimiento):
E mail:	
¿Dispones de PC en casa?	¿Lo utilizas?

**Conocimientos**

Titulación académica

Idiomas	Italiano:	Nada	Bajo	Medio	Alto			
Inglés:	●	Nada	●	Bajo	●	Medio	●	Alto
Francés:	●	Nada	●	Bajo	●	Medio	●	Alto
Alemán:	●	Nada	●	Bajo	●	Medio	●	Alto
Otros:								

**Datos Profesionales**

Experiencia laboral (año, empresa, trabajo desarrollado):
Formación Complementaria (Cursos):
Añiciones:

He recibido la política de calidad y los objetivos de la empresa: Firma y fecha

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



Anexo 3: Formato Plan de formación

	<b>PLAN DE FORMACIÓN</b>	Revisión: 1 Fecha: 9-11-2019
--	--------------------------	---------------------------------

CURSO	ASISTENTES	INTERNO O EXTERNO	FECHA	DURACIÓN	OBJETIVOS	VALORACIÓN DE LA EFECTIVA		
						CUMPLIMIENTO OBJETIVOS	ASISTENCIA AL CURSO	CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

<b>Elaborado por:</b> Roxana Guerrero Paola Ruiz	<b>Revisado por:</b> 	<b>Aprobado por:</b> 	<b>Fecha de aprobación:</b> 20/11/2019
--	--------------------------	--------------------------	---

Fuente: Elaboración propia



**PROCESO DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Y CALIBRACIÓN**

**• FICHA DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Y CALIBRACIÓN**

<b>PROCESO:</b> MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Y CALIBRACION			
<b>PROPIETARIO PROCESO:</b> Responsable de producción			
<b>TIPO PROCESO:</b> Apoyo			
<b>MÉTODO PROCESO:</b> P MTO 01			
<b>ENTRADAS PROCESO:</b>			
- Necesidades de mantenimiento			
- Necesidades de calibración			
- Necesidades en infraestructuras			
<b>SALIDAS PROCESO:</b>			
- Actuaciones de mantenimiento			
- Calibración de equipos de medición			
- Implantación de infraestructuras			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS</b>
Nº de horas de paro de maquinaria	Nº de horas de paro de maquinaria	Mensual	Resumen anual

**• P MTO 01 MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	21-12-2015	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia

**1. OBJETO**

El objeto de este procedimiento es establecer un sistema para llevar a cabo el adecuado mantenimiento de los medios de YAGUECAMP E.I.R.L., asegurar la fiabilidad necesaria de los equipos de medición, inspección y ensayo que se utilizan en los controles efectuados y también se aplica con el fin de determinar y gestionar el ambiente de trabajo para lograr la conformidad del producto.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todos los medios de que dispone YAGUECAMP E.I.R.L. para lograr la exitosa consecución de producto y servicio.

Estos medios son:

- Instalaciones: comprende todo lo relacionado con las instalaciones de obra civil, aire, agua, luz, electricidad, gases, desagües y teléfonos.
- Maquinas: comprende la sección de máquinas de producción y auxiliares
- Útiles de producción.
- Sistema informático.

**3. REFERENCIAS**

- Manual de gestión de la calidad:
  - o 7.1.3 Infraestructura
  - o 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
  - o 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

**4. EJECUCIÓN****4.1 GESTIÓN DE LOS MEDIOS**

El responsable del taller de fabricación establece y mantiene al día el listado de maquinaria (véase anexo 1) indicando todos los equipos de que dispone YAGUECAMP E.I.R.L. destinados a la producción o al apoyo de la producción.

En este listado figura el código, la descripción y la ubicación del equipo.

Cada vez que se da de alta un medio, el responsable del taller de fabricación, lo introduce en la lista y le asigna un código y una ubicación.

**4.2 MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES**

El responsable del taller se encarga de realizar el mantenimiento de las instalaciones, para lo cual se ayudará de empresas exteriores cuando sea necesario.

El mantenimiento de los sistemas contra incendios y de las instalaciones de gases es contratado a empresas autorizadas a tal efecto.

**4.3 MANTENIMIENTO DE LOS ÚTILES DE PRODUCCIÓN**

Antes de volver a poner un utillaje en la estantería, el montador se encarga de su limpieza y revisión para su próximo uso, así como de avisar al responsable del taller en caso de desgaste o rotura de alguno de ellos.

**4.4 MANTENIMIENTO SISTEMA INFORMÁTICO**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



El mantenimiento del sistema informático se realiza de forma automática mediante la realización de Copias de seguridad una vez al día, una vez por semana y una vez al mes.

#### **4.5 MANTENIMIENTO DEL AMBIENTE DE TRABAJO**

El responsable del taller se encarga de definir el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto. Los factores que afectan al ambiente de trabajo son:

- Orden
- Limpieza
- Seguridad
- Iluminación
- Ergonomía

El responsable del taller se encarga de establecer las necesidades relativas a cada uno de estos factores.

#### **4.6 PATRONES**

Para la realización de las comprobaciones internas se utilizarán patrones de medida que serán sometidos a calibraciones o verificaciones externas en laboratorios cuyos patrones tienen trazabilidad con patrones nacionales o internacionales acreditados.

#### **4.7 CALIBRACIÓN**

##### **4.7.1 Calibración inicial**

Se incluirá en las especificaciones de adquisición del equipo o se realizarán en un laboratorio externo según convenga.

##### **4.7.2 Calibraciones periódicas**

Según lo incluido por el fabricante

##### **4.7.3 Calibraciones externas**

Las calibraciones externas se realizarán en un laboratorio con patrones trazables a patrones nacionales o internacionales acreditados. El laboratorio envía a YAGUECAMP E.I.R.L. el correspondiente informe de calibración, indicando la incertidumbre de dicho equipo. Dicho informe será archivado por el responsable del taller.

##### **4.7.4 Calibraciones internas**

El resto de calibres serán construidos en nuestro taller mecánico y para su calibración se actuará de la siguiente forma:

Se procederá a medir tres veces el calibre con el patrón a utilizar, hasta conseguir la medida deseada dentro de sus tolerancias. Una vez conseguida, se procederá a marcar su nº de serie y sus medidas, tanto el PASA como el NO PASA.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



**ANEXOS**

**Anexo 1: Listado de maquinaria**

<b>RELACION DE EQUIPOS ELECTRICOS - CDP</b>				
Nº	EQUIPOS	UBICACIÓN	CANTIDAD	OBSERVACIONES
1	HORNO MICROONDAS	COMEDOR	1	OPERATIVO
2	REFRIGERADORA 02 PUERTAS - SAMSUNG	COMEDOR	1	OPERATIVO
3	LÍNEA CALIENTE	COMEDOR	1	OPERATIVO
4	LÍNEA FRÍA - SALA BAR	COMEDOR	1	OPERATIVO
5	REFRESQUERA 2 TOLVAS 15 LT.	COMEDOR	1	OPERATIVO
6	LICUADORA INDUSTRIAL SKYMSIN 15 LT	COCINA	1	OPERATIVO
7	AMASADORA NOVA - INDUSTRIAL 15 KG	COCINA	1	OPERATIVO
8	LICUADORA DOMESTICA OSTERIZER 2.1 LT	COCINA	1	OPERATIVO
9	BATIDORA PRITTECA - INDUSTRIAL 30 LT	COCINA	1	OPERATIVO
10	HORNO PANADERO ETDISA	COCINA	1	OPERATIVO
11	CAMPANA EXTRACTORA	COCINA	1	OPERATIVO
12	COCINA ELECTRICA 06 HORNELLAS ETDISA	COCINA	1	OPERATIVO
13	CAMARA DE REFRIGERACION REISA 4 PUERTAS	ALMACEN FRIO	2	OPERATIVO
14	CAMARA DE REFRIGERACION FAGOR 2 PUERTAS	ALMACEN FRIO	1	OPERATIVO
15	CAMARA DE CONGELACION TUBO AIR 4 PUERTAS	ALMACEN FRIO	1	OPERATIVO
16	CAMARA DE CONGELACION TUBO AIR 4 PUERTAS	ALMACEN FRIO	1	OPERATIVO
17	CAMARA DE CONGELACION FAGOR 4 PUERTAS	ALMACEN FRIO	2	OPERATIVO
18	REFRIGERADORA 02 PUERTAS - COLDEX	ALMACEN SECCO	2	OPERATIVO
19	MAQUINA PARA HACER POP CORN	ALMACEN SECCO	1	OPERATIVO

**PROCESO DE PRODUCCIÓN**

• **FICHA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN**

<b>PROCESO: PRODUCCION</b>			
<b>PROPIETARIO PROCESO:</b> Responsable de producción			
<b>TIPO PROCESO:</b> Operativo			
<b>MÉTODO PROCESO:</b> P PROD 01			
<b>ENTRADAS PROCESO:</b>			
- Órdenes de fabricación			
- Materias prima			
<b>SALIDAS PROCESO:</b>			
- Alimentos			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
% productos devueltos por los clientes	$(N^{\circ} \text{ unidades devueltas} / N^{\circ} \text{ unidades fabricadas}) \times 100$	Mensual	Resumen anual
Diferencia entre tiempo asignado y tiempo real	Tiempo asignado – tiempo real	Semanal	Resumen mensual

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
Roxana Guerrero Paola Ruiz			20/11/2019

Fuente: Elaboración propia



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PROFESIONAL

El jurado evaluador del trabajo de titulación profesional

COLOCAR TITULO DE TESIS

"GESTION POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA YAGUECAMP E.I.R.L., 2019"

que ha sustentado (e) l (a) bachiller

COLOCAR NOMBRES

RUIZ VILLEGAS

PAOLA KATHIANA

Apellidos

Nombre (s)

acuerda \_\_\_\_\_ APROBAR POR UNANIMIDAD \_\_\_\_\_

y recomienda \_\_\_\_\_

Trujillo, 18 de setiembre del 2020

Miembro(a) del jurado Mg. Elmer Tello De La Cruz

Presidente

Firma

Miembro(a) del jurado Mg. Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra

Secretario

Firma

Miembro(a) del jurado Dr. Alex Antenor Benites Aliaga

Vocal

Firma



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PROFESIONAL

El jurado evaluador del trabajo de titulación profesional

COLOCAR TITULO DE TESIS

"GESTION POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA YAGUECAMP E.I.R.L., 2019"

que ha sustentado (e) l (a) bachiller

COLOCAR NOMBRES

GUERRERO ROSALES

SOLEDAD ROXANA

Apellidos

Nombre (s)

acuerda \_\_\_\_\_ APROBAR POR UNANIMIDAD \_\_\_\_\_

y recomienda \_\_\_\_\_

Trujillo, 18 de setiembre del 2020

Miembro(a) del jurado Mg. Elmer Tello De La Cruz

Presidente

Firma

Miembro(a) del jurado Mg. Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra

Secretario

Firma

Miembro(a) del jurado Dr. Alex Antenor Benites Aliaga

Vocal

Firma

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Guerrero Rosales Soledad Roxana con D.N.I. N° 48344009, a efecto de acatar las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, declaro bajo juramento que la investigación y toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento y me hago responsable ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, en lo que concierne a documentos e información aportada.

Por lo cual, me someto a lo estipulado en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo,



---

**Guerrero Rosales Soledad  
Roxana  
DNI: 48344009**

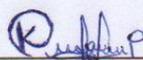
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Ruiz Villegas Paola Kathiana con D.N.I. N° 70561485, a efecto de acatar las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, declaro bajo juramento que la investigación y toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento y me hago responsable ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, en lo que concierne a documentos e información aportada.

Por lo cual, me someto a lo estipulado en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo,



---

**Ruiz Villegas Paola Kathiana**

**DNI: 70561485**

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

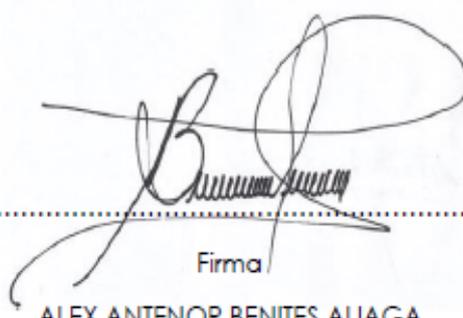
	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Sede Trujillo, revisor de la tesis titulada:

“Gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar la calidad de servicio de la empresa Yaguecamp E.I.R.L, 2019, de los estudiantes GUERRERO ROSALES, SOLEDAD ROXANA Y RUIZ VILLEGAS, PAOLA KATHIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 18 de Setiembre del 2020.



Firma

ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA

DNI: 41808609

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Paola Kathiana Ruiz Villegas, identificado con DNI N° 70561485, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar la calidad de servicio de la empresa Yaguecamp E.I.R.L, 2019."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 Paola Kathiana Ruiz Villegas

70561485

FECHA: 16 de Setiembre del 2020.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------